

## Evaluering af den regionale tandlægevagt 2021/2022

Patienter, ansatte og øvrige interessenters oplevelser og erfaringer

Evaluering af den regionale tandlægevagt 2021/2022  
Patienter, ansatte og øvrige interessenters oplevelser og erfaringer

Udarbejdet af Pernille Vang Sørensen og Bastian Bygvraa Schultz

Sektionschef Daisy Kyed

© Center for Patientinddragelse, april 2022

ISBN: 978-87-93048-87-4

Uddrag, herunder figurer, tabeller og citater, er tilladt mod tydelig kildeangivelse.

Rapporten kan findes på [www.regionh.dk/patientinddragelse](http://www.regionh.dk/patientinddragelse)

Henvendelser vedrørende undersøgelsen til: Pernille Vang Sørensen

Center for Patientinddragelse  
Borgervænget 3, 1. sal  
2100 København Ø  
Telefon: 38 64 99 66  
E-mail: [CPI@regionh.dk](mailto:CPI@regionh.dk)

Fotograf: Colourbox

---

# INDHOLD

|              |                                                                                           |           |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>     | <b>Introduktion til undersøgelsen</b>                                                     | <b>8</b>  |
|              | Baggrund                                                                                  | 9         |
|              | Formål                                                                                    | 9         |
|              | Evaluerings design og metoder                                                             | 9         |
|              | Rapportens opbygning                                                                      | 10        |
| <b>Del 1</b> | <b>PATIENTERNES PERSPEKTIV</b>                                                            | <b>12</b> |
| <b>2</b>     | <b>Resultater – Patienters oplevelser og erfaringer med Tandlægevagten</b>                | <b>13</b> |
|              | 1. Overordnede resultater                                                                 | 14        |
|              | 2. Information forud for besøg i Tandlægevagten                                           | 18        |
|              | 5. Ventetid                                                                               | 22        |
|              | 6. Fysiske rammer i klinikken                                                             | 23        |
|              | 7. Personalet                                                                             | 23        |
|              | 8. Behandlingen                                                                           | 24        |
|              | 9. Information ved hjemsendelse                                                           | 24        |
|              | 10. Egenbetaling for behandlingen                                                         | 25        |
|              | 11. Samlet indtryk                                                                        | 26        |
| <b>3</b>     | <b>Patienternes forslag til forbedringer</b>                                              | <b>27</b> |
| <b>Del 2</b> | <b>ANSATTE OG ØVRIGE INTERESSENTERS PERSPEKTIV</b>                                        | <b>30</b> |
| <b>4</b>     | <b>Resultater - Ansatte og interessenters oplevelser og erfaringer med Tandlægevagten</b> | <b>31</b> |
|              | 1. Overordnet oplevelse af Tandlægevagten                                                 | 32        |
|              | 2. Visitation                                                                             | 32        |
|              | 3. Patientgrundlag                                                                        | 34        |
|              | 4. På klinikkerne: de ansatte, kompetencer og samarbejde                                  | 34        |
|              | 5. To klinikker: forskellig organisering og intet formaliseret samarbejde                 | 35        |
|              | 6. Rammer for Tandlægevagtens virke                                                       | 36        |

---

|                                     |                                                                  |           |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>5</b>                            | <b>Ansatte og øvrige interessenters forslag til forbedringer</b> | <b>39</b> |
| <b>Del 3 FAKTA OM UNDERSØGELSEN</b> |                                                                  | <b>42</b> |
| <b>6</b>                            | <b>Design og metoder</b>                                         | <b>43</b> |
|                                     | Undersøgelsesdesign                                              | 44        |
|                                     | Spørgeskemaundersøgelse blandt patienter                         | 44        |
|                                     | Interviewundersøgelse blandt patienter                           | 47        |
|                                     | Interviewundersøgelse blandt ansatte og øvrige interessenter     | 48        |
| <b>7</b>                            | <b>Bilag</b>                                                     | <b>50</b> |
|                                     | Bilag 1: Spørgeskemaet for 2021/2022                             | 51        |
|                                     | Bilag 2: Bilagstabeller                                          | 53        |

# RESUMÉ

## Om evalueringen

Tandlægevagten er en regional tandlægevagtordning, der tilbyder behandling af akutte tandproblemer uden for de normale åbningstider hos de private tandklinikker og de kommunale tandplejeklinikker.

Den regionale tandlægevagt består af to klinikker: Klinikken i Hillerød og klinikken på Oslo Plads (København).

Denne evaluering har til formål at evaluere Region Hovedstadens Tandlægevagt ved hjælp af input fra patienter, ansatte og øvrige interessenter<sup>1</sup>. Evalueringen giver et indblik i erfaringer og oplevelser med Tandlægevagten og opridser en række forslag til forbedring af Tandlægevagts fremtidige virke på baggrund af ønsker og forbedringsforslag fra patienter, ansatte og interessenter.

Evalueringen består af en spørgeskemaundersøgelse blandt patienter, en interviewundersøgelse blandt patienter samt en interviewundersøgelse blandt ansatte og øvrige interessenter.

En tilsvarende spørgeskemaundersøgelse blev udført i 2016.

## Patienters oplevelser og erfaringer

Spørgeskemaundersøgelsen viser, at stort set alle patienter har positive oplevelser med Tandlægevagten. Mere end 99 % af patienterne angiver, at de har et godt (21 %) eller meget godt (79 %) samlet indtryk af deres

besøg hos Tandlægevagten. Det gælder især patienter fra klinikken i Hillerød, hvor samtlige patienter, angiver at de har et godt (15 %) eller meget godt (85 %) indtryk af besøget hos Tandlægevagten.

På tværs af de to klinikker er patienterne især tilfredse med:

- Personalet på klinikken.
- Kvaliteten af behandlingen hos Tandlægevagten.
- Vejledningen om det videre forløb efter endt besøg.

Patienterne er mindst positive omkring:

- Information om Tandlægevagten forud for besøg.
- Vejledning ved henvisning til Tandlægevagten.

Resultaterne for samtlige af de undersøgte områder er enten forbedret eller forblevet på samme niveau som i 2016. Forskellene mellem de to år er dog ikke testet statistisk.

Ligesom i spørgeskemaet er de interviewede patienter overordnet tilfredse med deres besøg i Tandlægevagten. I tråd med resultaterne fra spørgeskemaet fremhæver de også personalet på Tandlægevagts klinikker som utroligt venlige, imødekommende og kompetente i deres behandling af både børn og voksne.

<sup>1</sup> Følgende interessenter er blevet interviewet i forbindelse med evalueringen: En overlæge fra Akuttelefonen 1813, en klinikchef i Afdeling for Kæbekirurgi, Rigshospitalet, en overtandlæge i Københavns Kommune samt en overtandlæge i Hillerød Kommune

Patienterne har i interviewene og i spørgeskemaets kommentarfelter fremsat en række forslag til tiltag, der kan være med til at forbedre oplevelsen med og i Tandlægevagten. De foreslår bl.a.:

- Tydeligere information på tandlægevagten.dk om bl.a. åbningstider, telefontider, mulighed for tidsbestilling, priser og ventetid.
- Mulighed for at ringe direkte til Tandlægevagten uden om 1813 – eller bedre vejledning hos 1813 om Tandlægevagtens tilbud.
- Bedre skiltning ved klinikker og bedre parkeringsmuligheder.
- Information om forventet ventetid før og under besøget hos Tandlægevagten.
- Prisoversigt på hjemmesiden samt gennemgang af behandlingsmuligheder og pris forud for behandlingen hos Tandlægevagten.
- Bedre kommunikation mellem Tandlægevagten og egen tandlæge.

## Ansatte og interessenters oplevelser og erfaringer

Interviewene med ansatte og interessenter giver et andet indblik i styrker og svagheder ved Tandlægevagtens organisering og samarbejde med andre aktører.

Klinikkerne på Oslo Plads og i Hillerød er organiseret forskelligt, og de har ikke et formaliseret samarbejde udover en fælles hjemmeside. Personalet på begge klinikker oplever, at organisationen i deres klinik er velfungerende.

Både ansatte og eksterne interessenter giver udtryk for, at Tandlægevagten løser en vigtig opgave, og at patienterne generelt kan få den nødvendige akutte hjælp til tandproblemer, når behovet opstår. Interessenterne oplever desuden, at samarbejdet om visitation af patienter til og fra Tandlægevagten fungerer godt.

Ansatte og interessenter har dog også en række forskellige idéer til, hvad der kan forbedre Tandlægevagten.

## Metodevalg

Evalueringen kombinerer kvantitativ og kvalitativ metode. Denne kombination af metoder giver en bredere og mere nuanceret viden om og forståelse af Tandlægevagtens virke set fra patienter, ansatte og interessenters perspektiv.

Spørgeskemaundersøgelsen tegner et overordnet billede af patienternes oplevelser og vurderinger af deres samlede forløb i Tandlægevagten, mens interviews og de åbne kommentarfelter i spørgeskemaet giver et mere nuanceret indblik i, hvordan en mindre gruppe patienter selv italesætter oplevelserne i Tandlægevagten.

Interviewundersøgelsen blandt ansatte og interessenter giver et indblik i forskellige ansatte og interessenters vurdering af opgaveløsningen.

De kvalitative interview giver et indblik i, hvordan tendenser, som ses i de kvantitative data, konkret opleves af interviewpersonerne og giver en stemme til interviewpersonernes individuelle oplevelser og erfaringer.

Nogle af nedenstående idéer er blevet fremsat af flere ansatte og/eller interessenter, mens andre idéer kun er blevet fremsat af en enkel. Idéerne er bl.a. gående på:

- At der oprettes en specialiseret akuttelefon til tandproblemer, som patienterne kan ringe til.
- At både personale og patienter på akutmodtagelser/-klinikker bliver gjort opmærksomme på Tandlægevagten via informationsmateriale på akutmodtagelser/-klinikker.
- At informationen på internettet forbedres, så det er tydeligt, at Tandlægevagten er det offentlige tilbud for akutte tandproblemer.
- At åbningstiden udvides på klinikken på Oslo Plads.
- At der etableres handicapadgang i klinikken på Oslo Plads.

# 1

## Introduktion til undersøgelsen



## Baggrund

Ifølge Aftale om den regionale tandlægevagt<sup>2</sup> skal der gennemføres en evaluering af Tandlægevagtordningen i Region Hovedstaden hvert tredje år. Den seneste evaluering blev gennemført i 2016<sup>3</sup>.

Grundet udskydelse af evalueringen i 2019 og efterfølgende udskydelse pga. COVID-19 er det nu fem år siden, der sidst blev gennemført en evaluering. Den regionale tandlægevagt omtales fremadrettet som Tandlægevagten.

I 2016 blev evalueringen gennemført som en patienttilfredshedsundersøgelse. Center for Sundhed supplerede dengang patienttilfredshedsundersøgelsen med en kortlægning af interessenteres oplevelser med Tandlægevagten pr. mail.

Region Hovedstaden ønsker nu en ny undersøgelse af patienternes tilfredshed samt en undersøgelse af ansatte og eksterne interessenteres vurdering af opgaveløsningen i Tandlægevagten.

Tandlægevagten dækker over to klinikker: en klinik i Hillerød samt en klinik på Oslo Plads i København.

Denne evaluering beskæftiger sig med de to klinikker på Sjælland, mens Tandlægevagten på Bornholm ikke er inkluderet i denne evaluering. De to klinikker behandler årligt omkring 5.000 patienter, som har akut behov for behandling af tandskader eller tandpine.

Ligesom i 2016 gennemføres denne evaluering af Center for Patientinddragelse (dengang Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse) på vegne af Center for Sundhed

## Formål

Formålet med evalueringen er at afdække patienter, ansatte og øvrige interessenteres oplevelser og erfaringer med Tandlægevagten samt deres forbedringsforslag og ønsker til Tandlægevagten's fremtidige virke.

Evalueringens resultater skal bruges i arbejdet med at forbedre Tandlægevagten.

## Evalueringens design og metoder

Evalueringen afdækker oplevelser og erfaringer med den regionale tandlægevagt ved hjælp af både spørgeskema-besvarelser fra patienter samt interview med både patienter, ansatte og eksterne interessenter.

I alt har 393 patienter besvaret et spørgeskema med 16 spørgsmål og to åbne kommentarfelder om deres oplevelser i Tandlægevagten. Der er ydermere gennemført seks interview med patienter, der har besøgt Tandlægevagten.

Derudover bygger evalueringen på otte interview med ansatte og interessenter i Tandlægevagten.

Se kapitel 6 for en uddybende beskrivelse af undersøgelses design og metoder.

<sup>2</sup> Region Hovedstaden 2013: Aftale om den regionale tandlægevagt.

<sup>3</sup> Undersøgelsen, Patienttilfredshedsundersøgelse i Region Hovedstadens Tandlægevagt, kan findes på <https://www.regionh.dk/patientinddragelse/udgivelser/udgivelser/Sider/Patienttilfredshedsunders%C3%B8gelse-i-Region-Hovedstadens-tandl%C3%A6gevagt.aspx>

## Rapportens opbygning

Resultaterne af patienternes oplevelser (spørgeskema-data og interview) præsenteres først (del 1). Derefter følger en præsentation af ansatte og interessenters oplevelser og erfaringer (del 2). Hver del afsluttes med en opsummering af henholdsvis patienternes samt ansatte og interessenters forslag til at forbedre Tandlægevagten.

## Tandlægevagstens organisering

Tandlægevagten er en regional tandlægevagtordning, som tilbyder behandling af akutte tandproblemer uden for de normale åbningstider hos de private tandklinikker og de kommunale tandplejeklinikker.

Tandlægevagten er organiseret i et samarbejde mellem Region Hovedstaden, kommuner, privatpraktiserende tandlæger og Region Hovedstadens Tandlægeforening.

Den regionale tandlægevagt er organiseret med en tandlægevagtklinik på Oslo Plads i København og en tandlægevagtklinik i Hillerød.

**Klinikken på Oslo Plads** har åbent for behandling af tandskader og tandpineproblemer alle dage kl. 20:00-21:30 og i weekenden endvidere kl. 10:00-12:00.

Klinikken fungerer som en drop in-klinik uden mulighed for tidsbestilling. Patienterne møder op inden for klinikkens åbningstid til behandling i klinikken.

I klinikken på Oslo Plads er der én tandlæge, én klinikassistent og én sekretær til stede i klinikken på hverdagsaftener. I weekenden er der yderligere én klinikassistent på vagt, og på helligdage er der tilknyttet én ekstra tandlæge, der kan tilkaldes ved behov. Sekretæren tager imod patienter, besvarer opkald fra 1813 og akutmodtagelser/-klinikker samt tager imod betaling fra patienterne.

**Klinikken i Hillerød** har en tandpinevagt, der varetager behandling af tandpineproblemer og mindre tandskader inden for klinikkens åbningstider. Derudover er der en tandskadevagt, som varetager behandling af akutte behandlingskrævende tandskader.

Tandpinevagten har åbent for tidsbestilling og rådgivning i forbindelse med tandskader og tandpiner alle dage kl. 18:00-19:00 samt weekend og helligdage yderligere mellem 9:00-10:00.

Tandskadevagten har åbent for større og mere krævende tandskader i hverdagene kl. 16:00-7:00 og hele døgnet i weekender og på helligdage.

Klinikken er kun bemandet, når en patient telefonisk med vagthavende tandlæge, har aftalt tid til behandling.

Visitation til Tandskadevagten sker via Akuttelefonen 1813.

Akuttelefonen 1813 og akutmodtagelser/-klinikker kan ringe til vagthavende tandlæge, hvis de har patienter med akutte tandproblemer. Herefter ringer den vagthavende tandlæge patienten op. I mange tilfælde kan tandlægen nøjes med at give råd og vejledning telefonisk, så patienten ikke behøver at møde fysisk op.

# **Del 1**

## **Patienternes perspektiv**

# 2

## Resultater – Patienters oplevelser og erfaringer med Tandlægevagten

Dette kapitel præsenterer først de overordnede tendenser fra spørgeskemaundersøgelsen. Herefter følger en tematisk analyse af spørgeskema- og interviewdata.

I hvert tema præsenteres først resultaterne af spørgeskemaundersøgelsen, hvorefter resultaterne suppleres og nuanceres med patientkommentarerne fra spørgeskemaerne samt med patienternes input fra interview<sup>4</sup>. Patienternes forslag til forbedringer præsenteres samlet i kapitel 3.

## 1. Overordnede resultater fra spørgeskemaundersøgelsen

### Positive oplevelser i Tandlægevagten

Spørgeskemaundersøgelsen blandt patienter i Tandlægevagten viser, at langt hovedparten af patienterne er tilfredse med de forskellige aspekter af deres besøg (Figur 2.1). På de syv vurderingsspørgsmål har mindst 97 % af patienterne angivet et svar i de to positive svarkategorier<sup>5</sup>.

### Stor tilfredshed med personalet

Det spørgsmål, som vurderes bedst af patienterne samlet set, er spørgsmålet om oplevelsen af personalet (Figur 2.1).

95 % af patienterne finder, at personalet i høj grad er venligt og imødekommende samlet set.

### Information og vejledning før besøg kan blive bedre

De to aspekter, patienterne vurderer dårligst, er information forud for besøget samt vejledning i forbindelse med visitation. Her benytter kun henholdsvis 50 % og 60 % den mest positive svarkategori (Figur 2.1).

Blandt patienter på klinikken i Hillerød er det informationen forud for besøget, der får den dårligste vurdering med 52 % i den mest positive svarkategori (Figur 2.3).

På Oslo Plads er det vejledning ved visitationen, der får den dårligste vurdering med 43 % i den mest positive svarkategori (Figur 2.2).

### Klinikken i Hillerød scorer højest

Patienter i begge af Tandlægevagtens klinikker er generelt tilfredse med deres besøg. Klinikken i Hillerød har dog de mest positive resultater for de otte aspekter, patienterne vurderer Tandlægevagten på.

Forskellene i patienternes svar mellem de to klinikker er dog ikke testet statistisk.

<sup>4</sup> I den tematiske analyse af de kvalitative data (fritekst fra de åbne kommentarfeltet i spørgeskemaet samt interviews med patienter) vil brugen af den ubestemte samt den bestemte flertalsform af "patienter" blive brugt i flæng. Der ligger derfor ikke en betydningsbærende forskel i brugen af "patienter" eller "patienterne".

<sup>5</sup> Oversigtsfigurerne viser de syv vurderingsspørgsmål, der afrapporteres på en firepunkts-skala, og hvor svarerne derfor kan sammenlignes. Se faktaboks på den følgende side.

## Udvikling fra 2016 til 2021/2022

Patienternes oplevelse af deres besøg i Tandlægevagten er overordnet set meget positivt – det var det i patient-tilfredshedsundersøgelsen fra 2016, og det er det også i evalueringen 2021/2022.

De to undersøgelser af patienters oplevelser viser derudover de samme overordnede tendenser:

- Personalets venlighed og imødekommenhed bliver vurderet bedst.
- Informationen om Tandlægevagten forud for besøget scorer lavest.

Patienternes vurdering af deres besøg i 2021/2022 er hovedsageligt lige så positivt eller endnu bedre end i 2016.

Patienterne i klinikken på Oslo Plads er generelt lige så godt tilfredse i 2021/2022, som de var i 2016, mens patienterne generelt er blevet mere tilfredse med deres besøg i klinikken i Hillerød. På klinikken i Hillerød ses dette bl.a. ved, at:

- Andelen af patienter, der har et meget godt samlet indtryk af deres besøg i klinikken i Hillerød, er steget fra 76 % til 85 %.
- Andelen af patienter, der i høj grad er tilfredse med deres behandling, er steget fra 83 % til 91 %.
- Andelen af patienter, der finder priserne rimelige, er steget fra 69 % til 86 %.

Der er en tendens til, at ventetiden er blevet længere i 2021/2022 i forhold til 2016. I 2016 angav 52 % af patienterne, at de ikke havde oplevet ventetid hos Tandlægevagten, mens 3 % angav at ventetiden havde været for lang. I 2021/2022 oplever 42 % af patienterne ingen ventetid, mens 5 % af patienterne finder ventetiden for lang.

## Læsevejledning til oversigtsfigurer

De tre oversigtsfigurer (Figur 2.1, Figur 2.2 og Figur 2.3) viser syv ud af spørgeskemaets 16 spørgsmål. De syv spørgsmål indeholder patienternes vurdering af et af aspekterne ved Tandlægevagten og besvares alle på en firepunkts-skala\*.

Oversigtsfigurerne indeholder spørgsmålsnummeret yderst til venstre efterfulgt af selve spørgsmålsformuleringen. Tallet i parentes angiver, hvor mange patienter der har besvaret det pågældende spørgsmål.

De liggende søjler viser svarfordelingen. De hvide tal på søjlerne angiver procentandelen af patienterne, der har angivet et svar i den pågældende svarkategori.

I oversigtsfigurerne vises de forskellige svarskalaer fra spørgeskemaet på samme måde. Det betyder, at fx "i høj grad" og "meget godt" begge betegnes som "meget positiv".

Alle svar angivet i svarkategorien "ved ikke" fremgår ikke at figurerne.

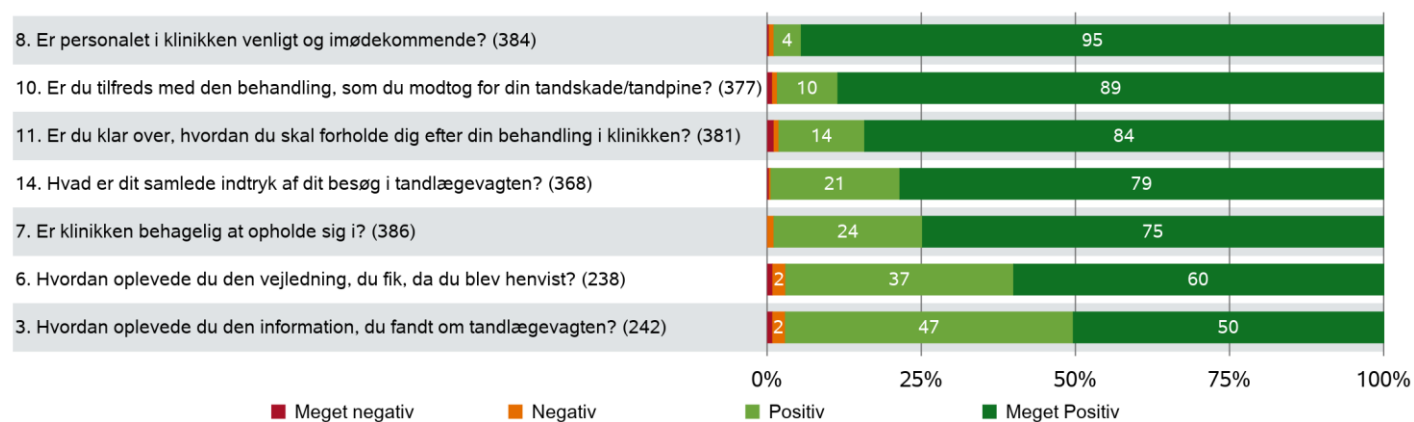
Spørgsmålene er sorteret, så spørgsmålet med den største andel af meget positive svar ligger øverst.

Læs mere om analyser, figurer mm i kapitel 6.

\* Yderligere to spørgsmål i spørgeskemaet indeholder patienternes vurdering (spm. 9 om ventetiden samt spm. 13 om prisen). Disse to spørgsmål adskiller sig fra de øvrige spørgsmål ved kun at have to svarmuligheder og indgår derfor ikke i oversigtsfigurerne.

**Figur 2.1**

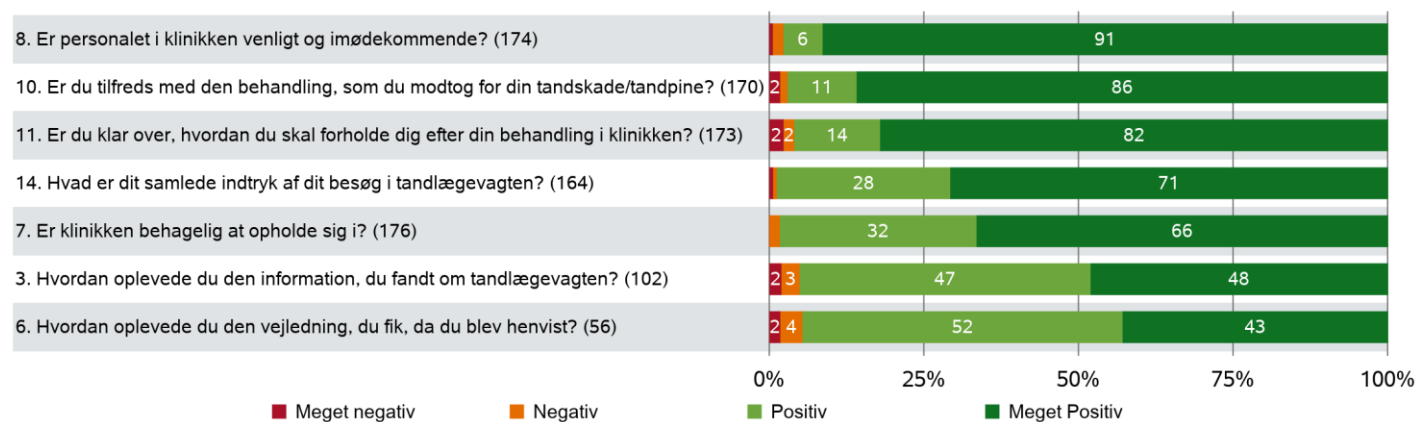
Oversigtsfigur – samlet



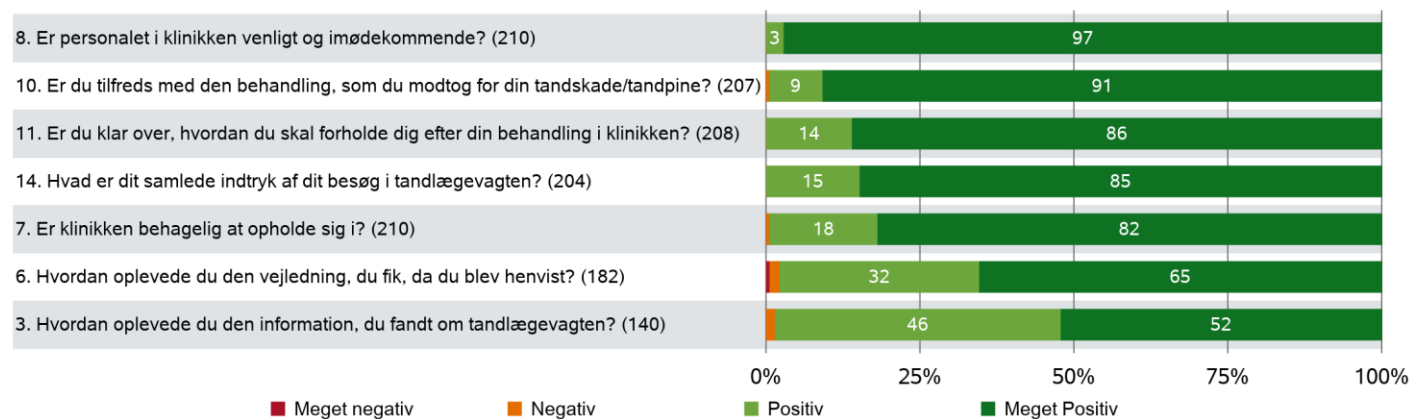


**Figur 2.2**

Oversigtsfigur – Oslo Plads

**Figur 2.3**

Oversigtsfigur – Hillerød



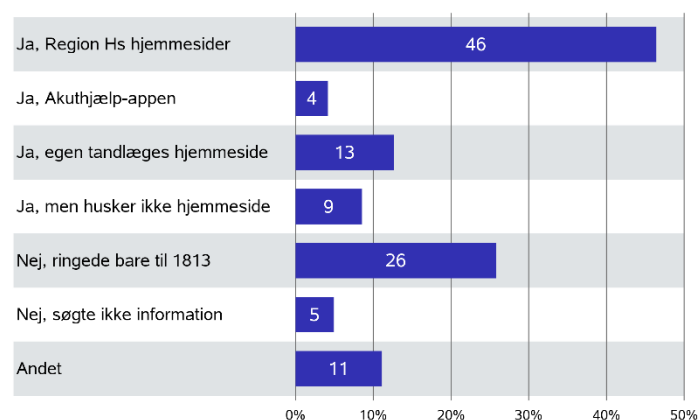
## 2. Information forud for besøg i Tandlægevagten

### 6 ud af 10 patienter søger information forud for besøg

65 % af patienterne søger information om Tandlægevagten på internettet forud for deres besøg (figur ikke vist her). Blandt de patienter, der søgte information, var den mest udbredte kilde til information Region Hovedstadens egne hjemmesider. Knap halvdelen (46 %) søgte information enten via regionh.dk eller på tandlægevagten.dk (Figur 2.4).

**Figur 2.4**

Søgte du information om tandlægevagten på internettet, inden dit besøg? (Hvis du har søgt information ved hjælp af fx Google, bedes du angive den hjemmeside, du fandt frem til).



Note: Patienterne har mulighed for at angive flere svar på dette spørgsmål. Derfor summer de angivne procenter til mere end 100 %

Blandt de patienter, der ikke søgte information, ringede en fjerdedel af patienterne (26 %) til 1813 forud for deres besøg hos Tandlægevagten, mens 5 % slet ikke havde behov for at søge information.

Patienternes oplevelse af den information, som de fandt om tandlægevagten, er det mindst positivt vurderede aspekt i undersøgelsen (Figur 2.1).

Ud af de patienter, der søgte information, svarer 50 %, at den information, de fandt om tandlægevagten, er meget god. 52 % af patienterne i klinikken i Hillerød mener, at informationen er meget god, mens dette er tilfældet for 43 % af patienterne i klinikken på Oslo Plads (Figur 2.2 og Figur 2.3).

### Private tandlægevagter

Patienternes kommentarer i spørgeskemaets kommentarfelter og interviewene med patienter afslører, at det kan være svært at finde frem til Tandlægevagten via Google, da mange private tandlæger også udbyder en form for tandlægevagt. Tandlægevagten kan i søgningen på Google derfor drukne i de private udbydere.

### Information om åbningstider

Også informationen om åbningstider i de to klinikker og at der er forskelle i åbningstiderne i de to klinikker, skaber forvirring hos patienterne.

Patienterne regner med, at Tandlægevagten har døgn-åbent i weekenden og forsøger at ringe til Tandlægevagten uden for åbningstiderne i dagtimerne. Her oplever de at blive mødt af en telefonsvarer.

### 3. Visitation til Tandlægevagten

#### 3 ud af 5 patienter får en meget god vejledning

35 % af patienterne angiver, at de ikke blev henvist til Tandlægevagten, men blot mødte op i klinikken (Figur 2.5).

Af de patienter, der blev henvist til Tandlægevagten, blev langt hovedparten henvist via tandlægevagtens visitation (36 %) eller gennem Akuttelefonen 1813 (29 %) (Figur 2.5).

Blandt de patienter, der er blevet henvist, vurderer 60 %, at de fik en meget god vejledning (Figur 2.1).

Denne vurdering dækker over store forskelle mellem de to klinikker: 65 % af patienterne i Hillerød vurderer, at vejledningen er meget god, mens dette er tilfældet for 43 % på Oslo Plads (Figur 2.2 og Figur 2.3).

Samtidig viser resultaterne, at det er patienter fra klinikken i Hillerød, som står for hovedparten af visitationerne via tandlægevagtens telefonvisitation, mens patienterne på Oslo Plads primært mødte op i klinikken uden henvisning (figur ikke vist). Dette skyldes den forskellige organisering i de to klinikker.

Patienter med tandpine er mere tilfredse med vejledningen i forbindelse med henvisningen sammenlignet med patienter med tandskader. Denne forskel er mest udtalt blandt patienterne på Oslo Plads (Figur 2.6 og Figur 2.7).

#### Flere indgange til Tandlægevagten

De interviewede patienter fortæller, at de er blevet henvist via telefonvagten på klinikken i Hillerød eller via Akuttelefonen 1813.

Nogle har forud for visitationen også været forbi akutmodtagelsen eller Tandlægevagtens hjemmeside/call

center, inden de er har kontaktet telefonvagten i Hillerød eller Akuttelefonen 1813.

Patienter, der har ringet til telefonvagten i Hillerød, oplever at komme hurtigt igennem, og at de får en tid kort tid efter opkaldet. Dette er værdsat. De oplever også at få den vejledning, de har brug for.

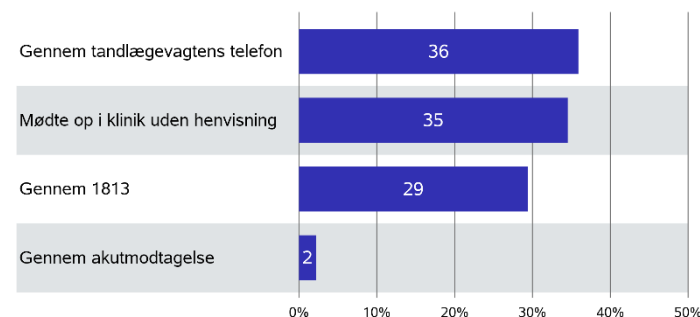
Patienterne efterlyser, at det også er muligt at ringe til klinikken på Oslo Plads.

” Det eneste, der var træls, er nok, at man ikke kunne ringe til jer direkte, og at telefonen vi derestiller til 1813.

#### Patientkommentar fra spørgeskemaet

**Figur 2.5**

Er du blevet henvist til behandling i Tandlægevagten?



Note: Patienterne har mulighed for at angive flere svar på dette spørgsmål. Derfor summer de angivne procenter til mere end 100 %

### Drop-in eller tidsbestilling

Både i interview og i kommentarfelter giver patienterne udtryk for, at de er i tvivl om, hvorvidt de skal bestille tid på forhånd, eller om de bare kan møde op, og at de ikke har kunnet finde denne information på Tandlægevagtens hjemmeside.

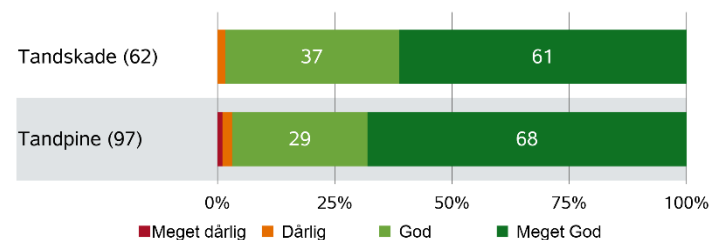
I stedet forsøger patienterne forgæves at ringe til Oslo Plads, hvor de enten stilles om til 1813 eller i stedet ringer til klinikken i Hillerød.

”Jeg syntes faktisk, det var lidt bøvl. Jeg bor i København, så jeg ville jo gerne bare have været til Hovedstadens tandlægevagt, men der kunne jeg slet ikke komme igennem på telefonen. Så jeg prøvede at ringe til Nordsjælland. Der kom jeg så igennem. Men det er ikke det første nummer på Google.

### Patient i Tandlægevagten

**Figur 2.6**

Årsag til besøg og oplevelse af visitation - Hillerød



Note: Indeholder kun svar fra patienter, som er blevet henvist enten via Akuttelefon 1813, via Tandlægevagtens telefonvisitation eller via akutmodtagelse/-klinik.

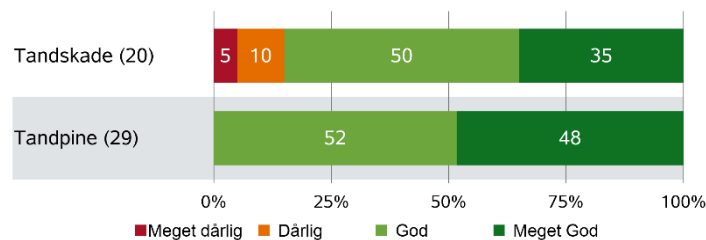
### Kontakt til Akuttelefonen

Som udgangspunkt falder det ikke de interviewede patienter naturligt at ringe til Akuttelefonen 1813. De har brug for at tale med en tandlæge – ikke en læge, som en af dem udtrykker det.

Patienterne oplever ikke altid at få den nødvendige hjælp og vejledning, når de ringer til Akuttelefonen 1813. De fortæller, at Akuttelefonen 1813 oplyser om Tandlægevagtens åbningstider og henviser til Tandlægevagtens hjemmeside. Når der specifikt er tale om tandskade, oplever patienterne ikke altid, at 1813 besidder den nødvendige viden eller ekspertise til at hjælpe dem.

**Figur 2.7**

Årsag til besøg og oplevelse af visitation – Oslo Plads



Note: Indeholder kun svar fra patienter, som er blevet henvist enten via Akuttelefon 1813, via Tandlægevagtens telefonvisitation eller via akutmodtagelse/-klinik

” Altså jeg vil sige det sådan, at de har måske ikke styr på tænder inde hos 1813. De har nok mere styr på sygdomme og skader i en anden forstand. Ham, jeg snakkede med, vidste faktisk ikke så meget om, hvad vi skulle gøre. Han skulle lige ud og forhøre sig hos en anden en, og det var så fint nok [...] Så den dér basisviden om, hvad man egentlig gør ved tandskader, den tror jeg ikke rigtigt, de har.

#### Forælder til patient i Tandlægevagten

Patienterne fortæller, at de, efter samtalen med 1813, enten har søgt på internettet efter, hvordan de skulle forholde sig i mellemtiden mellem skade og tandlægebesøg eller har ringet direkte til klinikken i Hillerød, hvor de er blevet hjulpet.

## 4. Wayfinding, parkering og åbningstider

Både i patientinterviewene og i spørgeskemaets kommentarfelter fortæller patienterne om deres oplevelser med at finde vej til klinikkerne og finde en parkeringsplads. Disse emner indgår ikke direkte i spørgeskemaet.

### Skiltning

Patienter fra begge klinikker fortæller, at det kan være svært at finde den pågældende klinik.

At klinikken på Oslo Plads er svær at finde, skyldes, ifølge patienterne, at den ligger i en beboelsesejendom, samt at den ligger i en høj kælder. Klinikken er derfor ikke i øjenfaldende, hvis man ikke ved, at den ligger der.

Klinikken i Hillerød kan også være svær at finde. Patienterne bliver forvirrede over, at klinikken ligger i forbindelse med en skole. Derudover fortæller patienterne, at GPS'en guider dem længere frem, end til klinikken. Dette er med til at forsinke og forvirre patienterne.

Patienterne efterlyser bedre skiltning på gadeplan (begge klinikker) og bedre skiltning på dørtelefonen (klinikken i Hillerød). Derudover foreslår patienterne, at der på hjemmesiden laves en tydeligere beskrivelse af, hvordan man finder klinikkerne.

### Parkering

De patienter, der ankommer i bil til klinikken på Oslo Plads, fortæller, at det er svært at finde en parkeringsplads.

Patienterne efterlyser, at Tandlægevagten på Oslo Plads har råderet over et antal parkeringspladser, så udfordringer med parkering ikke bliver en stressfaktor ved tandlægebesøget.

Også patienterne i klinikken i Hillerød har i kommentarfelterne skrevet, at det var svært at finde parkering. Af kommentarerne fremgår det dog ikke, om der mangler parkeringspladser, eller om der mangler skiltning til parkeringspladserne.

### Åbningstider

Patienterne undrer sig over, at der er tidspunkter på døgnnet, hvor det ikke er muligt at få kontakt med Tandlægevagten. Det gælder for både tandskader og tandpine, fra egen tandlæge lukker fx kl. 16, til Tandlægevagten åbner enten kl. 18 (Hillerød) eller kl. 20 (Oslo Plads).

Patienterne giver udtryk for, at det er lang tid at vente på at få behandling, hvis man har mange smerter, og ens egen tandlæge lukker fx kl. 16.

Forældre til mindre børn peger derudover på, at det er en udfordring, at klinikken på Oslo Plads først åbner kl. 20.

” De åbner først kl. 20 hos Tandlægevagten, og det synes jeg er problematisk, når man har et barn, der ikke er så gammel. Han var død-træt, stakkels lille menneske. Der kl. 20 plejer han jo at komme i seng. Det var sent for ham, at de først åbnede kl. 20, og der var jo også ventetid bagefter.

**Forælder til patient i Tandlægevagten**

## 5. Ventetid

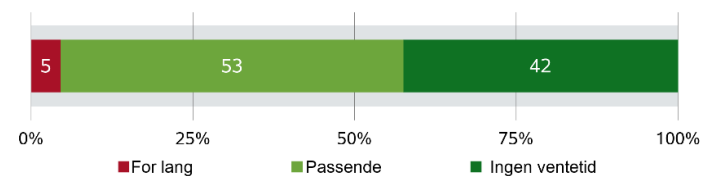
### 2 ud af 5 patienter oplever ingen ventetid

42 % af patienterne oplever ingen ventetid, fra de ankommer til klinikken, til de bliver kaldt ind til behandling, mens 53 % oplever passende ventetid (Figur 2.8).

Der er stor forskel på ventetiden i de to klinikker. Halvdelen af patienterne i Hillerød oplever ingen ventetid (51 %). På Oslo Plads er det en tredjedel af patienterne, der ikke oplever ventetid (32 %). Det hænger sandsynligvis sammen med drop in-organiseringen på Oslo Plads.

**Figur 2.8**

Patienternes oplevelse af ventetiden



### Fire situationer med ventetid

I interviewene fortæller patienterne, at de kan opleve ventetid i fire forskellige situationer: 1) Ventetid derhjemme fra tandskade/tandpine opstår, til klinikken åbner, 2) ventetid uden for klinikken inden klinikken åbner, 3) ventetid i venteværelset samt 4) ventetid i stolen inden og undervejs i behandlingen.

Ventetiden derhjemme, inden klinikken åbner, opleves især lang for de mindre børn og for patienter med mange smerter.

Ventetid uden for klinikken er kun relevant for patienter i klinikken på Oslo Plads. Her tager patienterne ind, før klinikken åbner i håb om, at de efterfølgende kan komme til som en af de første, når klinikken åbner. De venter uden for klinikken i 20-30 minutter.

Både i Hillerød og på Oslo Plads kan der opstå ventetid i venteværelset. Oplevelsen af ventetid er dog forskellig. I klinikken på Oslo Plads fortæller patienterne, at de bliver taget imod af en receptionist, der evt. informerer om den forventede ventetid.

I Hillerød har patienterne fået angivet et mødetidspunkt. Efter ankomst sætter patienten sig i venteværelset. Her modtager patienten ikke information om ventetiden.

Patienterne forventer, at der vil være lidt ventetid i venteværelset ved ankomsten. De fortæller, at de venter mellem 0 og 20 minutter. De patienter, der har mange smerter, oplever ventetiden som lang. Patienterne efterspørger løbende information om ventetiden.

Den sidste situation, hvor der kan opstå ventetid, er ventetiden i stolen inden og undervejs i behandlingen. Når patienterne bliver bedt om at tage plads i stolen, har de en forventning om, at undersøgelse og behandling vil gå i gang. Derfor kan ventetiden i stolen opleves lang, hvis stolen blot opleves som en forlængelse af venteværelset.

Også her efterspørger patienterne løbende information om ventetiden.

” Der var ventetid, men jeg kan ikke huske hvor længe. På det tidspunkt havde jeg simpelthen så mange smerter, at jeg ikke kunne holde ud at være nogen steder. Men jeg synes det tog lang tid. Og så kom jeg ind i en klinik eller et rum, og så ventede jeg også der. Så videre ind i et rum i tandlægestolen, der ventede jeg så også. Hvor lang tid har jeg ingen idé om.

**Patient i Tandlægevagten**

## 6. Fysiske rammer i klinikken

### 3 ud af 4 vurderer, at klinikken i høj grad er behagelig

I alt 75 % af patienterne vurderer, at klinikken i høj grad er behagelig at opholde sig i, mens 24 % svarer, at den i nogen grad er behagelig at opholde sig i (Figur 2.1)

På klinikken i Hillerød er 82 % af patienterne i høj grad tilfredse med de fysiske rammer (82 %), mens det er tilfældet for 66 % af patienterne på Oslo Plads (Figur 2.2 og Figur 2.3).

### Lokalerne i Tandlægevagten

Både i interview og i spørgeskemaets kommentarfelder nævner patienterne, at de fysiske rammer i de to klinikker ikke er optimale i forhold til corona-restriktioner. Det handler bl.a. om, at det i venteområdet ikke er muligt at holde den nødvendige afstand.

Interviewpersonerne pointerer, at der er pænt og rent i klinikkerne. En enkelt oplever dog, at de fysiske rammer

i klinikken på Oslo Plads er så gamle og slidte, at det har en negativ indvirkning på hendes oplevelse.

” Jeg synes, det var sådan noget gammelt møg derinde [...]. Alt var gammelt derinde. Jeg syntes, det var lidt utrygt.

**Patient i Tandlægevagten**

## 7. Personalet

### Stor tilfredshed med personalet

95 % af patienterne vurderer, at personalet i høj grad er venligt og imødekommende. Det er dermed det aspekt i spørgeskemaundersøgelsen, som patienterne er mest tilfredse med.

Det gælder for 97 % af patienterne i klinikken i Hillerød og 91 % af patienterne i klinikken på Oslo Plads. I klinikken i Hillerød angiver samtlige patienter et svar i de to positive svarkategorier (Figur 2.1, Figur 2.2 og Figur 2.3).

Den høje tilfredshed er gældende på tværs af årsag til besøg i Tandlægevagten (tandskade vs. tandpine) samt på tværs af aldersgrupper.

### Dygtigt personale

Tilfredsheden med personalet skinner også igennem i både i interview og kommentarfelder. Patienterne roser desuden personalet for at være dygtige til at vejlede patienterne under selve behandlingen og til at vejlede dem om, hvordan de skal forholde sig efter besøget.

” Min tandlæge var meget dygtig og faglig og har en behagelig tillidsvækkende tilgang til patienten (mig) både før, under og efter behandlingen.

**Patientkommentar fra spørgeskemaet**

Selv i det tilfælde hvor behandlingen hos Tandlægevagten ikke afhjalp patientens tandproblemer, taler patienten positivt om relationen til personalet.

## 8. Behandlingen

### 9 ud af 10 patienter er i høj grad tilfredse med behandlingen

89 % af patienterne er i høj grad tilfredse med behandlingen, mens 10 % i nogen grad er tilfredse, med den behandling, de modtager (Figur 2.1).

For patienter i klinikken på Oslo Plads er 86 % i høj grad tilfredse. En endnu højere tilfredshed ses hos patienter i klinikken i Hillerød, hvor 91 % i høj grad er tilfredse med den behandling, de modtager for deres tandskade/tandpine (Figur 2.2 og Figur 2.3).

### Behandling og afhjælpning af tandpine eller -skade

I interview og kommentarfelter i spørgeskemaet giver patienterne udtryk for, at behandlingen hos Tandlægevagten var god, og at de fik den hjælp til deres tandproblemer, de havde behov for.

I få tilfælde oplever patienterne dog, at behandlingen hos Tandlægevagten ikke var, som de havde forventet.

I disse tilfælde fortæller patienterne, at behandlingen umiddelbart afhjalp deres problem, men at smerten i

tænderne vendte tilbage få timer efter besøget i Tandlægevagten. Her lever behandlingen hos Tandlægevagten ikke op til patienternes forventninger, og patienterne giver udtryk for, at de ikke vil benytte sig af Tandlægevagten igen, hvis de får et tilsvarende problem med deres tænder i fremtiden.

Der er også nogle få patienter, som i spørgeskemaets kommentarfelter, giver udtryk for, at behandlingen hos Tandlægevagten har været for hårdhændet og forhastet.

” Meget hårdhændet behandling. Jeg oplevede at blive stukket med bedøvelse rigtig mange gange [...]. Det var meget ubehageligt og alt gik for hurtigt.

**Kommentar i spørgeskemaundersøgelsen**

## 9. Information ved hjemsendelse

### 4 ud af 5 har fået information ved hjemsendelse

84 % af patienterne er i høj grad blevet informeret om, hvordan de skal forholde sig efter behandlingen hos Tandlægevagten (Figur 2.1). Det gælder for 86 % af patienterne i klinikken i Hillerød og 82 % i klinikken på Oslo Plads (Figur 2.2 og Figur 2.3).

Det er relevant, at Tandlægevagten vejleder patienterne om efterløbet, da mange patienter skal konsultere egen tandlæge efterfølgende.

### Vejledning om efterforløb

I interviewene fortæller patienterne, at Tandlægevagstens personale generelt er gode til at informere om det videre forløb, fx hvis patienten skal tage medicin eller forebygge yderligere skade på tanden efter besøget hos tandlægen.



Patienterne oplever også, at Tandlægevagten er god til at vejlede, når patienterne skal fortsætte behandlingen hos egen tandlæge.

### Kommunikation mellem Tandlægevagten og egen tandlæge

Patienterne oplever dog en praksis hos Tandlægevagten, som de undrer sig over: At de selv skal overlevere røntgenbilleder i et fysisk print samt give et mundtligt referat af behandlingen hos Tandlægevagten til deres egen tandlæge, hvis behandlingen skal fortsættes her. Patienterne efterlyser, at Tandlægevagten kan kommunikere direkte og digitalt med patienternes egen tandlæge.

## 10. Egenbetaling for behandlingen

### 4 ud af 5 patienter synes, at prisen er rimelig

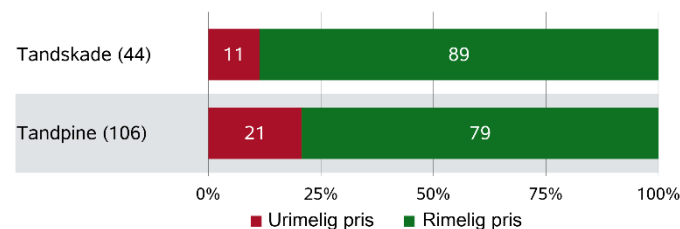
To ud af tre patienter angiver i spørgeskemaet, at de er forberedte på egenbetaling for dele af behandlingen hos Tandlægevagten. 5 % af patienterne er ikke forberedte på egenbetaling, mens 26 % angiver, at de ikke betalte for behandlingen (figur ikke vist her). Kun patienter over 18 år skal selv betale for behandlingen, med mindre de er en del af omsorgstandplejen.

81 % af de patienter, som selv skulle betale for behandlingen, synes, at prisen er rimelig. Patienterne i Hillerød finder i højere grad priserne rimelige (86 %) sammenlignet med patienterne på Oslo Plads (76 %) (Figur 2.1).

Patienter med tandskader finder desuden priserne mere rimelige end patienter med tandpine (Figur 2.9).

**Figur 2.9**

Årsag til besøg og oplevelse af pris



Note: Kun patienter, der har angivet et svar i de to svarkategorier, tandskade og tandpine, er medtaget. Dvs. at svar i kategorien "Andet" ikke fremgår af denne figur.

### Sammenhæng mellem pris og kvalitet

I modsætning til den overordnede tilfredshed med prisen, som ses i spørgeskemaundersøgelsen, synes de interviewede patienter generelt, at behandlingen er dyr, og at prisen ikke modstår den ydelse, som de modtager.

” For de penge kunne tandlægen godt have boret ud og lagt et eller andet i, så jeg kunne have haft ro hele weekenden. Og så kunne jeg så have fået lavet en plastfyldning hos min tandlæge om mandagen. [...] De laver jo nødting, og det synes jeg er helt fair, men alligevel så er det bare lidt for meget nødbehandling til lidt for mange penge. Det må jeg indrømme.

#### Patient i Tandlægevagten

Patienterne kan til dels godt forstå prisniveauet, da behandlingen foregår om aftenen eller i weekenden. De undrer sig dog over, at der er egenbetaling for et besøg i Tandlægevagten, når et besøg i en akutmodtagelse er

gratis. Patienterne har dog ikke noget valg, pointerer de, når de har store smerter i tænderne og har brug for en tandlæge.

## 11. Samlet indtryk

### 4 ud af 5 har et meget positive samlet indtryk

Spørgeskemaet viser, at patienterne generelt er meget godt tilfredse med deres besøg hos Tandlægevagten. 79 % af patienterne har således et meget godt samlet indtryk af deres besøg.

Klinikken i Hillerød har de mest tilfredse patienter, idet 85 % af deres patienter har et meget godt samlet indtryk af deres besøg i Tandlægevagten, mens det gælder for 71 % af patienterne på Oslo Plads.

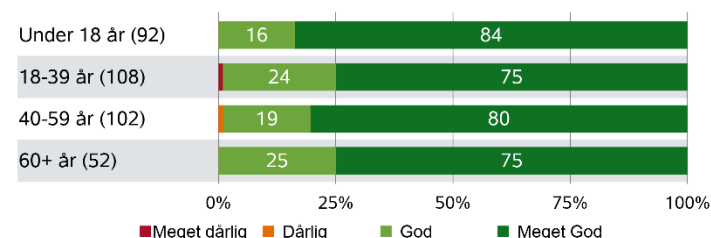
### Oplevelsen blandt forældre og børn

Patienterne under 18 år har det bedste samlede indtryk af alle aldersgrupper (Figur 2.10).

Dette underbygges af interview og kommentarer fra spørgeskemaet. Her fortæller forældre til børn, at Tandlægevagten's personale er rigtig gode til at behandle børn. De oplever, at personalet er søde ved børnene, gode til at informere både barn og forældre undervejs, og at de er pædagogiske og kompetente, når de behandler børn.

**Figur 2.10**

Alder og samlet indtryk af besøget hos Tandlægevagten



# 3

## Patienternes forslag til forbedringer

Nedenstående forslag til forbedringer af Tandlægevagten stammer fra interviewene med patienter samt fra de åbne kommentarfelter i spørgeskemaet. Nogle af nedenstående forslag er blevet fremsat af flere patienter, mens andre forslag er blevet fremsat af få patienter.

Forslagene præsenteres tematisk. Ikke alle af nedenstående forslag kan genfindes i brødteksten i kapitel 2.

## PATIENTERNES FORSLAG TIL FORBEDRINGER

### Information forud for besøg og visitationen

På [www.tandlægevagten.dk](http://www.tandlægevagten.dk) har patienterne følgende forslag til ændringer:

- Tydelig angivelse af hvorvidt man skal ringe i forvejen, herunder om man skal bestille tid, før man møder op.
- Tydelig angivelse af hvornår man kan komme i telefonisk kontakt med klinikken i Hillerød, og at det ikke er muligt at komme i telefonisk kontakt med klinikken på Oslo Plads.
- Tydelig angivelse af om man geografisk hører til klinikken på Oslo Plads, klinikken i Hillerød, eller om der er frit valg.
- Tydelig angivelse af åbningstiderne i de to klinikker, herunder tydelig angivelse af, at de to klinikker har forskellige åbningstider.
- Tilføjelse af oversigt med vejledende priser inkl. information om minimumspris.
- Kørselsvejledning til de to klinikker.
- Information om ventetid, hvis man skal forvente dette.

Derudover har patienterne yderligere forslag til forbedringer i forhold til den indledende information og visitation:

- Ønske om at kunne ringe direkte til en tandlægevagt og ikke blive viderestillet til 1813.
- Søgeoptimering ift. hjemmesiden, så Tandlægevagtens hjemmeside vises længere oppe i søgningen på Google.
- Bedre vejledning hos 1813 om Tandlægevagtens tilbud, herunder vejledning om tandskader og tandpine.

### Wayfinding, parkering og åbningstider

- Tydeligere skiltning på gadeplan.
- Bedre skiltning på dørtelefon (klinikken i Hillerød).
- Parkeringspladser forbeholdt patienter (klinikken på Oslo Plads).
- Tydelig information om, hvor man forventes at parkere (klinikken i Hillerød).
- Ønske om at Tandlægevagten åbner, når de private klinikker og tandplejen lukker.

### Ventetid

- Information på hjemmesiden samt i telefonvistiationen om forventet ventetid fra ankomst til behandlingen påbegyndes. Som minimum blot information om, at der kan forekomme ventetid.
- Information om forventet ventetid ved ankomst (receptionisten) (Oslo Plads).
- Løbende information om ventetiden.
- Adspredelse i venteværelset eller opfordring til patienter og pårørende om selv at medbringe adspredelse.

### Information ved hjemsendelse

- Ønske om at Tandlægevagten digitalt kan dele informationer om behandlingen og andet relevant materiale (fx røntgenbilleder) med patientens egen tandlæge.
- Ønske om at patienten selv modtager digital kopi af journal og andet relevant materiale (fx røntgenbilleder).

### Egenbetaling

- Vejledende prisoversigt på hjemmesiden inkl. information om minimumspris, så patienterne forberedes på prisniveauet.
- Gennemgang af behandlingsmuligheder og pris med patienten før igangsættelse af behandling.

# Del 2

**Ansatte og øvrige  
interessenters  
perspektiv**

# 4

**Resultater - Ansatte  
og interessenters  
oplevelser og  
erfaringer med  
Tandlægevagten**

Dette resultatafsnit præsenterer de væsentligste pointer fra interviewene med ansatte fra de to klinikker samt øvrige interessenter fra sundhedssektoren, der er i berøring med Tandlægevagten.

Ansatte fra de to klinikker er repræsenteret ved:

- To klinikchefer fra klinikken på Oslo Plads
- Tandlæge fra klinikken på Oslo Plads
- Klinikchef fra klinikken i Hillerød
- Tandlæge fra klinikken i Hillerød

Øvrige interessenter er repræsenteret ved:

- Overlæge i Akuttefonen 1813
- Klinikchef i Afdeling for Kæbekirurgi, Rigshospitalet
- Overtandlæge i Københavns Kommune
- Overtandlæge i Hillerød Kommune

## 1. Overordnet oplevelse af Tandlægevagten

Tandlægevagtens ansatte og de øvrige interessenter er enige om, at Tandlægevagten løser en vigtig og nødvendig opgave, og at Tandlægevagten overordnet set fungerer rigtigt godt.

” Jeg synes, at det fungerer fint. Når patienterne ringer akut eller indenfor de angivne åbningstider, så får de hjælp.

**Overtandlæge, Hillerød Kommune**

Ansatte og interessenter mener, at patienterne i Tandlægevagten kan få den nødvendige hjælp til akutte tand

problemer, når patienterne har behov for det. De oplever, at Tandlægevagten generelt behandler patienterne på en tilfredsstillende måde.

## 2. Visitation

### Henvisning af patienter til/fra Tandlægevagten

Interessenterne, som ikke er ansat i Tandlægevagten, repræsenterer alle et sted, der spiller en rolle i visitationen af patienter til Tandlægevagten. Somme tider modtager interessenterne også patienter fra Tandlægevagten.

Den overordnede oplevelse er, at visitationen mellem de forskellige instanser (kommunal tandpleje, herunder omsorgstændpleje, Afdeling for Kæbekirurgi, 1813 samt Tandlægevagten) fungerer godt. De rigtige patienter henvises som hovedregel til det rigtige sted.

De enkelte gange, hvor en henvisning til eller fra Tandlægevagten ikke var nødvendig eller på anden måde fejlbehæftet, giver de involverede parter hinanden besked. I disse situationer er der også en oplevelse af, at samarbejdet fungerer godt.

### Forskellige parametre for visitation

Den kommunale tandpleje oplever ikke at være i tvivl om, hvornår de skal henvise patienter til Tandlægevagten. Her henvises alle patienter efter tandplejens egen lukketid til Tandlægevagten.

For klinikchefen i Afdeling for Kæbekirurgi hersker der heller ikke tvivl. Her er skadens omfang den afgørende faktor.

### Visitation af patienter hos 1813

Hos Akuttefonen 1813 er det knapt så entydigt, hvilke patienter de skal henvise, hvornår det er nødvendigt at henvise, og hvor de skal henvise patienterne til.



I 1813 visiterer medarbejderne borgere med tandproblemer ved hjælp af visitationsguides. 1813 oplever dog fortsat, at det kan være svært at vurdere, om patienterne skal henvises til Tandlægevagten, om patientens tandproblemer kan vente, til egen tandlæge åbner osv. De oplever sig ikke altid kompetente til at vejlede patienterne om tandproblemer.

Udover visitationsguides har 1813 også mulighed for at konferere med en af de to klinikker i Tandlægevagten.

### Ønske om en telefonisk tandlægevagt

Overlægen i 1813 efterlyser en tandlægefaglig akuttelefon, som 1813 kan henvise patienterne til. Telefonen skal betjenes af personer uddannet inden for det tandlægefaglige område.

” Hvis vi havde et telefonnummer, vi kunne give til folk, og hvor folk selv kunne få lov at ringe til en tandlæge og tale med vedkommende, så ville det jo være det allerbedste.

#### Overlæge i 1813

Dette ville give patienterne en mere kvalificeret telefonisk rådgivning, mener overlægen.

Denne form for telefonrådgivning findes allerede i et tidsmæssigt begrænset omfang i form af Tandlægevagten i Hillerød. Her kan patienter ringe til en tandlæge og få råd og vejledning eller en tid hos Tandlægevagten, hvis det er nødvendigt. Det er en lignende faglig ekspertise, overlægen i 1813 ønsker at kunne henvise patienter til – også efter telefonvisitationens lukketid.

### Samarbejdet med akutmodtagelserne

Ansatte på begge klinikker oplever, at personalet på akutmodtagelser/-klinikker ikke i tilstrækkelig grad kender til Tandlægevagten.

Begge klinikker har oplevet situationer, hvor patienter med større tandtraumer enten bliver sendt hjem uden hjælp eller skal vente meget længe i akutmodtagelsen, før de bliver sendt til Tandlægevagten.

De ansatte i Tandlægevagten foreslår, at personalet i akutmodtagelserne i højere grad skal kende til Tandlægevagten, samt at patienterne i akutmodtagelsen bør informeres om Tandlægevagten fx ved hjælp af plakater eller andre opslag i akutmodtagelserne.

Dette vil give mulighed for, at både patienter og personale i akutmodtagelserne i højere grad kan ringe til Tandlægevagten direkte eller via 1813.

### Patienter der ikke kan betale for behandling

Hvis Akuttelefonen 1813 vurderer, at patienten af socioøkonomiske årsager ikke kan afholde udgiften til behandlingen i Tandlægevagten, er eneste mulighed at henvise til patienten til en akutmodtagelse, fortæller overlæge i 1813.

Akuttelefonen 1813 sender dog kun patienterne til akutmodtagelsen, hvis patienterne har et akut uopsætteligt behandlingsbehov.

### Private udbydere og information om visitation på hjemmeside

Interessenterne vurderer, at det kan være vanskeligt for patienterne at finde information om Tandlægevagten. De mener, at det bl.a. skyldes, at mange private klinikker også udbyder forskellige former for tandlægevagter, hvilket mudrer informationerne for patienterne.

Klinikchefen på Afdeling for Kæbekirurgi pointerer, at det skal være mere tydeligt for patienterne, hvilket tilbud der er den offentlige tandlægevagt, og hvor man i højere grad kan overvåge og styre kvaliteten.

Overtandlægen i Hillerød Kommune bemærker desuden, at patienterne måske handler i chok eller med mange smerter, hvorfor informationen om tandlægevagten skal være ekstra tydelig og nem at finde.

### 3. Patientgrundlag

#### Alle aldre og forskellige kontaktårsager

Tandlægevagten behandler patienter i alle aldre. De ansatte på klinikkerne fortæller, at de behandler relativt mange børn med traumer efter fald eller børn med bøjler, der går i stykker i weekenden. Også unge og voksne med traumer fylder en del.

De ansatte oplever, at patienterne er trygge på klinikken og glade for at blive hjulpet – også når der er tale om børn.

” Vi er gode til at modtage patienterne på en rolig måde. Når der kommer traumer ind, er patienterne jo rigtig, rigtig kede af det - både børn og forældre. Hvis det er voksne, der har slået sig, er de ofte i chok. Vi gør meget ud af at modtage dem på en rolig måde og berolige dem og forklare, hvad der skal ske. Og vi går meget op i at informere dem om, hvordan de skal forholde sig efterfølgende.

**Tandlæge, Hillerød**

Udover mindre tandskader kommer de voksne patienter ofte med tandpine og blødninger efter tandudtræk. Enkelte gange skal Tandlægevagten også behandle større

tandskader henvist af 1813 eller akutmodtagelsen.

#### Patienter der normalt ikke går til tandlægen

På Oslo Plads fortæller de ansatte, at de også behandler en større gruppe patienter akut, som ikke har en privat tandlæge, de konsulterer regelmæssigt. Denne gruppe patienter har fx tandlægeskræk eller psykiske udfordringer, hvorfor de ikke går til tandlægen regelmæssigt.

Uanset alder eller baggrund sætter de ansatte en ære i at møde og behandle alle patienter i øjenhøjde, fortæller de.

” Der er jo ikke noget man hellere vil, end at gøre det ordentligt og gøre det godt for hver enkelt patient. De har jo ondt og har behov for hjælp. Alle skal behandles fuldstændig på lige fod og lige godt hver gang.

**Tandlæge, Oslo Plads**

### 4. På klinikkerne: de ansatte, kompetencer og samarbejde

#### Tandlægenes udbytte af vagterne

Patienterne, der behandles i klinikkerne, er akutte patienter og adskiller sig derfor i høj grad fra de patienter, som tandlægerne ser i deres daglige praksis, fortæller de ansatte.

Tandlægerne fortæller, at traumerne i Tandlægevagten ofte er mere komplekse end de traumer, de ser i egen klinik, og at det kræver nogle andre kompetencer end dem, de benytter sig af i deres øvrige virke.

Tandlægerne oplever, at det er givende for deres faglige udvikling at have vagter i Tandlægevagten, da de hele tiden kommer ud i nye situationer og derved bliver fagligt udfordret.

### **Fælles retningslinjer og kompetenceudvikling**

Tandlægen i Hillerød fortæller, at behandling af traumer sker efter fælles retningslinjer, der følger internationale retningslinjer. For behandling af tandpine og øvrige tandproblemer findes der derimod i mindre grad nedskrevne og formaliserede retningslinjer.

For at sikre tydelige fælles retningslinjer på tværs af klinikkerne og kvalitetssikre behandlingen på tværs foreslår tandlægen på Oslo Plads løbende kompetenceudvikling, fx om behandlingsprincipper, traumer og farmakologi. Det kunne fx være i form af kurser sammen med klinikken i Hillerød, sammen med 1813 og/eller sammen med Afdeling for Kæbekirurgi.

### **Faglig sparring og arbejdsmiljø**

Tandlægen fra klinikken på Oslo Plads fortæller, at samarbejdet mellem de forskellige faggrupper i klinikken fungerer godt. Tandlægerne er parret to og to, så de kan bruge hinanden til sparring og til at bytte vagter.

Hun efterlyser dog muligheden for løbende faglig sparring, fx ved at være to tandlæger på vagt samtidig. Ud over sparring ville de også kunne aflaste hinanden på tidspunkter med spidsbelastninger og derved nedsætte risikoen for stress.

” Når dørene lukker kl. 21.30 i weekenden, behandler vi jo patienterne færdige, til vi er færdige med alle. Men hvis man står alene på en vagt og har 22 patienter og er hjemme kl. 00.30 om natten, så er det hårdt. For du er virkelig, virkelig på, og du er helt rundt på

gulvet. Det er svært at planlægge sig ud af det, når de her spidsbelastninger opstår.

**Tandlæge, Oslo Plads**

Også på klinikken i Hillerød oplever de ansatte, at det interne samarbejde fungerer godt.

” Arbejdsteamet fungerer super godt. Man ved, at man har vagt. Man er hele tiden på telefonen, og der er et godt samarbejde omkring patienterne.

**Tandlæge, Hillerød**

## **5. To klinikker: forskellig organisering og intet formaliseret samarbejde**

### **Forskellig organisering - på mange aspekter**

De to klinikker er organiseret forskelligt. Det konstaterer både interessenter og ansatte på klinikkerne.

” Klinikkerne på Oslo Plads og i Hillerød er helt separate. Det er to helt forskellige klinikker, og måder de kører på. Hillerød er under regionen, og vi på Oslo Plads er os selv.

**Klinikchefer, Oslo Plads**

Interessenterne fortæller, at patienterne finder det ulogisk, at de to klinikker tilknyttet den regionale tandlægevagt er så forskellige i forhold til tidsbestilling.

Begge klinikker mener, at deres måde at håndtere tidsbestilling/drop in er god.

Klinikchefen på klinikken i Hillerød mener, at den indledende telefonsamtale mellem tandlæge og patient giver tryk og klarhed for begge parter, da alle dermed ved, hvad patienterne skal have lavet, før de ankommer til klinikken.

Tandlægen på Oslo Plads er derimod glad for, at de ikke har telefonvisitation, men at patienterne blot kan møde op. Under corona-nedlukningen havde de telefonvisitation, og her oplevede tandlægen, at det var udfordrende at diagnosticere over telefonen. Hun manglede at have mulighed for at se tanden, tage et billede osv. Det ikke at kunne se patienten gav usikkerhed omkring diagnosen.

### **Samarbejdet mellem de to klinikker**

Klinikkerne har enkelte gange deltaget i de samme kurser, og de deler derudover hjemmesiden [www.tandlaegevagten.dk](http://www.tandlaegevagten.dk). Men de to klinikker har ikke et formaliseret samarbejde.

Tandlægen på Oslo Plads ser gerne, at klinikkerne i højere grad kan bruge hinanden til erfaringsudveksling, og at de kan samarbejde om kursusaktivitet.

## **6. Rammer for Tandlægevagten virke**

### **Geografi: nærhed i behandling**

Når Akuttelefonen 1813 skal henvise patienter med tandsmerter, henviser de patienterne til den klinik, der geografisk ligger tættest på patienterne.

Patienter, der ønsker at konsultere tandlægevagten pga. tandskader efter kl. 21.30, kan kun benytte sig af klinikken i Hillerød. Dette undrer Klinikchefen på Afdeling for Kæbekirurgi, da langt de fleste patienter kommer til skade i eller tæt på København.

Pga. logistikken vælger nogle patienter derfor at køre til Rigshospitalet om natten i stedet for at tage til klinikken i Hillerød. Klinikchefen mener, at tandlægevagten bør tilbyde en større nærhed i behandlingen – og at denne nærhed ikke skal være behandling på nærmeste hospital.

” Det skal ikke lyde som om, at det er et stort problem, men det er selvfølgelig synd, at når man kommer til skade midt i centrum – måske beruset – og man så skal finde til Hillerød. Det er selvfølgelig noget andet end, hvis man skulle tage til Oslo Plads eller et andet sted centralt i København.

### **Klinikchef, Afdeling for Kæbekirurgi**

De ansatte i Hillerød oplever dog ikke, at patienterne er utilfredse med at de skal køre til Hillerød. Patienterne er blot tilfredse og taknemmelige for, at de kan komme til tandlægen.

” Få patienter synes, det er for langt at køre til Hillerød, hvis de fx kommer fra København. Det, at de kan få hjælp forholdsvis hurtigt efter den almindelige tandlæge-lukketid, er de altid meget glade for. Det er værdsat.

### **Tandlæge, Hillerød**

Overtandlægen i Københavns kommune gør også opmærksom på, at geografi kan have betydning i en mindre skala, når det gælder nogle af de svageste borgere, som får brug for behandling hos Tandlægevagten.

Selvom patienter på fx Vesterbro er tæt på klinikken på Oslo Plads målt i kilometer, kan Oslo Plads stadig føles

langt væk. Det gælder særligt de borgere, som omsorgstandplejen i Københavns Kommune er i kontakt med, fx stofmisbrugere, fortæller overtandlægen i Københavns Kommune.

For denne gruppe borgere ville det være endnu bedre, hvis tandlægeklinikken kunne være beliggende fx på Vesterbro, pointerer overtandlægen.

### Adgangsforhold på klinikkerne

Klinikken i Hillerød har adgang for kørestolsbrugere. Det har klinikken på Oslo Plads ikke. Det betyder, at en kørestolsbruger uanset bopæl skal transportere sig til Hillerød, fortæller overtandlægen i Københavns Kommune. Han vurderer, at det kan være et uoverstigeligt projekt for udsatte borgere.

Derfor ønsker overtandlægen i Københavns Kommune, at der skal være gode handicapforhold på begge klinikker.

### Åbningstider

De ansatte i klinikkerne mener, at patienterne stort set altid kan tilbydes den rette behandling uanset tidspunkt på døgnet.

Åbningstiderne i de to klinikker er forskellige, hvilket er noget, de øvrige interessenter bemærker. Overlægen hos 1813 fortæller desuden, at det er en udfordring, at de ikke har et at henvise patienter med tandsmerter til efter kl. 21.30.

I de tilfælde er patienten nødt til at vente til dagen efter, fortæller overlægen i 1813. Hvis patienterne har feber i forbindelse med deres tandsmerter, henviser 1813 til akutmodtagelsen for en vurdering af, om patienten skal have penicillin.

Hvis patienterne får tandskader, er det dog muligt at kontakte Tandlægevagten i Hillerød hele døgnet i weekenden og kl. 16-07 på hverdage.

Ifølge overtandlægen i Hillerød er det en helt rimelig service, at patienter med tandskader tilbydes samme service som borgere med andre skader – at de kan behandles døgnet rundt.

Tandpiner, derimod, må vente til den følgende dag, hvis patienterne kontakter Tandlægevagten uden for åbnings-tiderne.

### Digitalisering, videokonsultationer og apps

Både ansatte og øvrige interessenter efterlyser et system, der muliggør udveksling af røntgenbilleder og journaler mellem Tandlægevagten, kommuner, private tandlæger og forsikringsselskaber.

Ifølge klinikchefen på Afdeling for Kæbekirurgi er det vigtigt, at Tandlægevagten kan dokumentere behandlingen hurtigt og sikkert bl.a. ved at udveksle røntgenbilleder. Dette sikrer patienten bedre og kan være med til at kvalitetssikre behandlingen.

De ansatte i Hillerød efterspørger desuden et system, så patienterne kan indsende billeder i forbindelse med telefonvisitationen, og at tandlægerne i telefonvisitationen har mulighed for at tilgå de billeder, som patienterne allerede har sendt til 1813.

” Jeg kunne godt tænke mig, at vi havde et bedre system til, at patienterne kunne sende fotos. Den del halter lidt. Der kunne vi give en bedre service. [...] Jeg tror, det ville give forældrene en større tryghed, hvis de kunne sende et billede til det, de forklarer. Mange forældre har sendt et billede til 1813 og spørger, om jeg kan se det, men det kan jeg ikke. Det synes jeg nogle gange er lidt ærgerligt. [...]. Det ville være oplagt få sat det lidt i system.

**Tandlæge, Hillerød**

# 5

**Ansatte og øvrige  
interessenters forslag  
til forbedringer**

Nedenstående forslag til forbedringer af Tandlægevagten stammer fra interviewene med ansatte og øvrige interessenter. Nogle af nedenstående forslag er et udtryk for flere interviewpersoners ønsker, mens andre forslag blot er et ønske fra en enkelt interviewperson.

Forslagene præsenteres tematisk. Ikke alle af nedenstående forslag kan genfindes i brødteksten i kapitel 4.

## ANSATTE OG INTERESSENTERS FORSLAG TIL FORBEDRINGER

### Intern organisering:

- Kompetenceudvikling af de ansatte (kurser, efteruddannelse).
- At de ansatte på de to klinikker mødes, udveksler erfaringer og evt. kompetenceudvikler sammen.
- At de ansatte i Tandlægevagten kommer på besøg hos 1813.
- To tandlæger på vagt i weekenderne og helligdage samt to klinikassistenter og en sekretær (Oslo Plads).
- Mulighed for at ringe til en kollega og konferere ved tvivlstilfælde.
- Sociale arrangementer for de ansatte internt på klinikken.

### Visitation:

- Akutmodtagelser/-akutklinikker i Region H skal være mere opmærksomme på at henvise til Tandlægevagten. Fx kan der hænge et opslag i akutmodtagelserne (til både patienter og personale) med oplysninger om Tandlægevagten.
- At der oprettes en akuttelefon specialiseret i tandproblemer, som patienterne selv kan ringe til og få vejledning af – både om tandpine og tandskader – når egen tandlæge har lukket.



## ANSATTE OG INTERESSENTERS FORSLAG TIL FORBEDRINGER (fortsat)

### Digitalisering:

- At patienterne kan sende fotos til Tandlægevagten fx med inspiration fra 1813s system.
- At kunne se og sende videokonsultationer (kræver, at tandlægen sidder ved computer og er på Region H netværk).
- At journalsystemet forbedres – fx ved at den information, Tandlægevagten giver til patienterne ved afslutning på behandlingen, kan tilføjes journalen, så både patient og egen tandlæge har informationen.
- At patientens helbredsoplysninger, som udfyldes på papir, kan digitaliseres og vedhæftes journalen. Fx kan skemaet udfyldes på forhånd af patienten.
- At udvikle et journalsystem, som Tandlægevagten kan dokumentere hurtigt og sikkert i, og hvor røntgebilleder kan lagres og sendes. Vigtigt, at sytemet kan tale sammen med fx forsikringsselskaber, private tandlægeklinikker og den kommunale tandpleje.
- Optimering af akut-app'en (Danske Regioner). Patienterne møder op uden at have ringet først (Hillerød).

### Åbningstider:

- At der er døgnbemanding på begge klinikker i forhold til tandskader.

### Fysiske rammer:

- Handicapadgang (Oslo Plads).
- Bedre belysning over personalets indgangsdør på siden af bygningen ville øge trygheden (Hillerød).
- Patient-ringeklokken fungerer ikke optimalt. Patienterne kan ikke altid høre personalet (Hillerød).

# Del 3

## Fakta om undersøgelsen

# 6

## Design og metoder

## Undersøgellesdesign

Evalueringen afdækker oplevelser og erfaringer med den regionale tandlægevagt ved hjælp af både kvantitative og kvalitative metoder og med input fra både patienter, ansatte og eksterne interessenter.

Den kvantitative del af evalueringen udgøres af en spørgeskemaundersøgelse til patienter, der har besøgt den regionale tandlægevagt i Region Hovedstaden, mens den kvalitative del består af en række interview med patienter, ansatte og eksterne interessenter.

Spørgeskemaundersøgelsen blandt patienter og interviewene med patienter omtales som evalueringens del 1, mens interview med ansatte og øvrige interessenter omtales som evalueringens del 2.

### Kombination af kvantitativ og kvalitativ metode

Kombinationen af kvantitativ og kvalitativ metode giver en bredere og mere nuanceret viden om og forståelse af Tandlægevagtens virke set fra patienter, ansatte og interessenters perspektiv.

I den kvantitative del kortlægger vi via spørgeskemaer en større gruppe patienters oplevelser ud fra en række forudbestemte tematikker. Det giver et generelt indblik i, hvordan en gruppe patienter oplever og vurderer deres samlede forløb i Tandlægevagten. Spørgeskemaundersøgelsen gør os i stand til at udtale os om, hvor mange patienter, der har en given oplevelse, eller hvor tilfredse patienterne er med et givent område.

I den kvalitative del tager vi udgangspunkt i den enkelte patient, ansatte eller interessents oplevelser og erfaringer. I interviewsituationen er vi åbne over for interviewpersonernes oplevelser og forfølger de tematikker, den enkelte interviewperson tager op og tillægger værdi. I

den kvalitative del udforsker vi de unikke oplevelser blandt en række personer med forskellig tilknytning til Tandlægevagten og lader dem beskrive oplevelserne med deres egne ord. De kvalitative interview giver et indblik i, hvordan tendenser, som ses i de kvantitative data, konkret opleves af interviewpersonerne og giver en stemme til deres individuelle oplevelser og erfaringer.

Udover data fra interviewene stammer en mindre del af de kvalitative input fra de åbne kommentarfelder i spørgeskemaet. Det er valgfrit for patienterne, om de ønsker at benytte sig af de åbne kommentarfelder, ligesom de selv vælger, hvad de vil skrive i kommentarfelderne.

## Spørgeskemaundersøgelse blandt patienter

### Selve spørgeskemaet

Spørgeskemaundersøgelsen blandt patienter tager udgangspunkt i samme spørgeskema, som blev anvendt i [patienttilfredshedsundersøgelsen i 2016](#). Det anvendte spørgeskema fremgår af bilag 1 i kapitel 7.

Spørgeskemaet består af i alt 16 spørgsmål samt to åbne kommentarfelder. Spørgeskemaet dækker temaerne: information, visitation, klinikken og personale, ventetid, behandling, pris og samlet oplevelse samt baggrundsoplysninger.

Ordlyden af enkelte spørgsmål er blevet præciseret til evalueringen 2021/2022, og der er tilføjet et spørgsmål, hvor patienter kunne angive deres telefonnummer, hvis de ønskede at blive interviewet om deres besøg i tandlægevagten.

### Udlevering og indsamling af spørgeskemaer

Spørgeskemaundersøgelsen er udført i tandlægevagtens klinikker i Hillerød og på Oslo Plads i København. Her har

personalet udleveret et spørgeskema i papirform til patienterne efter endt behandling. Spørgeskemaet blev ledsaget af en kort præsentation af evalueringen af Tandlægevagten samt en introduktion til spørgeskemaet.

Patienterne kunne derefter udfylde spørgeskemaet, lægge det i en konvolut og aflevere det til personalet i klinikken, inden patienterne forlod klinikken.

CPI har produceret og leveret spørgeskemaerne til klinikkerne. CPI udarbejdede derudover en skriftlig vejledning til personalet i tandlægevagten klinikker, så de bedst muligt kunne tilskynde alle patienter til at deltage i undersøgelsen.

Vejledningen indeholdt overordnet information om undersøgelsen og gav konkrete eksempler på, hvordan personalet kunne opfordre patienterne til at udfylde spørgeskemaet.

### **Dataindsamlingsperiode**

Dataindsamlingen strakte sig over 12 uger fra december 2021 til februar 2022. Undervejs i perioden var CPI i kontakt med klinikkerne for at sikre et tilstrækkeligt antal besvarelser.

Midtvejs i dataindsamlingsperioden foretog CPI en midtvejsanalyse af de indkomne spørgeskemadata til brug for udformning af interviewguides (se de kommende afsnit). Ved dataindsamlingens afslutning havde 393 patienter udfyldt spørgeskemaet helt eller delvist.

### **Analyse af spørgeskemadata**

Data fra spørgeskemaundersøgelsen er udelukkende analyseret deskriptivt. Det betyder, at der ikke er foretaget signifikanstest af forskelle i resultaterne mellem de to klinikker eller mellem data fra 2016 og data fra 2021/2022. Der er heller ikke foretaget signifikanstest af forskellene i resultater opdelt på baggrundsoplysninger (fx alder, årsag til besøg)

Konkret betyder det, at undersøgelsen kan pege på tendenser i forskelle mellem klinikker og mellem de to undersøgelsessår.

En statistisk sammenligning mellem spørgeskemadata fra 2016 og spørgeskemadata fra 2021/2022 ikke meningsfuld pga. forskellige tidspunkter for dataindsamlingen, ændret indsamlingsmetode samt mindre ændringer i spørgeskemaet.

### **Omkodning af svarkategorier**

I oversigtsfigurerne (Figur 2.1, Figur 2.2 og Figur 2.3) vises de forskellige svarskalaer fra spørgeskemaet på samme måde: meget positiv, positiv, negativ og meget negativ. Dette til trods for, at svarskalaerne på de syv vurderingss spørgsmål adskiller sig fra hinanden.

Som det ses af Tabel 6.1 er eksempelvis både svarkategorien "meget god" og svarkategorien "i høj grad" omkodet til "meget positiv".

Spørgeskemaet består af yderligere to vurderingss spørgsmål henholdsvis spørgsmål 9 om ventetiden og spørgsmål 13 om pris for behandlingen. Disse to spørgsmål adskiller sig fra de øvrige syv vurderingss spørgsmål ved ikke at have fire svarkategorier. Spørgsmålene indgår derfor ikke i oversigtsfigurerne, men præsenteres blot under de respektive teamer.

## Karakteristik af patienter i spørgeskemaundersøgelsen

Tabel 6.2 viser karakteristika for de patienter i Tandlægevagten, som deltog i spørgeskemaundersøgelsen.

Gennemsnitsalderen for patienterne er 36 år, og alle aldersgrupper er repræsenteret i undersøgelsen. Patienter over 60 år udgør en mindre del af undersøgelsen end de øvrige aldersgrupper.

Lidt over halvdelen af patienterne, som deltog i spørgeskemaundersøgelsen, besøgte tandlægevagten for at få behandling for tandpine, mens knap hver tredje patient skulle have hjælp til en tandskade.

Et lille overtal af patienterne er blevet behandlet på klinikken i Hillerød (55 %). Langt størstedelen af patienterne, der deltog i spørgeskemaundersøgelsen, er bosat i Region Hovedstaden (94 %).

**Tabel 6.1**

Kodning af svarkategorier for spørgsmål, som indgår i oversigtsfigurer.

| Spørgsmål                                                                           | Svarkategorier |              |               |               |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|---------------|---------------|
|                                                                                     | Meget positiv  | Positiv      | Negativ       | Meget negativ |
| 3. Hvordan oplevede du den information, du fandt om tandlægevagten?                 | Meget god      | God          | Dårlig        | Meget dårlig  |
| 6. Hvordan oplevede du den vejledning, du fik, da du blev henvist?                  | Meget god      | God          | Dårlig        | Meget dårlig  |
| 7. Er klinikken behagelig at opholde sig i?                                         | I høj grad     | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke     |
| 8. Er personalet i klinikken venligt og imødekommende?                              | I høj grad     | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke     |
| 10. Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din tandskade/tandpine?    | I høj grad     | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke     |
| 11. Er du klar over, hvordan du skal forholde dig efter din behandling i klinikken? | I høj grad     | I nogen grad | I mindre grad | Slet ikke     |
| 14. Hvad er dit samlede indtryk af dit besøg i tandlægevagten?                      | Meget godt     | Godt         | Dårligt       | Meget dårligt |

**Tabel 6.2**

Karakteristika for patienter i spørgeskemaundersøgelsen

|                        | Antal | %    |
|------------------------|-------|------|
| <b>Alder</b>           |       |      |
| Under 18 år            | 95    | 26 % |
| 18-39 år               | 110   | 30 % |
| 40-59 år               | 106   | 29 % |
| 60+ år                 | 56    | 15 % |
| <b>Årsag til besøg</b> |       |      |
| Tandskade              | 121   | 31 % |
| Tandpine               | 216   | 55 % |
| Andet                  | 55    | 14 % |
| <b>Klinik</b>          |       |      |
| Hillerød               | 215   | 55 % |
| Oslo Plads             | 178   | 45 % |
| <b>Region</b>          |       |      |
| Region Hovedstaden     | 347   | 94 % |
| Øvrige regioner        | 22    | 6 %  |

Note: Da nogle patienter kun delvist udfyldte spørgeskemaet, varierer summen af besvarelser.

## Interviewundersøgelse blandt patienter

Ud over spørgeskemadata består evalueringens datagrundlag af interview med seks patienter. Patienterne har alle haft et besøg i Tandlægevagten i perioden december 2021 til februar 2022.

Formålet med patientinterviewene er at nuancere samt opnå en dybere forståelse af patienternes oplevelser og erfaringer med besøget i Tandlægevagten samt deres forslag til forbedringer.

### Interviewguide

Interviewene er gennemført ud fra en semistruktureret interviewguide. Interviewguiden er udviklet i samarbejde med Enhed for Praksisaftaler (EPA). Guiden tager udgangspunkt i temaerne fra spørgeskemaundersøgelsen og suppleres derudover med enkelte andre temaer.

De kvalitative interview omhandler patienternes oplevelser af og erfaringer med:

- Information forud for besøget i Tandlægevagten
- Visitationen
- Transport, wayfinding og tilgængelighed
- Patienternes besøg i klinikken
- Betaling
- Forslag til forbedringer

### Rekruttering af patienter

Patienter blev rekrutteret til interview via spørgeskemaet, idet patienterne i slutningen af skemaet kunne angive, om de ønskede at uddybe deres oplevelser med Tandlægevagten i et kvalitativt interview.

Af de 393 patienter, som besvarede spørgeskemaet, angav 69 (27 fra Oslo Plads og 42 fra Hillerød), at de gerne

ville lade sig interviewe. Heraf udvalgte CPI seks patienter til at deltage i interview. I rekrutteringen af interviewpersoner var der fokus på to kriterier:

- Klinikkerne skulle repræsenteres med samme antal interviewpersoner.
- Der skulle være en aldersmæssig spredning.

Derfor blev de 69 potentielle interviewpersoner, inddelt i tre grupper ud fra alder (under 18 år, 18-49 år og over 50 år), hvorefter der for hver klinik tilfældigt blev udvalgt en person fra hver aldersgruppe.

### Gennemførelse og analyse af interview

Interviewene med patienter fra Tandlægevagten blev alle gennemført i februar 2022.

Interviewene blev gennemført over telefonen og havde en varighed på 10-30 minutter.

Alle interview blev lydoptaget, hvorefter der blev skrevet referater af interviewene med udvælgelse af centrale citater til den videre analyse.

Interviewene blev efterfølgende kodet i analyseredskabet Nvivo og underlagt en meningskondenserende analyse.

**Tabel 6.3**

Karakteristik af patienter i interviewundersøgelsen

| Interviewperson                  | Klinik     | Alder |
|----------------------------------|------------|-------|
| Patient # 1 (pårørendeinterview) | Hillerød   | 8 år  |
| Patient # 2                      | Hillerød   | 21 år |
| Patient # 3                      | Hillerød   | 56 år |
| Patient # 4 (pårørendeinterview) | Oslo Plads | 10 år |
| Patient # 5                      | Oslo Plads | 41 år |
| Patient # 6                      | Oslo Plads | 60 år |

## Interviewundersøgelse blandt ansatte og øvrige interessenter

Evalueringsens del 2 består af otte interview med ansatte i Tandlægevagten og øvrige interessenter.

Ansatte i Tandlægevagten er repræsenteret ved:

- To klinikchefer fra klinikken på Oslo Plads
- Tandlæge fra klinikken på Oslo Plads
- Klinikchef fra klinikken i Hillerød
- Tandlæge fra klinikken i Hillerød

Øvrige interessenter er repræsenteret ved:

- Overlæge i Akuttelefonen 1813
- Klinikchef i Afdeling for Kæbekirurgi, Rigshospitalet
- Overtandlæge i Københavns Kommune
- Overtandlæge i Hillerød Kommune

Formålet med interviewene er at belyse, hvordan interne og eksterne parter oplever Tandlægevagten's opgaveløsning og snitflader, herunder hvilke arbejdsgange der fungerer godt og mindre godt samt eventuelle problematikker i forhold til organisering og samarbejde. Derudover afdækker interviewene forslag til forbedringer.

### Interviewguide

Interviewene er gennemført ud fra semistrukturerede interviewguides.

Interviewguides til ansatte og øvrige interessenter er tilpasset de forskellige grupper, så den enkelte guide rammer den særlige funktion og relation, som den pågældende interviewperson har til Tandlægevagten. Der er derfor udarbejdet fem forskellige interviewguides.

Alle interviewguides er udarbejdet i dialog med EPA.



Interviewguides til ansatte i Tandlægevagten dækker temaerne:

- Egen rolle i Tandlægevagten
- Patientgrundlag og visitation
- Samarbejde med andre aktører
- Selve opgaveløsningen, herunder fysiske rammer, åbningstider m.m.
- Personalet i Tandlægevagten
- Forslag til forbedringer

Interviewguides til øvrige interessenter dækker temaerne:

- Egen rolle i forhold til Tandlægevagten
- Visitation til Tandlægevagten
- Samarbejdet med Tandlægevagten
- Overordnet oplevelse af Tandlægevagten
- Forslag til forbedringer

### **Rekruttering af ansatte og øvrige interessenter**

EPA udvalgte og rekrutterede interviewpersonerne. EPA sendte herefter kontaktoplysninger på interviewpersonerne til CPI, der efterfølgende kontaktede interviewpersonerne med henblik på tidspunkt for interviewet.

### **Gennemførelse og analyse af interview**

Interviewene blev gennemført som telefoninterview i februar 2022 og havde en varighed på 20-45 minutter.

Ligesom med patientinterviewene blev alle interview lydoptaget, hvorefter der blev skrevet referater af interviewene med udvælgelse af centrale citater.

Interviewene blev kodet via analyseredskabet Nvivo og underlagt en meningskondenserende analyse.

### **Databehandling**

CPI er dataansvarlig for evalueringen og har derfor beskrevet procedurer for opfyldelse af databehandlingsgrundlag, korrekt opbevaring og behandling af data samt for indhentning af samtykke til deltagelse i interview fra alle interviewpersoner (inklusive lydoptagelser), som er fast procedure i Region Hovedstaden. Det sikrer, at opbevaring og håndtering af data sker i henhold til Databeskyttelsesforordningen og Databeskyttelsesloven.

**7**

**Bilag**

# Bilag 1:

## Spørgeskemaet for 2021/2022



Center for  
Patientinddragelse

### Hvordan var din oplevelse med Tandlægevagten?

Tandlægevagten indgår i øjeblikket i et samarbejde med Center for Patientinddragelse om en evaluering af Tandlægevagten, og vi vil gerne høre om dine oplevelser. Vi håber derfor, at du vil hjælpe os ved at udfylde dette spørgeskema, inden du tager herfra. Det tager ca. 5 minutter. Din besvarelse er helt anonym og bliver brugt til at forbedre tandlægevagten til gavn for kommende patienter.

|                                                          |                                                           |                                                                        |                          |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1. Hvad er årsagen til dit besøg i tandlægevagten i dag? | Tandskade<br>(slået en tand helt eller delvist i stykker) | Tandpine<br>(smerter, som ikke skyldes skade på en eller flere tænder) | Andet                    |
|                                                          | <input type="checkbox"/>                                  | <input type="checkbox"/>                                               | <input type="checkbox"/> |

#### Information

|                                                                                                                                                                                    |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 2. Søgte du information om tandlægevagten på internettet inden dit besøg? (Hvis du har søgt information ved hjælp af fx Google, bedes du angive den hjemmeside, du fandt frem til) | Sæt evt. flere x         |
| a. Ja, på Region Hovedstadens hjemmeside (regionh.dk eller tandlægevagten.dk)...                                                                                                   | <input type="checkbox"/> |
| b. Ja, på "Akuthjælp"-appen.....                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> |
| c. Ja, på egen tandlæge/tandplejes hjemmeside (evt. tlf.svarer).....                                                                                                               | <input type="checkbox"/> |
| d. Ja, men jeg husker ikke på hvilken hjemmeside.....(Gå til spm. 5)                                                                                                               | <input type="checkbox"/> |
| e. Nej, jeg ringede bare til Akuttelefonen 1813 (lægevagten).....(Gå til spm. 5)                                                                                                   | <input type="checkbox"/> |
| f. Nej, jeg havde ikke behov for at søge information.....(Gå til spm. 5)                                                                                                           | <input type="checkbox"/> |
| g. Andet.....(Gå til spm. 5)                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> |

|                                                                     |                              |                          |                          |                          |                             |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| 3. Hvordan oplevede du den information, du fandt om tandlægevagten? | Meget god<br>(Gå til spm. 5) | God<br>(Gå til spm. 5)   | Dårlig                   | Meget dårlig             | Ved ikke<br>(Gå til spm. 5) |
|                                                                     | <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    |

4. Beskriv venligst hvorfor informationen var dårlig/meget dårlig. Skriv også gerne hvilken information, du evt. savnede:

|  |
|--|
|  |
|--|



Center for  
Patientinddragelse

#### Visitation

|                                                           |                          |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------|
| 5. Er du blevet henvist til behandling i tandlægevagten?  | Sæt evt. flere x         |
| a. Ja, igennem Akuttelefonen 1813 (lægevagten).....       | <input type="checkbox"/> |
| b. Ja, igennem tandlægevagtens telefonvagt.....           | <input type="checkbox"/> |
| c. Ja, igennem en akutmodtagelse-/klinik (skadestue)..... | <input type="checkbox"/> |
| d. Nej, jeg mødte bare op i klinikken.....(Gå til spm. 7) | <input type="checkbox"/> |

|                                                                    |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6. Hvordan oplevede du den vejledning, du fik, da du blev henvist? | Meget god                | God                      | Dårlig                   | Meget dårlig             | Ved ikke                 |
|                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### Klinikken og personale

|                                             |                          |                          |                          |                          |                          |
|---------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 7. Er klinikken behagelig at opholde sig i? | I høj grad               | I nogen grad             | I mindre grad            | Slet ikke                | Ved ikke                 |
|                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                                        |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 8. Er personalet i klinikken venligt og imødekommende? | I høj grad               | I nogen grad             | I mindre grad            | Slet ikke                | Ved ikke                 |
|                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### Ventetid

|                                                                                                        |                          |                          |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 9. Hvordan oplevede du ventetiden, fra du ankom til klinikken og til du blev kaldt ind til behandling? | Passende                 | For lang                 | Der var ingen ventetid   |
|                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### Behandling

|                                                                                  |                          |                          |                          |                          |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 10. Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din tandskade/tandpine? | I høj grad               | I nogen grad             | I mindre grad            | Slet ikke                | Ved ikke                 |
|                                                                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                                                                                                                                                            |                          |                          |                          |                          |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11. Er du klar over, hvordan du skal forholde dig efter din behandling i klinikken?<br>(angående smerter, symptomer, evt. videre behandling ved egen tandlæge/kommune mm.) | I høj grad               | I nogen grad             | I mindre grad            | Slet ikke                | Ved ikke                 |
|                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Pris**

|                                                                                                  |                                     |                                      |                                                                                            |                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 12. Var du forberedt på, at du selv skulle betale for (dele af) din behandling i tandlægevagten? | Ja<br><input type="checkbox"/>      | Nej<br><input type="checkbox"/>      | Jeg skulle ikke selv betale<br><input type="checkbox"/><br><small>(Gå til spm. 14)</small> | Ved ikke<br><input type="checkbox"/> |
| 13. Hvordan oplevede du prisen for behandlingen?                                                 | Rimelig<br><input type="checkbox"/> | Urimelig<br><input type="checkbox"/> | Ved ikke<br><input type="checkbox"/>                                                       |                                      |

**Samlet indtryk**

|                                                                                           |                                        |                                  |                                     |                                           |                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------|
| 14. Hvad er dit samlede indtryk af dit besøg i tandlægevagten?                            | Meget godt<br><input type="checkbox"/> | Godt<br><input type="checkbox"/> | Dårligt<br><input type="checkbox"/> | Meget dårligt<br><input type="checkbox"/> | Ved ikke<br><input type="checkbox"/> |
| 15. Skriv venligst her, hvis du har andre kommentarer til din oplevelse i tandlægevagten: |                                        |                                  |                                     |                                           |                                      |
|                                                                                           |                                        |                                  |                                     |                                           |                                      |

**Baggrund**

|                                                                                                                             |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 16. Hvilket år er du (patienten) født?<br><small>(hvis du ikke er patient, bedes du skrive patientens fødselsår)</small>    | _____ |
| 17. Hvad er dit (patientens) postnummer?<br><small>(hvis du ikke er patient, bedes du skrive patientens postnummer)</small> | _____ |

**Må vi kontakte dig?**

|                                                                                                                                                                            |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 18. Ønsker du evt. at uddybe dine oplevelser med tandlægevagten?<br><small>Hvis du angiver dit telefonnummer her, kan du blive kontaktet mhp. et telefoninterview.</small> | _____ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|

Læg venligt skemaet i kuerten og returnér det til personalet i tandlægevagten.  
Tak for din besvarelse.

## Bilag 2: Bilagstabeller

**Tabel 7.1**

Spm 1: Hvad er årsagen til dit besøg i Tandlægevagten i dag – Antal svar (%)

| Svarmuligheder | Hillerød   | Oslo Plads | Samlet     |
|----------------|------------|------------|------------|
| Tandskade      | 70 (33 %)  | 51 (29 %)  | 121 (31 %) |
| Tandpine       | 114 (53 %) | 102 (57 %) | 216 (55 %) |
| Andet          | 30 (14 %)  | 25 (14 %)  | 55 (14 %)  |

**Tabel 7.2**

Spm.2: Søgte du information om tandlægevagten på internettet inden dit besøg? – Antal svar (%)

| Svarmuligheder                 | Hillerød   | Oslo Plads | Samlet     |
|--------------------------------|------------|------------|------------|
| Ja, Region Hs hjemmesider      | 104 (49 %) | 76 (43 %)  | 180 (46 %) |
| Ja, Akuthjælp-appen            | 7 (3 %)    | 9 (5 %)    | 16 (4 %)   |
| Ja, egen tandlæges hjemmeside  | 26 (12 %)  | 23 (13 %)  | 49 (13 %)  |
| Ja, men husker ikke hjemmeside | 22 (10 %)  | 11 (6 %)   | 33 (9 %)   |
| Nej, ringede bare til 1813     | 56 (27 %)  | 44 (25 %)  | 100 (26 %) |
| Nej, søgte ikke information    | 7 (3 %)    | 12 (7 %)   | 19 (5 %)   |
| Andet                          | 16 (8 %)   | 27 (15 %)  | 43 (11 %)  |

**Tabel 7.3**

Spm. 3: Hvordan oplevede du den information, du fandt om tandlægevagten? – Antal svar (%)

| Svarmuligheder | Hillerød  | Oslo Plads | Samlet     |
|----------------|-----------|------------|------------|
| Meget dårlig   | <5        | <5         | <5         |
| Dårlig         | <5        | <5         | 6 (2 %)    |
| God            | 79 (45 %) | 72 (50 %)  | 151 (47 %) |
| Meget god      | 93 (53 %) | 67 (47 %)  | 160 (50 %) |

**Tabel 7.4**

Spm. 5: Er du blevet henvist til behandling i tandlægevagten? – Antal svar (%)

| Svarmuligheder                    | Hillerød   | Oslo Plads | Samlet     |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|
| Gennem 1813                       | 57 (28 %)  | 52 (31 %)  | 109 (29 %) |
| Gennem tandlægevagtens telefon    | 128 (63 %) | 5 (3 %)    | 133 (36 %) |
| Gennem akutmodtagelse             | <5         | <5         | 8 (2 %)    |
| Mødte op i klinik uden henvisning | 17 (8 %)   | 111 (66 %) | 128 (35 %) |

**Tabel 7.5**

Spm. 6: Hvordan oplevede du den vejledning, du fik, da du blev henvist? Antal svar (%)

| Svarmuligheder | Hillerød   | Oslo Plads | Samlet     |
|----------------|------------|------------|------------|
| Meget dårlig   | <5         | <5         | <5         |
| Dårlig         | <5         | <5         | 5 (2 %)    |
| God            | 66 (34 %)  | 46 (44 %)  | 112 (38 %) |
| Meget god      | 124 (64 %) | 53 (51 %)  | 177 (59 %) |

**Tabel 7.6**

Spm. 7: Er klinikken behagelig at opholde sig i? Antal svar (%)

| Svarmuligheder | Hillerød   | Oslo Plads | Samlet     |
|----------------|------------|------------|------------|
| Slet ikke      | -          | -          | -          |
| I mindre grad  | <5         | <5         | <5         |
| I nogen grad   | 37 (18 %)  | 56 (32 %)  | 93 (24 %)  |
| I høj grad     | 172 (82 %) | 117 (66 %) | 289 (75 %) |

**Tabel 7.7**

Spm. 8: Er personalet venligt og imødekommende? Antal svar (%)

| Svarmuligheder | Hillerød   | Oslo Plads | Samlet     |
|----------------|------------|------------|------------|
| Slet ikke      | -          | <5         | <5         |
| I mindre grad  | -          | <5         | <5         |
| I nogen grad   | 6 (3 %)    | 11 (6 %)   | 17 (4 %)   |
| I høj grad     | 204 (97 %) | 159 (91 %) | 363 (95 %) |

**Tabel 7.8**

Spm. 9: Hvordan oplevede du ventetiden, fra du ankom til klinikken og til du blev kaldt ind til behandling? Antal svar (%)

| Svarmuligheder | Hillerød   | Oslo Plads | Samlet     |
|----------------|------------|------------|------------|
| For lang       | 5 (2 %)    | 12 (7 %)   | 17 (5 %)   |
| Passende       | 96 (46 %)  | 104 (61 %) | 200 (53 %) |
| Ingen ventetid | 106 (51 %) | 54 (32 %)  | 160 (42 %) |

**Tabel 7.9**

Spm. 10: Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din tandskade/tandpine? Antal svar (%)

| Svarmuligheder | Hillerød   | Oslo Plads | Samlet     |
|----------------|------------|------------|------------|
| Slet ikke      | <5         | <5         | <5         |
| I mindre grad  | <5         | <5         | <5         |
| I nogen grad   | 18 (9 %)   | 19 (11 %)  | 37 (10 %)  |
| I høj grad     | 188 (91 %) | 146 (86 %) | 334 (89 %) |

**Tabel 7.10**

Spm. 11: Er du klar over, hvordan du skal forholde dig efter din behandling i klinikken? Antal svar (%)

| Svarmuligheder | Hillerød   | Oslo Plads | Samlet     |
|----------------|------------|------------|------------|
| Slet ikke      | -          | <5         | <5         |
| I mindre grad  | -          | <5         | <5         |
| I nogen grad   | 29 (14 %)  | 24 (14 %)  | 53 (14 %)  |
| I høj grad     | 179 (86 %) | 142 (82 %) | 321 (84 %) |

**Tabel 7.11**

Spm. 12: Var du forberedt på, at du selv skulle betale for (dele af) din behandling i tandlægevagten? Antal svar (%)

| Svarmuligheder     | Hillerød   | Oslo Plads | Samlet     |
|--------------------|------------|------------|------------|
| Ja                 | 118 (59 %) | 133 (79 %) | 251 (68 %) |
| Nej                | 13 (7 %)   | 7 (4 %)    | 20 (5 %)   |
| Skulle ikke betale | 68 (34 %)  | 28 (17 %)  | 96 (26 %)  |



**Tabel 7.12**

Spm. 13: Hvordan oplevede du prisen for behandlingen? Antal svar (%)

| Svarmuligheder | Hillerød  | Oslo Plads | Samlet     |
|----------------|-----------|------------|------------|
| Urimelig       | 12 (14 %) | 21 (24 %)  | 33 (19 %)  |
| Rimelig        | 74 (86 %) | 67 (76 %)  | 141 (81 %) |

**Tabel 7.13**

Spm. 14: Hvad er dit samlede indtryk af dit besøg hos tandlægevagten? Antal svar (%)

| Svarmuligheder | Hillerød   | Oslo Plads | Samlet     |
|----------------|------------|------------|------------|
| Slet ikke      | -          | <5         | <5         |
| I mindre grad  | -          | <5         | <5         |
| I nogen grad   | 31 (15 %)  | 46 (28 %)  | 77 (21 %)  |
| I høj grad     | 173 (85 %) | 116 (71 %) | 289 (79 %) |

**Tabel 7.14**

Spm. 16: Patientens alder Antal svar (%)

| Alder       | Hillerød  | Oslo Plads | Samlet     |
|-------------|-----------|------------|------------|
| Under 18 år | 70 (36 %) | 25 (15 %)  | 95 (26 %)  |
| 18-39 år    | 48 (24 %) | 62 (36 %)  | 110 (30 %) |
| 40-59 år    | 54 (28 %) | 52 (30 %)  | 106 (29 %) |
| 60+ år      | 24 (12 %) | 32 (19 %)  | 56 (15 %)  |

**Tabel 7.15**

Spm. 17: Patientens hjemregion. Antal svar (%)

| Region             | Hillerød   | Oslo Plads | Samlet     |
|--------------------|------------|------------|------------|
| Region Hovedstaden | 193 (97 %) | 154 (91 %) | 347 (94 %) |
| Øvrige regioner    | 7 (4 %)    | 15 (9 %)   | 22 (6 %)   |

