

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for indlagte patienter på**

**TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE**

**Tand-, Mund-, Kæbekir. O**

**Aarhus Universitetshospital**

**18-04-2013**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 8741 4034

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

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen .....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Udskrivelse.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	27



# 1 Indledning

Fra oktober til december 2012 blev afsnittets indlagte patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen på afsnittet i perioden 9. august-31. oktober 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets indlagte patienter i perioden 9. august-31. oktober 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	94
Besvarelser fra afsnittets patienter:	57
Afsnittets svarprocent:	61%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Kommentarsamlingen**

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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 indlæggelse 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).



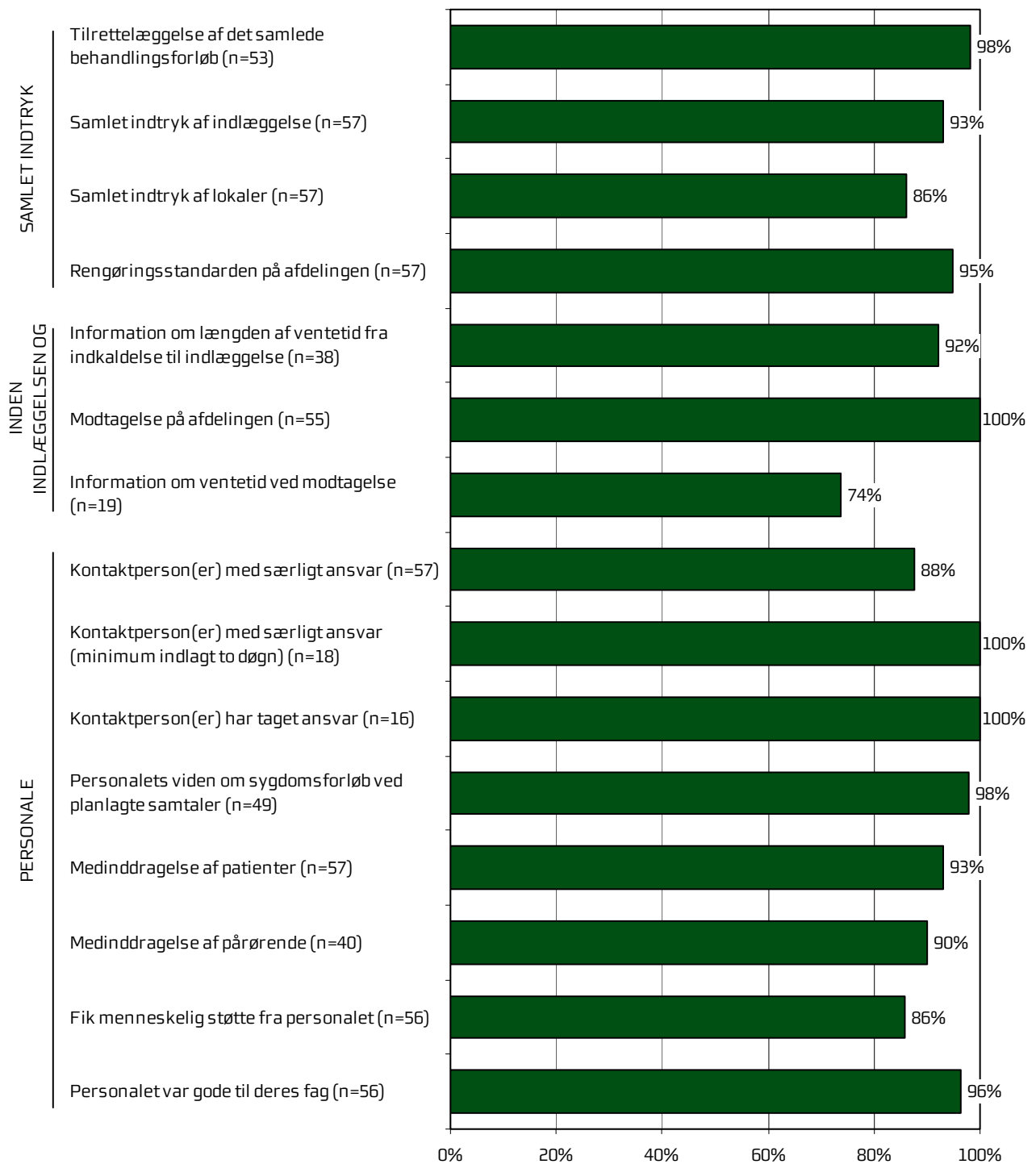


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

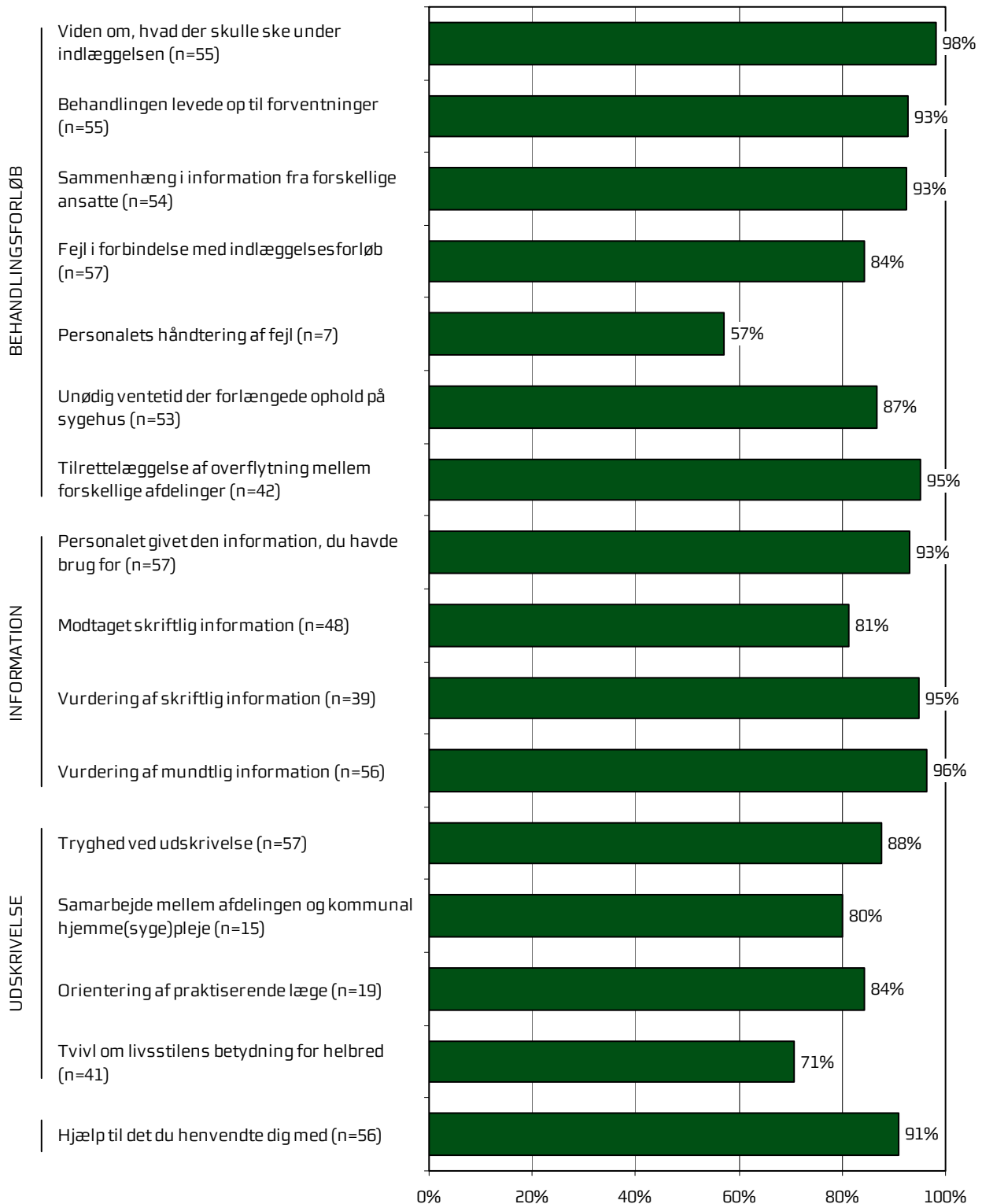
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets indlagte patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: 0

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

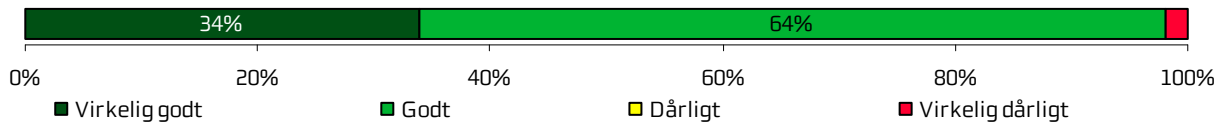
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

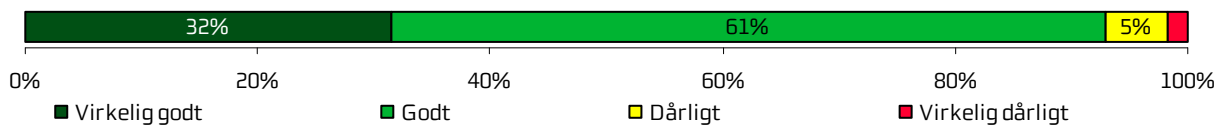
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

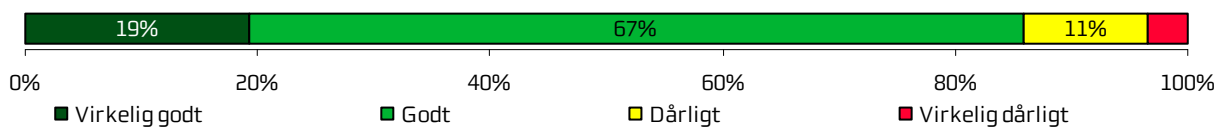
Tilrettelæggelse af det samlede behandlingsforløb (n=53)



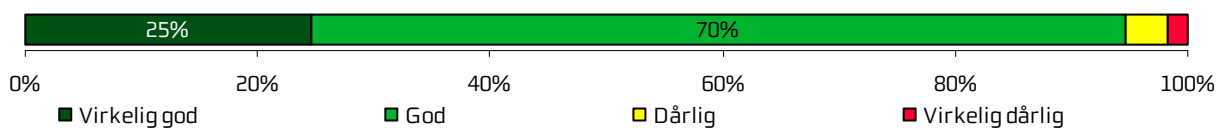
Samlet indtryk af indlæggelse (n=57)



Samlet indtryk af lokaler (n=57)



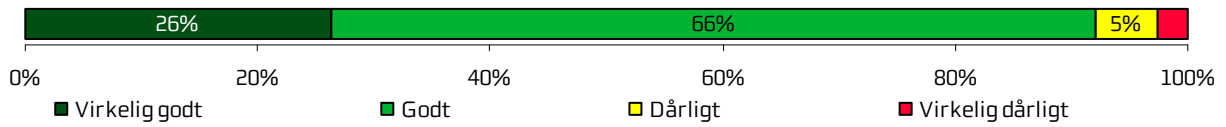
Rengøringsstandard på afdelingen (n=57)



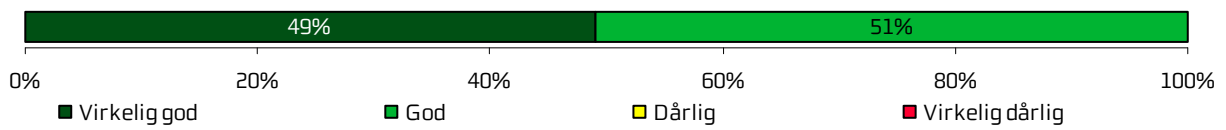
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede behandlingsforløb var tilrettelagt?	98 %	96 %	-	100 %	87 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af din indlæggelse på afdelingen?	93 %	91 %	-	100 % *	87 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af afdelingens lokaler?	86 %	96 %	-	100 % *	69 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var på afdelingen?	95 %	96 %	-	100 %	84 % *	94 % *

## Inden indlæggelsen og ved modtagelsen på afdelingen

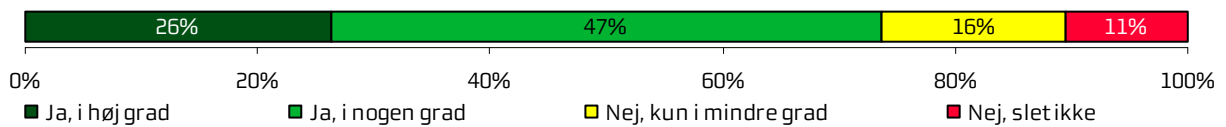
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til indlæggelse (n=38)



Modtagelse på afdelingen (n=55)



Information om ventetid ved modtagelse (n=19)

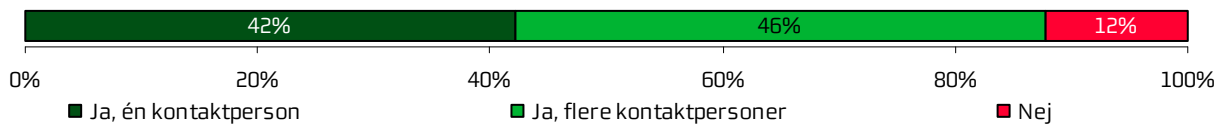




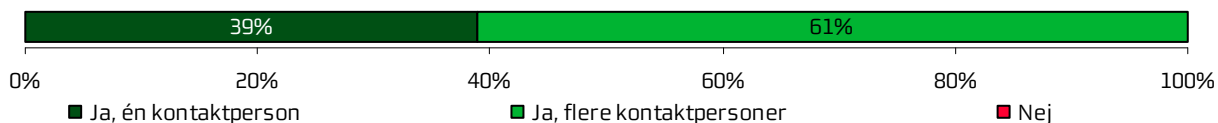
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at afdelingen informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til afdelingen, til du blev indlagt?	92 %	88 %	-	100 %	80 % *	93 % *
Hvordan oplevede du modtagelsen på afdelingen?	100 %	95 %	-	100 %	92 % *	98 % *
Informerede personalet dig om ventetiden ved din modtagelse?	74 %	83 %	-	99 % *	62 %	78 %

## Personale

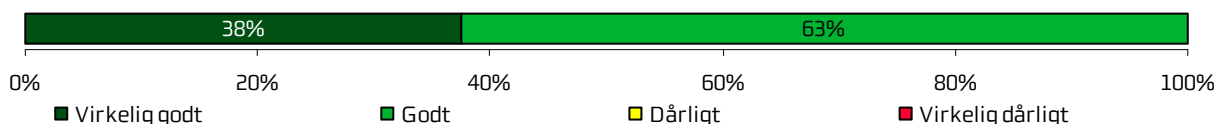
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (n=57)



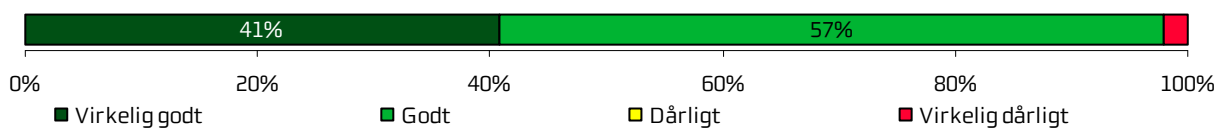
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum indlagt to døgn) (n=18)



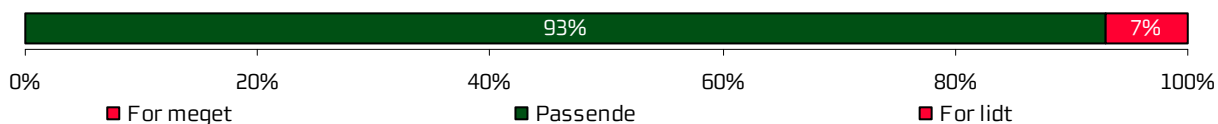
Kontaktperson(er) har taget ansvar (n=16)



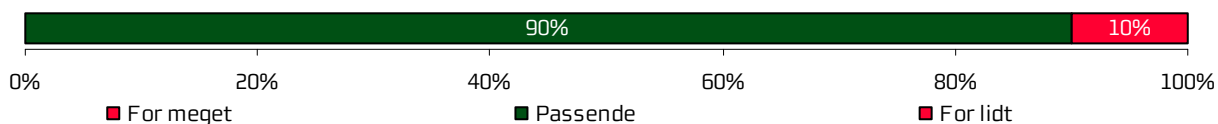
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=49)



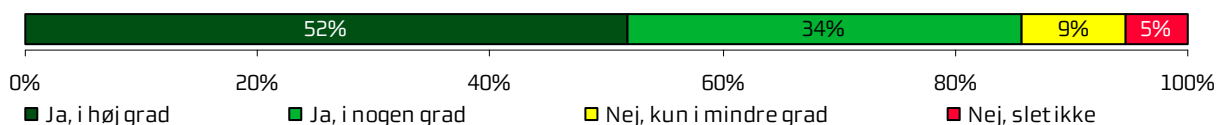
Medinddragelse af patienter (n=57)



Medinddragelse af pårørende (n=40)



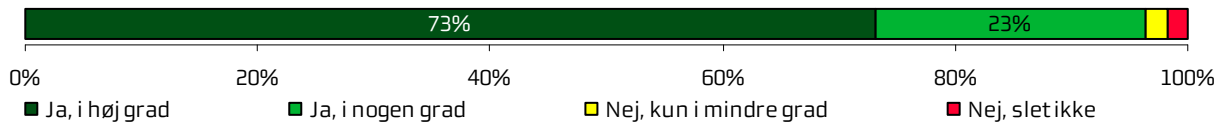
Fik menneskelig støtte fra personalet (n=56)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb?	88 %	70 %	-	98 % *	72 % *	86 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) på afdelingen havde særligt ansvar for dit forløb? (minimum indlagt to døgn)	100 %	40 % *	-	96 % *	68 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	94 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingens personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	86 %	-	100 %	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	93 %	86 %	-	100 % *	80 % *	91 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din behandling og pleje?	90 %	92 %	-	98 %	70 % *	87 % *
Fik du den menneskelige støtte, du havde brug for fra personalet, mens du var indlagt?	86 %	91 %	-	100 % *	86 %	94 %

## *Personale (fortsat)*

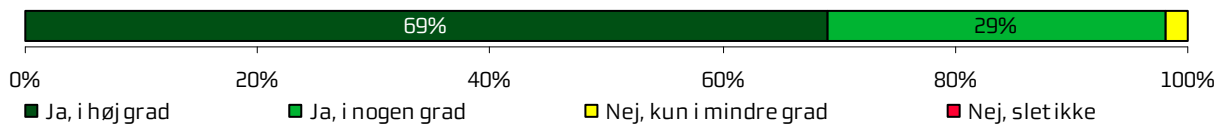
Personalet var gode til deres fag (n=56)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	96 %	-	100 %	92 %	98 %

## Behandlingsforløb

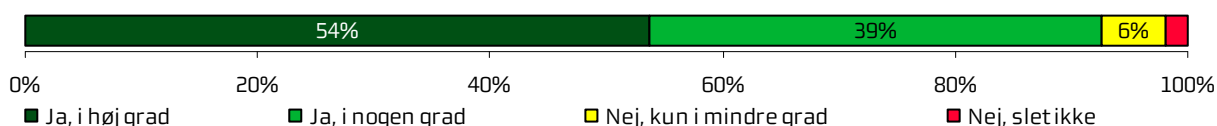
Viden om, hvad der skulle ske under indlæggelsen (n=55)



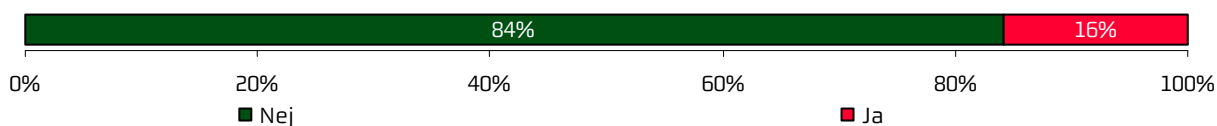
Behandlingen levede op til forventninger (n=55)



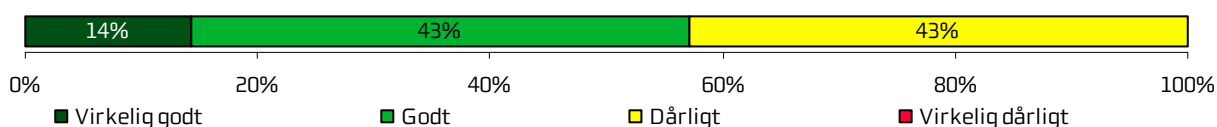
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=54)



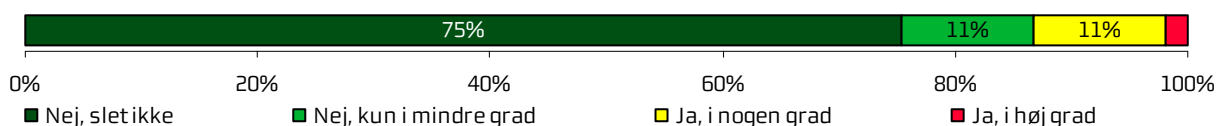
Fejl i forbindelse med indlæggelsesforløb (n=57)



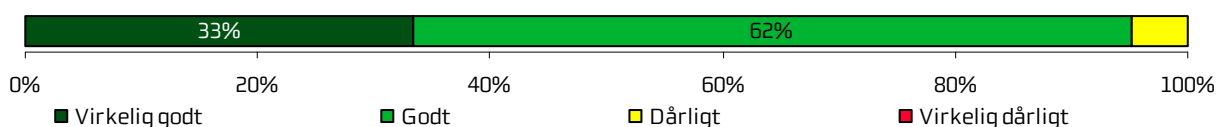
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede ophold på sygehus (n=53)



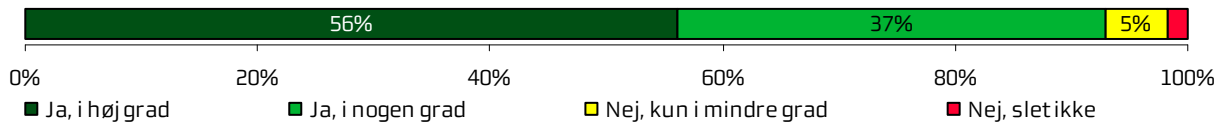
Tilrettelæggelse af overflytning mellem forskellige afdelinger (n=42)



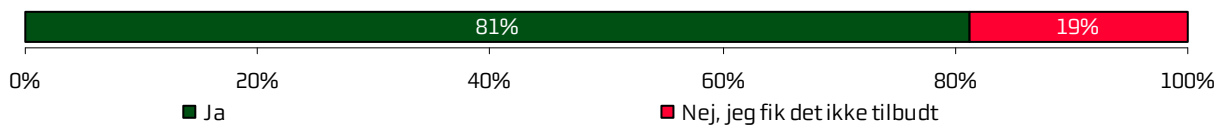
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske, mens du var indlagt?	98 %	96 %	-	100 %	75 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	91 %	-	100 % *	83 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte på afdelingen?	93 %	91 %	-	100 % *	80 % *	91 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit indlæggelsesforløb?	84 %	95 %	-	100 % *	74 %	88 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	57 %	0 % *	-	77 %	59 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid på undersøgelser eller behandlinger, der forlængede dit ophold på sygehuset?	87 %	100 % *	-	98 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at din overflytning mellem forskellige afdelinger var tilrettelagt?	95 %	94 %	-	100 %	80 % *	93 % *

## Information

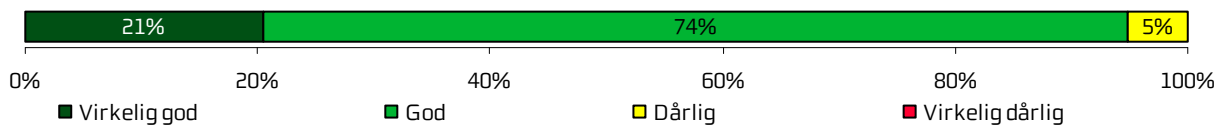
Personalet givet den information, du havde brug for (n=57)



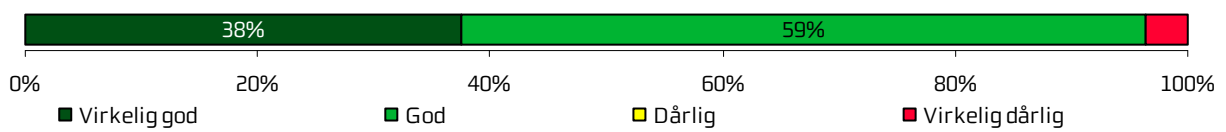
Modtaget skriftlig information (n=48)



Vurdering af skriftlig information (n=39)



Vurdering af mundtlig information (n=56)

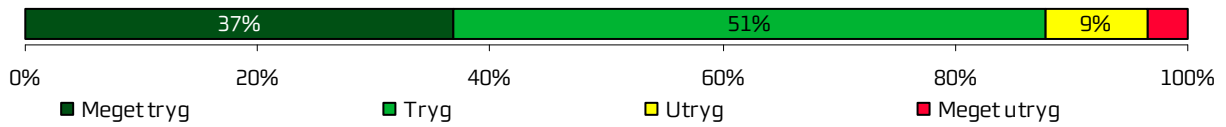




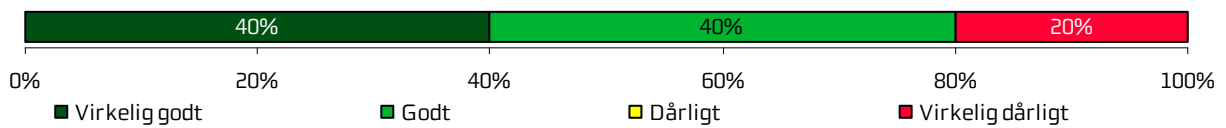
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har afdelingens personale givet dig den information, du løbende havde brug for?	93 %	100 % *	-	100 % *	85 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit indlæggelsesforløb modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	81 %	79 %	-	96 % *	48 % *	73 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik?	95 %	100 %	-	100 %	89 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik, mens du var indlagt?	96 %	100 %	-	100 %	87 % *	95 % *

## Udskrivelse

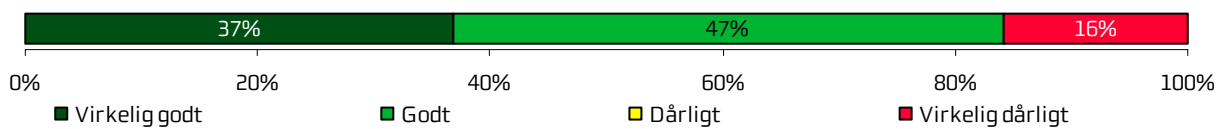
Tryghed ved udskrivelse (n=57)



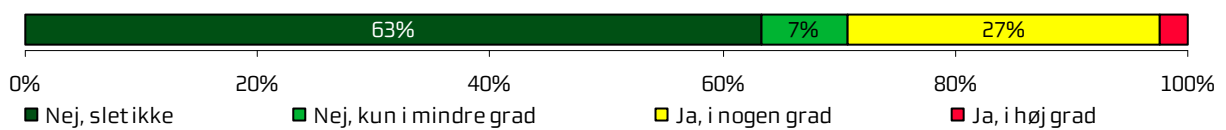
Samarbejde mellem afdelingen og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=19)



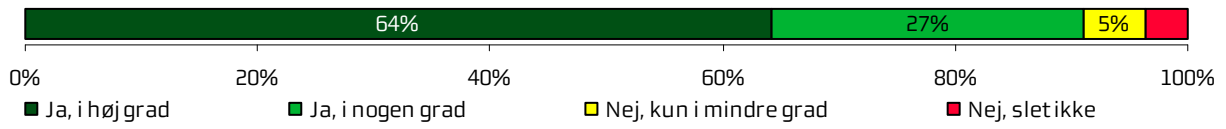
Tvivl om livsstilens betydning for helbred (n=41)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk ved at skulle hjem fra afdelingen?	88 %	91 %	-	99 % *	78 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at afdelingen og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om din udskrivelse?	80 %	100 %	-	100 %	70 %	87 %
Hvordan vurderer du, at afdelingen har orienteret din praktiserende læge om dit behandlingsforløb?	84 %	100 %	-	100 %	72 %	87 %
Har du, efter du blev udskrevet fra afdelingen, været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	85 %	-	90 % *	56 %	72 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=56)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af afdelingen, til det du henvendte dig med?	91 %	87 %	-	100 % *	89 %	96 %



## Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].






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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	3
Pleje	2
Relationer til personale	1
Ventetid	1

**TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE****Har du uddybende kommentarer til forløbet inden din indlæggelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 4	Af personlige årsager ønskede jeg at udsætte min operation i [nogle] måneder. Læge NN blev rasende og kaldte mig misbruger af skatteborgernes penge. Fik en ny vurdering hos en anden læge NN, som indstillede mig til operation på det tidspunkt, jeg ønskede, dvs. [nogle] måneder senere.	Dårligt
 5	Ingen ventetid.	Virkelig godt
 16	Brækkede begge kæber, så jeg skulle opereres hurtigst muligt akut. Ventede fra fredag nat til lørdag [eftermiddag].	Dårligt
 17	Da det blev besluttet, at jeg skulle opereres, fik jeg datoen med det samme.	Godt
 19	Jeg blev lovet operation [i starten af september] og kom fastende, pga. []brud som blev opdaget et par dage tidligere, helt forgæves efter mange timers venten. Kom igen [midt i september].	Godt









**TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE****Har du kommentarer til din modtagelse på afdelingen?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Altid venlig og imødekomende. Ingen ventetid.	Virkelig god
4	Flere gange har jeg måttet vente i over en time på at komme til. Afdelingen har meget svært ved at overholde de tider, som afdelingen selv giver.	God
11	God.	Virkelig god
12	Meget ventetid. Jeg havde ingen pårørende med og var meget emotionel og bange op til operationen. Så det, jeg helst ville, var at få tildelt et værelse, så jeg kunne slappe af. Der gik ca. to en halv time, før jeg fik et værelse.	God
19	Kom fastende igen [i efteråret]. Kort ventetid inden jeg blev lagt i sengen for operationen.	God
20	Vi var så heldige, at klovnene stod og tog imod os. En rigtig dejlig oplevelse.	Virkelig god
22	Man blev altid modtaget med et smil. Efter et par gange kunne man genkende nogle ansigter, og det var rart, at afdelingen, så vidt det var muligt, sørgede for, det var de samme mennesker, man så hver gang. Det gav tryghed.	God

**TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE****Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	Fejlhåndtering
✎ 4	[Senere] på dagen hvor jeg var blevet opereret, efterlod sygeplejersken kaldesnoren på gulvet, så jeg ikke kunne tilkalde hjælp. Personalet serverede mælkeholdig kost til mig, til trods for, at det fremgik af min journal, at jeg er mælkeallergiker, og at jeg havde meddelt min allergi til min kontaktsygeplejerske. Mit kateter var fuldt, og jeg måtte selv bede om at få det tømt.	Dårligt
✎ 7	Jeg havde store smerter, og personalet ville ikke smertedække mig tilstrækkeligt.	Dårligt
✎ 8	Jeg fik ikke lov at hilse på hende, der skulle operere mig. Da jeg endelig snakkede med en på samme faglige niveau, vidste hun ikke præcis, hvad der var blevet gjort under operationen. Jeg blev opereret [om morgenen], og snakkede første med en lægefaglig ved stuegang [sent om eftermiddagen]. Indtil da, vidste jeg ikke hvad de havde gjort. (Hvilket jeg stadig ikke er sikker på i dag).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
✎ 10	Ja, har fået flere gener: Larm i mit [] øre. [Det ene] øje hænger efter snart tre måneder, og mit bid kan ikke nå sammen, så det har været øv.	Godt
✎ 13	I min journal havde lægerne skrevet, at jeg ikke skulle have medicin mod forebyggelse af [lidelser]. Det blev opklaret, da jeg skulle bestille medicin hos min egen læge. Det gjorde mig utryg og forvirret om hvad det var jeg oplevede.	Dårligt
✎ 14	Jeg fik blod i mave/lunger. Min lunge klappede sammen, og jeg fik lungebetændelse. I fik lavet et hul i luftrøret, og derfor fik jeg luft under huden.	Virkelig godt
✎ 19	Første operation [i efteråret] udskudt til [anden dato].	Godt
✎ 23	Ingen.	Uoplyst

**TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE****Har du uddybende kommentarer til dit behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE</b>	<b>Samlet indtryk</b>
 2	Jeg er godt tilfreds med hele forløbet.	Godt
 4	Operationen er meget vellykket, men især den sygeplejerskemæssige pleje bør der stammes op på. Min mor, der selv er sygeplejerske, siger, at det er helt uacceptabelt at efterlade en patient, der har gennemgået en omfattende operation med stort blodtab til følge, uden adgang til at kalde hjælp (kaldesnor på gulvet).	Dårligt
 5	Personalet tog flot hensyn til min [anden lidelse].	Virkelig godt
 6	Det har været mere end tilfredsstillende.	Virkelig godt
 16	Det var weekend, og man valgte at spare. Derfor blev den ene etage på kæbeafdelingen lukket, og jeg blev mast ind i et opvågningsrum, hvor der lå mænd, uden toiletforhold.	Dårligt
 23	Jeg har stadigvæk dobbeltsyn på højre øje og er følelsesløs i højre kind.	Virkelig godt

**TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter indlæggelsen)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Efter endt behandling i tryktanken var jeg til afsluttende samtale med tandlægen. Her fik jeg det indtryk, at tandlægen ikke ville anbefale, at der blev foretaget kirurgisk indgreb [ ]. Jeg havde fået den opfattelse, at tryktanken netop ville gøre det muligt at anvende implentater!	Godt
4	Mange løsark. Man kunne eventuelt overveje at lave en samlet folder.	Dårligt
5	Jeg var glad for Ortoskolen.	Virkelig godt
6	Regnede ikke med, at det hele ville gå så godt og flot.	Virkelig godt
8	Jeg fik et lille hæfte, hvor der var krydset øvelser af. Men der stor ikke, hvornår jeg skulle holde pause med øvelserne, eller hvad jeg skulle gøre, hvis kæben begyndte at drille igen UNDER øvelserne. Jeg mindes slet ikke at have fået tilstrækkelig nok at vide efter operationen, og hvordan den præcis var gået, og hvad de havde gjort, udover "godt".	Godt
9	Fik ingen skriftlig information, da jeg altid får ny dato ved den løbende kontrol/operation, jeg får nu.	Godt
16	POSITIVT, at jeg mødte kirurg NN inden operation, ved opvågningen og dagen efter til stuegang. Ved efterfølgende tjek har jeg haft den samme tandlæge NN, som i øvrigt også var med til operationen. Forløbet efter indlæggelsen har været rigtig god.	Dårligt

**TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE****Har du uddybende kommentarer til din udskrivelse?**

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	Samlet indtryk
✎ 16	Afdelingen var så utrolig presset, pga. det var weekend, at jeg ikke blev vasket, selvom jeg bad om det gennem hele søndagen (havde været der siden fredag nat). Jeg var fyldt med størknet blod, især [specifikt sted på kroppen]. Valgte at tage hjem søndag, selvom det virkede voldsomt at skulle hjem.	Dårligt
✎ 20	Synes vi blev sendt hjem for tidligt.	Godt

**TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE**

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

ID	Kommentarer - TAND-, MUND-, KÆBEKIR O - SENGE	Samlet indtryk
4	Bedre kommunikation mellem afdelingen og den henvisende speciallæge. Uklart, hvem der har kompetence til at pille operationskroge ud, og jeg er gået forgæves hos speciallægen og måtte derfor tilbage på [afdelingen] og have pillet kroge ud. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
7	Viasat og større tv, men ikke noget problem. Har selv sørget for det hele (computer) :-) [Fysiske rammer]	Godt
9	Afdelingen havde mangel på flydende kost (suppe/varm mad). Var/er indlagt på børneafdeling. [Pleje]	Godt
12	I stedet for, at man skal sidde længe og vente på de forskellige afdelinger på indlæggelsesdagen, ville det være rart, hvis man fik tildelt et værelse fra start, så man kunne få sine ting på plads og derefter eventuelt få tider på, hvornår man skulle møde til blodprøve osv. Ventetiden var meget frustrerende for mig. [Ventetid]	Godt
13	Jeg synes, at bad- og toiletforhold er for dårlige. [Fysiske rammer]	Godt
15	At de godt kunne tage sig tid til at høre efter, når man har besvær med at tale efter operationen []. [Kommunikation og information, Pleje]	Godt
16	Det var grænseoverskridende at ligge, hvor jeg lå. Når jeg skulle på wc, trådte jeg ud i et venteværelse fyldt med folk, der blev chokerede. Jeg så meget skræmmende ud. Jeg gik med bare fødder, fordi jeg ikke havde fået strømper. Min sygehusskjorte var blodig, og toilettet var meget ulækkert. Jeg hørte fra sygeplejerske til sygeplejerske, at der manglede det ene og det andet, så de skulle rende rundt. Ved ikke, om det var på grund af lukket afdeling.	Dårligt
17	Der var lidt forvirring omkring indlæggelse pga. ferie. Også oplysningerne om tidspunkt for operation om morgenen var der forvirring om. Men alt blev løst tilfredsstillende. Fin behandling. [Kommunikation og information]	Godt
18	Dejligt at blive mødt med smil, uanset hvad :-).	Virkelig godt
19	Det gælder alt ved sygehusvæsenet: Dårligt organiseret, ingen logistik, forældede kommunikation (gammel fax som bedste og sikreste forbindelse). Praktiserende læge kan ikke komme i kontakt med afdelingen over deres net. [] Hvis det havde været i industrien, var firmaet gået konkurs efter et par måneder. Men flinkt personale. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
21	Jeg kunne godt tænke mig, at få en pjece med hjem, når man er til kontrol. Der er flere ting, man ikke lige får spurgt om, når man er til kontrol. Pjecen skal indeholde, hvor lang tid man f.eks. er hævet, når man er blevet opereret. Hvornår tråden i munden falder af. Mundhygiejne. [Kommunikation og information]	Godt
23	Tak til NN, altid meget sød. Tak til kvik læge, der opererede, og sygeplejerske (jeg mærkede intet). Godt nytår.	Virkelig godt



