

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvovering, 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	375
Besvarelser fra patienter:	226
Afdelingens svarprocent:	60%

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/2015/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 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 fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

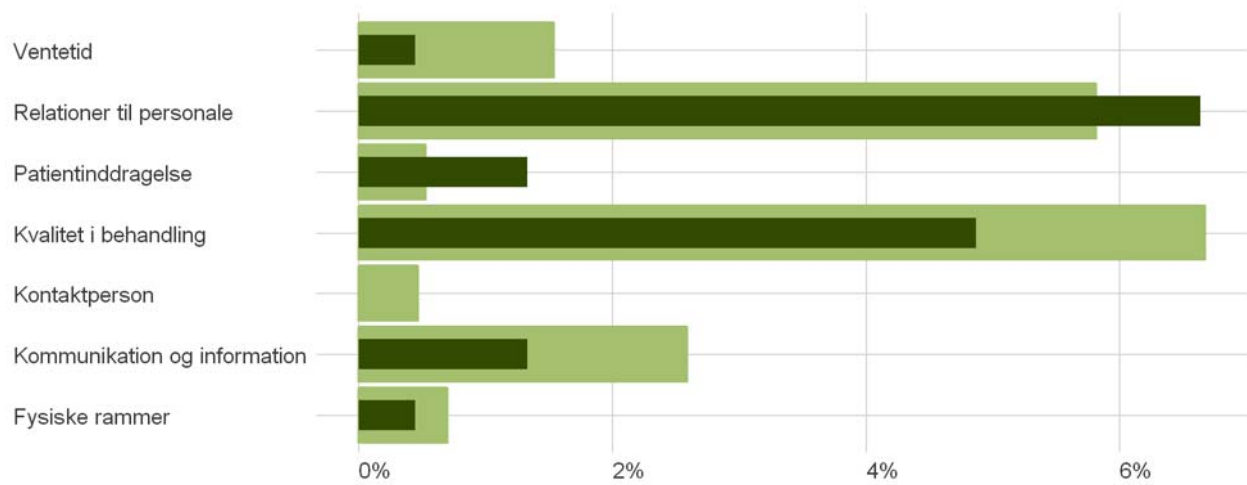
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.










Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 3	Der er altid ventetid, men det er jo forståeligt.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Ambulatorium (orto)	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Jeg synes godt om, når man kommer til Århus Sygehus. Det er rigtig godt. Også når man venter indtil det bliver næste tur.	I høj grad
 10	Lige netop i august var ventetiden ikke så slem. De andre gange, jeg har været til undersøgelse i dette ambulatorium, har jeg ventet betydeligt længere, ofte 30 minutter. Specielt til forundersøgelsen i [foråret] ventede jeg i lang tid. Jeg husker det som betydeligt mere end 30 minutter. Samtidig undrede det mig, at jeg overhovedet skulle til denne samtale, da jeg allerede var undersøgt med MR og CT på hjemsygehuset, og min speciallæge havde lavet en udførlig beskrivelse af mit problem. Det virkede som spild af tid for både speciallæge, læge NN og for mig. Jeg havde endda taget min mand med. Undersøgelsen varede måske ti minutter. Det mest frustrerende var, at speciallæge og læge NN ikke kunne se de CT og MR billeder, der var taget på mit hjemsygehus! Det gentog sig ved den næste undersøgelse ved anden læge NN. Dette var på trods af, at speciallæge havde sendt besked til ambulatoriet om billederne, og at jeg selv have bedt hjemsygehuset om at sende billederne. Jeg insisterede på, at speciallæge skulle se billederne, så vi talte om det "samme", og "truede" med at indberette det som en UTH, hvis de ikke fandt dem. Det hjalp :-)) og det blev ikke til en UTH. Det var en MEGET frustrerende oplevelse, når man har ventet flere måneder på at blive set af specialisterne, som man forventer samler alt materiale, der allerede foreligger i systemet. Det var også frustrerende at få brev om, at man IKKE har ret til frit sygehusvalg, og at man ikke er dækket af ventetidsgaranti bare fordi, at man er syg i kæbeleddet og ikke i knæleddet! Efter ovenstående kritik skal ambulatoriet have den ros, at de altid er meget venlige, og man føler, at de har tid til én, når man kommer til.	I høj grad
 13	En forberedelse på, at der kan komme ventetid på op til 30 minutter. Det er nemlig frustrerende at sidde og vente og vente, selvom ens tid egentlig var aftalt til 10 eller 20 minutter før. Forbedrelsen kan være igennem SMS-påmindelsen, en folder eller en seddel, der hænger i venteværelset.	I høj grad
 2	Med kort ventetid menes kun tre-fem minutter :-)).	I meget høj grad
 4	Der er sjældent ventetid, og personalet er meget flinke.	I meget høj grad
 7	Man bliver altid mødt af smilende og glade mennesker, så selv når ventetid forekommer, er det ikke slemt.	I meget høj grad
 11	Sidst jeg var hos jer, kom jeg en time før min tid. Jeg blev taget ind tidligere, da der var en anden, der havde tid til mig. Det var meget betænksomt.	I meget høj grad
 5	Jeg har efterhånden besøgt Kæbekirurgisk mange gange det sidste halve år pga. et tandretnings forløb. Alle gangene har mit sundhedskort ikke villet registreres, og jeg skulle ifølge maskinen "melde mig i receptionen." Og det gør jeg også hver gang. Men informationen om min ankomst kommer sjældent videre fra receptionen til behandlerne, så min ventetid på ti-20 minutter skyldes oftest, at de ikke kan se på computeren, at jeg er ankommet, og derfor ikke kommer ud og kalder mit navn. Og hver gang kommer de så ud og tjekker efter et kvarters tid, om jeg er der. De siger, jeg bare skal banke på, på kontoret og sige, jeg er kommet, når nu teknikken ikke virker. Men det synes jeg virker lidt påtrængende, så det bryder jeg mig ikke om. Tænker det for alles vedkommende var bedre at finde ud af, hvorfor jeg ikke bliver registreret i systemet :-)).	I nogen grad

ID	Kommentarer - Ambulatorium (kæbekir)	Var personalet forberedt på din ankomst?
11	Det var meget tilfredsstillende.	I høj grad
16	Lægen var optaget af anden patient.	I høj grad
18	Først ved undersøgelsens afslutning, ved egen foranstaltning, udvistes interesse for modtagelse af alle medbragte, udfyldte oplysningskemaer.	I høj grad
21	Super.	I høj grad
41	Der var problemer med at få computer og skærm til at kommunikere sammen, så der var startvanskeligheder med at få taget et røntgenbillede af [], da mine personlige data skulle findes og udfyldes korrekt først. Jeg fik da lov til at vente, til sygeplejersken fik løst problemet.	I høj grad
5	Meget god. Ingen problemer og hurtig behandling.	I meget høj grad
6	Jeg kom med taxa fra [andet sygehus] med en sygeplejerske som ledsager.	I meget høj grad
7	Rigtig god.	I meget høj grad
12	Det hele gik hurtigt, måske to-tre minutter fra check-in til modtagelse. :)	I meget høj grad
13	Kun omkring fem minutters ventetid grundet travlhed.	I meget høj grad
20	God modtagelse. Kan ikke gøres bedre.	I meget høj grad
24	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
27	Jeg har været patient i afdelingen længe, og bliver hver gang modtaget af smilende personale. Det er min oplevelse, at alle modtages på en rigtig fin måde, og jeg fornemmer, at de i afdelingen trives godt med hinanden.	I meget høj grad
33	I selve ambulatoriet var alt parat. Inden da havde jeg fået besked om at køre til anden by, hvilket er minimum halvanden time væk. Efter diskussion med visitationen blev jeg sendt til Aarhus, hvor der er maks. 25 minutter [til].	I meget høj grad
34	Lidt flere stole i venteværelset. Der er ofte mange, der venter (nogle har flere pårørende med).	I meget høj grad
40	Jeg har været i et længere og meget intensivt behandlingsforløb på Kæbekirurgisk Ambulatorium []. Den aktuelle kontrol var den sidste evaluerende undersøgelse i dette forløb. Jeg kender således mange af de ansatte på afdelingen, og da det var over et år siden, jeg sidst havde været der, fik jeg en meget varm og personlig velkomst, hvilket jeg blev utrolig glad og rørt over.	I meget høj grad
19	Forbered personalet på, at der kommer patienter: Der var ikke nogen, der vidste, hvor vi skulle hen. Blev henvist til det forkerte sted. Der var overbooket med fire patienter. Jeg skulle møde [om morgenen], og jeg fik først af vide, da jeg ankom, at jeg skulle ind [sen formiddag]. Vi måtte ikke gå nogle steder, der var ikke plads på gangen til os. Mindre detalje: Når man er fastende og sidder der i flere timer, gider man ikke høre om sygeplejerskernes kagesnak.	I ringe grad
9	Jeg var akut indlagt [i efteråret] med [flere] kraniebrud og dermed alvorlig hjernerystelse. På andendagen blev jeg udskrevet, og fik tid til undersøgelsen på kæbeafdelingen [] med besked om, at jeg måtte tage pamol mod smerter. Jeg var slet ikke smertedækket, og havde det rædselsfuldt. Måtte selv finde transportmulighed for at komme på kæbeafdelingen. I venteværelset var der kun hårde stole uden armlæn ledig. Jeg havde det så forskrækkeligt, og kunne ikke finde	Ikke relevant for mig

hvile. På gangen opdagede jeg en kørestol, og satte mig i den til jeg blev kaldt ind, det hjalp lidt. Inde hos [lægerne] fik jeg god information, så billede af mit kranie og mødte forståelse for, at jeg bestemt skulle smertedækkes. Fik tabletter med hjem, samt en recept til apoteket. Meget omsorgsfuld behandling.

Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O










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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
2	Jeg er dybt rystet og chokeret over min behandling i regionstandplejen. Jeg har aldrig troet, at jeg skulle modtage magen til uprofessionel opførelse fra andre fagpersoner på denne måde. Hvilket også er grunden til, at jeg har taget kontakt til Patientklagenævnet for at klage over min behandling hos sundhedsvæsnet. Det er simpelthen ikke acceptabelt, at man ikke informerer sine patienter om, at deres behandlingsgang er ændret eller lignede. At man ikke informerer om konklusioner eller lignede beslutninger, som bliver truffet under en sagsgang. At man skriver i ens patientjournal, ens moder eller fader er informeret omkring beslutninger og afgørelser i ens sag, når de bestemt IKKE har blevet informeret. Det er uacceptabelt.	Slet ikke
	ID Kommentarer - Ambulatorium (orto)	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Jeg synes, det var rigtig godt det hele, da jeg var derinde på Aarhus Universitetshospital.	I meget høj grad
3	Hver gang jeg har besøgt stedet, har jeg fået forskellige informationer. Så det er ikke altid lige sammenhængende og giver ikke så god mening, når det der bliver sagt går i strid med, hvad man fik at vide ved forrige besøg.	I nogen grad
	ID Kommentarer - Ambulatorium (kæbekir)	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
3	Om jeg måtte tage min ganeprotese ud eller ej.	I høj grad
6	Informationen fik jeg på Skejby.	I høj grad
16	Jeg kunne ikke få svar på, hvorfor der blev ved med at være betændelse i området, selv om det var væk, der hvor det startede. I stedet for at svare veg de udenom, i stedet for at sige, at de simpelthen ikke vidste det.	I høj grad
35	Jeg var blevet henvist af min tandlæge pga. smerter i tænderne i den ene side nogle dage efter et styrt []. Hos tandlægen tog de et røntgenfoto af tænderne, men kunne ikke se mulige årsager. Jeg havde haft midlertidige smerter i tænderne i venstre side, som var så stærke at jeg ikke kunne tygge. I ambulatoriet blev jeg undersøgt, ved at lægen mærkede med fingrene i min mundhule, om der var brud. Jeg blev orienteret, om at der ikke var brud, men at revner i kranie/kæbe ville kunne være en årsag, men at man kun foretog behandling hvis brud. Og derfor sådan set igen henvist til min tandlæge. Jeg havde nok ventet, at jeg var blevet scannet og orienteret omkring brudrevner, som kunne relatere til smerterne, om det ville kunne komme igen, og hvordan jeg tackler dette. Jeg havde ikke smerter ved undersøgelsen og undrede mig egentlig over at det havde været midlertidigt, men meget heftigt. Da jeg ikke havde smerter på klinikken, reagerede jeg ikke på forløbet, men undrede mig bagefter over ikke være klogere, end da jeg kom. Og egentlig igen henvist til egen tandlæge, hvor jeg kom fra. Og som ikke var i stand til at udrede, hvad smerterne skyldtes.	I høj grad
36	Fik forrige gang besked på, [at] jeg skulle have fjernet lidt tandkød ved operation. Det var slet ikke aktuelt, da jeg mødte anden gang?	I høj grad

- ✎ 14 Ingen mangler. I meget høj grad
- ✎ 19 Under mit besøg var der faktisk ikke nogle sygeplejersker, der havde tid til spørgsmål. Jeg passede faktisk mig selv. I meget høj grad
- ✎ 20 Ingen mangler. I meget høj grad
- ✎ 32 Jeg er utrolig tilfreds med alle omkring min operation, med undtagelse af sengeafsnittet. Men det er ordnet med sygeplejerske NN på Kæbekirurgisk Afdeling I meget høj grad
- ✎ 1 Ikke som sådan information, men en læge, der havde empati for patienten (vores søn, [der er teenager] med hjerneskade pga. epilepsi, så alderssvarende til 12). Lægen forstod ikke at tale til vores søn, så han forstod det, og gav sig heller ikke tid til at give vores søn mulighed for at forstå, hvad der skulle ske! Heldigvis var sygeplejersken ualmindelig kompetent til at tale med vores søn, og svarede på det, han spurgte lægen om! I nogen grad
- ✎ 27 Min kommentar hertil er egentlig ikke møntet på afdelingen eller personalet som sådan, men jeg ville ønske, at afdelingen fik bevilget flere ressourcer. Jeg har en kronisk sygdom, men min tilstand er desværre ikke altid stabil. Jeg ville ønske, at det var muligt at tilføre afdelingen flere midler, så der var ressourcer til, at man som kronisk syg havde mulighed for flere personlige konsultationer og undersøgelser, så der ikke kun var kontrolscanning hver sjette måned. Telefoniske konsultationer har fungeret udmærket, men det kan være vanskeligt for mig at finde et privat rum, når jeg er på arbejde og får tid og ro til at stille mine spørgsmål. Det er faktisk heller ikke helt let præcist at beskrive, når der har været aktivitet i min tilstand, så ofte ville jeg ønske, at den læge, som jeg er tilknyttet (og som jeg er meget tilfreds med) havde mulighed for at se mig in persona. Heldigvis har jeg mulighed for at ringe til afdelingen, når jeg oplever noget, som lægen skal have besked på. I de situationer oplever jeg altid, at de følger op på tingene, men jeg er sikker på, at flere ressourcer ville gøre, at jeg kunne have været sparet for en del smerter, såfremt patient og læge kunne mødes noget oftere. I nogen grad
- ✎ 29 Jeg synes, at jeg fik en rigtig dårlig behandling. Og jeg regnede med, at jeg fik mere svar på min skade. Ham tandlægen, jeg var inde ved, fik mig til at føle, at det var åndssvagt, at jeg kom ind for at blive tjekket. Og sagde bare, at det var sikkert noget, som var sket ved et fald, da jeg var lille. Og jeg har aldrig bøvlet med min kæbe før, efter jeg blev kørt ned []. Så synes virkelig, at det var en ubehagelig oplevelse at være hos jer. I nogen grad












Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	Hele behandlingsgangen har været uacceptabelt, fordi der er blevet truffet nogle afgørelser, uden at man har inddraget patienten og pårørende. Nogle beslutninger og afgørelser, som er blevet truffet efter, at man i regionstandplejen har lovet og forklaret, at der skulle ske nogle andre ting.	Ja
ID	Kommentarer - Ambulatorium (kæbekir)	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	Jeg blev ikke henvist til skanning, jeg måtte selv sørge for, at det blev gjort.	Ja
 8	Personalet havde indtastet et andet navn til mit CPR-nr. Det gav besvær at få det rettet inden der kunne foretages røntgen undersøgelse. Heldigvis blev det opdaget og rettet.	Ja
 18	En erkendt teknisk fejl på røntgenudstyr bevirkede ifølge undersøgende tandlæge, at optagelser ikke havde en kvalitet, således at de kunne anvendes som billeddiagnostiseringsmateriale.	Ja
 28	Røntgenapparatet virkede ikke. Det endte med narkose i to timer i stedet for 15 minutter.	Ja
 31	Det første tandaftryk mislykkedes og måtte gøres om.	Ja
 37	Vi skulle vente en time.	Ja
 39	Efter jeg havde besøgt lægen, var det påkrævet at tage aftryk af min kæbe. Jeg fik en tid på et stykke papir til denne procedure, som i tiden er blevet slettet. En anden indvending er, at uanset om jeg fik en tid på et stykke papir, blev jeg ikke oplyst om, at jeg ville være nødt til at gå til en anden klinik for at få taget aftrykket af min kæbe [].	Ja
 41	Computerproblemer med at få skærm og computer til at kommunikere sammen i røntgenlokalet.	Ja

Tand-, Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

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

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 3	Ikke i forhold til tilrettelæggelse. Men forrige gang fik jeg ikke megen omsorg og følte mig som et stykke kød uden følelser. Dog var behandlingen og forståelsen for mine følelser MEGET bedre [end] sidste besøg. Fortsæt gerne. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
 1	Mere konklusion og forståelse af grunden til min indlæggelse. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
ID	Kommentarer - Ambulatorium (orto)	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Det var godt, at de hjælper mig hele vejen igennem forløbet.	I høj grad
 9	Altid veltilrettelagt ambulante forløb, med en super behandling af personalet. Under en [flere] dages indlæggelse i forbindelse med operation oplevede jeg, at smertebehandlingen ikke var ordentlig planlagt, da jeg ikke kunne tåle morfin. Det tog meget lang tid inden der blev ordineret et alternativ præparat. Lægebehandling i top. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 6	De er meget venlige og åbne, hvis man har spørgsmål. [Patientinddragelse]	I meget høj grad
 8	Min [unge] søn er kommet på ambulatoriet gennem flere år. Det har altid været en positiv og tryk oplevelse. Han er i de bedste hænder :-). [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
 3	Det kunne være en god idé at læse op på patientens fil før besøget så der ikke pludselig opstår en situation, hvor de skal til at stå ved skærmen de første 5-10 minutter for lige at finde ud af, hvad de skal diskutere med mig først. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
 12	Ved indlæggelse var der super sødt personale. Super sød behandling. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
ID	Kommentarer - Ambulatorium (kæbekir)	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 11	Har to gange oplevet ingen recept på apoteket. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
 22	Jeg synes, de gjorde det fint.	I høj grad
 23	Bedre information omkring transport fra hjemmet til Sygehus. [Kommunikation og information]	I høj grad

27	Både min faste læge og sygeplejerskerne, som jeg har kontakt med, skal have meget stor ros for den personlige måde, de har taget imod mig. De gør deres bedste i en travl hverdag. Jeg er meget tryk ved personalet og har tillid til behandlingen. Jeg er stadig patient der og har været det længe. Jeg er meget taknemmelig for den behandling, jeg får. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
29	Prøve at være mere interesseret i dem, der kommer og har noget de faktisk bøvler med og lad være med at virke ligeglad med det samme, som om alt bare er spild af tid. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
36	Har været ved jer [flere gange] gange, og hver gang var det en ny jeg snakkede med. Lidt træls!! [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
20	Alt fint.	I meget høj grad
34	Er gode til at forklare, hvad der skal ske ved de enkelte besøg. Man fornemmer, at personalet har rigeligt at se til, men at de skaber ro omkring den enkelte patient, så man føler sig velkommen. Som nyopereret tage alle meget hensyn til, hvad patienten kan og ikke kan. Flot, når der er travlt på afdelingen. Personalet gør en god indsats for at bruge et sprog, som patienterne forstår. Fagudtryk bliver forklaret, så man ved, hvad der bliver talt om. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
40	Jeg har hele vejen igennem været yderst tilfreds med det samlede forløb, jeg har haft i ambulatoriet. Jeg er altid blevet behandlet meget professionelt og med stor faglig kompetence samtidigt med, at jeg er blevet mødt med stor forståelse, imødekommenhed, medmenneskelighed, omsorg og varme. Alt i alt er jeg overordentlig glad og taknemmelig over den behandling, jeg har fået på Kæbekirurgisk ambulatorium! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Følte det var spild af tid at køre så langt (ca. halvanden time) for [meget kort] samtale, som kunne være gjort telefonisk (pga. afstanden til sygehuset). Fik ikke svar på de spørgsmål, vi havde forventet ved samtalen, da vi åbenbart havde fået en besked, og sygehuset havde en anden [oplevelse] af forløbet! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
30	Indlæggelsen på Aarhus Kommunehospital efter operation på klinikken [for flere år siden] var ikke nogen udpræget stor fornøjelse.	I nogen grad
1	Det var dejligt, at det var den samme sygeplejerske, der var tilstede til kontrolbesøgene, som tog imod Nicolai, da han kom akut. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
2	Jeg fik en fin behandling. Der var desværre begrænsning på hjælpen til det, jeg fejlede. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
4	Gider slet ikke at svare. Læger under al kritik og overlegne, men de sødeste sygeplejersker. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	De var meget venlige.	Uoplyst
9	Til så dårlige patienter, som jeg, burde der være en briks at ligge på i tilfælde af så lang ventetid. Det føltes godt at blive taget alvorligt, da jeg kom ind til læge NN. [Fysiske rammer, Ventetid]	Uoplyst
10	Få parkeringsvagt fjernet.	Uoplyst
12	"Tandlægen" var meget venlig, og sygeplejerskerne der hjalp var også meget venlige. Der blev taget godt vare på mig som patient, og for at gøre det lettere for mig efter fjernelse af min kindtand, fik jeg nogle få smertestillende piller fra hospitalet, så jeg ikke behøvede at skulle forbi et apotek, men bare kunne tage direkte hjem. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
14	Alt OK.	Uoplyst
15	Gerne samme læge hver gang.	Uoplyst

- [Relationer til personale/Pleje]
- 24 Meget sødt og forstående personale hele vejen igennem.
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 25 Jeg synes, I skal lytte mere til patienter, når man siger, at man ikke kan tåle fuld narkose. Så gør det i stedet i lokalbedøvelse.
[Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse] Uoplyst
- 26 Jeg havde feber og ondt i kæbe/hals/mund. Fik hurtig tid i dag, efter henvisning fra tandlæge. Fik taget [flere] biopsier, som jeg blev usikker op, om var nødvendige. Tog til ambulatoriet efter en uge, uden tidsbestilling, og fik en kontrol ved tandlægen. Alt ok. Efter svarene på biopsierne, en samtale, og der var ingen "sygdom". God samtale med personalet, hvor [min] ægtefælle var med. Et hurtigt og kompetent forløb. Tak for det.
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
- 38 Personalet var meget behagelige og venlige, [hvilket] beroliger en patient.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
- 41 Jeg synes personalet (sygeplejerske) var yderst venlige og imødekommende, men virkede også en smule pressede og frustrerede over, at skærm og computer ikke ville fungere sammen. Fik lidt ondt af deres arbejdsforhold, da der sad mange og ventede i ventelokalet. Jeg havde kun en positiv oplevelse af personalets behandling af mig. Tak for det.
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst

