

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Kæbekirurgisk Ambulatorium
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O
Århus Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		23

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	366
Besvarelser fra afsnittets patienter:	180
Afsnittets svarprocent:	49%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

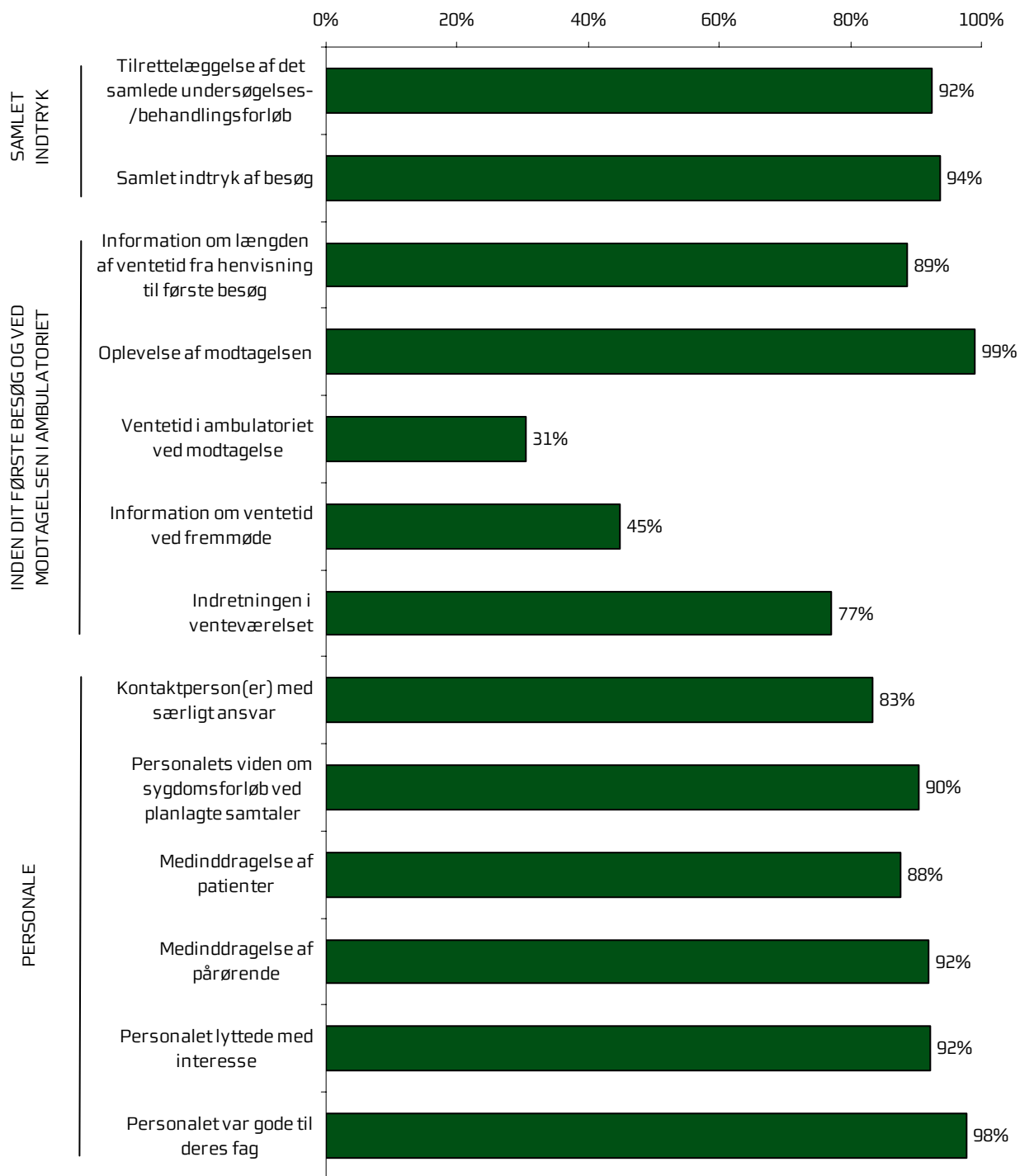
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

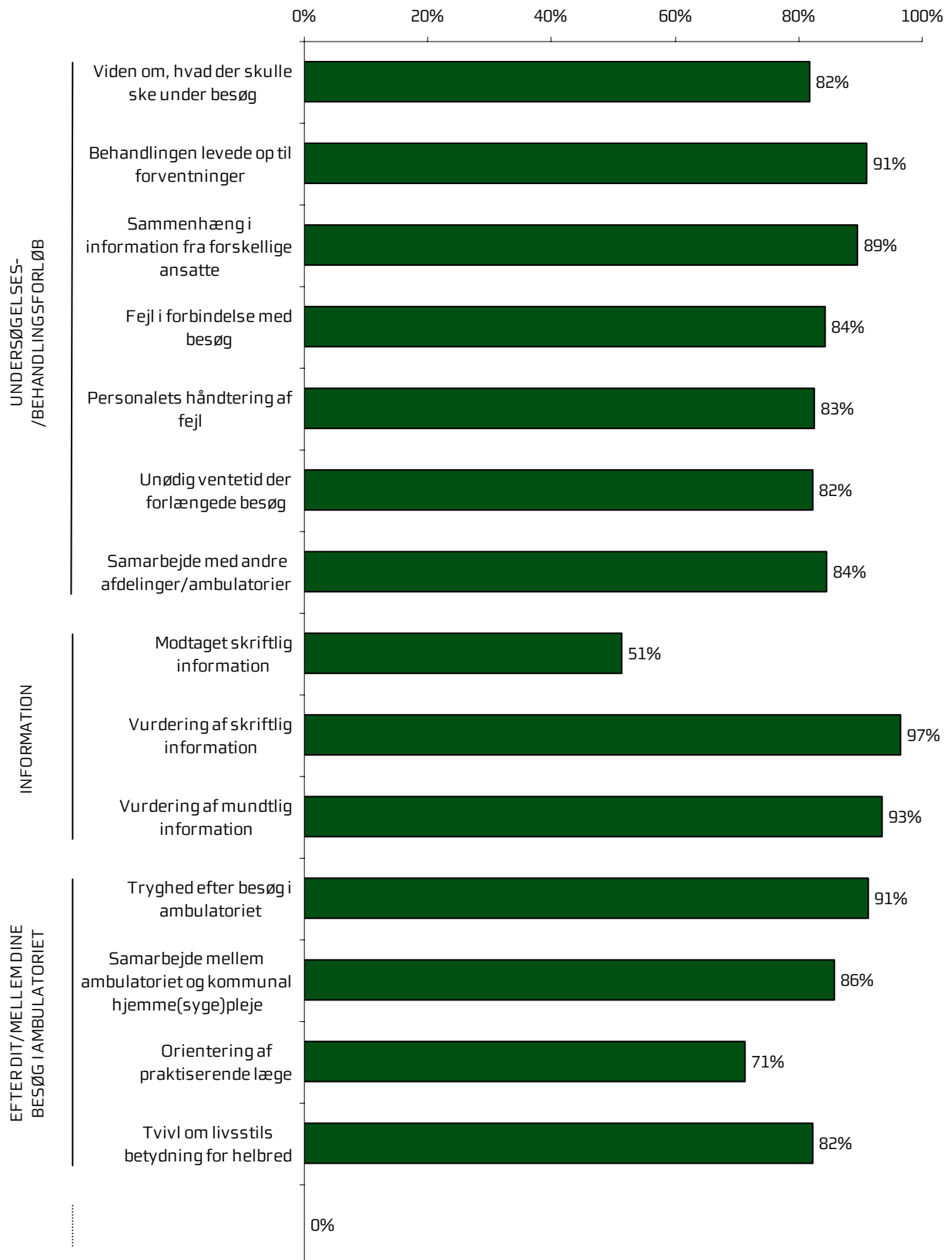
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbelttopslag. I dobbelttopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

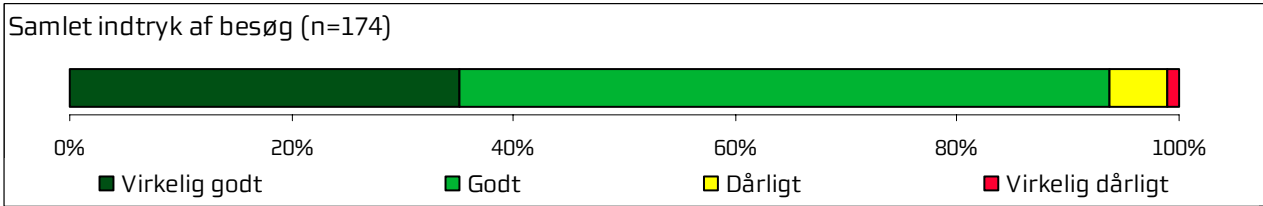
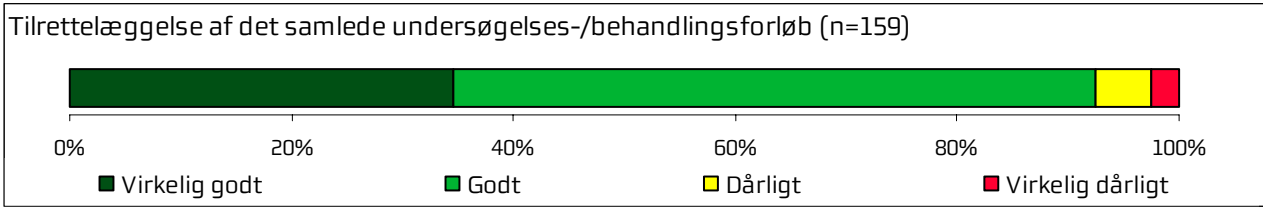
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

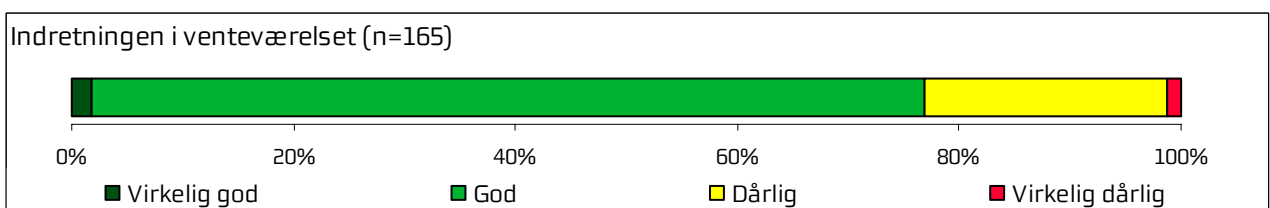
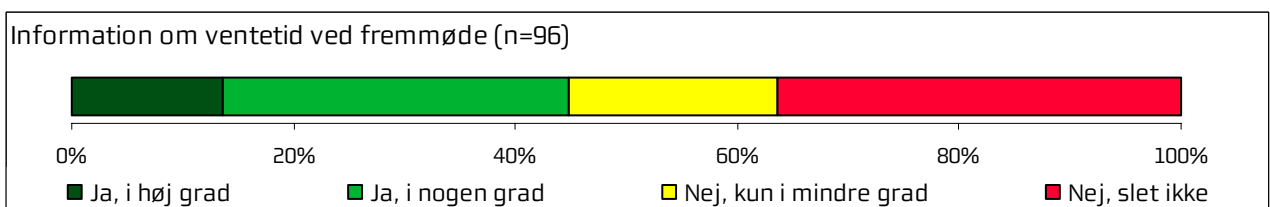
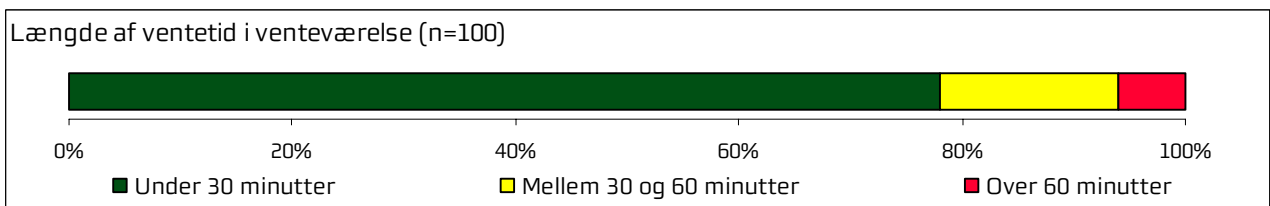
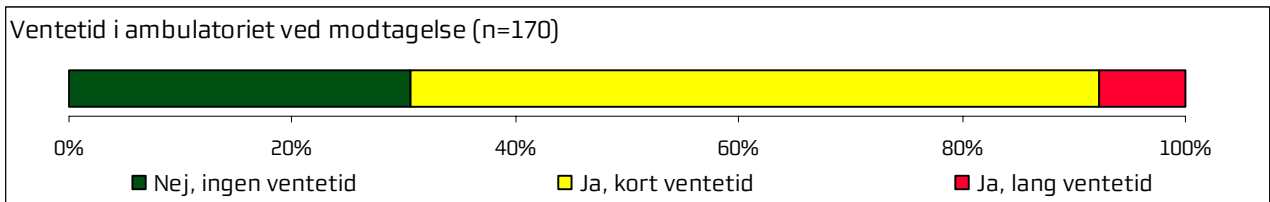
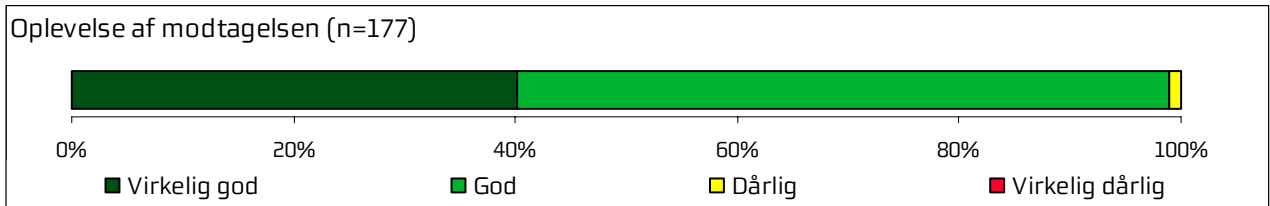
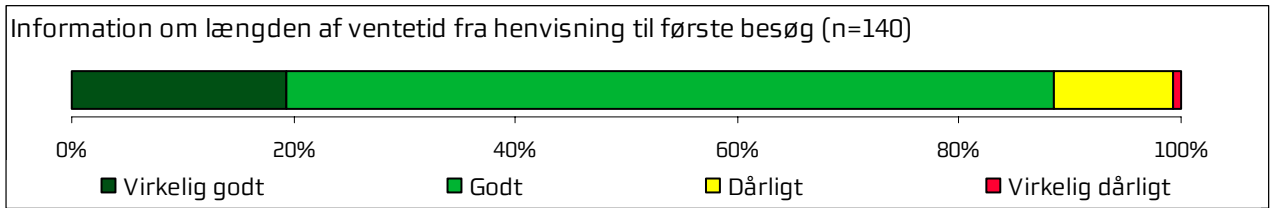
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

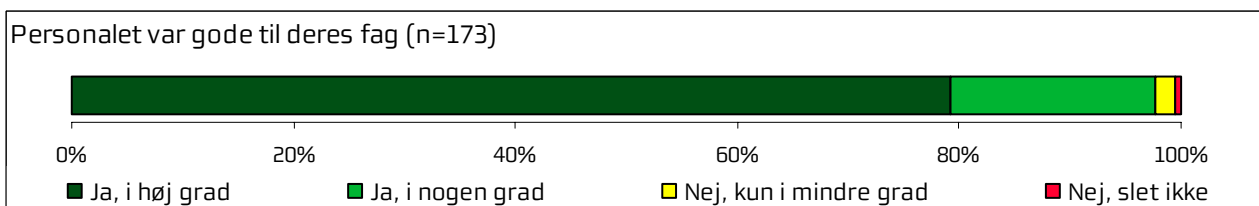
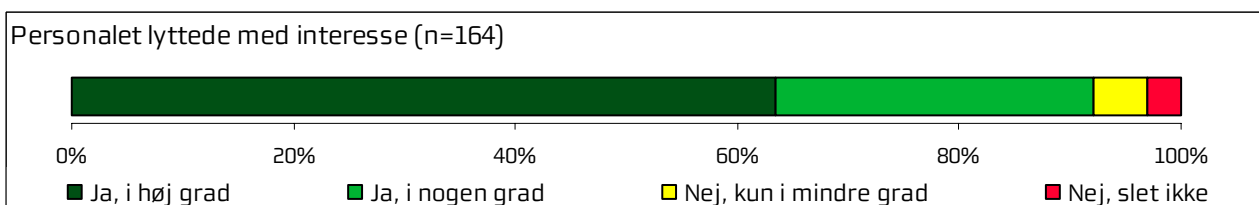
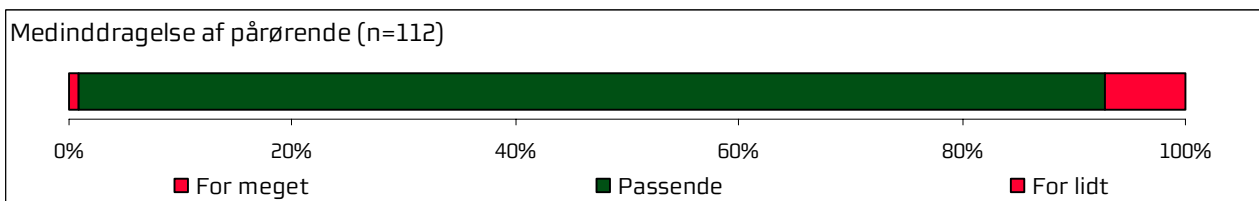
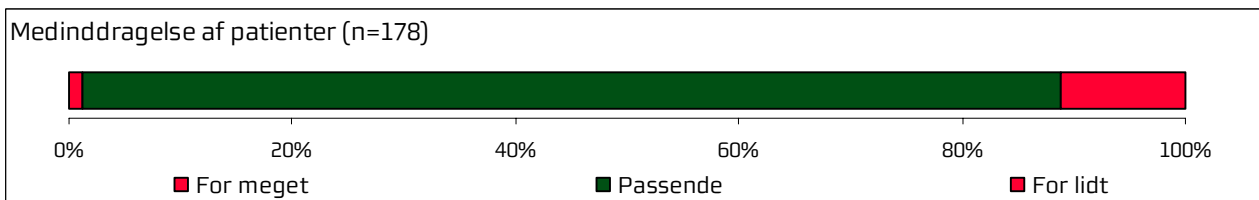
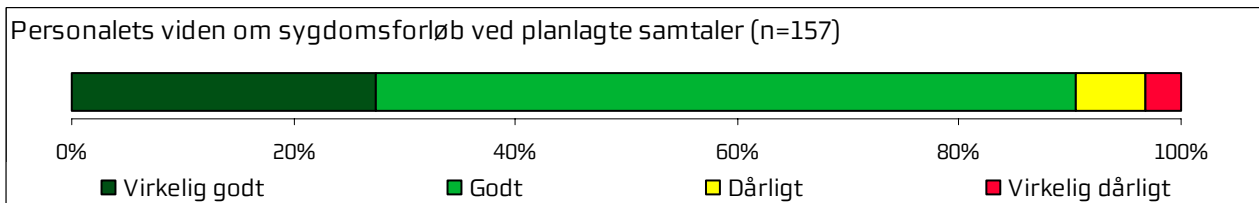
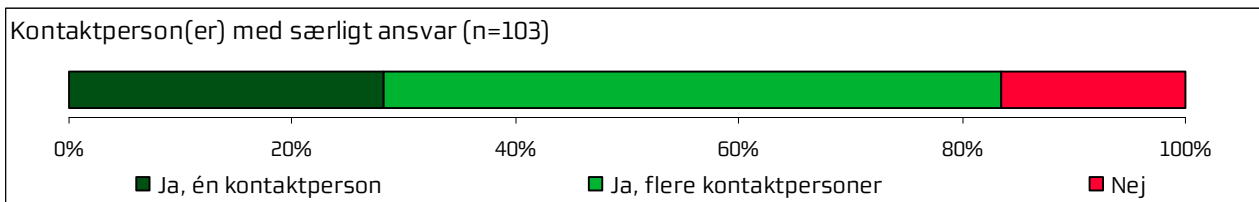
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	92%	-	-	100%*	86%*	94%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	100%*	88%*	95%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	89%	-	-	96%*	76%*	86%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99%	-	-	100%	92%*	97%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	31%	-	-	50%*	10%*	24%*
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	45%	-	-	69%*	19%*	35%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	77%	-	-	89%*	48%*	71%

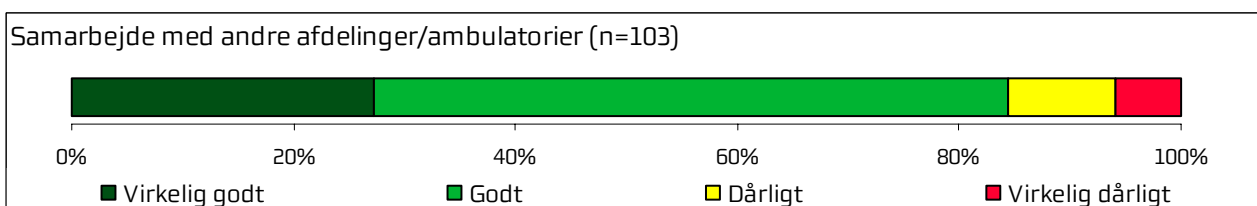
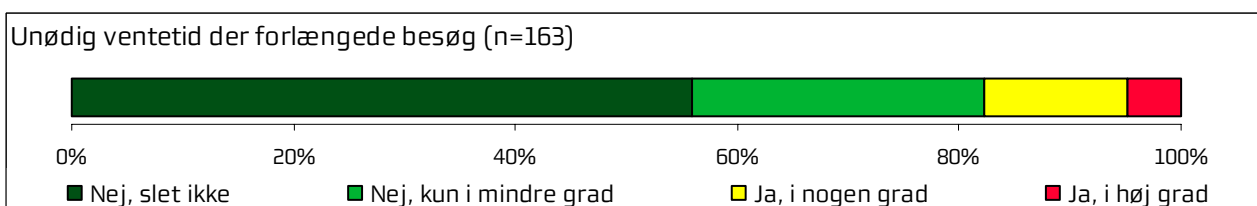
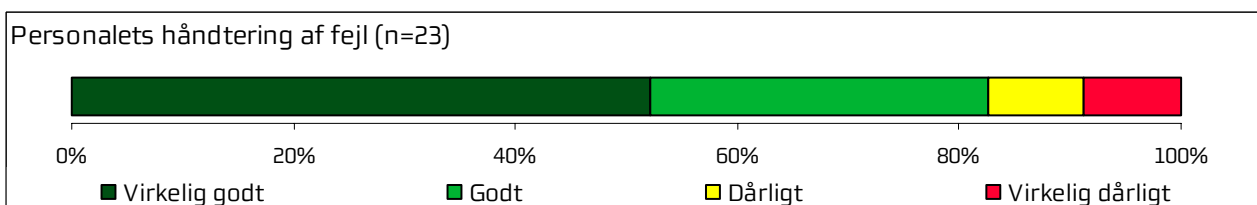
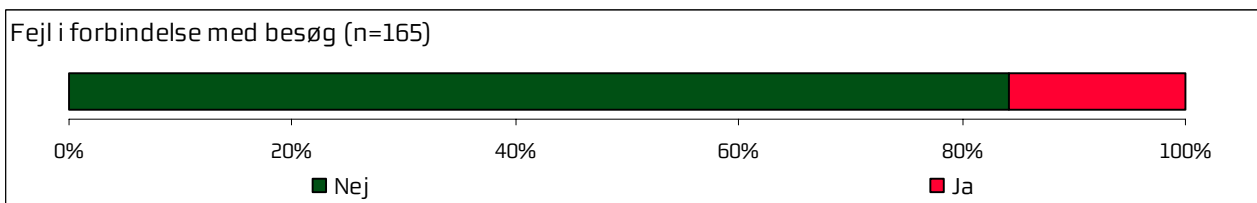
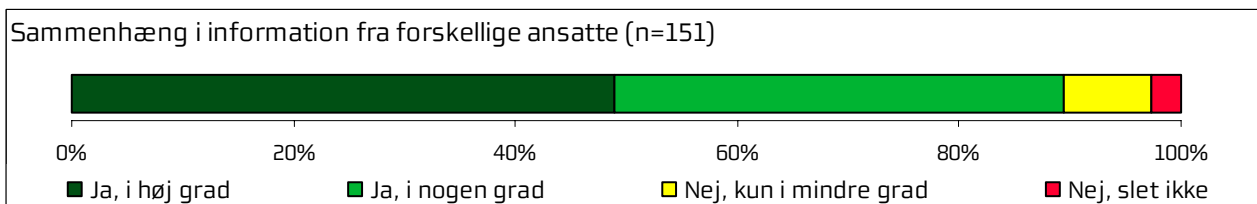
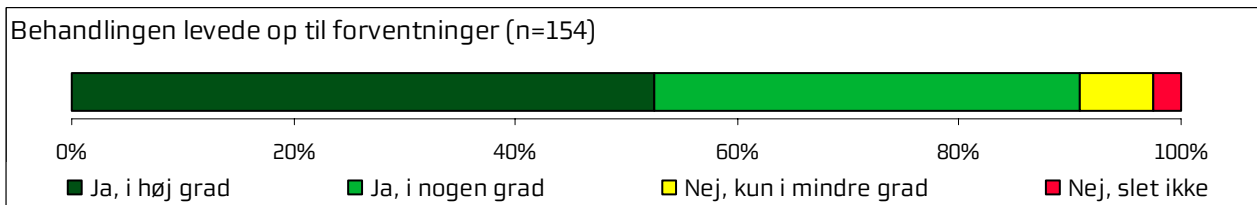
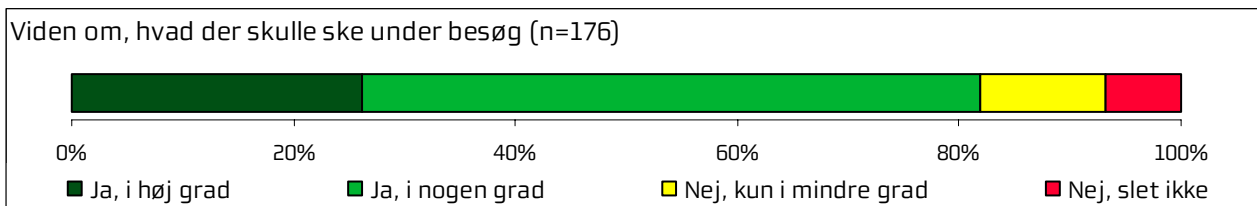
4.3 Personale



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

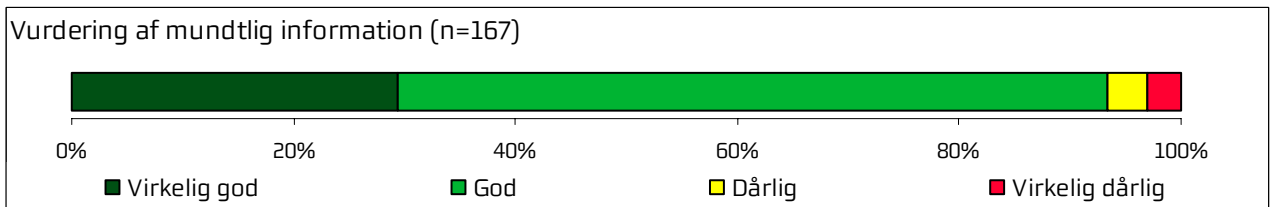
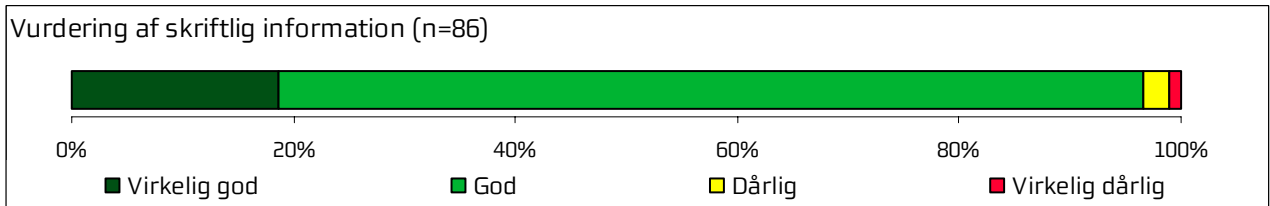
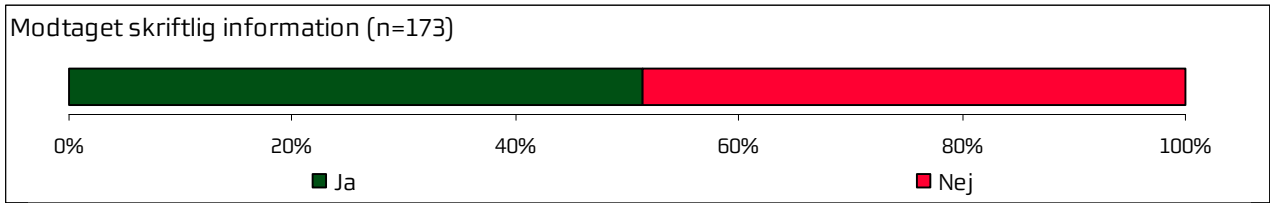
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83%	-	-	96%*	54%*	74%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	90%	-	-	100%*	78%*	89%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	88%	-	-	99%*	79%*	91%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92%	-	-	100%*	69%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92%	-	-	100%*	85%*	94%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98%	-	-	100%*	91%*	97%

4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



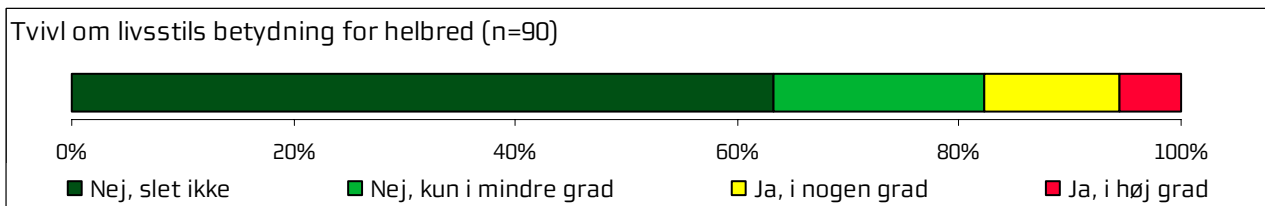
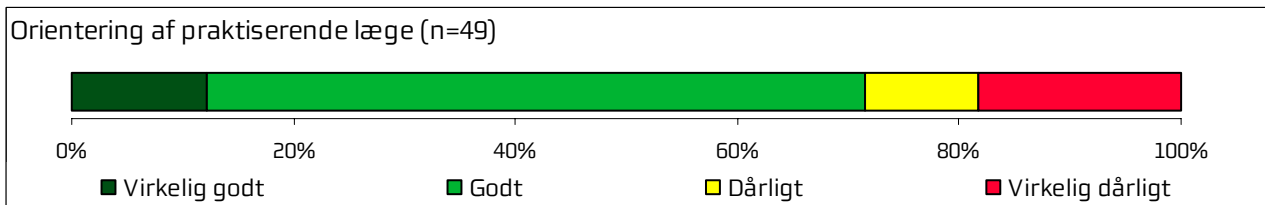
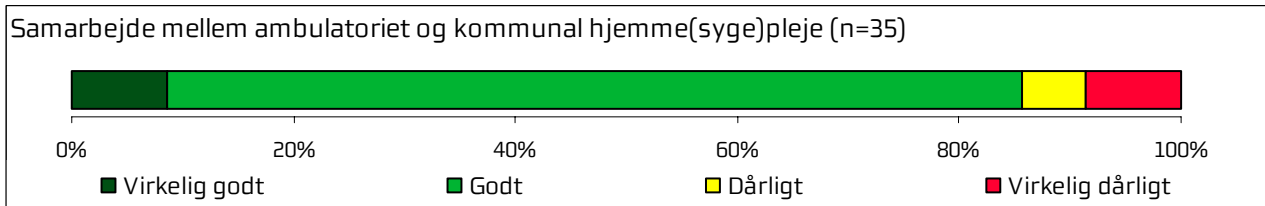
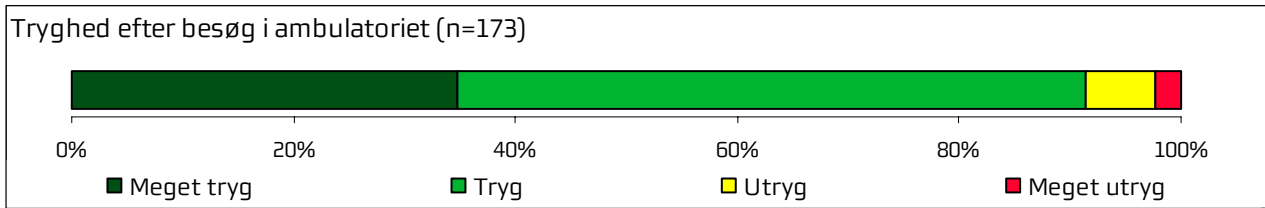
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	82%	-	-	96%*	72%	88%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	100%*	79%*	91%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89%	-	-	98%*	82%	91%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	95%*	73%*	84%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83%	-	-	100%*	25%*	73%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	82%	-	-	96%*	67%*	82%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	84%	-	-	100%*	77%	88%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	51%	-	-	80%*	37%*	53%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	89%*	96%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93%	-	-	100%*	87%	94%

4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

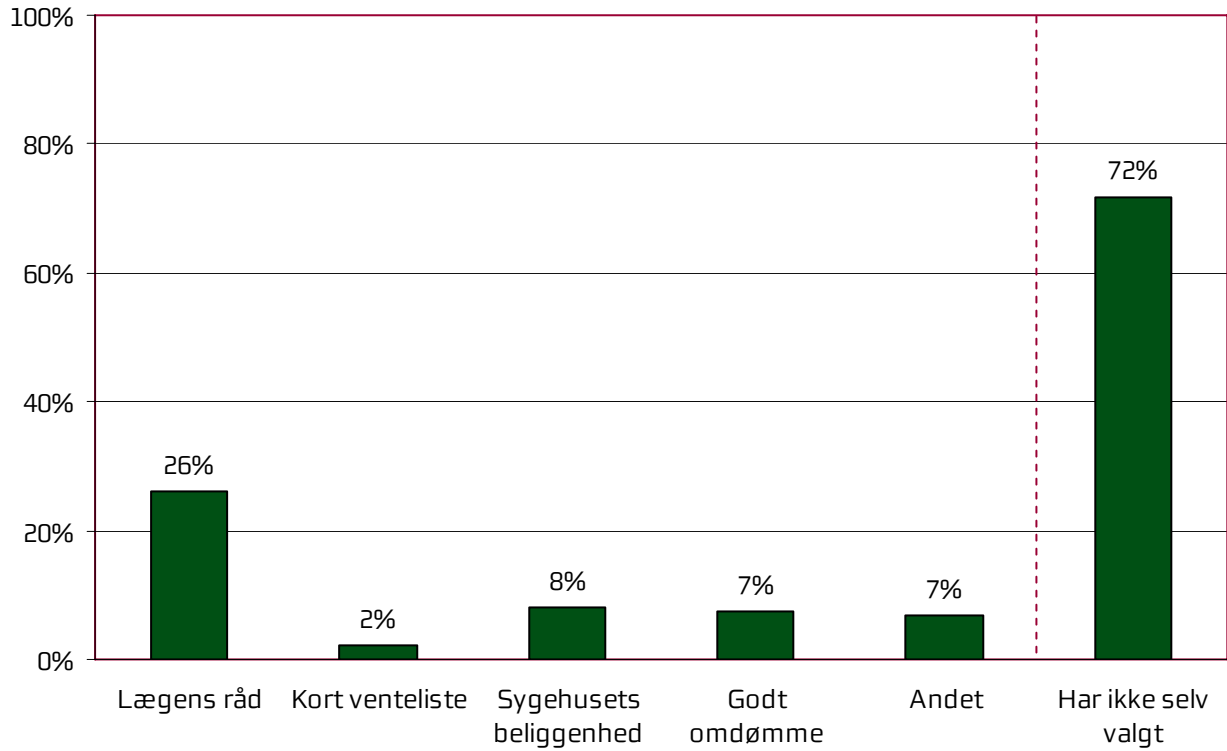


Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91%	-	-	99%*	82%*	91%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86%	-	-	100%*	70%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	71%	-	-	100%*	57%	82%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	82%	-	-	91%	61%*	75%

4.7 Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)


















Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.







Kæbekirurgisk Ambulatorium

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

	ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
	2	Personalet var rigtig søde ved vores søn og os.	Godt
	4	De kunne sætte sig bedre ind i sagen.	Dårligt
	5	Der bør være en bedre kommunikation mellem behandlerne. De bør lytte mere til patientens ønsker til forløbet. Vi ønsker at få nogle klare meldinger om, hvad der skal foregå til behandlingerne.	Dårligt
	6	De fortæller, hvad der skal ske på en sådan måde, at det er til at forstå for almindelige mennesker.	Intet svar
	7	Det er meget betryggende, at man har den samme kontaktperson under og efter konsultationen.	Intet svar
	10	Jeg vil gerne, at de gjorde noget mere.	Godt
	11	Personalet har været meget fleksible og samarbejdsvillige omkring tilrettelæggelse af undersøgelse og behandling for vores datter, meget venlige, når vi har haft telefonkontakt og ved besøg.	Godt
	14	Jeg har slet ingen forudsætninger for i detaljer at kunne kloge i dette. Det er en stor organisation, som på godt og på ondt skal kunne fungere i en helhed - jeg er ganske godt tilfreds med, at det ikke er mig, der står for organiseringen i detaljer.	Dårligt
	16	Informere mere. Meget positiv oplevelse - især af tandplejerne. Speciallægerne var ikke enige og gav forskellige svar på mine spørgsmål.	Virkelig godt
	18	Jeg synes virkelig, personalet har været utrolig gode til at informere både mine pårørende og jeg. De har været gode til at forklare tingene på flere måder, så man forstod, hvad der skulle ske. Jeg har hele vejen følt mig i gode hænder - og føler det stadig selv efter et langvarigt forløb.	Virkelig godt
	19	Modtagelsen samt sygeplejerskerne har været venlige og imødekommende, især på tomandshånd. Under selve behandlingen har der været en anstrengt stemning imellem læger og sygeplejersker. Kender ikke til mit forløb, er ikke informeret af andre afdelinger. Det er den henvisende instans, der har oplyst mig om dette. Men kender endnu ikke datoen for næste skridt i behandlingen. Tanken om en kontaktperson er god, men fungerer ikke efter hensigten - er oplevet af mig som noget rod. Alt i alt en meget upersonlig og nedvurderende oplevelse at komme der.	Dårligt
	21	Lægerne kunne huske mig, jeg var ikke bare en i rækken, så føler man sig mere tryk. De siger goddag med hånden, det er rart synes jeg. Hyggelig atmosfære.	Virkelig godt
	22	Jeg er meget tryk ved personalet, og føler mig godt behandlet som patient.	Virkelig godt
	23	Mere informationen om hvad man skal, før man kommer derned.	Godt
	24	Det forløb perfekt, når man tænker på al den negative omtale, der er i tv.	Virkelig godt

- ✎ 25 Effektive. De kunne måske have givet mig en hurtig, midlertidig protese. Godt
- ✎ 26 Jeg synes, det er godt. Godt
- ✎ 27 Jeg føler mig meget heldig at få denne behandling og medicin. Virkelig godt
- ✎ 29 Se på patienten når de taler til patienten. Da jeg havde min datter med, talte lægen kun til hende. Hvis jeg ikke havde haft min datter med, ville tandlægen nok have set på mig for så kunne jeg bedre høre, hvad han sagde. HUSK AT SE PÅ HØREHÆMMEDE. Godt
- ✎ 31 Hvis man får en indkaldelse til om formiddagen, er det ret vigtigt tiden overholdes. I mit tilfælde fik jeg ikke information om, at der var over en times ventetid på konsultation hos lægen. Dette er også problematisk, når man har en parkeringsafgift/tid, der skal overholdes. Godt
- ✎ 33 Altid dejlig, smilende personale :-)) Virkelig godt
- ✎ 35 De gør meget ud af at orientere patienterne, og efter mange års behandlingsforløb føler jeg virkelig, at der er blevet taget hånd om mine problemstillinger. Og straks (på grund af personalets sygdom) er jeg blevet henvist videre i systemet. Det er virkelig en positiv oplevelse at komme der! Godt
- ✎ 36 Bedre information mht. hvor længe efter behandling man kan kontakte ambulatoriet. Fik af vide jeg bare kunne ringe, hvis spørgsmål/problemer - kunne ikke komme ind efter 14 dage. Godt
- ✎ 38 Uheldigt at "skruearm" til kæberegulering knækkede af inden afslutning af behandling. (Man ønsker det fulde resultat, når man går igennem lidelserne/operationen). Virkelig godt
- ✎ 43 Virkelig god indlevelsesevne. Meget personlig kontakt - har virkelig været tilfreds! Virkelig godt
- ✎ 44 På grund af de skiftende vagtplaner for lægerne var det forskellige tandlæger fra gang til gang - men det kan vel ikke være anderledes!? Måske skulle man booke patienterne efter lægernes vagtplaner, således at det altid var den samme tandlæge? Godt
- ✎ 46 Jeg har kun GODT AT SIGE og jeg er MEGET TILFREDS. Det eneste jeg er utilfreds med er PARKE-RINGSMULIGHEDERNE. Virkelig godt
- ✎ 49 Ambulatoriet er bemandet med nogle meget dygtige og servicemindede personer, og det er altid en stor fornøjelse at komme til behandling. Virkelig godt
- ✎ 50 Min mor synes, det er unødvendigt, at folk skal sidde og vente på, at deres journal bliver skrevet. Godt
- ✎ 51 Andet besøg var jeg ikke på "fremmøde" liste, men havde fået et kort med mødetid! Det kan jo ske. Behandling/check blev dog foretaget efter lidt ventetid. Godt
- ✎ 53 Professionel behandling. Professionel information. Personalet har under hele forløbet været meget søde og imødekommende. Godt
- ✎ 56 Ansatte er meget nærværende. Virkelig godt
- ✎ 61 Synes, det var fantastisk at blive hentet ved skadestuens skranke, da vi kom akut ind. Virkelig godt

Bilag 1



	62	Jeg synes, effektiviteten manglede alvorligt under hele mit/mine besøg. Det mundtlige og den måde de lyttede på, var fin nok.	Godt
	65	Ortopædklinikken gør ikke rigtigt noget dårligt, kun godt!!	Virkelig godt
	67	Der er ikke noget at sætte en finger på. Tip top.	Virkelig godt
	69	Personen, der var tilknyttet min behandling, er fantastisk dygtig.	Virkelig godt
	70	Mere lydhør overfor patientens ønsker angående anæstesi (voldsomt smertepåvirket under operation).	Virkelig godt
	72	Vi fik en RIGTIG FLOT behandling af både lægen og sygeplejersken. Da det var min søn, som skulle undersøges, krævede det tid/tålmodighed, hvilket de absolut havde. Gode til at lytte/tale med ham.	Virkelig godt

Kæbekirurgisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Meget imødekommende personale.	Virkelig godt
9	Alt for lidt information om hvad undersøgelsen indebar.	Godt
20	Kommunikation hen over hovedet på patienten. Blev rettet efter min kritik - og givet en uforbeholden undskyldning fra overlægen.	Godt
21	Venligt personale.	Virkelig godt
25	Få mere kreative folk fra f.eks. Designskolen i Kolding til at indrette venteværelserne.	Godt
27	Det var altid fint for mig. Altid god/godt.	Virkelig godt
28	Sagen er, at ventetiden varierer meget, men kort ventetid virker til at være en tendens.	Virkelig godt
37	Venteværelset er for lille til så mange mennesker.	Virkelig godt
42	Personalet i ambulatoriet vidste ikke jeg kom, da min indkaldelse slet ikke var registreret.	Dårligt
45	Det kan mærkes, at ambulatoriet er en afdeling forskellig fra den afdeling, man er henvist fra.	Virkelig godt
48	Lægerne undskyldte ventetiden, men der var ingen information fra hende, der modtog.	Intet svar
49	Det var en rigtig god oplevelse af nogle rigtig professionelle folk.	Virkelig godt
52	Venligt og imødekommende personale.	Virkelig godt
54	Har både oplevet at komme ind 30 min. før og 30 min. senere. Men som regel kommer jeg ind til tiden eller inden for fem min.	Godt
55	Måske nogle nyere blade i venteværelset.	Godt
57	Ved første besøg blev jeg "glemt" efter henvendelse ved receptionen, journal vidst bortkommet. Ved sidste besøg skulle jeg have en ny tid efter et ½ år, men aftalesystemet var offline, så jeg ville få en ny tid pr. post, hvilket dog ikke er sket endnu nogle måneder senere.	Godt
62	Selve modtagelsen var udmærket, men ventetiden og effektiviteten på hospitalet var alt for lang.	Godt
65	Modtagelse/ventetid: På ortoklinikken i Århus er der sommetider en del ventetid, MEN så er der til gengæld også altid rigtig god tid og "service", når det er ens tur.	Virkelig godt
66	Meget kedelig venteværelse.	Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 68 | Det kunne være rigtig rart at få at vide, hvor lang ventetid der er. | Virkelig godt |
|  | 71 | Nogle af de ansatte burde lære at være lidt mere glade og venlige. | Godt |

Kæbekirurgisk Ambulatorium

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
14	Tilsyneladende ingen overensstemmelse imellem opfattelsen af, hvordan behandlingen rent faktisk foregår. Her tænker jeg på konkrete instrukser/handlingsplaner de forskellige afdelinger imellem. Der mangler simpelthen viden om, hvad der skal foregå og hvordan.	Dårligt
34	Var ikke opmærksom på tænder var flyttet for langt og derfor "ventetid".	Godt
39	De manglede tegning, og havde ingen information om min operation stort set, hvilket gjorde mig utrolig nervøs og bange. Men dette var ikke kun udelukkende en fejl fra sygehusets side, mere fra min læge NN, der havde glemt at aflevere papir osv. Det burde bare være i orden!	Godt
49	Tilpasninger af bøjle.	Virkelig godt
71	Bøjle blev lavet forkert.	Godt









Kæbekirurgisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Der var nogen forvirring omkring kommunikationen mellem Regionstandplejen i Odense og Kæbekirurgisk ambulatorium i Århus.	Virkelig godt
4	De scanningsbilleder, vi havde betalt for på tandlægeskolen, havde undersøgende læge slet ikke kendskab til, og det var dem, der var blevet bedt om at tage stilling til. Vedkommende virkede ligeglad, da jeg nævnte det.	Dårligt
5	Vi er virkelig frustrerede over den måde, vi er blevet behandlet på. Vi har været inde ved flere forskellige, som har haft vidt forskellige meninger om forløbet. Derfor er behandlingen endnu ikke afsluttet. Vi er flere gange kørt forgæves til behandling, men når vi ankom, blev der ændret på forløbet pga., at lægerne ikke kunne blive enige om, hvilken behandling, der skulle foretages.	Dårligt
6	Alle er rare og venlige, og ved, hvad det er, de taler om, og på en måde så man som almindelig person forstår, hvad det er, de fortæller, og det er virkelig godt.	Intet svar
8	Anden gang efter besøg i ambulatoriet skulle jeg overnatte på hotellet. Jeg blev ført derover af en sygeplejerske. Fik hjælp på hotellet. Hele forløbet var godt og stor ros!	Godt
9	Jeg havde forestillet mig, at undersøgelsen af min søn ville være meget omfattende med tandafstøbninger, røntgen og så videre. Jeg havde virkelig gruet mig! Undersøgelsen indebar et hurtigt kig i drengens mund, og så var det overstået! Og det var selvfølgelig dejligt, men mere information kunne have sparet mig for unødigt bekymring. Dersom der havde været større problemer med hans mund, ville undersøgelsen nok også have været mere dybdegående. Jeg tror måske, det var hans egen tandlæge, der har været for dårlig til at informere mig, og ikke ambulatoriet.	Godt
11	God for voksne, dårlig for børn.	Godt
12	Jeg tror, at personalet er meget rare og nemme at være sammen med. De bedste mennesker, der findes.	Virkelig godt
13	Tandlægen var nordmand eller svensker, som jeg havde lidt svært ved at forstå, men klinikassistenten oversatte.	Godt
16	Tandplejerne kan mit navn og har sat sig ind i min situation - det har fået mig til at føle mig tryk og godt tilpas. Alle er meget professionelle og gør det bedste, de kan for mig - det eneste negative ved mit behandlingsforløb er mangel på information fra gang til gang.	Virkelig godt
17	Manglende information om ventetid efter de to første besøg. Jeg er ikke nået til behandlingsforløbet endnu.	Virkelig godt
18	Jeg synes, personalet var rigtig gode til at supplere hinanden, og stor set alle lægerne havde sat sig ind i min sag.	Virkelig godt

✎	19 Oplevede en meget nedvurderende tilgang fra især kontaktlæge, som viste sig ved bl.a., at hun talte henover hovedet på mig, og om mig. Sygeplejersken havde en venlig og nærværende tilgang. Det samme med den behandlende læge - en arrogant tilgang. Han informerede ikke om, hvad der skulle ske under behandlingen. Igen blev der talt henover hovedet på mig. Fornemmede/gættede mig bl.a. til, at der var optræk til et kirurgisk indgreb. Han lyttede ikke, svarede med enstavelserord på mine spørgsmål. En meget uværdig behandling. Jeg forlod stedet grædende over denne behandling.	Dårligt
✎	20 Generelt meget professionelle fagligt.	Godt
✎	24 Personalet var virkelig søde.	Virkelig godt
✎	25 Meget venligt personale.	Godt
✎	27 Der er to eller tre personaler her, som er fantastisk kompetente og har stor erfaring - det tror jeg.	Virkelig godt
✎	28 Generelt har jeg følt mig rigtig godt behandlet.	Virkelig godt
✎	30 Jeg fik at vide, at jeg kunne blive behandlet på tandlægeskolen efterfølgende, og der blev skrevet en henvisning dertil, men de vil ikke behandle mig, da de ikke ser noget problem, og hvis de skulle gøre det, ville det komme til at koste mig 10.000-15.000, og det har jeg ikke råd til.	Godt
✎	32 Det er på nuværende tidspunkt ikke afsluttet hverken mit undersøgelses- eller behandlingsforløb.	Godt
✎	35 Pga. sygdom er jeg blevet henvist til OUH og det er gået fint og hurtigt. Meget professionelt.	Godt
✎	39 Synes det fungerede rigtig godt som helhed. Men det, at de ikke havde mine papirer, tegninger osv., gjorde mig utrolig utryk og nervøs. Det er bare sådan noget, der SKAL være i orden, hvilket det overhovedet ikke var. Jeg måtte vente i lang tid, før bare det var lidt i orden, og det burde ikke hænge sådan sammen. Ellers fint forløb - godt personale, taler rigtig godt til patienterne.	Godt
✎	40 Ved undersøgelsen blev der gjort meget ud af, at der var stor mulighed for en hurtig behandling. Det er nu to måneder siden, og jeg har ikke hørt noget. Har ringet og talt med personalet flere gange, men der er ikke sket noget. Ville være rart med information om varigheden af min ventetid.	Godt
✎	41 Jeg havde fået en forkert tid, men det ordnede sig.	Godt
✎	45 Virkelig dejlig behandling af personalet, der udførte operationen. Jeg følte mig meget tryk.	Virkelig godt
✎	47 Tog cirka dobbelt så lang tid som først antaget.	Virkelig godt
✎	48 Første gang vi kom til afdelingen, blev en behandlingsmetode fravalgt, og derfor skulle vi komme igen en måned efter for at snakke med en anden læge samme sted, men som kunne henvise til dagkirurgisk. Her havde det været rart, at man ved første besøg, hvor vi ventede i 50 minutter på at komme ind i fem minutter, kunne have sendt os videre, så vi havde sluppet for anden gang også at vente 50 minutter. På dagkirurgisk gik alt til tiden, også på operationsdagen.	Intet svar
✎	54 De måtte gerne snakke lidt bedre sammen for nogen sagde, at jeg skulle det ene, mens nogen sagde, at jeg skulle noget andet.	Godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 58 | Jeg har været rigtig glad for den behandling, jeg har fået, og har følt mig meget velkommen, når jeg har været der. Det er nogle rigtig søde og dygtige mennesker, og jeg føler mig meget tryk i deres hænder. | Virkelig godt |
|  | 59 | Virkelig sødt og imødekomende personale. | Virkelig godt |
|  | 60 | Jeg ville gerne have, at der havde været tid til at snakke med mig, men blev afvist med den begrundelse, at der var travlt. | Godt |
|  | 62 | Undersøgelsen foregik hurtigt og smertefrit, så det var i sig selv en god oplevelse. Men effektivt er virkelig en mangelvare på ambulatoriet og sikkert også på de andre afdelinger af hospitalet. | Godt |
|  | 63 | Henvisende specialtandlæge fik ikke besked om, jeg havde været på ambulatoriet. Og senere var min journal væk. | Dårligt |
|  | 64 | God og professionel behandling - dejlig "personlig" kontakt fra besøg til besøg:-) | Virkelig godt |
|  | 65 | Ortopædklinikken ånder god stemning, høj faglighed og trygge hænder! Jeg glæder mig altid til, at jeg skal derud. | Virkelig godt |
|  | 66 | Efter operationen havde man studeret de "gamle" røntgenbilleder, hvorfor en ny operation blev aftalt. Det var heldigvis ikke nødvendigt, da alt var OK. | Godt |

Kæbekirurgisk Ambulatorium

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
15	Meget utryk på hjemvejen efter operation. Var dårlig, hovedpine mm. SKULLE udskrives et par timer efter operation.	Godt
20	Har fået behandling af mange forskellige, men meget venlig og god behandling fra samtlige. Dog en enkelt tandlæge, som ikke kan udvise empati på en passende måde. Ellers yderst god behandling.	Godt
21	Rart at vide jeg altid har kunnet ringe, hvis jeg havde nogle spørgsmål, eller jeg skulle ændre en tid.	Virkelig godt
27	Jeg følte altid mig i gode hænder, og at jeg altid kunne spørge, hvis jeg var i tvivl om noget og fik tilfredsstillende svar.	Virkelig godt
40	Jeg venter stadig på svar - ved ikke, om de vil behandle mig. Ved at ringe til ambulatoriet, kommer der ikke mere information.	Godt
62	Nej, det var tilpas. Men endnu engang er jeg nødt til at sige, at effektiviteten manglede kraftigt.	Godt
63	Der blev talt hen over hovedet på mig.	Dårligt
64	Stadig i behandling - tror på at også fremover vil jeg have en god fornemmelse under mine besøg på ambulatorium.	Virkelig godt

