

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Børneambulatorium A
Børneafdeling A
Skejby Sygehus**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	273
Besvarelser fra afsnittets patienter:	128
Afsnittets svarprocent:	47%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor 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 svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet 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 sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er 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 disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form 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).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

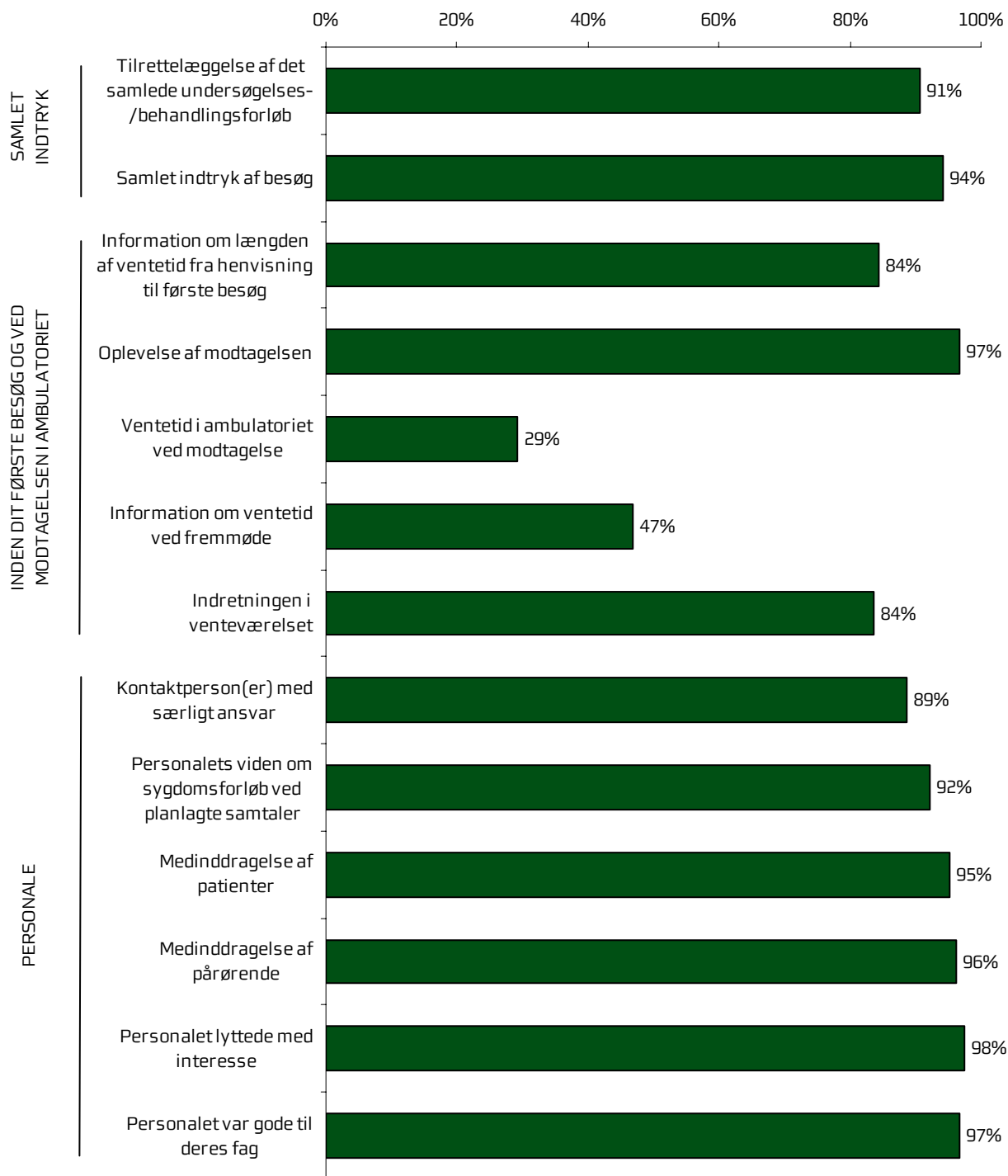
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

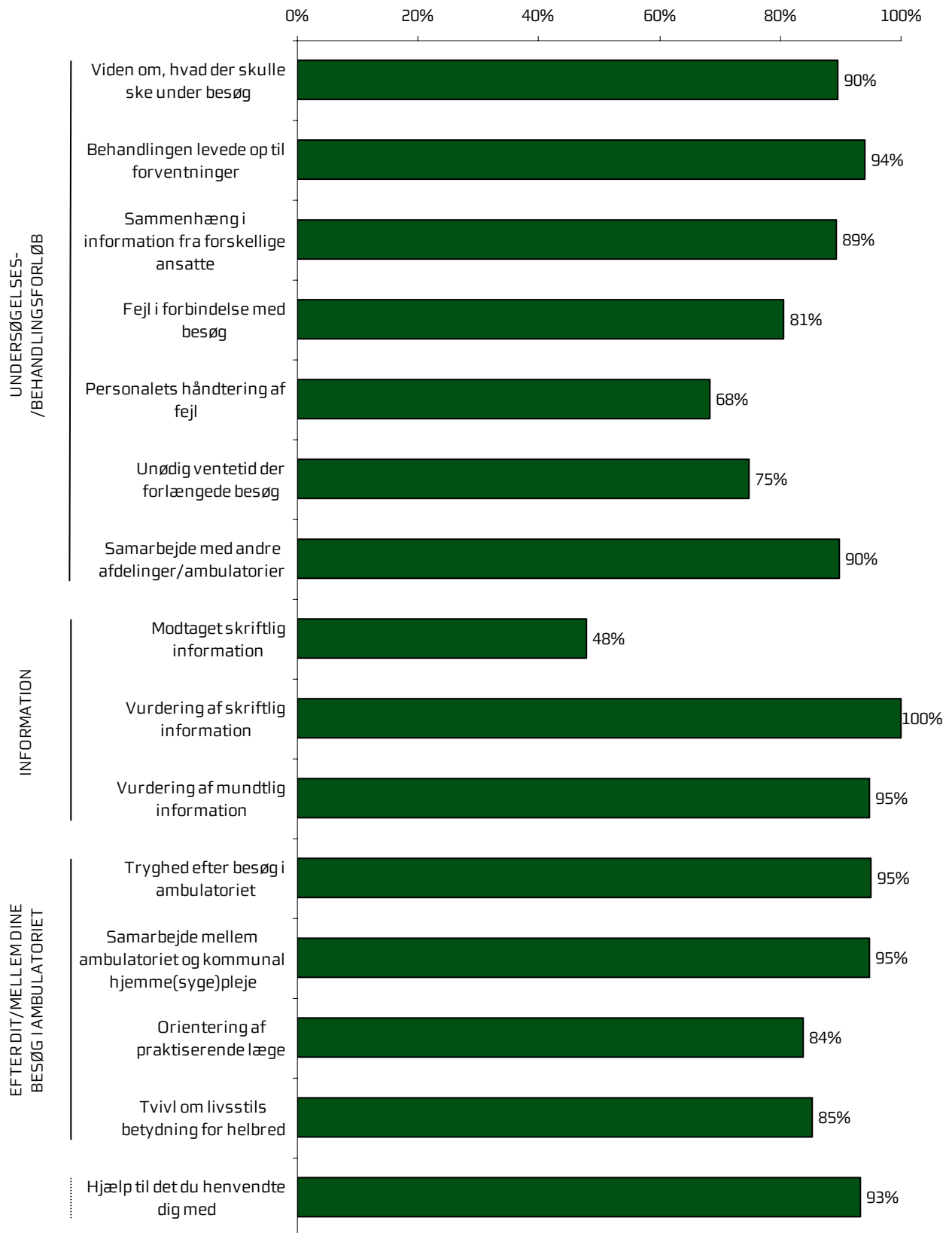
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. 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.

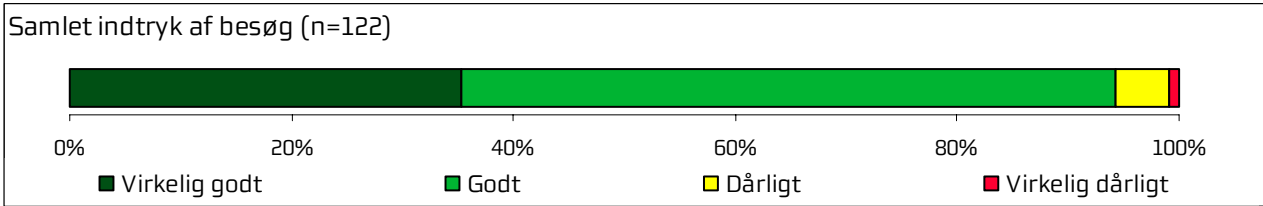
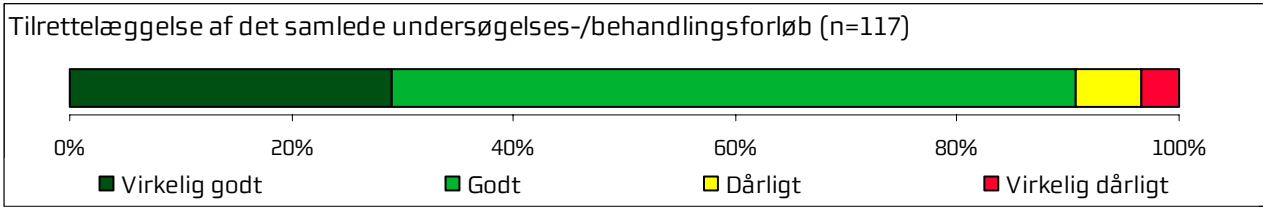
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

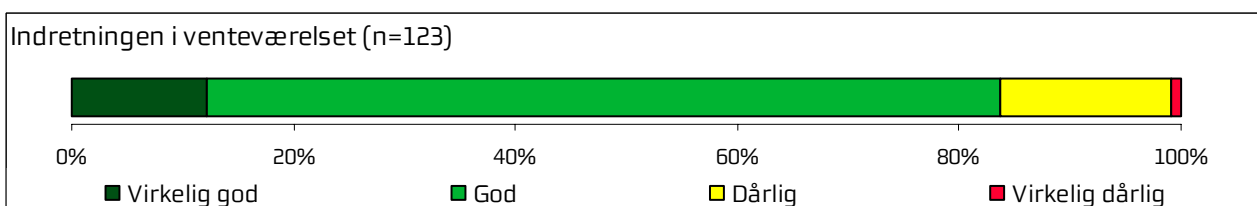
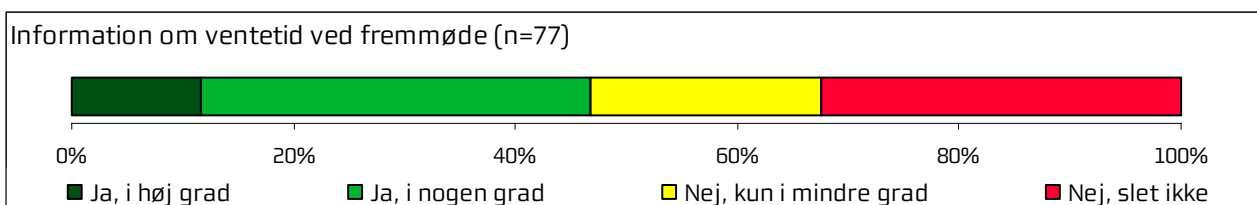
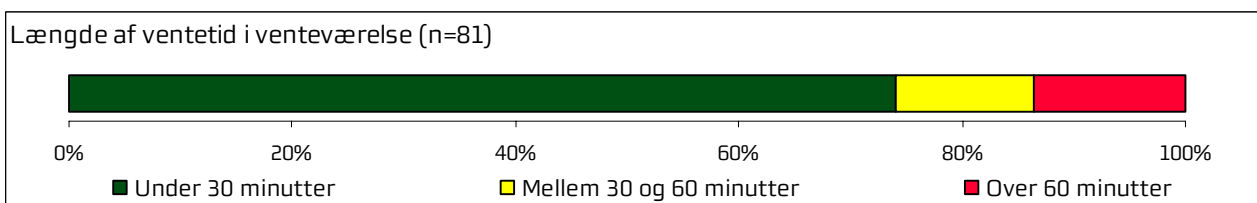
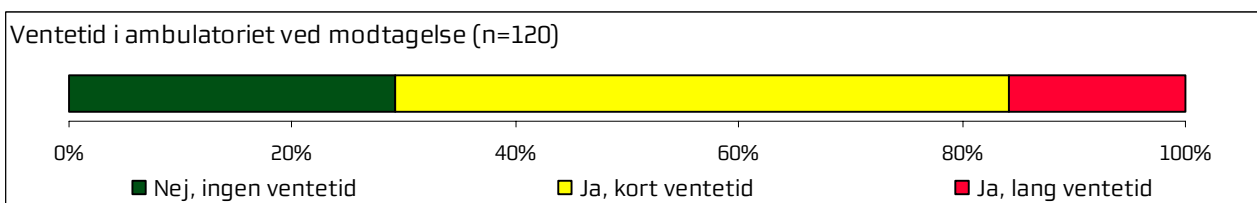
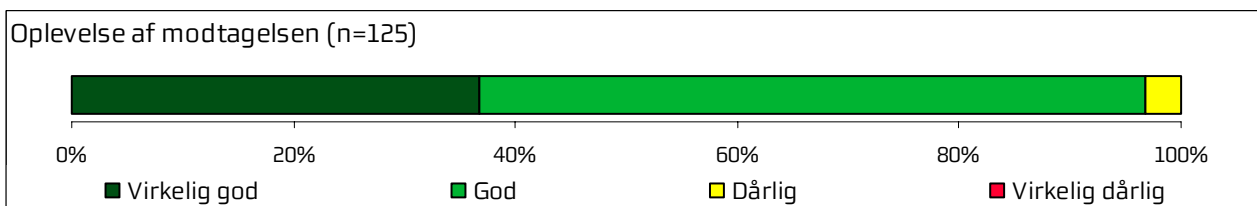
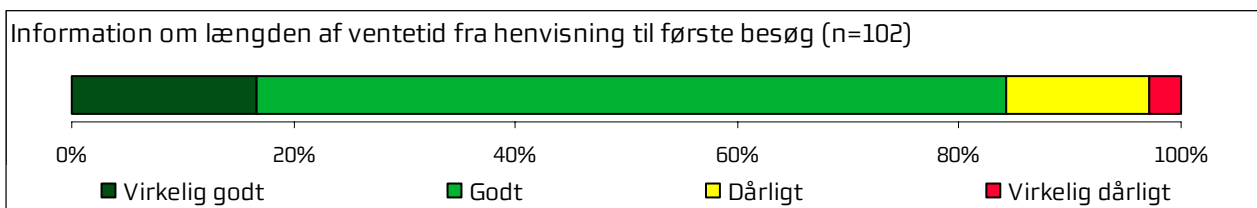
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

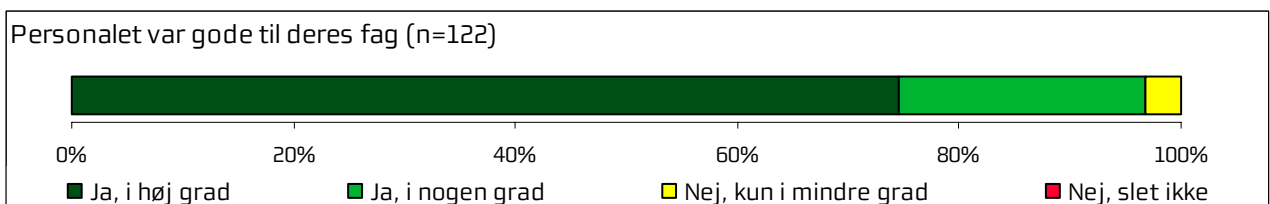
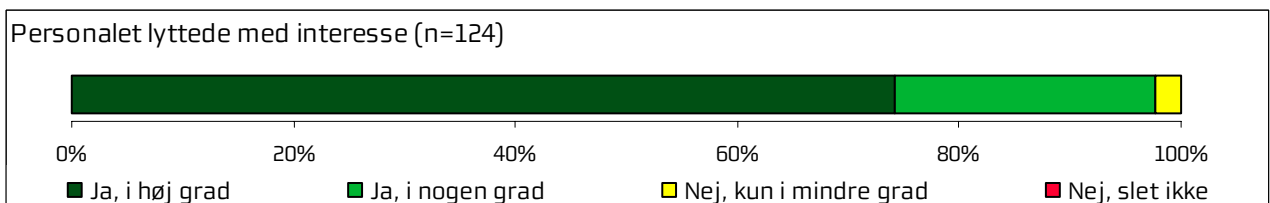
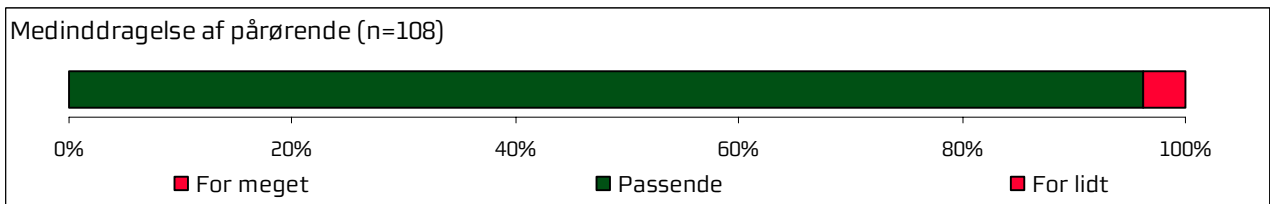
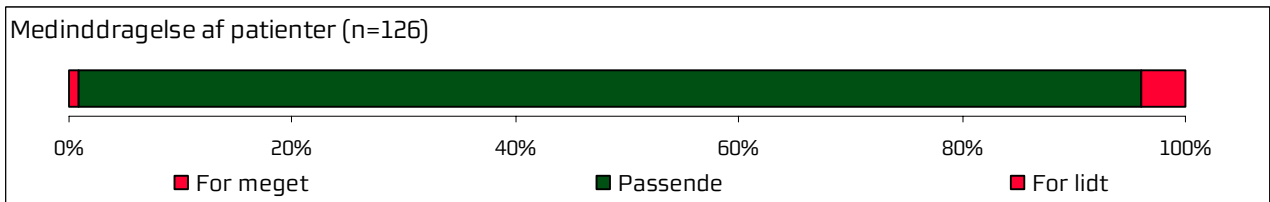
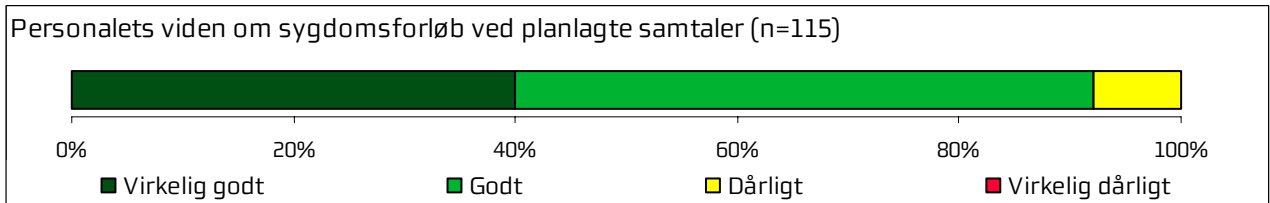
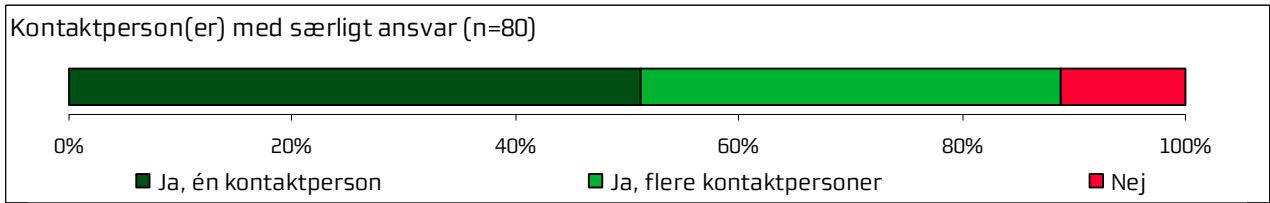
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91%	-	-	100%*	89%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	94%	-	-	99%*	94%	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



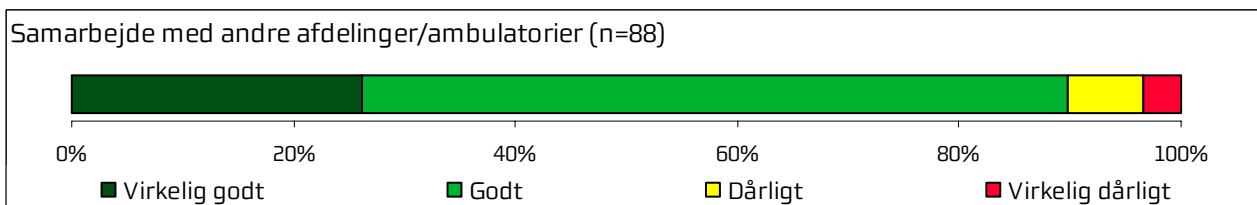
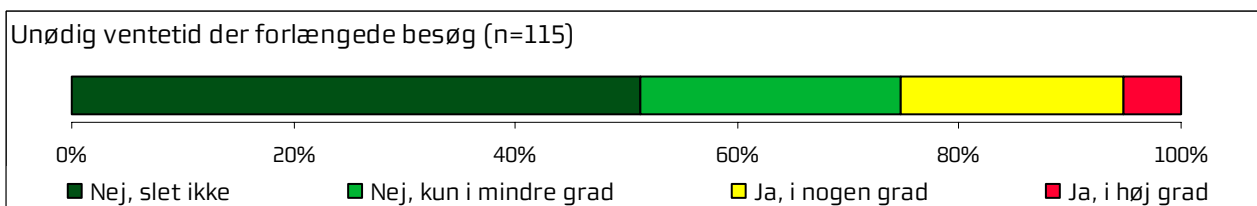
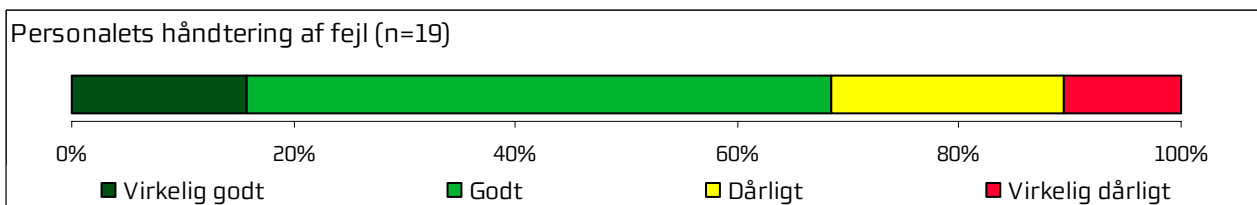
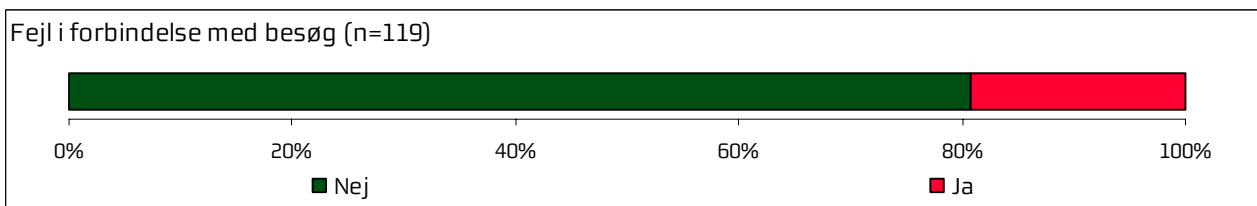
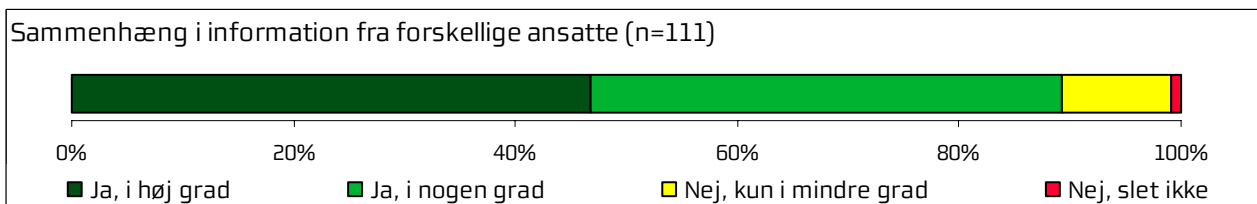
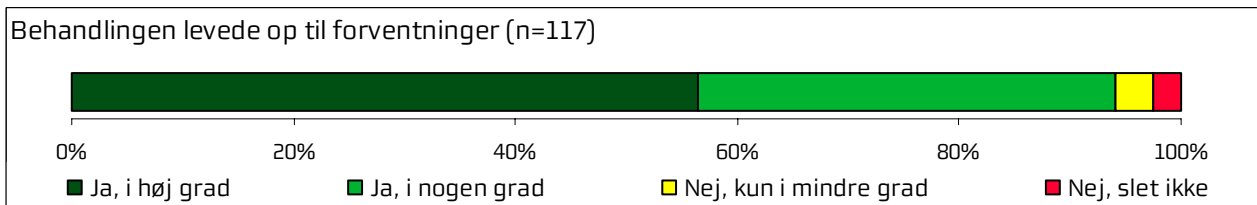
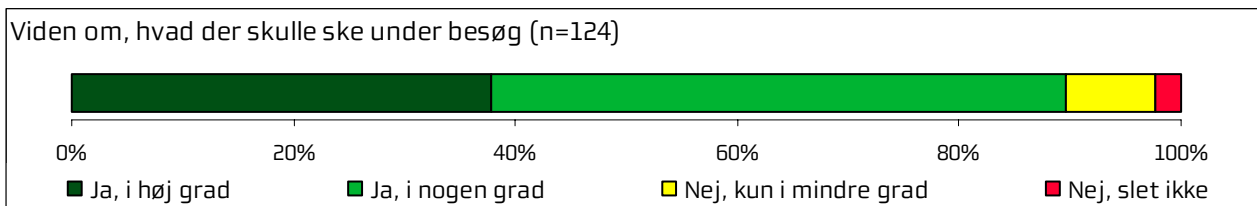
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	97%*	75%	90%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	94%	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	29%	-	-	36%	10%*	24%
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?	47%	-	-	72%*	18%*	43%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84%	-	-	93%*	74%*	86%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89%	-	-	93%	64%*	80%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	97%	81%*	92%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	100%*	88%*	94%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96%	-	-	96%	79%*	89%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98%	-	-	100%	92%*	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%*	93%	97%

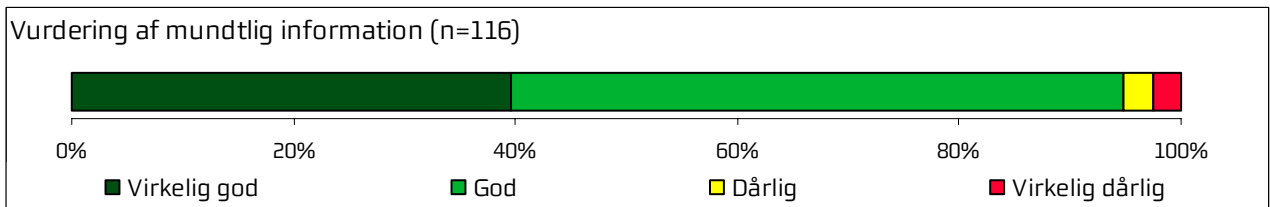
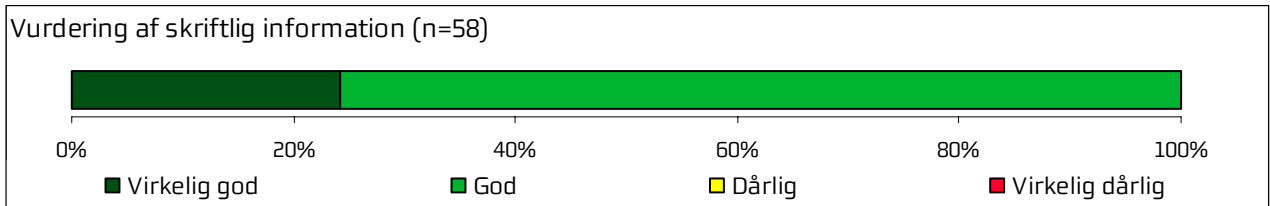
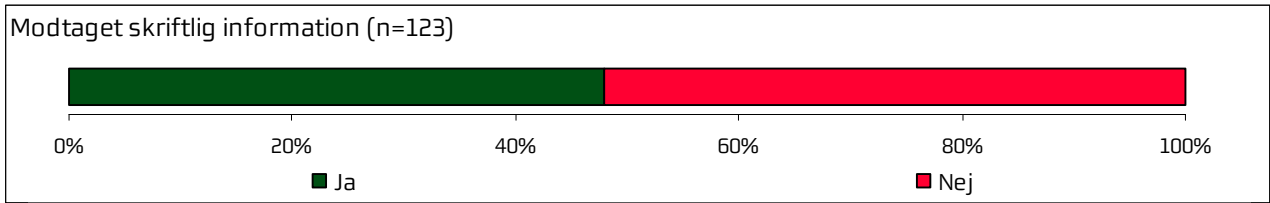
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	90%	-	-	96%*	84%	91%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94%	-	-	98%	80%*	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89%	-	-	96%*	86%	93%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	81%	-	-	94%*	76%	88%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	68%	-	-	100%*	55%	77%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	75%	-	-	97%*	75%	85%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90%	-	-	97%	82%	90%

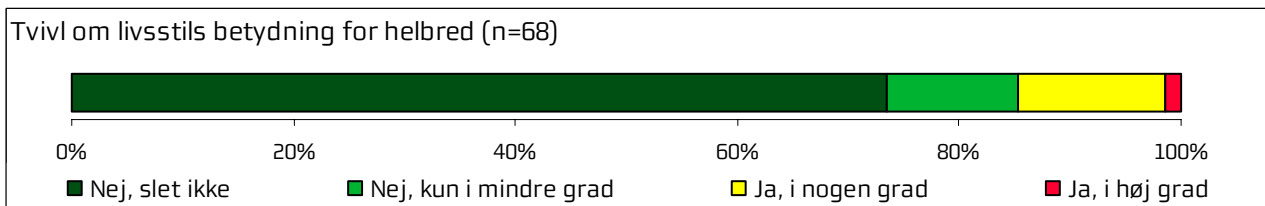
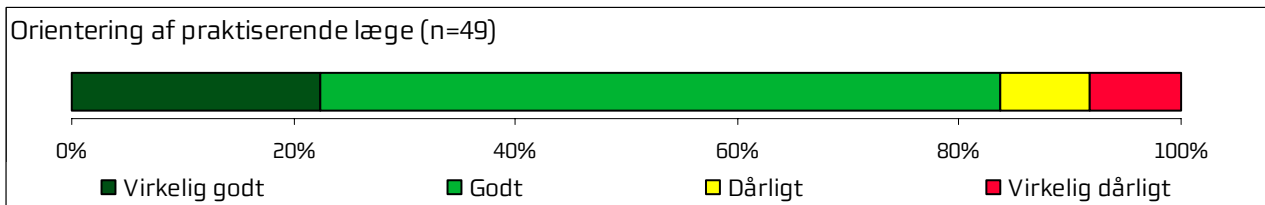
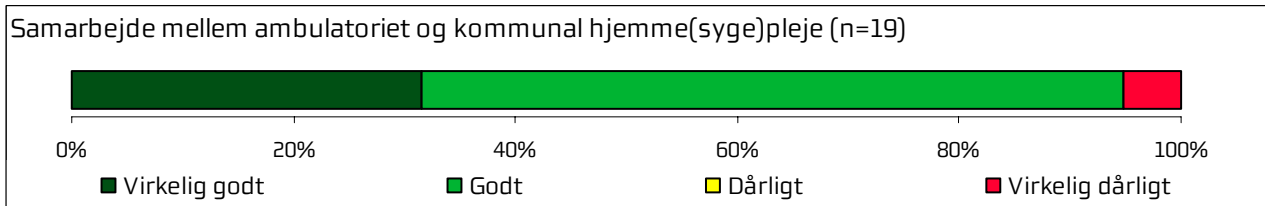
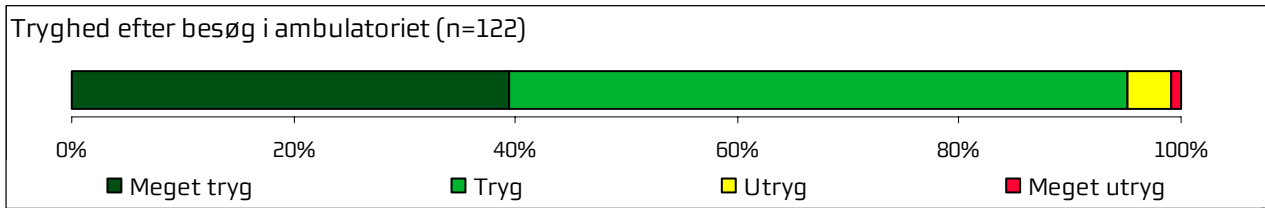
4.5 Information



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	48%	-	-	83%*	43%	60%*
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	93%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95%	-	-	99%*	89%	96%

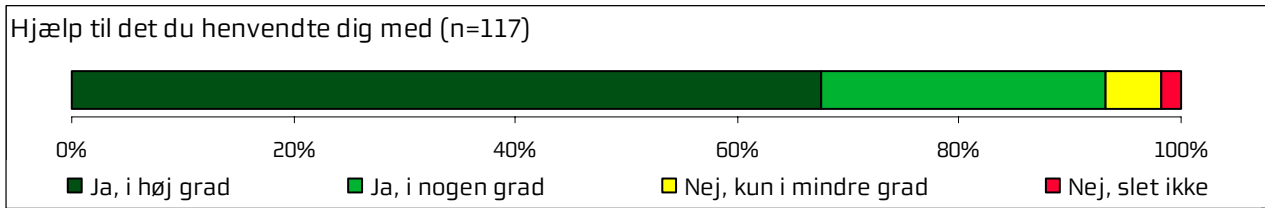
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	98%	87%*	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95%	-	-	100%	67%*	85%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	84%	-	-	97%*	58%*	83%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	85%	-	-	91%	65%*	73%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93%	-	-	98%	89%	95%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere 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.












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.

Børneambulatorium A







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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Da patienten er et 5-årigt barn vil jeg gerne pointere det imødekomende venteværelse samt personale. Der var på intet tidspunkt udtryk for angst eller urolighed hos barnet, og alt foregik i hendes tempo. Barnet udtrykker heller ikke uro omkring næste aftale på ambulatoriet.	Virkelig godt
3	Tjekke at det er den rigtige sygeplejerskes navn, der står på kontaktkortet. Ringede og fik en fremmed i telefonen, der ikke kendte os - men vedkommende fandt frem til dem, der kunne hjælpe :-)	Godt
4	De kunne godt gøre mere ud af rengøringerne, da jeg flere gange har set snavs i undersøgelseslokalerne. Eventuelt aften/sen eftermiddags kontrol. Men derudover synes jeg, at afdelingen håndterer alting meget fint. Kan godt lide personalet - de er efterhånden som familie for mig. Det er rart at have det samme personale så mange år.	Godt
6	Jeg synes, man skal vurdere, hvad det er som den enkelte person kommer med og så sætte eksperter på fra starten i stedet for at forsøge, når man ikke er sikker. Det giver ofte traumer til børn. Men alt i alt er vi meget glade for at komme i ambulatoriet.	Godt
7	Det er meget sjældent, at der er ventetid, og det er virkelig en god ting. Det skal de have ros for (Børneambulatoriet Skejby).	Virkelig godt
8	Det er sjældent, vi venter.	Virkelig godt
9	Det er et meget imødekomende ambulatorium at komme ind på, der er en god stemning. De er hjælpsomme.	Virkelig godt
10	Ambulatoriet kan ikke gøre det bedre set i lyset af de forhold, de arbejder under. Men som med andre ting er det altid børn, gamle og syge mennesker, der bliver ramt af sparekniven - desværre.	Godt
11	Dygtige fagligt, imødekomende, venlige, hjælpsomme.	Virkelig godt
12	Det er rart, at selvom ambulatoriet/lægerne ikke lige har flere behandlingsmuligheder til min datter, så slipper de ikke kontrollen med hende.	Virkelig godt
14	Behandlingen/undersøgelsen på stedet var upåklagelig, men opfølgningen og koordinationen mellem afdelingerne og videre i forløbet i systemet blev langtrukket.	Godt
16	Synes, at samlede undersøgelser gik godt, men problemet er bare, at vi ikke har fået resultater af undersøgelse, der er blevet taget.	Intet svar
17	Alle var meget søde. Dejligt med den korte ventetid, vi havde.	Virkelig godt
18	Det er vigtigt, at personalet viser respekt, når vi ringer ind. Vi ringer ikke for at genere en travl	Godt

sygeplejerske, men for at få hjælp. Oplevede et par gange, at der var lovet en tilbagemelding - og hørte intet. Det er meget utilfredsstillende, idet man både som patient og pårørende føler sig magtesløs.

-  20 Mulighed for kontakt til læge per mail til afklaring af spørgsmål, i stedet for først at skulle forklare/forstyrre en sekretær, derefter en sygeplejerske og så en læge. Godt
-  21 Vores faste læge og sygeplejerske skal have ros for ikke bare at være meget kompetente indenfor behandlingen af vores børns lidelse, men også for at tage så godt vare på os som familie. Når vi møder andet personale, er der ikke den samme kontakt, og de kender ikke vores familie godt nok til, at man føler den samme tryghed. Godt
-  22 Nedsæt ventetiden før, under og efter undersøgelsesforløbet. Godt
-  23 Lægerne har været kompetente og givet ok information. Det administrative og kommunikationen har været elendigt. Dårligt
-  26 Jeg synes i starten, det kunne være svært lige at finde rundt på stedet. Ydermere synes jeg, det er underligt, at jeg stadig går til kontrol på børneafdelinger og får brev, hvor der bliver henvendt sig med, at du og dine forældre... Jeg er ikke hjemmeboende længere, så jeg kan ikke se, hvorfor mine forældre stadig skal være indblandet. Godt
-  30 Jeg ved ikke, hvad det skulle være; Jeg får fyldestgørende svar på mine spørgsmål. Virkelig godt
-  32 Vi synes alt i alt rigtig godt om at komme i ambulatoriet og patienten glæder sig hver gang, fordi alle er så søde og rare. Jeg er sikker på, at hun føler sig rigtig godt hjulpet. Godt
-  33 Meget kompetent personale. Både barn (patient) og mor følte sig tryk. Virkelig godt
-  35 Jeg synes, at de er rigtig gode til at informere både forældre og børn om det, som sker/skal ske. Virkelig godt
-  40 Vi har været igennem et forløb på næsten to år, og sidst i forløbet fik vi af sygeplejersken indtrykket af, at behandlingen skulle sættes i gang. Det virkede som om, det blot var en formalitet. Vores søn fik bøger/materiale med hjem. Han fik også vist, hvordan medicinen skulle sprøjtes ind. Han skulle prøve at stikke sig med sprøjten, som dog var uden indhold. Vi fik desuden oplyst, hvordan vi skulle forholde os med opbevaring af medicin både hjemme og på vores nært forestående rejse til udlandet samt, hvor medicinen skulle bestilles og afhentes - alt dette til ingen verdens nytte. Der kan man da virkelig tale om at tage "slik" fra børn. Efter utallige henvendelser endte det så med, at vi fik afslag på behandling via et telefonopkald, og efterfølgende fik vi et afsluttende brev, hvor det blot blev oplyst, at sagen var lukket. Vi har brugt rigtig meget tid med vores søn, så han var forbedret på, hvad der skulle ske, når han nu skulle have behandlingen, men på en eller anden måde var det meget nemmere at forklare ham, at han skulle have medicin, end at han lige pludselig ikke skulle have det. Dårligt
-  41 Venteværelset er primært indrettet til små/mindre børn. Personalet gør dog en STOR indsats for de større børn, har f.eks. en Wii på rullebord, der bliver kørt frem, men da vi skal vente 1/2 time efter behandling pga. observation, kan der være rift om denne. Og forholdene gør, at vi sidder på gangareal og venter, hvor personale skal passere forbi. I princippet er der kun to stole, men der hentes stole fra personalestue efter behov og alt afhængig af hvor mange børn og forældre, der venter. Vil gerne understrege, at personalet gør en stor indsats for, at det hele "glider", så det er mere de fysiske rammer, der ikke er optimale. Godt

Bilag 1




- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 43 | Ambulatoriet regnede med, at medicinen virkede, men da det ikke er min oplevelse, føler jeg, at der er lang tid til næste besøg i ambulatoriet. | Godt |
|  | 45 | De kunne servere noget mere lækkert mad. | Dårligt |
|  | 48 | Der ligger altid en tegning, hun kan male på til vores datter med hendes navn på, når vi kommer til kontrol med hende. Det, synes hun, er dejligt. | Virkelig godt |
|  | 50 | Manglende plads - undersøgelsesrum. Manglende læger. | Dårligt |
|  | 51 | Jeg har kun positivt at sige herom og kun gode oplevelser. | Virkelig godt |
|  | 52 | De er gode til at få mig til at forstå, hvad jeg selv kan gøre bedre, og så jeg som barn har forstået det. Tak for at de snakkede med mig og ikke kun min mor! :-) | Virkelig godt |

Børneambulatorium A

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Ventetiden var mellem to forløb. Vi kom til med det samme, da vi henvendte os, men efter første snak med sygeplejerske måtte vi vente på læge. Mener at kunne huske noget med sygdom blandt personale.	Virkelig godt
3	Det var træls at vente.	Godt
4	Det var nogle underlige spørgsmål til en, som kommer der hver måned, siden man var lille.	Godt
8	Det er for babyer. Der er ikke noget for teenager.	Virkelig godt
11	Det var en stor lettelse at komme til jer og straks få en diagnose, det havde vi ventet i seks måneder på.	Virkelig godt
12	Vi var indkaldt i dagafsnittet, da der var meget lang ventetid til ambulatoriet.	Virkelig godt
13	Der kunne godt komme lidt fornyelse i bladene i venteværelset (2006 er meget gamle blade).	Virkelig godt
16	Synes, at ventetiden var meget lang. 4 TIMER for at få læge. Angående andre undersøgelser taget af sygeplejersker var ventetid ikke så lang.	Intet svar
17	Meget positivt.	Virkelig godt
18	Det var maksimalt fem minutter, vi skulle vente, så det var ikke så ringe.	Godt
19	Ambulatoriet på A3 har nærmest ikke noget venteværelse, men bare et par stole på gangen. Det bærer præg af at være en sengeafdeling, og som sådan fungerer det vel ok, men ikke på nogen måde som det almindelige børneambulatorium.	Godt
24	Der var ingen at henvende sig til, da vi kom, så derfor kunne vi ikke blive informeret om ventetid. Men for vores barn, som skulle til undersøgelse, var indretningen af venteværelset helt optimal, så han syntes kun, det var okay.	Virkelig godt
26	Jeg har haft mange gode oplevelser med at komme på ambulatoriet, og jeg vil sige, at de fleste af gangene har der ikke været ventetid, eller så er jeg kommet ind før tiden.	Godt
29	Lang ventetid med en to-årig. Ventede i 75 min. uden, at der var nogen der informerede om hvor vi var "tidsmæssigt".	Godt
36	Jeg blev pænt vist ind på det pæne venteværelse og fik tilbudt noget at drikke. Rigtig god oplevelse.	Godt
39	Venteværelset var alt for lille og kedelig.	Virkelig godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|--|---------|
|  | 44 | Ventetid på seks måneder fra lægehenvi-
sning er for lang tid, når man har et barn med skolefravær på 45 %! | Godt |
|  | 45 | Ikke særlig mange siddepladser og der manglede bolde til fodboldbordet. | Dårligt |
|  | 46 | Ventetiden er meget svingende, men er blevet bedre i det sidste halve år. | Godt |












Børneambulatorium A

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Urinprøve forsvandt.	Virkelig godt
3	EPJ gik ned - man kunne ikke se hvilken smertestillende medicin.	Godt
6	Mit barn skulle have en bestemt behandling, og desværre oplever vi ofte, at de personer som bliver sat til det ikke er dygtige nok på lige netop dette punkt. Utrolig sødt personale, men ikke nok ekspertise, hvilket desværre resulterede i, at vores barn skulle stikkes tre gange i stedet for en.	Godt
15	Forkert læge - ikke samme læge.	Virkelig godt
18	Jeg synes ikke, at min medicin hjalp nok. Det var også svært at få hjælp, da jeg havde det rigtig dårligt.	Godt
21	Der blev udleveret forkert behandlingsudstyr.	Godt
23	Glemte at bestille tid til yderligere undersøgelse.	Dårligt
34	Ej bestilt blodprøve.	Godt
38	Røntgenbilleder forsvandt.	Virkelig godt
40	De kunne ikke "finde ud af" at tage en simpel prøve. Ramte ved siden af flere gange, så vi måtte tage hjem igen!	Dårligt
46	Glemte at bestille tid til scanning.	Godt
47	Blev lovet svar på undersøgelserne, når de kom. Har aldrig fået dette svar. Ved telefonisk henvendelse lovet brevsvar, har heller ikke fået dette. Ingen opfølgning og problemet er stadig ikke løst, fortsat ingen diagnose. Tror egentlig, at min søn er blevet afsluttet, men ved det ikke. Ingen kender noget til problemet, når man ringer.	Dårligt

Børneambulatorium A**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Det kunne være rart med bedre kontakt mellem de to (tre) CT-afdelinger i Danmark - henholdsvis Skejby og Rigshospitalet. Det ville være betryggende med samme former for behandling i hele landet.	Godt
10	Er kommet på børneambulatoriet igennem mange år, og det er tydeligt at mærke, at de ansatte arbejder under STORT pres. Der er alt for mange patienter i forhold til ansatte og de fysiske rammer, de har til rådighed. Dette er blevet værre og værre igennem årene!! Men de kæmper bravt, det skal de have.	Godt
11	Vi er meget trygge ved A3 Traumeafdeling. Vi er kun blevet godt behandlet. Altid meget lyttende, forstående og hjælpsomme. Det er trygt, at det er det samme personale, som går igen. Specielt når det er et barn, som er patient.	Virkelig godt
14	[Patienten] skulle sendes videre til dagkirurgisk afsnit for videre behandling. Her oplevede vi, at vi måtte ringe flere gange for at få oplyst en tid. Journalen var dog ikke at finde, og vi måtte ringe et par gange.	Godt
15	Det var en meget positiv oplevelse. Personalet satte sig rigtig godt ind i NN's situation. Meget kompetent.	Virkelig godt
16	Fejl - vi fik ikke resultater af undersøgelser, der blev taget. Vi fik at vide, at de ville ringe. Da vi ikke fik nogen opkald, ringede vi selv. De sagde, at de havde ikke nogle resultater, og de var meget travle, men vil nok ringe. Vi har stadigvæk ikke fået nogen svar (efter tre måneder).	Intet svar
19	Det kunne være RIGTIG rart med lidt mere sammenhæng, så man kunne få den samme læge flere gange i stedet for en ny HVER gang.	Godt
21	Vi ville ønske, at andet sundhedspersonale end dem, vi er vant til og trygge ved at møde, altid har læst vores børns journaler, og at de, hvis de mangler den nødvendige viden, konfererer med en mere erfaren medarbejder, så fejl ikke så let opstår.	Godt
23	Det er uacceptabelt, at en lille pige med manglende vækst skal vente tre måneder på gastroskopi, når vi allerede har kæmpet længe for at nå anerkendelse af problemets omfang!!!	Dårligt
25	Ved skriftlig indkaldelse vil det være godt, hvis man bliver informeret i hvilket grundlag, man skal til undersøgelse for.	Godt
27	Lægerne "glemmer" nogle gange, at patienter ikke har kendskab til/og viden om skadesforløb og konsekvenser af det tilskadekomne - som patient kan man derfor godt opleve, at det bliver "bagatelliseret", men som patient er det en "vigtig" ting, hvorfor man måske undlader spørgsmål til personalet. Dette set ift. at I ser alle/mange lignende tilfælde HVER dag!	Godt

-  30 Jeg er fuldt tilfreds med den behandling, jeg får. Virkelig godt
-  32 Har (under) efter de sidste par besøg haft en fornemmelse af, at der var travlt, og at man skulle skynde sig lidt videre. Godt
-  35 De har ringet til mig hurtigt samme dag efter, at der var taget nogle beslutninger om den videre behandling. Det var rigtig fint så man ved, hvad det videre forløb er. Virkelig godt
-  37 Da vores søn skulle til behandling for anden gang, oplevede vi en lang ventetid på ca. tre timer. Både anden og tredje gang vores søn skulle til behandling, var han blevet "glemt", og vi måtte ringe og rykke for at få en tid til behandling. Godt
-  42 Samarbejdet i forhold til andre specialister er yderst velfungerende. Her tænkes på læger, fysioterapeuter, ergoterapeuter, andre speciallæger. Dårligt i forhold til blodprøvetagning, besværlig procedure. Man ringer ind om morgenen, svært at komme igennem. Herefter møder man til blodprøve, ofte er der kludder i bestillingen. Så traver man tilbage til afdelingen. Ventetid ved skranken begge steder. Godt
-  44 Alt for lang ventetid. Godt
-  47 Kom til kontrol efter foranledning fra infektionsmedicinere, som gerne ville komme på tilsyn, når vi ankom til børneafdelingen, men trods flere opfordringer til dette, skete det aldrig. Dårligt
-  48 Vi har et par gange oplevet, at sygeplejersken begynder at undersøge (måle og veje) vores barn, mens vi stadig taler med lægen. Dette oplever vi som en forstyrrelse, da den ene forælder hjælper sygeplejersken og derved mister information fra lægen. Virkelig godt
-  49 Jeg har haft en enkelt episode med dårlig kommunikation mellem læge i min hjemby og Skejby, hvor kopier af journal bortkom, og min undersøgelse derfor blev forsinket. Dog uden problemer. Godt
-  50 Der forefindes en læge, som ikke er særlig informationsvenlig. Det skete et par gange, at journalen var væk, og vores egen læge modtog oplysninger fra en anden patient, men med min datters navn og CPR-nummer. Dårligt
-  51 Bortset fra selve sygdommen, så har det været et godt forløb. God information hele tiden på afdelingen og i ambulatoriet. Altid lyttende og smilende. Nu, fire år senere, stadig personale på ambulatoriet vi kender - og som genkender vores søn. Han er altid glad for disse besøg - trods blodprøver. Virkelig godt

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg synes, at Skejby har været fuldt kompetent til opgaven. Vi er faktisk kede af, at eget sygehus nu skal følge vores datter det sidste stykke af vejen. Vi føler bestemt ikke, at den nuværende læge kan løfte opgaven.	Virkelig godt
4	Kunne være rart med en liste over, hvad man IKKE må gøre.	Godt
5	Bedre planlægning, så ventetid mellem undersøgelser og besøg i ambulatorium kunne minimeres.	Godt
8	Vi har god kontakt, også mellem besøgene.	Virkelig godt
18	Det var vanskeligt at komme i kontakt med en læge i ambulatoriet pr. telefon, hvis jeg fik det dårligt mellem de aftalte besøg.	Godt
19	De første gange virkede lægerne meget usikre på deres plan, og det smitter af, når man ikke helt føler, de ved, hvad de gør og vil og ikke rigtig kan få nogle svar om, hvad man skal forvente. Men det er blevet bedre de sidste år.	Godt
21	Vores børns åbne indlæggelse fungerer meget godt. Hvis vi er i tvivl om børnene har en infektion, møder vi altid op og får en god modtagelse. Desuden er det aldrig et problem at få lavet en aftale om, hvis den ikke passer os. Både vores læge og sygeplejerske har i en svær periode ringet mellem besøg og hørt, hvordan det gik med behandlingen og os personligt, hvilket har været en god oplevelse.	Godt
23	Vi må selv sørge for at komme videre / få svar på undersøgelse.	Dårligt
28	Det er nogle gode besøg jeg har ude på Skejby!	Godt
31	Der har ofte været uoverensstemmelser faggrupperne imellem for vores barns vedkommende mellem ergoterapeuter, fysioterapeuter og læger. Dette vækker mistillid.	Godt
32	Har haft ringet et par gange mellem to besøg angående medicinering. Har bestemt fået gode råd og hjælp, men har også følt, at det var lidt som om, vi bare skulle prøve os frem selv. Det er ikke trygt at "prøve sig frem" med ens barns medicin.	Godt
40	Efter prøvetagning tog vi forgæves kontakt til vores kontaktperson i ambulatoriet, da lovede tilbage meldinger ikke blev overholdt. Vi ringede flere gange og blev lovet besked, men igen måtte vi rykke. Dette gentog sig flere gange, og til sidst lykkedes det endelig at få svar fra lægen og sygeplejersken. Vi fik endvidere oplyst af lægen, at vi skulle ringe til ham, men da vi forsøgte, blev vi afvist af sekretærerne, for man kunne da så sandelig ikke ringe til lægen!	Dårligt
43	Ambulatoriet glemte at orientere min læge om, hvilken medicin de gav mit barn!	Godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 44 Jeg kan ikke påstå, at der ikke automatisk kommer svar på prøver. Jeg måtte selv ringe flere gang for at få svar. Nu venter vi så igen for at få lavet yderligere blodprøver. Kunne de ikke være taget første gang, så vi kunne spare nogle måneder og fridage til os? | Godt |
| ✎ | 46 Det er rart, vi altid kan ringe og få en snak med en læge. | Godt |
| ✎ | 48 Det giver os tryghed, at vi altid kan ringe og tale med ambulatoriets personale, hvis vi har behov for det. | Virkelig godt |
| ✎ | 50 | Dårligt |
| ✎ | 51 Det er et fantastisk tilbud, at besøgene i ambulatoriet skal fortsætte til min søn er 20 år(ca.). God tryghed for os og god ide med, at han selv kan spørge ind til sygdommen, når han bliver gammel nok. | Virkelig godt |

