

# Børneambulatorium A Skejby Sygehus

3. måling



Børneambulatorium A

Skejby Sygehus

3. måling

Konceptet er udviklet af  
Kvalitetsafdelingen i Århus Amt  
Lyseng Alle 1  
8270 Højbjerg

e-mail: [amu@ag.aaa.dk](mailto:amu@ag.aaa.dk)

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8644 6181  
Pris kr. 75,00

Se rapporten: [www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm](http://www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm)

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Århus Amts Trykkeri

april 2004

Bestillingsnr. 385

# Indhold

Læsevejledning.....	5
Formål .....	7
Metode.....	9
Opfølgning på rapporten .....	11

## Resultaterne

1. Om afdelingen.....	15
2. Rapportens datagrundlag.....	19
3. Ambulatoriets patienter.....	23
4. Ni spørgsmål om tilfredshed .....	25
5. Ventetiden i venteværelset .....	29
6. Stabiliteten i lægekontakten .....	31
7. Samlet indtryk af ambulatoriet.....	33
Litteratur.....	35

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.



# Læsevejledning

Rapporten omhandler resultatet af en patienttilfredshedsundersøgelse i november 2003 blandt ambulatoriepatienter på:

Børneambulatorium A, Skejby Sygehus

Rapporten er en standardrapport. Det er således læseren selv, der må ud-  
drage konklusionerne af de opstillede analyser.

Rapporten igennem lægges der op til, at ambulatoriet kan sammenligne sig med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra andre ambulatorier. I det omfang sådanne målinger endnu ikke foreligger, er der sat en streg i tabellerne.

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fagopdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordinering, god kommunikation og god faglig kvalitet. Den patientoplevede kvalitet og den professionelle faglige kvalitet er begge nødvendige for en god sundhedsfaglig kvalitet.

Der gives her en oversigt over rapportens afsnit, så læseren hurtigt kan finde hen til de afsnit, som har hovedinteressen. Først er der fire afsnit om undersøgelsens rammer: Baggrunden, formålet, metoden og lidt om opfølgning. Det er valgt at medtage de indledende tekster i alle rapporter, da rapporterne ikke altid læses i sammenhæng. For den der kender disse, kan læsningen begynde med afsnit 1 eller direkte med undersøgelsesresultaterne i afsnit 3:

## **Afsnit 1: Om ambulatoriet**

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løst fra, hvilket ambulatorium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambulatoriets karakteristika, herunder en række statistiske oplysninger om ambulatoriet, antal besøgende, specialer mv.

## **Afsnit 2: Rapportens datagrundlag**

Her kan det ses, hvor mange patienter, der er sendt skemaer ud til, og hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en bortfaldsanalyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke ambulatorier, der er valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

### **Afsnit 3: Ambulatoriets patienter**

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patienterne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af ambulatoriets patientsammensætning. Baggrundoplysningerne bruges herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers oplevelse af ambulatoriet.

### **Afsnit 4: Ni spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der 9 positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i kontakten med ambulatoriet. Hvis der tidligere er foretaget måling på ambulatoriet, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, f.eks. diagnosegrupper eller ambulatoriets ugedage, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, at man kan se, om patienterne på afdelingens eventuelle forskellige delambulatorier svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af de 9 spørgsmål, går man til bilag 3.

### **Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset**

Her sættes der fokus på den traditionelle problemstilling om, hvor længe patienterne venter i venteværelset, fra de er tilsagt, til de bliver kaldt ind. Der sættes fokus på, om ventetiden er fordelt jævnt over ugen, eller om der er systematiske dagsvariationer. Der sammenlignes herudover med andre ambulatorier.

### **Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten**

Hvor mange forskellige læger møder patienten i ambulatoriet? Og hvordan opfatter patienten det?

### **Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet**

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af ambulatoriet. Fra en til fem stjerner, hvor én stjerne står for "uacceptabelt" og 5 stjerner for "enestående".

Også her er der mulighed for sammenligning med eventuelle tidligere målinger og patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, kan man gå til bilag 2. Ønsker man at se kommentarerne, som de er knyttet til denne samlede vurdering, findes også disse i bilag 3.

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.



# Formål

## Måling af patienttilfredshed

Måling er en bevidst og systematisk form for iagttagelse. Ansatte kan dagligt iagttage patienterne og danne sig et indtryk af deres oplevelser. Men med et spørgeskema er der bevidst taget stilling til, på hvilke områder patienternes oplevelser iagttages. Og der er valgt en systematik, som lader alle adspurgte tælle lige meget. Det giver måske et andet resultat end hverdagens iagttagelser, hvor de dårlige oplevelser kan have en tendens til at fylde mest.

Med et spørgeskema måles brugernes oplevelse af de ydelser de får, og det er *ikke* det samme som medarbejdernes dygtighed. Derimod kan dygtige medarbejdere være en nærliggende årsag til tilfredshed hos brugeren. Men der kan være mange andre årsager til tilfredshed.

Formålet med at måle er at finde frem til områder, der kan forbedre brugernes tilfredshed. Måleresultaterne skal betragtes som en overordnet scanning, hvor det bagefter er vigtigt at finde den bagvedliggende årsag. Et undersøgelsesresultat kræver altså analyse, for at man kan få et godt handlegrundlag.

## Formål

Konceptets formål er:

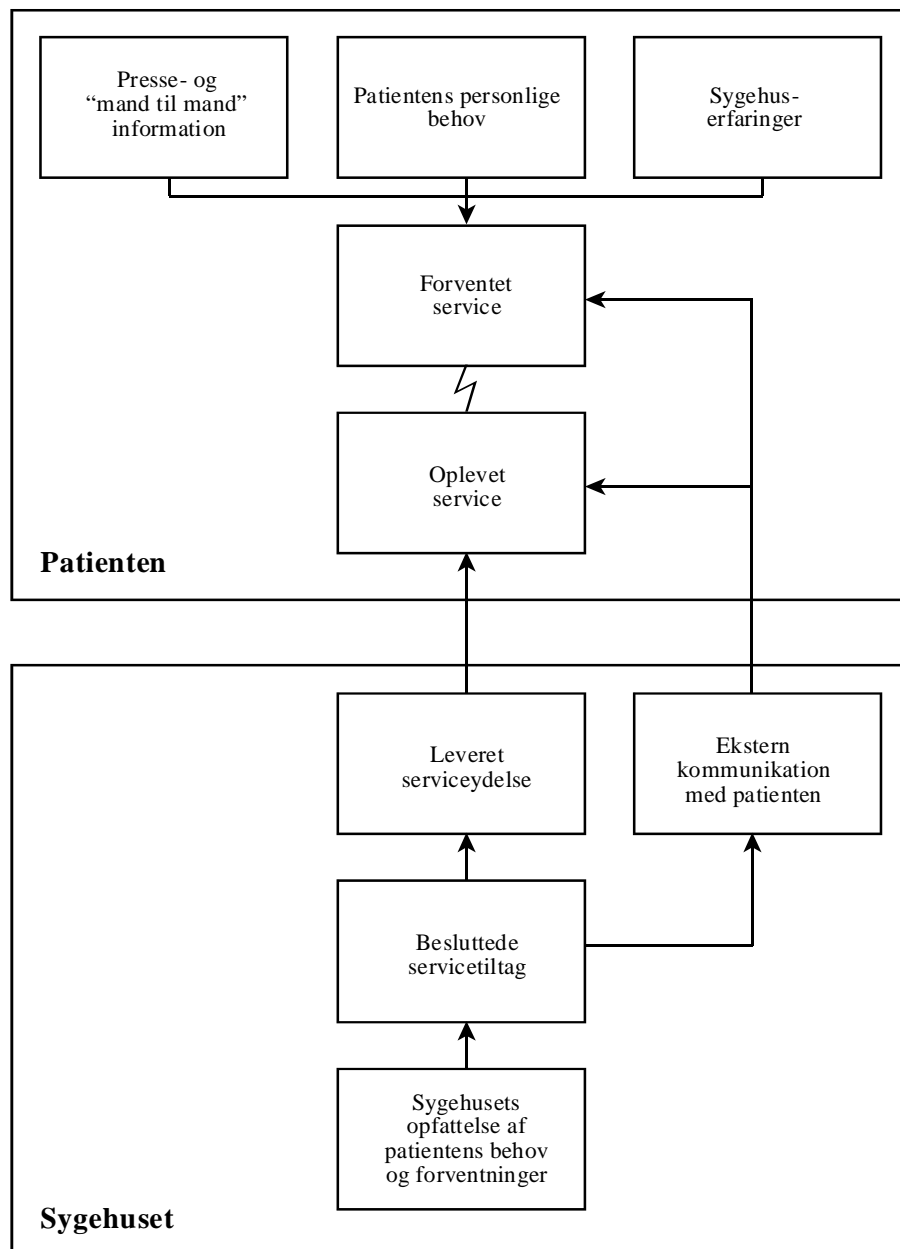
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne sig med andre afdelinger på udvalgte områder

Konceptet er udformet, så det giver mest mulig information til både den enkelte afdeling, sygehusledelsen og den overordnede amtslige styring af sygehusområdet.

## Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedurerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

**Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service**



*Efter Christian Grönroos, "Service management and marketing". (1990)*

# Metode

## Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til patientgrupper, som kan udskrives fra sygehusets patientregistrerings-system. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer med hver sit følgebrev:

- 1 skema til den indlagte patient (grønt skema)
- 1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)
- 1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)
- 1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)

Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.

## Undersøgelsens spørgsmål

Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.

Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.

## Der spørges til traditionelle problemområder

De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.

## Både kvantitativ og kvalitativ

Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.

**Kommentarer i rapportens bilag**

De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes *vurderinger* er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.

**Validering af skemaerne**

Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.

**Hård test af hverdagen**

Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der *har* været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.

**Lokal organisering**

Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter fra Kvalitetsafdelingen. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling.

Udtræknings- og pakkearbejdet med patientskemaerne er foregået på den enkelte sygehusafdeling efter instruktion udarbejdet af Kvalitetsafdelingen.

Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.

**Udsendelse og indsendelse**

Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.

Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er sendt direkte til Århus Amts Kvalitetsafdeling.

**Mere om metoden**

Før en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

# Opfølgning på rapporten

## Opfølgning på rapporten

Det er sjældent, at man ud fra en undersøgelses tal eller kommentarer direkte kan se, hvor man præcist skal sætte sine ressourcer ind i arbejdet med at forbedre kvaliteten. En undersøgelse kan kun give nogle bud på, hvor afdelingen med sandsynlighed kan finde områder, som med stor effekt for brugerne kan kvalitetsudvikles. Det er således den enkelte afdeling, der selv skal arbejde med rapporten. Man har jo i forvejen en værdifuld viden om, hvad der er god og dårlig kvalitet. Og rapportens resultater skal sættes ind i denne sammenhæng

## Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til at foretage forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange oplysninger i rapporten. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter deres karakter, og efter hvornår man tager fat på den. Et bud kunne således være følgende gruppering:

- ændringer som umiddelbart kan sættes i værk og som vil give oplevelsen af, at afdelingen kan handle (de hurtige succeser)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god idé med nogen udefra, som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

## Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

- hvor utilfredsheden er stor
- hvor utilfredsheden har ændret sig til det værre
- hvor svarpersonernes svar afviger fra det forventede
- hvor man afviger fra andre afdelinger
- som er et problem for et bestemt udsnit af brugerne
- som svarpersonernes kommentarer peger på med ord
- hvor lysten til at gøre en indsats er stor
- hvor afdelingen mener, at udsigten til succes er god
- hvor succes er muligt med en beskeden indsats af ressourcer
- man allerede arbejder med, men hvor man bekræftes af rapportens indhold.

**Forventningerne  
eller den  
leverede ydelse?**

I henhold til modellen i figur 1, skal man hele tiden spørge:

- Er det manglende viden om patienternes behov, der er problemet?
- Mangler der ordentlige procedurer for de omhandlede forhold?
- Efterlever personalet ikke de procedurer, der allerede er?
- Eller er det patienternes forventninger, der skal søges afstemt efter de faktiske muligheder (information)?

**Små skridt**

I alt kvalitetsarbejde bør det erkendes, at forbedringerne kun kommer, hvis man koncentrerer indsatsen. Et eventuelt projekt skal analyseres, sådan at man kan planlægge sin indsats grundigt, herunder opstille mål for hvor man vil hen. Først herefter kan man iværksætte handlinger. Til sidst skal det sikres, at man får målt, om man opnår en effekt af indsatsen.

**Også psykologi**

Ændringsprocesser er imidlertid ikke alene et spørgsmål om at anvende rigtige teknikker. Det er også vigtigt at have fokus på elementære psykologiske mekanismer. Undertiden ses det, at mennesker anvender mange flugtmuligheder for at undgå "truslen" om forandring. Den mest kendte er at finde fejl i omgivelserne, så vi fritager os selv for ubehagelige ændringskrav. Man skyder skylden på andre. En anden er, at man slet ikke opfatter, at der stilles nye krav til arbejdet. Man glemmer eller misforstår. Og en tredje flugtmulighed er at nedgøre sine egne evner og muligheder, så ingen kan forvente noget som helst. Man fritstiller på den måde sig selv.

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejdertilfredsheden øges. Her kan det specielt være motiverende, hvis forskellige afdelinger med forskellig brugertilfredshed kan lære af hinandens erfaringer.

**Lakmusprøven**

Kvalitetsudviklingsprojekter skal naturligvis gerne føre til højere tilfredshed næste gang, der måles på afdelingen. Det er så at sige "lakmusprøven" på, om der er gjort det rigtige. Men da næste måling er på en anden gruppe af personer, er det nødvendigt at være lidt forsigtig med den sammenlignende tolkning af udviklingen i tilfredshedsniveauet. Når tiden går, kan der være mange andre faktorer end forbedringen, der har indflydelse på nettoresultatet af tilfredshedsmålingen. Men det er vigtigt at følge udviklingen i tilfredshedsniveauet for at vurdere, om et nyt tiltag nu også var en forbedring.



**TABEL 1. Statistiske oplysninger for afdelingen 2003**

Afdelingens speciale	Pædiatri
Antal indlagte	10.700
Heraf akut indlagte	-
Heraf planlagte	-
Gennemsnitligt antal sengedage	30.800
Belægningsprocent	-
Antal senge	94
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	6
Ambulante besøg	14.105
Antal ambulatorier	-
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	44
Plejepersonalestillinger	231,62
Lægeseekretærstillinger	27,02
Samlet budgetramme	120,000

*Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger.*



# 1. Om afdelingen

## Afdelingens speciale

Børneafdelingen har amtslig funktion over for syge børn i Århus Amt og fører tilsyn i særinstitutioner for handicappede børn. Desuden har afdelingen landsdelsfunktion inden for en række højt specialiserede områder. Afdelingen varetager efterbehandling i hjemmet via den distrikspædiatriske enhed.

Hovedaktiviteten er behandling af akut syge børn, idet 70% af alle indlæggelser er akutte, og over 80% af sengedagene er belagt med disse patienter. Afdelingen har i alt 83 normerede sengepladser.

## Organisation

Børneafdelingen har 6 sengeafsnit.

Afsnit A1 er Vestdansk center for børneurologi, herunder inkontinens og neurogene vandladningsforstyrrelser, samt Vestdansk center for cystisk fibrose. Afsnittets øvrige ekspertområder er børnefysiologi, endokrine lidelser, psykosomatiske sygdomme, omsorgssvigt og myelomenigocele (13 senge, heraf 6-7 urokirurgiske).

Afsnit A2 varetager pleje og behandling af børn med infektiøse sygdomme, neurologiske lidelser, lungesygdomme og mave-tarmsygdomme (17 senge).

Afsnit A3 er afsnit for børn med medfødte hjertesygdomme, reumatiske lidelser og benigne hæmatologiske sygdomme. Afsnittet har et nært samarbejde med Thoraxkirurgisk afdeling T, Hjertemedicinsk afdeling B og Anæstesiologisk og - Intensivafdeling I på Skejby Sygehus.

Afsnit A4 er Vestdansk medicinsk børneonkologisk center med ansvar for diagnosticering, udredning og behandling af børn med akut myeloblastær leukæmi, lymfom og andre solide svulster samt autolog knoglemarvstransplantation hos børn bosiddende vest for Storebælt.

Endvidere modtages børn med akut lymfoblastær leukæmi fra Århus, Viborg, Ringkøbing og Vejle Amt. Afsnit A4 modtager 40-50 børn om året med nydianosticerede onkologiske og sjældne hæmatologiske sygdomme (12 senge). Afsnit A4 rummer desuden et dag-afsnit.

Afsnit A5 og A6 er afsnit for intensiv terapi og for nyfødte børn. Afsnittene råder over 6 respiratorer med mulighed for højfrekvensventilation og behandling med nitrogenoxid. Afsnittene har et tæt samarbejde med Gynækologisk/Obstetrisk afdeling Y, Anæstesiologisk og Intensiv afdeling I.

Børneafdelingen har herudover et akutmodtageafsnit med 3 stuer til initial modtagelse og korterevarende observation af indlagte børn. Herfra kan ca. 30% af børnene enten afsluttes eller efterbehandles i hjemmet via afdelingens distrikspædiatriske ordning.

Den distrikspædiatriske ordning fører tilsyn med syge børn, som har bopæl i Århus kommune. Bemandingen er 4 sygeplejersker, og ordningen fungerer fra kl. 7-23 på hverdage og i dagtiden i weekender. Distrikspædiatrisk ordning har daglig kontakt med 5-15 børn, samt telefonkonsultationer.

Børneambulatoriet har ca. 12.600 konsultationer om året, fordelt på specialambulatorier for cystisk fibrose, reumatologi, astma/allergologi, neurologi, benign hæmatologi, hæmofili, endokrinologi, diabetes, nefro-urologi, neonatologi, onkologi, gastroenterologi, psykosomatik og sjældne sygdomme.

### **Lands- og landsdelsfunktion**

Børneafdelingen har landsdelsfunktion over for børn med:

- Behov for længerevarende respiratorbehandling i neonatalperioden
- Cystisk fibrose
- Ekstrem lav gestationsalder
- HIV og AIDS
- Hæmofili
- Juvenil idiopatisk artritt
- Gastroenterologi
- Kronisk nyreinsufficiens
- Medfødt hjertesygdom
- Medfødte lidelser i uro-genitalsystemet
- Myelomeningocele
- Onkologiske og maligne hæmatologiske sygdomme (incl. Autolog knoglemarvstransplantation)
- Systemiske bindevævslidelser
- Sjældne sygdomme og syndromer
- Sjældne non-maligne hæmatologiske lidelser.

### **Uddannelse**

Børneafdelingen har som universitetsafdeling ansvar for undervisning i pædiatri og har 10 gange årligt studerende på 4 ugers klinik kursus, ligesom der afholdes klinikker i pædiatri 12 gange om ugen i semesteret.

Børneafdelingen varetager speciallægeuddannelsen i pædiatri med 3 blokstillinger i samarbejde med Børneafdelingerne på Herning Centralsygehus, Viborg-Kjellerup Sygehus, og Randers Centralsygehus.

Endelig er der på Børneafdelingen etableret ekspertuddannelsesstilling i neonatologi



**TABEL 2. Bortfaldsanalyse for ambulante patienter på Børneambulatorium A**

Patienter i procent af antal indlagte	Udsendte skemaer	Indkomne svar
Antal	399	219
<b>Alder</b>		
0-18 år	100%	100%
19-39 år	0%	0%
40-59 år	0%	0%
60-69 år	0%	0%
70-79 år	0%	0%
80 år eller mere	0%	0%
<b>Køn</b>		
Mand	15%	56%
Kvinde	86%	44%
<b>Diagnose</b>		
Astma	8%	9%
Rheuma	10%	11%
Neuro	10%	11%
Nefro	14%	10%
Resten	58%	60%

## 2. Rapportens datagrundlag

### Svarprocenten 55

Der er udsendt i alt 399 breve til ambulatoriepatienter på

Børneambulatorium A Skejby Sygehus

De udvalgte patienter har besøgt ambulatoriet en eller flere gange i perioden 1. oktober 2003 til 31. oktober 2003.

Spørgeskemaerne blev udsendt i november 2003. Patienterne fik 14 dage til at besvare spørgeskemaet, men i praksis er der medtaget skemaer, som indkom op til 30 dage efter udsendelsen.

Der indkom i alt 219 skemaer, svarende til en svarprocent på 55. Der er ikke foretaget rykning for yderligere svar.

### Tolkning af svarprocenten

I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed
40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed
50 – 60 %	Acceptabelt
Over 60 %	Meget tilfredsstillende

### Repræsentativiteten

Ud fra tabel 2 på modsatte side kan læseren danne sig et indtryk af bortfaldet i de indkomne svar i forhold til de patienter, der fik tilsendt et spørgeskema.

### Tidligere måling?

I rapporten er afdelingens undersøgelse fra november 2003 sammenlignet med resultaterne fra afdelingens undersøgelser fra:

februar 2000 - 214 svar. (1. gang)

februar 2002 - 210 svar. (2. gang)

**TABEL 3. Rapportens sammenligningsgrundlag**

Ambulatoriets navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Amb. på Dermatologisk Afd. D	260	februar 2002	Århus Amtssygehus
Amb. på Ortopædkirurgisk Afd. E	405	februar 2002	Århus Amtssygehus
Ambulatorier på Afd. L	216	februar 2002	Århus Amtssygehus
Hæmatologisk Ambulatorium B	266	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk Ambulatorium C	269	februar 2002	Århus Amtssygehus
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	265	februar 2002	Århus Amtssygehus
Amb. på Reumatologisk Afdeling U	260	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Amb. på Tand-, mund- og kæbekirur.	215	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	192	nov. 2001	Århus Kommunehospital
Kirurgisk Gastroenterologisk Amb. L	103	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Afdeling V	184	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Ambulatorium M	267	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurokirurgisk Afdeling GS	225	november 2001	Århus Kommunehospital
Neurologisk Ambulatorium F	222	november 2001	Århus Kommunehospital
Øjenambulatoriet Afdeling J	248	november 2001	Århus Kommunehospital
Onkologisk Ambulatorium D	63	november 2001	Århus Kommunehospital
Øre-, Næse-, Halsambulatoriet	225	januar 2002	Århus Kommunehospital
Ortopædkirurgisk Ambulatorium E	208	november 2001	Århus Kommunehospital
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	233	november 2001	Århus Kommunehospital
Medicinsk Ambulatorium M	174	april 2002	Grenaa Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	169	april 2002	Odder Centralsygehus
Medicinsk Ambulatorium M	121	april 2002	Odder Centralsygehus
Ortopædkir. Ambulatorium	200	april 2002	Odder Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium P	138	april 2002	Odder Centralsygehus
Amb. på Medicinsk Afdeling M	232	april 2002	Randers Centralsygehus
Børneambulatorium B	122	april 2002	Randers Centralsygehus
Gyn/Obs Ambulatorium	212	april 2002	Randers Centralsygehus
Klinikgangen KG	183	april 2002	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Ambulatorium K	244	april 2002	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	197	april 2002	Randers Centralsygehus
Ambulatorier på	137	maj 2002	Samsø Sygehus
Børneambulatoriet	19	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	146	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Dagafsnit MD	247	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	184	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium	202	april 2002	Silkeborg Centralsygehus
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	298	februar 2002	Skejby Sygehus
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	258	februar 2002	Skejby Sygehus
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	279	februar 2002	Skejby Sygehus
Børneambulatorium A	210	februar 2002	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Amb. T	180	februar 2002	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	179	februar 2002	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Ambulatorium C	267	februar 2002	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>8.924</b>		

## Udskrivning af lister over tilfældige patienter

Udvælgelsen af patienterne til ambulatorieundersøgelsen er sket efter følgende kriterier i patientregistreringssystemet.

Alle ambulatoriekontakter inden for den *seneste måned* på afdelingen. Har patienten haft flere kontakter, udvælges patienten kun én gang. Udvælgelsen omfatter både patienter, der har afsluttet deres kontakt til ambulatoriet, og de, der stadig har kontakt til ambulatoriet.

Har ambulatoriet i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode med 1 måneds patientoplevelser.

## Sammenligning

I rapporten er ambulatoriets patientsvar gennemgående sammenlignet med patienttilfredshedsundersøgelser fra en række andre ambulatorier. Sammenligningsgrundlaget i undersøgelsen refererer til et ikke-vægtet gennemsnit af svarene fra ambulatorierne i Tabel 3 på modsatte side.

Sammenligning af patienternes svar med andre ambulatoriers svar giver mulighed for at kvalificere ambulatoriets arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de ambulatorier, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er ambulatoriets resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets ambulatorier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatorier med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller.

Ønsker afdelingen at vide hvilke afdelinger, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der rettes henvendelse til Kvalitetsafdelingen.

## Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i to undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de to perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte hver måling som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to afdelingers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål.

**TABEL 4. Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på  
Børneambulatorium A, Skejby Sygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	1. gang	2. gang	Nu	
Antal	214	210	219	8.924
<b>Antal besøg</b>				
Kun 1 besøg	16%	12%	18%	23%
2-3 besøg	26%	29%	31%	31%
4-9 besøg	37%	43%	32%	31%
Mere end 9 besøg	21%	16%	19%	15%
<b>Tidligere indlagt</b>				
Ja	74%	63%	70%	41%
Nej	26%	37%	30%	59%
<b>Alder</b>				
0-18 år	100%	100%	100%	9%
19-39 år	0%	0%	0%	22%
40-59 år	0%	0%	0%	33%
60-69 år	0%	0%	0%	17%
70-79 år	0%	0%	0%	14%
80 år eller mere	0%	0%	0%	5%
<b>Køn</b>				
Mand	52%	51%	56%	45%
Kvinde	48%	49%	44%	55%
<b>Bopæl</b>				
Indenamtspatienter	77%	75%	75%	90%
Udenamtspatienter	23%	25%	25%	10%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	95%	96%	95%	96%
Ikke dansk	5%	4%	5%	4%
<b>Uddannelse</b>				
Folkeskole/mellem/real	100%	100%	100%	33%
Erhvervsudd./håndværker	0%	0%	0%	27%
Videregående uddannelse	0%	0%	0%	33%
Andet	0%	0%	0%	7%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	55%	64%	61%	36%
Har ikke søgt information	45%	36%	39%	64%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	9%	5%	5%	90%
Pårørende	91%	95%	95%	10%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afsnit er specificeret i afsnit 2.



### 3. Ambulatoriets patienter

#### Baggrunds- spørgsmål

I spørgeskemaet er der stillet en række spørgsmål om patienten og patientens kontakt til ambulatoriet. Disse svar kan have interesse i sig selv som karakteristik af ambulatoriets patienter. Herudover kan de tjene som grundlag for at afgøre, om de forskellige patientgrupper har forskellig opfattelse af ambulatoriet.

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med resultatet af eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i ambulatoriet. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne ambulatorier i Århus Amt, således at man kan sætte ambulatoriets patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

#### Baggrunds- spørgsmålenes indhold

Alle baggrundsspørgsmålenes indhold skal ikke diskuteres her, men to spørgsmål kalder på en kommentar:

Ugedag for seneste besøg i ambulatoriet er en svag variabel, forstået på den måde, at patienterne jo besvarer tilfredshedsspørgsmålene ud fra alle deres besøg i ambulatoriet. Og kun i de tilfælde, hvor patienten altid kommer i ambulatoriet en fast ugedag, kan det ventes, at variablen kan forklare noget eller give anledning til samvariationer med tilfredsheden.

Patienterne spørges ligeledes om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdomme, via patientforeninger, biblioteker eller Internettet. Spørgsmålet rummer afgrænsningsproblemer, men er valgt medtaget, fordi spørgsmålet i et vist omfang indfanger en ny type patient, der i højere grad stiller krav til sundhedsvæsenet. Andelen af aktive patienter på de enkelte afdelinger kan derfor være med til at forklare noget om patienttilfredsheden på en afdeling.

#### Karakteristik af ambulatoriets patienter

De spørgsmål, man kan få svar på ved at læse Tabel 4, er blandt andre følgende:

- Er ambulatoriet karakteriseret af patienter, der kommer mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer nogle få gange? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Har patienterne typisk også en indlæggelseserfaring, eller er det typisk patienter, som udelukkende har en ambulant erfaring? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre ambulatorier?

#### Forskel på patienterne?

I bilag 2 kan man se, hvordan de forskellige patientgrupper besvarer de stillede tilfredshedsspørgsmål i undersøgelsen.

**TABEL 5. Ni tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Børneambulatorium A, Skejby Sygehus, november 2003**

Spørgsmål (svar i procent af 219 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	67%	23%	9%	2%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	74%	21%	2%	2%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	92%	6%	0%	1%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	85%	8%	1%	6%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	68%	13%	6%	12%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	76%	18%	4%	2%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	68%	16%	2%	14%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	83%	12%	3%	2%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	47%	9%	11%	34%

*Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg.*

## 4. Ni spørgsmål om tilfredshed

### Patientmål-sætninger

Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål alligevel en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje
- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst mulig omfang undgår ændringer i planlagte aftaler
- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten
- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient
- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet
- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet
- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten.

### Svar på 9 centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer 9 positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".

### Andet kan have betydning for den enkelte

Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med et ambulatoriebesøg. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af ambulatoriet.

### Patienternes svar

Patienternes procentvise svarfordeling på de 9 spørgsmål fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".

### Kommentarer til spørgsmålene

Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende ambulatoriet fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

### Forskel på patienterne?

Herudover er de 9 tilfredshedsspørgsmål analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvARIABLE.

**TABEL 6. Andel svar med forbedringsmuligheder<sup>1</sup> fra patienter på Børneambulatorium A, Skejby Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier <sup>2</sup>		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal <sup>3</sup>					
	214	210	219			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	32%	33%	32%	32%	17%	49%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	30%	32%	24%	24%	10%	43%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	15%	17%	6%	16%	11%	25%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	9%	10%	10%	7%	1%	20%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	31%	26%	22%	23%	9%	38%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	24%	24%	22%	22%	14%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	25%	24%	21%	20%	8%	35%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	15%	16%	15%	16%	7%	27%
Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)	37%	33%	29%	23%	11%	39%

<sup>1</sup> Forbedringsmuligheder er opgjort som andel "Både og" og "Nej" - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan afvige marginalt fra de procenter, der fremgår af bilag 2. Årsagen er, at tallene i bilag 2 er afrundet for hver af "forbedringssøjlerne". I denne tabel er afrundingen sket for det sammenlagte tal.

<sup>2</sup> Tabellens datagrundlag for sidste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

<sup>3</sup> Angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

**Svar med forbedringsmuligheder**

Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.

**Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier**

I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for ambulatoriet opstillet for hver af undersøgelsens 9 tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på ambulatoriet. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.

**Sammenligning med forsigtighed**

Sammenligning mellem forskellige ambulatorier er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme ambulatorium. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i ambulatoriernes adfærd.

Men når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at et ambulatorium nu engang har de patienter, det har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.

**Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'**

I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets ambulatorier fremgår af Tabel 3.

Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede ambulatorier. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

### TABEL 7. Ventetid på Børneambulatorium A

Spørgsmål: *Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde til du blev kaldt ind?*  
(Besvares ud fra seneste besøg)

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	211	206	214	8.924		
Ingen ventetid (eller før tid)	25%	32%	28%	27%	35%	28%
Under 30 minutter	59%	51%	57%	52%	56%	35%
Mellem 30 og 60 minutter	13%	14%	13%	17%	9%	24%
Over 60 minutter	2%	3%	2%	5%	1%	13%

Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.

### TABEL 8. Ventetid på ambulatoriet, fordelt på ugedag

Spørgsmål: *Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde til du blev kaldt ind?*  
(Besvares ud fra seneste besøg)

Svar i procent af ANTAL patienter	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag
	Antal = 31	Antal = 26	Antal = 40	Antal = 54	Antal = 35
Ingen ventetid (eller før tid)	32%	31%	30%	28%	23%
Under 30 minutter	58%	54%	55%	54%	66%
Mellem 30 og 60 minutter	10%	15%	10%	17%	11%
Over 60 minutter	0%	0%	5%	2%	0%

## 5. Ventetiden i venteværelset

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom</li><li>- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne</li><li>- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.</li></ul>
<b>Patienternes egen vurdering af ventetiden</b>	<p>Tabel 7 viser patienternes egen oplevelse af ventetidens længde i ambulatoriet. Der kan i tabellen sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets seneste måling.</p> <p>I Tabel 7 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålet om ventetid. Herudover kan man i søjlen “Bedst” se ventetiden for det ambulatorium, der har den laveste ventetid. Og omvendt kan man i søjlen “Dårligst” se fordelingen af ventetid for det ambulatorium, der ifølge patienterne har længst ventetid.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium. I alle tilfælde set med patienternes øjne.</p>
<b>Ventetiden fordelt over ugen</b>	<p>I Tabel 8 er ambulatoriets ventetider fordelt på ugens fem dage. Er der sammenhæng mellem ugedag og ventetid i venteværelset, ligger der altså en systematik bag ventetiden, som knytter sig til ambulatoriets arbejdsplanlægning.</p>
<b>Tilfredsheden med ventetiden</b>	<p>Patienternes tilfredshed med ventetiden i ambulatoriet fremgår af Tabel 5 og 6. Denne vurdering er foretaget på baggrund af samtlige fremmøder i ambulatoriet og ikke blot ud fra den enkelte patients seneste fremmøde.</p>

**TABEL 9. Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet**

Spørgsmål: *Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt på ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	177	180	172	8.924		
Kun en læge	27%	24%	20%	22%	43%	4%
2-3 læger	48%	50%	56%	51%	57%	24%
Mere end 3 læger	25%	26%	24%	27%	0%	71%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre afdelinger er specificeret i afsnit 2.*

**TABEL 10. Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter  
Børneambulatorium A**

Spørgsmål: *Har du i din kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	171	168	168	8.924		
Ja	22%	21%	20%	21%	3%	49%
Nej	78%	79%	80%	79%	97%	51%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.*



## 6. Stabiliteten i lægekontakten

<b>Anbefalinger</b>	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten</li><li>- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer.</li></ul>
<b>Kompetencen skal sikres</b>	<p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelige behandling.</p> <p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter i ambulatoriet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning i ambulatoriet, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
<b>Antallet af lægekontakter?</b>	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
<b>For mange kontakter?</b>	<p>Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger i sin kontakt med ambulatoriet. Der er kun medtaget patienter, der har haft mere end et besøg i ambulatoriet.</p> <p>I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>

**TABEL 11. Patienternes samlede vurdering af Børneambulatorium A**

Spørgsmål: *Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?*  
(5 stjerner betyder "enestående", og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	1. gang	2. gang	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	212	207			
Fem stjerner (enestående)	34%	29%	27%	25%	32%	18%
Fire stjerner (godt)	57%	54%	63%	61%	63%	54%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	8%	16%	9%	12%	5%	21%
To stjerner (dårligt)	1%	1%	0%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	0%	0%	1%	0%	6%

*Tabellens datagrundlag for seneste måling og for andre ambulatorier er specificeret i afsnit 2.*

## 7. Samlet indtryk af ambulatoriet

**Fra 5 til 1 stjerne** Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af ambulatoriet. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder “enestående”, 4 betyder “godt”, 3 betyder “godt og dårligt”, 2 betyder “dårligt” og 1 stjerne betyder “uacceptabelt”.

Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvæjning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til ambulatoriet. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.

Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af afdelingen.

**Gennemsnit, det bedste og det dårligste**

Tabel 11 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.

I Tabel 11 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering.

Ambulatoriet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium. I alle tilfælde set med patienternes øjne.

**Kommentarer**

Herudover er det værd at bemærke, at det er meget forskellige forhold, der kan betyde fradrag eller tillæg i antallet af stjerner. Dette fremgår af skemaets næste spørgsmål, hvor patienten er bedt om at begrunde, hvorfor han eller hun gav netop det antal stjerner. Disse kommentarer fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

**Forskel på patienter?**

I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af patienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem grupper af diagnosekoder.



# Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehusvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI’s forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – patienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?” Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, læggerspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelevanter livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krogstrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

## **Bilag 1. Følgebrev og skema**





Fornavn, Efternavn  
Adresse Husnummer  
Postnummer By

Dato\_\_\_\_\_

Du var til behandling eller undersøgelse på <\_\_\_\_\_ambulatorium>  
<sygehusnavn> den <\_\_\_\_\_> .

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af ambulatoriet. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

**Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).**

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem i brevform.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med afdelingen, bedes du selv rette direkte henvendelse til afdelingen.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, projektleder Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Adm. Overlæge  
NN

Oversygeplejerske  
NN



**16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?**

(5 stjerner betyder "enestående" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt")

\*\*\*\*\* (Enestående)  
 \*\*\*\* (Godt)  
 \*\*\* (Både godt og dårligt)  
 \*\* (Dårligt)  
 \* (Uacceptabelt)  
 Ved ikke

**17. Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode idéer til afdelingen)**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**18. Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?**

(altså andre steder end på sygehuset eller hos din læge/speciallæge)

Har søgt information  Har ikke søgt information

**19. Skemaet er udfyldt af?**

Patienten  
 Påørende

**22. Alder? (patientens)**

år

**23. Dit modersmål? (patientens)**

Dansk  Ikke dansk

**24. Din uddannelse? (patientens)**

Folkeskole/mellem/real  
 Erhvervsudd./håndværker  
 Videregående uddannelse  
 Andet

**21. Bopæl? (patientens)**

Århus Amt  
 Uden for Århus Amt

Sygdomsgruppe: \_\_\_\_\_  
(fulført af afdelingen)

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT



© Sygehus- og kvalitetscenteret

Tilfreds med  
**NN Ambulatorium**

NN Sygehus (afd. nr.)

**1. Hvor mange gange har du inden for de seneste 2 år været i NN Ambulatorium?**

Antal gange (evt. cirka)

**2. På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på ambulatoriet?**

Mandag  Torsdag  
 Tirsdag  Fredag  
 Onsdag  Husker ikke

**3. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)**

Ingen ventetid (eller ind før tid)  
 Under 30 minutter  
 Mellem 30 og 60 minutter  
 Over 60 minutter  
 Ved ikke

**4. Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i NN ambulatorium i forbindelse med din nuværende sygdom?**

Antal læger (evt. cirka)

**5. Har du i din kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?**

Ja  Nej  Ved ikke

**6. Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom?**

Ja  Nej

Bedes besvaret ud fra din seneste  
indlæggelse på afdelingen:



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/  
ej relevant

7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

8. Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

9. Lyttede lægerne til dig med interesse, når du sagde noget?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

10. Fik du indtryk af, at plejepersonalet var gode til deres fag?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

11. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget?  
(røntgen eller prøvetagning)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



Ja



Både og



Nej



Ved ikke/  
ej relevant

12. Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandling, bivirkninger mv.)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

13. Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

14. Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

Kommentarer: \_\_\_\_\_

15. Har samspejlet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)

Kommentarer: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper**



## **Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper**

Når man kvalitetsudvikler, skærper man hele tiden kravene, efterhånden som man når resultater. Det er således udmærket, at man på sygehusområdet kan mønstre generel høj tilfredshed blandt patienterne. Næste skridt er at dykke ned i undergrupperne for at se, om der er særlige grupper, der stadig har behov for forbedringer. For eksempel kan der godt være generel tilfredshed med afdelingens evne til at informere, men hvad sker der, hvis man ser på de grupper, som af forskellige grunde kan have særlig brug for information? F.eks. til de der ikke har den store sygehuserfaring.

## **Bilagets opbygning**

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Nederst på siden kan man se, hvordan alle svarpersoner fra afdelingen gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De tre kategorier summerer hele tiden til 100% på tværs. Det vil sige, at uanset hvilken linie man tager, vil man kunne se, hvordan en bestemt gruppe har fordelt sine svar i procent.

I sidste søjle kan man se, hvor mange patienter procenterne dækker over. Det er søjlen "Antal patienter".

Når man vil se, om der er forskel imellem de forskellige grupper, f.eks. mænd og kvinder, foregår det ved at sammenligne procenterne "op og ned". Her kan man f.eks. se efter, hvor mange procent der har svaret "Nej".

Når man læser procenterne, skal man hele tiden holde øje med, at procenttallene dækker over et tilstrækkeligt antal patienter i søjlen "Antal patienter". Er der f.eks. tale om en lille gruppe på 10 patienter, vil procenttallene være usikre, da en patient på den måde tæller for 10%.

## **Stikprøve**

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i undersøgelsesperioden. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Man kan således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem patientgrupperne direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte målingen som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to patientgrupper på et spørgsmål skal være på mere end 10 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed.

I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene mellem de forskellige patientgrupper direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål. Herudover skal der hele tiden ses på, hvor mange svar de udregnede procenter er baseret på.

**Samvariation er ikke årsags-sammenhæng**

At der er samvariation er ikke ensbetydende med, at der er en årsags-sammenhæng. Samvariation kan være resultatet af flere forskellige sammenhænge i baggrundsforholdene. I undersøgelsen er det sådan, at flere af baggrundsspørgsmålene er samvarierende, hvilket skal iagttages, når man tolker på sammenhængene.

**Kombinationer af baggrundsspørgsmål**

Analyserne foregiver ikke at være den ultimative analyse af de bagvedliggende forhold, der styrer patienternes svar. Analyserne giver alene en første afsøgning af overordnede talmæssige sammenhænge i materialet. De enkelte baggrundsspørgsmål giver hver for sig kun et lille, og ikke dækkende, billede af en gruppe patienter. De undergrupper, der tegnes af baggrundsspørgsmålene, er således ofte særdeles heterogene, og først ved at kombinere de forskellige undergrupper vil man i analysen kunne opnå mere genkendelige grupper fra hverdagen.

**Yderligere analyser?**

Der er ikke gennemført yderligere analyser i undersøgelsen, dels er analysemulighederne mangfoldige, dels har tidsfristen for afrapportering ikke muliggjort sådanne analyser, og dels er det vurderet, at eventuelle yderligere analyser må udspringe af de behov og ønsker, der må komme fra sygehuset.



Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86	5	8	37
	2-3 besøg	64	24	12	67
	4-9 besøg	60	32	7	68
	Mere end 9 besøg	70	23	8	40
Ugedag	Mandag	63	30	7	30
	Tirsdag	64	20	16	25
	Onsdag	75	13	13	40
	Torsdag	59	36	5	56
	Fredag	69	22	8	36
Tidligere indlagt	Ja	64	27	9	148
	Nej	75	15	9	65
Søgt information	Har søgt information	67	24	9	127
	Har ikke søgt information	70	21	9	81
Køn	Mand	66	26	8	120
	Kvinde	70	20	10	93
Bopæl	Indenamtspatienter	66	23	11	161
	Udenamtspatienter	74	25	2	53
Alder	0-18 år	67	24	8	205
	19-39 år	0	0	0	0
	40-59 år	0	0	0	0
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	68	23	9	196
	Ikke dansk	60	20	20	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	69	24	8	80
	Erhvervsudd./håndværker	0	0	0	0
	Videregående uddannelse	0	0	0	0
	Andet	0	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	40	40	20	10
	Pårørende	69	23	8	202
Diagnose	Astma	63	21	16	19
	Rheuma	75	21	4	24
	Neuro	74	9	17	23
	Nefro	50	30	20	20
	Resten	69	26	5	129
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	68	23	9	215

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86	11	3	36
	2-3 besøg	75	24	1	67
	4-9 besøg	79	18	3	68
	Mere end 9 besøg	65	33	3	40
Ugedag	Mandag	87	10	3	30
	Tirsdag	68	32	0	25
	Onsdag	88	10	3	40
	Torsdag	73	25	2	55
	Fredag	57	37	6	35
Tidligere indlagt	Ja	74	23	3	149
	Nej	81	19	0	64
Søgt information	Har søgt information	74	22	4	127
	Har ikke søgt information	80	20	0	80
Køn	Mand	76	22	3	119
	Kvinde	76	22	2	92
Bopæl	Indenamtspatienter	74	24	3	159
	Udenamtspatienter	83	15	2	54
Alder	0-18 år	75	22	2	205
	19-39 år	0	0	0	0
	40-59 år	0	0	0	0
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	75	23	2	195
	Ikke dansk	100	0	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	74	22	4	78
	Erhvervsudd./håndværker	0	0	0	0
	Videregående uddannelse	0	0	0	0
	Andet	0	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	70	30	0	10
	Pårørende	76	21	2	202
Diagnose	Astma	47	47	5	19
	Rheuma	75	21	4	24
	Neuro	82	18	0	22
	Nefro	81	19	0	21
	Resten	79	19	2	128
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	76	21	2	214

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92	8	0	37
	2-3 besøg	99	0	1	67
	4-9 besøg	90	10	0	69
	Mere end 9 besøg	93	8	0	40
Ugedag	Mandag	90	10	0	30
	Tirsdag	96	4	0	26
	Onsdag	95	5	0	40
	Torsdag	93	5	2	56
	Fredag	91	9	0	35
Tidligere indlagt	Ja	92	8	0	149
	Nej	97	2	2	66
Søgt information	Har søgt information	91	9	0	128
	Har ikke søgt information	98	1	1	81
Køn	Mand	93	7	1	120
	Kvinde	95	5	0	93
Bopæl	Indenamtspatienter	94	6	1	161
	Udenamtspatienter	93	7	0	54
Alder	0-18 år	93	6	0	206
	19-39 år	0	0	0	0
	40-59 år	0	0	0	0
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	94	6	1	196
	Ikke dansk	100	0	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	89	11	0	79
	Erhvervsudd./håndværker	0	0	0	0
	Videregående uddannelse	0	0	0	0
	Andet	0	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	10	0	10
	Pårørende	94	6	0	203
Diagnose	Astma	100	0	0	19
	Rheuma	83	17	0	24
	Neuro	100	0	0	23
	Nefro	100	0	0	21
	Resten	92	7	1	129
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	94	6	0	216

**Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	97	0	3	33
	2-3 besøg	89	10	2	63
	4-9 besøg	93	7	0	68
	Mere end 9 besøg	85	15	0	39
Ugedag	Mandag	96	4	0	28
	Tirsdag	100	0	0	25
	Onsdag	92	6	3	36
	Torsdag	84	16	0	55
	Fredag	85	15	0	34
Tidligere indlagt	Ja	91	8	1	145
	Nej	90	8	2	59
Søgt information	Har søgt information	89	9	2	121
	Har ikke søgt information	92	8	0	78
Køn	Mand	88	11	1	115
	Kvinde	93	6	1	88
Bopæl	Indenamtspatienter	90	9	1	151
	Udenamtspatienter	91	9	0	54
Alder	0-18 år	90	9	1	196
	19-39 år	0	0	0	0
	40-59 år	0	0	0	0
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	91	8	1	186
	Ikke dansk	82	18	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	9	1	77
	Erhvervsudd./håndværker	0	0	0	0
	Videregående uddannelse	0	0	0	0
	Andet	0	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	100	0	0	10
	Pårørende	90	9	1	193
Diagnose	Astma	94	6	0	17
	Rheuma	91	5	5	22
	Neuro	100	0	0	21
	Nefro	86	14	0	21
	Resten	89	10	1	125
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	90	9	1	206

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86	10	3	29
	2-3 besøg	78	16	7	58
	4-9 besøg	75	16	10	63
	Mere end 9 besøg	77	18	5	39
Ugedag	Mandag	79	17	3	29
	Tirsdag	77	14	9	22
	Onsdag	80	10	10	30
	Torsdag	74	21	6	53
	Fredag	81	10	10	31
Tidligere indlagt	Ja	76	17	7	138
	Nej	85	10	6	52
Søgt information	Har søgt information	80	13	6	112
	Har ikke søgt information	75	18	7	73
Køn	Mand	79	13	7	107
	Kvinde	77	17	6	82
Bopæl	Indenamtspatienter	78	14	8	144
	Udenamtspatienter	79	17	4	47
Alder	0-18 år	78	15	7	182
	19-39 år	0	0	0	0
	40-59 år	0	0	0	0
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	79	14	7	176
	Ikke dansk	67	22	11	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	82	12	5	73
	Erhvervsudd./håndværker	0	0	0	0
	Videregående uddannelse	0	0	0	0
	Andet	0	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	10	10	10
	Pårørende	79	15	6	179
Diagnose	Astma	88	12	0	17
	Rheuma	90	5	5	20
	Neuro	89	0	11	19
	Nefro	76	14	10	21
	Resten	73	20	7	115
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	78	15	7	192

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	68	19	14	37
	2-3 besøg	82	15	3	66
	4-9 besøg	78	20	1	69
	Mere end 9 besøg	78	23	0	40
Ugedag	Mandag	84	16	0	31
	Tirsdag	60	32	8	25
	Onsdag	85	13	3	39
	Torsdag	78	18	4	55
	Fredag	75	19	6	36
Tidligere indlagt	Ja	78	18	4	149
	Nej	77	20	3	64
Søgt information	Har søgt information	75	21	4	128
	Har ikke søgt information	80	16	4	80
Køn	Mand	77	19	3	119
	Kvinde	77	18	4	93
Bopæl	Indenamtspatienter	78	18	4	160
	Udenamtspatienter	76	20	4	54
Alder	0-18 år	78	19	3	205
	19-39 år	0	0	0	0
	40-59 år	0	0	0	0
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	78	18	4	196
	Ikke dansk	70	30	0	10
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	78	21	1	80
	Erhvervsudd./håndværker	0	0	0	0
	Videregående uddannelse	0	0	0	0
	Andet	0	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	20	0	10
	Pårørende	78	18	4	202
Diagnose	Astma	79	21	0	19
	Rheuma	71	21	8	24
	Neuro	68	27	5	22
	Nefro	81	19	0	21
	Resten	80	16	4	129
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	78	19	4	215

**Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	81	15	4	27
	2-3 besøg	83	15	2	59
	4-9 besøg	83	13	3	60
	Mere end 9 besøg	67	33	0	39
Ugedag	Mandag	90	7	3	30
	Tirsdag	90	10	0	21
	Onsdag	81	13	6	31
	Torsdag	71	27	2	49
	Fredag	66	34	0	32
Tidligere indlagt	Ja	81	17	2	133
	Nej	77	19	4	53
Søgt information	Har søgt information	79	19	2	111
	Har ikke søgt information	80	17	3	71
Køn	Mand	75	21	4	104
	Kvinde	84	16	0	81
Bopæl	Indenamtspatienter	76	21	3	138
	Udenamtspatienter	88	12	0	49
Alder	0-18 år	78	20	2	179
	19-39 år	0	0	0	0
	40-59 år	0	0	0	0
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	80	18	2	171
	Ikke dansk	89	11	0	9
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	74	23	3	70
	Erhvervsudd./håndværker	0	0	0	0
	Videregående uddannelse	0	0	0	0
	Andet	0	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	70	30	0	10
	Pårørende	80	18	2	176
Diagnose	Astma	88	13	0	16
	Rheuma	90	10	0	21
	Neuro	93	7	0	15
	Nefro	61	33	6	18
	Resten	77	20	3	118
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	79	19	2	188

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86	11	3	36
	2-3 besøg	85	9	6	66
	4-9 besøg	85	13	1	68
	Mere end 9 besøg	83	17	0	41
Ugedag	Mandag	90	10	0	31
	Tirsdag	84	16	0	25
	Onsdag	90	8	3	39
	Torsdag	80	16	4	55
	Fredag	78	17	6	36
Tidligere indlagt	Ja	89	9	1	148
	Nej	77	17	6	64
Søgt information	Har søgt information	87	10	2	127
	Har ikke søgt information	81	15	4	80
Køn	Mand	87	9	3	119
	Kvinde	82	16	2	92
Bopæl	Indenamtspatienter	85	11	4	160
	Udenamtspatienter	85	15	0	53
Alder	0-18 år	86	11	3	204
	19-39 år	0	0	0	0
	40-59 år	0	0	0	0
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	86	12	2	196
	Ikke dansk	82	9	9	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	84	14	3	80
	Erhvervsudd./håndværker	0	0	0	0
	Videregående uddannelse	0	0	0	0
	Andet	0	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	10	0	10
	Pårørende	85	12	3	201
Diagnose	Astma	100	0	0	19
	Rheuma	79	17	4	24
	Neuro	87	13	0	23
	Nefro	90	10	0	20
	Resten	83	13	4	128
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	85	12	3	214



**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom?  
(henvisning, opfølgning mv.)**

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	70	7	22	27
	2-3 besøg	71	11	18	45
	4-9 besøg	81	12	7	42
	Mere end 9 besøg	59	21	21	29
Ugedag	Mandag	82	6	12	17
	Tirsdag	65	15	20	20
	Onsdag	62	23	15	26
	Torsdag	73	12	15	41
	Fredag	62	14	24	21
Tidligere indlagt	Ja	71	11	18	99
	Nej	75	14	11	44
Søgt information	Har søgt information	67	14	18	83
	Har ikke søgt information	75	12	12	57
Køn	Mand	70	14	16	83
	Kvinde	72	11	16	61
Bopæl	Indenamtspatienter	73	11	16	104
	Udenamtspatienter	66	20	15	41
Alder	0-18 år	72	12	15	137
	19-39 år	0	0	0	0
	40-59 år	0	0	0	0
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	69	14	17	129
	Ikke dansk	100	0	0	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	73	14	12	49
	Erhvervsudd./håndværker	0	0	0	0
	Videregående uddannelse	0	0	0	0
	Andet	0	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	20	0	5
	Pårørende	70	13	17	138
Diagnose	Astma	87	7	7	15
	Rheuma	79	21	0	14
	Neuro	80	7	13	15
	Nefro	80	7	13	15
	Resten	64	15	21	86
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	71	13	16	145

<b>Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0	0	0
	2-3 besøg	16	84	63
	4-9 besøg	19	81	64
	Mere end 9 besøg	27	73	41
Ugedag	Mandag	4	96	26
	Tirsdag	31	69	16
	Onsdag	19	81	32
	Torsdag	23	77	44
	Fredag	33	67	27
Tidligere indlagt	Ja	20	80	126
	Nej	20	80	41
Søgt information	Har søgt information	23	77	102
	Har ikke søgt information	16	84	61
Køn	Mand	22	78	93
	Kvinde	16	84	73
Bopæl	Indenamtspatienter	21	79	121
	Udenamtspatienter	17	83	47
Alder	0-18 år	20	80	163
	19-39 år	0	0	0
	40-59 år	0	0	0
	60-69 år	0	0	0
	70-79 år	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0
Modersmål	Dansk	19	81	155
	Ikke dansk	14	86	7
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	21	79	63
	Erhvervsudd./håndværker	0	0	0
	Videregående uddannelse	0	0	0
	Andet	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	33	67	9
	Pårørende	19	81	158
Diagnose	Astma	42	58	12
	Rheuma	5	95	20
	Neuro	23	77	13
	Nefro	13	87	15
	Resten	20	80	108
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	20	80	168

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89	11	37
	2-3 besøg	88	12	67
	4-9 besøg	93	7	68
	Mere end 9 besøg	90	10	41
Ugedag	Mandag	100	0	31
	Tirsdag	96	4	26
	Onsdag	93	8	40
	Torsdag	82	18	56
	Fredag	83	17	35
Tidligere indlagt	Ja	92	8	148
	Nej	85	15	66
Søgt information	Har søgt information	91	9	128
	Har ikke søgt information	89	11	82
Køn	Mand	88	13	120
	Kvinde	93	7	94
Bopæl	Indenampatienter	89	11	163
	Udenampatienter	92	8	53
Alder	0-18 år	89	11	207
	19-39 år	0	0	0
	40-59 år	0	0	0
	60-69 år	0	0	0
	70-79 år	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0
Modersmål	Dansk	91	9	197
	Ikke dansk	82	18	11
Uddannelse	Folkeskole/mellem/real	90	10	80
	Erhvervsudd./håndværker	0	0	0
	Videregående uddannelse	0	0	0
	Andet	0	0	0
Skemaet udfyldt af	Patienten	90	10	10
	Pårørende	90	10	204
Diagnose	Astma	89	11	19
	Rheuma	92	8	24
	Neuro	95	5	22
	Nefro	81	19	21
	Resten	90	10	130
Afdeling i alt	Børneambulatorium A	90	10	216



## **Bilag 3. Patienternes kommentarer**



# Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

## **Patienterne forklarer utilfredse kryds**

Læses kommentarerne i rapporten i deres helhed, er det vigtigt at gøre opmærksom på, at kommentarerne ikke er repræsentative. Det viser sig altid i sådanne undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer ofte giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

## **Kvalitativ analyse**

Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarerne skal behandles kvalitativt, og giver altså primært et indtryk af de mange årsager og fænomener, der kan ligge bag de forskellige krydser. Det være sig positive som negative ytringer. Sat på spidsen kan man sige: hvor mange kritiske kommentarer skulle der for eksempel til for at opveje en kommentar fra et forældrepar, der skrev om deres barns indlæggelse: "De reddede hans liv".

## **Patienternes egne kommentarer**

Det er tilstræbt at gengive kommentarerne i den form, de er afgivet. Enkelte kommentarer er dog søgt anonymiseret. Det gælder konsekvent, hvor der er nævnt navne. Kommentarerne er skrevet i en rækkefølge svarende til det spørgsmål, de faldt ved.

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra, nemlig alder, diagnose og indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar.


Kommentarerne, der begrundes antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

Der er ikke gjort forsøg på at rette eventuelle faktuelle fejl oplysninger i kommentarerne.






**Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?**

 Første gang ventede vi i en time, hvilket gjorde at vi kom ind i vores søns sovetid, så han var uoplagt!


Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten

 A3 var super. Akut-børnemodtagelse var nogenlunde.

Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten

 Hvis man skal vente længere end 15 minutter, vil det være rart at vide hvor lang ventetiden er.

Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rheuma

 Overproppet venteværelse. Valgte at sidde ude på gangen på grund af dårligt indeklima (smittefare).


Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten

 For lidt plads i venteværelset.

Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten

 Vi har tit ventet mellem en halv og hel time.

Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten

 Ja, vi kom endda ind efter en halv time selvom vi var mødt 4 timer for tidligt - stor fleksibilitet.


Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten

 Anden gang var ventetiden lang, men I glemte os - det var grunden.

Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Neuro

 Ingen ventetid.

Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten

 Vi så 3 forskellige læger. Lige rigeligt. For lidt plads/for meget uro. Venterummene bør udbygges.

Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefro



*Alt er fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Fantastisk! Det er ganske enkelt uhørt indenfor denne branche.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefro



*Venteværelset skulle måske opdeles så de lidt større børn kan sidde lidt i 'ro'.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Rheuma



*Ind imellem er der ventetid eller undersøgelser der skal laves inden, men ikke kommer i gang i ordentlig tid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefro



*Flere gange med lang ventetid, mere end 30 minutter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Enkelte gange længere ventetid, men oftest ikke generende ventetid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Men første gang ventede vi i 30 min.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Ved der altid er lang ventetid, så jeg tager fri hele dagen fra arbejde, selv når det kun drejer sig om blodprøvetagning.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Det er da altid træls at vente, men lidt ventetid er der altid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma



*Nogle gange kan ventetiden godt være lang.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten














*En gang ventede vi i halvanden time.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten

-  *Fik undskyldning selvom det kun var 10 minutter over tid. Meget fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Ca. en times ventetid, svært med en træt dreng, men ok pga. legesagerne. 1. gang ingen ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Vi kom ind før tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefro
-  *Selvom man har den første tid kl.8:30, kan man risikere at skulle vente 20-30 min.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Neuro
-  *Ventetid på at få en stue.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefro
-  *Vi har da til tider måttet vente, men det har ikke været generende - der er jo både legetøj, pc, læsestof plus drikkevarer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefro
-  *Vi har kun en gang oplevet at de glemte os, ellers går det som det skal.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Resten
-  *Vi skal tit til flere kontoller samme dag, så der er ikke tid til at vente en time hvert sted.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefro
-  *Selvom der var mange i venetværelset, så var der alligevel respekt for den enkelte.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefro
-  *Sidste gang vi var der, var ventetiden lang. De andre gange ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Venteværelset er meget trangt - slidt alt for gamle ugeblade.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma



*Så snart man har meldt sin ankomst, kommer de.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Det ville være fint med adskilte venteværelser - til hver sin sygdom! Især til CF, som jo nemt opfanger bakterier.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Ved vores første besøg var den indkaldte tid om aftenen, hvilket var meget belejligt i forhold til arbejde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Hvordan kan man få en tid kl.8:15, når der ikke er nogen læge før kl.8:30? Jeg måtte beklage mig 2 gange før vi kom til - dårlig start!!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma



*Al for lang ventetid. Vi ventede ca.45-50 minutter.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma



*Jeg mener det er ok at tiderne ikke kan overholdes 100%, men det ville være rart, hvis man fik en ca. tid at vide.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Der var lidt ventetid, men der var meget legetøj at lege med.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuro



*Har max. ventet ca. 15 minutter.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma



*Der har kun været en gang hvor vi ventede i næsten en time, det er hårdt med et barn på 6 måneder.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Selvfølgelig har man nogle gange ventet, men det gør vi gerne, vi ved der kan være travlt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Rheuma

**Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?**



*Ja - og dygtige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefro



*Velforbereede ved planlagte kontrolbesøg. Paratviden ved akutbesøg.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma



*Føler at lægerne kender både vores søn og os som forældre godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Rheuma



*Der har vi aldrig haft nogle problemer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*MEGET!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Læste først i journalen da vi sad der.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma



*Sygehistorien skal gentages, når man møder en ny læge. Nogle gange virker det som om, at lægen ikke har set journalen og er forberedt på samtalen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma



*Vi har endnu ikke skulle tale med en læge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Læser meget i papirerne og stiller spørgsmål, som vi har fået stillet før.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten




*Vi har over et langt forløb kun haft NN, der så havde fulgt og og var inde i forløbet. Nu har vi NN og det er også ok.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefro


 *Lægen vi havde i ambulatoriet var den samme læge, som så til vores søn ,da han ved fødslen var indlagt på intensiv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Utrolige dygtige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuro


 *Ja, det synes jeg og det er rart at høre at der så også er spørgsmål den anden vej.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefro

 *Utrolig engageret, UG!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefro


 *Altid!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma


 *Vores søn har Down Syndrom, og lægen havde fået fat i et vægt- og mål-skema for drenge med Down Syndrom, storartet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Utrolig velforberedte og vidste meget om emnet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Vi havde fast overlæge NN, som også fulgte os igennem foregående indlæggelse. (Barn født 3 mdr. for tidligt.)*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten


 *Sidste gang var journalen væk.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuro


 *De har styr på tingene.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten

 *Fik god forklaring ved forundersøgelse af både læge og sygeplejerske. Ved 2. besøg kunne lægen huske operationen og forklarede klart og tydeligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Det var en sygeplejerske vi blev undersøgt af.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma



*Det var svært at få et indtryk af. Nogle af dem havde meget travlt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Kunne kende én fra sidste indlæggelse, og ikke kun ved at kigge i journalen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Ofte var det nye læger, som skulle have 'historien' forfra. En gang oplevede vi at 'journalen' blev printet ud til en ny læge 2 minutter inden vi blev kaldt ind.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuro



*Men I skifter læger for tit.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*De læger, der kender barnet, ved hvordan hun skal behandles - nye skal hun lige se an, før de får lov til at tjekke.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Meget få gange hvor de ikke var velforberedte.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Vi kom en gang forgæves, da lægen ikke var forberedt/havde læst journalen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Der var nogle spørgsmål vi ikke fik helt konkret svar på.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Alt er helt fint.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten














*Første gang var der ingen problemer. Anden gang nye læger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten

-  *Absolut, og de lytter meget og spørger især altid patienten selv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rheuma
-  *De læste først vores journal, da vi blev kaldt ind.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma
-  *Kun hvis det var vores egen læge og ikke 'almindelige' børnelæger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Nogle gange var forklaringerne vævende/svære at forstå. Enkelte gange var lægen ikke kendt med sagen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rheuma
-  *Har mødt mange nye, men de har sat sig godt ind i det.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma
-  *Den sidste gang virkede lidt uforberedt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Det er af stor betydning, at det er de samme læger hver gang. De kender os og vi kender dem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma
-  *Men sygeplejerskerne var ikke altid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefro
-  *Det er irriterende at de sidder og læser i journalen under konsultationen! De burde være velforberejede.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *NN var meget velforberedt og kompetent. Anden reservelæge ikke særlig forberedt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Neuro
-  *Det er et langt sygdomsforløb, dermed en tyk journal - skiftende læger hver gang!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten





*Vi har hele tiden været tilknyttet den samme læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Skemaet var tilrettelagt ud fra en formodning om at vi 1) Havde sociale problemer 2) Var udlændinge/indvandrere! Intet af det holdt stik.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*De læger der ikke havde erfaring var ikke velforberejede.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Absolut. De to første kendte vi fra indlæggelsen. Den sidste havde vi ikke set før, men hun var enormt velforberejet og god.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma

**Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?**



*Nogle få gange har lægerne virket fraværende og stressede.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma



*Absolut. Det har været positive oplevelser hver gang. Og der har været tid nok!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma



*Både til barn og forældre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Følte at beslutningen om operationen blev taget hen over hovedet på os.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Og svarede venligt på banale spørgsmål om usikkerhed mv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Det gør de altid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Vi føler os trygge og i gode hænder.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Virker meget interesseret i barnets helbred og familiens situation.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma



*Ja altid. Vi føler at vi altid bliver lyttet til og får svar.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Rheuma













*Jeg oplever at mine iagttagelser og vurderinger bliver taget med i lægens vurdering af NN. De har også vejet tungt i videre tiltag.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten

-  *Jeg fik følelsen af at der bliver lyttet og svaret på mine spørgsmål, og var tilfreds med svarene.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefro
-  *Jeg blev taget alvorlig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *I højeste grad.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma
-  *Jeg brugte lidt tid på at læse 'navneskiltet' for at finde ud af hvem der var læge og hvem der var sygeplejerske? Så det var lidt forvirrende med hensyn til at adressere spørgsmålene.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma
-  *Meget menneskelige.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Neuro
-  *Lægen var meget deltagende og forhørte sig hele tiden om min mening. Ros til NN.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Men da det er skiftende læger, er det ofte de ikke kan svare på stillede spørgsmål.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Altid!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma
-  *På nær NN.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Utrolig rummelig og vidende læge. Føler sig i gode hænder og at lægen forstår barnets samlede situation og liv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *De er meget forstående*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten



*De er rigtig gode.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Dejligt at de har tiden og 'roen' til os.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Rheuma



*Det har de altid gjort og har også spurgt meget til hvordan jeg har det.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma



*De faste læger på A4 forstår barnet og mig (mor) bedst. 'Afløsere' skal man mange gange forklare hvorfor barn/mor reagerer som vi gør.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Ja, og de fik os til at føle at det ikke var noget dumt noget vi sagde.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten

**Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?**



*Meget gode!!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuro



*De sætter sig og snakker for at lære barn/mor at kende - også psykisk - det er dejligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Jeg er blevet behandlet som en dronning og mødt med stor viden, ekspertise og respekt. Mødt med smil. energi og overskud.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Gode og lyttende til børns behov. Rolige og venlige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Vores barn var igennem et meget grimt forløb, der var personalet ikke godt nok informeret, de syntes nærmest at vores barn var pylret!*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*De kan deres fag godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*De overså en fejl i benmuskulaturen første gang, hvilket er uacceptabelt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*De er meget imødekommende og venlige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Rheuma



*Flere læger med stor erfaring indenfor Leukæmi, lige så mange uden erfaring.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Ville nok ønske at det var læger man havde set og talt med på afdelingen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Ikke alle har lige meget styr på aftaler med scanning, røntgen.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma



*5 stjerner.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten



*De er rigtig gode til min sygdom, de læser stadig meget nyt om det og det fortæller de til mig.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma



*Var rigtig gode til at skabe god kontakt til vores datter, som gjorde hende virkelig tryk ved indlæggelsen.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma



*Vi har ikke meget kontakt med plejepersonalet.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma



*Ja - absolut! Hvis jeg skal give plejepersonalet ét enkelt råd, så skal de bruge mere tid sammen med patienten og dennes pårørende. Det betyder meget ved lange indlæggelser.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefro



*Vores astmasygeplejerske er god til børn og moderen synes godt om hende - tryk.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma



*Sygeplejersken var ikke særlig børneglad - ingen tålmodighed.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten



*De var ret neutrale.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten














*Der er et godt team imellem, og så er det rart for vores datter, at det hele ikke går i hvide kitler.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefro



*Ja meget gode.*

Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten

-  *Har ikke haft så meget med plejepersonalet at gøre - men mit indtryk er godt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefro
-  *Forstående og engageret personale, som er gode ved børnene.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma
-  *Meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *De spiller ingen særlig synlig rolle.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Der var ikke plejepersonale til stede.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Vi er altid i forbindelse med den samme sygeplejerske, og hun er altid rar og venlig, både overfor børn og voksne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Især NN hun er SUPER.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma
-  *Jeg har fået gode råd, støtte og omsorg.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Ja meget. Og meget personlige og vedkommende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Ikke indlagt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Hun var rimelig ny, så hun kendte mig ikke, men klarede det godt. De er gode til deres fag.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten



*Meget.*

Respondentens svar: Ja










Alder: 0-18 år


Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



**Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)**

-  *Ved blodprøvetagning var der ingen ventetid. Røntgen måtte vi henvende os til flere gange, inden vi blev kaldt ind!!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Har ikke oplevet en overdreven ventetid. Det er hyggelige venteværelser med drikke, kaffe m.m. Et hospital er en levende organisme og kan/skal ikke fungere som en bus efter en busplan. Men vi har ikke haft ventetid - god planlægning. Har heller ikke skullet scannes, røntgen osv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Næsten altid ventetid ved røntgen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Det gik hurtigt da vi var inde til undersøgelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Alt er som det skal være.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Heller ingen klage her.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rheuma
-  *Blodprøve ok.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Der var nogen ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Blodprøve - ventede kun 5 minutter.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Neuro


 *Rod i papirerne, derfor lang ventetid. Personalet beklagede meget. Jeg tror de var mere kede af det end jeg var.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Der har ikke været så meget ventetid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma


 *Der var ikke nogen specielle prøver der skulle tages udover undersøgelsen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten


 *Skulle ikke have taget prøver eller røntgen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma


 *Der er intet der er 'kikset' undervejs.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma


 *Vi fik scannet for Restorin hurtigt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Ingen problemer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefro


 *Minus røntgen eller prøvetagning - kun samtale.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuro


 *Ved blodprøvekontrol ved besøget kan den assisterende sygeplejerske sende patienten videre for at udnytte ventetiden.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma


 *Ej relevant, vi kom kun til samtale/kontrol efter indlæggelse.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten

 *Næsten altid ventetid ved blodprøvetagning, men dog begrænset.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Sidste gang gik der et pænt stykke tid fra vi var blevet gjort klar til røntgen til lægen kom.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Lang ventetid inden vi kom ind til lægen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Af og til lang ventetid ved røntgen afdelingen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Der er ALTID LANG ventetid i røntgen, selvom vi har en morgentid.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefro



*Der har været et par tilfælde hvor der har været en del ventetid i røntgen på grund af tekniske problemer med det ene røntgen apparat.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Ingen røntgen og prøver under selve besøget. Alt for lang ventetid på scanning.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuro



*Når man står med et sygt barn er al ventetid irriterende, samt ventetiden på at man får noget svar.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefro



*Da vi skulle have en anden læges mening lod man os sidde i 30 minutter uden nogen forklaring på hvad der skulle ske? Med et barn på 15 måneder.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma



*Vi blev sendt til røntgen med den besked at vi skulle skynde os, hvad vi gjorde, med det resultat at vi ventede 35 minutter og næsten ikke kunne nå at få taget blodprøve, hvilket var meget vigtigt.*











Respondentens svar: Nej












Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten

**Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)**

-  *Ja, lægen vidste meget om sygdommen, så vi fik mange nye oplysninger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Lægerne har tit ikke tid nok til at forklare. De er pressede. Stort problem.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Vi har fået tegnet og fortalt, demonstreret på papir, på modeller, på scannere, på computere, mulighed for at stille spørgsmål m.m.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Vi var blevet oplyst om at omskæring var et muligt resultat af operationen. Vi troede han ville komme til at se 'normal' ud. Lægen mente ikke at omskæring var unormal.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Nej og dog! Svævende svar pga. ikke deres område. De var bange for at udtale sig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Fik ikke en diagnose eller konkret at vide, hvad der skulle ske fremover.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma
-  *Ingen information om undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Der blev, så vidt muligt, lagt en plan over det videre forløb fra gang til gang.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefro
-  *Vi have ikke fået nogen information om undersøgelsen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Barnet forstår ikke altid det fortalte, må have forældreforklaring efterfølgende, og det er vel ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten

-  *I høj grad. Alle meget åbne for mine spørgsmål - søgning af information.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Der findes ikke så meget.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Professionelle og medinddragende læger og sygeplejersker.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Fuldt ud.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rheuma
-  *Har den information jeg skal have.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Neuro
-  *Der mangler måske viden omkring bivirkninger, men det er lige så meget vores egen skyld at vi ikke har spurgt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefro
-  *Ellers er jeg ret god til at spørge selv.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma
-  *Vi ved endnu ikke, hvad der skal behandles for - ingen diagnose.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Neuro
-  *Jeg synes altid der er tid til at få svar på spørgsmål osv.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefro
-  *Ingen tidspunkt for røntgen ellers ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefro
-  *Det er altid bekymrende, når ens barn er sygt, flere 'leg-forklaringer' kan bruges i forbindelse med undersøgelser.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefro



*Evt. bivirkninger skal mere frem i lyset, så man får en chance for at handle derefter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma



*Både brochurer + de svarer på alle de spørgsmål vi har haft både ubehagelige og behagelige.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuro



*Der var ingen, som sagde, at en hypospadi operation kunne ske at laves om så mange gange...*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Ikke uopfordret - kun fordi jeg spørger til jeg får svar.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Rheuma



*Det gør de jo altid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Operation for hypospadi. Fik egentlig først forklaret de alvorlige konsekvenser i forbindelse med indlæggelsen. Var lidt overraskende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Vi synes det er utroligt at man ikke så nogenlunde kan planlægge sig ud af at det er de samme læger man møder til kontrol.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Ja altid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*En noget forvirrende gang sidst. Mange oplysninger at 'slynge' på én gang.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Nej ikke altid.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Det er en sjælden sygdom/kronisk lidelse man ikke ved ret meget om.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma



*Alle har altid været gode til at give mig information. Men ved meget selv.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma



*Fik INTET at vide!!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Blev mere sikker.*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Vi har følt os rigtig godt informeret.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma



*Jeg synes jeg selv har måtte søge en del svar og at informationen er blevet gennemgået for hurtigt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Rheuma



*De var enormt gode til at forklare os om det og på en måde som vi kunne forstå - uden en masse svære ord.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Er ikke syg, men fødte for tidligt - derfor disse undersøgelser.*












Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten

<b>Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?</b>
--

-  *Ikke alle (læger/sygeplejersker) ved lige god besked.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Vi har altid talt med de samme personer.*  
 Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
 Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Talte ikke med forskellige ansatte.*  
 Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
 Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Neuro
-  *Ved spørgsmål blev læger/journal involveret.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Stor forskel på første og andet besøg. Andet besøg var bedst.*  
 Respondentens svar: Nej  
 Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Vi taler kun med en bestemt læge.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Ja - alle vidste hvad de snakkede om. Vi har følt os i 'ekspert-hænder'.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma
-  *Nogle gange får man noget at vide af en læge, mens en anden er af en anden mening.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefro
-  *Ikke altid (sjældent).*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Medfølgende sygeplejerske vidste også noget om emnet.*  
 Respondentens svar: Ja  
 Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *En ny læge spørger 'hvorfor er dette ikke undersøgt tidligere?'.*  
 Respondentens svar: Både og  
 Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma





*Der var lidt komplikationer mht doseringen af den smertestillende medicin.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefro



*Jeg missede et besøg og ringede undskyldende for at få en ny tid. Og sikke et angreb jeg fik - det var meget utilfredsstillende. Husker ikke navnet på den pågældende, men personen var meget uforskammet! Jeg fik dog lov at tale med en anden - hvor alt forløb fint.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefro



*Der er 3 overlæger på A4. Når det er andre end dem der er der, er det mangelfuldt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Vi lytter nok mest til NN og NN og det giver os 'ro' og tryghed.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Rheuma



*Det virker som om at alle har forskellige meninger om doser af astmamedicin.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Det har der altid været, for de kender mig allesammen meget godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma



*Jeg talte kun med en sygeplejerske og en læge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Igen, det er altid samme læge og sygeplejerske, og dem er vi fuldt ud tilfredse med.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Skiftende læger - forskelligt fokus.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Jeg har sprugt om besøg hos øjenlæge - fået mange svar!*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Har kun haft kontakt med en børnelæge.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Der kan godt være lidt forskel.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten

**Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?**



*Vores barn har det rigtig godt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Vi har følt os meget trygge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*De er rigtig gode til min sygdom og de gør meget for at gøre mig rask.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma



*Dog kunne man ønske sig fast læge, eller færre der havde tilknytning til patienten.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Nej for de overså en 'fejl' ved den første behandling hvilket har givet os en yderligere ventetid på 4 måneder til Kommune Hospitalet. Dette bør ikke ske!!!*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Ja, den er helt i top.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Der er altid altid velbegrundede forklaringer på behandlingsforløbet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Rheuma



*De har været kanon søde og forstående overfor os.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*I kunne godt være lidt bedre til at invitere til kontakter før aftalt, hvis der er noget man er i tvivl om.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma














*Dobbelt ja.*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten

-  *Første gang besøgte vi jer i april måned og vi fik tid igen i november. Alt for lang ventetid. 6 måneder uden behandling.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Når de bedste, gør deres bedste, så kan vi ikke forlange mere.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefro
-  *Det har været svært for os at gennemskue om behandlingen egentlig var nødvendig (undersøgelse af forstørret nyrebækken) Måske var behandlingen overflødig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Vi føler vi får den bedste behandling som er mulig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma
-  *For det meste ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Det kan ikke blive bedre, når man har NN og NN.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Der er ingen direkte behandling.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Vi har afsluttet vores besøg på hospitalet ind til videre, fordi vi skal vente et halvt til et helt år på ringe apparater pga. nattisser. Vi har ventet et år fra henvisningen, så det er træls vi skal vente igen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Ovenud tilfreds, meget professionel behandling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Ja meget. Der bliver taget hånd om vores søn, når han har problemer m sygdommen (gigt).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rheuma
-  *Det værste er, når man kan fornemme deres lette usikkerhed.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma



*Nr.2 indlæggelse gik rigtig hurtigt, både med ventetid og div. undersøgelser.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefro



*Man føler snart man kender mange pga. 3 indlæggelser, snart 4. Det gør mig tryk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*De behandler ikke en sygdom ,det er opfølgning på en operation.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Udsving i blodsukkeret. De har ikke mange foreslag til ændring af insulin.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Mangler information om hvad der skal ske med vores LILLE søn.*











Respondentens svar: Nej


Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten

**Har samspillet mellem din egen praktiserende læge og afdelingen været i orden omkring din sygdom? (henvisning, opfølgning mv.)**

-  *Mangler opfølgning på hvad der egentlig skal ske.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Vores egen læge ved for lidt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Vi har selv henvendt os til Skejby Sygehus. Havde fra sidst en åben henvendelsesmulighed.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma
-  *Ja I har været ok. Læge ved jeg ikke rigtig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Henvisning via egen læge medførte indlæggelse i løbet af 2 timer. Rigtig god oplevelse. Siden har vi ikke haft kontakt med egen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma
-  *I har jo klaret alle paragraferne.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma
-  *Vi måtte presse på overfor vores egen læge inden der blev gjort noget. Vi har faktisk kun ros til Skejby Sygehus.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Det har vi faktisk ingen fornemmelse af.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Har ikke haft snakket med egen læge - så jeg ved ikke, hvilke informationer han får.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rheuma
-  *Vi går i ambulatoriet på grund af kronisk sygdom - så egen læge er ikke 'blandet' ind i det.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten


 *I opstart af behandlingen på Skejby Sygehus blev egen læge 'glemt' med hensyn til information osv., men efterfølgende har det været rigtig godt. Møde mellem læge og barnets kontaktlæge - rigtig godt. Egen læge kunne så få besvaret spørgsmål som jeg (mor) ikke helt kunne besvare. Ydermere har egen læge spurgt meget ind til barn/forløb i de 2 år der er gået, og jeg har så kunnet få info på A4. Generelt ok.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten

 *Egen læge havde ikke fået oplysninger efter 6 uger.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten


 *Vores egen læge har ikke været inddraget i sygdommen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten

 *Min egen læge har endnu ikke været involveret i min søns Epilepsi.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuro


 *Meget lille og banal lidelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma


 *Vi har fået en henvisning til børneambulatoriet, hvor vi burde være blevet henvist til børnepsykiatrisk afdeling.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuro


 *Jeg har ikke det indtryk, at vores praktiserende læge får information om vores ambulatorie forløb via jer.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma


 *Der har ikke været noget samspil.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Kan godt være en lidt bedre ordning, men ellers fint.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Jeg har ikke haft egen læge 'på' sygdommen. Det der er: Egen læge er ekstra grundig ved lægebesøg også overfor lillebror.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde


Diagnose: Astma

 *Ofte har vi selv måttet checke om på henvisninger, om de var kommet samt aftale tid, da der ofte var 'lang' ekspedition af en henvisning.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Neuro

 *Der har ikke været noget samspil. Bliver kørt udelukkende via Skejby Sygehus hvilket er hvad vi ønsker.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rheuma

 *Ingen kontakt til egen læge angående gigtlidelser.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten

 *Der er ikke blevet sendt oplysninger ud om hvad der bliver gjort.*


Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten

 *Lidt lang reaktionstid fra afdeling m.h.t. svar på diverse ting.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten

 *Der har aldrig været noget.*


Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma

 *Vi fik at vide fra egen læge at operationen var omkring 3 års alderen. Hos jer var det når barnet var enten 1,5 eller 5-6 år. Men ellers udmærket.*


Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten

 *Det er svært at svare på, for hospitalet har taget helt over, så alt vedrørende vores datters lidelse foregår kun gennem hospitalet.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten

 *Jeg ved at min egen læge er orienteret men hun kunne have været til møde på sygehuset, men mødte ikke op.*

Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten









 *Jeg mangler forståelse og opfølgning fra praktiserende læge!*











Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten

 *Lang tid før egen læge får epikriser.*

Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten



-  *Der er intet samspil.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rheuma
-  *Har ikke været i kontakt med egen læge efter ambulatorie-besøg.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Egen læge har ikke kendskab til problem, men får tilsendt kopi efter endt besøg på Skejby Sygehus.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Nej, vores læge ved kun hvad vi siger et par gange om året.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Bliver kun fulgt på Skejby Sygehus med hensyn til CF.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Den primære kontakt er med en læge på Skejby Sygehus. Vi kontakter kun vores egen praktiserende læge, hvis min søn skal have fornyet en recept. Jeg føler ikke at den praktiserende læge ved ret meget angående sygdommen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Neuro
-  *Der har ikke været noget samspil. Jeg oplever egen læge som 'én afdeling' og Skejby Sygehus som en 'anden afdeling'.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma
-  *Jeg synes min egen læge fralægger sig ansvaret, da hun hørte at der var tale om besøg på Skejby Sygehus.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Har ikke haft kontakt med egen læge og har ikke fået svar (skriftligt) på den sidste undersøgelse, og det er snart 3 uger siden.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefro
-  *Egen læge har ikke været indblandet efter henvisningen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten

-  *Vi ved ikke om afdelingen sender alle beskeder videre til egen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Resten
-  *Egen praktiserende læge har ikke sat sig ordentligt ind i det, der er ikke rigtig tid til dette, så det er op til en masse ambulatorier at skulle fortælle, hvorfor hun skal have sin medicin igen og igen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefro
-  *Har sjældent kontakt med vores egen læge vedr. vores søns sygdom - heldigvis. Vi synes det er rart og trygt at det kun er 'gigtlægerne' der tager sig af vores søn. Vi ville være kedede af at skulle igennem 'egen læge først', da han ikke kender vores søns vanlige mønster i sygdommen som Skejby Sygehus - (der ville blive for lang ventetid før behandlingen blev sat i værk gennem egen læge).*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rheuma
-  *Har ikke været i kontakt med egen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Resten
-  *Vores egen læge er ikke med i behandlingen af vort barn, udover evt. medicin og blodprøvetagning!*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma
-  *Vores egen læge var med til udskrivelsen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Ej relevant. Egen læge er ikke involveret som sådan, men er velorienteret.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Vi har ikke snakket med vores læge om det siden hun sendte en henvisning.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Taler ikke med egen læge om sygdommen, da vi er tilknyttet Skejby, Ambulatorium B.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Vi har ikke været ved egen læge efter vi er afsluttet i ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten



*Havde ikke fået besked om kontrolbesøg og hvorfor.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Vores egen læge er ikke så god til det der.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Vi blev først henvist til Kommunehospitalet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Kommer kun på Skejby med hensyn til sygdommen. Følges tæt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Vi blev indkaldt til forundersøgelse yderst kort tid efter besøg hos egen læge - meget betryggende. Der har dog ikke været nogen opfølgning fra egen læge - kun fra jer. Det virker ikke som om der er nogen dialog mellem jer.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Der manglede oplysninger fra Sygehusets side, men ellers ok.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Er ikke orienteret om der har været nogen kontakt, men har heller ikke spurgt!*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten

**Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)**



*Dejligt med legetøj og plads.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuro



*Fordi jeg synes at ambulatoriet fungerede godt, hvilket giver tryghed. Det blev ikke 5 stjerner i dag fordi: vores tilknyttede sygeplejerske ikke var der (han er for os enestående).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Læge og sygeplejerske var venlige og vidste om emnet og var interesseret.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Jeg er ovenud tilfreds, men man kan altid blive bedre. Har kun haft kontakt til én læge, men har i den forbindelse også selv forlangt kun at have kontakt til én læge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Jeg synes de virkede meget kompetente og forstår (mine) forældres bekymringer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Det har været svært at få telefonisk kontakt efterfølgende - med den læge vi talte med.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuro



*Tung intern kommunikation. Lægerne opfører sig arrogant overfor det øvrige personale.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Den sidste stjerne mangler på grund af ventetiden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuro



*Utroligt rare, venlige og rolige. Kompetente behandlere. OK venteværelse - mere legetøj/legeplads til helt små børn ville være godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma



*Synes ca.2 gange 3 måneder var meget længe at vente på at komme til. Vi havde set forkert på dagen og måtte vente endnu ca. 3 måneder. Synes der mangler information om hvad der skal ske og om noget kan gå galt osv.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Vi er altid blevet lyttet til og har fået meget uddybende svar. Vi har altid oplevet at der var den tid vi havde brug for. Vi blev mødt med smil og forståelse den gang vi kom for sent på grund af tåge og trafikuheld på motorvejen fra Odense.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Når man som os har fået et for tidligt født barn (uge 29 +0), er man meget i tvivl om mange ting. De ting kan man frit spørge om her og få et ret godt svar derpå.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Lidt trang plads i venteværelset.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuro



*Vi har fået en god behandling. Der har været lidt ventetid, men den har ikke føltes så lang, da der har været meget forskelligt legetøj.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuro



*Det har været et positivt forløb. Alle er flinke og ved hvad de taler om. Vi føler os 'set og hørt' - der har været tid til spørgsmål. Alt er foregået som lovet. Vores datter har været meget tryk og glæder sig til kontrollerne.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma



*Personalet og vejledningen var god nok, men ventetiden var for lang.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma



*Alt er godt, men man kan jo altid ønske sig lidt bedre tid og ressourcer. Vores barn synes, der skulle være en slikbutik, hvor alting koster 1 krone.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma



*Vi har følt os trygge når vi var der og vi blev lyttet til, når der var noget vi ikke forstod. Det er kun ventetiden der trækker ned, men vi ved også godt at der altid vil være nogen ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten




*Fordi personalet er engageret, kan opfylde og ændre behandlingen i samspil med patienten. Ikke 'enestående' fordi personalet har for travlt til at spørge ind og tale/forklare ting til patienten/barnet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Rheuma


 *Jeg synes personalet fremtræder professionelt og kompetent, men sidste men ikke mindst, menneskelige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten


 *Ja på grund af jeres samarbejde med pleje, læge og fys som I byder til en.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten


 *Vi har fået en fantastisk hjælp til vores dreng på Skejby Sygehus. Vi har været på et andet hospital fra han var 2 mdr. til han var 12 år. Vi forlangte sygehusskift, hvor der gik en måned fra vi kom, til han blev opereret, og han har fået det godt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma


 *Det har været rigtig godt at have en læge, og samme læge, under indlæggelsen og ambulatorie besøgene!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Mine børn føler sig trygge ved at komme på afdelingen. Stort plus til NN og NN. De viser altid stor interesse. Især NN.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuro


 *Jeg synes læger og sygeplejersker har været meget søde og nemme at snakke med. De er også trøtte af at vi skal vente igen, men det er jo ikke deres skyld.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten


 *På grund af diabetessygeplejerskerne. De gør en kæmpe indsats. De ved 'alt' om ens barn plus familie, og hvilke problemer der kunne være i forbindelse med en kronisk sygdom. Den side af sagen mangler visse læger, de ser kun tal, tal etc.. Man føler altid der er tid til en. Tak for det.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten

 *Da vi ikke har været der så ofte, er det svært at vurdere, men frem til nu har vi været tilfredse, meget godt at man tager et generelt tjek på børnene og ikke kun det enkelte problem.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Fordi vi har været godt tilfredse med vores besøg i Ambulatoriet.*











Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år










Køn: Mand

Diagnose: Resten

-  *Vi er yderst tilfredse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Lægerne er gode, men det er meget svært at få en tid til undersøgelse. Jeg kan ikke tro at man i sådan et velfærdssamfund skulle vente i så lang tid. Ellers er det godt.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Man føler sig tryk, når man kommer og de er altid glade. Og man kender dem alle rigtig godt, har haft nogle af de samme læger i mange år.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Komptent personale, der tager hånd om patient og pårørende, der altid har tid til uddybende spørgsmål. Desuden omhyggelige læger, trods det store flow.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefro
-  *For det meste er der en god 'betjening' og god stemning.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Det bør være obligatorisk at børn og forældre til forundersøgelse i forbindelse med operation bliver vist rundt på sengeafdelingen, og om muligt taler med indlagte forældre i samme situation.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Vi har følt os i trygge hænder under hele forløbet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma
-  *Fordi de kunne deres job rigtig godt, var meget lyttende og forstående.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Det kunne være godt hvis ventetiden blev forkortet.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Forventet god behandling.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Neuro
-  *Udmærket personale. Meget dårligt planlagt besøgstid og ventetid uden information.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma

-  *Jeg er meget tilfreds, de forstår ens bekymringer. Der er altid god tid til evt. spørgsmål.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Fordi der næsten ingen ventetid var og der var sat god tid af, det var ikke som om vi blev smidt ud af døren, hvilket er vigtigt, når det drejer sig om børn.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Jeg synes ikke at lægen havde sat sig godt nok ind i mit barns sygehistorie og følte ikke at den faglige kvalitet var i orden.*  
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma
-  *Kompetente læger og kompetent, god information om sygdom og behandling. Kan altid komme i kontakt med lægerne når man ringer.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rheuma
-  *Fordi tingene forløb uden besvær.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Fordi vi er generelt tilfredse med behandlingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Få og kompetente læger, venlige sygeplejersker. God tone mellem folk.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Hun har altid fået en god behandling. Det er hende man spørger og ikke os som forældre, og man forventer et svar.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma
-  *Jeg synes behandlingen er god, godt venteværelse til børn. Sygeplejersker og læger har et godt tag på børn - dette gør mig meget tryk ved at komme der.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Det er godt at komme der, alle er søde og venlige.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten



-  *Jeg savner at se de læger, jeg ved har kendskab til den specifikke sygdom, vi var indlagt for - for mange forskellige læger.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Fordi afdelingen er meget kompetent. Og tager det seriøst når der er problemer. Altid tid til at drøfte godt/skidt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Eneste kritikpunkt er at der er meget travlt. Man kan godt få fornemmelsen af at skulle skynde sig med undersøgelserne (sygeplejerskerne) eller med at få sagt det man vil (lægerne).*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefro
-  *Fordi det virker som om at der er tid til patienten selvom der er et fyldt venteværelse.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Jeg synes personalet er venligt og imødekommende. Har ikke haft dårlige oplevelser.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *God modtagelse, venligt og imødekommende personale. Ambulatorie A er et godt sted og de ansatte er kvalificerede. Desværre er dette skema udformet så det er svært at udtrykke det i de andre svar. Det egner sig mere til som angående en voksen afdeling.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Det er en god afdeling. de har altid styr på tingene. Der har da også været stressede dage. De gør meget for en, og hvis man ikke lige kan komme, er de hurtige til at finde en ny tid. De har altid tid til en lille snak, et meget stor plus.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma
-  *Fordi vi har fået en god behandling. Eneste problem var at min søn ikke forstod hvad den udenlandske læge sagde og spurgte ham om.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Dejligt frit - selv plejen af barn. At komme på patienthotel = egen stue.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten



*Jeg synes, at de var rigtig gode til at nå mit barn og gøre det at være på hospitalet og blive undersøgt rigtig spændende. De var gode til at få både os forældre og vores barn til at føle os trygge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Fordi det er trygge omgivelser for mit barn, kendte læger og plejepersonale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Ventetiden er de sidste par år ofte mellem 30-60 minutter. Godt og behageligt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma



*Vi sammenligner jer med Oult (Odense) og må hermed konstatere at I har langt mere styr på tingene og overblik samt situationsfornemmelse end de har! I er aktive, handler hurtigt og godt, udnytter ressourcer og tid optimalt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Lægerne ved hvad de snakker om, er altid forberedte. Hvis vi er bekymrede for evt. blodprøver får vi hurtigt svar. Det mest professionelle sygehus vi har været på.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Da jeg var indlagt var jeg for meget overladt til mig selv. Sidst jeg var i ambulatoriet ventede jeg 3 timer for at få at vide, at min læge ikke var der.*

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Jeg var meget tilfreds med personalet. Jeg har et godt indtryk af 'A' afdelingen. I vores tilfælde har vi kun oplevet gode ting, jeg kan ikke sige noget dårligt om afdelingen. TAK.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*De ved meget om diabetes og vi føler at vi altid kan få hjælp.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Det er dejligt at det er den samme læge som behandler patienten, og også stor ros til kontakt sygeplejersken. Det eneste minus er ventetiden før vi kommer ind til lægen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuro




*Det er jo de samme læger og sygeplejersker vi har på A4. Vi kender dem og de kender vores datters sygdomsforløb.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten


 *God viden om mit barns situation. Jeg synes det kunne være rart med en læge i stedet for en ny hver gang.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten


 *Den menneskelige omsorg og betænksomhed (+humor) med hele vejen. Vi er så glade for, at det er der, vi er tilknyttet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *De 4 stjerner hænger sammen med at vi er kommet i ambulatoriet i 6 år, så hvad der har været af generende ting i løbet af årene, er der blevet rettet op på. KEEP UP THE GOOD WORK!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Fordi man er overladt til sig selv. Skal søge oplysninger hele tiden.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefro


 *Generelt fungerer ambulatoriet godt. Fokus på at fastholde læge igennem det lange forløb er ønskeligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten


 *Jeg vil ikke sætte kryds ved 'enestående' på grund af lang ventetid (ind imellem). Vi kører langt for at passe en tid/aftale, og oplever det forkert at blive mødt med lange ventetider ved de forskellige undersøgelser.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Det kan være svært at få ambulatorietider, da der ofte er booket op.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Rheuma


 *Vi går til behandling hver måned for cystisk fibrose, og vi er meget glade for den behandling vi modtager. Vi har 2 timers transport fra hjemmet, og vi venter heldigvis ikke tit på lægen/sygeplejersken.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten


 *Vi føler at lægerne er ærlige og gør hvad de kan for patienten.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma

 *Personalet er enestående, forstående og har den tid der skal til. Da A4 er en afdeling på liv og død, er det en hård afdeling at være på. ROS til ALLE.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Jeg har kun været der en gang, og lægen NN var godt forberedt, og jeg følte, vi var i gode hænder. Jeg savnede dog mere information om mit barns sygdom og videre forløb.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma


 *Jeg synes det er rart at min datter bliver tjekket, men jeg synes ikke at vi føler os velkomne ved at sidde og vente i et 'gade kryds'. Jeg er klar over afdelingens pladsmangel.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma


 *Hej, vi har været indlagt på Skejby, Kolding, Vejle, Odense og Rigshospitalet (i alt 10 måneder). Børneambulatoriet er i denne sammenhæng enestående. Personalet er såvel kompetent, som kundeorienteret (patientorienteret). Omgivelserne er fantastiske. Flot og rent!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefro

 *Er meget tilfreds med vores kontaktlæge. Tager tingene alvorligt og handler hurtigt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefro


 *Vi føler os godt behandlet af et kompetent personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma

 *Jeg får lyst til at skrive at plejepersonalets indsats i forbindelse med 2 mdr. indlæggelse på A6 (mit barn blev født 3 mdr. for tidligt) var enestående. Jeg glemmer aldrig de sygeplejersker, som passede mit barn og støttede mig.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten


 *Fordi jeg er meget tilfreds, men nogle gange kan der være lidt ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Min datter har Cystisk Fibrose, og vi har kun gode oplevelser i forbindelse med Skejby Sygehus.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten











 *Efter at have været tilknyttet Viborg Sygehus i 1 1/2 år, har det været meget meget rart at møde 2 læger, der både har ekspertisen og omsorgen, både i forbindelse med vores søns ledeligt og vores frustrationer.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma

-  *Fordi afdelingen er god og lægerne plus personalet er til for os patienter og pårørende. De giver god information.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Ventetiden er for lang. Uforberedte læger, som er bange for at sige deres mening - sikkert for at undgå at såre forældrene.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Fordi det er et rart sted at komme, når det nu er nødvendigt at komme der.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rheuma
-  *Vi er blevet meget godt behandlet, ingen problemer, flinke folk, som virker til at have styr på det. Er meget tryk ved at komme der.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *4 stjerner godt, men ikke perfekt, det kan virke lidt hektisk.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Vores antal af stjerner er givet ud fra at personalet ikke tog sig godt nok af vores barn. Ellers ville antallet have været 5 stjerner.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Har altid tid til en snak omkring mit barn.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Vi har for det meste altid været tilfredse, vi har ikke noget at beklage os over med hensyn til lægen. Men plejepersonalet mangler viden og forståelse. De 'gamle' sygeplejersker har for meget at løbe til, så de glemmer aftaler, og de nye viser tydeligt, at de ikke rigtig ved hvad de skal!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefro
-  *Vi har altid fået en god og hurtig behandling med rigelig information og tid nok til at stille de spørgsmål der evt. måtte være.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefro
-  *Min søn overlevede kun pga. kemoterapien givet på A4, og ambulatoriet er efterkontrol. Jeg kan kun være taknemmelig!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten


 *Alt for lang ventetid inden vi blev kaldt ind. Alt for lang ventetid scanning. For dårligt at der ikke er givet tilbagemelding på scanning efter 3 uger og at vi selv skal rykke for svar. God kompetent behandling/undersøgelse af NN.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuro

 *Fordi det er godt at være ventet og planlægning uden meget ventetid er fin. Fine omgivelser. Rigtig dårligt med så mange forskellige læger. Uøkonomisk både tidsmæssigt og psykosocialt og fagligt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Synes personalet til tider ikke hører, hvad forældrene har at sige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten


 *Vi mødte vores barns kontaktlæge der kender sygdomsforløbet. Det vigtigste er at lægen er en person som vores barn har tillid til og som forstår at tale med vores barn. Lægen var kompetent, lyttede og svarede troværdigt på vores spørgsmål.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Det kan ind imellem være svært at få tid til undersøgelse. Men omvendt er der jo også mange som har brug for lægerne!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Rheuma

 *Afdeling A3 burde have 6 stjerner, mens behandlingen i Akut-modtagelsen ikke i alle tilfælde har været optimal.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten


 *Svært at besvare ud fra kun et besøg i ambulatoriet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma

 *Fordi forløbet for både barn og familie er foregået så problemfrit som muligt - sygdommen taget i betragtning. Støtte, samtaler, information har været der, hvis vi havde brug for det. Med hensyn til overbooking af afdelingen/4 sengestuer - sygt barn - ikke altid lige sjovt - men det gik.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten

 *Der er begrænset ventetid og en god atmosfære.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Jeg ser på den samlede behandling af mit barn, da det dog er det vigtigste, men overordnet er der mangler (utrolig lang ventetid på at få papirer fra jer).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Jeg synes det er dejligt at komme på afdelingen, jeg føler mig altid velkommen. Der mangler nogle sjove spil m.m til store børn, når vi venter.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Godt tilfreds med lægen og behandlingen, men ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Har fået god behandling af læge og sygeplejerske. Begge lydhøre, spørgende, oplysende. Sekretærer venlige. Ventetiden er uacceptabel. Vores spædbarn blev træt og pyldret, vi var nervøse. Blev en gang ringet op om vi kunne møde før, men ventede alligevel i over en time. Vi var 'faldet ud' af sekretærens kalender.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Fordi de altid er søde og forstående. Der skal ingen ris være til dem, kun ROS!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma



*Fleksibel, imødekommende, opmærksomme, nærværende og professionelle.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Set ud fra min søns 'sygdom', så går alt helt okay. På nær mangel på information om alle de ekstra operationer. Man fik i starten det indtryk at der kun var tale om én ekstra operation.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Vi var meget trygge og det var vores barn også, så det gav nogle undersøgelser. Det tror vi er måden I griber det tingene an på: en plejer til at lege/underholde barnet, mens man iagttager og får en god snak om barnet med lægen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuro




*Nogle gange for lang ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma


 *Når jeg kommer med min søn, som er patienten, møder vi altid smil og interesse for hans velbefindende: han bliver set på som en person/ et barn med stor personlighed og ikke som et nummer i rækken. Det er meget vigtigt - det glæder mig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Fordi der altid er tid til os.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Man får en god service og personalet er meget børnevenlige.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten


 *Man bliver taget alvorligt når man ringer eller er til kontrolbesøg. De er meget forstående for at man i perioder ringer mere end andre.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Fordi vi intet har at udsætte på Børneambulatorium A. Og fordi afdelingen har ro og tid til børn og forældrenes snak. Rummelig og professionel børnelæge, som kan se og kende problemerne i barnet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten

 *Jeg synes det virker godt, vi har dog efterfølgende haft problemer med at få resultaterne af nogle prøver, der var taget på ambulatoriet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma


 *Roligt miljø, legetøj i venteværelset. Dejligt med en sygeplejerske der tog sig af barnet under samtalen med lægen!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuro


 *Fordi jeg synes at lægen altid har været godt forberedt, og det er i det hele taget rart at komme til undersøgelse, da der altid er lavet en oversigt over hvad der skal ske/gøres i løbet af dagen, og det giver os, som forældre, ro.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefro

 *Fordi jeg var positiv over den behandling de ydede. De kan jo ikke gøre ved at man venter så lang tid på at komme til.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten





*Både under vores søns indlæggelse på A5 (intensiv) og senere kontrol på børneambulatoriet har vi følt os velinformerede og er blevet behandlet rigtig godt af læger og sygeplejersker.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Fordi der er meget ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Vi har fået al den hjælp samt information vi havde brug for og er kommet til hurtigt, når der var problemer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Kunne godt have lidt færre forskellige læger.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Uoplyst

Diagnose: Resten



*Søde og rare. Der er ikke det store at klage over, men der vil jo altid være noget, man synes de kunne gøre bedre - sådan er vi mennesker jo.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefro



*Ingen vidste hvad vores søn fejlede, da vi kom i april 2001. Vi havde følt at vores 'eget' sygehus mente at vores søns sygdom var medfødt. Da vi kom hertil fik vi følelsen af at I tog os alvorligt, og at I nok skulle finde ud af det! Og det gjorde I. Vi har i denne sygdoms forbindelse altid fået en god behandling. (- men i forbindelse med andre indlæggelser fra han var 3 år håber jeg at jeres afdelinger har fået små toiletter - specilet A1)*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Vi er altid blevet behandlet godt. Dog kunne det ønskes at ventetiden blev bragt ned, selvom vi godt ved det kan være svært på lige netop disse undersøgelser.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*De er altid glade, søde og rare.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma













*Vi fik en god samtale med vores kontakt-sygeplejerske.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten

-  *Der er altid plads til forbedring, men alt i alt en rigtig god oplevelse - tak.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefro
-  *Jeg er meget tilfreds, men mener ikke man kan bruge ordet 'enestående'.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Neuro
-  *Fordi det var første gang Martin (3 år) ikke skreg under en undersøgelse.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Neuro
-  *Vi bliver altid mødt med et smil - og både vores søn og os har et godt og positivt samarbejde med NN & NN. Vi føler der bliver taget hånd om vores søn, så vi herhjemme er trygge ved enhver situation omkring vores søns sygdom.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Rheuma
-  *Min datter synes det er 'sjovt' at komme. Alle kan huske os på fornavne - dejligt!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Vi føler os godt 'behandlet' af såvel ambulatoriet som afdelingen. Kvalificeret personale med god rådgivning og information.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma
-  *Personalet er flinke, kender børnene. venteværelset er tit overfyldt og computerne virker næsten aldrig.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten
-  *Man er altid hjælpsomme, smilende, lyttende, forstående, så måske skal de alligevel have 5 stjerner.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Rheuma
-  *Det gik stille og roligt, selvom venteværelset var fuldt. Patienterne kom hurtigt ind. LÆger og sygeplejersker virkede som om de havde god tid, selvom der var stor travlhed.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten
-  *Havde vi haft vores egen kontaktlæge (NN), som vi er yderst tilfredse med og trygge ved, havde vi sat kryds i 'enestående'. Han er virkelig dygtig. Vi sætter kryds i 'godt' fordi vi har haft forskellige læger ved kontrolbesøgene. Dog er NN vores kontaktperson hvis vi har brug for akut information/hjælp, og det er vi helt trygge ved.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Neuro



*Vi har haft en meget god behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten



*Vi er ikke vant til sygehuse, men fandt at afdelingen var 100% professionel overfor både barn + forældre + søskende på en rigtig god måde. Tak for det!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*Det er sjældent at man har følt sig så velkommen, og har fået så god en snak. Sygeplejersken var også utrolig sød.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefro



*Vi har kommet på ambulatoriet siden det flyttede ud på Skejby Sygehus med både en dreng og en pige, som har CF. Vi har altid fået en fantastisk flot behandling, både af læge og sygeplejerske. Vi kan altid komme selvom vi ikke har en tid, vi skal bare ringe og det er meget betryggende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten



*God behandling, venlige ansigter og stor tålmodighed med små børn. De tog vores meninger alvorligt og hørte på vores problemer i forbindelse med sygdommen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma



*Vi har altid følt os meget trygge ved ambulatoriet - vigtigt når det er ens 1 1/2 årige barn det handler om.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma



*Ingen ventetid af betydning - hvilket betyder meget for os.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefro



*Vi gav 4 stjerner da vi altid har fået en god behandling i afdelingen og været godt tilfredse, MEN man kan jo aldrig blive dygtig nok, for tror man først det, så stopper udviklingen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefro



*Fordi de altid er gode ved børnene.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten




*Afdelingen har fortjent det.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Kan ikke give stedet 5 stjerner på grund af ventetid ved første indlæggelse og manglende skriftligt svar.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefro


 *NN gør et enestående job.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Fordi jeg synes det er nogle søde og velforberedte sygeplejersker/læger man har med at gøre, og så har de altid tid til at lytte til én.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten


 *Det var et kontrolbesøg, så det var vigtigt, at kommunikationen fungerede, og det gjorde den! Man kan sammenligne med en midtvejsevaluering, hvor man skal klarlægge, om der skal ske ændringer eller det er fint. Og sådan fungerede besøget.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma


 *Altid smilende og venlige. God tid til undersøgelse og spørgsmål.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten

 *Generelt blev vi behandlet rigtig godt. PS: Det beskrevne forløb er fra juni måned, da den behandling, der bliver henvist til i følgebrevet, blot var en aflevering af min prøve til kontrol.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefro


 *4 stjerner pga. skiftende læger ellers 5 stjerner.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma


 *Plus: Personalet virker dygtige og imødekommende. Minus: Bedre koordinering omkring læger fx samme læge altid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma

 *NN og NN og NN er de bedste personer på Skejby Sygehus jeg har mødt i forbindelse med min datters ledeligt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Rheuma

 *Det er OK.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuro