

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

D4D Børnedagafsnit - RRA

Børneafdeling

Regionshospitalet Randers

12-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	83
Besvarelser fra afsnittets patienter:	24
Afsnittets svarprocent:	29%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

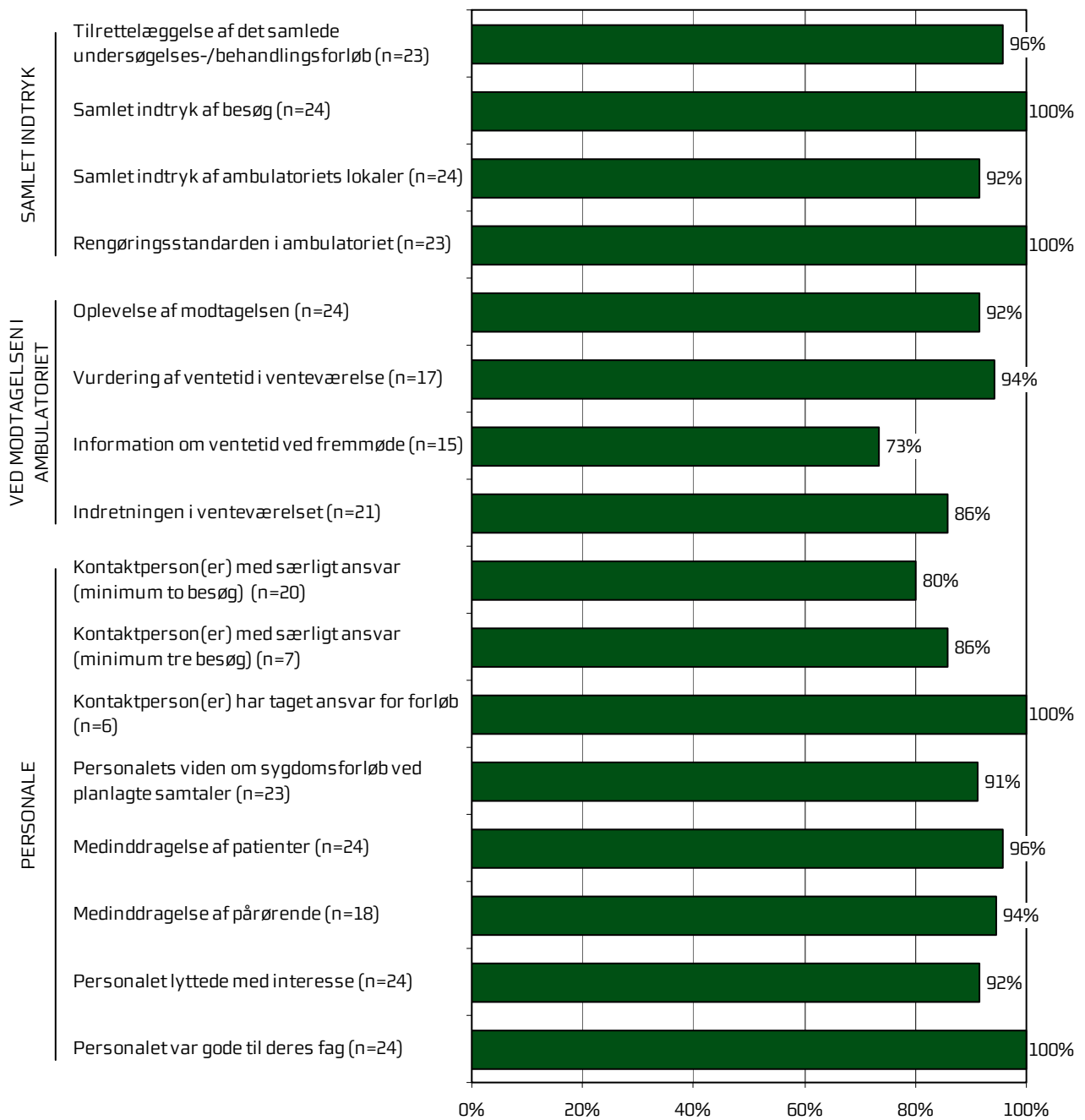
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

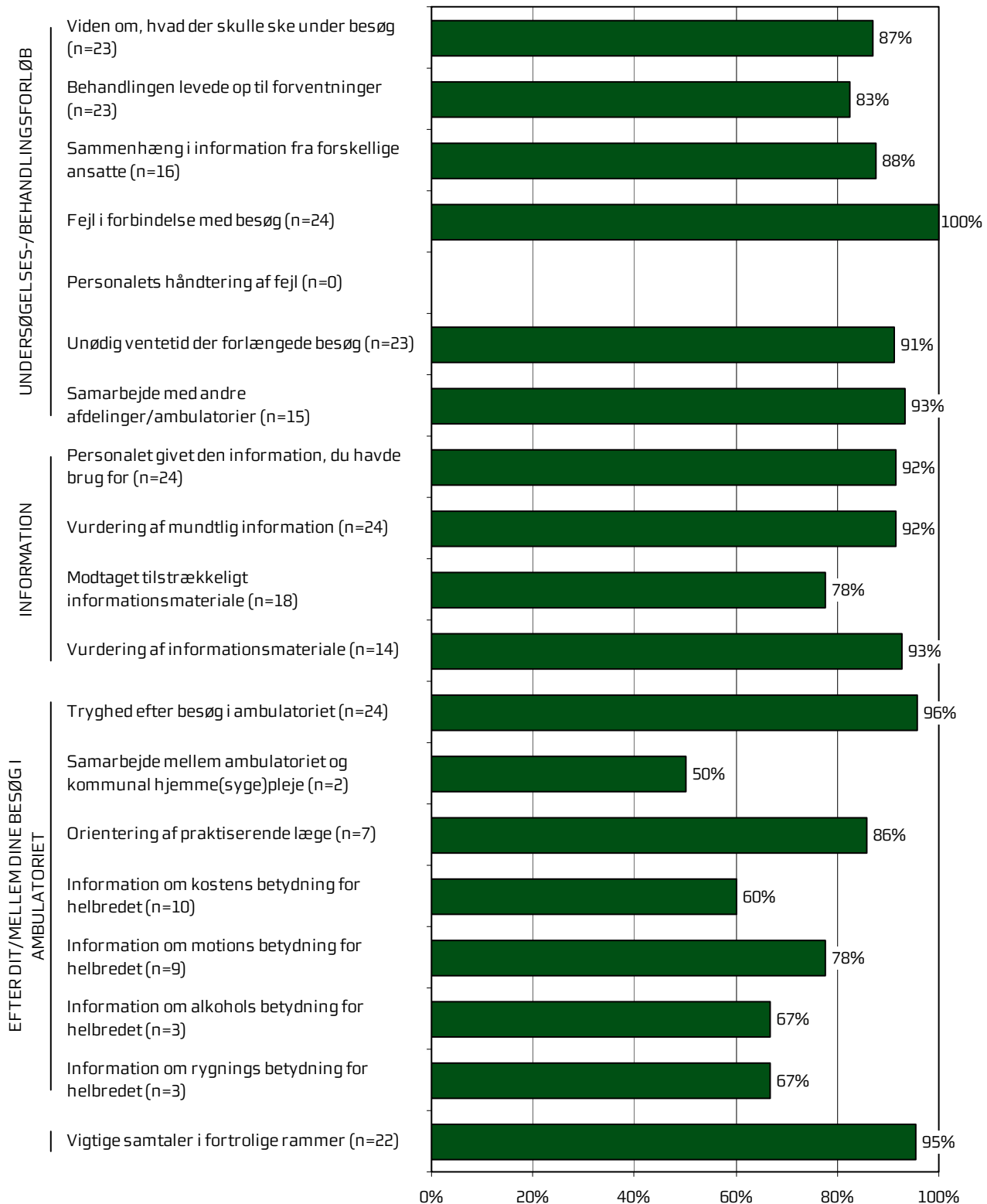
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: D4D Børnedagafsnit - RRA

2011-tallet er for: Øjen Ambulatorium Holstebro

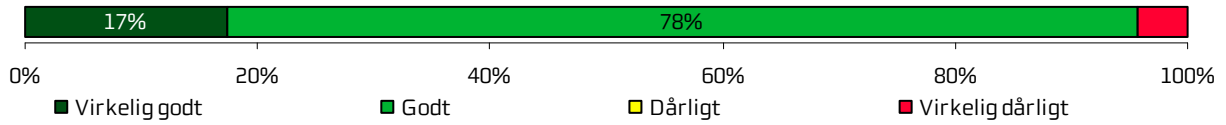
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

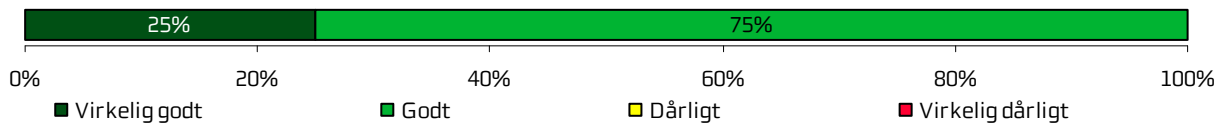
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

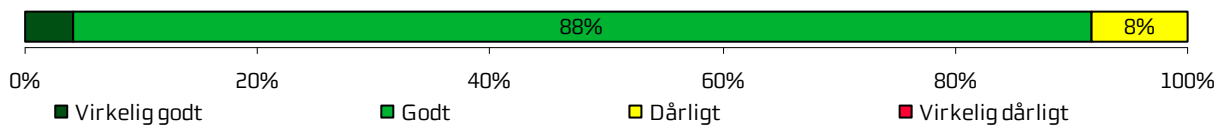
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=23)



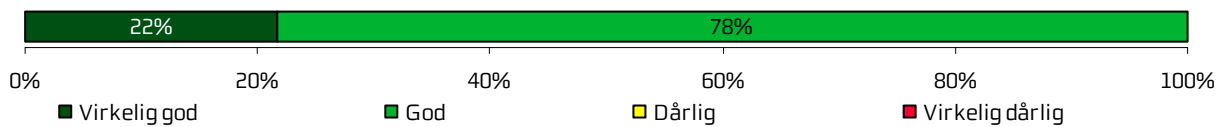
Samlet indtryk af besøg (n=24)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=24)



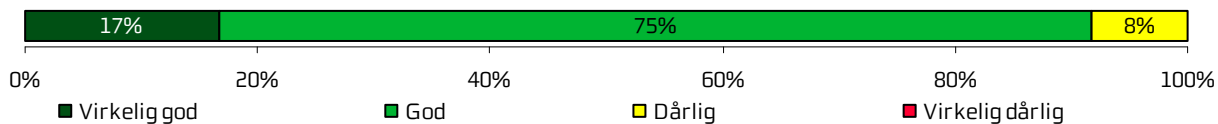
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=23)



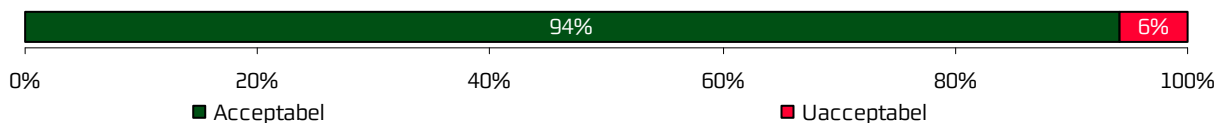
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	91 %	96 %	100 %	92 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	92 %	95 % *	100 %	93 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	88 %	98 %	99 %	90 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	100 %	100 %	100 %	97 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

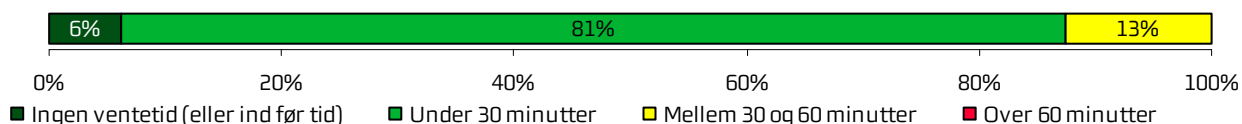
Oplevelse af modtagelsen (n=24)



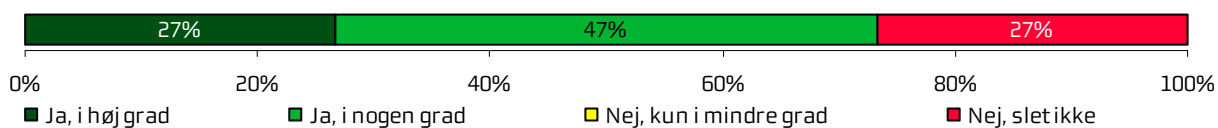
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=17)



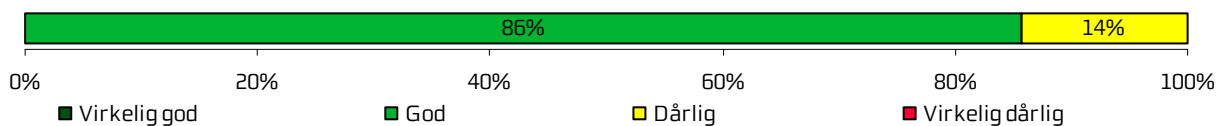
Længde af ventetid i venteværelse (n=16)



Information om ventetid ved fremmøde (n=15)



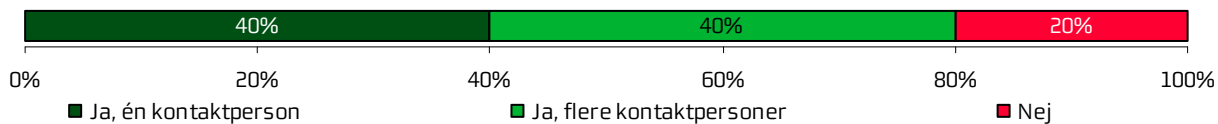
Indretningen i venteværelset (n=21)



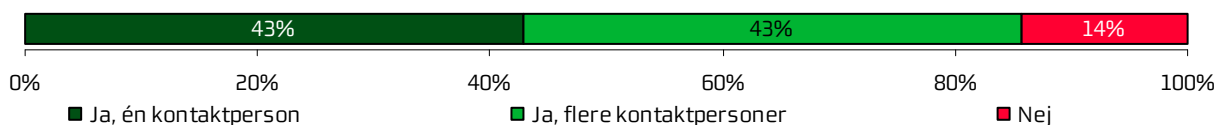
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	92 %	92 %	99 %	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	92 %	91 %	97 %	85 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	73 %	50 %	45 % *	61 %	25 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	86 %	78 %	92 %	95 %	81 %	87 %

Personale

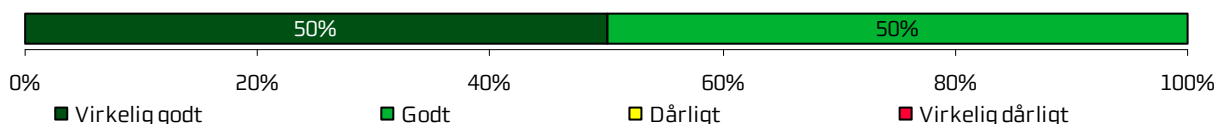
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=20)



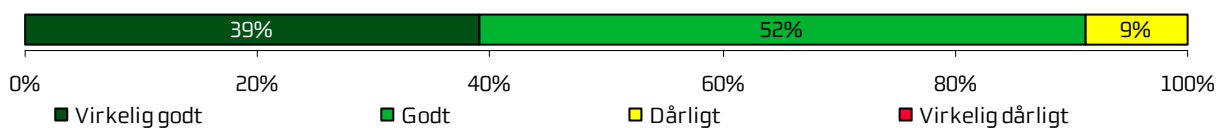
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=7)



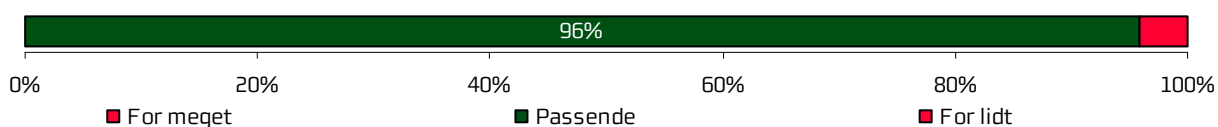
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=6)



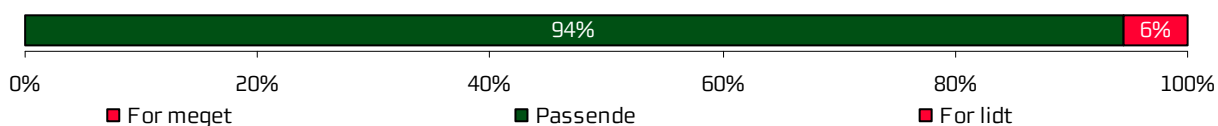
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=23)



Medinddragelse af patienter (n=24)



Medinddragelse af pårørende (n=18)



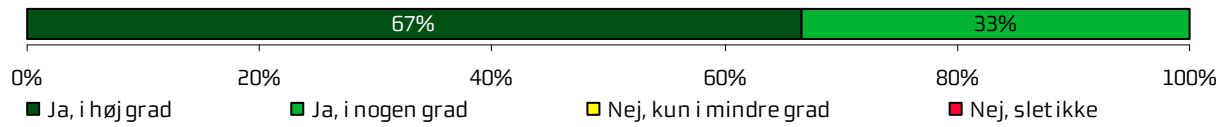
Personalet lyttede med interesse (n=24)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	80 %	94 %	76 %	90 %	76 %	84 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	86 %	100 %	77 %	96 %	77 %	87 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	91 %	95 %	99 %	88 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	100 %	93 %	98 %	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	100 %	84 %	95 %	86 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	92 %	100 %	98 %	100 %	92 %	96 %

Personale (fortsat)

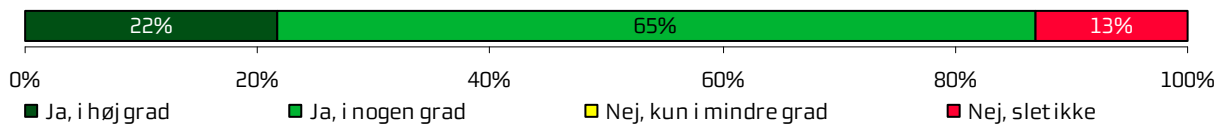
Personalet var gode til deres fag (n=24)



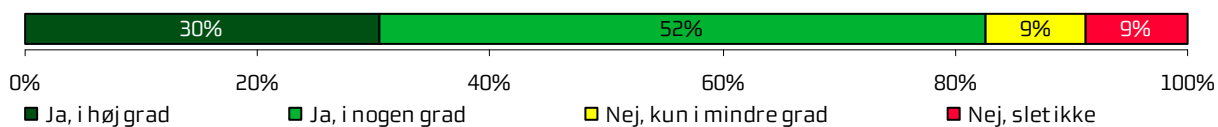
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	92 %	99 % *	100 %	95 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

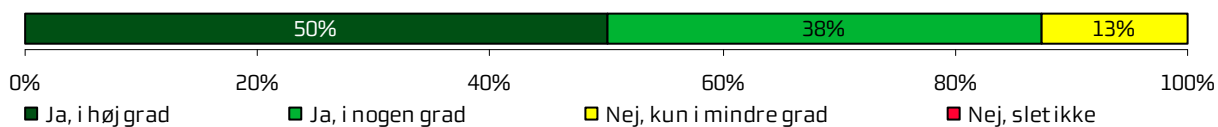
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=23)



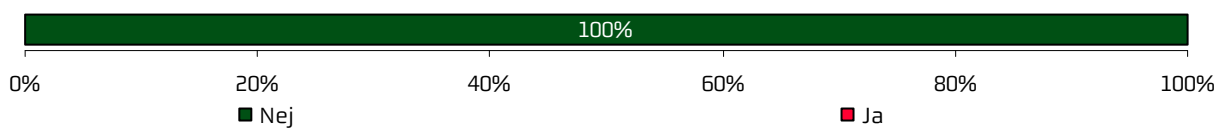
Behandlingen levede op til forventninger (n=23)



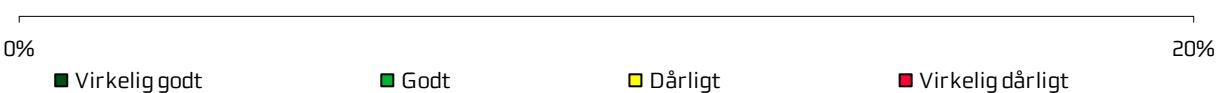
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=16)



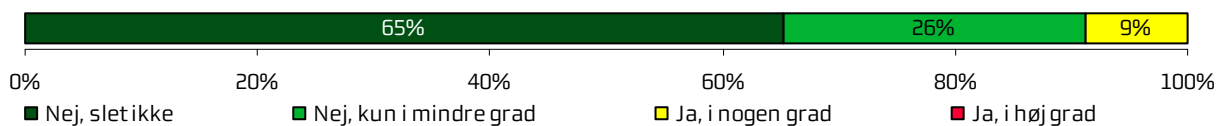
Fejl i forbindelse med besøg (n=24)



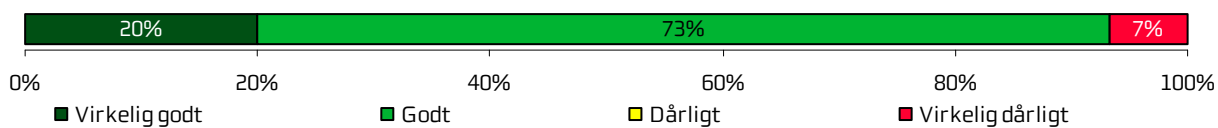
Personalets håndtering af fejl (n=0)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=23)



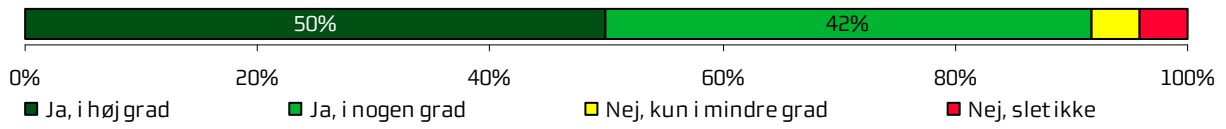
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=15)



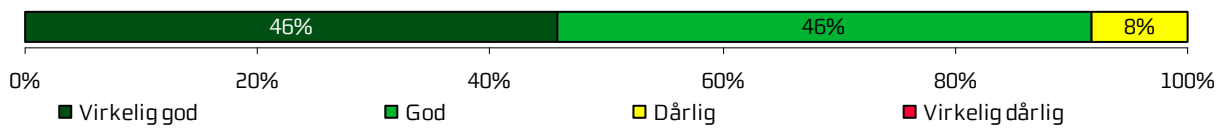
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	80 %	90 %	97 %	85 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	83 %	88 %	92 %	98 %	87 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	88 %	95 %	94 %	99 %	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	92 %	96 % *	97 % *	85 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	-	50 %	78 %	-	-	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	87 %	82 %	91 %	79 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	91 %	94 %	98 %	89 %	95 %

Information

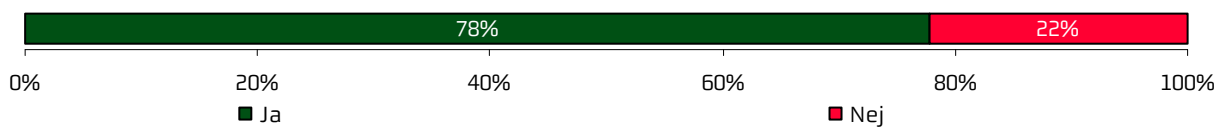
Personalet givet den information, du havde brug for (n=24)



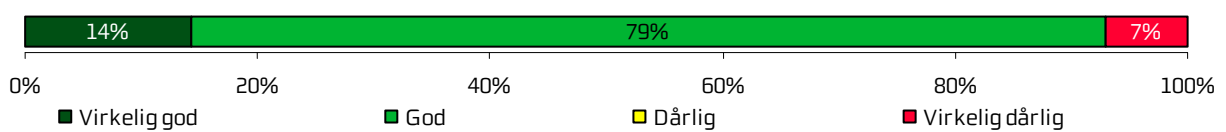
Vurdering af mundtlig information (n=24)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=18)



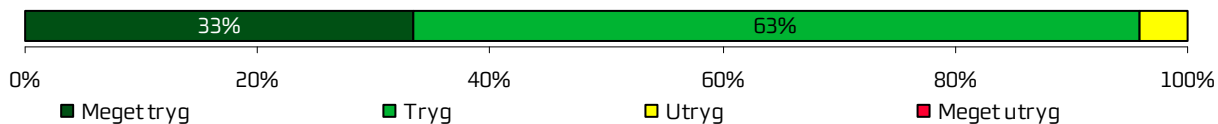
Vurdering af informationsmateriale (n=14)



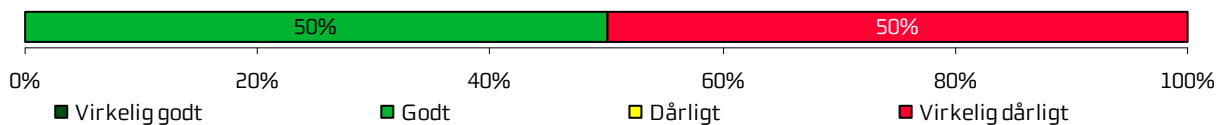
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	92 %	92 %	93 %	99 %	90 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	92 %	96 %	96 %	100 %	94 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	78 %	-	-	93 %	76 %	85 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	98 %	88 %	94 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

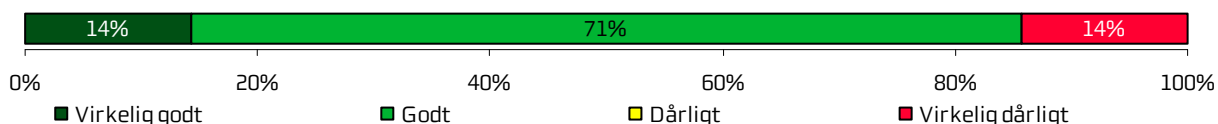
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=24)



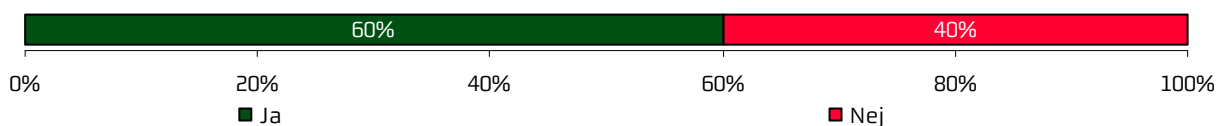
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=2)



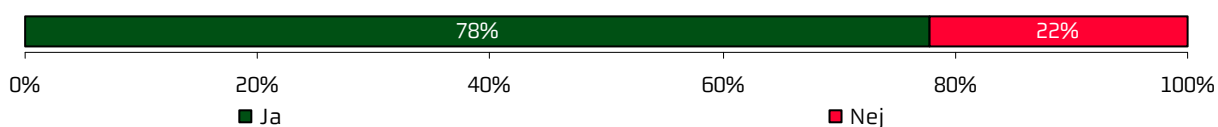
Orientering af praktiserende læge (n=7)



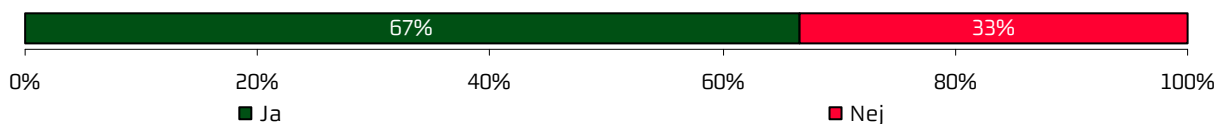
Information om kostens betydning for helbredet (n=10)



Information om motions betydning for helbredet (n=9)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=3)



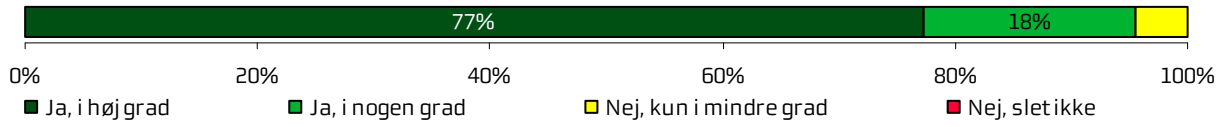
Information om rygningens betydning for helbredet (n=3)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	100 %	92 %	98 %	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	50 %	80 %	88 %	97 %	86 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	67 %	83 %	97 %	74 %	89 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	60 %	-	-	81 %	46 %	65 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	78 %	-	-	86 %	57 %	75 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	67 %	-	-	77 %	47 %	63 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	67 %	-	-	87 %	53 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=22)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	95 %	-	-	98 %	89 %	94 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.





Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer







	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	2
Kommunikation og information	3
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	1
Pleje	1
Relationer til personale	1
Ventetid	0

D4D Børnedagafsnit - RRA

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?



ID	Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA	Modtagelsen
 1	Smilende og glade personaler. Meget imødekommende.	Virkelig god
 7	Altid søde.	God
 9	Lidt forvirrende, om man skal gå over og sige, at man er kommet? Og hvis man skal, hvor så?	God
 14	Der var ikke nogle personer til at modtage os!	Dårlig

D4D Børnedagafsnit - RRA**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA	Samlet indtryk
 1	Store roser til alle!	Virkelig godt
 2	Nej.	Godt
 5	Personalet havde slet ikke sat sig ind i, at min dreng er autist og skal have tingene fortalt på en bestemt måde.	Godt
 6	Jeg oplevede forskel på første og andet besøg, da det ikke var samme kontaktperson. De ting, som første person havde sagt, var ikke rigtige, og jeg føler lidt, at tre måneder er spildt :-(. Det havde været rart med rigtig besked første gang.	Godt
 11	Jeg synes, det i modsætning til eksempelvis andet sygehus, er lidt frustrerende, at der ved hver undersøgelse er en ny læge. På denne måde opnår barnet ikke den samme tryghed ved behandlingen, som hvis man har samme læge hele vejen igennem forløbet.	Godt
 13	Det ville være dejligt med én læge, der fulgte os under indlæggelsesforløbet.	Godt

D4D Børnedagafsnit - RRA

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA	Samlet indtryk
 8	Var slet ikke klar over, hvad der skulle ske ved anden konsultation, hvilket resulterede i, at en speciel []undersøgelse ikke kunne gennemføres, da [forudsætningerne fra min side ikke var opfyldt].	Godt
 11	Siden sidste besøg har vi overhovedet ikke hørt fra jer vedrørende de tests, der blev taget, så det er klart utilfredsstillende. Vi skulle naturligvis også selv have fulgt op på dette noget før.	Godt

D4D Børnedagafsnit - RRA

Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA	Samlet indtryk
	2	Nej.	Godt
	11	Har ikke fået svar på tests fra sidste besøg.	Godt

D4D Børnedagafsnit - RRA

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - D4D Børnedagafsnit - RRA	Samlet indtryk
1	En lidt større legekrog i venteværelset. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
3	De skal have stor tak for at takle en grim konfliktsituation mellem mor og far. Tak for, at jeg måtte være der lidt længere, og der kom en og snakkede. Men i det hele taget skal de have et ordentligt skulderklap med det arbejde, de gør. Tak!! [] [Kontaktperson]	Virkelig godt
4	Synes, at det er forvirrende at finde rundt, og det virkede som om, at der ikke var lokaler nok. [Fysiske rammer]	Godt
5	Vi blev under vores andet besøg mødt af to fagpersoner. En [] læge og en [] sygeplejerske. Sygeplejersken havde desværre en utrolig nedladende og arrogant væremåde, som gjorde det til en dårlig oplevelse. Selv min dreng [] opfangede det! [Relationer til personale]	Godt
8	Ved første besøg informere om, hvad der skal ske ved næste konsultation, så man er forberedt. [Kommunikation og information]	Godt
10	Under mit ophold synes jeg, at der manglede noget mere sundt at spise om aftenen. Der var aldrig frugt nok og syntes godt, at man kunne tænke lidt mere i vitamindrikke, da man er drænet efter operation. Også gerne en beroligende te/urtete. [Pleje]	Godt
11	Besøgene i ambulatoriet har været gode, men informationen efter besøgene har været mangelfuld. [Kommunikation og information]	Godt
12	Rigtig fagligt dygtigt personale. Lægen ringede tilbage som lovet på et spørgsmål, hun ikke kunne svar på, da vi var der []. Dygtige sygeplejersker. En afdelings telefontid er en rigtig god ide, da sundhedsplejerske og egen læge ofte ikke kan svare på disse spørgsmål, og da sygeplejersken ved telefonen kender barnet fra dets indlæggelse tidligere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

