

Kommentarsamling



Ambulante patienter

Tand- Mund- og Kæbekirurgisk Afdeling O

Aarhus Universitetshospital

LUP Somatik 2017

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Telefon: 40 42 71 44
E-mail: simwit@rm.dk

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

Kommentarsamling

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
41	Jeg blev modtaget af et venligt personale, hvilket betyder alt. Jeg fik god information om undersøgelsen og baggrunden for samme.	I meget høj grad
43	Blev rigtig godt behandlet.	I meget høj grad
50	Jeg kom uden aftale, da jeg havde smerter ved nogle tråde, som ikke ville opløse sig selv. Positiv modtagelse og OK at skulle vente, men jeg kom ind, og problemet blev løst. PERFEKT.	Ikke relevant for mig
55	Jeg havde fornemmelsen af, at der var for få hænder.	I nogen grad
88	Jeg var godt tilfreds.	I høj grad
94	Jeg foreslår, at I indfører et SMS-system, som kan give besked, hvis I er mere end en halv time forsinket. Jeg venter næsten altid minimum en halv time på at komme ind, og jeg har ofte ventet i op til 45-60 minutter på at komme ind. Jeg har vænnet mig til, at det er sådan, så jeg tager læsestof med. Men jeg må indrømme, at jeg hellere ville have mulighed for at køre lidt senere hjemmefra og så ikke vente så længe.	I meget høj grad
96	Den mødetid jeg havde fået var midt mellem 2 vagter, hvorfor der gik lidt tid inden der var en, som havde tid til at vise mig min seng osv. Måske dette kunne gøres på en anden måde. Dog var det tydeligt at de havde meget travlt ved ankomst. Den ventetid jeg havde fra min mødetid til at jeg kom over til selve operationen skyldtes sygdom i narkosen. Det er der ingen som er herre over - dog havde noget mere information været dejligt så man ikke bare ventede i det uvisse.	I høj grad
99	Jeg synes personligt, det er meget [] at være patient. Jeg har selv været meget rundt i sundhedssystemet i mit liv, så jeg siger med min erfaring, at der er en meget høj faglighed og et godt personale!	I meget høj grad
107	Jeg ventede kun 5 minutter, så det var helt fint.	I meget høj grad
108	Jeg bliver altid kaldt ind med det samme, som man har kørt kortet [sygesikringskortet] igennem og senest til den aftale tid. Det kan ikke blive bedre?	I meget høj grad
110	Meget godt.	I meget høj grad
114	Jeg blev mødt af venligt smilende personale og fik vist min seng m.m. Jeg har ingen forslag til forbedringer.	I meget høj grad
117	At de aftaler, man møder til, bliver overholdt, specielt når du kommer langt væk fra.	Ikke relevant for mig
124	Det kunne ikke være bedre, hverken personligt eller fagligt.	I meget høj grad
152	Alt var perfekt :-).	I meget høj grad
173	Vi blev henvist fra en anden afdeling med en datter, der var styrtet på cykel og havde fået en flænge i sin overlæbe. Den gabte så meget, at de ikke ville sy den, der hvor vi i første omgang blev modtaget. Vi var meget glade for at blive henvist til jer, da det var en flænge i ansigtet, og vi som de bekymrede forældre ville meget gerne have hende syet af jer frem for skadestuen. Vi blev taget godt imod. Med undtagelse af en læge, der gav sig til at skælde receptionisten ud, fordi "vi ikke bare kunne komme her uden en henvisning" lige foran os. Det var lidt upassende og lidt forvirrende.	I nogen grad
177	Får altid en super god og professionel behandling på afdelingen. Jeg har kun ros at give til de dygtige medarbejdere.	I meget høj grad
178	Jeg ved ikke, hvordan man kan forbedre [det], men det tog mig omkring 45 minutter at vente på mit første besøg.	I høj grad
183	Jeg følte mig rigtig godt modtaget og rigtig godt behandlet.	I meget høj grad
197	Meget venlig og imødekommende modtagelse.	I høj grad
232	De er altid forberedte. Søde og rare mennesker.	I meget høj grad
243	Alt fungerede godt. Ingen forbedring fra min side.	I meget høj grad

251	Af og til er der lidt ventetid, men det er aldrig urimeligt lang tid.	I meget høj grad
267	Bedre parkeringsforhold.	I meget høj grad
275	Super god modtagelse. Flinker mennesker!	I meget høj grad
293	Meget fin behandling i modtagelse, da jeg ankom.	I meget høj grad
302	Super rar modtagelse af smilende personale.	I meget høj grad
331	Jeg kom omkring 35 minutter for tidligt til ambulatoriet på grund af transportaftalen med Falck. Folkene fra Falck var gode til at snakke deres/min sag, så jeg kom til stort set med det samme. Undersøgelsen var færdig under et kvarter efter ankomsten, og derfor kunne jeg blive transporteret retur umiddelbart herefter af de samme folk fra Falck. Med andre ord, kom jeg også hjem længe før ventet. Grunden til personalet nok ikke lige var forberedt ordentligt fremgår i og for sig herover.	I ringe grad
337	Personalet er dejlige. De er gode til at give et smil og forklare en det, så man forstår det.	I meget høj grad
347	Jeg ankom i god tid. Jeg blev ret hurtigt (og venligt) kaldt ind. Jeg forlod afdelingen på det klokkeslæt, jeg oprindeligt var indkaldt til. Flot!	I høj grad
358	Jeg havde ringet og fået en ret akut tid for at få rettet bøjle og forklaret, hvad der var galt, men dette var ikke givet videre til tandlægen, der skulle gøre det, og det var derfor heldigt, at en patient udeblev, da jeg fik al den tid, den patient burde. Det ville være rart, hvis det man fortalte i telefonen omkring, hvad der skal kigges på/ordnes blev skrevet ned. Det var en lidt underlig følelse, at tandlægen ikke ved, hvad der foregår. MEN de var høflige og selvom jeg følte, jeg var til besvær, var det nok mere en følelse inden i mig end en følelse, de gav mig. De var vældig søde.	I ringe grad
368	Stor tak til det søde, venlige og forstående personale. Tak for at høre patienten, lytte og tale med (og ikke ned) til denne. Informerende også.	I meget høj grad
377	Jeg kom midt i myldretiden i efterårsferien, så der var mange børn. Men jeg kan derfor ikke klage. Jeg fik en meget kyndig behandling.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
41	Der manglede ikke information.	I meget høj grad
50	Alt ok.	I meget høj grad
82	Kunne der evt. sættes skilt op med kørselsrefusion? Noget i retning af: "Er du berettiget til kørselsrefusion så husk at spørge efter registreringskema".	I meget høj grad
108	God mundtlig information, gentaget af forskellig personale, samt via skriftlig materiale. Godt, højt informationsniveau, ellers kan man jo ringe?	I meget høj grad
110	Jeg vil snakke med ortodontisk tandlæge.	I høj grad
115	Jeg var i den situation, at jeg under en tidligere operation mistede en tand under operationen. Jeg var under 18 på tidspunktet og fik at vide, at de ville betale for at få den ordnet, når hele forløbet var afsluttet. Men forløbet er langt og er stadig ikke færdigt. Og så sagde de for nylig, at de slet ikke havde lovet dette. Men vi fik det at vide af mange dengang, både ved første sted, andet sted og tredje sted. Så synes dæleme ikke, at det i orden.	I nogen grad
117	At de, når de forklarer noget, ikke bruger de latinske gloser hele tiden, da det gør det forvirrende at forstå.	I nogen grad
121	Jeg synes, at jeg har manglet information omkring hygiejnen og især dens vigtighed efter min behandling. Det resulterede i flere infektioner, som måske var skyld i, at resultatet efter operationen ikke var vellykket.	I høj grad
183	Jeg har ikke manglet information, alle var søde og venlige.	I meget høj grad

215	Jeg fik aldrig en officiel indkaldelse til operation på mail. Jeg vidste, jeg skulle besøge hospitalet en bestemt dato, fordi jeg havde snakket i telefon med receptionisten. Da jeg så ringede for at skifte tid, fik jeg at vide, at det var en operationstid, jeg var ved at få byttet, hvilket jeg undrede mig over, fordi jeg ikke havde fået at vide, hvad der ville blive gjort. Jeg synes, at hele forløbet er gået ekstremt langsomt siden, da dette er en operation, jeg vil have overstået. Og jeg vurderer, at det er personalets fejl eller miskommunikation imellem personalet, der er grunden til, jeg ikke er blevet opereret endnu.	Slet ikke
280	Inden besøget (i efteråret), har jeg følt at det var mig der skulle sørge for, at der skete noget i min sag. (Ved besøget i efteråret) følte jeg, at I havde forståelse for min situation, og at der blev aftalt et videre forløb. Jeg blev opereret i munden i (efteråret året før), hvor jeg fik fjernet cancer i munden, kæben og kirtler. Det vil sige at jeg ikke har kunnet spise normalt i et år. Det har været en meget svær tid for mig. Jeg var hos jer første gang i [sommeren] og mit ønske var at få en eller anden form for tyggemulighed igen. Her blev jeg mødt af folk, der ikke kunne forstå min situation (det var det jeg følte). Jeg rykkede for svar telefonisk flere gange i løbet af sommeren, men der skete ikke noget bl.a. pga.: 3D printer var i stykker, sommerferietid, grå stær operation [senere på sommeren]. Jeg synes, at det var mig der har rykket jer for at komme i gang med et forløb hos jer igen. Så det vil sige at jeg har gået og ventet på at blive indkaldt fra først [på sommeren] til [efteråret]. Denne efterbehandling vil jeg gerne der kunne håndteres bedre/hurtigere for fremtidige patienter.	Uoplyst
337	Bivirkninger, hvor lang tid man må tage det.	I meget høj grad
347	Jeg fik god og relevant information.	I høj grad
377	Nej, det var helt i orden.	I meget høj grad
389	Informationen var i orden.	I høj grad
390	Jeg har stærke smerter i forbindelse med mit kæbeled, og [jeg] havde håbet at få relevant information om evt. smertelindring :- (Men fik bare at vide, at der ikke var noget at gøre ved det!	I nogen grad

Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
142	Mine tænder skulle fotograferes, men det glemte man.	I høj grad
174	Manglende indkaldelse ved et besøg [tidligere på året].	I meget høj grad
261	Skulle tage et aftryk af mine tænder, hvor hende, der gjorde det, ikke havde opdaget, at det færdige aftryk havde to rækker med tænder i undermunden, så det skulle gøres om. Hun havde intet opdaget, hvis jeg ikke havde nævnt det.	I meget høj grad
371	Det ikke noget stort. Min bideskinne var for stor, så den skarvene ind i min allerede ømme mund. Det blev dog fikset lynhurtigt.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
29	Ja, røntgenapparatet virkede ikke, det gjorde mig utryg! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
41	Det er meget ubehageligt med knoglesammenfald at skulle sidde og vente på, f. eks. at den rigtige medicin ankommer fra apoteket. [Ventetid]	I meget høj grad
43	Informerede godt om, hvad der skal foregå. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
50	Alt er ok.	I meget høj grad

55	Det kan være svært at få en tid indenfor det anbefalede tidsinterval. [Ventetid]	I nogen grad
82	Jeg synes, at tilgangen til behandlingen af børn er supergod. Tingene bliver forklaret i øjenhøjde, således barnet føler sig trygt og forstået. Det skaber også ro hos forældrene. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
94	Tandlægen var meget venlig og imødekommende samt meget grundig. Ventetiden inden man kommer ind kunne godt begrænses, hvis det er muligt. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I meget høj grad
96	Venlige, imødekommende og yderst faglige og kompetente medarbejdere! Ingen tvivl at de løber så hurtigt, de kan. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
98	Jeg har gået der i flere år nu, og jeg har altid følt mig velkommen. Personalet tager en "personlig" interesse i ens sygdomsforløb og generelle tilstand. Jeg er glad for at komme der :-). [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
103	Det ville være rart, hvis det ikke hver gang var nyt personale, man mødte. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
108	Har kun stor ros til det samlede personale, man er i trykke hænder? [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
173	Vi spurgte til, om det var de bedste af de bedste, der skulle sy i vores datters ansigt. Til det fik vi svaret (af samme læge, der skældte ud over, at vi kom uden en henvisning): I må tage, hvad I kan få. Og ja, jeg er klar over, at det er et irriterende spørgsmål. Og at hendes svar var sandheden. Men det var stadig et mærkeligt svar at få, som meget bekymrede forældre, der ikke lige havde prøvet det her før. Resten af forløbet. De, der stod for bedøvelsen og selve operationen, efter ovenfor nævnte konsultation, var på ingen måde til at sætte en finger på. Tak for det. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
183	Jeg er fuld tilfreds med alt.	I meget høj grad
185	Meget venligt og smilende personale. Man følte sig velkommen og i trygge hænder. Som om de havde tid og lyst til være der for patienterne. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
201	Især en kæbetandudtrækkende [] klarede de tre besøg rigtig godt. Stor ros. Ledende tandlæge som jeg kun så første gang. Måske noget stresset og knap så nærværende. Alt i alt et forløb, hvor jeg ikke følte mig som et samlebands objekt, men hvor der blev taget god hånd om mig som person. Hun lod mig vide på en pæn måde, at med den fistel, der brød delvis op, var det nok bedst lige at lade ovekæbetandkødet få ro og så tage det op i midten af december. Uden på nogen måde at tale ned til mig havde vi en snak om min tobaksrygning, så nu har jeg fået noget at tænke på. Skal se dem igen om to måneder. Tak for at jeg måtte give mit besyv med. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
215	Personalet på ambulatoriet burde snakke mere sammen, så der ikke opstår misforståelser imellem patient og personale, som patienten ikke har været i kontakt med tidligere. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
223	Lidt mere tydelighed i forhold til sammenhængen i forløbet, ville være rart. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
229	Jeg blev mødt af utroligt søde og kompetente medarbejdere, som gav udtryk for ægte omsorg og kompetent behandling. Jeg ankom til ambulatoriet [sent om aftenen] og efter endt behandling var klokken over midnat. Jeg skulle møde til undersøgelse næste dag [om morgenen] på Øjenafdelingen. Jeg ville gerne have været indlagt, da vi har lang køretur til Aarhus, men der var kun mulighed for enten at køre hjem eller prøve at kontakte patienthotellet, hvor vi ikke kunne være sikre på, at der var plads. Denne oplevelse var lidt hård, da jeg havde været involveret i en trafikulykke om eftermiddagen, så både min mand og jeg var chokerede og trætte. Samtidig skulle min mand holde øje med mig, da jeg kunne have fået hjernerystelse. Vi valgte at køre hjem, men skulle afsted igen klokken 6.30 for at nå frem til [tidspunktet om morgenen], så der var ikke plads til meget søvn den nat. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
231	De sidste par gange har jeg været i tvivl om, hvorfor jeg var der. [Kommunikation og information]	I høj grad
243	Samlet for mine to besøg, forundersøgelse og operation, meget positivt og venlig, smilende og informativt personale, følte mig tryk, velkommen og godt tilpas. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad

251	De har fået hele mit forløb til at passe super godt med min hverdag. De har åbent, når jeg har brug for det, og de er altid super søde og tager sig tid til at svare på spørgsmål. Min operation var også perfekt timet i forhold til mit studie osv.. Kunne ikke være mere tilfreds med det. :-). [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I høj grad
275	Flinke mennesker. Gode forklaringer om, hvad der skulle ske, og hvordan jeg skulle forholde mig efterfølgende. Meget professionelt personale :-). [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
280	Inden besøget [i efteråret] har jeg følt, at det var mig, der skulle sørge for, at der skete noget i min sag. [I efteråret] følte jeg, at I havde forståelse for min situation, og at der blev aftalt et videre forløb. Jeg blev opereret i munden i [efteråret året tidligere], hvor jeg fik fjernet cancer i munden, kæben og kirtler. Det vil sige, at jeg ikke har kunnet spise normalt i et år. Det har været en meget svær tid for mig. Jeg var hos jer første gang i [sommers], og mit ønske var at få en eller anden form for tryk og tryk igen. Her blev jeg mødt af folk, der ikke kunne forstå min situation (det var det, jeg følte). Jeg rykkede for svar telefonisk flere gange i løbet af sommeren, men der skete ikke noget bl.a. pga.: 3D-printer var i stykker, sommerferietid, [øjenoperation i sommers]. Jeg synes, at det var mig, der har rykket jer for at komme i gang med et forløb hos jer igen. Så det vil sige, at jeg har gået og ventet på at blive indkaldt fra først [på sommeren] til [efteråret]. Denne efterbehandling ville jeg gerne, der kunne håndteres bedre/hurtigere for fremtidige patienter. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	Uoplyst
289	Det var nogle gange lidt svært at finde rundt i de informationer. For mit vedkommende var det specielt vedrørende rengøring af tænder, hvornår man måtte spise igen osv. efter kæbeoperationen. Men ikke et stort problem. [Kommunikation og information]	I høj grad
293	Jeg er meget overvældet over den hurtige indkaldelse til forundersøgelse samt, at man på samme dag fik foretaget en lille operation med prøver af cysten til undersøgelse inden operationen. Det var rigtig dejligt, at det kunne klares på samme dag. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	I meget høj grad
298	Jeg er på nuværende tidspunkt godt tilfreds med min behandling.	I høj grad
302	Det foregik meget professionelt, og jeg følte mig i sikre og trygge hænder. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
327	God information undervejs. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
347	Fik relevante og brugbare råd omkring tandpleje og mundhygiejne. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
357	Var på enhver måde tilfreds med hele handlingsforløbet for mit vedkommende.	I meget høj grad
368	Godt, at Kæbekirurgisk samlede op, da det kiksede med andre afdelinger. Jeg er tryk ved at NN hjælper mig. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
369	De informationer, I giver om efterforløb af behandling, må meget gerne stemme overens, så det er det samme, I siger til patienten. Mit samlede forløb virkede meget rodet, fordi I aldrig var enige med hinanden om, hvad der skulle ske, og hvornår de skulle ske, samt hvor længe ens kæber ville være påvirket efter indgrebet. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
377	De var alle meget venlige og roligt stemte. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
389	Det ser ud til at fungere godt i mit tilfælde.	I høj grad
390	I høj grad manglede jeg vejledning til smertelindring! [Kommunikation og information]	I nogen grad
398	Jeg kan virkelig godt lide, at de tager sig god tid til at snakke med mig om det, jeg undrer mig over. Særligt NN har virkelig hjulpet mig meget. Og så elsker jeg, at de alle smiler hele tiden :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad