

Børneambulatorium A  
Skejby Sygehus

4. runde



Børneambulatorium A

Skejby Sygehus

4. runde

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

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

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til  
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356  
Pris kr. 75,00

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

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

Marts 2006

Bestillingsnr. 583

# 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. 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 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 fag-  
opdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede  
forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordi-  
nering, 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 op-  
følgning. 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 undersøgelsesresulta-  
terne i afsnit 3:

## **Afsnit 1: Om ambulatoriet**

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løsrevet fra, hvilket ambu-  
latorium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambu-  
latoriets 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 bortfalds-  
analyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ  
undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke andre ambulatorier, der er  
valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

## **Afsnit 3: Ambulatoriets patienter**

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

**Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed**

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række 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 spørgsmålene, 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**

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne. Er der kontakt til for mange forskellige læger 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, konsulent Claus Linde Nielsen 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 patienten. 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:

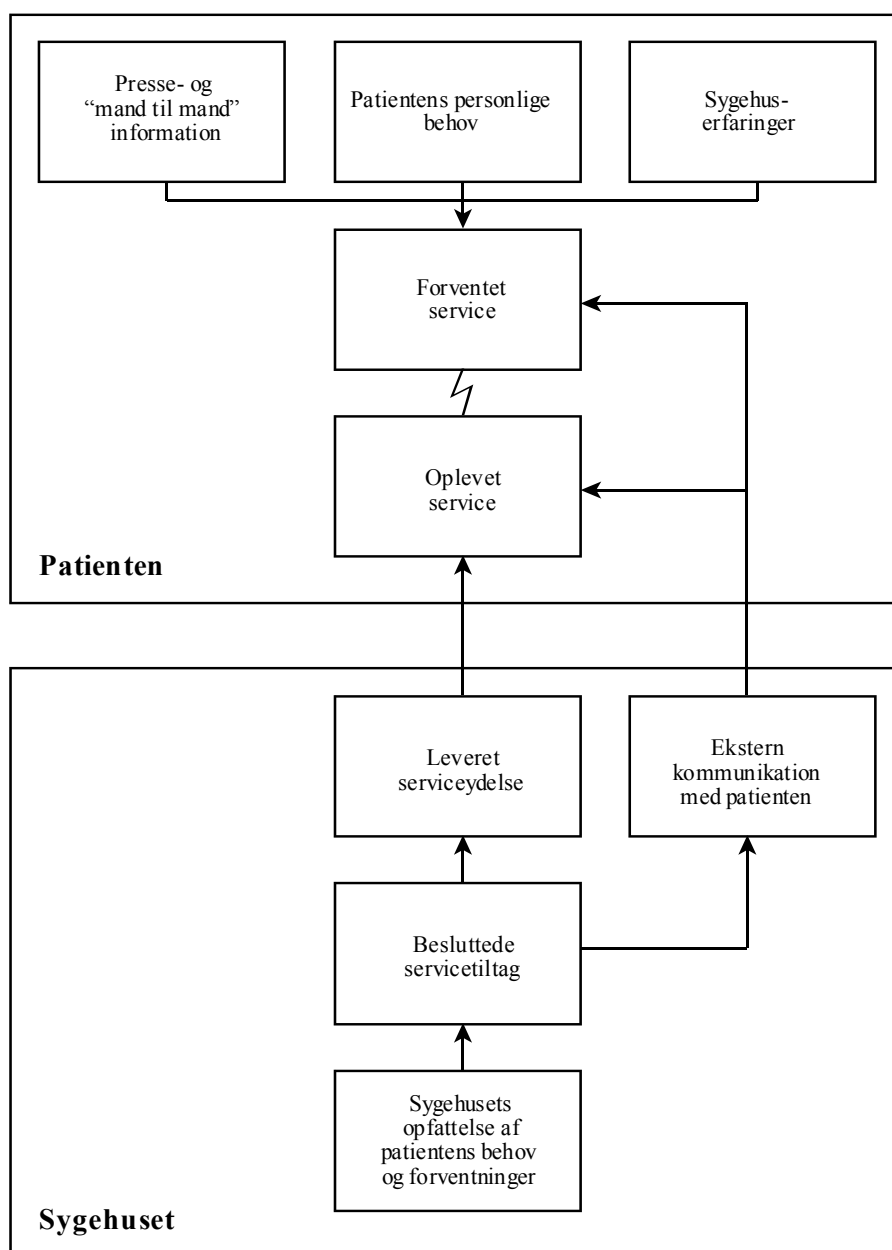
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne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

<b>Metode</b>	<p>Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1 skema til den indlagte patient (grønt skema)</li><li>1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)</li><li>1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)</li><li>1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)</li></ul> <p>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.</p>
<b>Undersøgelsens spørgsmål</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Der spørges til traditionelle problemområder</b>	<p>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.</p>
<b>Både kvantitativ og kvalitativ</b>	<p>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.</p>

<b>Kommentarer i rapportens bilag</b>	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 <i>urderinger</i> 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”.
<b>Validering af skemaerne</b>	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.
<b>Hård test af hverdagen</b>	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i>har</i> 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.
<b>Lokal organisering</b>	Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. 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.  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.
<b>Udsendelse og indsendelse</b>	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert.  Patienterne har svaret anonymt.
<b>Mere om metoden</b>	For 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 dem. 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 ide 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  
Børneambulatorium A, Skejby Sygehus**

Afdelingens speciale	Pædiatri
Antal indlagte	11.500
Heraf akut indlagte	-
Heraf planlagte	-
Gennemsnitligt antal sengedage	2,9
Belægningsprocent	-
Antal senge	91
Enestuer	-
Tomandsstuer	-
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	6
Ambulante besøg	15.400
Antal ambulatorier	-
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	50
Plejepersonalestillinger	239
Lægeseekretærstillinger	27
Samlet budgetramme	150 mio. kr.
Statistik år	2005

*- 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. I Børneafdelingen behandles børn med sygdomme indenfor 18 fagområder og afdelingen har landsdelsfunktion inden for en række højt specialiserede områder. Afdelingen varetager efterbehandling i hjemmet via den distriktspædiatriske enhed. Hovedaktiviteten er behandling af akut syge børn, idet 70 % af alle indlæggelser er akutte, og > 80 % af sengedagene er belagt med disse patienter. Afdelingen har i alt 91 normerede sengepladser.

## Organisation

Børneafdelingen har 6 sengeafsnit og et ambulatorium:

**Afsnit A1** er Vestdansk center for børneneurologi, herunder inkontinens og neurogene vandladningsforstyrrelser, samt Vestdansk center for cystisk fibrose. Afsnittet er Vestdansk Center for sjældne sygdomme. De øvrige ekspertområder er nefrologi, endokrine lidelser, psykosomatiske sygdomme, omsorgssvigt, børn udsat for overgreb og myelomeningocele (13 senge, heraf 6-7 urokirurgiske).

**Afsnit A2** varetager pleje og behandling af børn med infektiøse sygdomme, neurologisk lidelser, lungesygdomme og mave-tarmsygdomme, samt Vestdansk Center for Cystisk fibrose. (18 senge).

**Afsnit A3** er afsnit for børn med medfødte hjertesygdomme, reumatiske lidelser og benigne hæmatologiske sygdomme. Afsnittet har et tæt 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 nydiagnosticerede onkologiske og sjældne hæmatologiske sygdomme (14 senge). Afsnit A4 rummer desuden et dag-afsnit.

**Afsnit A5** er afsnit for intensiv terapi og ekstremt for tidligt fødte børn.

**Afsnit A6** er neonatalafsnit for tidligt nyfødte børn. Afsnit A5 og A6 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.

**Indlæggelse i Børneafdeling A - set med patientens øjne**

Børneafdelingen har herudover en **Børnemodtagelse** 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 distriktpædiatriske ordning.

**Den distriktpædiatriske 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 kl.7-15 i weekender. Den distriktpædiatriske ordning har daglig kontakt med 5-15 børn, samt telefonkonsultationer.

**Børneambulatoriet** har ca. 15.400 konsultationer om året, fordelt på specialambulatorier for cystisk fibrose, reumatologi, astma/allergologi, neurologi, benign hæmatologi, hæmofili, endokrinologi, diabetes, cardiologi, nefro-urologi, neonatologi, onkologi, gastroenterologi, socialpædiatri 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 atritis
- 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. Afdelingen 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.

Børneafdelingen er uddannelsessted for sygeplejestuderende på alle semesterniveauer. Afdelingen er desuden uddannelsessted for sygeplejersker på den intensiv børnesygeplejeuddannelse og har jordmoderstuderende knyttet til afsnittet for de for tidligt fødte børn. Afdelingen er praktiksted for sundhedsplejersker.

**Faggrupper med  
specialuddannelse og  
-opgaver**

Børneafdelingen har et stort antal faggrupper knyttet til de specialopgaver som behandlingen af børn med akutte og kroniske sygdomme kræver. Følgende faggrupper er specialuddannede indenfor børneområdet og er foruden læger, plejepersonale og sekretærer ansat i Børneafdelingen:

- Pædagoger
- Socialrådgivere
- Psykologer
- Diætister
- Klovnere

Dertil kommer flere faggrupper med særlig tilknytning og samarbejde til specialopgaver hos børn:

- Skolelærere
- Præster
- Fysio- og ergoterapeuter
- Musikterapeut

**Tabel 2 Baggrundsoplysninger for undersøgelsen på****Børneambulatorium A**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	01.10.2005 - 31.10.2005	
Udsendelsesmåned	November 2005	
Udsendte skemaer	400	
Indkomne svar	246	
<b>Svarprocent</b>	<b>62</b>	
Tidligere målinger	november 2003 - 219 Svar februar 2002 - 210 Svar	
Repræsentativitet	Patienter i perioden	Indkomne svar
	Antal	1.118
<b>Alder</b>		
0-18 år	96 %	98%
19-39 år	3 %	1%
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	51 %	52%
Kvinde	49 %	48%
<b>Diagnose</b>		
Astma (1)	7 %	11%
Gigt (2)	9 %	7%
Neuro (3)	5 %	6%
Nefrologi (4)	8 %	9%
Resten (blank)	70 %	67%

## 2. Rapportens Datagrundlag

### Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for ambulatoriet.

### 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 selektionsskævhed.

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

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige delambulatorier, selvom disse delambulatorier har forskellig størrelse.

### 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. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige delambulatorier med lige mange patienter (jf. ovenfor).

**Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag**

Ambulatoriets navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	234	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	287	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	210	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	219	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	251	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Ortopædkir. Center	579	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	270	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Samsø	69	februar 2004	Århus Sygehus
Hæmatologisk Ambulatorium B	264	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Dagklinik, Odder Sygehus	119	februar 2004	Århus Sygehus
Kontrolamb. på Onkologisk Afd. D	65	februar 2004	Århus Sygehus
L-Ambulatoriet	144	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium M	218	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium V	167	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk dagklinik, Odder Sygehus	232	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	243	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	242	februar 2004	Århus Sygehus
Neurokirurgisk Ambulatorium	187	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenambulatoriet ved Afdeling J	249	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	228	februar 2004	Århus Sygehus
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	241	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Medicinsk Afd. M1	240	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	110	maj 2004	Randers Centralsygehus
Børneambulatorium B	97	maj 2004	Randers Centralsygehus
Hjerteklinikkens Ambulatorium (M2)	118	maj 2004	Randers Centralsygehus
Klinikgangen KG	156	maj 2004	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Ambulatorium K	214	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	189	maj 2004	Randers Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	144	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Dagafsnit/Ambulatorium MD	275	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	202	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium	196	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	290	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	302	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	302	november 2003	Skejby Sygehus
Børneambulatorium A	219	november 2003	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Amb. T	210	november 2003	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	147	november 2003	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Ambulatorium C	270	november 2003	Skejby Sygehus
<b>I alt</b>	<b>8.399</b>		

## 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 på tværs af ambulatorier 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 ambulatoriet at vide hvilke ambulatorier, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der henvises til [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk).

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

## Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste ambulatorier udgør de udtrukne patienter i undersøgelse alle patienter, der har været i ambulatoriet 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 ambulatoriets generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to ambulatoriers 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.

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

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
Antal	210	219	246	8.399
<b>Antal besøg</b>				
Kun 1 besøg	12%	18%	21%	22%
2-3 besøg	29%	31%	29%	31%
4-9 besøg	43%	32%	35%	32%
Mere end 9 besøg	16%	19%	15%	14%
<b>Tidligere indlagt</b>				
Ja	63%	70%	57%	39%
Nej	37%	30%	43%	61%
<b>Alder</b>				
0-18 år	100%	100%	98%	9%
19-39 år	0%	0%	1%	19%
40-59 år	0%	0%	0%	32%
60-69 år	0%	0%	0%	18%
70-79 år	0%	0%	0%	15%
80 år eller mere	0%	0%	0%	6%
<b>Køn</b>				
Mand	51%	56%	52%	46%
Kvinde	49%	44%	48%	54%
<b>Bopæl</b>				
Indenampatienter	75%	75%	75%	89%
Udenampatienter	25%	25%	25%	11%
<b>Modersmål</b>				
Dansk	96%	95%	95%	96%
Ikke dansk	4%	5%	5%	4%
<b>Søgt information</b>				
Har søgt information	64%	61%	65%	38%
Har ikke søgt information	36%	39%	35%	62%
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patienten	5%	5%	2%	89%
Pårørende	95%	95%	98%	11%



### 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 eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i ambulatoriet. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne ambulatorier, 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 variabelen kan forklare noget eller give anledning til samvariationer med tilfredsheden.

Patienterne spørges ligeledes om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdom, 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 ambulante 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 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Børneambulatorium A, Skejby Sygehus**

Spørgsmål (svar i procent af 246 patientsvar)	Ja	Både og	Nej	Ved ikke/ej relevant
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	73%	19%	6%	2%
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	74%	22%	3%	2%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	91%	8%	0%	1%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	87%	7%	1%	6%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	65%	12%	6%	17%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	80%	15%	4%	1%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	71%	14%	1%	14%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	84%	10%	4%	2%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	49%	8%	6%	37%

- Svarene er givet ud fra patienternes seneste ambulatoriebesøg

## 4. 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 muligt 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 centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer en række 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 spørgsmålene 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.

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra patienter på  
Børneambulatorium A, Skejby Sygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	210	219			
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	33%	32%	25%	32%	15%	54%
Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?	32%	24%	25%	24%	3%	42%
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	17%	6%	9%	17%	5%	28%
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	10%	10%	8%	8%	2%	15%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	26%	22%	22%	23%	10%	46%
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	24%	22%	19%	22%	9%	33%
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	24%	21%	18%	20%	5%	31%
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	16%	15%	14%	16%	6%	26%
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	33%	29%	22%	25%	9%	45%

- 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 på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår i bilag 2.

- Antal angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål, men kan variere mellem spørgsmålene.

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

<b>Forskel på patienterne?</b>	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
<b>Svar med forbedringsmuligheder</b>	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.
<b>Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier</b>	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for ambulatoriet opstillet for hvert af undersøgelsens 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.
<b>Sammenligning med forsigtighed</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'</b>	<p>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.</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 de bedst og dårligst vurderede ambulatorier.</p>

**Tabel 7 Ventetid på  
Børneambulatorium A, Skejby Sygehus**

*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		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	206	214	243	8.399		
Ingen ventetid (eller før tid)	32%	28%	30%	27%	50%	11%
Under 30 minutter	51%	57%	62%	51%	40%	51%
Mellem 30 og 60 minutter	14%	13%	6%	17%	9%	31%
Over 60 minutter	3%	2%	2%	5%	1%	7%

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag  
Børneambulatorium A, Skejby Sygehus**

*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	Lørdag
Antal	43	35	46	44	41	-
Ingen ventetid (eller før tid)	33%	31%	37%	20%	41%	-
Under 30 minutter	49%	63%	50%	70%	56%	-
Mellem 30 og 60 minutter	9%	6%	11%	7%	2%	-
Over 60 minutter	9%	0%	2%	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.</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****Børneambulatorium A, Skejby Sygehus***Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	180	172	185	8.399		
Kun en læge	24%	20%	18%	21%	57%	6%
2-3 læger	50%	56%	61%	53%	39%	25%
Mere end 3 læger	26%	24%	21%	27%	5%	70%

**Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter****Børneambulatorium A, Skejby Sygehus***Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	168	168	176	8.399		
Ja	21%	20%	19%	22%	2%	52%
Nej	79%	80%	81%	78%	98%	48%

**Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort****Børneambulatorium A***Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	-	-	232	-		
Ja	-	-	57%	-	-	-
Nej	-	-	43%	-	-	-



## 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> <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 lægelege behandling.</p>
<b>Kompetencen skal sikres</b>	<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>
<b>Udlevering af kontaktkort?</b>	<p>Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 11. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).</p>

**Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af  
Børneambulatorium A, Skejby Sygehus**

*Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?*

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	207	216	244			
Fem stjerner (enestående)	29%	27%	28%	25%	38%	16%
Fire stjerner (godt)	54%	63%	64%	60%	57%	57%
Tre stjerner (både godt og dårligt)	16%	9%	7%	12%	4%	25%
To stjerner (dårligt)	1%	0%	0%	1%	0%	2%
En stjerne (uacceptabelt)	0%	0%	1%	1%	0%	0%
<b>Andel kritiske helhedsvurderinger</b>	<b>18%</b>	<b>10%</b>	<b>8%</b>	<b>15%</b>	<b>4%</b>	<b>27%</b>

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.

## 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 "både 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.

**Gennemsnit, det bedste og det dårligste**

Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.

I Tabel 12 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.

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 ambulatoriet. I tabel 12 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes "andel kritiske helhedsvurderinger".

**Kommentarer**

Det er 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 delambulatorier og 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 sygehushæsen. (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” – pasienter 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 helserelatert 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 Krostrup (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 har i perioden fra den < \_\_\_\_\_ > til den < \_\_\_\_\_ > været til behandling eller undersøgelse på < \_\_\_\_\_ ambulatorium> <sygehusnavn>.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din indlæggelse på vor afdeling. 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?

- \*\*\*\*\* (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 egen læge/speciallæge)  
 Har søgt information  Har ikke søgt information

19. Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja  Nej  Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten  
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk  Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand  
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja  
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT  
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

# NN Ambulatorium

NN Sygehus

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 ambulatoriet 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 alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

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

Kommentarer:

9. Lyttede lægerne i ambulatoriet 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:

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 kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (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. 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 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	78	10	12	50
	2-3 besøg	80	17	3	66
	4-9 besøg	71	22	7	83
	Mere end 9 besøg	69	31	0	36
Ugedag	Mandag	61	25	14	44
	Tirsdag	80	11	9	35
	Onsdag	76	20	4	46
	Torsdag	69	31	0	42
	Fredag	85	10	5	41
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	73	21	6	137
	Nej	78	16	6	101
Søgt information	Har søgt information	75	19	6	154
	Har ikke søgt information	76	19	5	79
Køn	Mand	75	20	5	122
	Kvinde	74	19	7	113
Bopæl	Indenamtspatienter	74	19	7	178
	Udenamtspatienter	77	20	3	60
Alder	0-18 år	76	18	6	229
	19-39 år	67	33	0	3
	40-59 år	0	100	0	1
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	76	19	5	229
	Ikke dansk	43	14	43	7
Skemaet udfyldt af	Patienten	67	0	33	3
	Pårørende	76	18	6	230
Diagnose	Astma (1)	84	8	8	25
	Gigt (2)	82	18	0	17
	Neuro (3)	53	27	20	15
	Nefrologi (4)	68	26	5	19
	Resten (blank)	76	20	5	164
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	75	19	6	240

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	88	8	4	51
	2-3 besøg	70	28	1	67
	4-9 besøg	74	23	4	84
	Mere end 9 besøg	66	31	3	35
Ugedag	Mandag	80	20	0	44
	Tirsdag	80	17	3	35
	Onsdag	80	20	0	45
	Torsdag	79	16	5	43
	Fredag	61	37	2	41
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	71	26	3	136
	Nej	81	17	3	103
Søgt information	Har søgt information	73	23	3	154
	Har ikke søgt information	76	21	3	80
Køn	Mand	74	25	1	122
	Kvinde	77	19	4	114
Bopæl	Indenamtspatienter	72	26	3	179
	Udenamtspatienter	87	12	2	60
Alder	0-18 år	75	22	3	231
	19-39 år	100	0	0	3
	40-59 år	100	0	0	1
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	74	23	3	227
	Ikke dansk	100	0	0	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	100	0	0	4
	Pårørende	76	21	3	231
Diagnose	Astma (1)	69	27	4	26
	Gigt (2)	76	24	0	17
	Neuro (3)	86	7	7	14
	Nefrologi (4)	80	20	0	20
	Resten (blank)	74	23	3	164
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	75	22	3	241

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92	8	0	51
	2-3 besøg	88	12	0	68
	4-9 besøg	92	8	0	84
	Mere end 9 besøg	94	3	3	36
Ugedag	Mandag	89	11	0	44
	Tirsdag	94	6	0	35
	Onsdag	93	7	0	45
	Torsdag	98	2	0	44
	Fredag	83	17	0	42
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	91	9	0	138
	Nej	92	7	1	104
Søgt information	Har søgt information	92	8	0	156
	Har ikke søgt information	90	9	1	81
Køn	Mand	91	9	0	122
	Kvinde	92	8	0	116
Bopæl	Indenamtspatienter	91	9	0	182
	Udenamtspatienter	95	5	0	60
Alder	0-18 år	92	8	0	233
	19-39 år	100	0	0	3
	40-59 år	100	0	0	1
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	92	8	0	229
	Ikke dansk	91	9	0	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	100	0	0	5
	Pårørende	91	9	0	232
Diagnose	Astma (1)	77	23	0	26
	Gigt (2)	88	12	0	17
	Neuro (3)	93	7	0	15
	Nefrologi (4)	100	0	0	20
	Resten (blank)	93	7	1	166
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	91	8	0	244

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	96	2	2	47
	2-3 besøg	92	8	0	63
	4-9 besøg	91	9	0	81
	Mere end 9 besøg	89	8	3	36
Ugedag	Mandag	95	5	0	38
	Tirsdag	88	9	3	34
	Onsdag	89	11	0	44
	Torsdag	95	5	0	43
	Fredag	95	5	0	39
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	93	7	0	135
	Nej	92	6	2	95
Søgt information	Har søgt information	91	8	1	149
	Har ikke søgt information	93	5	1	76
Køn	Mand	94	6	0	119
	Kvinde	91	8	1	107
Bopæl	Indenamtspatienter	92	7	1	174
	Udenamtspatienter	95	5	0	56
Alder	0-18 år	93	7	0	221
	19-39 år	67	33	0	3
	40-59 år	100	0	0	1
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	92	7	1	219
	Ikke dansk	100	0	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	100	0	0	4
	Pårørende	92	7	1	222
Diagnose	Astma (1)	100	0	0	25
	Gigt (2)	94	6	0	17
	Neuro (3)	93	0	7	14
	Nefrologi (4)	85	15	0	20
	Resten (blank)	92	8	1	156
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	92	7	1	232

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	89	6	6	35
	2-3 besøg	83	9	8	53
	4-9 besøg	75	16	9	76
	Mere end 9 besøg	68	26	6	34
Ugedag	Mandag	73	14	14	37
	Tirsdag	79	17	3	29
	Onsdag	79	16	5	38
	Torsdag	79	16	5	38
	Fredag	87	7	7	30
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	74	15	11	125
	Nej	86	13	1	76
Søgt information	Har søgt information	78	14	8	133
	Har ikke søgt information	79	13	8	63
Køn	Mand	76	18	6	97
	Kvinde	80	12	8	101
Bopæl	Indenamtspatienter	77	15	8	149
	Udenamtspatienter	81	13	6	52
Alder	0-18 år	80	13	7	193
	19-39 år	33	67	0	3
	40-59 år	0	0	100	1
	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	15	5	191
	Ikke dansk	38	13	50	8
Skemaet udfyldt af	Patienten	67	0	33	3
	Pårørende	79	14	7	193
Diagnose	Astma (1)	81	5	14	21
	Gigt (2)	80	20	0	15
	Neuro (3)	58	33	8	12
	Nefrologi (4)	79	16	5	19
	Resten (blank)	79	13	7	136
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	78	14	7	203

**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	84	14	2	50
	2-3 besøg	84	13	3	68
	4-9 besøg	75	19	6	84
	Mere end 9 besøg	83	11	6	36
Ugedag	Mandag	84	9	7	44
	Tirsdag	71	24	6	34
	Onsdag	82	16	2	45
	Torsdag	84	11	5	44
	Fredag	79	19	2	42
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	78	17	5	139
	Nej	84	13	3	102
Søgt information	Har søgt information	78	18	5	154
	Har ikke søgt information	84	12	4	82
Køn	Mand	80	15	5	123
	Kvinde	82	15	3	114
Bopæl	Indenamtspatienter	78	18	4	183
	Udenamtspatienter	90	7	3	58
Alder	0-18 år	81	15	3	232
	19-39 år	67	33	0	3
	40-59 år	100	0	0	1
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	81	15	4	228
	Ikke dansk	82	9	9	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	80	0	20	5
	Pårørende	81	16	4	231
Diagnose	Astma (1)	81	15	4	26
	Gigt (2)	88	12	0	17
	Neuro (3)	64	29	7	14
	Nefrologi (4)	81	14	5	21
	Resten (blank)	81	15	4	165
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	81	15	4	243

**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	92	8	0	38
	2-3 besøg	83	12	5	58
	4-9 besøg	78	22	0	78
	Mere end 9 besøg	85	15	0	33
Ugedag	Mandag	87	13	0	38
	Tirsdag	86	14	0	29
	Onsdag	83	14	3	36
	Torsdag	85	15	0	39
	Fredag	73	24	3	37
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	79	21	0	126
	Nej	88	8	4	85
Søgt information	Har søgt information	81	18	1	139
	Har ikke søgt information	85	14	2	66
Køn	Mand	86	13	1	104
	Kvinde	80	19	1	103
Bopæl	Indenamtspatienter	81	17	2	158
	Udenamtspatienter	87	13	0	52
Alder	0-18 år	84	14	1	201
	19-39 år	67	33	0	3
	40-59 år	0	100	0	1
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	84	16	1	199
	Ikke dansk	60	20	20	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	40	40	20	5
	Pårørende	84	15	1	201
Diagnose	Astma (1)	83	17	0	24
	Gigt (2)	81	13	6	16
	Neuro (3)	70	30	0	10
	Nefrologi (4)	88	12	0	17
	Resten (blank)	83	16	1	144
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	82	16	1	211

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	87	11	2	46
	2-3 besøg	87	9	4	68
	4-9 besøg	83	12	5	84
	Mere end 9 besøg	89	8	3	36
Ugedag	Mandag	90	7	2	42
	Tirsdag	82	12	6	33
	Onsdag	85	13	2	46
	Torsdag	81	14	5	43
	Fredag	83	14	2	42
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	86	10	4	139
	Nej	85	11	4	99
Søgt information	Har søgt information	84	14	3	152
	Har ikke søgt information	89	5	6	81
Køn	Mand	87	13	1	120
	Kvinde	85	9	6	114
Bopæl	Indenamtspatienter	83	13	4	179
	Udenamtspatienter	95	3	2	59
Alder	0-18 år	86	11	3	229
	19-39 år	100	0	0	3
	40-59 år	100	0	0	1
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	87	10	3	225
	Ikke dansk	73	9	18	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	60	0	40	5
	Pårørende	86	11	3	228
Diagnose	Astma (1)	76	16	8	25
	Gigt (2)	94	6	0	17
	Neuro (3)	79	14	7	14
	Nefrologi (4)	81	5	14	21
	Resten (blank)	88	10	2	163
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	86	10	4	240



Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	79	13	8	38
	2-3 besøg	77	18	5	44
	4-9 besøg	80	6	14	51
	Mere end 9 besøg	74	21	5	19
Ugedag	Mandag	75	17	8	24
	Tirsdag	79	17	4	24
	Onsdag	90	7	3	30
	Torsdag	76	7	17	29
	Fredag	65	22	13	23
	Lørdag	0	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	80	9	11	88
	Nej	75	18	7	67
Søgt information	Har søgt information	77	14	9	95
	Har ikke søgt information	79	11	11	57
Køn	Mand	81	11	8	74
	Kvinde	75	14	11	79
Bopæl	Indenamtspatienter	77	15	9	116
	Udenamtspatienter	82	5	13	39
Alder	0-18 år	79	12	9	149
	19-39 år	50	50	0	2
	40-59 år	100	0	0	1
	60-69 år	0	0	0	0
	70-79 år	0	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0	0
Modersmål	Dansk	76	13	10	144
	Ikke dansk	100	0	0	9
Skemaet udfyldt af	Patienten	100	0	0	3
	Pårørende	78	13	9	147
Diagnose	Astma (1)	71	24	6	17
	Gigt (2)	75	25	0	8
	Neuro (3)	75	17	8	12
	Nefrologi (4)	84	11	5	19
	Resten (blank)	78	10	12	100
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	78	13	10	156

<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	17	83	60
	4-9 besøg	22	78	82
	Mere end 9 besøg	18	82	34
Ugedag	Mandag	19	81	32
	Tirsdag	17	83	23
	Onsdag	6	94	36
	Torsdag	26	74	27
	Fredag	30	70	30
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	21	79	117
	Nej	16	84	58
Søgt information	Har søgt information	20	80	123
	Har ikke søgt information	19	81	47
Køn	Mand	24	76	89
	Kvinde	15	85	82
Bopæl	Indenamtpatienter	22	78	128
	Udenamtpatienter	11	89	46
Alder	0-18 år	19	81	168
	19-39 år	0	100	2
	40-59 år	0	100	1
	60-69 år	0	0	0
	70-79 år	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0
Modersmål	Dansk	20	80	169
	Ikke dansk	20	80	5
Skemaet udfyldt af	Patienten	25	75	4
	Pårørende	18	82	167
Diagnose	Astma (1)	29	71	17
	Gigt (2)	0	100	15
	Neuro (3)	14	86	7
	Nefrologi (4)	17	83	12
	Resten (blank)	21	79	125
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	19	81	176

<b>Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?</b>				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	41	59	49
	2-3 besøg	55	45	64
	4-9 besøg	65	35	79
	Mere end 9 besøg	68	32	34
Ugedag	Mandag	63	37	41
	Tirsdag	67	33	33
	Onsdag	48	52	44
	Torsdag	49	51	41
	Fredag	66	34	41
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	61	39	135
	Nej	52	48	95
Søgt information	Har søgt information	65	35	150
	Har ikke søgt information	41	59	78
Køn	Mand	55	45	117
	Kvinde	59	41	111
Bopæl	Indenamtspatienter	57	43	174
	Udenamtspatienter	56	44	57
Alder	0-18 år	58	42	223
	19-39 år	0	100	3
	40-59 år	100	0	1
	60-69 år	0	0	0
	70-79 år	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0
Modersmål	Dansk	57	43	219
	Ikke dansk	60	40	10
Skemaet udfyldt af	Patienten	100	0	5
	Pårørende	56	44	221
Diagnose	Astma (1)	80	20	25
	Gigt (2)	69	31	16
	Neuro (3)	64	36	14
	Nefrologi (4)	48	52	21
	Resten (blank)	53	47	156
Ambulatorium i alt	Børneambulatorium A	57	43	232

<b>Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?</b>				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	90	10	50
	2-3 besøg	94	6	68
	4-9 besøg	89	11	84
	Mere end 9 besøg	94	6	36
Ugedag	Mandag	93	7	43
	Tirsdag	88	12	34
	Onsdag	89	11	46
	Torsdag	93	7	44
	Fredag	90	10	42
	Lørdag	0	0	0
Tidligere indlagt	Ja	93	7	138
	Nej	90	10	104
Søgt information	Har søgt information	91	9	156
	Har ikke søgt information	93	7	82
Køn	Mand	94	6	124
	Kvinde	90	10	115
Bopæl	Indenamtspatienter	91	9	184
	Udenamtspatienter	95	5	59
Alder	0-18 år	92	8	234
	19-39 år	100	0	3
	40-59 år	100	0	1
	60-69 år	0	0	0
	70-79 år	0	0	0
	80 år eller mere	0	0	0
Modersmål	Dansk	93	7	230
	Ikke dansk	82	18	11
Skemaet udfyldt af	Patienten	60	40	5
	Pårørende	92	8	233
Diagnose	Astma (1)	88	12	25
	Gigt (2)	100	0	17
	Neuro (3)	87	13	15
	Nefrologi (4)	91	9	22
	Resten (blank)	92	8	165
Afdeling i alt	Børneambulatorium A	92	8	244

## **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 udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.











Kommentarerne, der begrundet 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?**

-  *Vi var der med en autistisk datter. Ventetid er altid lidt af en pestilens.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Neuro (3)
-  *En time og et kvarters ventetid én gang - ellers ok.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Ventede i 50 minutter med et lille barn.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Det vil være rart, hvis man løbende fik at vide, hvor lang ventetid, der er.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi har højst ventet i ca. 15 minutter, men der er masser af legesager, så intet problem!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Det var generende, at tidspunktet blev ændret, da der var en grund til dette.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Af og til for lang ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Der skal tages blodprøver ca. 1½ time før tiden, da lægerne skal have svaret, men ventetiden inden tiden er ok.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Venteværelset skulle måske udvides lidt. Der er lidt trangt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Men der kunne godt være noget andet legetøj tilgængeligt (f.eks. tegnepapir/farver), når man venter på at komme i Kærnehuset.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)

-  *Vi var altid tilfredse med store smil i forhold til ventetid og personale.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Meget dejligt, at I er så effektive, så der næsten ingen ventetid er.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)
-  *Var blevet forberedt på lang ventetid, men kom ind før tid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *En smule ventetid på laboranten. Ellers stort set ingen ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gigt (2)
-  *Der var kun én person udover os i venteværelset. Senere kom en dreng og spillede Playstation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Min dreng legede med legesagerne. Dog virkede computeren ikke til hans store skuffelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi har højst skullet vente i ½ time, og det er efter vores mening, hvad man må forvente. Vi er jo glade for at få snakket færdig om sygdommen og få svar på spørgsmål. Det er vigtigt ikke at være alt for bundet af klokken.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Det er godt, at der er mange ting, man kan bruge tiden på, så børnene ikke keder sig.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Neuro (3)
-  *Hvis det er over en ½ time til 45 minutter, ville jeg gerne kontaktes (telefonopkald, sms).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *Første besøg var en mandag - der ventede vi i næsten en time! Det er for længe med små børn.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Oftest meget lang ventetid, uklart tidsforløb, men venligt og informerende personale.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefrologi (4)

-  *Der er generelt ikke meget ventetid - max. 15 minutter.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi har enkelte gange ventet i mere end en time.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Det var dejligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Venteværelset har underholdning, drikkevarer, m.v. Det er positivt ved ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)
-  *Det er et udmærket venteværelse med mange ting til børnene.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi kommer rimeligt hurtigt til undersøgelserne, men får så lov at vente i 3 timer på at komme til ultralyd.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *Vi har kun været på ambulatoriet få gange. De fleste gange var tilknyttet en sengeafdeling, hvor vi kom ind til undersøgelse.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gigt (2)
-  *Altid meget præcise.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Har kun oplevet ventetid ganske få gange.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Oftest er der kort ventetid, men nogle få gange har vi ventet længe (mere end en halv time).*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gigt (2)
-  *Det er et godt venteværelse med mange gode ting. Vi har som regel mindre søskende med, da vi bor langt væk.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)

-  *Det er godt med rummet udenfor, hvor der er lidt mere ro.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi måtte vente i over to timer.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Når vi har haft sene tider på dagen, er der altid ventetid.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Vi ventede i over en time, og hver gang kom der en ny læge.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Har et kronisk sygt barn, som kræver megen kontakt på tiden + storebror!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Meget varierende ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Ventetiden var på 1½ time på scanning, begrundet med hovedrengøring af scanningsrummet samt undervisning. Dette må kunne planlægges i samarbejde med rengøringsselskab, m.m. Da vi bor langt væk, måtte vi op kl. 6:00 for at vente 1½ på undersøgelsen! Herefter en ventetid på yderligere 1½ time før samtalen med lægen, hvor vi end ikke havde mulighed for at spise, da vi sad og ventede. Vi ankom kl. 9:15 og var færdige kl. 13:30 uden at have spist frokost. Ved operationen var forundersøgelsen om tirsdagen og operationen om torsdagen. Man kunne planlægge operationen til dagen efter forundersøgelsen - vi har 140 km til Skejby. Heldigvis er det sjældent, at der foretages operation i familien og vi er selvfølgelig taknemmelige for, at det er muligt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Har en enkelt gang ventet i meget lang tid (en time).*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Afleverer prøverne til en sygeplejerske eller sekretær, og modtager svar med posten få dage senere. Derfor ingen ventetid.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *Der var meget ventetid den første gang, men ikke anden gang.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefrologi (4)



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



*Vi er meget glade for vores kontaktlæge, NN.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Den sidste gang var vedkommende der ikke. Det er irriterende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*De brugte selvfølgelig 5 minutter på at blive opdateret via journalen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma (1)



*Lægerne har altid været velforbereede, men mangler ofte blodprøvesvar, selvom blodprøven er taget 1½ time forinden, hvilket er meget stressende!*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Meget.*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Ja. Alle vidste, at vi havde mistet lillebror NN kort efter fødslen p.g.a. hjertefejl.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Dem, som kendte til vores sygdomsforløb, var.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Lægen vidste, hvad vores besøg drejede sig om, og informerede ud fra dette, samt de undersøgelser han foretog.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Ja, de var gode til at vide, hvem vi var, hvad vi hed, og hvorfor vi var der.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)














*Journalen er tydeligvis altid blevet læst, så resultater fra sidste besøg er friske i erindringen. Desuden er der altid en klar plan for konsultationen. Hvis der skal scannes, er scanneren hentet i forvejen - velforbereedt.*












Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)

-  *Og ikke altid. Nogle gange skulle de først læse min journal igennem.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Nogle gange helt fint - oftest. Andre gange 'læses op' under samtalen. Har oplevet, at journalen er væk - ikke godt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *Det var egentlig ikke meningen, at vi skulle have talt med lægen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Når man har forskellige læger i så mange år, så skal lægen først sætte sig ind i sygdommen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Når det ikke er lægerne fra afdelingen, skal man huske at fortælle alt. De kender jo ikke vores sygdomsforløb.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *En ny læge ved hvert besøg betyder jo, at sygdomsforløbet skal gennemgås på ny.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *De var ikke ordenligt informeret, og hver gang skulle man starte forfra med de samme spørgsmål.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Nogle har været velforberedte, andre ikke.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Når man møder en ny læge hver gang, kan han ikke være velforberedt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)
-  *NN er meget engageret og tager sig tid til at høre på os. Stor ros til hende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *De ved, hvem vi er, og de kender sagen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)

-  *Ja, med en enkelt undtagelse ud af de fem læger.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Hvis man kommer til kontrol flere gange, er det lidt ubejlejlgt, at man hver gang skal fortælle om barnets sygdomsforløb, fordi det er en ny læge hver gang. Derfor kan lægen ikke være fuldt forberedt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *For mange forskellige læger.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Ikke den sidste læge.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Afhængigt af, om det var én, der kendte sygdommen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Ja, specielt afdelingens egne overlæger.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Mente, vi var der angående blærebetændelse (2003), hvilket jo ikke var tilfældet. Observation af muligt epilepsianfald.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Neuro (3)
-  *Har kun mødt én. Han var både kompetent og velforberedt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Neuro (3)
-  *Yderst. Det har været helt ud over, hvad man kan forvente.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Lægen var velforberedt og meget høflig.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Har dog været ude for en træt læge sidst på dagen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)





*Det var de, men vi blev bare sat til at vente.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma (1)



*Efter lang tids kræftsygdom er der stor forskel på at møde en KENDT overlæge og en ny læge. Der er mange ting, en reservelæge ikke kan svare på.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Forveksler os sommetider med andre patienter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Har ikke talt med læger i ambulatoriet.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefrologi (4)



*Diskret læge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma (1)



*Ja, det var de.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefrologi (4)

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



*De er gode til at snakke til og med børnene.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*To af lægerne kendte os meget godt fra indlæggelsen, og de tog os meget seriøst.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma (1)



*Lægerne er meget åbne over for vores spørgsmål. Føler, vi bliver taget alvorligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Ved sidste besøg havde NN lidt småtravlt med at komme videre til den næste.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Lægen/sygeplejerskerne vi har talt med, er utroligt søde og meget interesserede.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Utroligt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: Uoplyst

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Lægen var meget lydhør for vores spørgsmål, og svarede godt på dem.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Selvom min søn af og til bruger meget lange forklaringer, hørte de ham til ende - noget, vi af og til selv har svært ved!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Vi synes, at lægerne (personalet i det hele taget) er gode til at tage sig tid til at svare på spørgsmål, selvom de måske er under tidspres.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)














*Altid.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefrologi (4)

-  *Meget lydhøre overfor mit barns og mine forklaringer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Neuro (3)
-  *Nej, hvilket vi også kan læse i kopien af journalen, hvor der er lavet nogle fejlagtige konklusioner - f.eks. at der findes lignende arvelige tilfælde i familien, hvilket ikke er sandt!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Resten (blank)
-  *God tid. Interesse. Stor lydhørhed. Informerende.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Lægerne/sygeplejerskerne er især gode til at tale til det syge barn og ikke altid henover hovedet på ham og sammen med forældrene.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gigt (2)
-  *Man kan dog godt mærke, at det er en travlt hverdag og afdeling.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Føler os velkomne.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Lægen lyttede interesseret og sygeplejersken opholdt vores datter, så vi kunne koncentrere os. Det var fint.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Astma (1)
-  *Det virkede aldrig som om, tiden var knap - tværtimod! Selvom vi ofte er blevet puttet ind.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Lægen var meget god til at lytte til vores barn på 9 år.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *De lyttede hele tiden.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Vi er altid blevet taget alvorligt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)



*Diskret læge.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma (1)

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



*Dejligt at blive modtaget med et smil.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Meget kompetent personale hele vejen rundt.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Havde kontakt med NN, som var utroligt hjælpsom og sød.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefrologi (4)



*Altid søde og smilende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Meget serviceminded. Vores søn fik is og så video - det fik ham til at føle sig tryk.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Gigt (2)



*Plejepersonalet er vores tryghed. Vi har altid den samme sygeplejerske til undersøgelsen, som er meget dygtig og imødekommende.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*De var meget opmærksomme på, at det drejede sig om vores 'guldklump', og udviste stor empati.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Hende, der tog sig af vores søn, var fantastisk. Min søn fik tillid til hende med det samme.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Utroligt gode til at prøve at gøre besøget så hyggeligt, som muligt for barnet.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)




*Meget venlige. Virker tit travle. Oplevet ved uheld på og omkring flowtoilet - ønske om hjælp til rengøring/afspritning p.g.a. resistente bakterier i urinen. Dette var IKKE nødvendigt!! Virker overfladisk. Næste barn direkte ind uden rengøring.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefrologi (4)


 *Flere gange blev der podet fra øjnene (Chlamydia) med forkert 'podesæt', hvilket resulterede i, at forsøgene skulle gentages. Alligevel skete fejlen igen (ca. tre gange) over en længere periode!*

Respondentens svar: Nej

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst

Diagnose: Resten (blank)


 *Nok er de gode, men ligeså mange læger/sygeplejersker der har været, ligeså meninger er der åbenbart omkring astmabehandling, hvilket er ret frustrerende for os forældre.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma (1)


 *Plejepersonalet er absolut kompetent, men virker stresset. Der er meget løben ud og ind, imens ens barn bliver undersøgt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefrologi (4)

 *Blodprøvetagning på min søn var ét langt mareridt. To personer prøvede otte steder (1/2 time), inden de besluttede at give fuld narkose, lagt i foden.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Gigt (2)


 *Og meget forstående.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)

 *NN er super! NN er super! Og de andre fortjener også stor ros!*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)

 *Søde, venlige, hjælpsomme og meget kompetente.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuro (3)

 *Meget tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)

 *Nogle synes man bedre om, end andre.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)

 *Ja fagligt, men ikke nødvendigvis formidlingsmæssigt.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)

 *Ingen kontakt til plejepersonale.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant


Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



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

 *Vi skal egentlig møde 1½ time før ambulatorietid til blodprøvetagning, for at svarene kan foreligge, hvilket oftest ikke var tilfældet. Vi møder nu til tiden og får besked, hvis der er problemer med blodprøvesvar.*

*Ønske og forslag til løsning: Vi får tilsendt brev med kopi af prøvesvaret signeret af lægen, således at vi er sikre på, at de er set.*


*Det ville være en gevinst, da vores barn var i kemobehandling og dosis o.s.v. skulle justeres efter nogle prøvesvar, som oftest ikke forelå.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Vil gerne vide, hvor lang ventetid der er.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)

 *Var til blodprøvetagning og røntgen.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefrologi (4)

 *Ventetid på laborant.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Gigt (2)


 *Ét af stederne er der som regel ventetid på 30 minutter.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *I røntgen er der en del ventetid. Især venter vi på lægen i forbindelse med ultralydsundersøgelse.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Der er nogen ventetid, især ved røntgen, men ikke generende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)

 *Mit barn får taget blodprøver ved besøgene, og får i den forbindelse EMLA-plaster på. Ville egentlig gerne have taget prøverne nogle uger før besøget i ambulatoriet. Således at vi kan undgå ventetid for effekt af EMLA, samt at blodprøvesvar foreligger ved den personlige kontakt, og at vi ikke blot får svar pr. brev m.h.t. blodprøverne.*












Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



-  *Vidste, at det sidste besøg ville tage mindst to timer.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Ventede en dag 20 minutter på røntgen af thorax, men det er vel forventeligt med lidt ventetid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Fordi der er godt legetøj og hyggelige lokaler.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)
-  *Fik at vide, at vi havde en tid kl. 13:30 til ultralyd, men kom først til kl. 14:15.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *Som 1½ årig ligger man ikke stille til knoglescintigrafi. Mange personers tid blev spildt. Det burde man være forberedt på.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gigt (2)
-  *Ved blodprøve ville vi godt have haft lidt mere tid, p.g.a. nervøsitet. Der blev kørt for hårdt på.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Ambulatoriebesøgene har kun været samtaler de sidste to år. Hvis der er taget blodprøver, har diabetessygeplejersken gjort dette uden ventetid for os.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi har meget positive oplevelser og fleksibiliteten var god.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi skulle vente i over en time.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Røntgenafdelingen er den mest usamarbejdsvillige afdeling, der findes.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Der er ofte lang ventetid på røntgenafdelingen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)



*Lang ventetid ved røntgen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Der var mange børn om det samme toilet til urinprøve/måling.*











Respondentens svar: Både og











Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefrologi (4)

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

-  *Ja, ellers spurgte vi til dét, vi var i tvivl om!*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Der er ingen diagnose, derfor ingen forklaring. Og hypoteser fik vi heller ikke. Det var som om, man ikke havde lyst til at gisne - ok!*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *De ved, hvad de taler om, og de er rigtig gode til at give råd.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Lidt mangelfuldt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)
-  *Fik e forklaring, netadresse og skrivelse fra lægen.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *lægerne var selv meget i tvivl, og det blev information og diagnose ikke bedre af.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gigt (2)
-  *Bivirkninger.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Både læge og plejepersonale var gode til at informere og berolige os om den kommende operation.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Jeg kunne uden problemer forklare det for min mand, da jeg kom hjem.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Min søn fik konstateret ADD, og gik derfra i den tro, at han var rask. Jeg var forvirret og havde mange spørgsmål bagefter. Manglede samtale med lægen uden drengens tilstedeværelse!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Neuro (3)

-  *Hvis sygeplejerskerne ikke kunne svare på spørgsmål, var de afhængige af en læge - så fik vi ikke umiddelbart svar.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *Ja, inklusiv forældreundervisning og telefonisk kontakt til specialist.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *Netop derfor kørte man fra ambulatoriet med stor bekymring og usikkerhed på det videre forløb.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Resten (blank)
-  *For mange forskellige meninger omkring behandlingsmetoden af astma.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)
-  *Lægerne kunne ikke stille diagnose. Der blev ikke lagt nogen plan for undersøgelse/hjælp. For mange tilbageløb og ændringer ved lægen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Skulle have haft mere info om operation, samt forløbet bagefter (spændt fast til sengen, kateter), o.s.v.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Får information, men når hver ny læge siger noget nyt, er det lidt svært at forholde sig til.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)
-  *Får måske ikke spurgt så meget ind til det hele, når de virker stressede. Føler lidt, at man er i vejen.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *Og mere til. De gør et godt stykke arbejde, er opmærksom på barnet generelt, og ikke kun på den sygdom, de kommer der for.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Ville gerne have haft lidt mere at vide om gigten i sig selv, end bare gigt.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)



*Mit barns sygdom er sjælden, så derfor ikke til at give fyldestgørende svar på?*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Absolut.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuro (3)



*Det er lidt svært at svare på, da vi både kommer hos jer og hos Neurokirurgisk, og nogle gange glipper tingene.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Meget trygge.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Fik for lidt at vide om bivirkninger.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Ikke helt i starten, hvor behandlingen blev forestået af en sygeplejerske. Først da en fast læge blev tilknyttet, blev informationen passende.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Man må bare spørge, så får man et svar.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Men fordi jeg selv gentog det hele.*











Respondentens svar: Ja


Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma (1)

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

-  *Har kun talt med vores kontaktlæge, NN.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Det undrer mig, at der sidder en ambulatoriesygeplejerske med ved samtalerne med lægen, idet hun ingen af gangene har bidraget med noget. Jeg mener ikke, at det er nødvendigt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *Talte kun med to personer - en læge og én fra plejepersonalet.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Både læge og plejer var sammenhængende i deres udtalelser.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi har talt med den samme læge ved alle vores besøg på ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Ja, men det var de samme spørgsmål, vi fik hver gang, og vi blev ikke klogere.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Stort set ja, men det skete på et par punkter, at to læger modsagde hinanden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)
-  *I starten var der ikke. I dag er der bedre intern kommunikation.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Både ja og nej, da det jo mest er lægesnak.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Ikke altid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)

 *Ja, rimeligvis. Afdelingens sekretær måtte gerne være lidt mere imødekommende og ikke ignorere én i ti minutter, selvom man står ved skranken for at aflevere en besked.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefrologi (4)


 *Jeg skulle selv være opmærksom på ALT, og selv videregive information imellem afdeling og røntgen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Gigt (2)


 *Vi har ikke talt med forskellige ansatte.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Har næsten hver gang været i kontakt med NN.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Det er lidt svært at svare på, da vi både kommer hos jer og hos Neurokiriurgisk, og nogle gange glipper tingene. Vi har ikke altid følt, at sammenhængen imellem Neurokirurgisk og Børneambulatorium A har været helt god.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)

 *Talte kun med læge/sygeplejerske.*


Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år


Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)

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

 Ved fødsel af hypospadibarn kunne vi intet få at vide om det, før vi kom til undersøgelse 6 måneder senere.


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

 Dog har vi en lille usikkerhed i det faktum, at der ikke er nogen diagnose.


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

 Og deres evne til samarbejde med andre specialafdelinger.

Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)

 Yderst tilfreds, men nogle gange er det svært som forældre (til en 6 årig) at kunne tale med lægen om bekymringer, når barnet hele tiden er til stede.

Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)

 Føler ikke altid, at jeg bliver taget alvorligt. Drengen har astmatisk bronkitis og fejler jo intet til daglig. Kun når han er forkølet, og det har han aldrig været, imens vi har været på ambulatoriet.

Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)

 Vi har aldrig været i kontakt med børneambulatoriet før.

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

 Ikke egen læge, men det har intet med jer at gøre.


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

 Yderst!

Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)











 Har kun været til forundersøgelse.


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

 Nu skal vi selv igang med prøver, og vi føler os godt rustet efter besøget på ambulatoriet.

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



-  *Jeg aner ikke, om vores praktiserende læge overhovedet har fået besked.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *Meget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Henviſning til EEG-undersøgelse burde være mere ſpecifik. NN, 11 år burde sove - derfor mere tid i EEG.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Neuro (3)
-  *Derfor er der nu valgt en privat praktiserende børnelæge, da vi ikke længere har tillid til ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Stort set ja, men det skete på et par punkter, at to forskellige læger modsagde hinanden.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)
-  *En læge overtrumfede første læges ønske om undersøgelse. Barnet var meget sygt og måtte indlægges akut, før lægen tog det alvorligt. Stol mere på reservelægerne, når de ser et sygt barn!!*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Er utilfreds med de mange forskellige læger, man møder. Som forælder har man svært ved at vide, hvad der er rigtigt, når man ikke mærker tingene på egen krop.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)
-  *Ja, sygdommen er heldigvis ovre.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gigt (2)
-  *Yderst kompetente.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Lidt problemer med lang ventetid (5-6 dage), eller glemt svar på prøveresultater.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)


 *I vores tilfælde kunne vi godt bruge noget mere vejledning om, hvordan vi skal forholde os/opdrage, når vi kommer hjem.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Vi føler, at vi har et godt samarbejde med personalet i ambulatoriet om at give vores barn den bedst mulige behandling.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Gigt (2)

 *Jeg mangler oplysninger, og det kan ikke passe, at det skal være de pårørende, der skal spørge om, hvad der skal ske i forhold til fremtidige behandlinger.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)

 *Vi har fået en rigtig god behandling - meget venlig og forståelig.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Meget tilfreds.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Egen læge opdagede ikke sygdommen i tide. Indlæggelse kunne eventuelt have været undgået.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefrologi (4)


 *Ville gerne have yderligere hjælp i forbindelse med min datters sygdom.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Ville gerne, at de henviste mig til nogen, der ved mere om det specielle. Ville gerne, at de så på hele barnet i stedet for hver enkelt del af sygdommen.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Langt fra. Besøget i oktober.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuro (3)


 *Udover den almindelige, lange venteliste til undersøgelse.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuro (3)


 *Nej, fordi jeg blev indlagt og der skete ikke noget, og jeg har det stadig dårligt, men jeg blev bare sendt hjem. Først sagde de, at jeg havde en blindtarmsbetændelse, efter det var det cyster, og til sidst blev jeg sendt hjem.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma (1)


 *Nogenlunde. Der gik dog for lang tid før behandlingen blev fastlagt, struktureret og forklaret seriøst.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Ønsker mere løbende kontakt. Det er lang tid at skulle vente i 6 måneder, uden der sker ændringer i tingenes tilstand.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefrologi (4)

 *Mangler lydhørhed for forældrenes viden omkring observationer vedrørende barnets sygdom.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma (1)

**Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)**



*Har ikke været ved egen læge siden ambulatoriebesøg.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Vi ved det ikke, da der aldrig har været nogen kontakt den vej siden henvisningen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Dog lang ventetid, synes jeg.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuro (3)



*P.g.a. alder er det ambulatoriet, som sygdommen 'ligger hos'.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Hvis vi ikke havde insisteret på, at vores dreng skulle i en form for behandling (på et sygehus), så gik han nok stadig rundt med mavesmerter. De praktiserende læger er for uvidende på mange punkter.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Der er ikke den store kontakt. Føler ikke, at den praktiserende læge ved noget som helst om dette. Der er ingen opfølgning. Føler, at jeg passer mig selv med supervision fra jer hvert halve år.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma (1)



*Min egen praktiserende læge har ikke vist stor interesse i at støtte min søn og jeg under sygdomsforløbet.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Ingen opfølgning, men jeg bad om en henvisning til Skejby og fik det.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)














*Egen læge får ikke automatisk besked om nyt.*











Respondentens svar: Både og











Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)

-  *Der er ingen henvisning eller opfølgning. Vi har kun sygehuset, som kan hjælpe.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Er blevet henvist fra fødeafdelingen i Randers.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *At skulle vente i et år på at komme til undersøgelse, er for lang tid.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Der har ikke været direkte kontakt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Har ikke snakket med min læge siden.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gigt (2)
-  *Jeg har absolut ikke fornemmelsen af, at min læge har fået nogen form for information udover den, jeg har givet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Lægen har ikke fået resultater af urinprøve.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *Jeg synes, at ventetiden på en konsultationstid var for lang. Efterfølgende fik vi en tid et halvt år frem.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Der har ikke været nogen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vores kontakt til praktiserende læge og afdeling er god. Deres kontakt, formoder vi, er ganske normal.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Nej, fordi ansvaret blev skubbet rundt.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: Uoplyst                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)

-  *Ingen kontakt.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Ved ikke af, at der er nogen kontakt imellem praktiserende læge og afdelingen.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Ja, da vores praktiserende læge ikke har noget imod, at vi kontakter jer i stedet for, hvis der er noget.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi har desværre selv stået for al kontakt til afdelingerne uden egen læges hjælp. Vi har siden skiftet til en læge, der følger op på tingene.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Undervejs i forløbet måtte vi selv rykke for svar fra ambulatoriet, hvilket ikke var aftalen.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Har ikke været forbi egen læge.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)
-  *Egen læge har ikke givet alle relevante oplysninger til sygehuset.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi har ikke været hos egen læge siden.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gigt (2)
-  *Vi taler aldrig med vores praktiserende læge om vores barns sygdom. Al lægekontakt foregår på Skejby.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gigt (2)
-  *Der mangler oplysninger i stort omfang. Jeg har ikke energien til at koordinere imellem alle de behandlingssteder, min søn er tilknyttet.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)

-  *Det ved vi faktisk ikke, da vores barn næsten ikke har været i kontakt med vores egen læge de sidste par år. Et par vorter er blevet fjernet på hånden, men dette gav ikke anledning til samtale vedrørende diabetes.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Egen læge siger noget andet, end lægerne på sygehuset. Det er meget forvirrende.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Stort set kun kontakt med sygehusets læger.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Jeg er ikke sikker på, hvilken kontakt de har, men det har heller ikke været så relevant, da sygdommen hidtil har været i ro.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: Uoplyst                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Astma (1)
-  *Bortset fra, at vi i første omgang blev tilbudt en tid 11 måneder frem. Det mener jeg, er fuldstændig til grin. Herefter fik vi så en afbudstid et par måneder efter henvisningen, hvilket jeg finder acceptabelt.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Den praktiserende læge har ofte ikke fået informationer fra Skejby.*  
Respondentens svar: Både og  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Vi har en god læge, som altid hjælper.*  
Respondentens svar: Ja  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Vi bliver på tiden kun fulgt i børneambulatoriet.*  
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Han skulle have været hos jer da han var 15 måneder - vi hører ingenting. Vores egen læge rykker, og endelig har vi en tid til ham, da han er 4 år og 9 måneder.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Egen læge får ikke besked fra sygehuset, og har svært ved at sætte sig ind i situationen, når jeg ringer til dem.*  
Respondentens svar: Nej  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)



*Lang ventetid fra henvisning til ambulatoriebesøg.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma (1)



*Jeg er ikke klar over, om der har været nogen kontakt!!*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Har ikke noget til den tværfaglige kontakt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Ingen kontakt.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Vi blev henvist for sent til ambulatoriet. Ønskede kontakt noget tidligere.*

Respondentens svar: Både og










Alder: 0-18 år











Køn: Kvinde


Diagnose: Nefrologi (4)



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

-  *Min søn og jeg har indtil nu kun været til ét af flere ambulatoriebesøg, men har begge fået et godt og positivt indtryk af afdelingen.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Jeg blev taget alvorligt.  
Lægen virkede reel/kompetent.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Neuro (3)
-  *P.g.a. NN, vores kontaktlæge.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Fordi afdelingen får én til at føle, at man er den eneste. De er altid velforberejede, og der er ikke noget, der bliver hastet igennem.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Jeg er meget glad for Børneambulatorium A. Smilende. Behandler patienten godt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Behageligt personale, kompetente læger. Dog lidt for meget ventetid.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Fordi på trods af lang ventetid og et travlt personale følte vi, at vi var i centrum, da vi kom til.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Ambulatoriet og afdelingen mangler i dén grad en såkaldt 'hotline', hvor vi kan aftale opringning fra én af barnets læger. Det kræver selvfølgelig lidt ressourcer, men giver stor tilfredshed og ville kunne imødegå uro, irritation og store gener for barnet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi synes, der går meget lang tid, når du skal ringe/skrive svar på prøver, eller når en læge først skal snakke med en overlæge om eventuel videre behandling.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)

-  *Har ikke haft nogen problemer med mine besøg på Børneambulatorium A.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Alt har fungeret, som jeg havde håbet/forventet. Kun ventetiden inden behandling var alt for lang.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi har været godt tilfredse indtil videre. Har fået god info og føler, at der er blevet taget god tid til samtale og forklaringer - også til NN, 6 år.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Har kun haft en positiv oplevelse. Der blev brugt tid på at snakke om, hvordan barnet havde det, inden undersøgelsen gik igang.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Når der er ventetid, ved man jo godt, at det måske kan være, at det er gået så godt med de forrige patienter. Men skriv løbende på en tavle om ventetiden - eventuelt også hvem der kommer idag.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Man kan vel altid gøre tingene bedre, men vi har været yderst tilfredse - grænsende til enestående. Vi har været omgivet af yderst kvalificeret personale!!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Fordi vi fik en rigtig god og saglig forklaring på vores søns sygdom, samt en masse nyttig information. Tak for det.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)
-  *Fordi jeg synes, det er godt nok.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Lang ventetid og ændring af tidspunkt var MEGET generende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi havde en god oplevelse af et moderne personale, med kompetence og imødekommenhed. D.v.s. en solid service, som dog ikke nåede tophøjde, hvor opmærksomhed på 'kunden' er essentiel (d.v.s. kundens behov)!!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)

 *De giver indtryk af, at vi som pårørende bliver hørt og ikke mindst, er medbestemmende i forløbet. Vi er altid velkomne til at ringe, uden vi føler, at vi er til besvær.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Vi har fået en god behandling, og personalet er altid sødt!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma (1)


 *Fordi der er mange ting, der er ok.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefrologi (4)


 *Venlige, erfarne og engagerede læger, der har taget sig tid, når man var der. Enkelte gange lang ventetid - enkelte gange 'vævende' svar.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gigt (2)


 *Vi har været tilfredse med besøgene på ambulatoriet. Sidste gang kom vi ind ca. en halv time før tid. Det er da dejligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)

 *Jeg mener, at kontakten med speciallæge og specialsygeplejersker (urinsvejs sygdomme), har været meget god.*


*Det er spild af tid at bruge en ambulancesygeplejerske yderligere (som bisidder).*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefrologi (4)

 *Generelt er der en meget høj standard af service og venlighed blandt personalet på børneambulatoriet. Specielt er vi meget glade for og tilfredse med den behandling og service, vi får af afdelingens receptionist.*

*Vores datters sygdom er så sjælden, at vi har oplevet, at de læger vi talte med, ikke kunne give os svar på vores spørgsmål, men måtte vende tilbage. Men det er løst ved hjælp af personalets store vilje til at arbejde med os som pårørende, og nu ser vi den samme læge hver gang.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Kun fire stjerner p.g.a. ventetiden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuro (3)


 *Fordi vi fik en akut tid, da vores søn havde haft fire lungebetændelser på en måned og skulle have lagt drænen. Det kunne han ikke, før der var styr på hans lunger, så det betød rigtig meget for os. Dem, vi havde kontakt med telefonisk, var meget forstående og flinke. Sygeplejerske NN var utrolig flink og gjorde noget for, at vi var trygge og gjorde meget for at guide os igennem Skejby til andre afdelinger.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefrologi (4)


 *Fordi jeg altid har fået en god behandling/vejledning, når jeg har været i Skejby.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Man kan altid få hjælp - et sikkerhedsnet! Vedkommende behandlere, der sætter ens barn i centrum. De er gode til at følge op på spørgsmål, aftaler, m.m.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)

 *Det er svært at give fem stjerner på så spinkelt et grundlag (ud fra to besøg), men jeg har heller ingen forslag til ændringer.*


*Dog er venteværelset småt, hvis man sidder der med et sygt barn og gerne vil have ro omkring sig, hvis der er noget virkelig alvorligt i vejen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Fordi min søn altid er 'glad' for at komme der. Der bliver lyttet - også til søskende. Kort sagt - der er tjek på det hele.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Gigt (2)

 *Der er altid styr på tingene og vi bliver modtaget med et stort smil. Det betyder meget, når det er tid til besøg, da man er nervøs for resultatet, da det jo aldrig vides, om sygdommen er kommet igen.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)

 *Fordi der tages rigtig godt imod børn. De snakker til/med barnet, og forklarer dem hvad og hvorfor.*


*Enestående arbejde de laver.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Jeg er meget taknemmelig for al den hjælp, min søn og jeg har fået! Tak.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Stort 'GODT' - dog kunne det måske være en ide, at man som forældre også havde mulighed for at tale med en læge, uden at barnet sidder og lytter med.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)


Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde


Diagnose: Resten (blank)

 1) Fordi servicen er udmærket, synes jeg.  
2) Når jeg sammenligner med andre lande, hvor jeg kommer fra eller hvor jeg har besøgt et hospital.


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: Uoplyst                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)

 Fordi man bliver behandlet meget professionelt.  
Min datter kommer ud med sygeplejerske bagefter, og så taler man om hendes sygdom.


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)

 Venligt og imødekommende personale. Følte, at der var tid til at spørge om noget, og fik svar herpå.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)

 Jeg synes, det er godt med opfølgning af barnets sygdom, og lægerne er dygtige.


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)

 Jeg synes, at den viden som jeg har m.h.t. mikrobiologi blev taget alvorligt. At jeg er blevet kontaktet telefonisk af behandlerne efterfølgende, finder jeg meget betryggende. En INTERESSERET læge er altid rar at arbejde sammen med.


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)

 Godt personale og meget dygtige.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)

 NN fik scannet sit hjerte, da hans lillebror døde af en hjertefejl kort efter fødslen. Alle har været forstående overfor vores situation.











Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)


 - Altid søde og i godt humør.  
- Fagligt dygtige læger/sygeplejersker.  
- Dejlige omgivelser.  
- Skønne bygninger.  
. Bare så professionelt.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)

 Meget professionelt og seriøst.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)

-  *Personalet, især sygeplejersken, var utroligt sød og hjælpsom. Meget, meget børnevenlig. Lægerne var utrolig søde til at fortælle vores søn, hvad de gjorde og hvorfor.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gigt (2)
-  *En positiv oplevelse - både for barnet og os forældre.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *Fordi jeg har en søn, der er i live efter svær sygdom. Så er lidt ventetid jo ligegyldigt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Mit barn glæder sig til ambulatoriebesøgene. Det mest positive vi har mødt i sundheds-/sygehussektoren.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Venteværelset har mange gode faciliteter, men der er for lidt plads. Der er søde og nærværende sygeplejersker, som husker én. Der er en behagelig stemning og hyggeligt. Man mærker ikke travlheden.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Fordi jeg er så tilfreds med den behandling, jeg har fået, men alt kan blive bedre.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Var specielt glad for plejepersonalets information om tiden på sygehuset efter operation. Hun var meget beroligende og gav tydeligt udtryk for, at hun var klar over, at det drejede sig om vores guldklump.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Man bliver altid mødt med et smil og et venligt ord. Superprofessionelt og stor faglig viden.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *Der var ro og overskud. Vi følte os afklarede efter vores besøg i Børneambulatorium A.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Neuro (3)
-  *For den måde de behandler personerne på.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 19-39 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)

 *Min søn har et sjældent handicap, og det er utrolig dejligt at møde fagpersoner, der kender dette handicap, så det ikke er mig som mor, der skal være den 'bedrevidende'. Vi møder meget høj ekspertise, hvor min søn inddrages mest muligt.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Kompetente læger og venligt personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Det gjorde jeg ud fra min søns oplevelse. Han følte sig tryk og fandt det spændende, i stedet for skræmmende. Vi fik en god behandling og blev godt informeret.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)

 *Vi bliver mødt med stor venlighed, og vores datter bliver behandlet meget omsorgsfuldt og fagligt kompetent. Vi er trygge ved den behandling, hun får, og de råd vi bliver givet på ambulatoriet.*

*Personalet virker altid velforberedt, og man får det klare indtryk, at der er styr på tingene.*


*Personalet er meget imødekommende - lige fra man træder ind ad døren ved sekretæren.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Fordi i kan samarbejde med alle. Alle på Børneambulatorium A er søde. God jul til alle! Tak.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuro (3)


 *Mit barn bryder sig ikke om at komme på afdelingen. Synes, der er for meget 'kontrol' og fokus på det, der gøres forkert i dagligdagen i stedet for at støtte det, der går godt. Sygdommen bliver stort set behandlet godt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Fordi de er de bedste. De kan tage lidt sjov og spas og laver også selv sjov. Det har meget at sige, når man er/har været så syg.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Vi har haft en god oplevelse, generelt. De eneste få minusser vi oplevede, var lang ventetid ved første besøg. Vi fik aldrig indkaldelsen til indlæggelsen og blev urolige for, om der var sket en fejl. Det tog også meget lang tid at få en attest sendt til kommunen i forbindelse med lønkomensation. Til sidst er der sygeplejersker, der er bedre end andre.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Det virker som om, lægerne ved, hvad de taler om, men i får for dårlige oplysninger. Samtidig tager man ikke hensyn til, om barnet er til stede eller ej. Personligt ville jeg som forælder have ønsket en samtale uden min dreng. Personalet kunne gå med ham i venteværelset.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuro (3)


 *Da hele vort forløb med blodprøvetagning og injektion var velforberedt. Ligeledes var det en sød og smilende modtagelse vi fik i receptionen.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Vi kommer i Børneambulatorium A én gang månedligt. Vi er meget glade for at komme der.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Vi er MEGET glade for Sygehus Skejby i det hele taget.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Fordi der ikke har været nogen problemer imellem os. Når man har været tilknyttet Børneambulatorium A på Sygehus Skejby i så mange år, er det så ikke en ide at sende et brev ud om, at nu har man fået en ny læge. Det kan godt forvirre patienten og de pårørende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Kun ét besøg, som forløb upåklageligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Fordi jeg uden skelen til egen pengepung kan få mit barn tjekket af dygtige og professionelle læger i enestående omgivelser.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)

 *Vi har mødt mange læger - de har talt sammen inden besøg og virker forberedte. De har talt sammen midt i besøget. Det virker godt og trygt.*


*Eneste minus var anden henvisning til EEG.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuro (3)

 *Jeg synes generelt, at de gør det godt på afdelingen. De ved, hvad de har med at gøre, og man kan godt føle sig tryk. Ventetid skal man vel regne med.*

*Det kunne være rart, hvis man kun mødte lægerne, der hører til denne afdeling, men det kan nok ikke lade sig gøre.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



 - Generelt meget professionel, venlig og behagelig behandling.  
- En vis ventetid og manglende information om, hvornår man 'kunne komme til'. Vi fornemmede sygeplejerskernes afmagt og kamp imod en tidsplanlægning, de var uden indflydelse på.


- Stort chok: vores barns journal var tabt i systemet i 14 dage, og vi måtte rykke for afklaring af det videre forløb over tre dage (på et vigtigt tidspunkt).

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefrologi (4)

 - Indlæggelsen var formidabel!!

- Altid mødt med stor venlighed ved de mange ambulante besøg.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma (1)


 Vi kunne have ønsket mere lægelig kontinuitet.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefrologi (4)


 Vi har skullet sende urinprøver ind, og der har ikke været noget at udsætte på afdelingen.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefrologi (4)


 Er blevet godt modtaget og informeret af alle personalegrupper. Har mødt velvillighed til at finde en mødetid, der passer os.

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 Vi havde kort ventetid i et ellers meget børnevenligt venteværelse. Vi blev modtaget med smil og venlighed.

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)

 Kan det ikke lade sig gøre, at lægen bestiller blodprøver, så man kan få dem taget inden, således at svarene foreligger ved konsultationen. Det mindsker ventetiden, da vi selv kan give EMLA på hjemme inden blodprøven.


Virker bedre med et mundtligt svar på blodprøver, end skriftligt!

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)

 - Den samme læge bør gå igen fra gang til gang. Især når vi taler om et barns udvikling.  
- Mere velforberejede fagfolk.  
- Større lydhørhed.

Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)

Alder: Uoplyst

Køn: Uoplyst

Diagnose: Resten (blank)



*Fordi jeg er godt tilfreds, men dog savner jeg en dybere forklaring af nogle punkter omkring sammenhængen imellem astma og allergi. Den viden blev jeg først ordentligt bekendt med efter et astmakursus. Måske skulle lægernes udsagn, også i de banale tilfælde, være noget mere enslydende.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma (1)



*Meget hjælpsomt og kvalificeret personale. Ser familien som en helhed, ikke bare patienten (spædbarn).*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Atmosfæren er god. De tager sig tid til os.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Vores møde med NN har været yderst positivt. Lydhør og informativ. Fantastisk børnekontakt!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Vi har altid fået en rigtig god behandling, samt ALTID fået at vide, at vi bare skal ringe, hvis vi har spørgsmål.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Der er absolut intet at klage over.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Gigt (2)



*Vi synes, alle har været søde og hjælpsomme, og der har ikke været den store ventetid.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Det er rigtig dejligt at blive fulgt af den samme læge i årevis. Det har stor betydning, at det er én, der kender barnet og familien.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gigt (2)



*Børnevenligt. Afdelingen gør, hvad den kan, for at barnet får en god oplevelse af besøget.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Har altid været tilfreds med at komme på Børneambulatoriet.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Personalet var meget venligt.*

*Dårligt: måtte selv bede lægen om at finde svar på prøver, vi havde fået taget, da vi var indlagt. Umiddelbart virkede det ikke som om, lægen havde åbnet journalen før end vi sad overfor ham.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Astma (1)



*Det fungerede godt idag, og efter undersøgelserne har påvist sygdom, er dialogen konstruktiv. Det er godt med en læge og en sygeplejerske, så forældre og læge kan tale sammen. Sygeplejerskerne er tillidsvækkende og søde - det er dejligt, og børnene føler sig trygge.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: Uoplyst

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Det har været godt hele vejen igennem.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Vi har generelt fået en god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Professionelle, lydhøre og handlekraftige læger/sygeplejersker/sekretærer!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma (1)



*Vi er kommet der siden vores børn var små, og personalet er en vigtig del af vores liv og vil altid være det. Der er altid hjælp at hente, altid!*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Uoplyst

Diagnose: Resten (blank)



*God, hurtig behandling. Læge og sygeplejerske er meget flinke.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Vi har kun været i ambulatoriet én gang med vores søn, og der fik vi en god behandling. Vi fik et indtryk af et rimeligt velfungerende sted.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)




*Vi stoler på, at det er et velfungerende ambulatorium, og personalet er godt forberedt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Søde og rare sygeplejersker/læger. Forholdsvis kort ventetid. Mine børn har følt sig trygge ved, at det er de samme ansigter, de har set igennem de sidste fem år. Det er helt klart det bedste.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Jeg synes, det fungerer godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 19-39 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Plejepersonalet var yderst kompetent og lydhørt. Vi måtte selv rykke for svar på prøver fra ambulatoriet adskillige gange pr. telefon, hvilket ikke var aftalen. Manglende opfølgning.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Det er første gang, jeg har mødt en læge, der havde så god tid til barn og voksen. han var god til at få min søn i tale. Sygeplejersken vidste en masse, og der var et fint samspil imellem læge og sygeplejerske.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma (1)


 *Mest fordi plejepersonalet (sygeplejerskerne) er enestående. Meget venlige og hjælpsomme. Man er ikke blot et cpr-nummer hos dem.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma (1)


 *Vores datter har været tilknyttet børneambulatoriet, fra hun var 4 år - d.v.s. i 7 år. Det er meget svært for et barn at forholde sig til det UTAL AF LÆGER hun er blevet præsenteret for i de 7 år. Lige sådan opfatter hun det som en stor belastning at skulle fortælle om sin situation igen og igen, og at skulle lytte til velmenende voksne, som siger det samme igen og igen, fordi UDVEKSLINGEN AF OPLYSNINGER INTERNT I PERSONALET ER FOR DÅRLIG.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)

 *Fordi vi er yderst tilfredse med vores læge, som er den samme hver gang. Man kan jo bare ønske at få den samme hver gang.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)

 *Altid søde og smilende. Stort set ingen ventetid.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)










 *Gode forhold og et behageligt klima, samt et kompetent personale.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefrologi (4)

-  *Jeg føler mig godt behandlet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Fordi man altid bliver mødt med smil, og det er vigtigt, når man kommer med et barn. Da det altid er den samme sygeplejerske, kan vi snakke om, at vi skal ud til NN. Vores barn bliver altid mødt med smil og de kan huske, hvad hun hedder.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Plejepersonalet er sødt og kompetent, men får indtryk af, at de er stressede. Dermed har man ikke lyst til at være til 'besvær'. Selve omgivelserne er blevet rigtig gode - det hele er så nyt og personalet skal måske også finde sig til rette der, hvilket kan være årsagen til det stressede indtryk.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *Vi har følt os godt behandlet. Grunden til de fire stjerner er, at 'godt' altid kan blive bedre.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Min dreng blev grundigt undersøgt, og vi fik masser af information. Alle i personalegruppen var meget opmærksomme og kompetente.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Gigt (2)
-  *Ris: Ventede 1½ time, hvilket er alt for lang tid.  
Ros: Behageligt/roligt miljø.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Fordi jeg kun har oplevet vores besøg som meget positive, og derfor ikke synes, der er noget, jeg vil ændre.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Totalt set godt, men de skiftende læger og sygeplejersker gør, at det ikke er enestående.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)
-  *Søde, professionelle.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *Personale og læger virker professionelle. Det virker som om, de har 'hjertet på rette sted'.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)

 *Enestående personale, som efterhånden kender os godt. Vi bliver ALTID mødt med varme og megen omsorg. Udviser stor forståelse for vores situation. Yderst kompetente. Et meget trygt forløb for os. Meget tjenestevillige.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Fordi jeg er tilfreds med deres behandling.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Godt venteværelse (legemuligheder), men lidt småt. Det er rart at møde dygtige mennesker fra afdelingens personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Generelt godt, men det er et minus, at man får en ny læge ved hvert besøg. Vi har desuden været ude for en mindre børnevenlig sygeplejerske, og når det nu er et børneambulatorium, kunne man godt have forståelse for, at barnet kan være ked af det og 'bange' for fremmede, der vil måle og veje én.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Efter at have tænkt over de ting, lægerne havde foreslået, havde vi nogle spørgsmål og ringede derfor, men uden held. Efter 3-4 gange er det endnu ikke lykkedes os at få kontakt med en læge, selvom vi er blevet lovet en opringning. Dette er indenfor 3 uger, og vi venter stadig på svar.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefrologi (4)

 *Vi er generelt godt tilfredse med at komme i børneambulatoriet. Vi føler os ret trygge ved de to læger, som vi som regel taler med. Også de to sygeplejersker, der er tilknyttet 'vores sygdom', er søde og kompetente.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Gigt (2)


 *Der er for mange forskellige læger ved ambulatoriet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Vi er tilknyttet mange sygehuse i hele landet, men hos jer får man det, man har brug for som patient/pårørende.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Vi kommer hver fjerde uge i Børneambulatorium A, og har det samme plejepersonale hver gang. Det er vi godt tilfredse med.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Specielt første blodprøvetagning SKAL tages lidt med ro. Det er en stor mundfuld for en 8 årig. Der blev kørt for hårdt på. Ellers er vi rigtig godt tilfredse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *De ved, hvad de taler om. De har hjertet med sig.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuro (3)


 *Mit samlede indtryk er godt. Vores behov for oplysning og vejledning er opfyldt. Men jeg synes, at 'enestående' er lige vel meget at sætte kryds ud for.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)

 *Positivt og imødekommende personale.*


*Fine legesager til børn i ventetiden.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Gigt (2)


 *Vi har kun mødt positivt, venligt og imødekommende personale på børneambulatoriet. Vi er desuden meget glade for kun at være tilknyttet én læge, som vi altid har mulighed for at få en tid hos.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)


 *Da vi kun har været der to gange, er det kun de gange, jeg kan svare ud fra. Det har været godt begge gange.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)

 *Vi fik dét, vi kom efter - hjælp!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)

 *Generelt godt indtryk!*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)


 *Alting fungerede godt - ingen eller næsten ingen ventetid. Imødekommende personale.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)











 *Det er næsten altid en positiv oplevelse at komme på ambulatoriet.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)










Alder: 0-18 år

Køn: Mand










Diagnose: Resten (blank)

-  *Fordi jeg nu er tilfreds med lægerne derinde. Før var det lidt træls, at man snakkede med mange forskellige læger.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Ambulatoriet fungerer godt. Der informeres, hvilket er stort. Hurtigt svar på blodprøve.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gigt (2)
-  *Engageret sygeplejerske-/lægeteam.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Nefrologi (4)
-  *Vi har kun været tilfredse med kontakten med afdelingen. De aftalte møder er forløbet fint.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Meget behageligt og kompetent personale. En helbredende behandling (eller noget mere lindrende) ville være optimalt, men der er nok ikke noget at gøre!*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Virker godt i forhold til andre ambulatorier på andre sygehuse, vi har besøgt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Neuro (3)
-  *Fordi personalet virker meget dygtigt, kompetent og professionelt. Desværre løb vi ind i sygdom fra fysioterapeuten, så kommunikationen imellem læge og fysioterapeut manglede. Dette kunne måske være undgået, hvis lægen havde mulighed for at læse fysioterapeutens evaluering inden besøget. Men det gik fint alligevel!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *NN er ikke bare en superlæge, men også et godt menneske, og dét er fantastisk at opleve som forældre til et særligt barn. Det er dejligt at møde en ærlig læge, som taler et sprog, vi kan forstå, og som lytter til de problemer, vi har. Vi ser allerede frem til vores næste besøg ved ham.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Har kun været i ambulatoriet én gang. Spinkelt grundlag at sige noget på.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi er tilfredse, men noget kan selvfølgelig blive bedre.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)



-  *Ville gerne have mere sammenhæng. Hvis barnet fejler mere end én ting, at lægerne, der ved noget, så satte sig sammen og så på helheden og lavede en fælles plan!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi føler os altid trygge og godt tilpas, når vi har været på afdelingen. Også vores barn.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Nu kom jeg med et sundt barn (heldigvis). Lægen var totalt uengageret og fablede om statistikker. Troede, at vi var der for en mere lægelig kontrol. Kort sagt - dette besøg var spild af tid.*  
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Neuro (3)
-  *Jeg har kun ros og respekt for personalet. Vi blev mødt af søde mennesker overalt.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Neuro (3)
-  *Personalet (læger, sygeplejersker, sekretærer) er meget engageret - både i forhold til patienter og pårørende. Aldrig en fornemmelse af tidspres, på trods af stor travlhed. Stor professionalisme, som giver tryghed.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gigt (2)
-  *Det er et godt sted at komme. Man føler sig velkommen og sekretæren er altid sød, smilende og hjælpsom. Grunden til, at vi ikke giver fem stjerner er i vores tilfælde, at samarbejdet med Neurokirurgisk har været skidt, og vi er kaldt til undersøgelser/operationer, som vi ikke vidste noget om.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Meget dygtige læger. Mange roser fra os.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Har kun været på børneambulatoriet én gang i denne sammenhæng.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Udover ventetiden på 2 timer, er det meget godt.*  
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)

-  *Mit indtryk af ambulatoriet, som helhed, er godt. Det praktiske, hvor de siger, man kan snakke med en socialrådgiver, fungerer dårligt. Vi var indlagt i to dage, hvor vi bad om en tid, men vi fik ingen. Nu har jeg ringet i flere dage og enten er der optaget, for syg, eller noget andet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gigt (2)
-  *Fordi jeg synes, det er et rart sted at komme. Nogle søde og dygtige sygeplejersker. Grunden til, at jeg ikke krydser af i 'enestående' er, at vi møder en ny læge, hver gang vi kommer - det er ikke tilfredsstillende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *God følelse af, at man er i trygge hænder hos de yderst kompetente læger. Bliver altid mødt med et smil!!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *God behandling, sødt personale, dygtige læger.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Vi er kun til kontrol én gang om året, og der er altid tid til at spørge om det, vi har på hjertet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *De kontaktsygeplejersker vi havde, var søde, lydhøre og spurgte til min søn.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Det er godt, fordi de lytter til det, man har at sige, og behandler én godt. Dét jeg er meget træt af er ventetiden. Vi venter i over en time, og bliver sendt hjem efter det.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Astma (1)
-  *Er tilfreds, men det ville være godt med den samme læge eller sygeplejerske hver gang.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi er kommet i afdelingen gennem de sidste 10 år - kender dem, vi skal tale med, og det øvrige personale kender os!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Uoplyst                      Diagnose: Resten (blank)

-  *Vi er meget tilfredse. Hvis det skulle være 'enestående', skulle der ikke sidde reservelæger.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Altid smilende og imødekommende.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Gigt (2)
-  *Lægerne lytter, men giver ingen svar.*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Meget gode legeforhold for børn. Godt personale. Rart sted at være.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Vi har været tilfredse med behandlingen - både m.h.t. vores familie og sygdommen. Der er styr på tingene.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Det eneste negative var ventetiden. Ellers er der kun roser. Meget imødekommende og velforbereget personale. Selve besøget var en supergod oplevelse. Alt blev forklaret og begrundet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Astma (1)
-  *Vi var ikke helt tilfredse med den faste sygeplejerske, som i et fyldt venteværelse kunne finde på at spørge en 13-14 årig, hvordan det går med tisseriet. Det er uacceptabelt. Den 14 årige mener selv, at aktiviteterne i venteværelset kun er for de små!*  
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Jeg har fået en meget fin behandling - luksus. Ønsket er, kun at have kontakt til én læge i ambulatoriet. Indlæggelsen på sengeafdelingen var IKKE en positiv oplevelse - meget stress, dårlig information, sure sygeplejersker, stressede læger!*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Mand                      Diagnose: Resten (blank)
-  *Min datter (patienten), føler sig altid genkendt og bliver modtaget som 'fast kunde' med gensynsglæde...Dette gør det rart at komme til ambulatoriet.*  
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)  
Alder: 0-18 år                      Køn: Kvinde                      Diagnose: Resten (blank)



*Det hele skulle gå lidt stærkt.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Fik en meget god orientering af flinkt, dygtigt personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Man føler sig velkommen og professionelt behandlet. Dog kunne vi ønske, at lægerne var lidt mere i 'børnehøjde'. Og så er det lidt ubehageligt, når lægen flere gange skeler til klokken.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Pladsmangel i venteværelset. Da det er børn, er der for lidt plads. Ellers ville jeg give fem stjerner. Men personalet skal have fem stjerner og et stort TAK.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)



*Er blevet venligt modtaget de gange, vi har henvendt os for at aflevere prøver. Det har fungeret upåklageligt og personalet har hver gang tilbudt os svar straks, hvis der har været symptomer på infektion hos vores søn. Vi er jo dog ikke i kontakt med lægerne, medmindre prøverne er positive, og det har ikke været aktuelt siden første indlæggelse.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Nefrologi (4)



*Fordi jeg har svært ved at give 'enestående', når jeg mener, at lægen var diskret.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma (1)



*Når man har fået en tid til undersøgelse, bliver man behandlet godt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefrologi (4)



*For mange forskellige læger. Mange har ikke læst de foregående sider af journalen.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma (1)



*Utroligt kompetent personale. Ikke for meget skiftende personale.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Resten (blank)



*Fordi vi stadig ikke ved, hvad sygdommen er. Enhver læge siger noget.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Nefrologi (4)



*Jeg synes, at det har været god behandling.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Resten (blank)

