

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Tand-, Mund-, Kæbekir. 0 - Ambulant

Tand-, Mund-, Kæbekir. 0

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: 78 41 40 34

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.....	11
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	13
	Personale	15
	Personale (fortsat)	17
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	19
	Information	21
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	23
	Hospitalets eget spørgsmål	25
	Bilag 1: Kommentarsamling	28

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 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 ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	375
Besvarelser fra afsnittets patienter:	195
Afsnittets svarprocent:	52%

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. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning 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.¹

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 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).

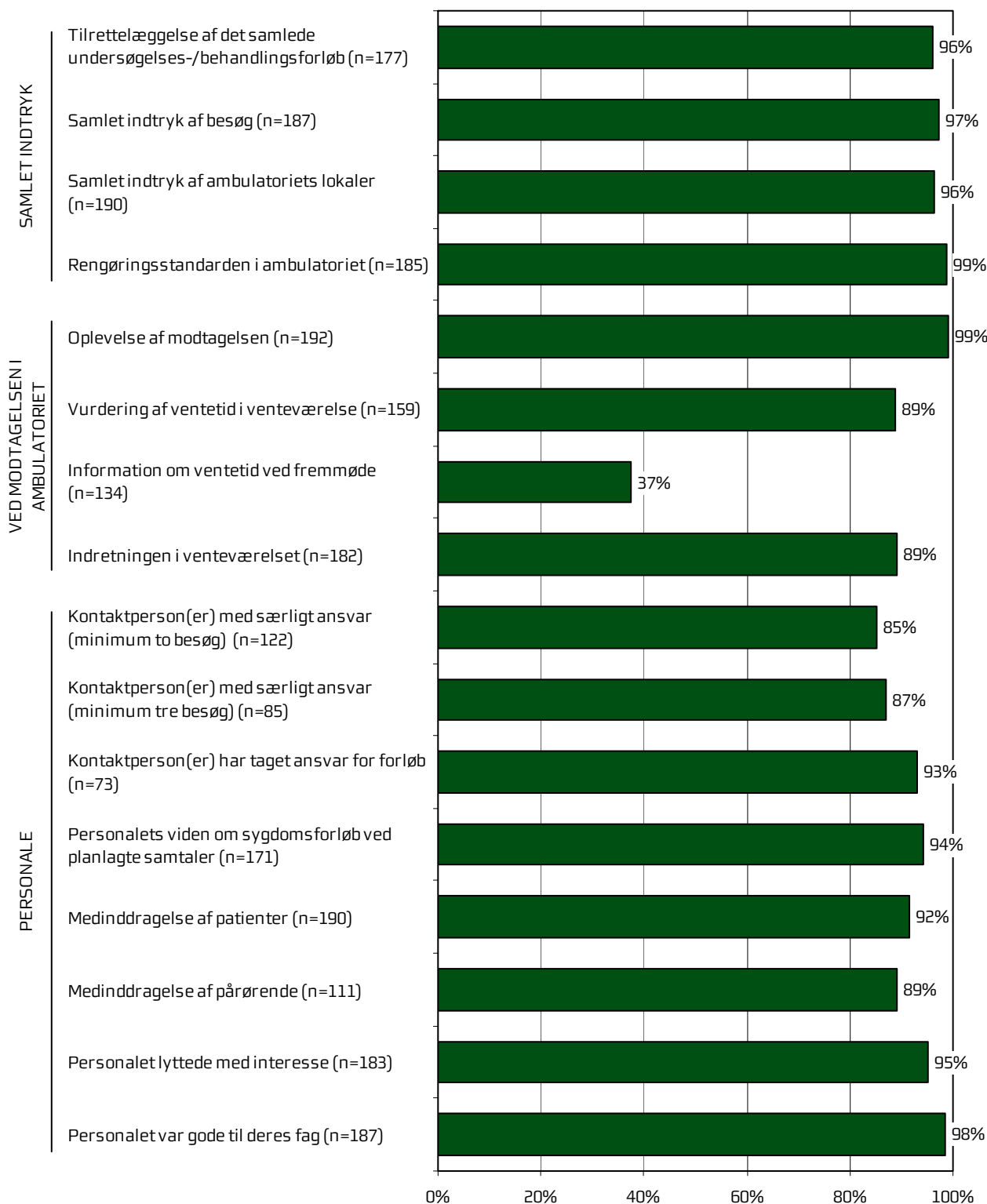
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

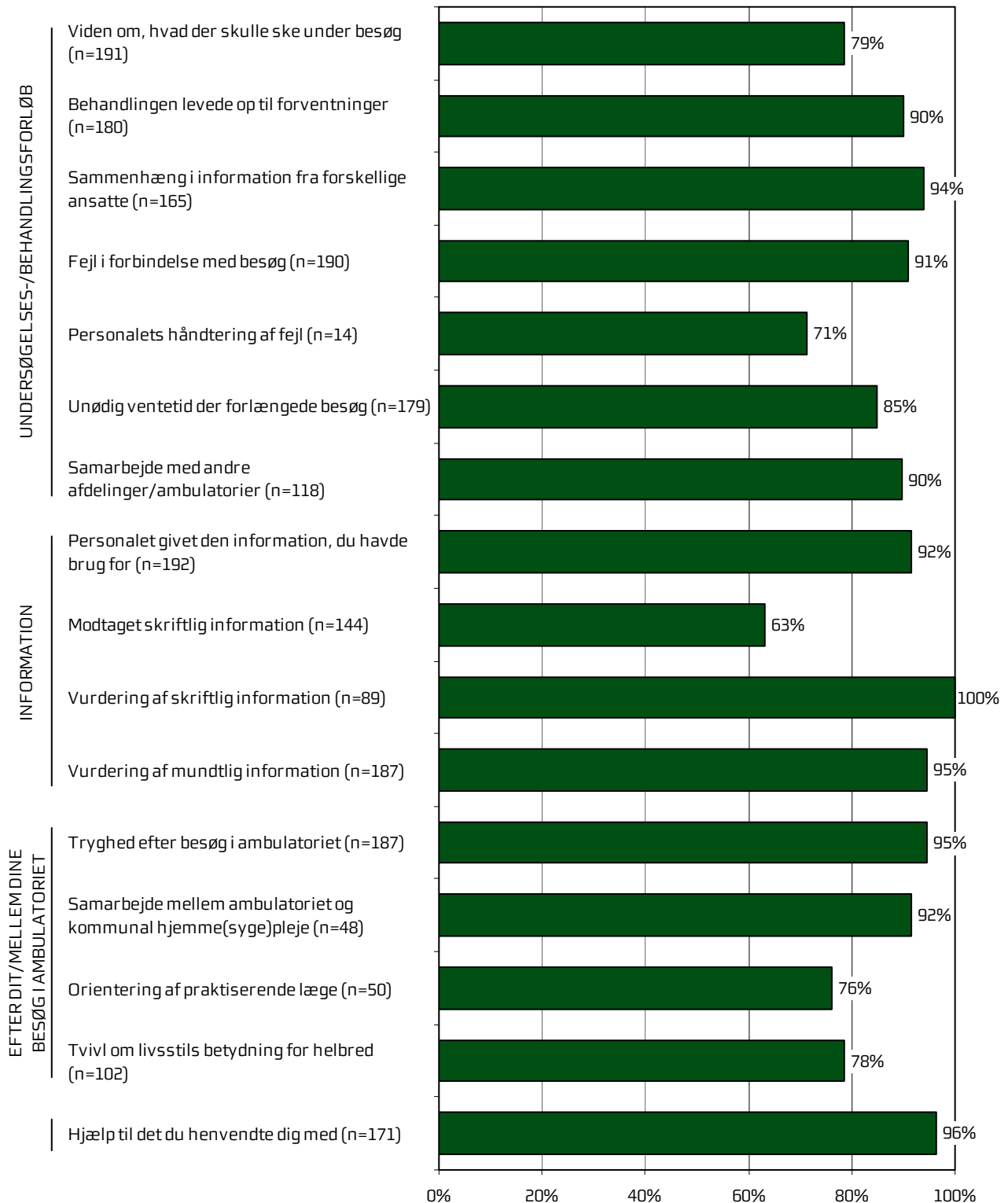
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



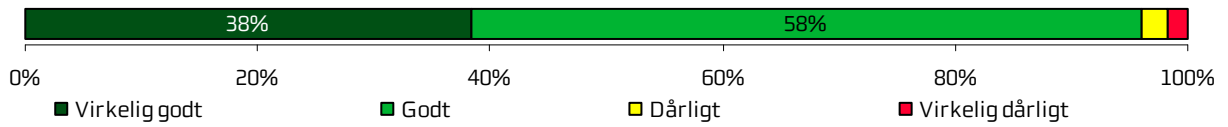
Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



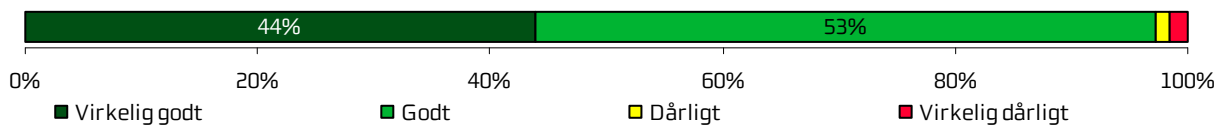
menlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

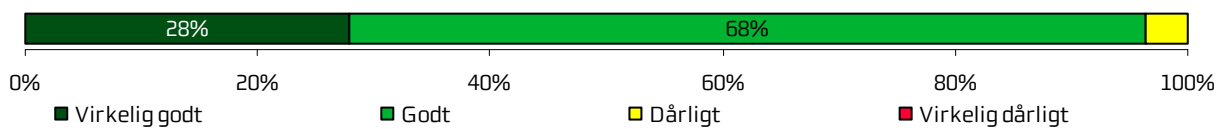
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=177)



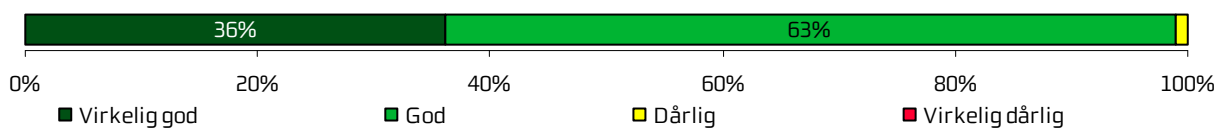
Samlet indtryk af besøg (n=187)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=190)



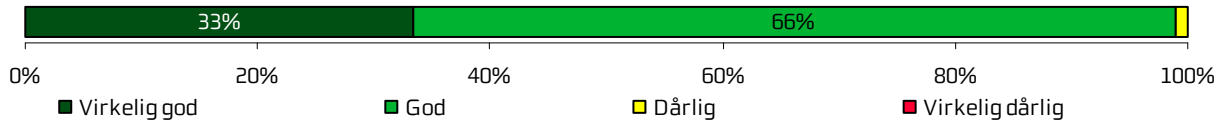
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=185)



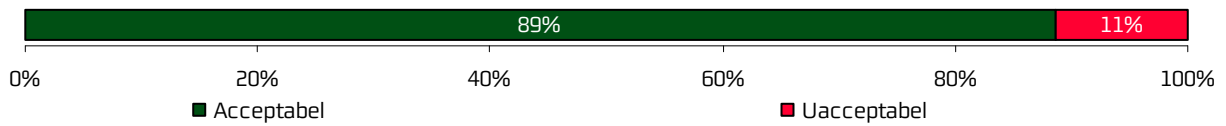
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	98 %	-	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	-	100 % *	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	96 %	90 % *	-	100 % *	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	98 %	-	100 %	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

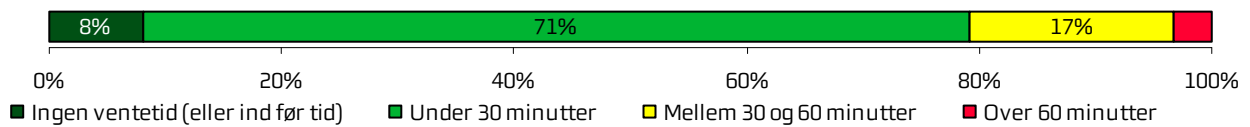
Oplevelse af modtagelsen (n=192)



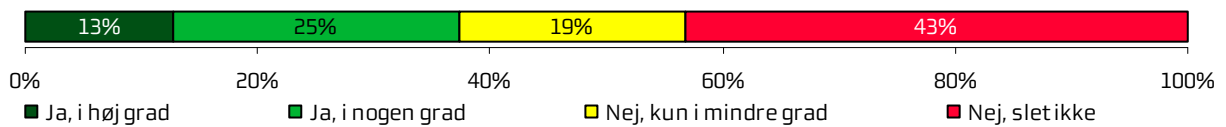
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=159)



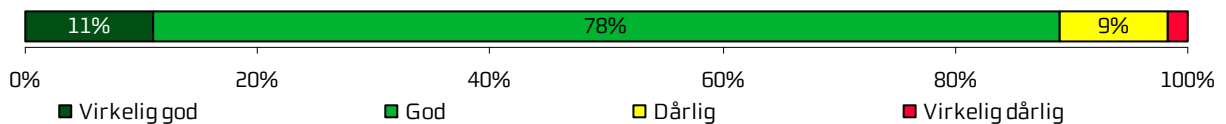
Længde af ventetid i venteværelse (n=149)



Information om ventetid ved fremmøde (n=134)



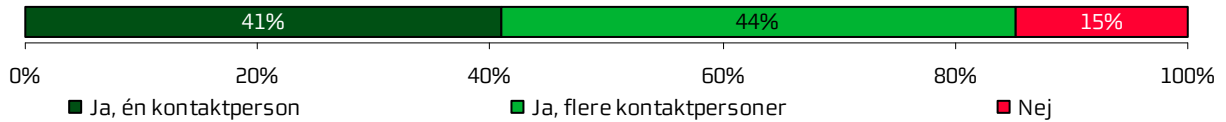
Indretningen i venteværelset (n=182)



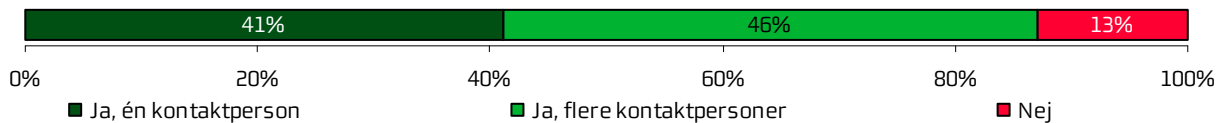
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	95 % *	-	100 % *	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	37 %	43 %	-	86 % *	25 % *	42 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	89 %	84 %	-	96 % *	58 % *	82 % *

Personale

Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=122)



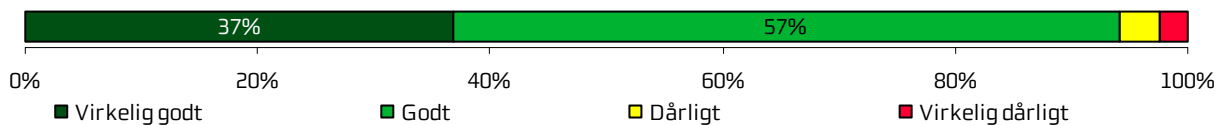
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=85)



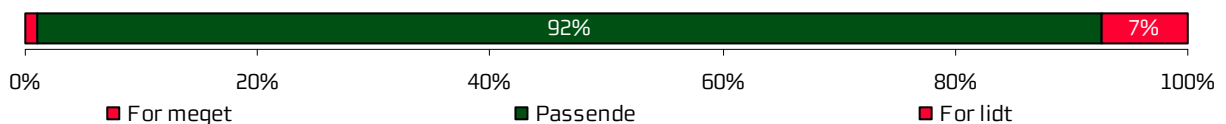
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=73)



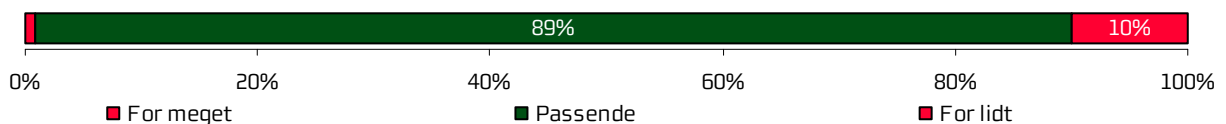
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=171)



Medinddragelse af patienter (n=190)



Medinddragelse af pårørende (n=111)



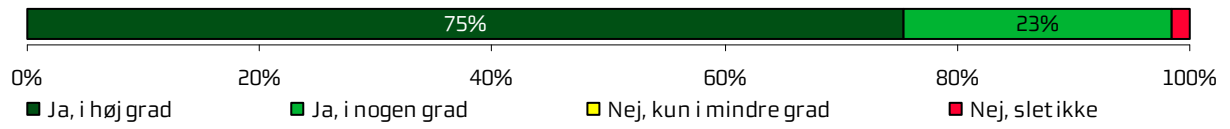
Personalet lyttede med interesse (n=183)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	85 %	79 %	-	100 % *	47 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	87 %	82 %	-	100 % *	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	93 %	97 %	-	100 % *	89 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	94 %	96 %	-	100 % *	82 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	94 %	-	100 % *	87 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	89 %	-	100 % *	81 %	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	98 %	-	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

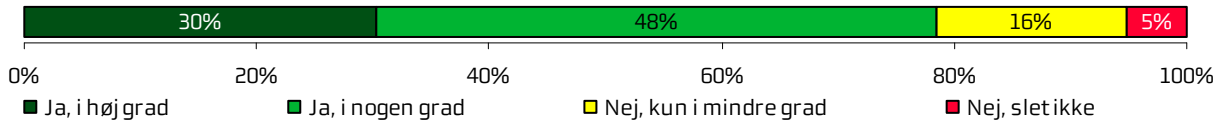
Personalet var gode til deres fag (n=187)



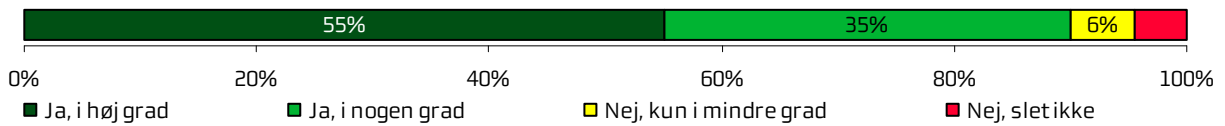
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	-	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

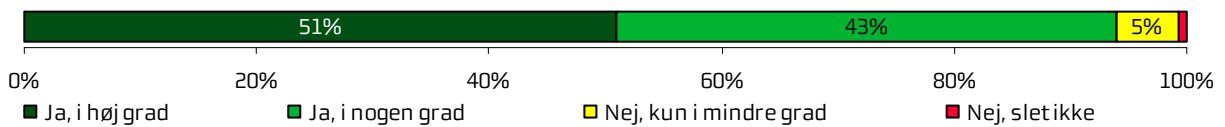
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=191)



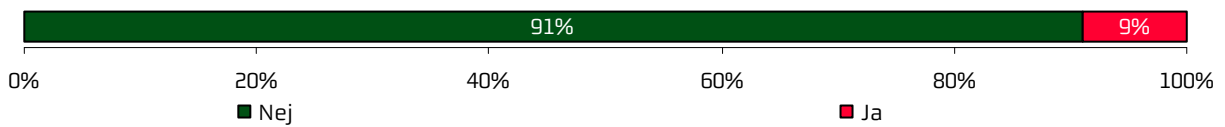
Behandlingen levede op til forventninger (n=180)



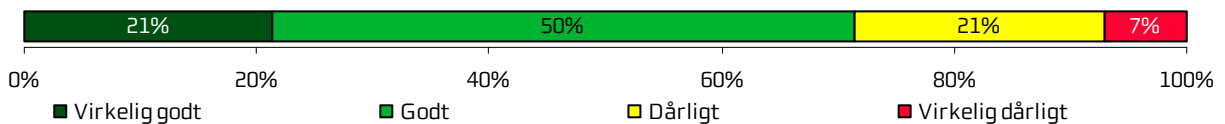
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=165)



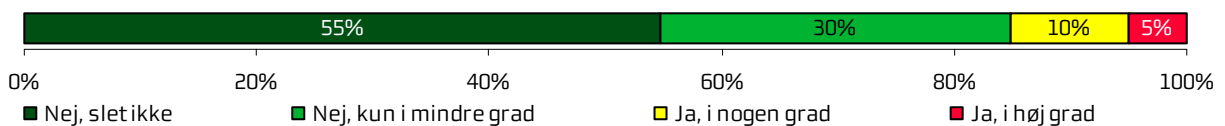
Fejl i forbindelse med besøg (n=190)



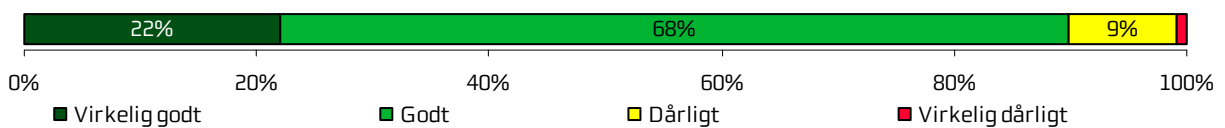
Personalets håndtering af fejl (n=14)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=179)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=118)



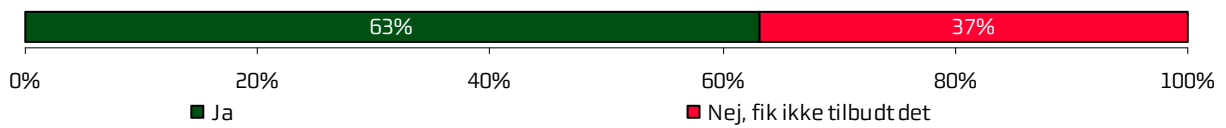
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	79 %	89 % *	-	100 % *	74 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	93 %	-	100 % *	79 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	96 %	-	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	93 %	-	100 % *	80 % *	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	86 %	-	91 %	32 % *	70 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	85 %	87 %	-	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	95 %	-	100 % *	73 % *	91 % *

Information

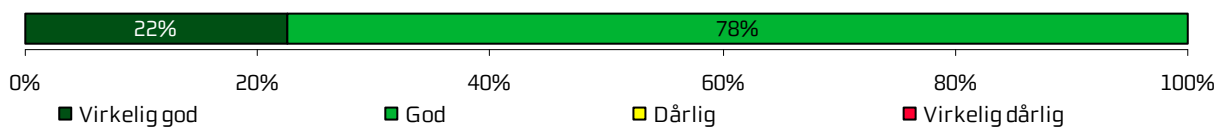
Personalet givet den information, du havde brug for (n=192)



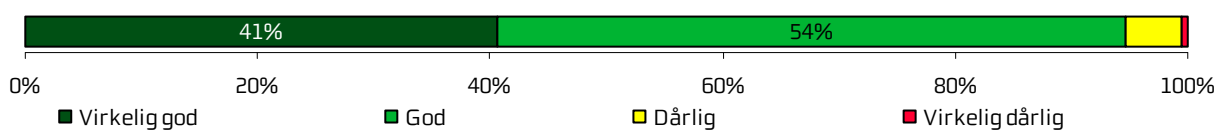
Modtaget skriftlig information (n=144)



Vurdering af skriftlig information (n=89)



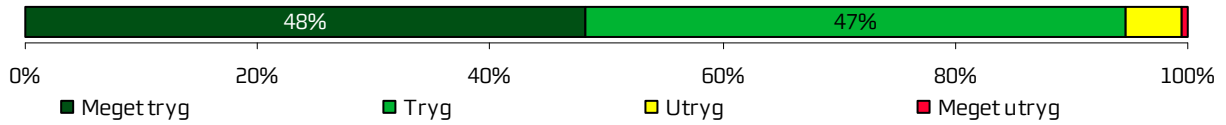
Vurdering af mundtlig information (n=187)



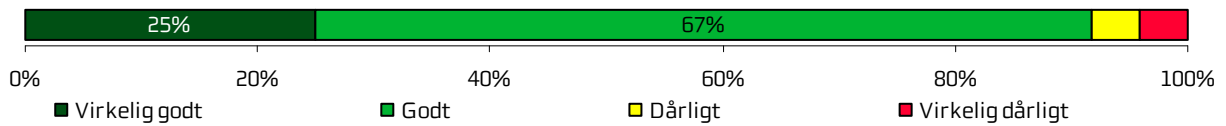
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	94 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	63 %	72 %	-	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	98 % *	-	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	98 %	-	100 % *	89 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

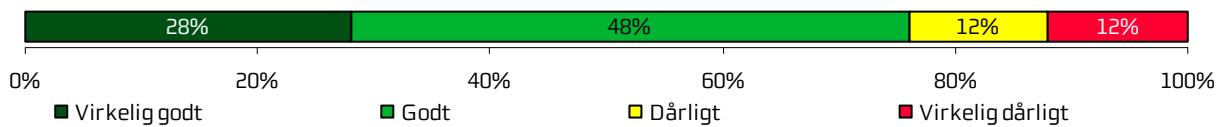
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=187)



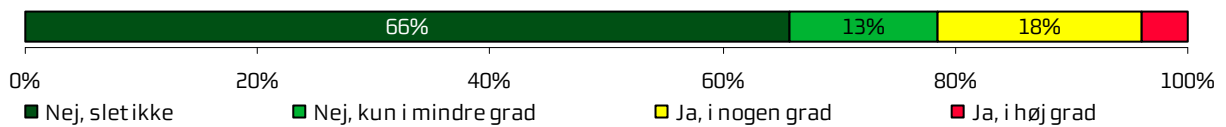
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=48)



Orientering af praktiserende læge (n=50)



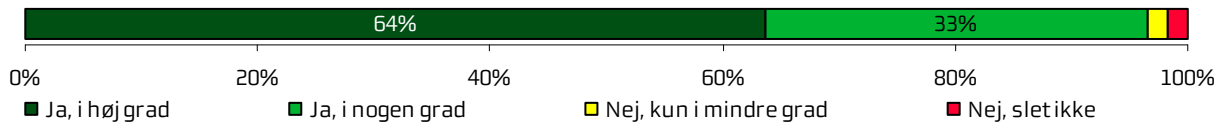
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=102)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	96 %	-	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	90 %	-	100 % *	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76 %	86 %	-	100 % *	60 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	78 %	76 %	-	93 % *	50 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=171)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	96 %	-	100 % *	84 % *	95 % *

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	10
Kommunikation og information	10
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	10
Pleje	2
Relationer til personale	13
Ventetid	1

Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	Modtagelsen
3	Vi havde lidt svært ved at finde frem og var ved at komme for sent. Det var rigtig dejligt, at vi ikke oplevede kritik af dette.	God
5	Nej.	Virkelig god
8	Alle var flinke og hjælpsomme.	Virkelig god
12	Rigtig god behandling og information. Ved godt, det ikke er jer, der er skyld i dette. Men med den skade, jeg kom ind på, skulle jeg nok have haft en ambulance sendt og ikke fået at vide, at jeg skulle tage en taxa.	God
19	Jeg synes medarbejderne var rigtig søde.	God
21	Jeg er, på grund af min sygdom, nærmest stamkunde på ambulatoriet i nu [mere end et år], så det er ret meget rutine.	God
25	Jeg ventede meget længe, og sygeplejersken forklarede, at de havde meget travlt den dag.	Virkelig god
31	Da jeg kun var der ca. 20 minutter, har jeg ikke nogen egentlig fornemmelse af det hele.	Uoplyst
32	Der har intet dårligt været ved ambulatoriet. Jeg følte mig velkommen der, fordi folk var flinke og havde overskud til at lave jokes, så det faktisk var sjovt.	Virkelig god
34	Laaaaang ventetid.	God
37	De var søde, og det gik hurtigt.	God
39	Ved første besøg blev vi bedt om, enten at vente i op til tre til fire timer eller få tid til nyt besøg pga. akut situation. Forståeligt, men træls med en [] baby!! :(Vi fik ny tid.	God
40	Sødt personale.	Virkelig god
41	Meget søde læge NN'er. Følte mig hurtigt hjemme.	Virkelig god
44	Vi ventede næsten to timer bare på at komme til en læge, og man har jo tid, eftersom man også har andet at passe! :-)	God
48	Meget venligt personale.	Virkelig god
56	Traf kun meget venlige personer, der bød velkommen med hånd og smil.	Virkelig god
57	God og rolig behandling fra kompetent personale.	Virkelig god
61	Vi kom 30 minutter for tidligt men kom for hurtigt.	God
64	Det var en rar modtagelse, og alt var, som det skulle være.	Virkelig god
68	Rigtig fin modtagelse fra indtjekning til selve behandlingen. I dette tilfælde, udtrækning af visdomstænder.	Virkelig god
73	Den var god. Vi var dog ikke i ambulatoriet. Vi så kun en meget venlig læge på skadestuen fra kæbekirurgisk afdeling.	God
74	Det kan ikke gøres bedre.	Virkelig god
75	Venlig.	God
79	Ventede i to timer, trods jeg havde fået indkaldelse til et bestemt tidspunkt (fordi sekretæren havde krydset mig af som udeblevet i stedet for ankommet). Men ok, det er menneskeligt at	Dårlig

fejle.

Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant













Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	Fejlhåndtering
2	Jeg blev fortalt forskellige ting hos forskellige behandlere, og blev misinformeret af flere. Det stod således ikke klart, hvad jeg fejlede, da behandlingen blev sat i gang. Det kan ikke være rigtigt.	Virkelig dårligt
4	At lægen ved første kontrolbesøg ikke var orienteret om, at der i mit tilfælde ikke havde været anvendt trykkammer.	Godt
6	Det var ikke en decideret fejl, det var bare, at jeg havde bestilt tid til at få to []tænder fjernet, men da jeg ankom, troede de, at det var fire.	Virkelig godt
7	Ingen.	Uoplyst
16	Det var ikke planlagt, hvad der skulle ske, da jeg kom til aftalt tid. Det fik de også at vide. Jeg kører mange kilometer og skal have fri fra arbejde, derfor vil jeg gerne have, der sker noget, når jeg er der. Min vurdering er, der er for mange personer inde over behandlingsforløbet.	Godt
17	Ingen.	Uoplyst
19	Min tand røg ned i min hals, så jeg hostede den op:-)	Uoplyst
26	Fik ikke fjernet implantatet, som gjorde meget ondt. Sagde, at det ikke var deres område, skulle selv finde tandlæger ude i byen, som skulle fjerne den. Søgte mange, men de ville ikke, når de læste brevet, at I ikke ville gøre det. Efter [flere] måneder ringede jeg igen til jer og fik en tid, hvor den så blev fjernet, og det var meget professionelt udført. Nerverne tog ikke skade under implantatet, og hjørnetanden heller ikke. Jeg er meget glad for god behandling. Tusinde tak.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
42	Der opstod en kraftig betændelse, så jeg derfor måtte have en ekstra operation.	Godt
46	Der gik ged i bedøvelsen, så tre måneder senere er man stadig bedøvet i munden.	Godt
53	"Hjælperen" tabte værktøj, tog forkerte redskaber, og de brugte forkerte nåle/tråd til at sy med.	Dårligt
67	Der var ikke meget information. Der var begrænset interesse fra lægernes side. Man fik en følelse af, at man ikke var velkommen der.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
68	I henhold til det brev, som jeg modtog i forbindelse med udtrækning af visdomstænder, så stod der også, at lægerne NN ville undersøge min kæbe. Der indgik med andre ord også en samtale mellem patient og læge NN. Dette blev ikke indfriet, idet beskeden var, at der var tale om udtrækning af visdomstænder.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
69	Forkert regulering (lang tid siden).	Virkelig godt
70	De glemte at fjerne tænder under operation, så jeg skulle i fuld narkose og indlægges igen.	Dårligt
77	Jeg forklarede, at jeg tidligere havde modtaget [flere specifikke behandlinger]. Det virkede ikke som om, nogen tog det alvorligt og sendte mig til afdelingen, som om jeg alligevel skulle have disse [specifikke behandlinger]. Det endte op med, at jeg, (efter "protester"), fik [flere] behandlinger. Ellers alt ok. :-)	Dårligt

Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	Samlet indtryk
1	I forbindelse med mine operationer, hvor jeg skulle i fuld narkose, ville jeg gerne have haft en opfølgende samtale om, hvordan jeg oplevede det. Jeg havde det virkelig psykisk dårligt efter operationerne, mens jeg stadig var påvirket af narkosen. Det kan være noget personalet kan være mere opmærksom på. Altså, hvordan patienten påvirkes psykisk af narkosen.	Virkelig godt
8	Det gik meget nemmere og smertefrit, end jeg havde forventet. Meget imponeret over personalet.	Virkelig godt
9	De samme spørgsmål blev stillet mange gange, og blev ikke ført videre til den næste undersøgelse.	Godt
12	Kanon kontaktperson/behandler jeg blev behandlet af. Jeg kan kun takke ham, for at min læbe er blevet så pæn igen efter mit uheld. Kæmpe ros til ham!	Godt
15	Godt og venligt personale. Tandægerne virker meget kompetente.	Virkelig godt
18	Første besøg var meget kompetent og fagligt dygtigt udført, samt ledsaget med gode forklaringer. Andet besøg med ny læge bortforklarede mere årsagen for at dække over min tandlæges uheldige tandudtrækning. Min tandlæge er til "ug", men vi kan alle være uheldige.	Godt
20	Jeg synes, det er så frustrerende, at jeg ikke bliver hørt, når jeg spørger om noget med forløbet. Der bliver ofte svaret meget surt, som om der ikke er tid og som om, at det skal jeg ikke blande mig i. Det føles ofte som om, jeg bare er et "byggeprojekt".	Dårligt
21	Der er tale om et af en række kontrolbesøg, som kører efter et rimeligt fast skema.	Godt
23	Har fået den bedst tænkelige behandling, man kan ønske sig. Meget professionelt. Stor ros til alle.	Virkelig godt
30	Nogle gange har der været for meget ventetid. Andre gange har der været misforståelser i forhold til kommunikationen. Har fået et at vide af en [special]læge for så næste gang at få at vide, at det skulle have været gjort på en anden måde.	Godt
32	Jeg følte mig godt behandlet. Dog havde jeg to [svært forståelige] læger, hvor det for mig [i teenagealderen], var nødvendigt at have min mor eller en [] sygeplejerske, der oversatte.	Godt
35	NN er yderst professionel og yder både høj faglighed samtidig med, at han er menneskelig og har sat sig ind i den enkelte sag.	Virkelig godt
36	Nej, vi som forældre til NN, føler/hviler i, at der bliver gjort yderst veltilfreds arbejde og undersøgelser samt samarbejdet blandt læger og tandlæger m.fl., for at kunne hjælpe ham mest muligt i fremtiden.	Virkelig godt
43	Synes godt om.	Virkelig godt
44	Vi skulle over til anden afdeling for at få at vide, hvornår jeg skulle være der dagen efter. Der måtte vi gå hjem og komme igen, eftersom lægen ikke var der. Da vi så kom tilbage, skulle vi så vente på at have taget blodprøve. Synes det er mærkeligt, at lægen ikke vidste, at jeg skulle have taget det. Så kunne jeg jo have gjort det, i stedet for at vente på lægen og efterfølgende vente på blodprøve.	Virkelig godt
45	Jeg fik en super god behandling og modtagelse.	Virkelig godt
47	Det var først, da jeg skulle i narkose, at jeg fik at vide, at det kunne være, at de satte skruer i! Men det var okay.	Virkelig godt
48	Personalet var velforbereget og meget interesserede i at nå ind til min datter, [der ikke er så stor]. Der var ro til at opnå fortrolighed mellem læge og min datter. Der blev lyttet til, hvad vi sagde, og lægen var rigtig godt til at begrunde sin beslutning, så vi forstod det.	Virkelig godt

 49	Er meget tilfreds med de ting, jeg har oplevet med afdelingspersonalet.	Godt
 50	Ved vores sidste besøg var vi inde ved NN, og det var en utrolig positiv oplevelse. Det var imponerende, så god han var til at informere og kommunikere med os som patient og forældre. Vi var virkelig godt klædt på i forhold til det videre forløb. Dette besøg var klart det bedste hos jer, hvilket skal tildeles NN.	Virkelig godt
 52	Skuffet over resultat af min undersøgelse.	Uoplyst
 53	Fejlinformationer til mig og min speciallæge.	Godt
 55	Synes til tider, jeg var uvidende om undersøgelsesforløbets varighed (tid). Specielt tilfældet med en forundersøgelse, jeg troede, varede maksimalt to timer, som varede fire timer.	Godt
 56	Det undrer mig lidt, at der tages billeder hos tandlægen, hos specialtandlægen i 3D og igen på sygehuset. Kan det ikke overføres?	Virkelig godt
 58	Jeg havde kun en undersøgelse forud for hjerteklapoperation.	Uoplyst
 60	Jeg fik at vide til første undersøgelse, at jeg kun ville have ét behandlingsteam i behandlingsforløbet. Ved andet besøg var det dog ikke samme team, hvilket jeg ikke ser som acceptabelt. Andet besøg havde i øvrigt ikke været nødvendigt. Jeg havde fået at vide, at jeg skulle komme ind for at få kontrolleret gabeevne mv., men det eneste, som han fortalte, var resultatet af CT-scanningen, hvad jeg allerede havde fået besked om via mail. Jeg oplever ikke mit behandlingsforløb som afsluttet, idet problemet ikke er afhjulpet.	Virkelig dårligt
 65	Ventede to timer på en undersøgelse, der varede fem minutter. Dertil kommer lang og dyr rejsetid.	Dårligt
 70	Der skal være bedre samarbejde med fotografen.	Uoplyst
 74	Der var en enkelt gang, hvor de måtte løbe fra den ene afdeling til den anden for at få en tid, men det lykkedes ikke. Men jeg fik besked dagen efter, så fint nok med det.	Godt
 77	En i øvrigt rigtig god behandling.	Godt

Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	Samlet indtryk
2	Jeg bad på et tidspunkt (flere [gange] faktisk) om nogle tal på hvor mange, der fik gavn af den behandling, vi havde sagt ja til. Hvertil svaret arrogant var: "Det er individuelt". Jeg skulle presse på for at få noget, der mindede om tal.	Virkelig dårligt
6	Jeg vil gerne have mere uddybende information i forhold til, hvad der præcist skal ske i hele mit behandlingsforløb.	Virkelig godt
7	Kunne på nogle punkter blive bedre, men ok.	Virkelig godt
8	Meget detaljeret information. Der var lidt ubetydelige variationer iblandt personalets information.	Virkelig godt
13	Generelt savner jeg mere information.	Godt
14	Jeg fik meget grundigt forklaret, hvad der skulle ske under operationen. Det var meget rart, at det blev vist på et kranium, hvad der skulle ske.	Godt
17	Jeg ville gerne have det på skrift. Det er umuligt at huske alt, der bliver sagt!	Godt
18	Har tidligere forklaret mig.	Godt
19	Nej! Jeg synes bare, de var gode til at informere om, hvad jeg skulle gøre, og hvad jeg skulle passe på med. Meget tilfreds.	Godt
22	Jeg er ikke altid blevet forberedt på, hvad der skulle ske ved næste besøg. Fik f.eks. bøjle i overmunden, hvor jeg troede, jeg bare skulle til tjek.	Godt
23	Kan kun sige, at jeg er blevet godt informeret under hele forløbet.	Virkelig godt
24	Informationerne omkring, hvilke ting der skulle ske under operationen, kom meget forskudt. Det gjorde, at jeg ugen inden fik mange ting at vide, som jeg ikke havde regnet med, og som gjorde mig mere bange. Bl.a. fik jeg at vide, hvem der skulle operere mig for et halvt år siden, og pludselig var det en anden på dagen.	Godt
30	Vurderingen på kommunikationen skal være et sted mellem god og dårlig.	Godt
32	Det var dejlig simpelt med et aftalt tidspunkt, hvor jeg bare mødte op uden større problemer og tog hjem igen, så jeg faktisk følte, jeg fik noget ud af besøget.	Godt
40	Det er meget fint med den informationsseddel, man får ved et besøg, således man har alle navnene på de folk, man har været i kontakt med.	Virkelig godt
47	Vi var selv nødt til at gå ud og spørge, hvornår jeg måtte komme hjem, efter jeg var vågnet på af narkosen!	Virkelig godt
49	Blev indkaldt til informationsmøde en aften med informationer om mit videre behandlingsforløb. Virkelig godt.	Godt
50	Vi har på intet tidspunkt fået skriftlig information direkte fra den ene afdeling, det har været igennem NN [].	Virkelig godt
63	Afventede indkaldelse til MR-scanning i lang tid. Kontaktede selv Ambulatoriet, hvor jeg fik oplyst, at min MR-scanning var blevet aflyst!?	Godt
64	En meget behagelig [behandler]. Følte mig i gode, betænksomme hænder. Milde hænder!!	Virkelig godt
68	Sødt og venligt personale. Specielt sygeplejerskerne NN.	Godt
70	Ved ikke om der er nogen foldere, som kunne hjælpe på forståelsen.	Uoplyst

- | | | |
|---|--|---------------|
| ✎ | 74 Den kunne ikke være bedre, men sørg for at mindst en pårørende er med, så der er flere ører. | Godt |
| ✎ | 76 Jeg krydsede 'nej' af ved spørgsmålet, om jeg fik skriftlig information, for jeg har altid fået alt at vide mundtligt ved almindelige besøg. Men i forbindelse med mine to operationer har jeg begge gange modtaget en del papirer. Disse omhandlede dog ikke selve operationen, men hvad jeg skulle spise, og hvordan jeg skulle håndtere de forskellige ting f.eks. piller og mulighed for aktivitet osv. | Virkelig godt |
| ✎ | 78 Jeg havde lidt svært ved at forstå læge NN, der skulle lave en biopsi på mig. Så jeg forstod ikke helt, hvad hun skulle gøre. | Godt |

Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	Samlet indtryk
✎ 2	Jeg sad tilbage med følelsen af, at jeg måtte have misforstået noget, men at det ikke kunne være tilfældet, da mine forældre også var forvirrede. Det var, som om de forskellige behandlere ikke havde talt sammen på noget tidspunkt.	Virkelig dårligt
✎ 8	Jeg har fået korrigerende kæbe-kirurgi. Behandlingen var ikke baseret på hverken sygdom eller sygdom som følge af livsstil.	Virkelig godt
✎ 14	Der er utrolig dårligt samarbejde mellem min tandlæge og jer. De har ikke fået information om min behandling, og mange derinde var endnu ikke klar over, hvad de skulle gøre ved mine mange smerter.	Godt
✎ 18	Har svaret.	Godt
✎ 28	Der blev ikke talt om livsstil.	Godt
✎ 35	Jeg kunne ønske, at min læge blev informeret i dybden, så hun kunne opnå forståelse i det videre forløb.	Virkelig godt
✎ 37	Efter jeg var til undersøgelse, fik jeg et brev om, at jeg skulle opereres med tidspunkt osv. Jeg havde spørgsmål om, hvor længe man normalt er sygemeldt og om, hvornår stingene skulle tages ud. Jeg ringede og talte med en sur sekretær ([]), som ikke kunne forstå, hvorfor det var vigtigt at vide, hvornår jeg skulle have stingene ud. Derefter talte jeg med en sød sygeplejerske, som gav mig gode svar!	Virkelig godt
✎ 46	Tror ikke, min praktiserende læge er involveret.	Godt
✎ 79	Det har været meget langsomt.	Uoplyst

Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant

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

ID	Kommentarer - Tand-, Mund-, Kæbekir. O - Ambulant	Samlet indtryk
1	Et interesseret og dygtigt personale har været dejligt! :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
2	Én positiv ting: jeg var glad for sms-påmindelsen dagen før.	Virkelig dårligt
5	Informationen er virkelig god. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
6	Meget betryggende i forhold til de sterile redskaber.	Virkelig godt
9	Toiletterne var ikke rengjorte. Det gælder både på afdelingen, men også der, hvor blodprøverne skulle tages. [Fysiske rammer]	Godt
10	Fik en udmærket behandling. Samlet et MEGET dårligt indtryk på grund af ventetiden og den manglende information! Ærgerligt! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
11	VENTEVÆRELSE: Der var ingen ro. Hvad med at afskærme så døre og elevatorer ikke går lige ind. Irriterende at personalet kommer frem og tilbage, samt har hentet mad de kommer med. Jeg skulle være der [til middag] og kom først til [en time senere], så sulten havde meldt sig. [Fysiske rammer]	Godt
14	Sørg for at sende journalerne ud til de personer, som skal viderebehandle patienten. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Godt
15	NN er en meget behagelig person. Altid hjælpsom og giver god vejledning. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
17	Man skulle have dette spørgeskema inden for en uge, så man kunne huske detaljerne bedre. Eller få det med hjem efter undersøgelsen.	Godt
20	Ambulatoriet skal være bedre til at lytte! Som patient har man ikke al den information som ambulatoriet har, og derfor er alting ikke bare en selvfølge. De fik mig til at føle mig meget dum, når jeg prøvede at spørge ind til forskellige ting. Konkret eks.: Da jeg skulle have at vide, at jeg kunne risikere, at mit ansigt kunne forandre sig, var jeg på vej ud af døren, og det blev taget meget lidt seriøst, hvilket var meget overvældende og frustrerende. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Dårligt
21	Trods travlhed og til tider lidt forsinkelser bliver jeg altid mødt med venlige smil og stor interesse. Som stamkunde føler man sig snart som "en del af holdet". [Relationer til personale]	Godt
22	Man bliver altid mødt med et smil. Synes personalet er virkelig flinke, og det betyder meget for mig. [Relationer til personale]	Godt
23	Dejligt at blive mødt med smil og godt humør. [Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Personalet er helt fantastisk og bringer stedet en god stemning og trykthed. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
29	Blade i venteværelset til unge (Woman, Vi Unge m.fl.). [Fysiske rammer]	Virkelig godt
32	Jeg har ikke så meget erfaring med ambulatorier, så jeg var meget tilfreds med stort set alt.	Godt
33	Tv er win!	Godt

	[Fysiske rammer]	
✎ 35	Gøre venteværelset mere hyggeligt, lyst og indbydende. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 37	Det hele gik hurtigt, og de var gode til at fortælle om forløbet. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 38	Venteværelset var virkelig kedeligt. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 44	Jeg synes, de har været dygtige til at være behjælpelige med alt, og de har været der, hvis man har været i tvivl omkring noget. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
✎ 45	De var venlige og tog godt imod mig. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 46	Mangler pusleplads. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 47	Jeg fik en hoppebold, og der var klovne.	Virkelig godt
✎ 48	Personalets engagement var virkelig noget særligt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 51	Fik svaret/resultatet af biopsi som en henkastet bemærkning med besked om selv lige at aflyse den berammede tid til biopsisvar i receptionen (af læge NN). Det var i det hele taget en lidt underlig fraværende anden NN, der foretog den afsluttende kontrol. Al anden kontakt med andre har været upåklagelig og nærværende. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
✎ 54	Meget fin information samt forklaringer om behandlingsforløbet. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
✎ 55	Der var en god stemning på afdelingen. Jeg følte, at mine kontaktpersoner kunne huske mig og min behandling. Det gjorde mig tryk, og jeg følte mig godt behandlet, velkommen. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 56	I forbindelse med en forsinkelse på en halv time blev det meget undskyldt både ved modtagelsen og hos lægen. Det er man da forvænt med slige steder.	Virkelig godt
✎ 59	Første gang fik jeg en fin modtagelse af en sygeplejerske, der tog et billede. Rart, at det er den samme læge NN fra gang til gang. Receptionen kunne være bedre til at give information om ventetid og årsag. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
✎ 62	Lokaler virker slidte og ikke tidssvarende. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 64	Jeg synes, at det er forfærdeligt, at jeres kaffe smager så dårligt og er så tynd. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
✎ 66	Fortsæt den gode imødekommenhed og den gode tone blandt patienterne. Med en lettere stemning kommer man lettere igennem operation. [Relationer til personale]	Virkelig godt
✎ 69	Jeg synes, at venteværelset kunne blive piftet op, så det ikke var så kedeligt. [Fysiske rammer]	Godt
✎ 71	Der har været lidt tvivl nogle gange i forhold til, hvad jeg skulle have lavet, hvor de lige skulle kigge en ekstra gang på journalen. Dejligt I altid er så smilende og hjælpsomme :-) [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
✎ 72	Test af mine tænder inden en stor [] operation. Personalet var grundige og meget flinke. [Kvalitet i behandling]	Godt

- ✎ 74 I disse sparetider syntes jeg, at hele forløbet var til ug. Men der er mange, der løber stærkt derinde. Jeg er fuld tilfreds med det hele.
[Kvalitet i behandling, Pleje] Godt
- ✎ 76 Man føler sig rigtig godt tilpas! Dem, der behandler mig, har altid, ALTID, været glade og interesserede i at snakke med mig. Jeg føler, at jeg har fået venner der (nu har jeg også gået der [gennem længere tid]), og jeg glæder mig på en måde ikke til, at min behandling er helt færdig. De snakker med hinanden, og de er aldrig i tvivl om, hvad der skal ske ved hvert besøg. Det er også helt tydeligt, at de ved, hvad de laver, og de tøver ikke, hvis jeg vil have noget at vide/vide hvad de laver, og de lytter til mig, hvis jeg er utryk ved noget (fx hader jeg, hvis jeg ikke ved, hvad de stikker i min mund eller ikke forklarer, hvad de laver, jeg vil gerne være forberedt og følge med i, hvad der sker). De fortæller mig, hvad jeg vil vide, viser omsorg for mig, og gør alt, hvad de kan for at gøre min behandling god og positiv. Ambulatoriet ville ikke være det samme uden dem! Personalet fortjener kæmpe ros!
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale] Virkelig godt

