



Brugertilfredshedsundersøgelse Tandplejen, efterår 2014

Samlet tilfredshed med tandplejen

	Observeret minimum	Observeret maksimum	Gennemsnit	Respondenter
Samlet tilfredshed - Hvor tilfreds er du med Tandplejen alt i alt?	1,00	5,00	4,47	435

Hovedkonklusion

Der er overordnet set meget stor tilfredshed med Tandplejen, idet der ses et gennemsnit på samlet tilfredshed på 4,47 på en skala fra 1-5.

I rapporten fremvises resultater for

- Samlet tilfredshed med Tandplejen
- Oplevelsen af ansvar for at holde tænderne sunde
- Viden om hvordan tænderne holdes sunde
- Information om behandling
- Ønske om medbestemmelse i forhold til valg af behandling
- Tandplejen evne til at gøre patienten tryk
- Tilfredshed med fysiske rammer
- Tilfredshed med behandlingstid
- Tilfredshed med ventetiden i venteværelset
- Benyttelse af Tandplejens hjemmeside og Tandplejens facebookside
- Andre kommentarer til Tandplejens service
- Baggrundsoplysninger

Indsamlingsmetode

Patienter over 13 år og forældre blev i en periode på 5 uger i september – oktober 2014 opfordret til at skrive deres e-mail-adresser, hvorefter et spørgeskema blev fremsendt elektronisk til elektronisk besvarelse.

Der er udsendt 912 spørgeskemaer, og der er besvarelser fra knap 48 %, hvilket ikke er ualmindeligt i spørgeskemaundersøgelser. 86 mail-adresser var forkerte eller ikke mulige at læse.

Samlet tilfredshed med tandplejen

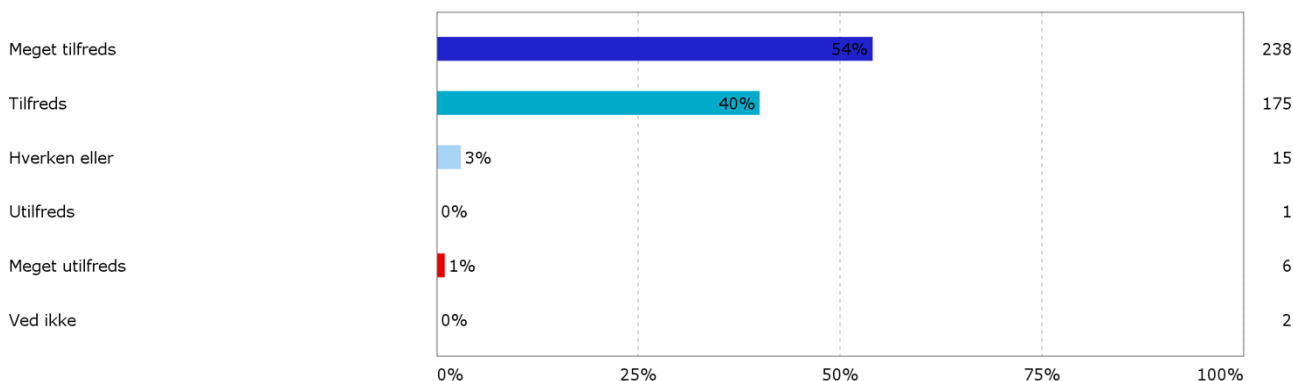
	Observeret minimum	Observeret maksimum	Gennemsnit	Respondenter
Samlet tilfredshed - Hvor tilfreds er du med Tandplejen alt i alt?	1,00	5,00	4,47	435

54 % er meget tilfredse med Tandplejen alt i alt og 40 % er tilfredse. 3 % er hverken eller, mens 1 % er meget utilfreds.

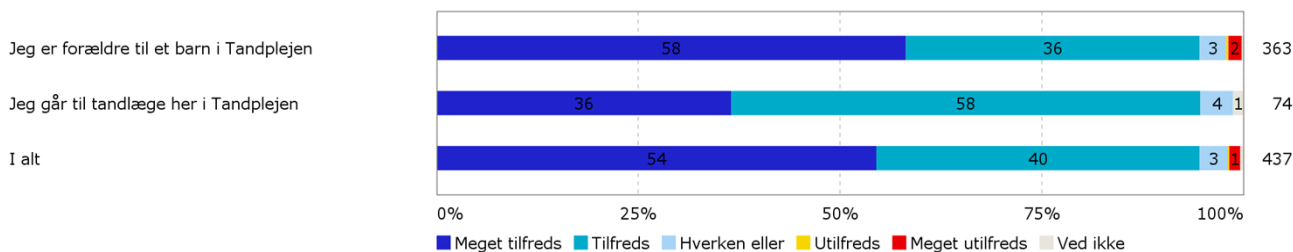
De meget utilfredse - 6 i alt – findes i forældregruppen. Der er ingen utilfredse eller meget utilfredse blandt de patienter, som har svaret.

Der er forskel på fordelingen mellem meget tilfreds og tilfreds mellem drenge og piger, der har svaret, idet 43 % af pigerne er meget tilfredse, mens det kun er tilfældet for 22 % af drengene, og 51 % af pigerne er tilfredse, mens 74 % af drengene er tilfredse.

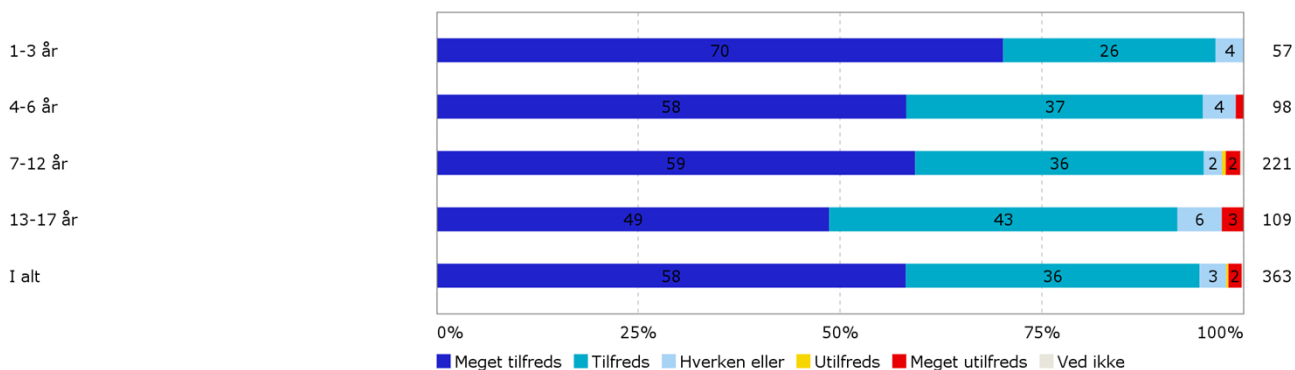
Hvor tilfreds er du med Tandplejen alt i alt? (forældresvar + brugersvar)



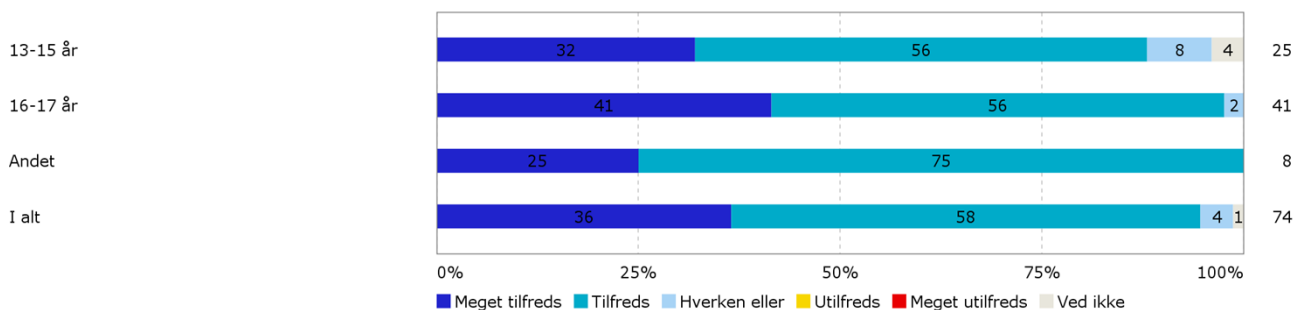
Hvor tilfreds er du med Tandplejen alt i alt? Fordelt på tilknytning til Tandplejen (forældresvar + brugersvar)



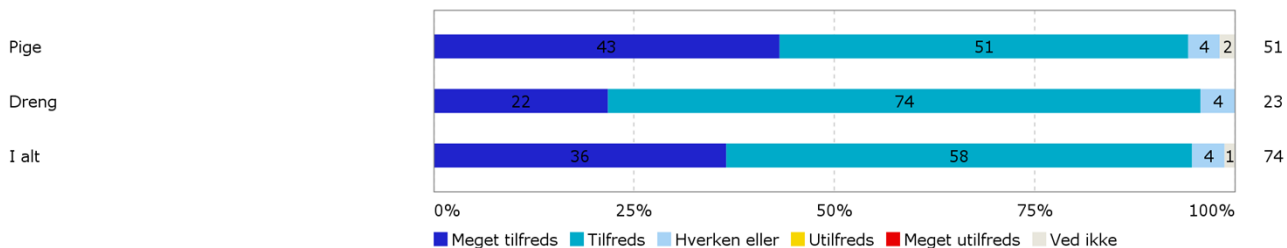
Hvor tilfreds er du med Tandplejen alt i alt? Fordelt på barnets alder (forældresvar)



Hvor tilfreds er du med Tandplejen alt i alt? Fordelt på barnets alder (brugersvar)



Hvor tilfreds er du med Tandplejen alt i alt? Fordelt på køn (brugersvar)

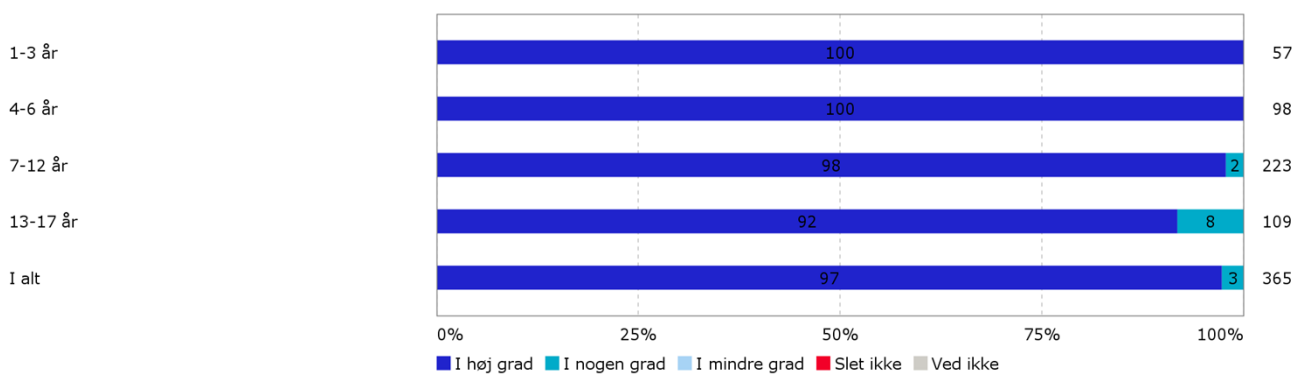


Oplevelsen af ansvar for at holde tænderne sunde

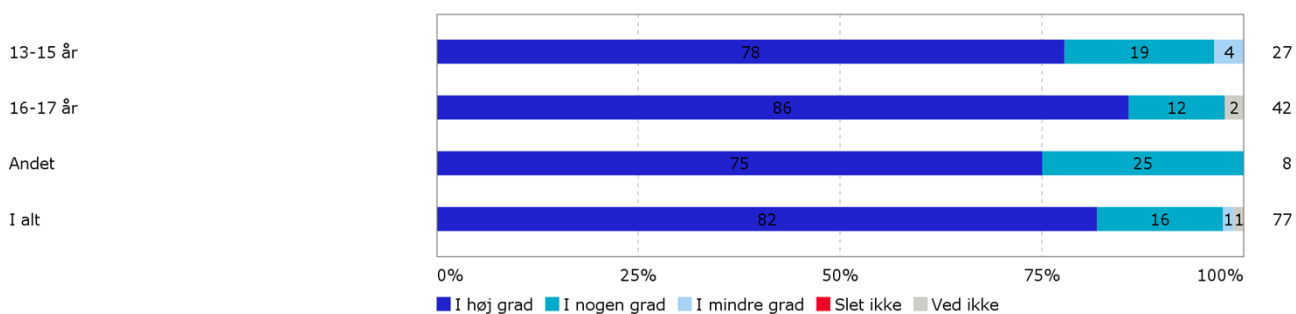
Forældre føler sig meget ansvarlige overfor deres børns tandsundhed, idet der samlet set er 97 %, der angiver, at de i høj grad føler, de har et medansvar for at holde deres børns tænder sunde, og 3 % svarer i nogen grad. Ingen svarer i mindre grad, slet ikke eller ved ikke.

De 13 – 17 årige føler også et stort ansvar for at holde deres tænder sunde, men der er dog 12-19 %, som mener, at de kun i nogen grad har ansvaret for at holde deres tænder sunde, og 2- 4 %, der mener, at det er i mindre grad.

I hvor høj grad føler du, at du som forælder har et medansvar for at holde dit barns tænder sunde? (forældresvar)



I hvor høj grad føler du, at du selv har et ansvar for at holde dine tænder sunde? (brugersvar)



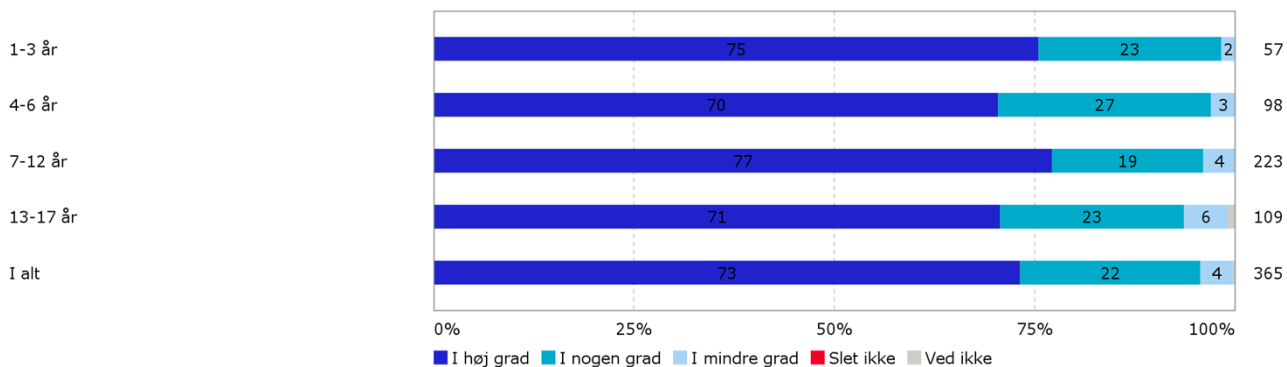
Viden om hvordan tænderne holdes sunde

73 % af alle forældrene svarer, at de i høj grad oplever, at Tandplejen har givet god nok information om, hvordan de kan holde deres børns tænder sunde, mens 22 % svarer i nogen grad og 4 % i mindre grad.

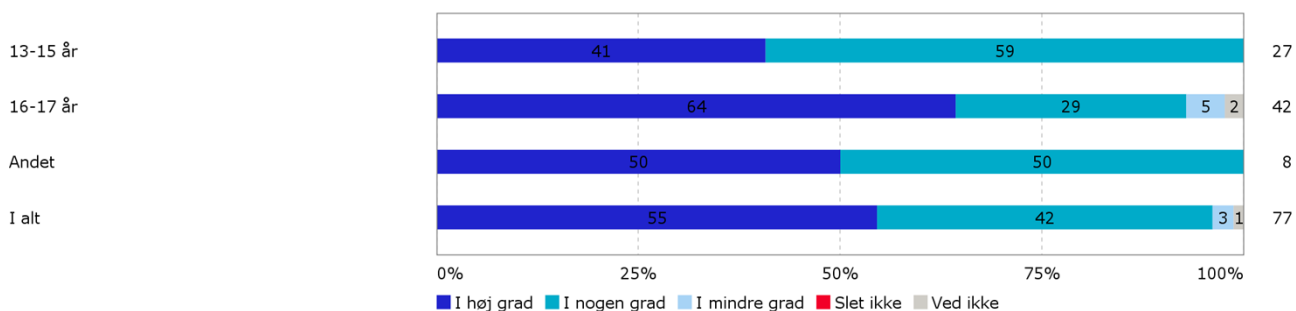
De 13 – 17 årige blev spurgt til, om de føler, at de ved, hvordan de kan holde tænderne sunde, og her svarer 41 % af de 13-15 årige i høj grad, mens 59 % af samme gruppe svarer i nogen grad.

Blandt de 16-17 årige svarer 64 % i høj grad, 29 % i nogen grad og 5 % i mindre grad.

I hvor høj grad oplever du, at Tandplejen har givet dig god nok information om, hvordan du kan holde dit barns tænder sunde? (forældresvar)



I hvor høj grad føler du, at du ved, hvordan du kan holde dine tænder sunde? (brugersvar)



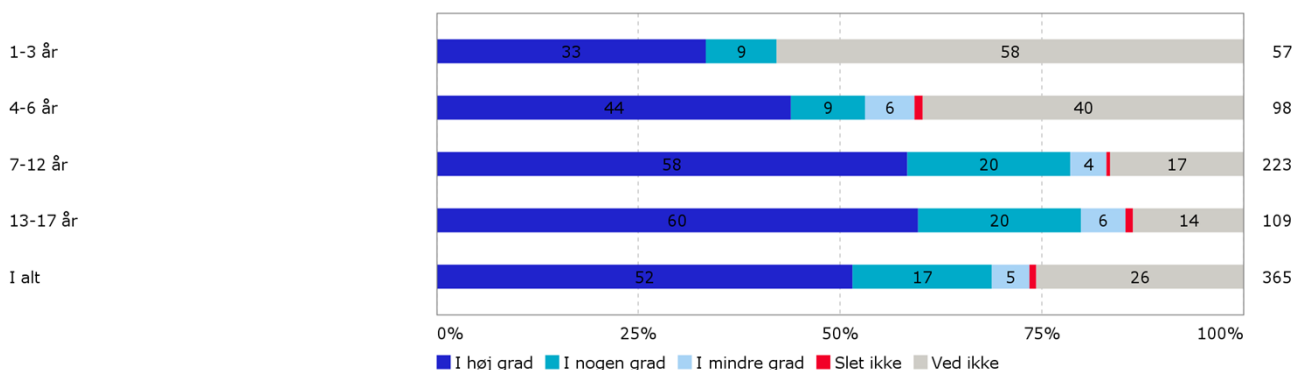
Information om behandling

Her svarer 10 – 58 % ved ikke, hvilket sandsynligvis er begrundet i, at der ikke har været brug for behandling, og spørgsmålet derfor ikke kan besvares.

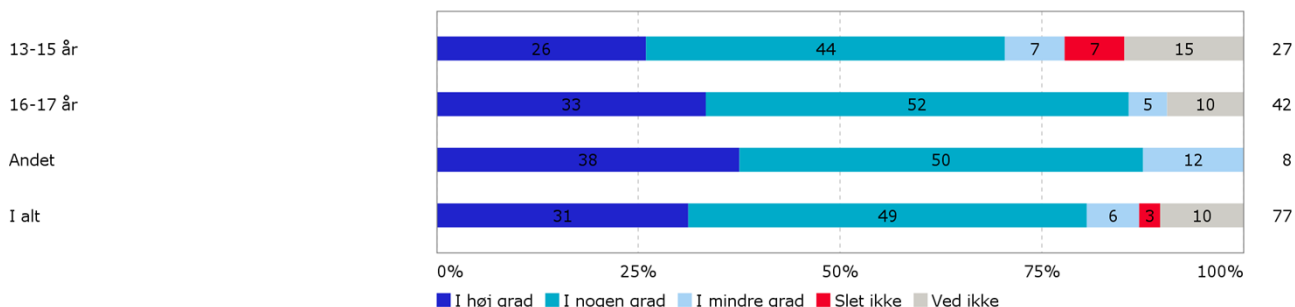
Blandt forældrene under et ses, at 70 % - når ved ikke er fjernet - svarer, at de i høj grad oplever at få den rette information, hvis deres barn f.eks. skal bores i tænderne, 23 % - når ved ikke er fjernet - svarer i nogen grad, 7 % - når ved ikke er fjernet - kun i mindre grad, og enkelte oplever slet ikke at have fået den rette information.

De 13 – 17 årige oplever ikke i lige så høj grad at få den rette information, idet 40 % - når ved ikke er fjernet - angiver at de i høj grad har modtaget den rette information, 64 % - når ved ikke er fjernet - svarer i nogen grad, 8 % - når ved ikke er fjernet - svarer i mindre grad og 5 % - når ved ikke er fjernet - hvilket er 2 unge mennesker har oplevet, at de slet ikke har fået den rette information.

I hvor høj grad oplever du, at få den rette information, hvis dit barn f.eks. skal bores i tænderne? (forældresvar)



I hvor høj grad oplever du, at få den rette information, hvis du f.eks. skal bores i tænderne? (brugersvar)

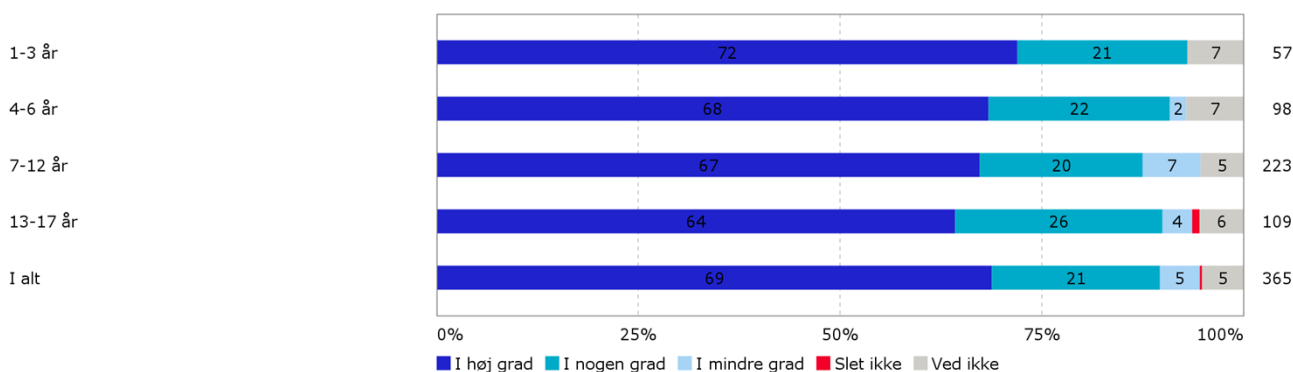


Ønske om medbestemmelse i forhold til valg af behandling

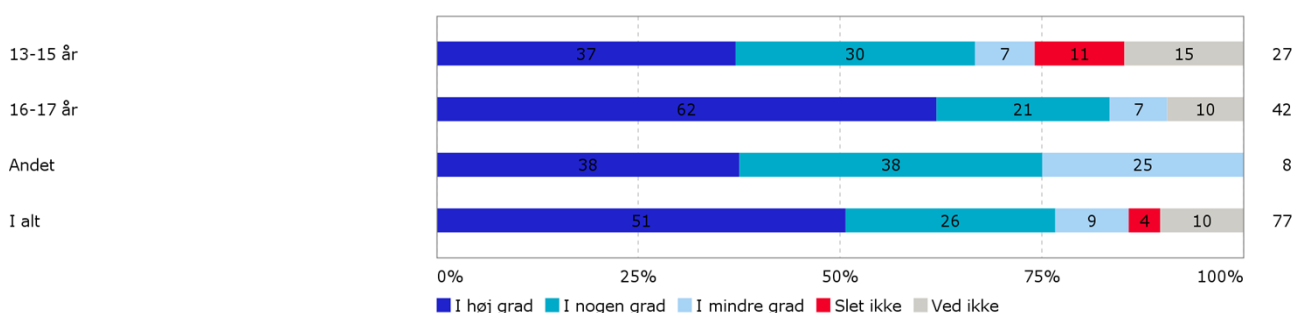
Forældrene angiver i 69 % af svarene, at de i høj grad ønsker at tage et medansvar i forbindelse med valg af behandling, i 21 % i nogen grad og i 5 % i mindre grad. Ganske få ønsker ikke at tage dette medansvar.

Blandt de 13 – 19 årige ses stort set det samme for de 15-17 årige, mens fordelingen er lidt anderledes for de 27 13-17 årige, der deltog i undersøgelsen. Her ønskede 37 % i høj grad at være medbestemmende, 30 % i nogen grad, 7 % i mindre grad og 11 % slet ikke.

I hvor høj grad ønsker du et medansvar i forbindelse med valg af behandling til dit barn - f.eks. om dit barn skal have boret et lille hul, eller om du vil gøre en indsats med ekstra tandbørstning, så dit barn kan undgå at blive boret? (forældresvar)



I hvor høj grad ønsker du at være med til at beslutte, hvilken type behandling du skal have - f.eks. om du skal have boret et lille hul, eller om du vil gøre en indsats med ekstra tandbørstning, så du kan undgå at blive boret? (brugersvar)

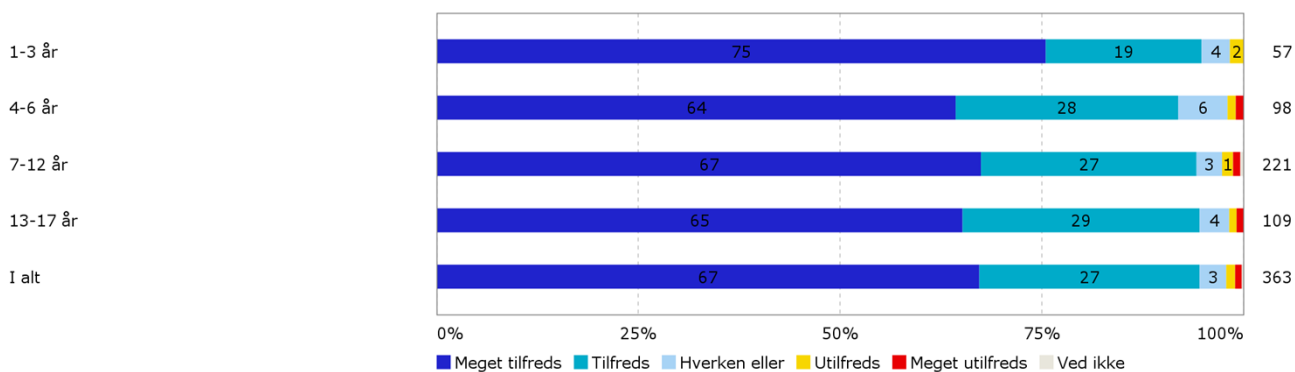


Tandplejens evne til at gøre patienten tryk

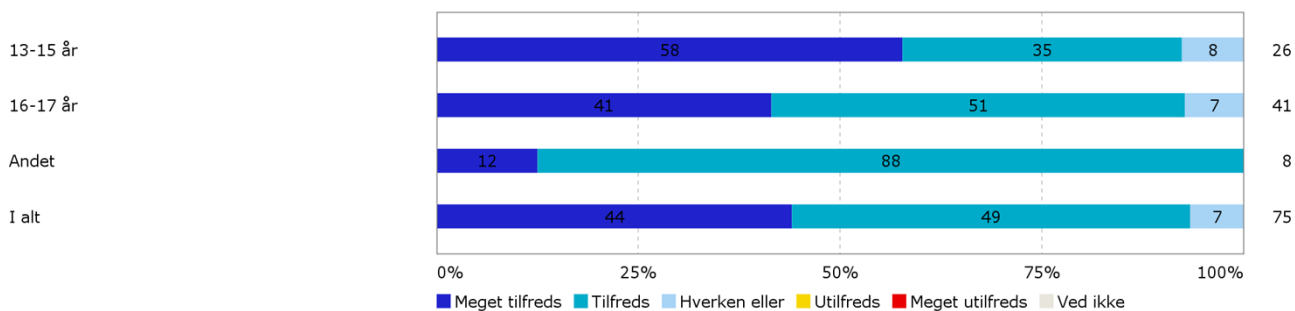
Samlet set svarer 67 % af forældrene, at de er meget tilfredse med Tandplejens evne til at skabe tryk for deres barn, 27 % at de er tilfredse, 3 % hverken eller og 1 - 2 %, at de er utilfredse eller meget utilfredse.

Blandt de 13 - 17 årige er der 41 - 58 %, der er meget tilfredse med Tandplejens evne til at gøre dem tryk, 30 - 51 % at de er tilfredse, 7 - 8 % svarer hverken eller, og der er ingen brugere, der svarer utilfreds eller meget utilfreds.

Hvor tilfreds er du med Tandplejens evne til at skabe tryk for dit barn i forbindelse med besøg hos Tandplejen? (forældresvar)



Hvor tilfreds er du med Tandplejens evne til at gøre dig tryk? (brugersvar)

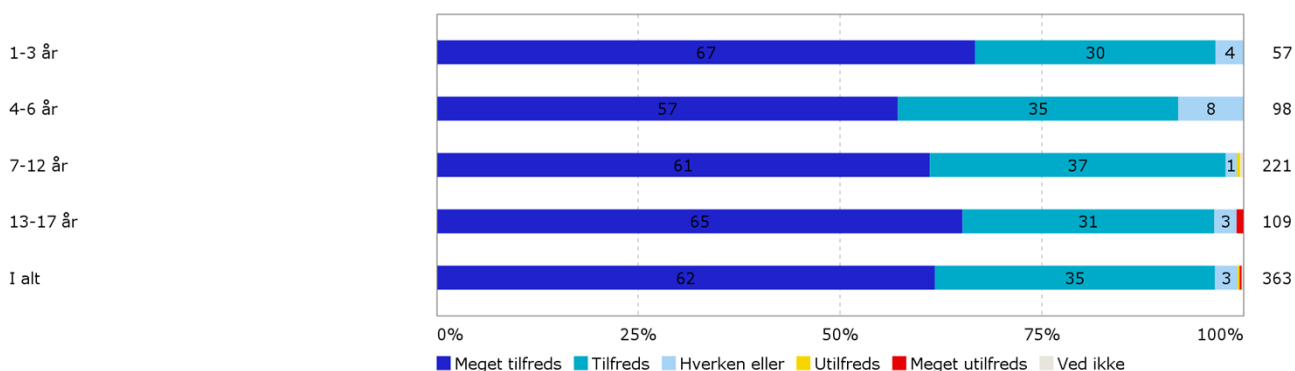


Tilfredshed med fysiske rammer

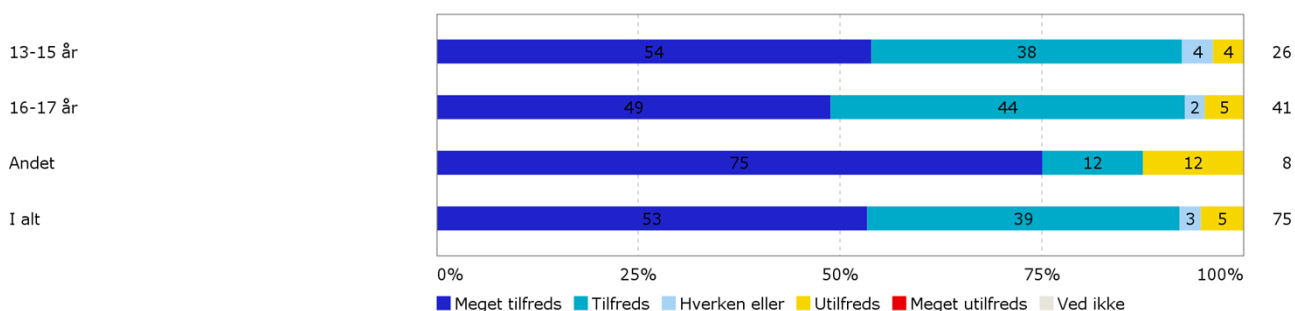
På spørgsmålet om tilfredsheden med Tandplejens fysiske rammer svarer 62 % af alle forældrene, at de er meget tilfredse, 35 %, at de er tilfredse, 3 % svarer hverken eller og under 1 % er utilfredse eller meget utilfredse.

Blandt de 13 - 17 årige er 49 - 54 % meget tilfredse, 38 - 44 % er tilfredse, 2 - 4 % er hverken eller, og 4 - 5 % svarer, at de er utilfredse. Ingen er meget utilfredse med de fysiske rammer.

Hvor tilfreds er du med Tandplejens fysiske rammer (venteværelse, klinikrum m.v.)? (forældresvar)



Hvor tilfreds er du med Tandplejens fysiske rammer (venteværelse, klinikrum m.v.)? (brugersvar)

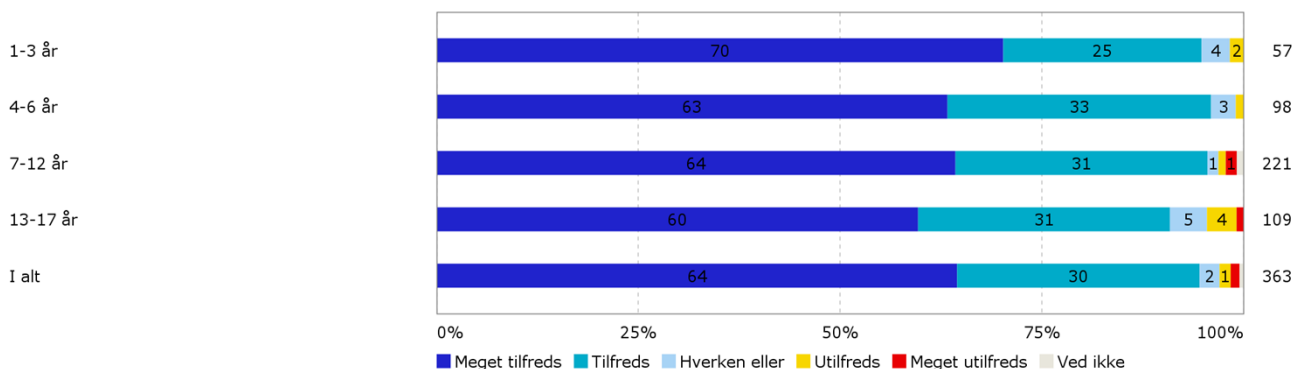


Tilfredshed med behandlingstid

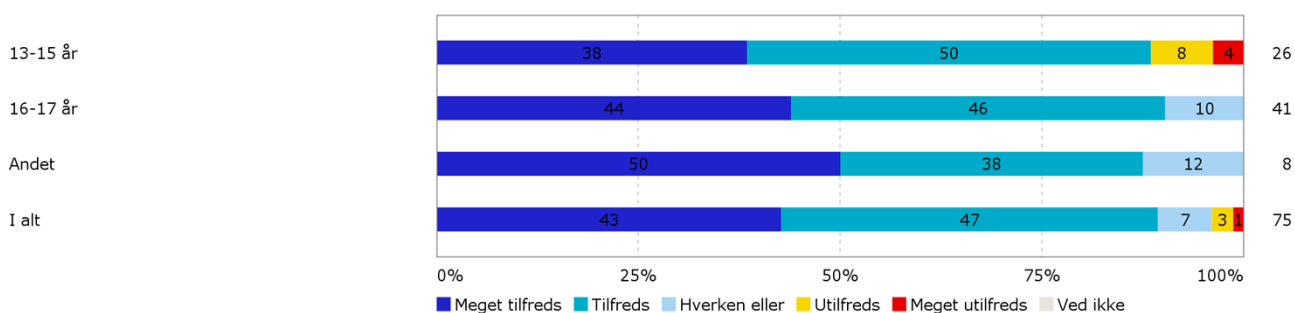
64 % af alle forældrene er meget tilfredse med den mængde tid, der blev brugt ved sidste besøg i Tandplejen, 30 % er tilfredse, 2 % er hverken eller, 1 % svarer, at de er utilfredse og under 1 % er samlet set meget utilfredse.

Blandt de 13 – 17 årige svarer 38 – 44 %, at de er meget tilfredse, 46 – 50 %, at de er tilfredse, 0 – 12 % at de er hverken eller, 8 % - 2 brugere - af de 13 årige, at de er utilfredse og 4 % - 1 bruger - af de 13 årige, at han / hun var meget utilfreds.

Hvor tilfreds er du med den mængde tid, som blev brugt sidst du var med dit barn hos Tandplejen? (forældresvar)



Hvor tilfreds er du med den mængde tid, som blev brugt sidst du var hos Tandplejen? (brugersvar)



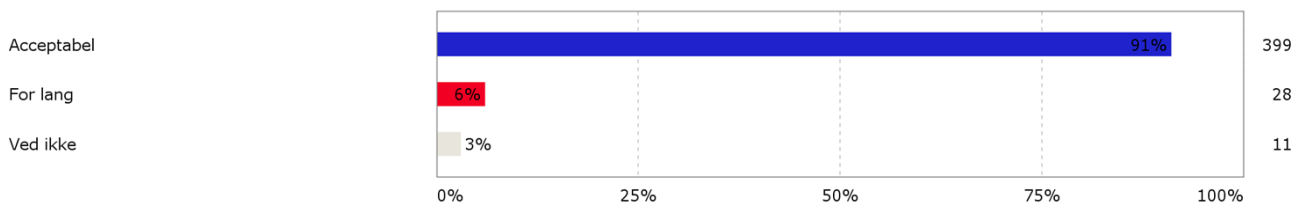
Tilfredshed med ventetiden i venteværelset

Samlet set fandt 91 % af alle, at ventetiden i venteværelset var acceptabel, 6 % at den var for lang, og 3 % svarede ved ikke.

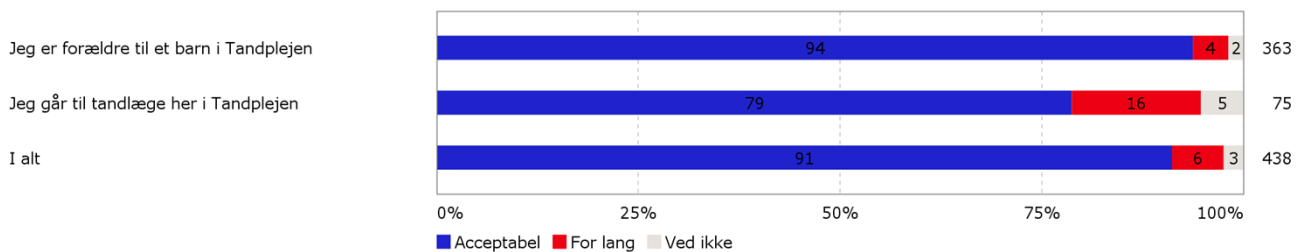
Tallene er også opgjort for forældre og brugere, hvor forældrene fandt tiden acceptabel i 94 % af svarene, 4 % svarede, at tiden var for lang, og 2 % svarede ved ikke.

Blandt brugerne fandt 79 % ventetiden acceptabel, 16 % fandt ventetiden for lang, og 5 % svarede ikke.

Hvordan opfatter du længden af ventetiden i venteværelset?



Hvordan opfatter du længden af ventetiden i venteværelset?

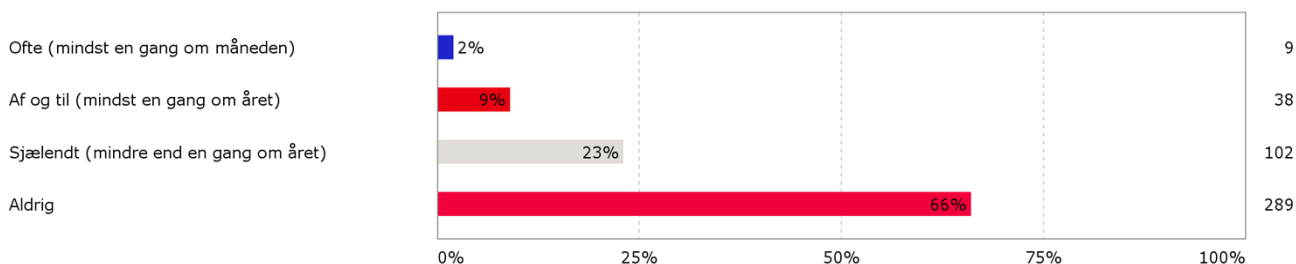


Benyttelse af Tandplejens hjemmeside og Tandplejens facebookside

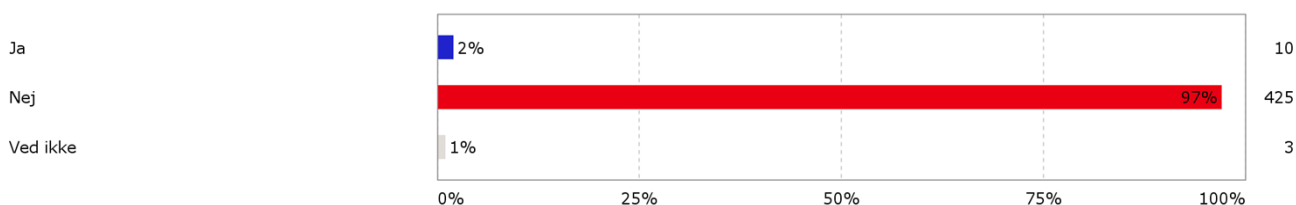
Der er i undersøgelsen spurgt til brugen af Tandplejens hjemmeside. Samlet set bruger 2 % siden mindst 1 gang om måneden, 9 % bruger den af og til, 23 % sjældent og 66 % aldrig.

Tandplejen har også en facebookside. Denne følges af 2 %, 97 % følger den ikke, og 1 % ved ikke, om de følger den.

Hvor ofte benytter du Tandplejens hjemmeside?



Følger du Tandplejens side på Facebook?

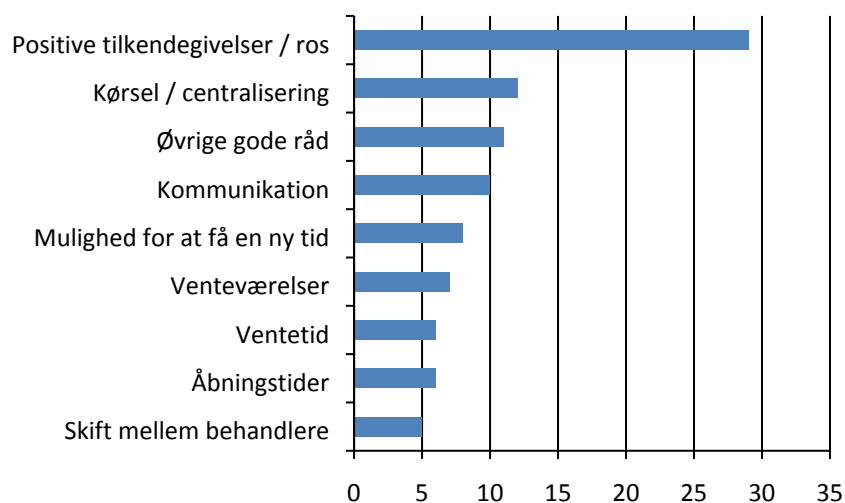


Andre kommentarer til Tandplejens service

Sidst i spørgeskemaerne var der et tekstfelt, hvor forældre og brugere frit kunne skrive om et selvvalgt emne.

Har du andre kommentarer til Tandplejens service, så skriv dem gerne her
Nedenfor ses en optælling over hvilke emner, der blev kommenteret på.

Andre kommentarer til Tandplejens service Antal kommentarer



Baggrundsoplysninger om respondenter der er forældre til et barn i Tandplejen

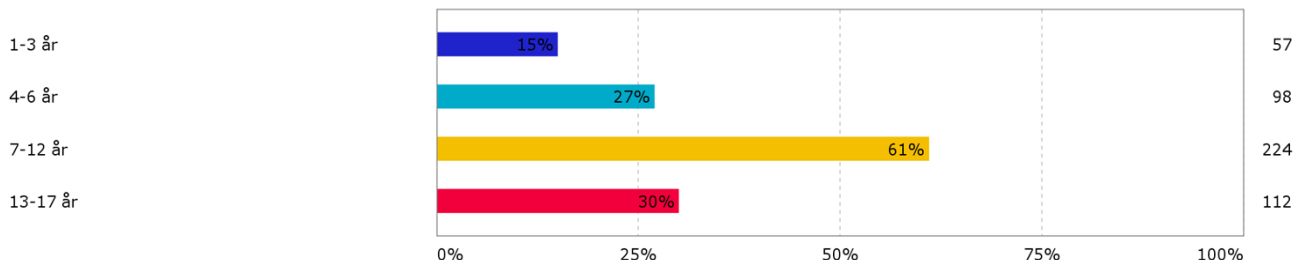
Der er 363 forældre, der har besvaret spørgeskemaet, og de er forældre til 491 børn. Disse børn er fordelt med 15 %, der er 1-3 år, 27 %, der er 4-6 år, 61 %, der er 7-12 år og 30 %, der er 13-17 år. Børnene, som forældrene svarede for, fordeler sig med 67 % drenge og 33 % piger.

Der er 27 unge i alderen 13 – 17 år, som har besvaret spørgeskemaet og 42 unge i gruppen 16 – 17 år. I gruppen 13 – 17 år er det 67 % piger og 33 % drenge.

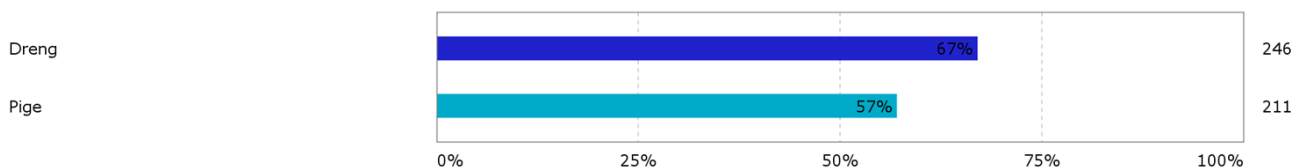
Gruppen Andet dækker over 3 personer, der er under 13 år og 6 personer, der er over 18 år.

Der er også spurgt til svarernes postnumre. Her ses det, at 49 % har postnummer 6800 Varde, og 12 % har postnummer 6870 Ølgod. Der er 5 postnumre, som ikke er repræsenteret.

Hvor gammel er dit barn? (Bemærk: Hvis du har flere børn, i forskellige aldersgrupper, markerer du de aldersgrupper, som dine børn er en del af). (forældresvar)

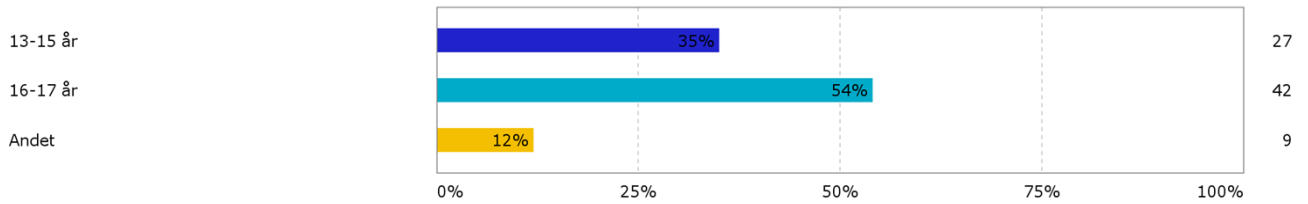


Hvad er dit barns køn? (Bemærk: Hvis du svarer både for en søn og datter, så bedes du krydse af i begge felter). (forældresvar)

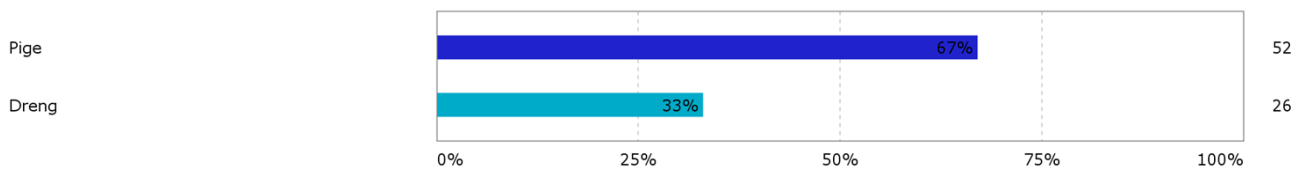


Baggrundsoplysninger om respondenter der går til tandlæge i Tandplejen

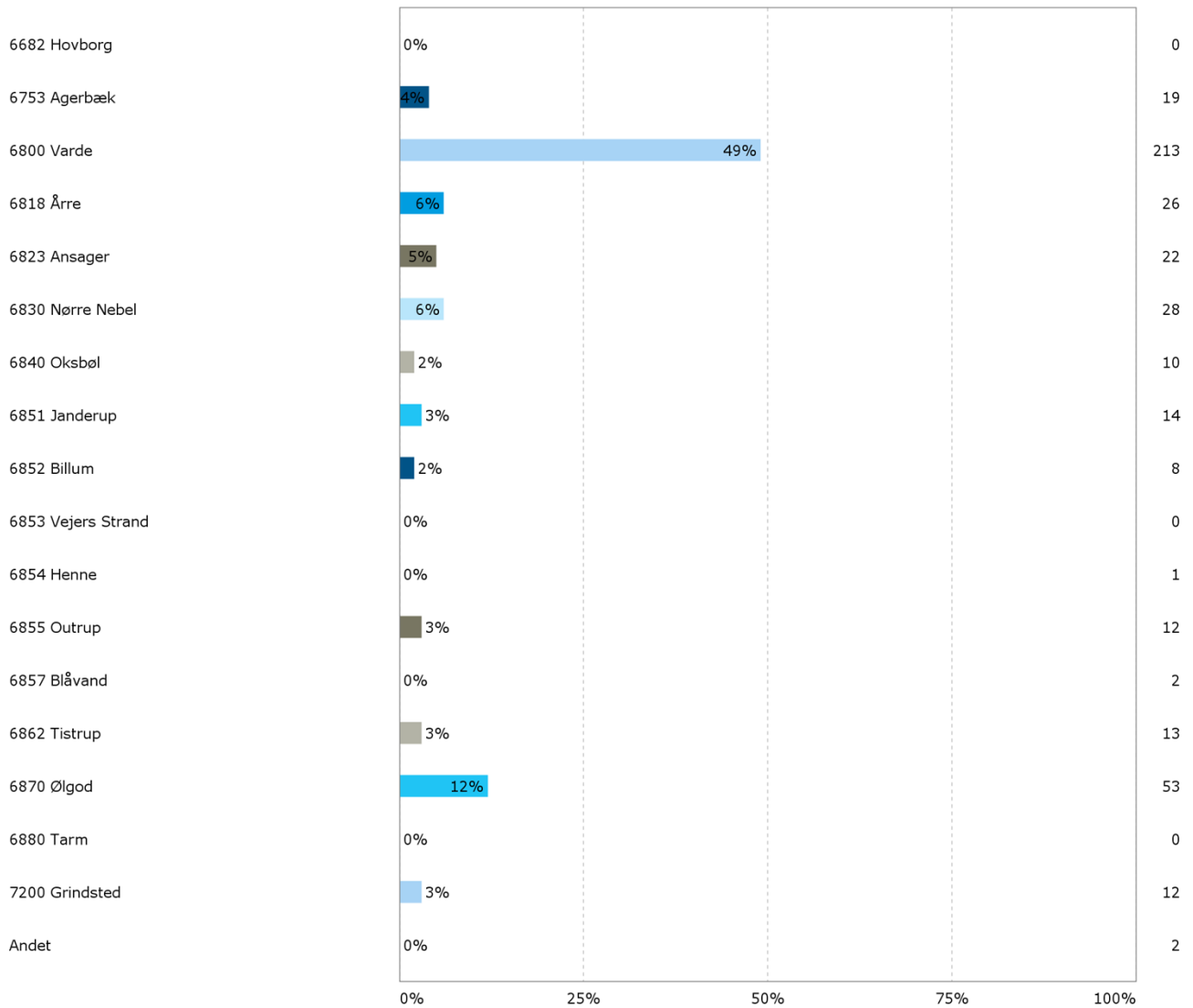
Hvor gammel er du? (brugersvar)



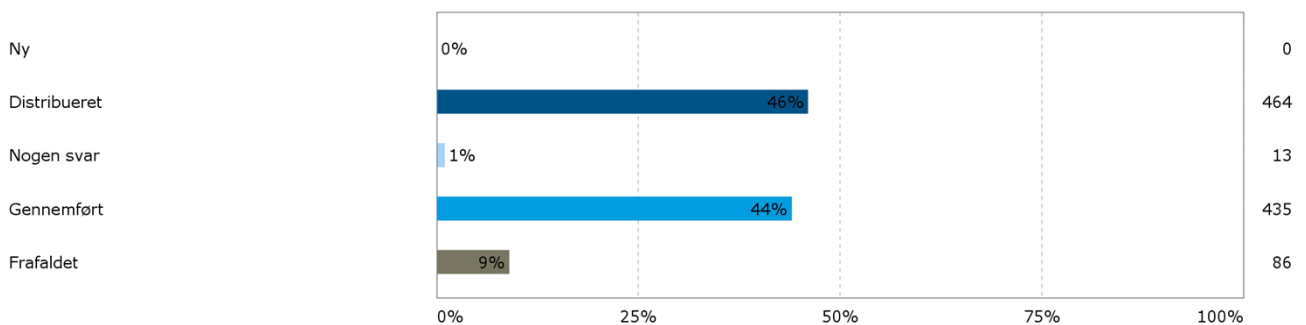
Er du en dreng eller en pige? (brugersvar)



Hvilket postnummer bor du i?



Samlet status



Oktober 2014
Berit Østergaard Nielsen
Leder af Tandplejen