

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Kæbekir
TAND-, MUND-, KÆBEKIR. O
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside <http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	274
Besvarelser fra patienter:	128
Afsnittets svarprocent:	47%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

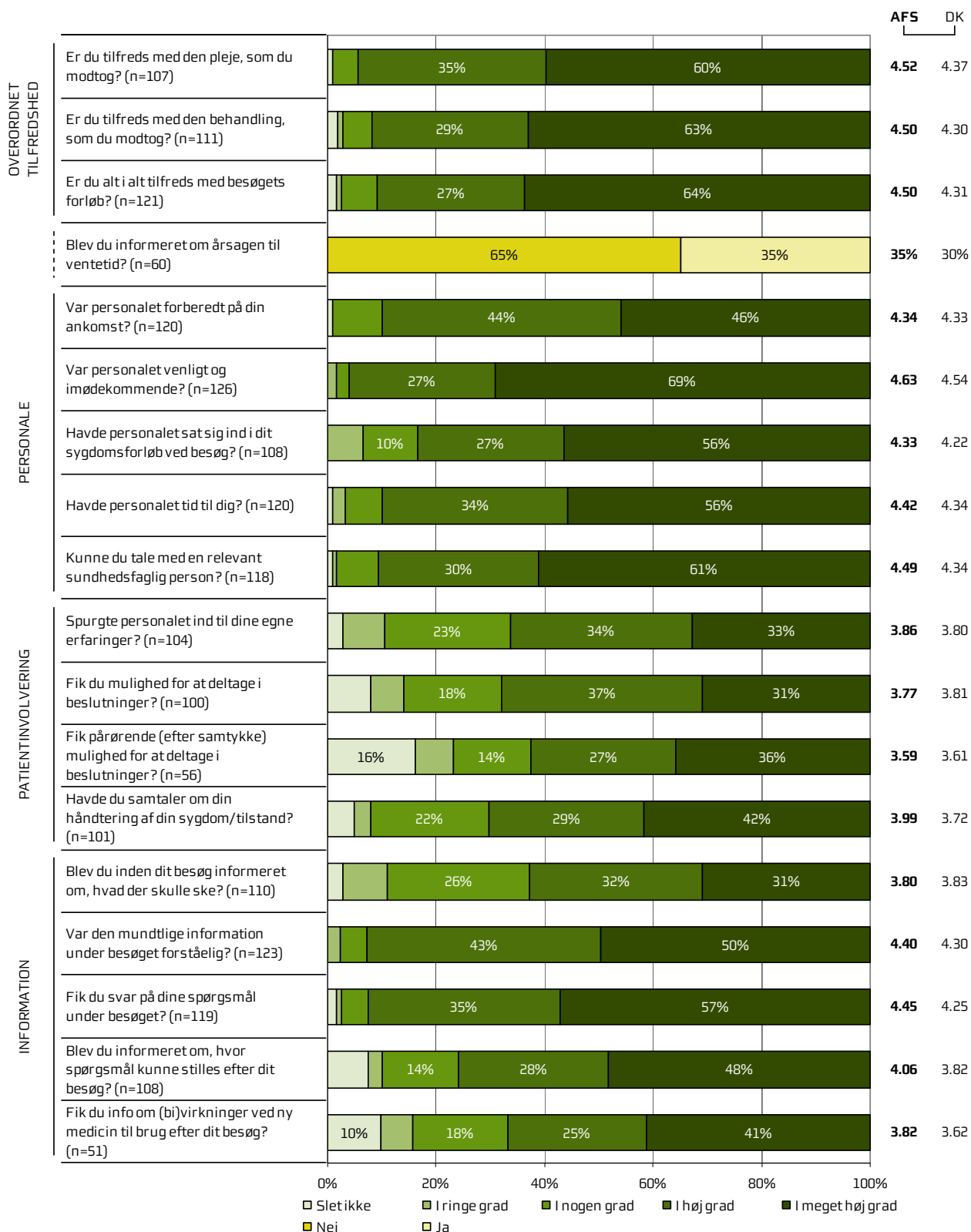
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

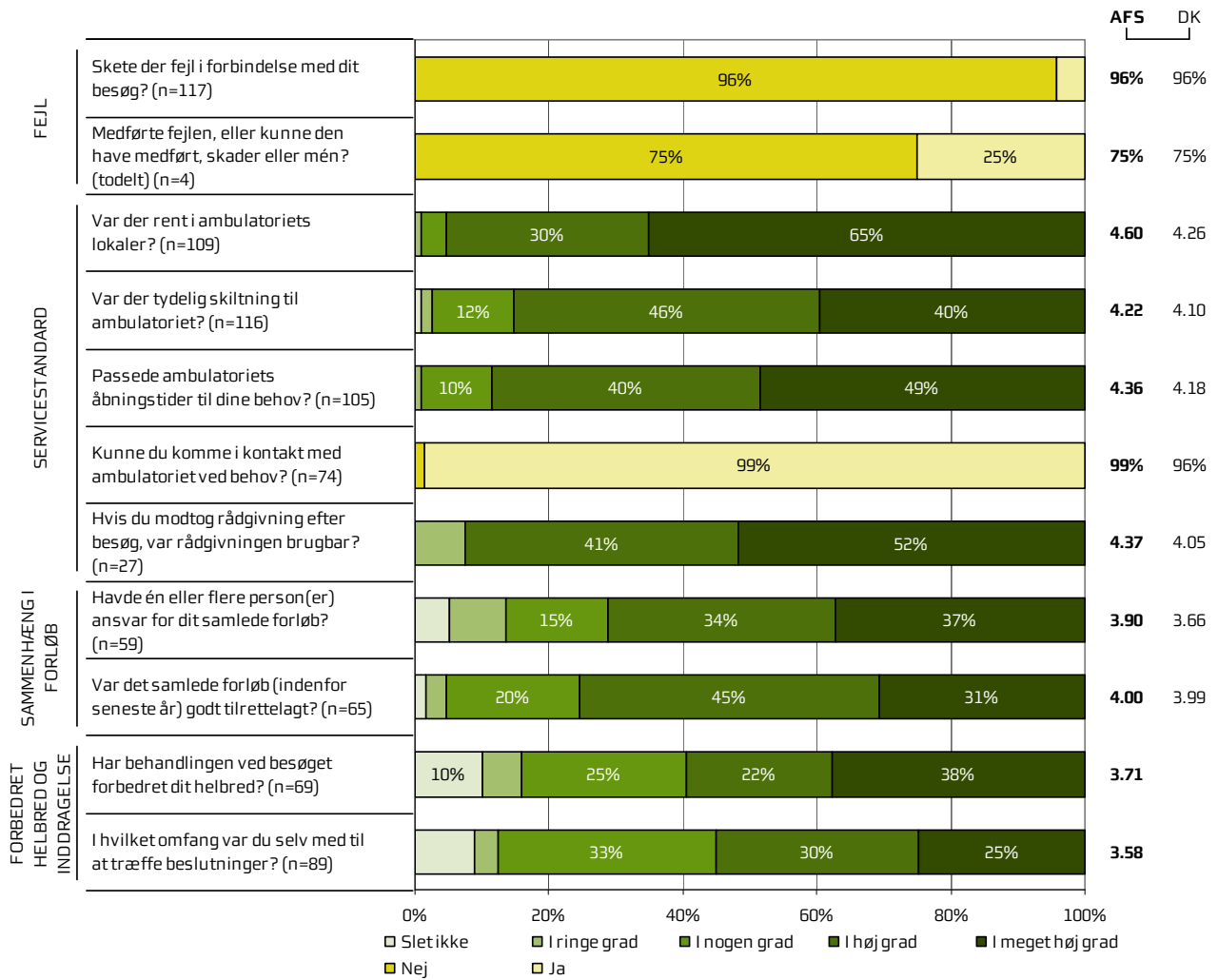
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

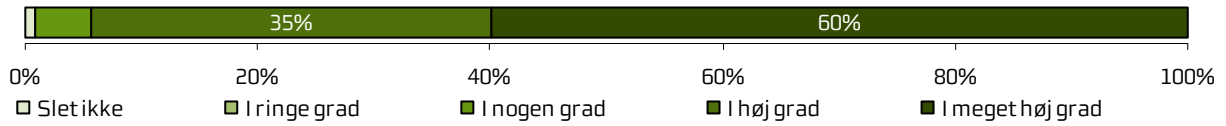
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

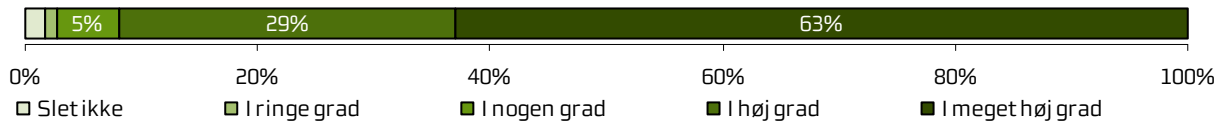
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

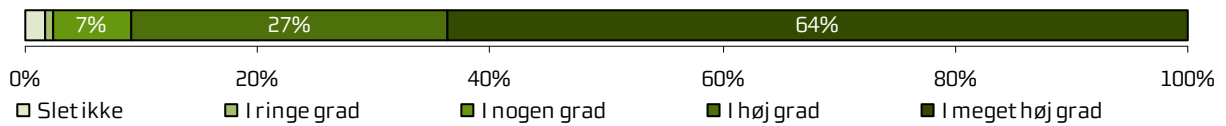
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=107)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=111)



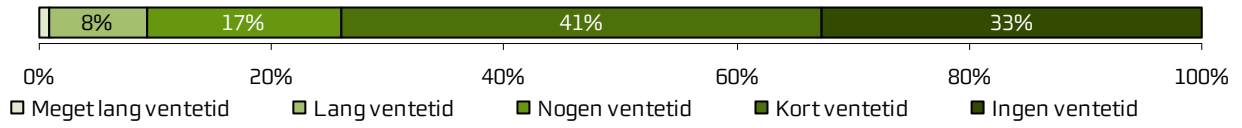
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=121)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,52		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,5		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,5		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=119)



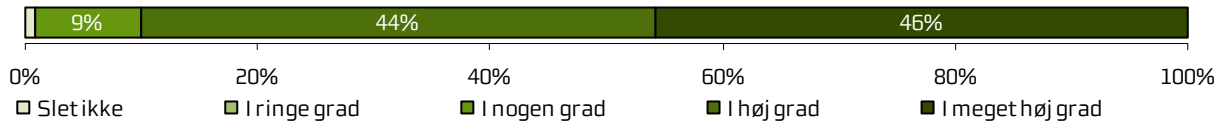
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=60)



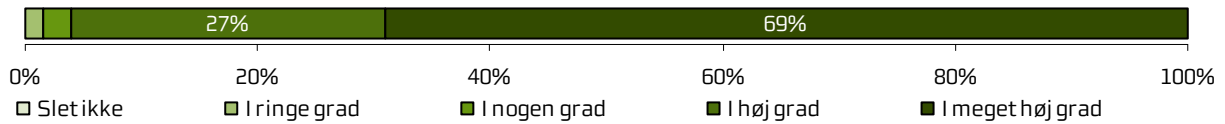
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,97		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		35 %	30 %	

Personale

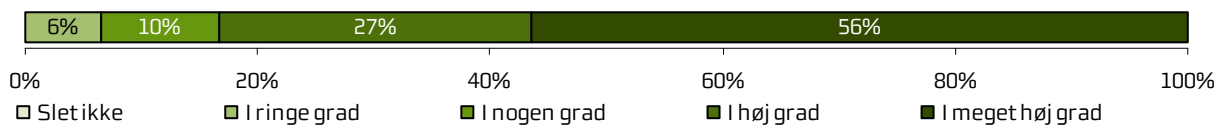
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=120)



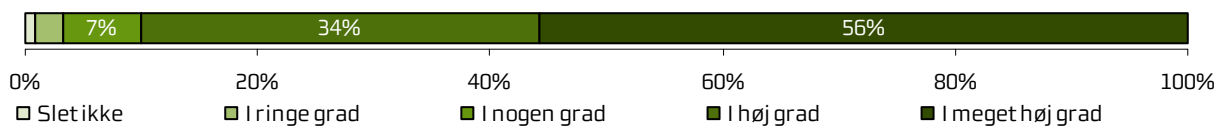
Var personalet venligt og imødekommende? (n=126)



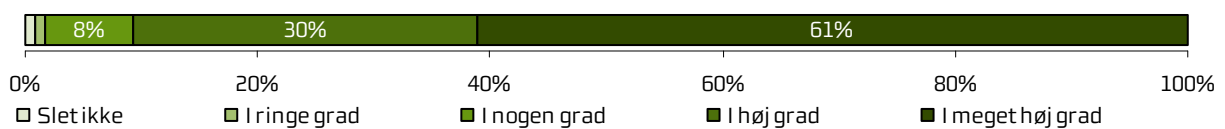
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=108)








Havde personalet tid til dig? (n=120)



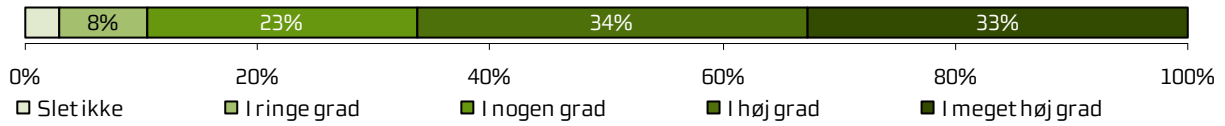
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=118)



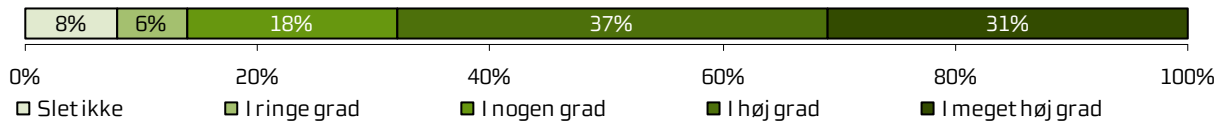
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,34		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,63		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,33		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,42		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,49		4,34	

Patientinvolvering

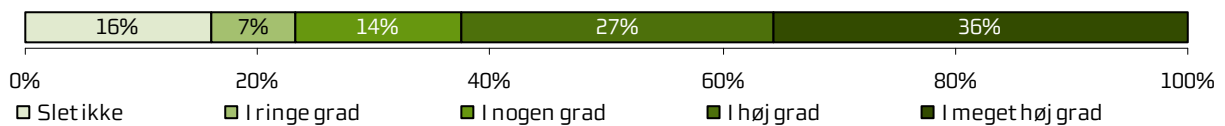
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=104)



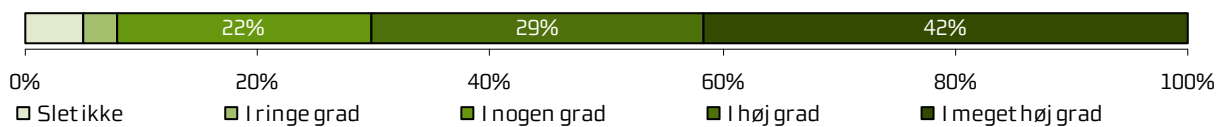
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=100)




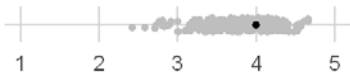


Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=56)



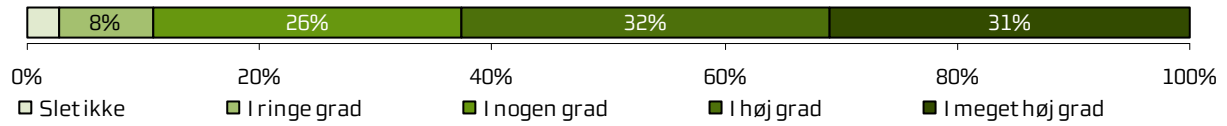
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=101)



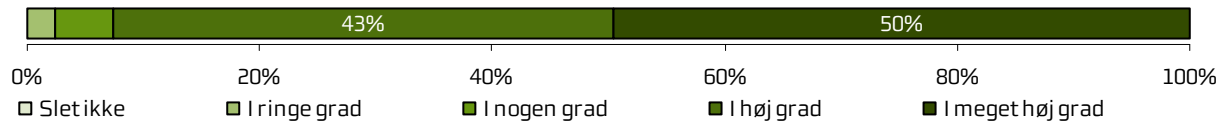
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,86		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,77		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,59		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,99		3,72	

Information

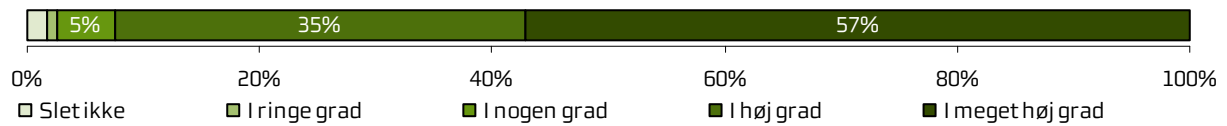
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=110)



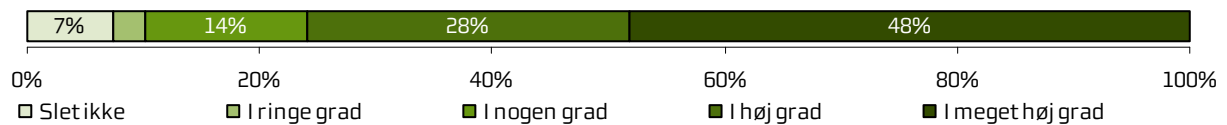
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=123)



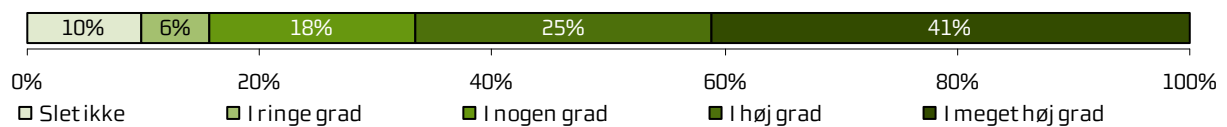
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=119)








Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=108)



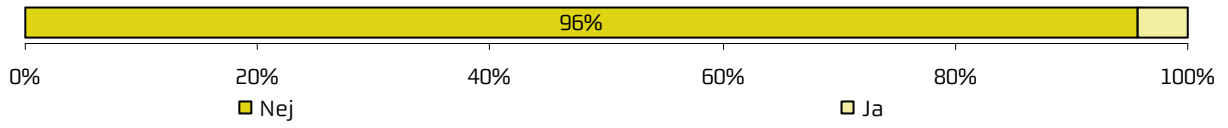
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=51)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,8		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,4		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,45		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,06		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,82		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=117)



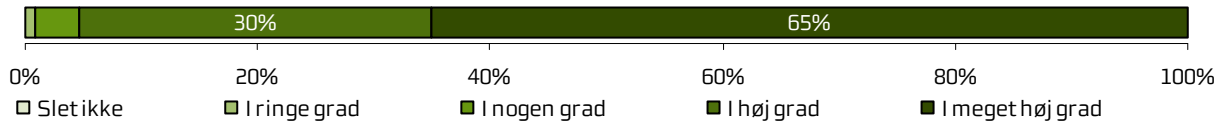
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



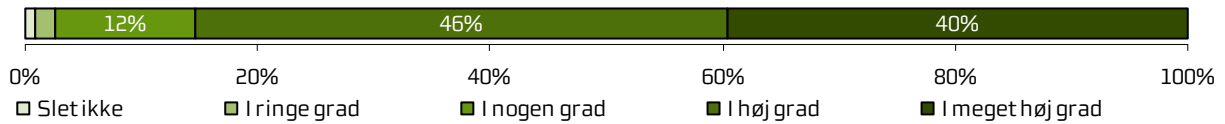
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		75 %	75 %	

Servicestandard

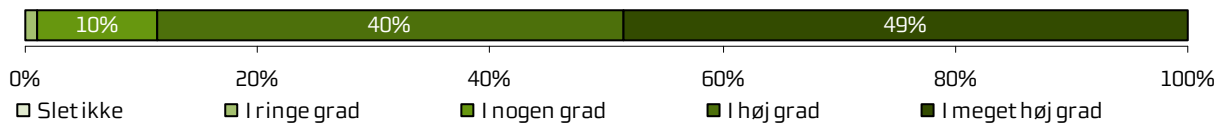
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=109)



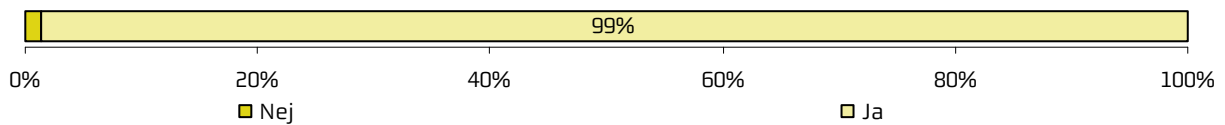
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=116)



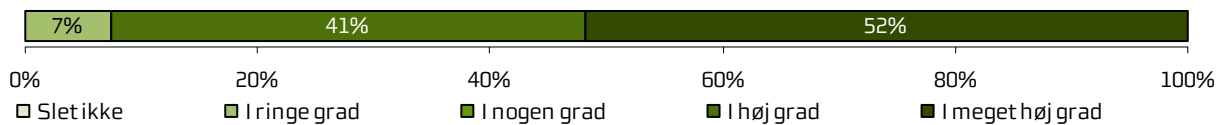
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=105)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=74)



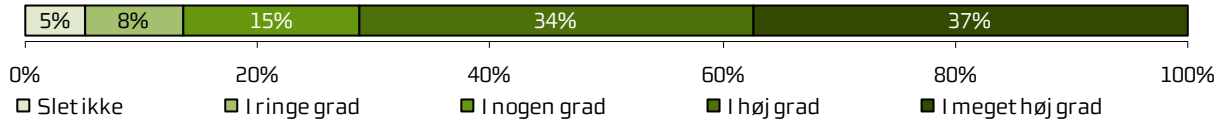
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=27)



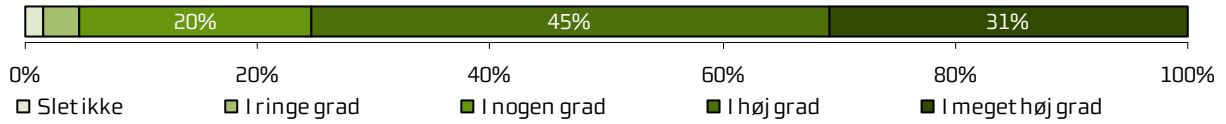
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,6		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,22		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,36		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		99 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,37		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=59)



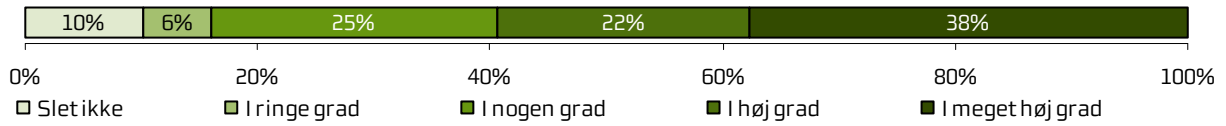
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=65)



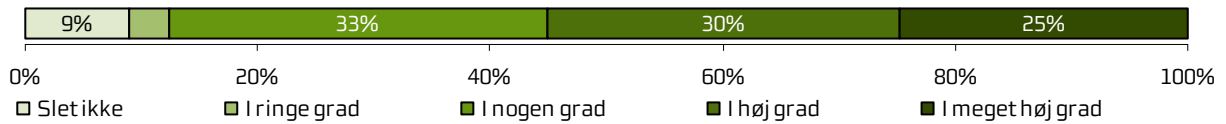
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,9		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=69)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=89)



	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,71			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,58			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

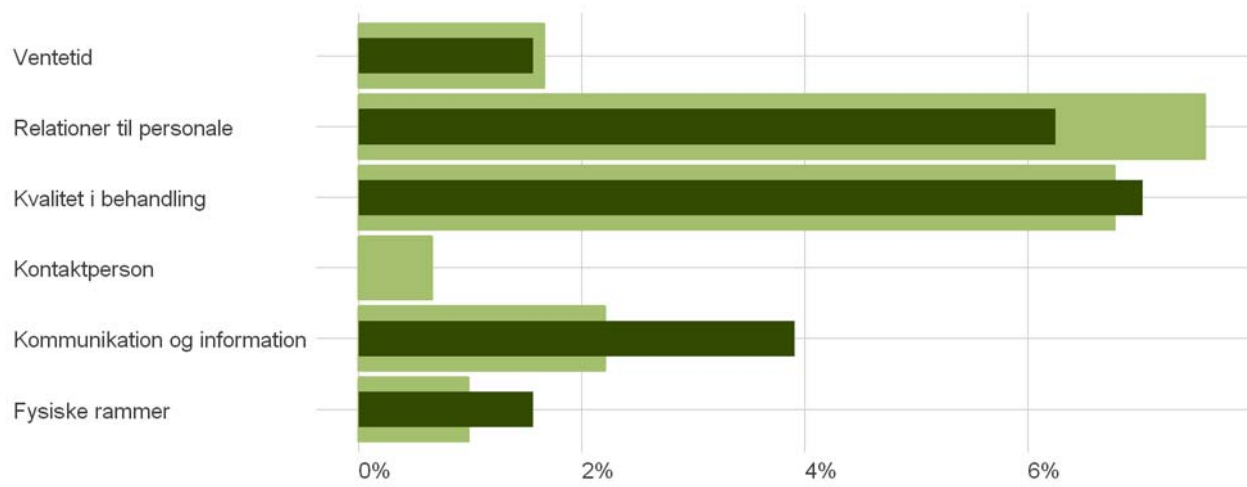
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/








Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.









Kæbekir








Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Kæbekir	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Sødt personale i receptionen.	I høj grad
 10	Sæt en skærm op med forventet ventetid, så patienten altid er informeret.	I høj grad
 12	God.	I høj grad
 32	Der var over 30 minutters ventetid. Manglende løbende orientering om ventetiden.	I høj grad
 5	Kom ind før aftalt tid!	I meget høj grad
 11	<input type="checkbox"/> Havde kæbebrud, alvorligt. <input type="checkbox"/> Alt til topkarakter.	I meget høj grad
 21	Ok med ventetid, da jeg kom ind akut på lægehenvi sning samme dag. Helt ok.	I meget høj grad
 27	Der mangler gængse daglige aviser og seriøst læsestof i ventelokalet.	I meget høj grad
 37	Alle var imødekommende, har virkelig fået en rigtig god oplevelse og har det stadig.	I meget høj grad
 7	Modtagelsen var fin. Jeg har nemlig ikke noget imod lidt ventetid.	I nogen grad
 14	Man kunne evt. sætte tv op, så man kunne se tv, mens man venter.	I nogen grad

Kæbekir**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - Kæbekir	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 36	Jeg var ikke fra start helt klar over, hvad der skulle ske. Var henvist af min speciallæge.	I høj grad
 40	Jeg synes, de havde meget travlt.	I høj grad
 25	Ved besøg ved ambulatoriet i efteråret fik jeg flere informationer om lokalbedøvende virkning, end jeg gjorde ved besøget i sommers. Især adrenalinens virkning på mig, overraskede mig, og dette blev først forklaret for mig ved besøget i efteråret.	I meget høj grad
 38	Vi bad om at få tilsendt information om hele forløbet, men det fik vi desværre ikke.	I meget høj grad
 7	Det havde været meget bedre hvis det havde været den samme der havde behandlet mig igennem hele behandlingen.	I nogen grad
 6	Da jeg indtil videre kun har været til et informationsmøde om <input type="checkbox"/> forløbet, kunne jeg godt have brug for, at man var blevet delt op, så man kunne have fået information om lige nøjagtigt det sted, man var i behandlingen, <input type="checkbox"/> når man først lige er startet op.	Ikke relevant for mig

Kæbekir**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Kæbekir	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Rørene, der sad i næsen, som skulle suge blodet op fra maven, stoppede til, så jeg kastede blod op.	Ja
 8	Jeg kom ind til den forkerte sygeplejerske, da der var to, der hed NN!	Ja
 40	De troede først, at jeg var en anden, da han ikke var mødt op, og jeg kom før ind.	Ja
 41	Operationen tog længere tid end forventet, og min mor blev ikke informeret om, at jeg var ankommet til opvågning.	Ja
 23	Jeg havde store problemer med at tåle medicinen.	Uoplyst
 24	Edb-systemet var brudt ned efter opdatering.	Uoplyst
 30	Jeg skulle til undersøgelse og havde en del smerter. Efter at have ventet en time, spurgte jeg, om der snart skete noget, og det viste sig, at jeg ikke var blevet registreret, selvom jeg havde henvendt mig i starten. Efter en halv time kom jeg ind.	Uoplyst










Kæbekir

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

ID	Kommentarer - Kæbekir	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
26	Jeg følte, at jeg blev godt modtaget i ambulatoriet. I min samtale med lægen manglede jeg, at han havde sat sig lidt mere ind i, hvad der stod i journalen. Lægen sagde, at det ville være problematisk at behandle mig. Dette på trods af, at jeg ugen før havde været til [tilsyn ved speciallæge] (på samme sygehus). Ved den samtale fik jeg at vide, at det ville være ok med fuld bedøvelse. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	Jeg er særdeles tilfreds med personalets behandling, udredning og forklaring. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
13	Ventetid ved forundersøgelse var for lang. For mange forskellige personaler. [Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
19	Jeg synes (igennem et [længere] forløb), at personalet er utroligt søde, vedkommende og hjælpsomme, trods det at de måske er lidt stressede indimellem! Jeg har kun godt at kunne fortælle om det forløb, jeg har været igennem! Desuden er det dejligt at kunne fordrive ventetiden i ambulatoriet med at se TV og få en kop kaffe eller saftvand. Tak for det! [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
27	Stor ROS og RESPEKT for den faglige dygtighed og kompetence til det team, der udførte min [operation], på Kæbekirurgisk Afdeling O på Aarhus Universitetshospital [for få år siden]. Altid mødt med stor venlighed. Har følt stor tryghed under hele forløbet. Er dybt taknemmelig for det udførte arbejde. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
28	Ambulatoriet kan bruges som et rigtig godt eksempel på mange af hospitalets afdelinger. Særligt omkring punktlighed, god tid til den enkelte. Det er, set fra en borgers side, en mønsterafdeling. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
31	De gjorde det godt.	I meget høj grad
37	Alle som én har været der for mig. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
18	Mere konkret vejledning og tydelighed omkring råd og beslutninger. [Kommunikation og information]	I nogen grad
3	Utroligt søde og opmærksomme over for vores [unge] søn, der skulle sys. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
4	Jeg har endelig fået sat navn på mine smerter. Det er "rart", at der er nogen, der tror på dig. Jeg føler, at jeg har lidt styr på smerterne. De går ikke så dybt, som de har gjort. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
5	Den pågældende tandplejer var meget kvalificeret og forstod at fremlægge sit budskab. Rådgivningen jeg fik medførte en stor forståelse af situationen og en øjeblikkelig ændring af min adfærd. Det kan ikke gøres bedre! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
9	Danske hospitalsafdelinger er så underbemandede, at det skrider til himlen. Så ja, alt kan gøres bedre, hvis det behandelende personale IKKE hele tiden skal LØBE.	Uoplyst

	[Relationer til personale/Pleje]	
✎ 11	[]. Jeg havde fået [adskillige brud]. Fik en helt perfekt modtagelse hos jer, Århus Universitetshospital. Operation og opfølgende kontrol er til topkarakter. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 17	Ok!	Uoplyst
✎ 20	Jeg fik i høj grad tillid til, at der vil blive taget professionelt hånd om hele behandlingsforløbet. Jeg synes, det er meget fint at få tilknyttet et behandlingsteam. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 22	Det er en super afdeling.	Uoplyst
✎ 30	Jeg [lå] på samme stue som en [] herre, der skulle have lagt kateter. Jeg var frisk nok til at forlade stuen, mens det stod på, men blev ikke bedt om det. En papvæg er ikke særlig stor eller lyd-isolerende. For hans skyld synes jeg, at jeg skulle være [bedt] om at gå ud. Jeg synes for øvrigt, at manden, af nogle, blev tiltalt som et barn og på nogle måder nedladende. Jeg var derimod meget glad for måden, jeg blev behandlet og tiltalt. Meget dygtige og professionelle sygeplejersker og læger. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 32	Mere information om undersøgelsen i forhold til den samlede indsats. Rigtig god tid til vores besøg, god forklaring og klarhed på, hvem vi talte med. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 35	De kunne godt forklare lidt mere, hvad de mente. Jeg kunne ikke forstå, hvad de ville. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎ 38	Jeg skal igennem et []operationsforløb, og det eneste jeg synes, der kunne gøres anderledes er, at det ville være rart at få et udprint med hele mit forløb på.	Uoplyst

Kæbekir**Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - Kæbekir	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 15	Er ikke klog nok til selv at træffe beslutninger.	I høj grad
 29	Forløbet endnu ikke afsluttet.	I høj grad
 27	Jeg var indkaldt til kontrol [i efteråret].	I meget høj grad
 8	Er et barn!	I nogen grad
 16	Var ikke en sygdom, men et symptom. Derfor var der ikke så meget at gøre.	I nogen grad
 6	Har stadig kun været til informationsmøde, og er først lige startet forløbet.	Uoplyst
 17	1. Hjemme: Sveder, svimmelhed, uden energi, hovedpine, åndenød, følelsesløs i [] kind/mund. 2. Mangler: [] EKG svar fra Skejby [].	Uoplyst
 33	Har stadig smerter, men skyldes sikkert lang helingsproces.	Uoplyst
 39	Elaturen havde klaret mit problem, derfor var alt ok.	Uoplyst

