

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Kommentarsamling for Ambulante patienter på  
BØRNEAFDELING A  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

# Indholdsfortegnelse

- 1 Indledning .....3
- 2 Kommentarsamling.....5



# 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør sekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	449
Besvarelser fra patienter:	188
Afdelingens svarprocent:	42%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en kommentarsamling for patienter.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

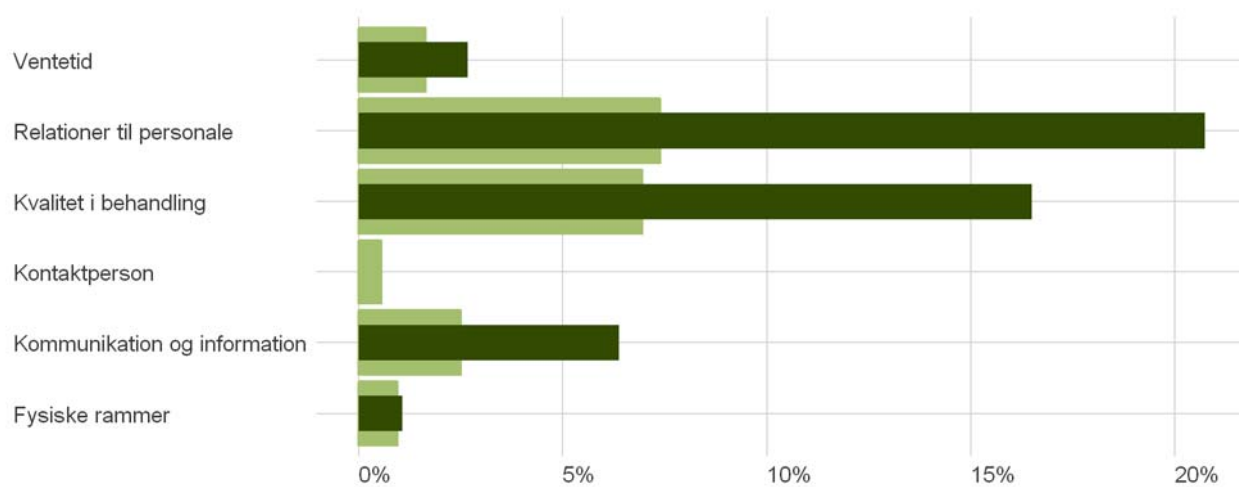
### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.
















**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)





**BØRNEAFDELING A****Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**




<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
4	Der må gerne være drikkelse, vand i hvert fald, i venterummet.	I høj grad
8	Jeg kom lidt for tidligt. Ingen ventetid.	I høj grad
14	Det var en akut tid, så vi forventer, at der kan være forsinkelser. [Det er] ikke noget problem.	I høj grad
31	De var rare, flinke og imødekommende.	I høj grad
41	Kunne være rart at få information omkring forventet ventetid.	I høj grad
42	Der kan godt være lidt ventetid, men ikke noget særligt. Tænker, at når du har med mennesker og især syge at gøre, er det rart med tid, så man føler sig tryk, selvom det kan give ventetid.	I høj grad
1	Man bliver altid mødt med store smil af dejlige mennesker!	I meget høj grad
2	Dejlig imødekommende, som altid. :-)	I meget høj grad
5	Utrolig imødekommende og prisværdigt. Man tilkøbes et team af eksperter inden for forskellige fagområder, som supplerer hinanden og IKKE agerer individuelt. Det giver en god fornemmelse af sammenhæng!	I meget høj grad
15	Vi får altid en meget fin og venlig modtagelse af NN (sygeplejerske) samt lægerne.	I meget høj grad
32	Vær præcise med, hvad der skal foregå under besøget allerede i indkaldelsen. Min datter var indkaldt til "kontrol", i virkeligheden var det alvorlige svar på måneders undersøgelser. Vi tog inden besøget kontakt til sekretæren for at høre, om vi kunne komme uden vores datter, da vi havde en forventning om, at det var svar på undersøgelser og ikke "kontrol". Og det kunne vi. Men, det ene ord gav jer unødigt arbejdet (ganske vist kun ca. 15 minutter) ved at sekretæren skulle til at sætte sig ind i vores sag, for at kunne svare på vores henvendelse.	I meget høj grad
33	Der gik noget tid, inden vi fik at vide, hvad der var årsag til ventetiden.	I meget høj grad
38	Fik ikke information om ventetiden, da ventetiden ikke var mere end den tid, det tager at melde sin ankomst.	I meget høj grad
39	Det er lidt uklart når man kommer, om man bare skal sætte sig ind og vente, eller om man skal køre sit kort igennem (som ikke virker) eller om man skal finde en sygeplejerske og henvende sig?	I meget høj grad
46	Gør det muligt at taste CPR-nummer, når sygesikringsbevis endnu ikke er modtaget.	I meget høj grad
47	Der er stort set ingen ventetid og hvis der er, er de gode til at informere om det og hvorfor. Er fulgt ud tilfreds med modtagelsen. Altid venlige og glade mennesker.	I meget høj grad
49	Jeg synes, det er helt ok med ventetiden denne gang. Der plejer ikke at være ventetid, så der har sikkert været en god grund.	I meget høj grad
50	Meget venlig modtagelse af sygeplejerske, som ventede og var klar! Og har været den samme alle gange. (Samme person, der har fulgt mit barn).	I meget høj grad
51	De er altid meget præcise.	I meget høj grad

	52	Vi synes, det kan være et problem, at der ikke er en bemandet skranke. Da man godt kan være i tvivl, om man er kommet til det rigtige sted, eller hvis man er gået forkert og har brug for at spørge om vej.	I meget høj grad
	26	Om personalet var forberedt på min søns ankomst, ved vi ikke. Vi scannede bare sygesikringskort og satte os. Talte ikke med nogen.	Ved ikke
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børnedag</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	2	Jeg har ikke de store kommentarer. Det er rimeligt nok, at der er lidt ventetid, og jeg synes ikke læger og sygeplejerske behøver "at stå på spring", når man ankommer til Ambulatoriet. Det fungerer fint, som det er.	I nogen grad
	4	Jeg sad i cirka halvanden time, inden der var nogen, der gad fortælle, at de var bagud, men ingen begrundelse. :-{	I ringe grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneamb./allergilab.</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	10	Jeg blev henvist af vagtlægen [om natten]. Rent logistisk fik jeg ikke at vide hvor på hospitalet, jeg skulle henvende mig. Gik derfor i lang tid rundt på et mørkt hospital, før jeg fandt Børneafdelingen. Sikre at patienten ved hvilken indgang, og ikke mindst hvilken modtagelse, man skal henvende sig til.	I høj grad
	2	Vi er kommet jævnlige på afdelingen [], og hvis der er ventetid, så bliver vi altid informeret ved modtagelsen og gerne løbende, indtil det er vores tur. De tager godt hånd om os.	I meget høj grad
	4	Der var senere ventetiden. Blodprøver og måling. Vi kom direkte fra lægevagten, hvor vi havde fået henvisning til Børneafdelingen.	I meget høj grad
	6	Jeg har kun været til blodprøver, men jeg prøver at krydse det af, som jeg kan huske.	I meget høj grad
	3	Der var lidt tvivl om, hvem vi var i receptionen. Men det tog de sig tid til at finde ud af. Den sygeplejerske, der tog imod os i venteværelset, var intet mindre end fantastisk! Tak til hende!	I nogen grad
	9	At kende mere til min sygdom. Da jeg hver gang har ondt, siger de ofte, at oversagen er pga. min sygdom. Da jeg kender til min sygdoms smerte, og ved at det ikke af pga. det.	I nogen grad
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneafdeling A40</b>		<b>Var personalet forberedt på din ankomst?</b>
	7	Nogle gange har vi ventet over en time til halvanden, fordi vi var blevet glemt. Oplevet to gange. Andre gange fra fem minutter til 30 minutters ventetid.	I høj grad
	18	Dejligt at man kan scanne sundhedskort, når man kommer. Vejarbejde og dårlig skiltning gør det svært at finde afdelingen. Havde vi ikke været der tidligere, ville det have været endnu vanskeligere.	I høj grad
	4	Det var fantastisk modtagelse!	I meget høj grad
	16	Navigering ind til Børneafdeling A, A40 AUH er virkelig dårlig pt. Man går i en kæmpe bue uden om fra parkeringspladsen, og der hænger midlertidige skilte på gangene. En del skyldes ombygning på Skejby, som også besværliggør parkering. Det kunne være rart, hvis man måtte benytte dørene direkte fra afsnittet og ud, især når man er færdig, og gerne vil hurtig hjem.	I meget høj grad
	5	Vi har tidligere været ude for lang ventetid. Vi synes det vil være rart om sekretæren kunne give en information når ventetiden blev af længere karakter. Man kan godt føle sig "glemt". Vi har forståelse for, at tider kan overskrides, men information betyder alt.	I nogen grad





- |   |                                                                                                                                                                                                                             |              |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ✎ | 19 Der er jo ikke lagt op til en egentlig modtagelse. Du kører sygesikringskortet igennem, vejer og måler barnet og sætter dig ind i venteværelset. Modtagelsen betragter jeg mere som en backup, hvis der er problemer.    | I nogen grad |
| ✎ | 3 Det blev først besluttet ud på eftermiddagen dagen forinden, at vi skulle møde til ambulans besøg på Skejby. Derfor var der fra vores vedkommende stor forståelse for, at personalet ikke rigtig havde styr på vores sag. | I ringe grad |
| ✎ | 9 Jeg har ventet over en halv time. Endelig blev der fundet en læge, som ikke engang ville præsentere sig!                                                                                                                  | I ringe grad |
| ✎ | 8 Vi oplevede modtagelsen meget positiv. Årsagen til, at personalet "ikke" var forberedt på, at vi kom, var fordi vi blev sendt fra Skejby og direkte til A40. Så de vidste ikke, at vi kom.                                | Slet ikke    |
| ✎ | 17 Vi ringede inden vi kom, og det viste sig, at vores tid var blevet slettet ved en fejl. Vi kom dog til alligevel, men kun hos en sygeplejerske. Ingen læge var tilstede, så det var ikke tiptop!                         | Slet ikke    |

**BØRNEAFDELING A****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 39	Vi var henvist til en helt ny sygeplejerske, og hun manglede i den grad erfaring og viden om, hvad det var, hun havde med at gøre. Heldigvis kom også en af de garvede sygeplejersker på. Normalt er vi blevet mødt med meget høj grad af empati, viden og proffesionalisme.	I høj grad
✎ 42	Nej, det er en proces for at finde frem til en god behandling. Ved, jeg kan ringe, og de er gode til at tage sig tid til os.	I høj grad
✎ 12	Vi oplevede en markant ændring hos lægen denne gang fremfor tidligere gange. Vi håber ikke, at denne meget store interesse samt grundighed, var et udtryk for, at personalet er orienteret om denne tilfredshedsundersøgelse? Lægen, som tilsete vores søn denne gang, udviste stor omhu, forståelse og rigtig god sparring.	I meget høj grad
✎ 19	Jeg svarer på min søns vegne. Han er født i februar 2013. Min søn blev afsluttet i []ambulatoriet. Jeg kunne godt have brug for information omkring, hvad der sker, hvis han senere får præmatur-træk. Om det udelukkende er via egen læge.	I meget høj grad
✎ 47	Jeg har en datter, der er meget bange for sygehuse, og som ikke har meget tillid til læger og fremmede. Men på Skejby kommer der ikke så meget reaktion hos hende, da de er perfekte til at tackle hende!	I meget høj grad
✎ 11	De spørger mere mine forældre end mig.	I nogen grad
✎ 23	Det har ikke efterfølgende været muligt at komme i kontakt med relevant læge efter indlæggelsen.	I nogen grad
	På trods af at vi har ringet gentagende gange og også har lagt beskeder.	
	Problemet er, at vi ikke ved, hvad der nu skal ske, vi kender ikke forløbet.	
ID	Kommentarer - Børnedag	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 1	Jeg ved, at det ikke altid er let, men det er ikke første gang, vi oplever fejl. Sidste gang var min søn helt blevet glemt, og jeg måtte selv rykke for at få en tid, selvom at jeg fik at vide, at det ville ske helt automatisk. Også her glemte man så at bestille tid til den ene af de to undersøgelser, han skulle til. Så generelt har vi haft FLERE dårlige oplevelser med administrationen af aftaler!	I meget høj grad
✎ 2	Vi har en meget kompetent læge, som følger vores forløb. Han har forklaret, vi kan kontakte ham med alt der angår sygdommen, spørgsmål, undren med videre. Og det har vi også gjort. Han er nemt forståelig, rolig og har den tid, vi skal bruge.	I meget høj grad
✎ 4	Det er meget svært, da det kommer an på, hvilken læge, der var. Og man skal altid selv spørge, som om vi ved bedst, men så ville lægerne jo være overflødige.	I nogen grad
ID	Kommentarer - Børneamb./allergilab.	Var den mundtlige information under besøget forståelig?











- |                                                                                   |   |                                                                                                                                                |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
|  | 3 | Det var egen læge, der var meget dårlig til at informere. Der er ikke en finger at sætte på personalet på Skejby. Igen, tak til jer!           | I meget høj grad |
|  | 9 | Nej, det var et grundigt svar, nemt at forstå, og jeg spurgte i høj grad, hvis jeg mistede et ord undervejs. [Så] fik jeg altid en forklaring. | I meget høj grad |
|  | 8 | Fik taget blodprøve [i efteråret] og har endnu ikke fået svar.                                                                                 | I ringe grad     |



**ID    Kommentarer - Børneafdeling A40****Var den mundtlige information under besøget forståelig?**

- |                                                                                    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|   | 16 | Kunne godt ønske lidt mere kostvejledning til en femårig, gode råd og fif til at få hende til at spise mere kød for eksempel. Synes ikke vitaminpiller er en holdbar løsning.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | I høj grad   |
|   | 19 | Min datter har været til rutinetjek for forstoppelse, hvilket de fleste gange blot har indbefattet en snak om, hvordan det går, og om hvorvidt dosis skulle sættes ned. Til det afsluttende møde skulle hun scannes, og det ville have været rart at vide i forvejen, for jeg havde bildt hende ind, at det blot var en snak. Så det kom bag på os begge. Selvom det er en helt ufarlig ting at blive scannet, er det rart at have muligheden for at forberede et barn på, hvad der skal ske. | I høj grad   |
|   | 9  | Alle de informationer, jeg fik, skyldes min beslutsomhed. Lægen var desorienteret og for travl. Da jeg fortalte hende, at mit barn havde bivirkninger af det medicin, han fik, fik jeg at vide, at det kunne ikke passe, i øvrigt skrev man alt muligt på de indlægssedler! Så mistede jeg alt tro og havde ikke flere spørgsmål.                                                                                                                                                             | I nogen grad |
|  | 12 | At få at vide at vi først skal møde til kontrol om et år, men igen informationer om hvordan vi skal forholde os i mellemtiden, [er] frustrerende!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | I nogen grad |

## BØRNEAFDELING A

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 17	It-system virkede ikke. Der var ikke sendt besked ned til blodprøvetagning, da vi kom derned. Vi ventede der 15 minutter.	Ja
 34	Vi var indkaldt til en samtale vedrørende vores datters indlæggelsesforløb. Lægen var dog ikke informeret om dette og troede, vi kom til en almindelig kontrol. Lægen havde derfor ikke sat sig ind i hele forløbet.	Ja
 9	Der var en læge NN, som skulle ligge drop i blodårerne, men efter fem forkerte stik, syntes hun, at den skulle ligges i hovedet. Uden at informere mig om, hvad der skulle ske, så tog hun min [] søn og barberede hans hår af og puttede et elastik omkring hovedet på ham. Efter at have stukket yderligere to gange forkert, bad jeg hende stoppe, og spurgte om der ikke var noget andet, hun kunne gøre. Der kommer en anden læge og siger, at de har erfaringer med at give penicillin som mikstur, og at det skulle være lige så godt. De troede, at min søn havde børnesår, og jeg var næsten sikker på, at det var zinkmangel. Efter flere dages fejlbehandling insisterer jeg på, at vi skal på hudklinikken og have taget en prøve for zinkmangel. Det viser sig så, at min søn [] har zinkmangel.	Nej
 13	Jeg var henvist med min søn NN fra Audiologisk Klinik, da han er under udredning []. Lægen, som vi var inde hos, troede at min søn havde diagnosen, og begyndte derfor vores samtale derud fra.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Børnedag	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Personalet på A40 [var] meget venlige og imødekommende, MEN selvom vi havde fået tid, var der bestilt forkert tid til begge undersøgelser min søn skulle igennem. De var booket til dagen FØR vi var kaldt ind. Dette betød, at vi kunne gå hjem igen og vente på en ny indkaldelse. Det er mig TOTALT uforståeligt at en sådan fejl kan ske, og at man ikke har opdaget fejlen inden vi møder op på hospitalet.	Ja
 4	Der går 14 dage efter at medicinen, som blev bestilt på afdelingen, dukker op.	Ja
ID	Kommentarer - Børneamb./allergilab.	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 8	Læge var meget forvirret/travl. Hun skrev vægt/højde på en gul seddel. Hun satte den derefter i forkert journal. Moderen gjorde opmærksom på, at det ikke var datterens journal. Lægen blandede derefter rundt blandt en stak journaler, men fandt ikke patientens. Hvorfor hun blot lod sedlen med højde og vægt ligge på bordet. Den, i journalen nævnte vægt er ikke den, der blev målt. Yderligere er der endnu ikke taget kontakt til patienten. Svar på blodprøver [efterår].	Ja
 9	De troede, jeg havde lungebetændelse. Da de lavede en scanning og indså, at jeg ikke havde det, sagde de, at det kan være pga. din sygdom.	Ja
ID	Kommentarer - Børneafdeling A40	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 9	Jeg synes ikke, lægen hørte, at mit barn reagerede negativt på medicinen, og havde ingen viden om, hvad de handlede om! Jeg/mit barn har afsluttet behandlingen uden en endelig forklaring på hans problemer. Heldigvis fejler mit barn ikke noget alvorligt.	Ja
 18	NN havde ikke fået tilsendt ny tid som aftalt, og jeg (mor) måtte ringe og bede om en tid, hvorfor vi kom ind på en overbooking. (Dette skete ligeledes ved besøg i [efteråret], har dog fået indkaldelse til næste besøg i januar).	Ja

-  13 Vandladningsproblemet eksisterer udelukkende om natten. Operationen, der blev talt om, af-  
hjælper ifølge læge NN dagsproblemer. Der må altså være tale om en kommunikationsfejl. Dette  
har kunnet læses i journalen igennem længere tid. Tre mennesker (mor, søn og chaufførhjæl-  
per) har brugt en hel dag på operationen. Nej
-  7 Det kan vi ikke huske. Vi har oplevet i år, at vores aftale blev glemt efter, vi var ankommet. Uoplyst

## BØRNEAFDELING A

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt















ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
2	Vi har været rigtig glade for tilbuddet om fysioterapi, som vi fik da NN var indlagt. Noget alle burde have glæde af. Dejlige sygeplejersker, der altid havde tid til en snak eller svar på ens spørgsmål, selvom de var pressede på arbejdet. Tak for den tryghed I har givet os fra starten! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
11	Det er godt, vi nu har en fast sygeplejerske og læge. I starten havde vi nye hver gang. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
14	Henvendelse pr. telefon er under al kritik. Man kan ikke ringe op inden for de angivne tidspunkter, der er ikke køfunktion på telefonen, man bliver smidt af. Man er nødt til at kontakte en sekretær, der ligger besked. Det er påpeget flere gange til læger og sygeplejersker, men der er åbenbart ikke vilje hos ledelsen af afdelingen til at gøre noget. Man må som minimum kunne lave en køfunktion på telefonen endnu bedre, at man kan sende en mail med sin problemstilling og personalet kan så reagere, når de har tid. Vi kommer på andre sygehuse både inden for og uden for regionen. Alle steder har vi en mailadresse, vi kan henvende os gennem, så det er en e-mailpolitik. Det efterlader et indtryk af, at patienter forstyrres ved at henvende sig uden for de planlagte tider. Prøv selv at ringe til afdelingen, og se hvor mange gange man kan blive smidt af linjen på en time. Helt igennem utilfredsstillende. [Kommunikation og information]	I høj grad
25	Oplyse ca. ventetid ved ankomst, da vi tidligere ofte har ventet. (Eller [oplyse] hvilket nummer i køen, [man er], som [de gør] på skadestuen). [Ventetid]	I høj grad
36	Det ville hjælpe meget, hvis omgangstonen var venlig og ikke nedladende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
37	Sygeplejerske NN er utrolig sød og tillidsvækkende i forhold til børn, super. Lægerne er meget kompetente, professionelle og tager barnet alvorligt. Men [undersøgelserne] med elektroder på sygehuset på Randersvej er IKKE rare for børn. Enkelte sygeplejersker er IKKE pædagogiske i forhold til børn. Der er beskidt og uhygiejnisk for børn. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
1	Jeg er kommet på afdelingen [i mange år]. De mennesker, der er der for mig, er helt utrolige. Jeg holder rigtig meget af personalet: sekretær, sygeplejersker, læger osv. Personale NN og anden personale for bare at nævne nogle. De gør det nemmere at være kronisk syg. Jeg ELSKER at komme i ambulatoriet. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Vi kommer fast hos NN og NN, og vi får den bedst mulige rådgivning og faglige hjælp til vores handicappede dreng. Vi kan ikke ønske os bedre lægefaglighed. Vi håber blot den varer ved i mange år endnu :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
20	Vores datter har cystisk fibrose, så vi besøger Cystisk Fibrose Ambulatoriet [regelmæssigt]. Vores cystisk fibrose-sekretær, vores sygeplejersker, læger, fysioterapeuter og [andet personale] er de mest fantastiske og kompetente personer såvel som fagpersoner. De brænder for det, de laver, og det kan vi forældre mærke, når vi kommer. De burde få en pris og lønforhøjelse for deres FANTASTISKE ARBEJDE i stedet for nedskæringer og frygt for fyringer. Disse mennesker redder vores piges liv. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
22	Jeg synes, at det dejligt, at lægen ringede til mig og spurgte ind til min søn (som er patienten),	I meget høj



	<p>hvorefter han informerede mig om [det] videre forløb, som sygeplejersken i ambulatoriet fulgte op på. Endvidere positivt at møde så dygtigt og velinformeret personale. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	grad
27	<p>Det er desværre blevet sværere at få en tid, da der er blevet skåret i bemanning. Desuden har vi rigtig meget brug for at blive samlet med andre børn med [gigtsygdom], som vi havde hørt om, men grundet nedskæringer har afdelingen ikke ressourcer til at sætte det i gang. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
29	<p>Vi er meget trygge og glade for at komme på afdelingen. Både i forhold til det faglige og personalets "personlige" kompetencer. [Kvalitet i behandling]</p>	I meget høj grad
43	<p>Jeg synes der er FOR DÅRLIGE parkeringsforhold. Det kan ikke være rigtigt, at man skal betale for at parkere, hverken ved ambulante besøg eller ved indlæggelse. []. Der er for få parkeringspladser, hvor man IKKE skal betale. Diskrimination for småt bemidlede mennesker. [Fysiske rammer]</p>	I meget høj grad
47	<p>Uanset hvem, vi har mødt, er det altid med kærlighed. Vi er super glade for de læger, der er tilknyttet [patienten], og der bliver altid taget godt imod hende. Tusind tak for det og bliv endelig ved med det! [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
50	<p>Venlig sygeplejerske, der bruger god tid til at forklare og følge mit barn. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I meget høj grad
4	<p>Indkaldelse til kontrolsamtale var dårligt koordineret med blodprøvetagning. Dette blev efter vores henvendelse rettet med det samme. Godt. [Kvalitet i behandling]</p>	I nogen grad
9	<p>Det kunne blive bedre, hvis lægerne lyttede mere til patienterne. Ros til plejepersonalet og sygeplejerskerne. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
19	<p>Personalet er gode til at være tilstede, lytte og vise omsorg. Hvilket jeg synes kendetegner [en anden afdeling], de gange vi har været der, hvilket er en del efterhånden. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
28	<p>Vi hører til børneonkologi [med sjælden sygdom]. Derfor er der ofte tvivl, når jeg ringer til ambulatoriet, da de ikke kender til dette. Med dette sagt, så er det et venligt personale. Imødekomende. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
35	<p>Det ville være rart, at det fast var den samme læge, der var tilknyttet vores søn. Før hvert besøg forbereder vi ham på, hvad der skal ske, og hvem han skal møde. Han er meget tryk ved en bestemt læge, som i starten var fast på vores barn. Nu skifter det næsten fra gang til gang. Det skaber utryghed for vores barn. [Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
39	<p>Det er forskellige læger og sygeplejersker man møder hver gang. Det er heller ikke helt tydeligt, hvad det er vi skal, hvad vi venter at få ud af besøget. Er det prøver, kontrol eller undersøgelse? [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
3	<p>At ambulatoriet kan kontaktes via e-mail for at undgå ventetid i telefonen. Det kan være svært at komme igennem, og det er i et meget kort tidsrum, man kan ringe. [Kommunikation og information, Ventetid]</p>	I ringe grad
5	<p>Ambulatoriet har været yderst kompetente i forhold til diagnosen. Vi ville ønske, vi var blevet henvist hertil for [flere] måneder siden, og at vores datter dermed var blevet forskånet for undersøgelser ved henholdsvis egen læge og andet hospital. Så i det samlede forløb har det kun været vores besøg på AUH, der har været afklarende i forhold til diagnosen. [Kvalitet i behandling]</p>	I ringe grad
12	<p>Journaler kunne med fordel gennemlæses inden besøg, således blodprøver kunne tages forud for besøget. Det ville give et mere retvisende billede af patienten samt en bedre dialog ved besøget. Vores besøg [efteråret] var ekstraordinært bedre end, hvad vi nogensinde har oplevet på Skejby Sygehus. Vores søn har været tilknyttet i [flere] år nu. Læge samt plejepersonale</p>	I ringe grad

	var yderst forberedte, kompetente, lyttende og med en rigtig god energi. Jeg sidder og håber, at det vil være samme oplevelse, vi vil blive mødt med, når A20 skal besøges igen til januar. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
✎ 13	Ambulatoriet skal i højere grad sætte sig ind i, om undersøgelsen/henvisningen er relevant.	I ringe grad
✎ 23	Information om forløb mangler og udebliver, på trods af gentagne kontaktforsøg. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 32	Under dette besøg havde vi kun positive oplevelser, med den behandling vi fik, og det har vi også kun ved de besøg, der ligger efter det besøg som spørgeskemaet besvares ud fra. Men i ryg-sækken er et tidligere forløb, hvor det har taget alt for lang tid at udrede min datter. Der har været mange forskellige læger inde over. Min mand og jeg er ikke blevet taget alvorligt. Der er i nogen grad ikke taget hensyn til, at min datter er halvandet år gammel ( gammel nok til at forstå, at der foregår ubehagelige ting, men ikke gammel nok til at forstå, hvorfor hun eksempelvis skal være fastende fra om morgenen til om eftermiddagen). Forkert behandling gennem lang tid har medført et højt og forkert forbrug af unødigt medicin. Min mand og jeg har efter [mange] måneder med forkert medicin selv (skriftligt) meddelt A10, at vi tog hende af [en del af medicinen]. A10, som vi skal svare ud fra, kunne ikke gøre det bedre under det besøg, som besvares ud fra. Men jeg vil gerne opfordre til forbedring ud fra besøg på A10 tidligere i forløbet. Jeg kan se på flere andre hospitalers hjemmesider, at børn som ikke reagerer på [bestemt medicin], skal undersøges []. Jeg kan ikke se, at det er procedure for Skejby, men hvis det er, så burde der ikke gå [mange] måneder (fra Skejby bliver bekendt med, at den pågældende behandling ikke virker), til der foretages en scanning. Min datter havde [en diagnose], som gav problemer for luftrøret. Og det kunne være opdaget ved en undersøgelse [], som åbenbart er gængs. Min datter har langt om længe fået en diagnose (skete på det besøg, som der svares ud fra), og indtil videre kører tingene med god opfølgning, klar kommunikation og inddragelse af os. Vi er meget glade for den læge, som min datter nu har fået, og også de andre fra [anden afdeling] som har været inde over. Så efter vores mening bør jeres fokus være på forbedringer for patienter i den tid, hvor der endnu ikke er stillet en eventuel diagnose. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 6	Det er især vigtigt for mig, at sygeplejerskerne har tiden til patienterne, hvilket jeg føler, der er, fordi når man er inde til kontrol, er der også tid til at snakke om, hvordan det fungerer med/i hverdagen, og der kan gøres noget, så behandlingen tager mindre tid f.eks. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 24	Lægen og sygeplejersken var rigtig søde og venlige, lyttende og forstående. Det var en rigtig god oplevelse. TAK. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 30	Personalet er altid rigtig søde og hjælpsomme, og de gør alt, hvad de kan for at støtte og hjælpe mig med min sygdom. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 31	De lyttede og spurgte ind til ens sygdom. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 40	Kunne være fint at få genoptræningsplan med med det samme. Den måtte vi rykke for, men det var vist en smutter. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 42	Jeg kunne godt bruge, at der var et par timer om ugen, hvor man kunne ringe til læge/sygepleje direkte. Jeg synes, der kan gå meget tid med at ringe og vente på, at de ringer tilbage, og hvis man er uheldig ikke at nå at tage telefonen, starter det forfra. [Kommunikation og information, Ventetid]	Uoplyst
✎ 44	Ambulatorium A fungerer altid meget professionelt. Vi er i de [] år vi har haft tilknytning til Ambulatorium A altid fået den optimale behandling af et meget kompetent og omsorgsfuldt personale. Tak! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 48	Jeg vil gerne have, at det er den faste læge, som er der, når vi kommer til kontrol og IKKE en, som er svær at forstå, og som et eller andet sted modsiger sig selv. Det kan vi absolut ikke bruge til noget. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

ID	Kommentarer - Børnedag	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 5	<p>1. Altid smilende læger/sygeplejersker, som trods travlhed har overskud og tid :-)</p> <p>2. Vi mangler en vished om eller fornemmelse for, at der er en tovholder/en person, der har overblikket. Vi møder i vores datters lange sygdomsforløb MANGE søde og fagligt dygtige personale, men HVEM har overblikket???</p> <p>[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
✎ 8	<p>Personalet er rigtig søde og rare.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
✎ 9	<p>Blev ved besøget lovet at blive kontaktet pr. telefon angående det videre kontrolforløb. Efter [flere uger] ringede vi og rykkede for svar. Nu er der gået yderligere [flere] uger, og vi har stadigvæk intet hørt.</p> <p>Så en opfordring til at overholde de aftaler, der laves eller medsende en tid for en telefonkonsultation.</p> <p>[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]</p>	I høj grad
✎ 7	<p>Husk at sende beskeder ud.</p> <p>[Kommunikation og information]</p>	I nogen grad
✎ 2	<p>Min treårige datter skulle opereres for en svulst [] på [et andet sygehus] i [vinters]. Operationen skulle foregå hurtigst muligt. Der blev taget en indledende MR-skanning, for at forberede læge NN [på det andet sygehus]. Da vi mødte op på [det andet sygehus] fik vi at vide af læge NN selv, at han ikke havde modtaget resultaterne fra MR-skanningen, men kun 12 vedhæftede billeder i sin e-mail. Han forklarede, [at] han skulle bruge hele MR-skanningens indhold, for at kunne gennemføre operationen. Det placerede os i en meget stressfyldt situation, da vi havde forsøgt at forberede os psykisk på operationen, og nu skulle vi måske vente endnu længere. Det betød også, at læge NN måtte informere os om risici forbundet med operationen lige inden min datter skulle i fuld narkose og opereres. Det involverede [flere betydelige risici]. En bedre tilrettelæggelse havde fritaget os fra den oplevelse. En oplevelse af, at der ikke helt "var styr på det". Med andre ord en ekstrem utryghed i en i forvejen utroligt sårbar situation. Operationen gik heldigvis godt og forløbet efter har jeg ikke en finger at sætte på.</p> <p>[Kvalitet i behandling]</p>	I ringe grad
✎ 4	<p>Der mangler en, der styrer afdelingen. Da man tager gode læger/sygeplejersker og får dem til at styre den i stedet for at få en professionel til det og lade andre tage sig af patienterne.</p>	Slet ikke
ID	Kommentarer - Børneamb./allergilab.	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 6	<p>Hver gang jeg kommer, er de altid søde og smilende, og det er altid dejligt at møde ind til, når man har det dårligt.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I høj grad
✎ 9	<p>De tog godt i mod mig. Fik hjælp, da jeg havde brug for det.</p> <p>[Relationer til personale/Pleje]</p>	I nogen grad
✎ 8	<p>Når det drejer sig om børn, så BØR der være tid og nærvær, samt mulighed for/tid til at stille spørgsmål, og der SKAL lyttes til barnet og pårørende. Man skal også forvente, at nydiagnosticerede har spørgsmål, og ikke kun får fem minutter, hvor lægen render ud og ind af konsultationen flere gange, fordi "denne" ikke er forberedt.</p>	I ringe grad
















	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
	1 Det var godt.	Uoplyst
	3 ALLE (lige fra [], sygeplejersker, læge og læge NN) var så gode, empatiske, fagligt dygtige og fik en meget nervøs førstegangsfødende til at føle sig helt tryk! Jeg gik derfra og følte, at der var styr på tingene, og jeg følte mig så fint inddraget :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	4 Søde og venlige. Vi følte os taget godt af og taget alvorligt. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	5 Synes at personalet efterfølgende har været fantastiske. Vi har ved spørgsmål taget kontakt og ALDRIG følt vores opkald var ubelejlige, altid venlige! [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
	7 Synes ikke, det er optimalt med for lang ventetid inden undersøgelse af en læge, og at denne ventetid med min søn skete i en seng på gangen. [Ventetid]	Uoplyst
	10 God modtagelse. Vi følte os i gode hænder. Med hensyn til den medicin, vi skulle give efter besøget, vil det være rart at få en beskrivelse af MÆNGDE med hjem på skrift. Efter to dage kan det være svært at huske doseringen, hvis man ikke lige har fået skrevet det ned. [Kommunikation og information]	Uoplyst
	11 Alle læger og sygeplejersker fik en til at føle sig tryk og velkommen. Meget dygtige! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
	12 Sød og venligt personale gør oplevelsen meget bedre. Det var tilfældet denne gang, og det var super dejligt. Vi har en enkelt gang været indlagt, hvor vores sygeplejerske virkede utrolig kort for hovedet og sur. Men dette besøg var til UG. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneafdeling A40</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
	1 Der var så kort tid. Lægen virkede distraet, og vi var maks. inde fem minutter. Det er frustrerende, når man har et "sygt" barn at vente længe på en tid. Ville ønske, at det kunne være den samme læge hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
	12 Vi har været meget tilfreds med vores forløb indtil videre, men dette sidste besøg var meget frustrerende og efterlod rigtig mange uafklarede spørgsmål!! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
	16 Ved første besøg/test modtog min datter en lille gave (en gang bras) men hun blev virkelig glad for den og viste den stolt frem i børnehaven. Ved sidste besøg var det første, hun sagde: "Mor jeg fik ikke noget legetøj!". Lad være med at give noget den ene gang, og så ikke den anden. Det forstår børn ikke. Ens procedure uanset tidspunkt eller personale tak.	I høj grad
	5 Vi har oplevet, at beslutninger om næste tiltag i behandlingsforløbet, som er blevet taget af sygeplejersken, ikke er blevet noteret i journalen. Og når vi så er mødt op til næste aftalte tid, har vi som pårørende måtte tage ansvar for, at besøget kom til at handle om det aftalte. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	7 Der er stor forskel på, hvilken læge man møder. Nogle er forberedte på samtalen, andre er slet ikke. Den første gang vi kom for [nogle år] siden, kunne vi godt have tænkt os at få mere grundig information om sygdommen. Den har vi måtte søge efter andre steder. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
	8 Vi fik ændret vores tid et par gange. Det var ganske upassende, da jeg hver gang havde taget fri fra mit arbejde.	I nogen grad

	[Kvalitet i behandling]	
13	Vores søn har gennem flere år været til undersøgelser/tjek. Stort set hver gang er det en ny læge, vi møder. (Vores søn er autist!) [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
17	Passe på ikke at slette tider (det skete, fordi vi var på venteliste, hvis der blev afbud. Vi blev tilbudt en afbudstid, men takkede nej og bad om at holde fast i vores oprindelige tid. Denne var så blevet slettet ved en fejl). [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
19	Selv om det sikkert er vilkårene, så er det lidt forvirrende, at det er forskellige læger, man møder hver eneste gang. Vi fik ikke den samme læge i [de år], vi har gået til kontrol. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
18	Vi har et stort ønske om mere kontinuitet i forløbet i form af samme (eller få) kendte behandlere, som har viden om og kendskab til NNs problemstilling. Vi har gentagne gange oplevet at sidde overfor nye behandlere, som ikke havde haft tid til at sætte sig ordentligt ind i sagen, og dermed gav vejledning, der var irrelevant. Vi har ligeledes oplevet at være i tvivl om, hvorvidt behandleren havde mere viden om problemstillingen end os. Siden foråret 2014 har vi oplevet en mere kompetent behandling end tidligere. Dette har medvirket til en tydelig forbedring i NNs tilstand, hvor der de tidligere år er sket meget lidt udvikling. De seneste to besøg [] har vi oplevet at sidde overfor en behandler, der både havde stor viden om problemstillingen, havde sat sig ind i NNs sag, og prioriterede at tale med såvel NN som os på en måde, hvor NN var medinddraget og følte sig mødt og hørt. Dette har været meget tilfredsstillende. Efter vores mening vægter en kompetent og vedkommende behandling mere end kort ventetid ved ambulante besøg. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
9	I kan starte med at præsentere jer. Derefter betragte forældrene som voksne, intelligente mennesker. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
4	De var bare rigtig søde/smilende overfor os (min dreng). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
6	Vigtig med saftevanden.	Uoplyst
11	Venligt og dygtigt personale, men man mangler, at man som forældre føler, at der er tid til at spørge ind til diverse undersøgelser, medicin, deraf bivirkninger og forklaring på den relevante sygdom. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
15	Ved den efterfølgende telefonkonsultation ringer en meget fortravlet læge og fortæller hastigt om svarene på blodprøve og afføringsprøve. Her fremgik det, at vores søn var overfølsom over for forskellige elementer. Konsekvens og handling måtte trækkes ud af lægen. Lægen var ved at afslutte, da jeg (mor) spørger til prøven for børneorm, og den var positiv... Dermed svar på de oplevede symptomer, og behandling kan iværksættes. Hvis jeg ikke havde spurgt, var vi blevet henvist til en hudlæge og var ikke kommet til behandling... [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
20	Vores datter er ikke afsluttet endnu, da vi ingen svar får, og vi synes godt, at lægen kunne have kontaktet os, så der ikke går op til næsten seks uger uden svar. Og vi får at vide, at vores datter er afsluttet uden, at vi vidste noget (har stadigvæk ingen svar fået af lægen). [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneafdeling A3</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
1	Vi har et par gange oplevet, at de ikke har været bestilt, de prøver, der skulle tages forud for samtalen. Her er der ikke nogen personer, der påtager sig ansvaret. Vi brugte en time sidste gang på at blive sendt rundt og for til sidst at vente lang tid på at bestillingen blev lavet. Det ville være super, hvis laboranten brugte to til tre minutter på at løse problemet med afdelingen.	I nogen grad

[Kvalitet i behandling]

**BØRNEAFDELING A****Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

ID	Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
18	Eftersom [patienten] var/er astmapatient, var/er det svært for os som forældre at vide, hvad der virker. Vi tog generelt imod det forslag, lægen kom med.	I høj grad
1	Min behandling er meget fast. Hvis afdelingen har nye idéer, er det mit valg, om jeg vil tage imod. Hvis jeg selv tænker i ændringer, snakker vi fordele/ulempes også. Jeg går meget op i, at jeg også skal leve og være menneske, og de støtter rigtig meget og gør alt for, at jeg skal have det så godt som muligt.	I meget høj grad
7	Der har ikke været tale om behandling, men kontrolbesøg.	I meget høj grad
29	Sygdommen er kompliceret.	I meget høj grad
46	Besøget var en opfølgende samtale.	I meget høj grad
47	Jeg bliver altid spurgt, hvad jeg synes. Det er rart. Kan ikke sætte en finger på noget. Alt er, som det skal være, vil jeg mene.	I meget høj grad
50	To gange har vi aftalt (fået at vide), at vi ville modtage et opkald, hvor en læge ville fortælle, hvordan resultaterne af blodprøverne var. Men vi har haft problemer med registrering af opkaldet begge gange. Hvis lægen ikke kan få fat på os, vil det være rart, hvis denne tager en besked på telefonsvareren. Så VED VI, at det er os fejlen ligger hos, og at VI skal ringe tilbage.	I meget høj grad
16	Den medicin jeg har fået har ikke forandret min smertetilstand.	I nogen grad
41	Jeg har en immundefekt, og status er uændret. Skal sandsynligvis have [medicin] resten af livet. Samt kompliceret hjertesygdom. Og traumer efter lange svære operationer og respirationsperioder. Savner en tovholder, som kan forholde sig "samlet" til mine sygdomme, da hver speciallæge forståeligt nok forholder sig til sine kompetenceområder.	I nogen grad
13	Et opkald fra en læge, der havde læst min søns journal kunne i dette tilfælde have gjort besøget unødvendigt. Det føltes som spild af alles tid.	I ringe grad
21	Det er en kronisk lidelse, så der vil ikke være en forbedret helbredstilstand grundet behandlingen som sådan.	I ringe grad
45	Ingen kommentar.	Ikke relevant for mig
6	Lægerne lytter meget i forhold til behandling, og hvad der er plads til i min hverdag.	Uoplyst
42	Kunne godt bruge en løsning, der strækker sig over længere tid, da vi bruger meget tid på ikke at have én, der går mere end tre uger.	Uoplyst
48	Patienten er [et barn].	Uoplyst

ID	Kommentarer - Børnedag	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 5	Jeg synes ikke, at vi SKAL være med til at træffe beslutninger angående behandlingsform og medicinering. Og det var vi heller ikke. :-)	I høj grad
 10	Børnegigt. Så vi håber, det er slut nu :-).	I høj grad
 3	Børneafdelingen har kun foretaget en undersøgelse af rygmarsvæsken. Er stadig usikker på, hvem der har det overordnede ansvar i forløbet: Børneafdelingen, [anden afdeling] eller andre.	I ringe grad
 4	Vi er i et [længerevarende] forløb! Jeres spørgsmål passer slet ikke til kræft. Men dem om personalet og "ledelsen" er i orden (I mangler en ledelse).	Slet ikke
 6	Min datter har haft blærebetændelse og var indlagt for at få scannet nyrer. Hun er ikke syg og har derfor ikke forbedret helbred efter undersøgelsen. Vi ville gerne have undgået undersøgelsen, da vi havde på fornemmelsen, at hun var rask. Dette har vi dog ikke fundet opbakning til hos de læger, vi har snakket med, og vi valgte derfor at gennemføre undersøgelsen. Alt foregik super fint og alle var lydhør, faglige, flinke og imødekommende.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Børneamb./allergilab.	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Der var blevet lavet en genfindning på vores søn, og den viste, at han skulle have dobbelt medicin. Så alt i alt et rart besøg.	I meget høj grad
 8	Når der ikke er tid til at få svar på spørgsmål, som omhandler patientens tilstand, så kan helbredstilstanden heller ikke forbedres.	I ringe grad
 4	Der var ikke så meget behandling. Det var et barn med feber og vejrtrækningsproblemer. Personalet undersøgte meget grundigt for lungebetændelse.	Uoplyst
 5	NN har [sygdom]. Tilstanden er ikke blevet bedre her snart fire uger efter, men dette skyldes bestemt ikke den ambulante behandling... Vel bare mere et sygdomsmønster, der ej kan ændres via tilgangen fra ambulant teamet.	Uoplyst
 12	Feberkrampe, derfor [ser] svarene [til ovenstående spørgsmål] således ud.	Uoplyst
ID	Kommentarer - Børneafdeling A40	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 10	Kontrol, men ikke behandling.	I høj grad
 16	Hvis Børneambulatoriet havde flere morgentider, for eksempel før otte, ville det være lettere i forhold til arbejde, og hvis man skal møde op med fuld blære.	I høj grad
 14	NN er tilknyttet [].	I meget høj grad
 17	Sygeplejerske har ikke sendt os en recept på Movicol, som hun havde lovet.	I nogen grad
 2	Min søn NN, som har inkontinens og har været i behandling i [flere] år. Først på [andet sygehus].	Uoplyst



- |   |                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ✎ | 3 Modtog ingen behandling ved dette besøg. Vores datter skulle blot scannes for at beslutte videre forløb.                                                                                                                                                                 | Uoplyst |
| ✎ | 4 Min søn er otte år, så jeg svarer for ham (hans mor).                                                                                                                                                                                                                    | Uoplyst |
| ✎ | 6 Et STORT hit at få is af hospitalsklovn.                                                                                                                                                                                                                                 | Uoplyst |
| ✎ | 11 Eftersom er tarmsygdom blusser op i perioder, har vi ikke haft nogen forventning om, at helbredstilstanden på lang sigt er forbedret.                                                                                                                                   | Uoplyst |
| ✎ | 15 Vores søn skal starte i behandling nu efter opfølgende telefonkonsultation.                                                                                                                                                                                             | Uoplyst |
| ✎ | 20 Vores datter har stadigvæk forstoppelse og synes ikke det pulver, hun får, hjælper ret meget. Og får tusind forskellige forklaringer, når man ringer. Og det er noget, som vi ikke kan bruge til noget, især når det gælder om et barn, som stadigvæk har ondt i maven. | Uoplyst |



