

Ambulatorier på Afdeling O
Århus Sygehus

4. runde

Ambulatorier på Afdeling O

Århus Sygehus

4. runde

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

e-mail: ljn@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356
Pris kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

juni 2006

Bestillingsnr. 672

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. 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 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 fag-
opdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede
forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordi-
nering, 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 op-
følgning. 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 undersøgelsesresulta-
terne i afsnit 3:

Afsnit 1: Om ambulatoriet

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løsrevet fra, hvilket ambu-
latorium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambu-
latoriets 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 bortfalds-
analyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ
undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke andre ambulatorier, der er
valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

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

Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række 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 spørgsmålene, 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

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne. Er der kontakt til for mange forskellige læger 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, konsulent Claus Linde Nielsen 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 patienten. 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:

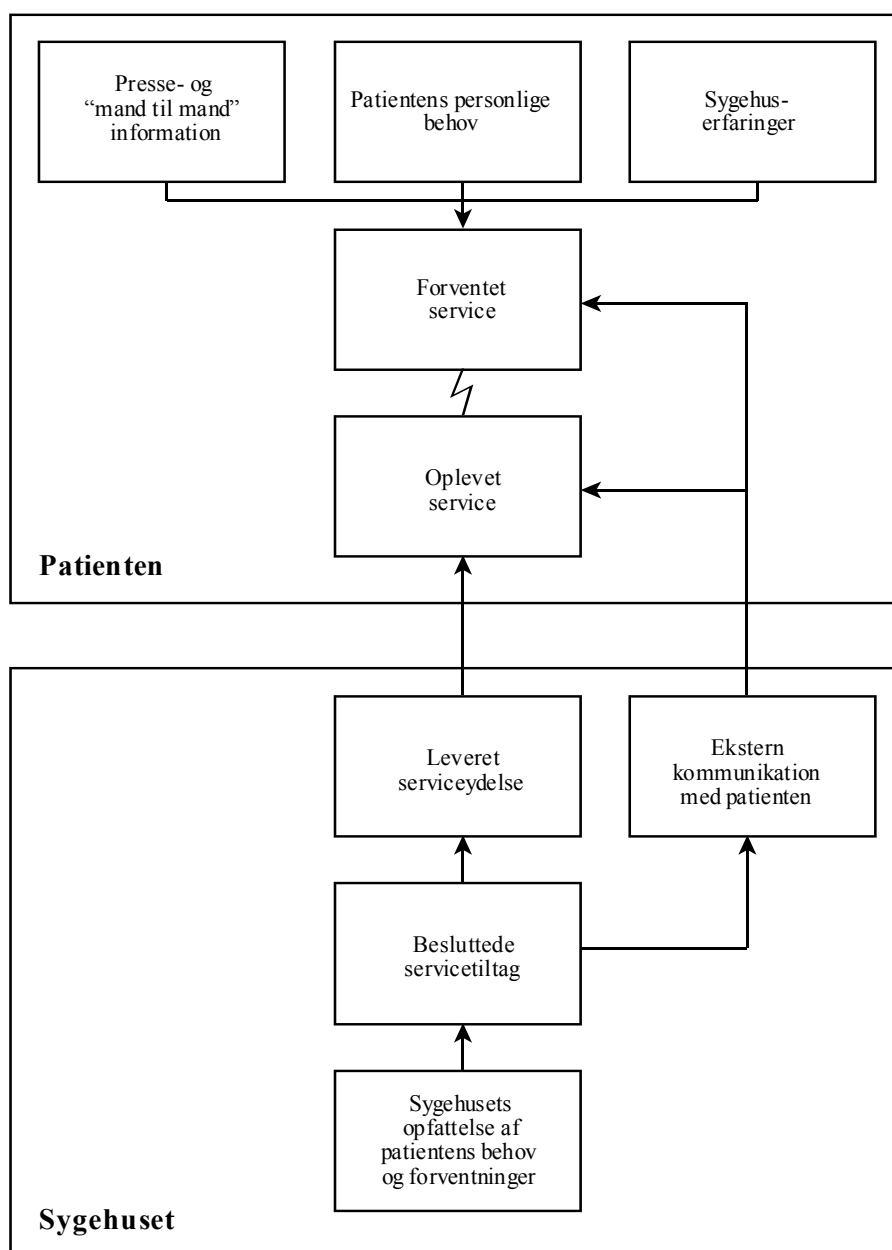
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne 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 forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:</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 <i>urderinger</i> 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 <i>har</i> 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 med indsigt i konceptet. 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. 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.
Mere om metoden	For 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 dem. 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 ide 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
Ambulatorier på Afdeling O, Århus Sygehus**

Afdelingens speciale	Kæbekirurgi
Antal indlagte	597
Heraf akut indlagte	161
Heraf planlagte	436
Gennemsnitligt antal sengedage	-
Belægningsprocent	63
Antal senge	7 + 2 hotelsenge
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	1
Ambulante besøg	8942
Antal ambulatorier	1
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	9,73
Plejepersonalestillinger	10,43
Lægeseekretærstillinger	5,1
Samlet budgetramme	22.172
Statistik år	2005

- 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 hæmofilipatienter, vækstbetingede afvigelser i tand- og kæbestilling i forbindelse med juvenil reumatoid artrit, svære tilfælde af kæbelidelser, fx kæbeledeledsankylose og kæbeledeledrekonstruktioner, 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 2005 – ca. 10000 ambulante behandlinger, 1.500 operationer og 1.900 senge dage.

Kæbekirurgisk Afdeling har selvstændigt ambulatorium og operationsafsnit. Ambulatoriet består af 7 klinikker, hvoraf de 4 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.

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

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

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 an-det 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. Yderligere er der etableret projekter vedr. 3 dimensionale bløddelsanalyser ved hjælp af stereofotografisk teknik.

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 Oplysninger om undersøgelsen på**Ambulatorier på Afdeling O**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	12. jan. 2006 - 13. feb. 2006	
Udsendelsesmåned	februar 2006	
Udsendte skemaer	433	
Indkomne svar	217	
Svarprocent	50	
Tidligere målinger	februar 2004 - 234 Svar nov. 2001 - 215 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
Antal	1.758	217
Alder		
0-18 år	26 %	21%
19-39 år	37 %	38%
40-59 år	23 %	21%
60-69 år	8 %	11%
70-79 år	4 %	6%
80 år eller mere	2 %	4%
Køn		
Mand	50 %	46%
Kvinde	50 %	54%
Afsnit		
Ortoklinikken	- %	33%
Kæbekirurgisk Ambulatorium	- %	67%

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for ambulatoriet.

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 selektionsskævhed.

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

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige delambulatorier, selvom disse delambulatorier har forskellig størrelse.

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. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige delambulatorier med lige mange patienter (jf. ovenfor).

Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag

Ambulatoriets navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	234	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	287	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	210	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	219	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	251	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Ortopædkir. Center	579	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	270	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Samsø	69	februar 2004	Århus Sygehus
Hæmatologisk Ambulatorium B	264	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Dagklinik, Odder Sygehus	119	februar 2004	Århus Sygehus
Kontrolamb. på Onkologisk Afd. D	65	februar 2004	Århus Sygehus
L-Ambulatoriet	144	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium M	218	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium V	167	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk dagklinik, Odder Sygehus	232	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	243	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	242	februar 2004	Århus Sygehus
Neurokirurgisk Ambulatorium	187	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenambulatoriet ved Afdeling J	249	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	228	februar 2004	Århus Sygehus
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	241	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Medicinsk Afd. M1	240	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	110	maj 2004	Randers Centralsygehus
Børneambulatorium B	97	maj 2004	Randers Centralsygehus
Hjerteklinikkens Ambulatorium (M2)	118	maj 2004	Randers Centralsygehus
Klinikgangen KG	156	maj 2004	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Ambulatorium K	214	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	189	maj 2004	Randers Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	144	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Dagafsnit/Ambulatorium MD	275	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	202	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium	196	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	290	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	302	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	302	november 2003	Skejby Sygehus
Børneambulatorium A	219	november 2003	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Amb. T	210	november 2003	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	147	november 2003	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Ambulatorium C	270	november 2003	Skejby Sygehus
I alt	8.399		

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 på tværs af ambulatorier 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 ambulatoriet at vide hvilke ambulatorier, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der henvises til www.sundhed.dk.

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste ambulatorier udgør de udtrukne patienter i undersøgelse alle patienter, der har været i ambulatoriet 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 ambulatoriets generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to ambulatoriers 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.

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Ambulatorier på Afdeling O, Århus Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	215	234	217	8.399
Antal besøg				
Kun 1 besøg	28%	24%	27%	22%
2-3 besøg	21%	18%	26%	31%
4-9 besøg	21%	24%	14%	32%
Mere end 9 besøg	29%	34%	33%	14%
Tidligere indlagt				
Ja	47%	40%	34%	39%
Nej	53%	60%	66%	61%
Alder				
0-18 år	19%	20%	21%	9%
19-39 år	40%	41%	38%	19%
40-59 år	25%	28%	21%	32%
60-69 år	9%	7%	11%	18%
70-79 år	6%	3%	6%	15%
80 år eller mere	1%	1%	4%	6%
Køn				
Mand	48%	49%	46%	46%
Kvinde	52%	51%	54%	54%
Bopæl				
Indenampatienter	66%	73%	72%	89%
Udenampatienter	34%	27%	28%	11%
Modersmål				
Dansk	94%	96%	97%	96%
Ikke dansk	6%	4%	3%	4%
Søgt information				
Har søgt information	21%	18%	19%	38%
Har ikke søgt information	79%	82%	81%	62%
Skemaet udfyldt af				
Patienten	88%	93%	85%	89%
Pårørende	12%	7%	15%	11%

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 eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i ambulatoriet. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne ambulatorier, 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 variabelen kan forklare noget eller give anledning til samvariationer med tilfredsheden.

Patienterne spørges ligeledes om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdom, 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 ambulante 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 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Ambulatorier på Afdeling O, Århus Sygehus

Spørgsmål (svar i procent af 217 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	72%	17%	7%	4%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	83%	14%	0%	3%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	82%	9%	2%	8%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	85%	5%	0%	10%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	76%	14%	2%	8%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	74%	15%	6%	5%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	73%	11%	5%	11%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	83%	10%	1%	6%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	41%	7%	4%	48%

- Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg

4. 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 muligt 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 centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer en række 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 spørgsmålene 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.

Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra patienter på Ambulatorier på Afdeling O, Århus Sygehus

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	215	234			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	30%	24%	25%	32%	15%	54%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	19%	12%	15%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	16%	9%	12%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	6%	5%	5%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	25%	15%	18%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	19%	21%	22%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	15%	16%	18%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	11%	11%	12%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	21%	21%	21%	25%	9%	45%

- 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 på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår i bilag 2.

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

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

Forskel på patienterne?	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
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 hvert af undersøgelsens 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	<p>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.</p> <p>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.</p>
Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'	<p>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.</p> <p>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.</p>

Tabel 7 Ventetid på**Ambulatorier på Afdeling O, Århus Sygehus**

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		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	211	231	210	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	38%	39%	40%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	48%	50%	51%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	11%	8%	7%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	2%	3%	2%	5%	1%	7%

Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag**Ambulatorier på Afdeling O, Århus Sygehus**

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	Lørdag
Antal	40	40	22	39	36	2
Ingen ventetid (eller før tid)	38%	40%	18%	38%	47%	50
Under 30 minutter	52%	57%	68%	49%	50%	0
Mellem 30 og 60 minutter	10%	0%	9%	13%	3%	0
Over 60 minutter	0%	2%	5%	0%	0%	50

5. Ventetiden i venteværelset

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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	<p>Tabel 7 viser patienternes egen oplevelse af ventetidens længde i ambulatoriet. Der kan i tabellen sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets seneste måling.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
Ventetiden fordelt over ugen	<p>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.</p>
Tilfredsheden med ventetiden	<p>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.</p>

Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet**Ambulatorier på Afdeling O, Århus Sygehus***Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	143	165	148	8.399		
Kun en læge	9%	11%	9%	21%	57%	6%
2-3 læger	50%	53%	52%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	41%	36%	39%	27%	5%	70%

Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter**Ambulatorier på Afdeling O, Århus Sygehus***Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	143	171	141	8.399		
Ja	17%	10%	16%	22%	2%	52%
Nej	83%	90%	84%	78%	98%	48%

Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort**Ambulatorier på Afdeling O***Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	-	-	189	-		
Ja	-	-	32%	-	-	-
Nej	-	-	68%	-	-	-

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. <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>
Kompetencen skal sikres	<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>
Udlevering af kontaktkort?	<p>Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 11. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).</p>

Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af Ambulatorier på Afdeling O, Århus Sygehus

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	209	229	213			
Fem stjerner (enestående)	35%	26%	28%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	53%	69%	62%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	11%	5%	9%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	1%	0%	0%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	0%	0%	1%	0%	0%
Andel kritiske helhedsvurderinger	12%	6%	10%	15%	4%	27%

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.

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 "både 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.

Gennemsnit, det bedste og det dårligste

Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.

I Tabel 12 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.

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 ambulatoriet. I tabel 12 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes "andel kritiske helhedsvurderinger".

Kommentarer

Det er 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 delambulatorier og 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 sygehushvæsen. (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 vägeledning 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” – pasienter 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, lægperspektiver 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 helserelatert 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 Krogh (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 har i perioden fra den < _____ > til den < _____ > været til behandling eller undersøgelse på < _____ ambulatorium> <sygehusnavn>.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din indlæggelse på vor afdeling. 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?

- ***** (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 egen læge/speciallæge)
 Har søgt information Har ikke søgt information

19. Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja Nej Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

NN Ambulatorium

NN Sygehus

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? (besvares 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 ambulatoriet 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 alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

9. Lyttede lægerne i ambulatoriet 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 kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (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. 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 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.

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	85	8	8	52
	2-3 besøg	91	6	4	53
	4-9 besøg	59	28	14	29
	Mere end 9 besøg	61	32	8	66
Ugedag	Mandag	74	18	8	38
	Tirsdag	79	21	0	39
	Onsdag	78	9	13	23
	Torsdag	74	18	8	39
	Fredag	69	23	9	35
	Lørdag	50	0	50	2
Tidligere indlagt	Ja	62	34	4	71
	Nej	81	10	9	135
Søgt information	Har søgt information	65	27	8	37
	Har ikke søgt information	78	15	7	166
Køn	Mand	82	12	6	94
	Kvinde	69	23	8	114
Bopæl	Indenamtspatienter	75	16	9	149
	Udenamtspatienter	74	22	3	58
Alder	0-18 år	75	23	2	44
	19-39 år	64	23	13	78
	40-59 år	82	14	5	44
	60-69 år	86	5	9	22
	70-79 år	82	18	0	11
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	75	17	7	201
	Ikke dansk	60	40	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	74	18	8	172
	Pårørende	80	17	3	30
Afsnit	Ortoklinikken	58	33	9	69
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	84	10	6	140
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling O	75	18	7	209

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92	6	2	50
	2-3 besøg	80	20	0	54
	4-9 besøg	83	17	0	29
	Mere end 9 besøg	84	16	0	68
Ugedag	Mandag	87	13	0	39
	Tirsdag	87	11	3	38
	Onsdag	87	13	0	23
	Torsdag	78	22	0	41
	Fredag	83	17	0	35
	Lørdag	100	0	0	2
Tidligere indlagt	Ja	85	15	0	72
	Nej	85	14	1	135
Søgt information	Har søgt information	82	16	3	38
	Har ikke søgt information	87	13	0	164
Køn	Mand	84	15	1	96
	Kvinde	87	13	0	113
Bopæl	Indenamtspatienter	84	15	1	151
	Udenamtspatienter	89	11	0	57
Alder	0-18 år	88	12	0	41
	19-39 år	81	19	0	80
	40-59 år	89	11	0	44
	60-69 år	86	9	5	22
	70-79 år	92	8	0	12
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	87	13	0	201
	Ikke dansk	50	50	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	84	15	1	174
	Pårørende	90	10	0	29
Afsnit	Ortoklinikken	83	17	0	71
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	86	13	1	140
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling O	85	14	0	211

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92	4	4	48
	2-3 besøg	84	16	0	51
	4-9 besøg	85	11	4	27
	Mere end 9 besøg	89	9	2	66
Ugedag	Mandag	92	8	0	36
	Tirsdag	79	18	3	34
	Onsdag	87	13	0	23
	Torsdag	92	3	5	39
	Fredag	91	6	3	35
	Lørdag	100	0	0	2
Tidligere indlagt	Ja	87	11	1	71
	Nej	89	9	2	127
Søgt information	Har søgt information	78	19	3	37
	Har ikke søgt information	90	8	2	156
Køn	Mand	87	9	4	90
	Kvinde	90	10	0	109
Bopæl	Indenamtspatienter	90	8	3	144
	Udenamtspatienter	85	15	0	54
Alder	0-18 år	95	5	0	40
	19-39 år	90	9	1	78
	40-59 år	74	21	5	43
	60-69 år	95	0	5	22
	70-79 år	90	10	0	10
	80 år eller mere	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	88	10	2	191
	Ikke dansk	100	0	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	87	11	2	168
	Pårørende	96	4	0	25
Afsnit	Ortoklinikken	90	7	3	69
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	88	11	2	131
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling O	89	10	2	200

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	43
	2-3 besøg	94	6	0	47
	4-9 besøg	82	18	0	28
	Mere end 9 besøg	97	3	0	68
Ugedag	Mandag	97	3	0	35
	Tirsdag	88	12	0	34
	Onsdag	95	5	0	21
	Torsdag	95	5	0	39
	Fredag	100	0	0	35
	Lørdag	100	0	0	2
Tidligere indlagt	Ja	96	4	0	72
	Nej	94	6	0	120
Søgt information	Har søgt information	89	11	0	37
	Har ikke søgt information	96	4	0	150
Køn	Mand	91	9	0	88
	Kvinde	98	2	0	106
Bopæl	Indenamtspatienter	96	4	0	139
	Udenamtspatienter	91	9	0	54
Alder	0-18 år	97	3	0	37
	19-39 år	95	5	0	77
	40-59 år	90	10	0	40
	60-69 år	95	5	0	19
	70-79 år	100	0	0	11
	80 år eller mere	100	0	0	8
Modersmål	Dansk	95	5	0	186
	Ikke dansk	100	0	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	94	6	0	161
	Pårørende	96	4	0	28
Afsnit	Ortoklinikken	99	1	0	71
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	93	7	0	124
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling O	95	5	0	195

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	94	2	4	48
	2-3 besøg	88	8	4	51
	4-9 besøg	68	28	4	25
	Mere end 9 besøg	72	28	0	67
Ugedag	Mandag	87	5	8	39
	Tirsdag	74	23	3	35
	Onsdag	90	10	0	21
	Torsdag	76	24	0	38
	Fredag	85	15	0	33
	Lørdag	50	0	50	2
Tidligere indlagt	Ja	70	30	0	69
	Nej	88	8	4	129
Søgt information	Har søgt information	77	17	6	35
	Har ikke søgt information	83	15	2	160
Køn	Mand	86	11	3	92
	Kvinde	79	19	2	108
Bopæl	Indenamtspatienter	83	13	3	143
	Udenamtspatienter	79	21	0	57
Alder	0-18 år	76	24	0	42
	19-39 år	79	19	1	77
	40-59 år	85	7	7	41
	60-69 år	81	14	5	21
	70-79 år	100	0	0	11
	80 år eller mere	100	0	0	7
Modersmål	Dansk	82	16	2	193
	Ikke dansk	60	20	20	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	82	15	3	168
	Pårørende	89	11	0	27
Afsnit	Ortoklinikken	74	25	1	69
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	86	11	3	131
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling O	82	16	3	200

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	78	14	8	50
	2-3 besøg	83	13	4	52
	4-9 besøg	68	25	7	28
	Mere end 9 besøg	75	18	7	68
Ugedag	Mandag	82	13	5	39
	Tirsdag	81	16	3	37
	Onsdag	82	9	9	22
	Torsdag	68	22	10	41
	Fredag	71	23	6	35
	Lørdag	100	0	0	2
Tidligere indlagt	Ja	68	24	8	72
	Nej	83	12	5	133
Søgt information	Har søgt information	70	22	8	37
	Har ikke søgt information	79	15	6	162
Køn	Mand	78	14	9	94
	Kvinde	78	18	4	112
Bopæl	Indenamtspatienter	77	17	7	149
	Udenamtspatienter	80	14	5	56
Alder	0-18 år	77	14	9	43
	19-39 år	77	22	1	78
	40-59 år	70	21	9	43
	60-69 år	86	5	10	21
	70-79 år	100	0	0	12
	80 år eller mere	88	0	13	8
Modersmål	Dansk	78	16	6	199
	Ikke dansk	60	40	0	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	76	17	6	172
	Pårørende	82	11	7	28
Afsnit	Ortoklinikken	76	17	7	71
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	79	15	6	136
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling O	78	16	6	207

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	87	5	8	38
	2-3 besøg	87	8	6	52
	4-9 besøg	68	18	14	28
	Mere end 9 besøg	79	20	2	66
Ugedag	Mandag	84	9	6	32
	Tirsdag	79	15	6	33
	Onsdag	95	5	0	21
	Torsdag	77	15	8	39
	Fredag	82	12	6	34
	Lørdag	100	0	0	1
Tidligere indlagt	Ja	76	20	4	71
	Nej	85	8	7	120
Søgt information	Har søgt information	82	15	3	33
	Har ikke søgt information	82	12	6	154
Køn	Mand	86	6	8	87
	Kvinde	78	18	4	105
Bopæl	Indenamtspatienter	81	14	5	141
	Udenamtspatienter	84	8	8	50
Alder	0-18 år	84	11	5	37
	19-39 år	81	13	5	75
	40-59 år	78	15	7	41
	60-69 år	85	10	5	20
	70-79 år	91	9	0	11
	80 år eller mere	100	0	0	6
Modersmål	Dansk	83	12	5	185
	Ikke dansk	40	40	20	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	81	14	5	159
	Pårørende	86	4	11	28
Afsnit	Ortoklinikken	78	17	4	69
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	84	10	6	124
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling O	82	12	6	193

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	91	6	2	47
	2-3 besøg	88	10	2	52
	4-9 besøg	89	11	0	28
	Mere end 9 besøg	85	13	1	68
Ugedag	Mandag	89	11	0	38
	Tirsdag	83	14	3	36
	Onsdag	91	9	0	23
	Torsdag	90	7	2	41
	Fredag	82	18	0	34
	Lørdag	100	0	0	1
Tidligere indlagt	Ja	86	14	0	71
	Nej	89	8	2	130
Søgt information	Har søgt information	82	13	5	38
	Har ikke søgt information	91	8	1	159
Køn	Mand	89	9	2	92
	Kvinde	88	11	1	111
Bopæl	Indenamtspatienter	89	10	1	147
	Udenamtspatienter	87	9	4	55
Alder	0-18 år	90	7	2	41
	19-39 år	86	14	0	78
	40-59 år	86	12	2	43
	60-69 år	95	0	5	22
	70-79 år	100	0	0	10
	80 år eller mere	100	0	0	7
Modersmål	Dansk	90	8	2	195
	Ikke dansk	33	67	0	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	89	10	2	168
	Pårørende	87	13	0	30
Afsnit	Ortoklinikken	85	14	1	71
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	90	8	2	133
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling O	88	10	1	204

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	94	0	6	32
	2-3 besøg	71	18	11	28
	4-9 besøg	65	18	18	17
	Mere end 9 besøg	77	23	0	31
Ugedag	Mandag	75	10	15	20
	Tirsdag	79	16	5	19
	Onsdag	73	9	18	11
	Torsdag	82	14	5	22
	Fredag	76	24	0	17
	Lørdag	100	0	0	1
Tidligere indlagt	Ja	78	19	3	36
	Nej	80	11	9	74
Søgt information	Har søgt information	69	25	6	16
	Har ikke søgt information	81	12	8	93
Køn	Mand	79	11	9	53
	Kvinde	79	16	5	58
Bopæl	Indenamtspatienter	84	9	8	79
	Udenamtspatienter	69	25	6	32
Alder	0-18 år	78	11	11	18
	19-39 år	71	21	8	38
	40-59 år	85	12	4	26
	60-69 år	82	6	12	17
	70-79 år	100	0	0	7
	80 år eller mere	80	20	0	5
Modersmål	Dansk	80	12	7	107
	Ikke dansk	33	67	0	3
Skemaet udfyldt af	Patienten	77	15	8	93
	Pårørende	88	6	6	16
Afsnit	Ortoklinikken	71	29	0	31
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	83	7	10	81
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling O	79	13	7	112

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	6	94	50
	4-9 besøg	28	72	25
	Mere end 9 besøg	20	80	66
Ugedag	Mandag	13	88	24
	Tirsdag	14	86	29
	Onsdag	0	100	13
	Torsdag	32	68	28
	Fredag	18	82	28
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	22	78	65
	Nej	12	88	76
Søgt information	Har søgt information	17	83	30
	Har ikke søgt information	15	85	108
Køn	Mand	14	86	63
	Kvinde	18	82	78
Bopæl	Indenamtspatienter	17	83	105
	Udenamtspatienter	14	86	35
Alder	0-18 år	12	88	25
	19-39 år	21	79	61
	40-59 år	13	88	32
	60-69 år	13	87	15
	70-79 år	0	100	5
	80 år eller mere	0	100	2
Modersmål	Dansk	15	85	134
	Ikke dansk	60	40	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	19	81	124
	Pårørende	0	100	12
Afsnit	Ortoklinikken	19	81	67
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	14	86	74
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling O	16	84	141

Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	17	83	48
	2-3 besøg	36	64	50
	4-9 besøg	42	58	26
	Mere end 9 besøg	34	66	56
Ugedag	Mandag	33	68	40
	Tirsdag	29	71	34
	Onsdag	43	57	21
	Torsdag	38	63	32
	Fredag	23	77	30
	Lørdag	0	100	2
Tidligere indlagt	Ja	42	58	60
	Nej	26	74	126
Søgt information	Har søgt information	47	53	36
	Har ikke søgt information	29	71	146
Køn	Mand	36	64	89
	Kvinde	29	71	100
Bopæl	Indenamtspatienter	32	68	136
	Udenamtspatienter	32	68	53
Alder	0-18 år	32	68	38
	19-39 år	34	66	70
	40-59 år	23	78	40
	60-69 år	38	62	21
	70-79 år	55	45	11
	80 år eller mere	29	71	7
Modersmål	Dansk	33	67	182
	Ikke dansk	0	100	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	32	68	156
	Pårørende	31	69	29
Afsnit	Ortoklinikken	29	71	62
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	34	66	127
Ambulatorium i alt	Ambulatorier på Afdeling O	32	68	189

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	12	52
	2-3 besøg	89	11	54
	4-9 besøg	83	17	29
	Mere end 9 besøg	94	6	68
Ugedag	Mandag	90	10	40
	Tirsdag	90	10	40
	Onsdag	87	13	23
	Torsdag	93	8	40
	Fredag	89	11	36
	Lørdag	100	0	2
Tidligere indlagt	Ja	89	11	72
	Nej	91	9	138
Søgt information	Har søgt information	82	18	39
	Har ikke søgt information	93	7	166
Køn	Mand	88	12	97
	Kvinde	92	8	116
Bopæl	Indenampatienter	92	8	153
	Udenampatienter	86	14	59
Alder	0-18 år	89	11	44
	19-39 år	93	8	80
	40-59 år	87	13	45
	60-69 år	86	14	22
	70-79 år	100	0	12
	80 år eller mere	100	0	8
Modersmål	Dansk	90	10	205
	Ikke dansk	83	17	6
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	10	176
	Pårørende	90	10	31
Afsnit	Ortoklinikken	96	4	71
	Kæbekirurgisk Ambulatorium	87	13	142
Afdeling i alt	Ambulatorier på Afdeling O	90	10	213

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

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 udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.

Kommentarerne, der begrundes 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?



Det var, som det skal være, og det gik godt hver gang.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



For det meste uden.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Den første gang var der meget lang ventetid, men ellers har ventetiden ikke været generende lang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Hvis man selv er i besiddelse af lidt tålmodighed.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Men har selv haft brug for akut tilsyn og reparation af tandbøjle, og har måske derved påført andre ventetid, derfor har ventetiden været acceptabel.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Der var aviser.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



De fleste gange var uden ventetid, men et par gange sad jeg længe og ventede.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget sjældent ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



For det meste er der kun kort ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Til tider er der lidt for meget ventetid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Imponerende!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Typisk 5-15 minutters ventetid.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Der kan have været ventetid én eller to gange, hvilket er forståeligt, når man er kommet der igennem ca. 4 år.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Det hænder, at man skal vente op til 30 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Generelt længere ventetid i Kirurgisk Ambulatorium end på Ortoklinikken.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?



Det var meget tilfredsstillende.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Ud af de tre gange jeg har været på klinikken, var der én gang, hvor tandlægen først skulle sætte sig ind i min journal.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Hvis det ikke var en ny, der blev tilkaldt og først skulle se journalen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Nogle af dem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Nuværende læges indsats er dybt utilfredsstillende!

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg tror ikke, der er tid til at sætte sig ind i den enkelte patients sag, før man taler med dem.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Mand

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



I allerhøjeste grad.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



De var meget lydhøre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Og de løste de problemer, der var i forbindelse med den kæbeforlængende operation.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Nuværende læges indsats er dybt utilfredsstillende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

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



De er altid utrolig venlige og omsorgsfulde.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Ved to indlæggelser fik vi god information angående smertestillende medicin og om medicinen til de første par dage hjemme. Vi fik også god information vedrørende flydende kost og opskrifter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde



Især NN er rigtig god!

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



Meget.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



Dygtige og dejlige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand




Jeg har ikke oplevet, at der har været fejl. Søde og rare.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand


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

 *Med lidt menneskelig forståelse for personalet. De kan jo ikke være flere steder på én gang.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år


Køn: Kvinde

 *Jeg måtte et par gange vente i stolen i op til 30 minutter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde











 *Der er af og til ventetid, selvom man kommer ind og sidder i stolen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

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

-  *Jeg synes selv, at jeg fik det hele at vide.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *De kunne godt gøre noget mere ud af individuel oplysning om tidsforløb, gener, m.m.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg ville gerne have haft noget mere konkret at vide om, hvordan min tandregulering skulle forløbe, og hvilken behandling tandlægerne havde tænkt sig.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *For dårlig information om, hvad der skal ske i det kommende behandlingsforløb.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes ikke, lægerne er gode til at informere. De har for lidt tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: Uoplyst Køn: Kvinde
-  *De mange forskellige læger har gjort det svært at forstå forløbet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Med undtagelse af, hvor ubehagelig opvågningen efter operationen ville være.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *For lidt information. Før operationen var informationerne derimod mange og gode.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Kun hvis jeg spurgte.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Der er nogle ting ved min behandling, jeg er lidt forvirret over.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

Spørgsmål: 13

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



Ja, det var der. Det hele var godt struktureret, synes jeg.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Meget!

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



'Du er rask om 6 måneder'.

'Du er rask om 1 år'.

'Du er rask om 2½ år'.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år

Køn: Mand



Det er forvirrende med flere lægers udsagn omkring, hvad der skal ske.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Meget. Jeg har det meget bedre.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



Meget tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



De kunne godt informere noget mere om behandlingen, tidsforløb, m.m.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år

Køn: Kvinde



De virker meget professionelle.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde



På trods af mangel på information.

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde



Bøjlen gik fra dagen efter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år

Køn: Mand



I forhold til min egen bøjletandlæge har forløbet forvoldt noget større smerte og varet noget længere end nødvendigt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Spørgsmål: 15

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)



Der er vist en lille brist, så nu får jeg ikke den bro foroven, som lovet, p.g.a. fejlinformation fra jer.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Min læge har ikke rigtig været informeret.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min praktiserende læge mener, at hun har modtaget sparsom information, men det giver ikke problemer for mig.

Respondentens svar: Både og

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

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



Fordi det hele gik fint og som det skulle, synes jeg.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Fordi personalet på Ortoklinikken er nogle dejlige mennesker, der er dygtige til deres arbejde og meget behagelige at omgås.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Det hele var fint.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Hver gang jeg kommer der, føler jeg mig altid utrolig velkommen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Jeg synes, alle gør et fremragende stykke arbejde.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Man bliver behandlet godt. Alle er søde. Lægerne ved, hvad de snakker om. De er meget dygtige. Dog synes jeg, at jeg har mødt for mange læger - nogle af dem har jeg endda kun mødt én gang.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Personalet er venligt og virker kompetent og erfarent.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Føler, at fagligheden har været okay. Venligt og imødekommende personale, der kunne dets håndværk.

I forbindelse med tandregulering med overkæbeoperation var der divergerende opfattelser imellem tandlæge og kirurg om den periode, hvor jeg skulle bære en fikseringsskinne, hvilket afslørede, da jeg var til kontrol. Det ville være en god idé at have en klar og fælles holdning til den slags, hvis det er muligt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Én eller to gange var der for lang ventetid.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Professionelt personale, god stemning, god behandling.

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



Hvis man kom med humøret i bukselommen, kom det altid i top inden man forlod klinikken. Det er et unikt personale!

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



Det har været et godt forløb, som er endt med et godt resultat.

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



Har generelt oplevet god og professionel behandling, men har i en periode på ca. 6 måneder ikke følt, at min behandling skred fremad. Manglende overblik p.g.a. for mange læger.

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



Meget tilfreds med resultatet af behandlingen. Information på nettet om Kæbekirurgisk Afdelings ansatte, samt om sygdomme og behandling.

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



Plejepersonalet er i top. Lægerne kunne godt fortælle lidt mere om, hvad de foretager sig under de forskellige besøg. Fremtidens behandlingsforløb (operationer o.l.) er meget uklart, hvilket har gjort uddannelsesforløb, o.s.v., svært at planlægge.

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



Behandlingen var perfekt og servicen god.

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



Ikke meget ventetid. Personalet er meget flinkt.

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













Jeg er godt tilfreds med både min behandling og resultatet.

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



Fordi jeg synes, de gør et rigtig godt stykke arbejde.

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

-  *Alle var venlige. De små kiks, der var, er næsten uundgåelige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *God kontakt med personalet, som virker kvalificeret. Godt humør og åbenhed. Har et par gange været forbi, fordi min bøjle er gået en smule løs. Kunne lige komme forbi uden at have en tid og komme til med det samme.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Eneste mangel har hidtil været den totalt manglende kontakt til kontaktsygeplejersken. Trods ca. ti besøg, har jeg kun set hende én gang ved første besøg. Enten skal ordningen fungere, så hun følger én, eller også skal den afskaffes.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Næsten ingen ventetid. Rigtig rart personale, som er interesseret i min sygdom. Derudover er det næsten altid det samme personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, jeg har fået en rigtig god behandling. De er alle meget søde, og de ved, hvad de har med at gøre.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *God behandling. Søde læger. Sødt personale. Alle er gode til deres arbejde. De er gode til at informere.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Flinke mennesker.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Fordi det ikke kunne være bedre.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg bliver behandlet godt, når jeg er der.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Jeg synes, der er en god stemning på afdelingen. Personalet, tandlæger og kirurger er dygtige. Man føler, at man er i de bedste hænder.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi det gennemgående er god behandling!

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



Personalet er venligt og behageligt. Man får altid et brugbart svar.

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



De er flinke, og de har fortalt meget om behandlingen. Men der mangler Anders And blade.

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



Det gik godt, og jeg mærkede ikke til, at I satte bøjlen på, og jeg tør tage ned til jer igen.

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



I starten af min behandling havde jeg mange forskellige tandlæger. Nogle af dem var meget lidt informative. Men så overtog NN, og så blev det meget bedre. Nu er han væk - hvorfor, ved jeg ikke, men NN, som har overtaget, er rigtig god til at forklare, uden at det er nødvendigt, at man spørger.

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



Det faglige niveau virker til at være i top. Derudover var der en utrolig god og venlig stemning på afdelingen, så man ikke er ked af at komme der, trods de - til tider - ubehagelige behandlinger.

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



Én bestemt tandlæge trækker det hele ned. Er MEGET utilfreds med ham! Fyr ham!

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fordi alle ansatte behandler én professionelt og tager sig tid til at besvare eventuelle spørgsmål.

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



P.g.a. stor professionalisme.

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



Jeg synes, at der altid har været styr på det, og de har ringet i god tid, hvis noget skulle ændres.

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



P.g.a. deres ærlighed.

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



Behandlingen har forandret mit velvære til 'det kan ikke blive bedre'.

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



Man føler sig velkommen. Assistenterne er meget søde og forståelige. Jeg føler mig til gengæld ikke altid velinformeret. Jeg er tryk ved min operation til sommer.

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



Det var godt, at der stod en kop kaffe, da man kom, og lægerne var meget venlige.

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



Kompetent personale, der altid er i godt humør. Til tider er der lidt for meget spildtid eller ventetid.

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



Dejligt personale.

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



P.g.a. skiftende informationer fra start til slut. Venligt personale.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



*- Gode til at planlægge. Meget sjældent ventetid.
- Behandling af den samme tandlæge.
- Tandplejerne yder en god service.*

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



Alle virker interesseret i dig, når du kommer derind. Altid glade og venlige.

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

Kommentarer til
Kæbekirurgisk Ambulatorium

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?



Blev overført fra skadestuen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Kom ind på skadestuen kl. ca. 11.00 og blev behandlet omkring kl. 16.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Der var lidt ventetid, men det var til at leve med.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg tror, jeg ventede i ca. 10 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Ind før aftalt tid. Flot.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Ventetiden varede ca. 3 minutter.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Der var omkring 1 times ventetid, men der var aviser og siddepladser, så det var okay. Personalet informerede desuden regelmæssigt folk om deres situation, og om hvornår de forventede at være klar.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Både og.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Man venter længe, og én gang havde de glemt mig. Jeg ventede i 2 timer.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Første gang ind før tiden. Anden gang ind til præcis aftalt tid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg kom ind akut med arterieblødning, og jeg ventede ikke et sekund.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Vigtigt at minimere ventetiden - specielt når der er tale om børn.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



15 minutter i et venteværelse kan jo føles som lang tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Vi ankom 30 minutter før aftalte tid, og ventede kun 10 minutter efter aftalt mødetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Blev meget fint behandlet, selvom jeg var 30 minutter forsinket.

Respondentens svar: Ja

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Jeg vil ikke sige, at det er generende at skulle vente i 5-10 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Den ene gang var der lang ventetid p.g.a. en fejlbooking fra sekretærens side.

Respondentens svar: Både og

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Der var lang ventetid, men det må forventes, når man ikke har fået en tid.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde


Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

 *De skulle have undersøgt meget grundigere. Eventuelt sendt mig videre til en specialist.*

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

 *Læste i journalen, imens jeg var der.*


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

 *Var kun til læge én gang - derefter plejer.*


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

 *Der er tale om en almindelig tandlægeundersøgelse med røntgenundersøgelse i forbindelse med kræft. Indlagt på Skejby.*

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

 *Virkede velforbereede, selvom jeg havde fået lov til at komme ind på et afbud efter en henvendelse fra Taleinstituttet.*

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

 *Absolut - god og venlig behandling.*


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

 *Ikke én gang.*

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

 *I særdeleshed.*

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

 *De har for travlt.*

Respondentens svar: Både og
Alder: 70-79 år Køn: Mand

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



Det blev sagt, at der ikke var nogen behandling i mit tilfælde.

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



De var gode til at lytte.

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



Nogle gjorde - andre gjorde ikke.

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



Den ene gang var der flere personer, der kom og gik, imens jeg talte med lægen. Det var MEGET forstyrrende.

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



Jeg havde ingen spørgsmål.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Der blev ikke talt ret meget.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Det er hurtigt ind og hurtigt ud.

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



Alle de læger, jeg mødte, var behagelige, søde og sjove at snakke med. Det var dejligt.

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



Tandlægen var meget negativ, og jeg måtte efterfølgende spørge min egen speciallæge om vigtigheden af de negative oplysninger.

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

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



De var rigtig gode.

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



De var gode, men noget hårdhændede.

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



Plejepersonalet virkede ikke fuldt ud erfarent, men det generede ikke.

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



Fik god vejledning af operationssygeplejersken.

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



Da jeg skulle have fjernet to visdomstænder, glemte lægen den sidste bedøvelse.

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



I særdeleshed.

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



*Kirurgen var meget oplysende og besvarede mine spørgsmål på en meget nøgtern måde.
Den negative tandlæge havde nok bare en dårlig dag.*

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



Var ikke indlagt. Klinikdamen var helt okay.


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde



Både skadestuesygeplejerske og tandkirurg var prima!

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

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

 Før operationen - til det blev fastslået, at min kæbe var brækket, synes jeg, der var lang ventetid. Min kæbe var meget hævet, så jeg kunne ikke sluge mit spyt.


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand

 Ventetid på skadestuen - ikke i ambulatoriet.


Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

 Har ventet ganske få gange p.g.a. noget akut, så jeg er ganske godt tilfreds.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 Der blev ikke lavet nogen prøver.


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst

 For dårligt organiseret første gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 Det hele gik hurtigt - det var skønt.

Respondentens svar: Ja









Alder: 19-39 år Køn: Kvinde


 Jeg skulle lige vente lidt, men det var okay.

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.)

-  *Lægen sagde: 'Jeg kan desværre ikke trække den hvide kanin på af hatten'. Desværre ingen hjælp.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Jeg synes, lægerne er kommet med forskellige udtalelser om, hvad de mente, var bedst. Efter den er vokset sammen, har nogen sagt, at der skulle foretages nogle justeringer af tænderne, imens andre har sagt, at det ser fint ud, og at jeg er bedst tjent uden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Har været lidt i tvivl, om lægerne selv vidste, hvad de ville gøre, men det er efterhånden blevet meget bedre.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Behov for samtale efter indgrebet. Svar på spørgsmål stillet til tandlæge. Det ville være ideelt, om tandlægen og narkoselægen aftalte tid til samtale efter indgrebet.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Hvis man har spurgt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Måtte ringe for at få lidt tydeligere forklaringer angående procedurer efter operation (sygemelding, kontrol, etc.), men jeg glemte selv at spørge ved undersøgelsen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Lægen sagde, at han havde set på røntgenbillederne, og at han lige ville tale med en ældre kollega om det.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Der kunne ikke stilles spørgsmål, da den undersøgende tandlæge ikke var den behandlende tandlæge. Han havde ikke læst journalen på forhånd.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand

 *Informationen om flydende føde var for dårlig på sengeafdelingen. Brug eventuelt en diætist. Jeg skulle længe kun have flydende eller most mad - jeg kan ikke tåle mælk, men jeg fik kun opskrifter med mælk i.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Jeg synes, det gik meget hurtigt - faktisk lidt for hurtigt.*


Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

 *Manglede information om, at det er muligt at smertebehandle bedre. Måtte selv opsøge vagtlæge.*

Respondentens svar: Både og










Alder: 19-39 år Køn: Mand

 *Det blødte meget kraftigt fra en kindtand. lægen fortalte ikke, hvad han gjorde, men blødningen blev stoppet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 80 år eller mere Køn: Mand

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

-  *Min undersøgelse var én af mange i forbindelse med en hjertesygdom, så alle mine spørgsmål var besvaret efter konsultationen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Absolut. Dårlig og afvisende.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 60-69 år Køn: Mand
-  *Det var der.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde
-  *Talte kun med to personer samtidig.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Kun én kontaktperson.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Der var forskellige informationer omkring efterbehandling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: Uoplyst Køn: Mand
-  *Ved første besøg snakkede lægen om en bøjle som fastsat behandling, hvilket jeg ikke vidste noget om.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 19-39 år Køn: Mand
-  *Fik f.eks. at vide, at jeg skulle have 20 tryktanksbehandlinger, så var det 25, og så var det 20 igen - det er forvirrende.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Jeg talte ikke med andre. De to læger mente, at risikoen ved operation var for stor. Det blev sagt, at jeg efter 14 dage skulle gøre nogle mundbevægelser, og jeg fik udleveret en instruktion. Derefter ville der komme bud efter mig fra et udenamtsligt sygehus, men det skete bare ikke, før jeg havde ringet til min læge, så til det udenamtslige sygehus og så til jer. Jeg har nu fået en tid 6 uger efter uheldet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 70-79 år Køn: Mand



Jeg talte ikke med nogen.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst Køn: Uoplyst



Ambulatoriet blev kontaktet 3 dage før den aftalte tid m.h.t. ventetid. Her var beskeden, at der aldrig var ventetid!

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Talte kun med én.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Jeg synes ikke, at tandlægen og kirurgen havde samme opfattelse af indgrebet.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?



Der bliver sagt meget forskelligt.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Min egen praktiserende læge har ikke haft noget med det at gøre. Og tandlægen, der har tjekket mit bid, har lavet en ekstra kontrol af bid for at nå frem til, at jeg skulle sendes hen til jer og tjekkes.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Måske en lidt mere blid hånd ville gøre godt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Patienten kan ikke samarbejde, hvilket bostedet havde oplyst. Dette blev der ikke taget hensyn til ved første undersøgelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: Uoplyst Køn: Mand



Der er ingen behandling igang - kun kontrol. Der skal gå yderligere 2 år før behandling, for at flere blivende tænder kan vokse frem.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg stoler på, at de har gjort deres bedste.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Til vi fik henvisningen, og til jeg kom ind, gik der 5 måneder.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



På nær smertebehandlingen.

Respondentens svar: Ja

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Jeg har kun været til en kort undersøgelse før operation. Resten af forløbet er foregået hos egen speciallæge.

Respondentens svar: Ja

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Havde ikke været der før.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)



Der blev ikke givet besked om medicin.

Respondentens svar: Nej

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Vores pige har de seneste 3 år været til kontrol hos en specialtandlæge på Tandlægeskolen i Århus. Ved sidste kontrol fik vi at vide, at det fremover vil være på Kæbekirurgisk, og at vi hurtigst muligt ville få en ny tid derfra. Det fik vi bare ikke. Jeg måtte ringe tre gange. Til gengæld fik vi en tid kun 3 uger efter sidste opringning, så ok.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Har ikke haft kontakt til egen læge.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 19-39 år Køn: Mand



Der var ikke styr på mine visdomstænder. De skulle have været ude, men var ikke kommet det.

Respondentens svar: Både og

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Nej, der er alt for lang ventetid. Jeg går jævnlige og venter 4 uger på at komme til hos jer. Den tid forlænger min samlede bøjlebehandling. Indtil videre har jeg ventet 6-7 måneder længere, end det burde tage.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Min tandlæge har alt for mange patienter, til at kunne lave et ordentligt stykke arbejde. Han skøjter fra den ene patient til den anden, og han skifter ikke handsker fra patient til patient. Det har taget alt for lang tid at få min protese til at passe! Den passer ikke efter 6 måneder.

Respondentens svar: Nej

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Der var for lang ventetid til første undersøgelse.

Respondentens svar: Både og

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Ringede selv og fik ændret den tilbudte tid - venlig betjening, ingen problemer eller ventetid.

Respondentens svar: Ja

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



På trods af nødvendig opfølgning, er der ikke sket noget yderligere siden konsultationen på Kæbekirurgisk for ca. en måned siden.

Respondentens svar: Nej

Alder: 19-39 år

Køn: Mand

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



Undersøgelsen var meget dårlig og alt for hurtig.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 60-69 år Køn: Mand



Velforberejdede, lydhøre, forstående. Gode til at informere og forklare, hvad der skal foregå.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



De var gode til at behandle mit barn, som blev syet i kæben. Det foregik stille og roligt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Jeg fornemmede, at lægen var utrolig dygtig til sit arbejde.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 40-59 år Køn: Kvinde



Fordi alle var så søde imod mig. Jeg er bare træt af, at de smed min tand ud, selvom jeg havde sagt til dem to gange, at jeg gerne ville have min tand med hjem. Der stod også på det dér armbånd, at jeg var 13, og jeg er altså 14. Det blev jeg heller ikke ret glad for at se.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Kvinde



Ingen ventetid. Personalet og den dejlige atmosfære.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år Køn: Kvinde



Man har følt sig velkommen, og man følte, at der var styr på det.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år Køn: Mand



God behandling og service. Manglende information efter undersøgelse.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 40-59 år Køn: Mand




Eftersom jeg ikke er færdigbehandlet, kan jeg ikke skrive 'enestående', men jeg vil godt give den kommentar, at jeg er kommet der igennem 3 år, og der er først blevet gjort noget indenfor de sidste 6 måneder - det synes jeg, er for dårligt.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

 *Hvis det skulle have fem stjerner, skulle omgivelserne være bedre - lysere, større lokaler, musik, vand, kaffe, frugt,...Men i øvrigt professionelt personale, og det er jo i sidste ende dét, der tæller.*


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

 *Ingen eller meget lidt ventetid. God, professionel behandling. God information om behandling.*


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

 *Fordi det er et dejligt sted. Søde personer og dejlige læger. Man får den hjælp, man skal have og har brug for.*

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

 *De var søde.*


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

 *Vil gerne evaluere med narkoselægen om forløbet. Patienten virkede ikke så træt efter præ-medicin - for kort tid imellem præ-medicin og egentlig narkose. Dog tak for specielt hensyn på operationsstuen.*


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

 *Ingen ventetid. Alle var så flinke.*


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

 *Alt er forløbet godt.*


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

 *Det hele virkede roligt - nærmest familiært.*


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

 *Lægerne har været forstående. De har lyttet og forklaret klart og tydeligt under forløbet. Dog har jeg set lidt rigeligt med forskellige læger - derfor ikke fem stjerner.*


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

 *God behandling. Engagerede og professionelle ansatte på alle niveauer.*

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

 *Altså jeg har indtil videre fået fjernet mine visdomstænder. Er slet ikke begyndt på behandlingen af min sygdom endnu, hvilket er frustrerende. Ved ikke noget om noget endnu.*


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

 *Faglig kvalitet okay, men jeg ville vælge en anden plejer, hvis det var på det frie marked. Bortset fra, at plejeren var hårdhændet, var vedkommende formentlig fagligt dygtig.*


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

 *Den første undersøgelse kunne have været sparet.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: Uoplyst Køn: Mand

 *Mit indtryk var en velfungerende afdeling med tilfredsstillende overblik og professionalisme, som jeg forventer et sygehus skal have.*


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

 *Hvis jeg forstod tandlægen ret, fik jeg den information, at jeg ville blive kontaktet telefonisk, når mikroskopiens resultat forelå. Dette er dog ikke sket.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde

 *Kom til skadestuen - alle var søde og hjælpsomme. Blev lagt ned og taget hånd om. 2 timer senere kom tandlægen - blødningen holdt op.*


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

 *Vi er godt tilfredse med vores første besøg på Kæbekirurgisk Ambulatorium. Ingen ventetid, venligt og dygtigt personale. Vi har bestemt fået et godt indtryk.*


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

 *Fordi jeg fik en rigtig god behandling og vejledning om, hvad der var sket og skulle ske. Det virkede til, at lægen og sygeplejersken havde tid til, at der blev stillet spørgsmål, og de svarede på en måde, så man kunne forstå svaret.*











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

 *Jeg synes, at de alle var ret omsorgsfulde.*

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

 *For at det skal være 'enestående', skal der ikke være noget, der kan gøres bedre, men det er ikke tilfældet. Det er ting, der kan forbedres, men jeg er godt tilfreds.*

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

-  *Med dét arbejdspress der er på et sådant sted, kan det slet ikke forventes at være 'enestående', men det skal nok løses politisk. Personalet virker afslappet og kompetent.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg synes, de er engagerede, fagligt dygtige og effektive.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *Søde, rare læger, der virkede interesserede.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand
-  *Jeg har haft nogle gode samtaler med både lægerne og det øvrige personale, men det virker lidt usammenhængende med så mange forskellige personer. Ved henvendelse til afdelingen i starten gik der 14 dage, før jeg fik at vide, hvordan henvendelsesproceduren var. Det, mener jeg, kunne gøres til første samtale.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 40-59 år Køn: Kvinde
-  *God atmosfære, professionel behandling. Dårlige parkeringsforhold.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Sød og venlig modtagelse af ALLE. Efter endt konsultation blev der straks sørget for hjemtransport - jeg ventede ikke i 3 minutter, før chaufføren stod der. Han havde haft hviletid i cafeteriet, førend han skulle hente en ny patient.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 70-79 år Køn: Mand
-  *Fordi ambulatoriet fungerer godt, set i forhold til, hvad jeg ellers har mødt på sygehuse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 40-59 år Køn: Mand
-  *Jeg var der kun for at få hevet en tand ud, og det gik fint.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 70-79 år Køn: Kvinde
-  *Kontakten var venlig, positiv, hurtig og kontant.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde
-  *Jeg har været en del på hospital. Jeg har for mange år siden været indlagt på Kæbekirurgisk Afdeling på et udenamtsligt sygehus, og det er dét, jeg følger op på nu. Afdelingen dengang var god, og det er den også nu. Udviklingen er kommet langt på de år.*
Respondentens svar: Ved ikke/uoplyst
Alder: 60-69 år Køn: Mand



En utrolig behagelig læge.

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



Kvik, frisk og afslappet under operationen.

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



Jeg har fået en meget god behandling hos NN.

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



Bedre venteværelse. Bedre koordinering. Mindre ventetid. Dårlige parkeringsmuligheder.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 19-39 år Køn: Kvinde



Fik et så positivt indtryk ved forundersøgelsen, at jeg ikke var nervøs for den kommende behandling.

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



Min tandlæge havde informeret afdelingen om, at jeg kom, og det virkede som om, personalet stod klar. Alle var MEGET søde.

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



Imødekommende og venligt personale, men ville gerne have haft et kontrolbesøg efter at have fået fjernet visdomstænder ved operation. Ellers en god afdeling.

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



Super behandling fra start til slut.

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



Fordi det er en ualmindelig dygtig læge, vi har haft.

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



Det er meget vigtigt at bringe ventetiden ned, når det handler om børn. Man kunne eventuelt anbringe spil og Anders And blade som tidsfordriv. På nuværende tidspunkt er der kun legetøj til mindre børn og ugeblade til de voksne.

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



Seneste møde var lidt for kort.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 40-59 år Køn: Mand



Jeg synes, at det - trods operation og kontrol det næste år - har været en god oplevelse at komme på Kæbekirurgisk. Ikke mindst p.g.a. de kompetente læger.

Jeg vil gerne berette om en speciel oplevelse, hvor ikke ret meget fungerede. Efter undersøgelser og MR-scanning for en tumor i ganen blev jeg indkaldt til en ny undersøgelse - en angiografi - på røntgenafdelingen. Få dage senere kom et nyt brev, fordi man havde glemt at sige, at jeg skulle være fastende og i stedet møde på Kæbekirurgisk. Jeg mødte i god tid om morgenen, og den dag var der der lidt ventetid, men det var helt i orden. Endelig kom jeg ind til en ung læge, som dog ikke skulle undersøge mig, men kun stille spørgsmål og diktere. En sød sygeplejerske fortalte, at undersøgelsen skulle foregå i fuld narkose, og at der derfor ville komme en narkoselæge over til Kæbekirurgisk for at tale med mig. Der var så lidt ventetid igen, men ok. Efter samtalen med narkoselægen ville sygeplejersken følge mig ned til Modtagelsen - der var nu kun et kvarter, til jeg skulle møde på røntgenafdelingen.

I Modtagelsen blev vi mødt i receptionen med: 'Det var godt i kom, for der er blevet ringet fra røntgenafdelingen om, hvor du bliver af'. Der skulle nu skrives journal. Jeg ville selvfølgelig gerne være på røntgenafdelingen til tiden, men det kunne ikke lade sig gøre. Efter 30 minutter i venteværelset kom en sygeplejerske og hentede mig ind til en ung lægestuderende, som skulle tage blodtryk, lytte og skrive journal. Hun var meget ung og vidste ikke meget om, hvad hun skulle, men sagde dog, at jeg skulle have opereret mine tænder - 'NEJ - det skal jeg ikke!'. Ud i venteværelset igen for at vente på, at journalen blev skrevet. Efter et kvarter kom sygeplejersken tilbage, fordi det ikke var så godt med den unge lægestuderende, så vi skulle begynde forfra hos en erfaren læge. Jeg spurgte, om jeg måtte løbe over på røntgenafdelingen, fordi jeg var lidt ked af, at de skulle vente på mig. Det måtte jeg ikke, for jeg skulle selv have journalen med over til sengeafdelingen, hvilket jeg egentlig var glad for, for jeg var sikker på, at den ville blive væk i den forvirring.

Efter en tid kom de med journalen, og jeg gik på sengeafdelingen, som jeg fik besked på, men hér vidste de slet ikke, at jeg skulle komme. Jeg fortalte om min situation og min bekymring over røntgenafdelingen. Personalet hér var rigtigt sødt og ville rede trådene ud. Man havde nu taget en anden patient ind på røntgenafdelingen og ville tage mig senere. Der var nu gået fire timer siden jeg var mødt, og jeg skulle selvfølgelig stadig være fastende. Jeg fik herefter besked om, at jeg ville blive hentet i min seng to timer senere - jeg skulle jo i fuld narkose.

Jeg blev kørt til røntgen og mødte dér et helt utrolig kompetent personale. Jeg undskyldte naturligvis, at jeg ikke var mødt til tiden, o.s.v., men nej - det var da dem, der havde udsat undersøgelsen p.g.a. et akut tilfælde, OG det var da ikke en undersøgelse i fuld narkose, men derimod en lokalbedøvelse i blodåren i lysken, hvor man igennem en slange ville føre kontraststof op til kæben. Til trods for den ubehagelige undersøgelse, glemmer jeg aldrig den fantastiske dygtige læge og de to dygtige sygeplejersker, der alle kunne deres kram.

Jeg blev nu kørt tilbage til sengeafdelingen, hvor der skulle holdes skarpt øje med mig de næste fire timer - derefter måtte jeg stå op og gå stille omkring i to timer. Hvis alt gik vel, måtte jeg så tage hjem.

Min konklusion efter denne dag er, at de fire afdelinger, der skal arbejde sammen, ikke er koordinerede. Dette er absolut ikke en klage - bare en speciel oplevelse.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 60-69 år

Køn: Kvinde



Kompetent og dygtig.

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



Manglede lidt information om, hvad der skulle foregå, og hvad der foregik under behandlingen. Ellers var det godt.

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



Det er svært at sammenligne Kæbekirurgisk Afdeling med andre afdelinger, når man ikke har noget sammenligningsgrundlag.

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



Godt og hjælpsomt behandlingsforløb. Synes dog, at det var stressende at blive flyttet på en ny sengeafdeling, fordi Afdeling 50 lukkede for weekenden. Blev flyttet til 6. etage, hvor de virkelig syge lå. Fik travlt med at komme hjem.

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



Fordi jeg følte mig tryk.

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



God stemning på afdelingen. Lægerne lyttede til én.

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



Det var skønt at være der. Det var sjovt, og så blev jeg ikke nervøs. Lægerne var nemlig humoristiske og søde. Sygeplejerskerne var også søde. Meget gode til at forklare og meget interesserede. Da jeg var på en udenamtslig afdeling, var det meget 'klinisk' - sådan er det slet ikke ved jer.

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



Fordi vi blev behandlet meget godt.

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



Fordi det fungerer, når jeg er hos jer.

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



Fordi plejepersonalet var godt, og fordi det generelt er dygtige læger.

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



Jeg er altid blevet venligt modtaget.

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



Jeg synes, der bliver gjort for lidt, eftersom man kører 100 km hver vej.

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



Jeg har kun været der én gang, og det var meget godt. Jeg følte det som om, man bare kom ind i stolen og så ud igen, men okay.

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



Det er svært at komme igennem pr. telefon.

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



Da stingene skulle fjernes, var tandlægens første ord: 'Det er ganske i orden og ufarligt'. God start for en nervøs patient.

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



Jeg synes, det er dårligt, at man kører 300 km, og tandlægen så ikke har fået ordentlig besked fra tandlægen fra forrige gang.

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



Virker effektivt og samtidig menneskeligt.

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



Jeg er blevet behandlet godt, de gange jeg har været der.

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




Ingen ventetid, da patienten er en autistisk pige på 6½ år. Det er godt, at de tog hensyn til hendes handicap, når de talte til hende.

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




Fordi jeg har fået en fin og god behandling, samt fyldestgørende information. Smilende og venligt personale.


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

 *Særligt dét, at de kigger hinanden over skulderen, er betryggende. Det lærer de af. Dog er der noget, jeg stiller spørgsmål ved - hvis en behandling bliver forhindret, skal patienten hurtigst muligt have besked. Mit indtryk er, at det kan hidse folk voldsomt op, hvis de har kørt langt.*

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

 *Fordi vi fik en meget god modtagelse på afdelingen.*


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

 *Jeg synes, der var en meget behagelig atmosfære overalt. Har tandlægeskræk, men den forsvandt helt.*


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

 *'Enestående' er et stort ord, men jeg har faktisk følt mig ret tryk ved stedet.*

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

 *Manglende opfølgning, som jeg dog ikke ved, om afdelingen eller min praktiserende tandlæge er skyld i. Ellers en fremragende behandling.*


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

 *Vi har under hele forløbet fået en rigtig god behandling.*


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

 *Yderst professionelt, den ene gang vi var der.*


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

 *God behandling.*

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

 *Jeg var heldig, at der ingen ventetid var på skadestuen. Den indkaldte kæbekirurg var venlig, interesseret og dygtig.*

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

 *Venligt og rart klima. Dygtigt personale. Perfekt fungerende team.*

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



Jeg fik dén undersøgelse, jeg skulle have - ok service.

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



Dygtighed, venlighed, effektivitet.

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



Informationen omkring bideskinnen var okay, men at jeg selv skal finde en fabrikant, og jeg selv skal betale den, er et stort problem.

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



Vi følte os godt informeret, og hele forløbet gik godt, stille og roligt.

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



Jeg føler mig tryk, når jeg er i jeres hænder.

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



Fordi jeg føler, at det var mig, som patient, der blev taget hånd om.

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



God behandling.

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



Blev afbrudt, da sygeplejersken var ved at forklare, hvordan kæben ser ud før og efter operationen.

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



Fordi min søn har fået en fin behandling af alt personale både før og efter indgrebet. Udmærkede forklaringer og en god opfølgning.

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



For god og venlig behandling.

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



De er flinke mennesker.

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



Man siger én ting og skriver noget andet i journalen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 70-79 år Køn: Mand



Ualmindeligt god behandling. Kun en enkelt forglemmelse med svar på mikroskopi. Det kunne have betydet iværksættelse af behandling.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år Køn: Mand



Folk var generelt dygtige og flinke. Der var dog et problem, da der skulle sendes papirer til et udenamtsligt hospital, hvor min fortsatte behandling var planlagt. Min journal blev ikke tilsendt, og jeg blev følgende ikke kontaktet, som aftalt. Det førte til forvirring og stor frustration.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 19-39 år Køn: Kvinde

