

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

**Ambulatorium (orto)**

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](mailto: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?
18	Jeg havde fornemmelsen af, at der var for få hænder.	I nogen grad
29	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
31	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
33	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
38	Jeg blev mødt af venligt smilende personale og fik vist min seng m.m. Jeg har ingen forslag til forbedringer.	I meget høj grad
41	At de aftaler, man møder til, bliver overholdt, specielt når du kommer langt væk fra.	Ikke relevant for mig
66	Får altid en super god og professionel behandling på afdelingen. Jeg har kun ros at give til de dygtige medarbejdere.	I meget høj grad
78	De er altid forberedte. Søde og rare mennesker.	I meget høj grad
84	Af og til er der lidt ventetid, men det er aldrig urimeligt lang tid.	I meget høj grad
106	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

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
26	Kunne der evt. sættes skilt op med kørselsrefusion? Noget i retning af: "Er du berettiget til kørselsrefusion så husk at spørge efter registreringsskema".	I meget høj grad
39	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
41	At de, når de forklarer noget, ikke bruger de latinske gloser hele tiden, da det gør det forvirrende at forstå.	I nogen grad

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
----	--	---

65	Manglende indkaldelse ved et besøg [tidligere på året].	I meget høj grad
86	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 undermundens, så det skulle gøres om. Hun havde intet opdaget, hvis jeg ikke havde nævnt det.	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?
18	Det kan være svært at få en tid indenfor det anbefalede tidsinterval. [Ventetid]	I nogen grad
26	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
29	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
31	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
32	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
76	Lidt mere tydelighed i forhold til sammenhængen i forløbet, ville være rart. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
77	De sidste par gange har jeg været i tvivl om, hvorfor jeg var der. [Kommunikation og information]	I høj grad
84	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