

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



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

Børneambulatoriet

Børneafdeling B

Regionshospitalet Viborg, Skive og Kjellerup

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: | 341 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 147 |
| Afsnittets svarprocent: | 43% |

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.

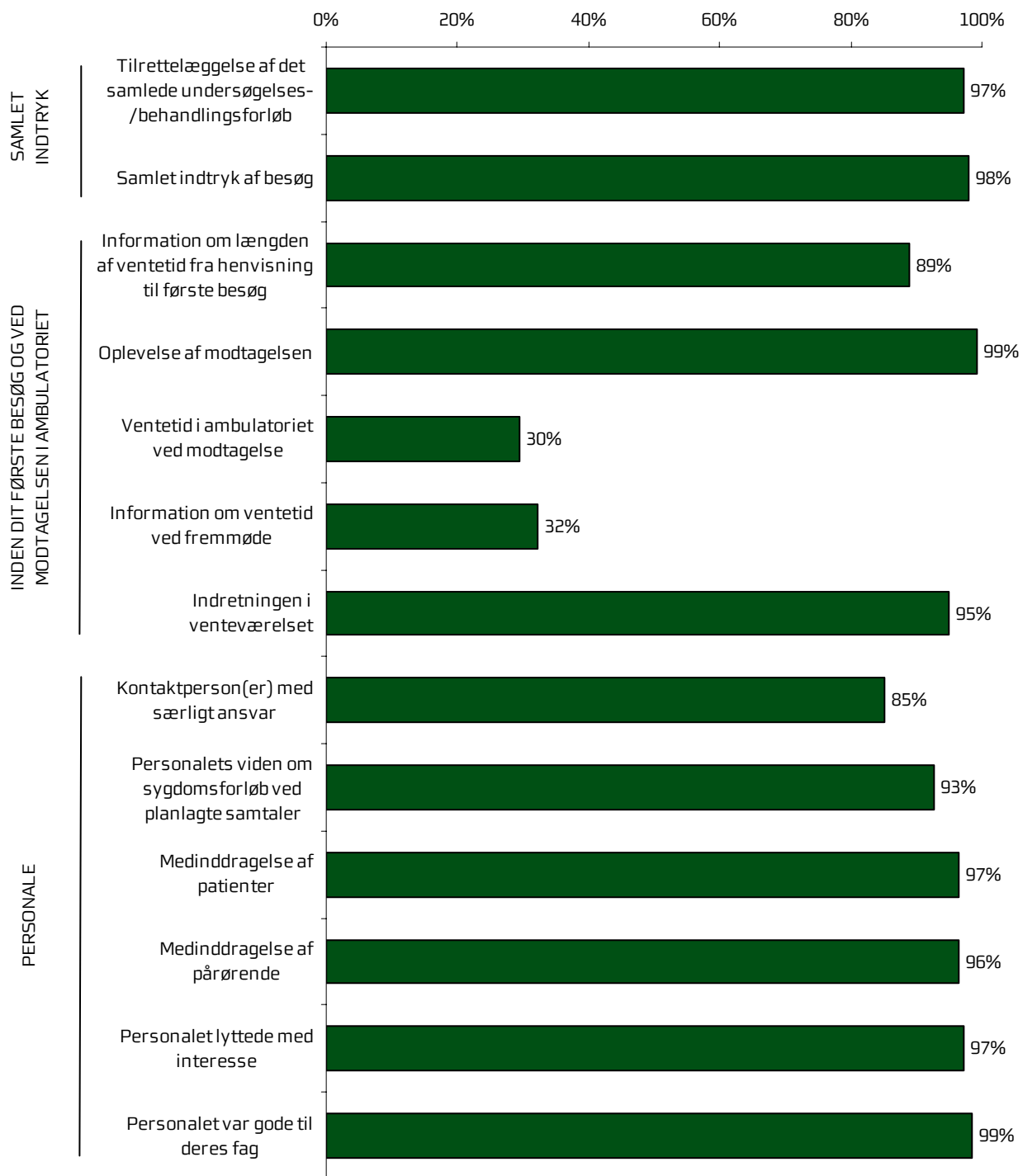
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

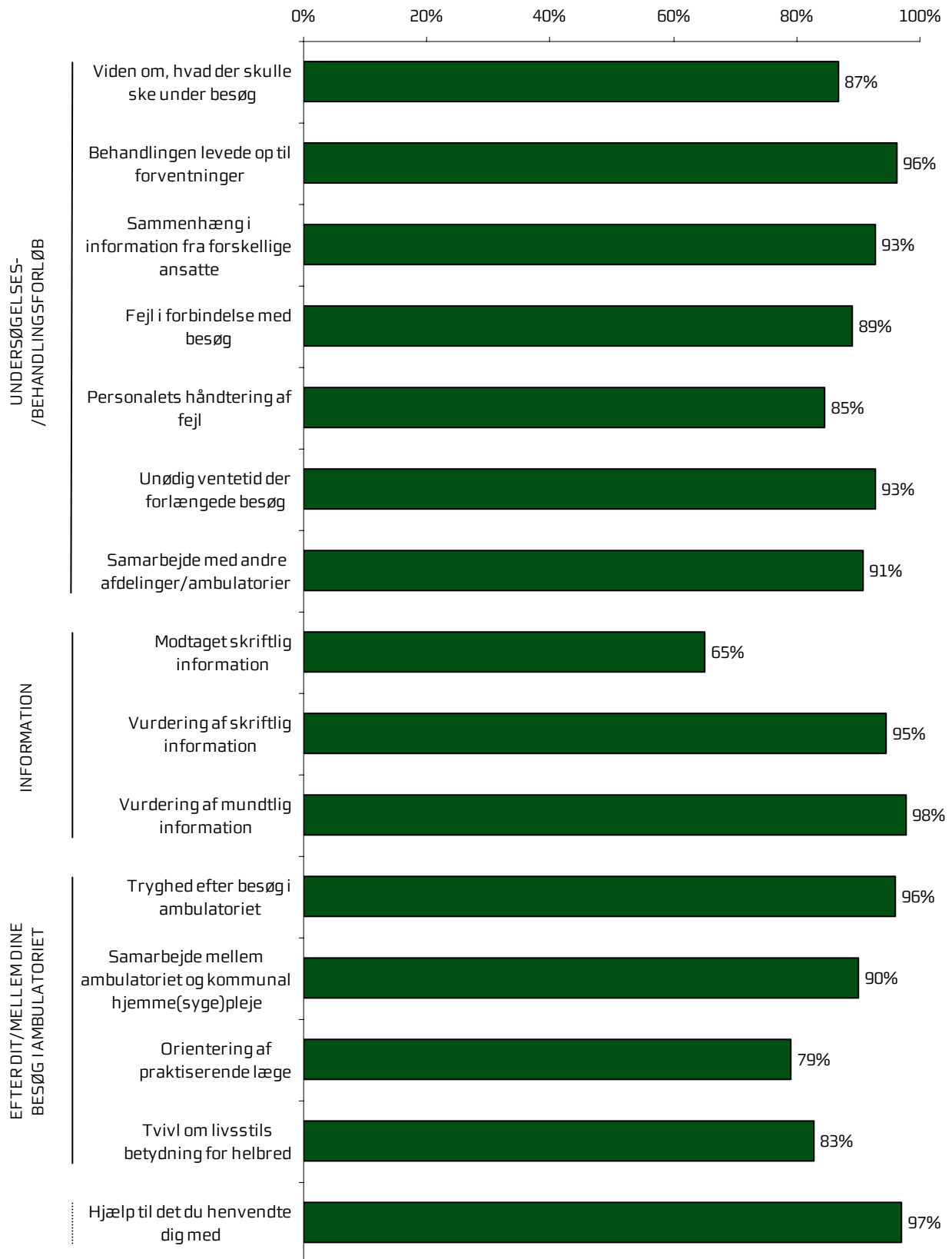
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder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

I dobbelttopslagene 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.

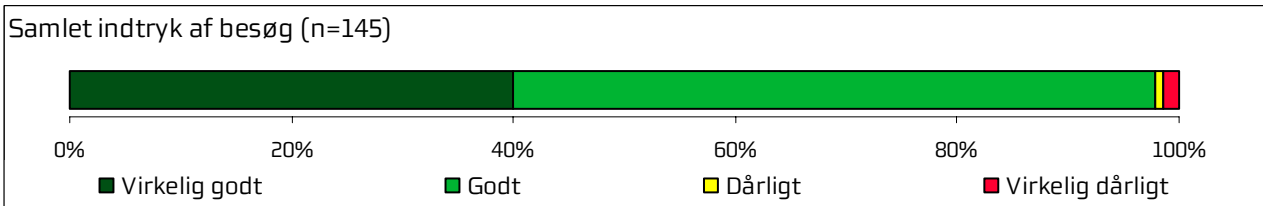
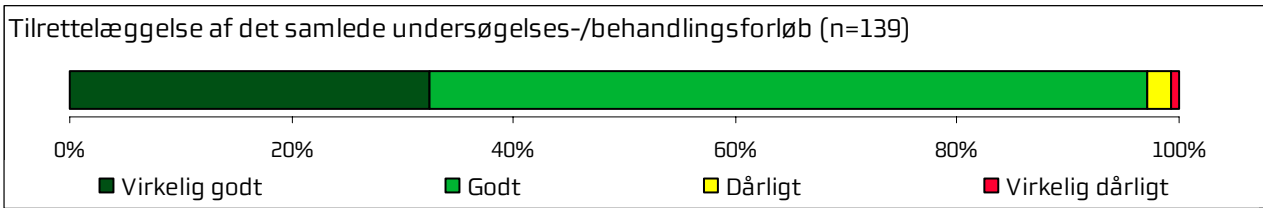
Den højre side i dobbelttopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

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.

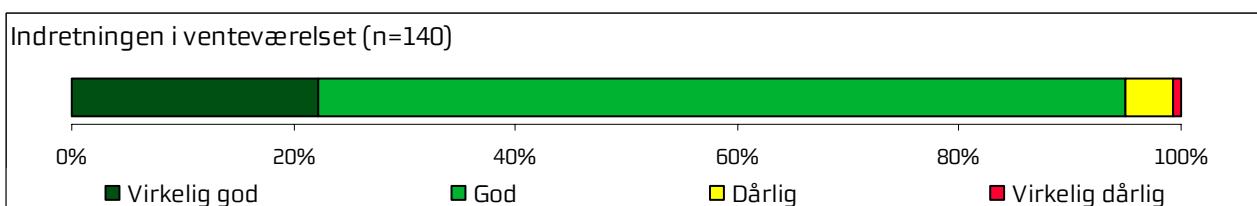
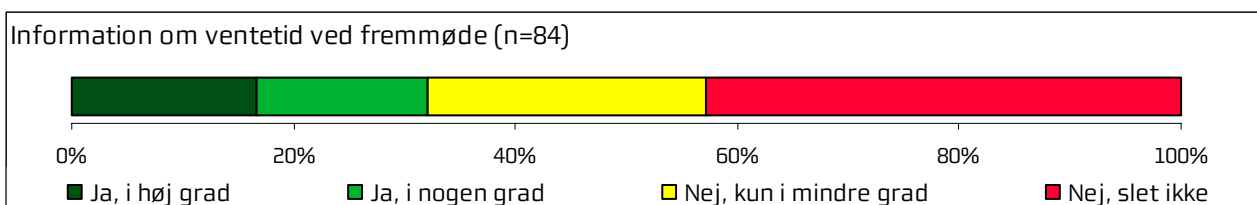
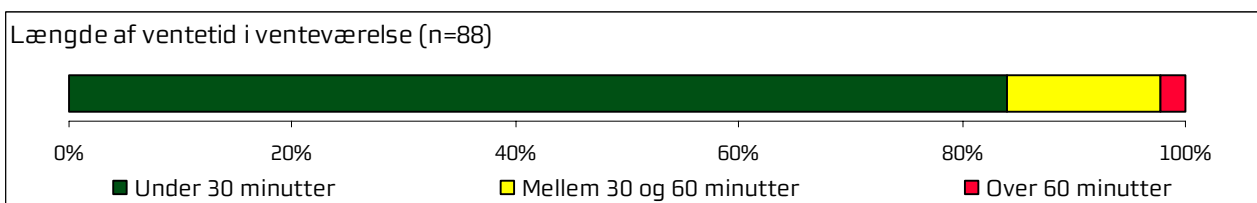
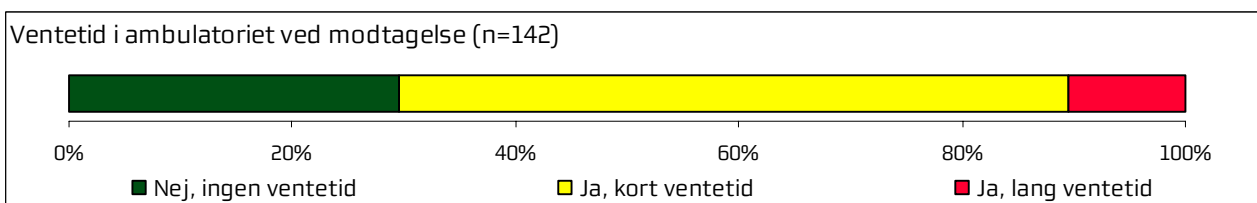
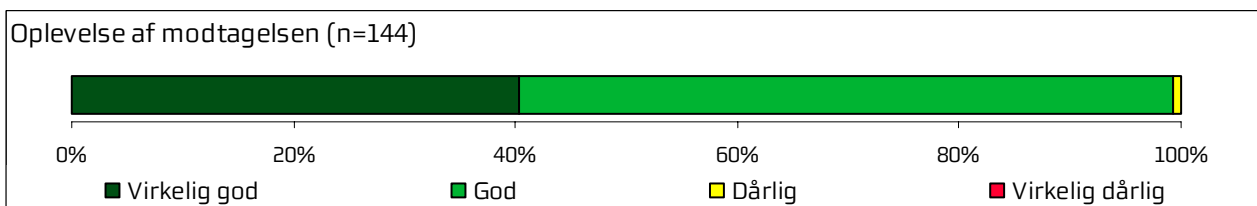
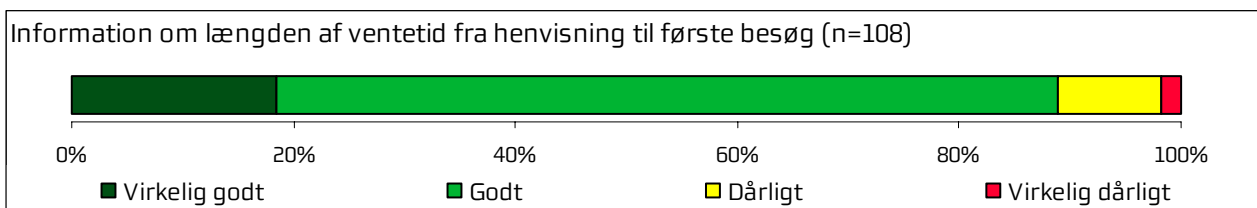
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

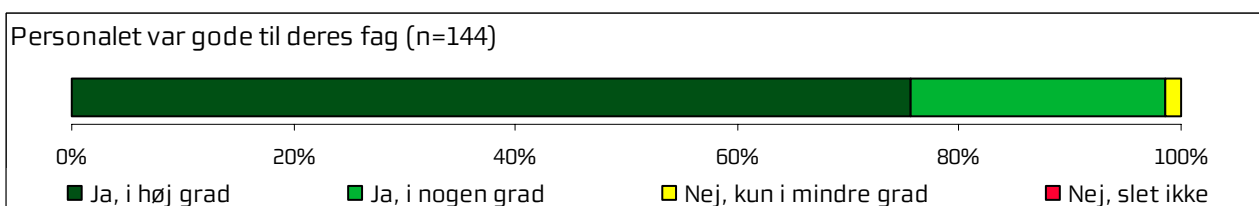
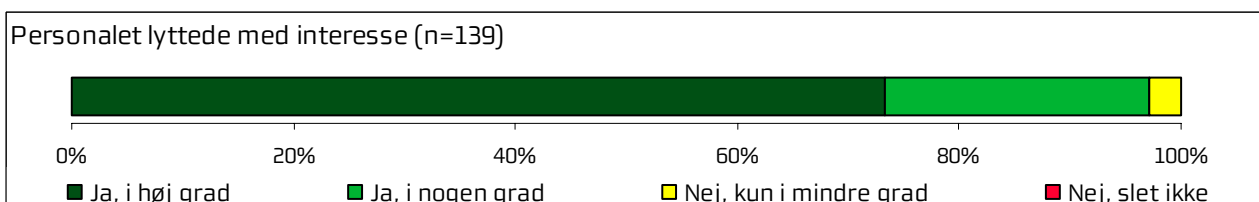
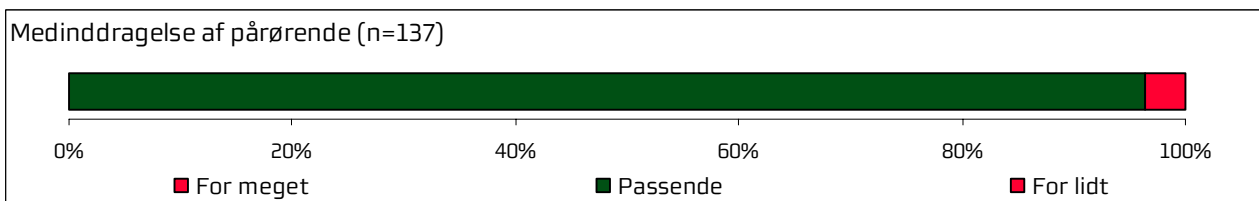
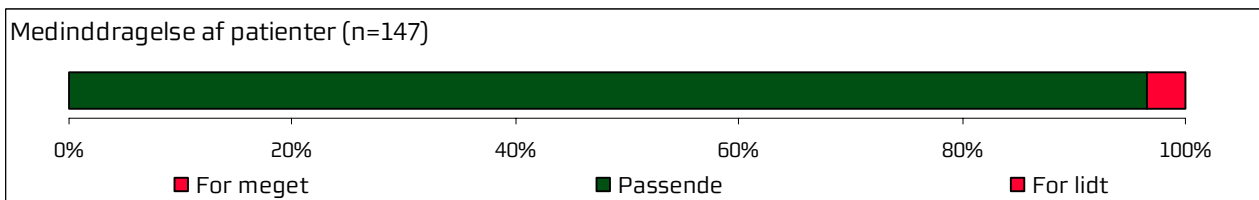
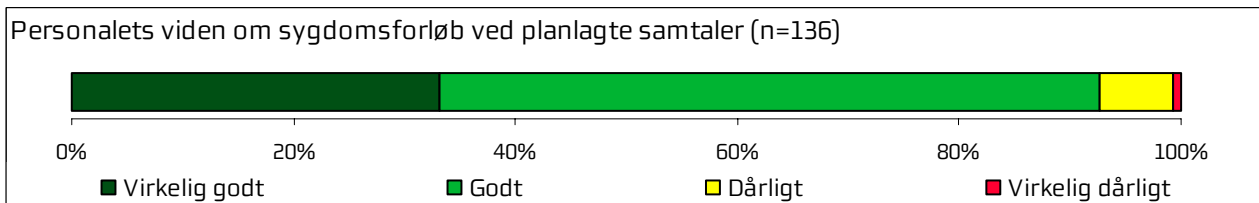
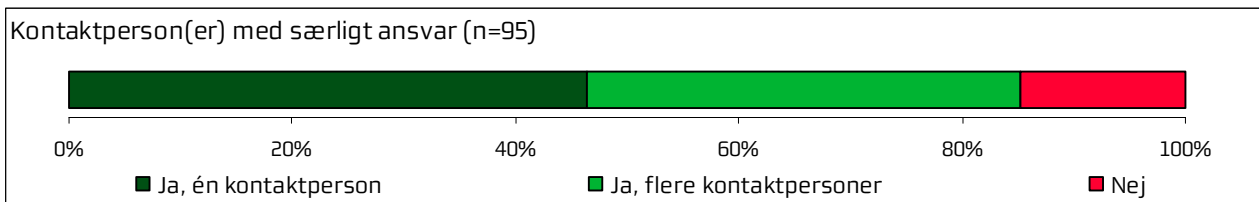
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 97% | - | - | 100%* | 87%* | 96% |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 98% | - | - | 100% | 85%* | 97% |

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



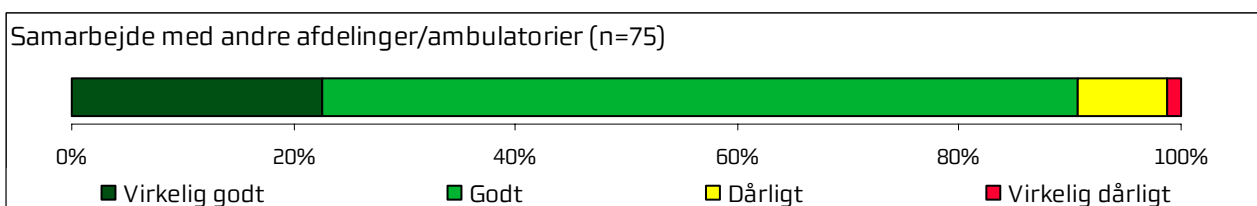
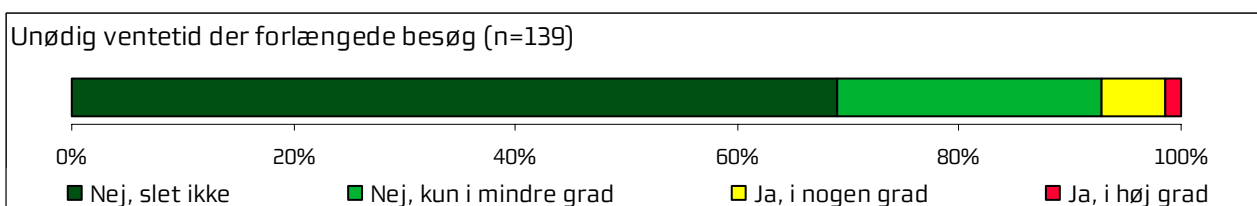
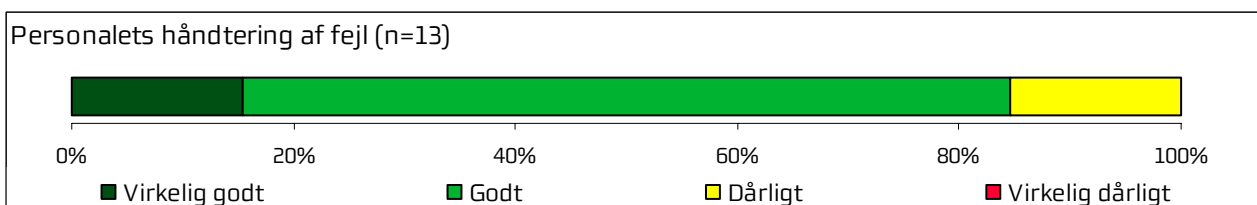
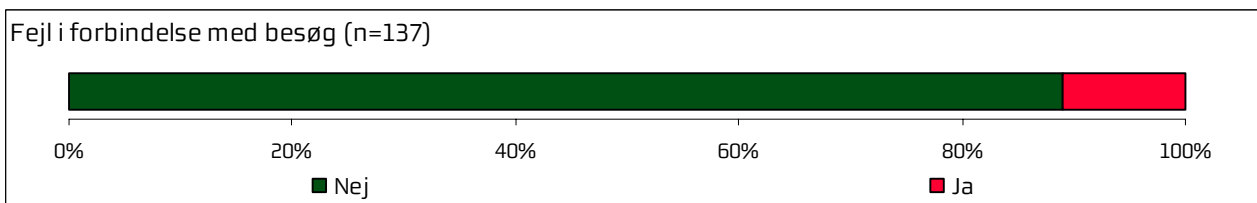
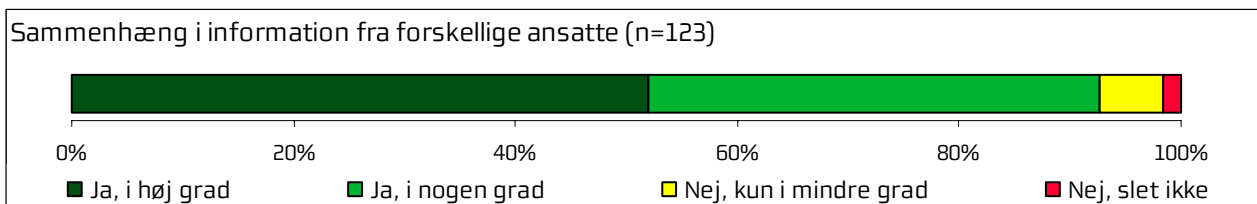
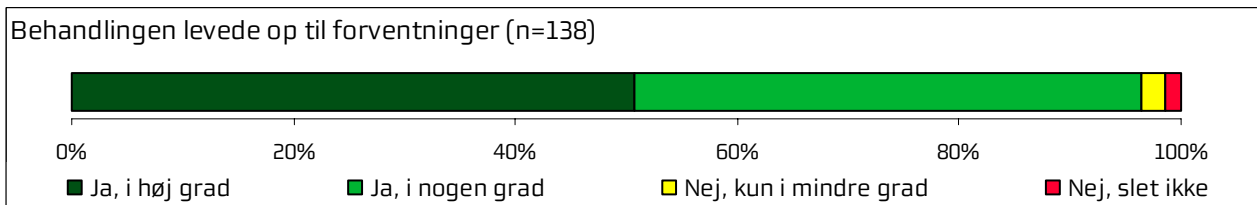
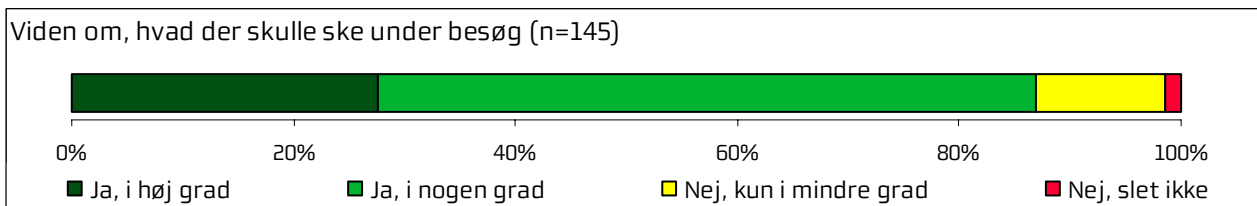
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|---|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet? | 89% | - | - | 99%* | 77%* | 92% |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 99% | - | - | 100% | 92%* | 98% |
| Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 30% | - | - | 65%* | 19% | 37% |
| 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? | 32% | - | - | 72%* | 18% | 42% |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 95% | - | - | 99% | 51%* | 84%* |

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? | 85% | - | - | 100%* | 50%* | 81% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 93% | - | - | 100%* | 73%* | 92% |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 97% | - | - | 100%* | 79%* | 92%* |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 96% | - | - | 96% | 68%* | 86%* |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 97% | - | - | 100%* | 85%* | 95% |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 99% | - | - | 100% | 92%* | 98% |

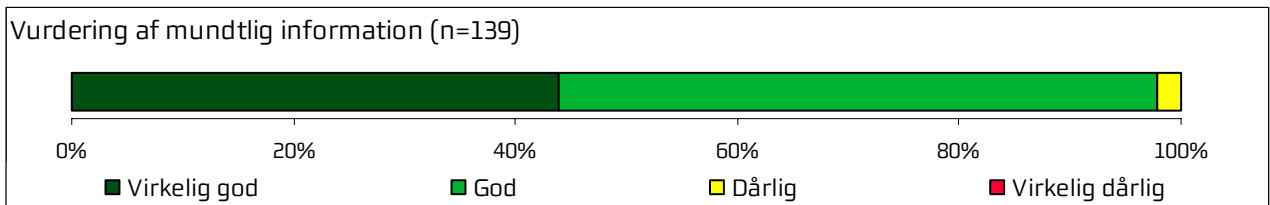
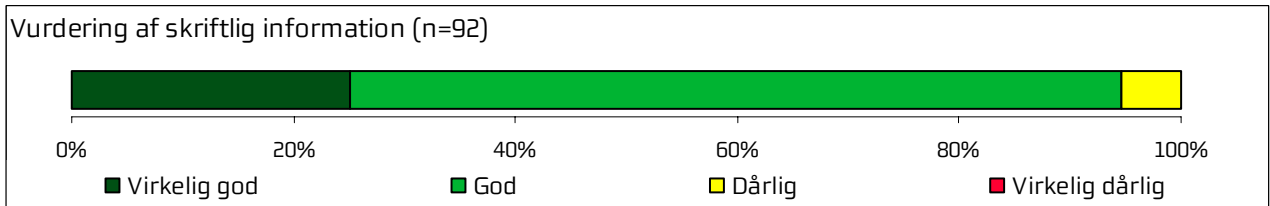
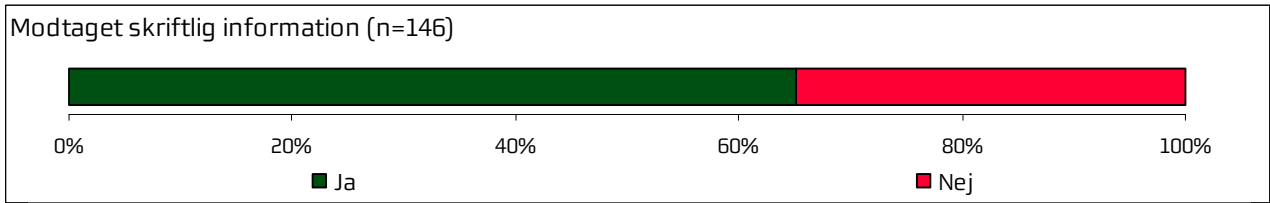
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

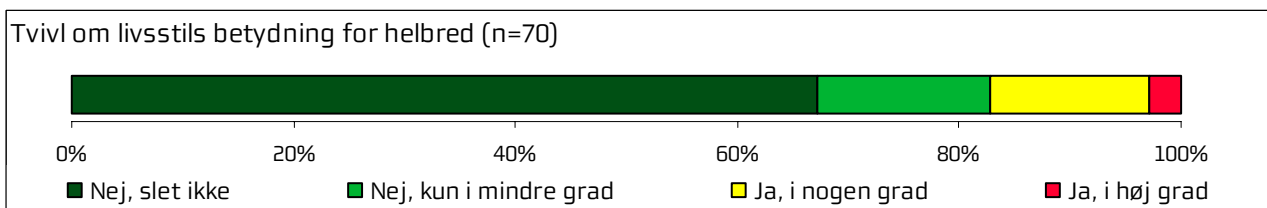
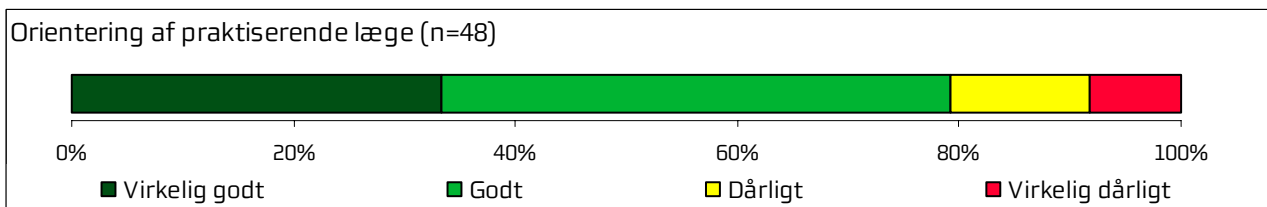
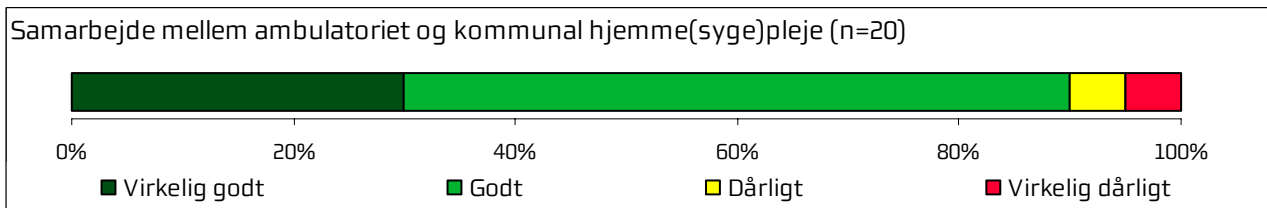
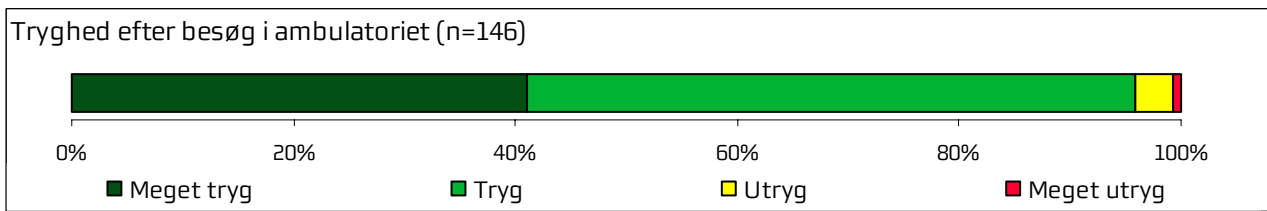
| | 2009 | 2010 | 2011 | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
|--|------|------|------|--------|-----------|------------|
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 87% | - | - | 96%* | 68%* | 87% |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 96% | - | - | 100%* | 79%* | 92% |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 93% | - | - | 100%* | 84% | 94% |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 89% | - | - | 98%* | 76%* | 90% |
| Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 85% | - | - | 100% | 13%* | 69% |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 93% | - | - | 98%* | 76%* | 90% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 91% | - | - | 100%* | 75%* | 90% |

4.5 Information



| | 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? | 65% | - | - | 81%* | 26%* | 55%* |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 95% | - | - | 100%* | 85% | 97% |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 98% | - | - | 100% | 84%* | 95% |

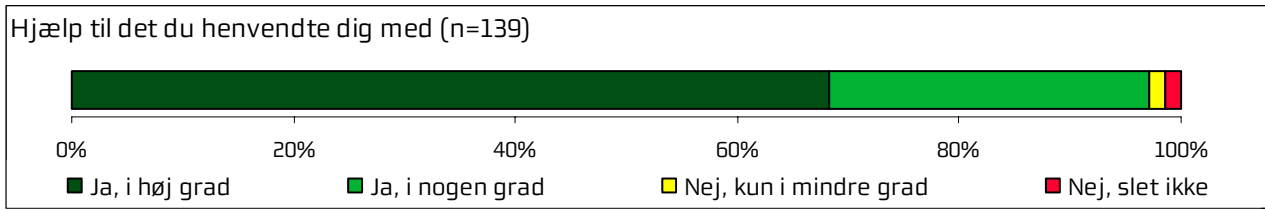
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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? | 96% | - | - | 100%* | 79%* | 93% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 90% | - | - | 100% | 69% | 92% |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 79% | - | - | 100%* | 60% | 86% |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 83% | - | - | 86% | 48%* | 74% |

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? | 97% | - | - | 100%* | 85%* | 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.

















Børneambulatoriet

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 |
|----|--|----------------------------|
| 3 | Jeg synes da, lægen tacklede godt med kun at sende NN til undersøgelse og vente med at sende søster, til vi ser om undersøgelsen viser noget på ham. | Godt |
| 4 | En speciel tak og ros til sygeplejerskerne. | Virkelig godt |
| 5 | Indkaldelse til indlæggelse kom alt for sent. Jeg havde kun en hverdags ventetid, inden jeg skulle indlægges. | Godt |
| 6 | Jeg er et barn, og jeg synes, jeg er blevet behandlet rigtig godt. Personalet har ikke kun snakket med mine forældre, men også været rigtig gode til at snakke meget med mig. | Virkelig godt |
| 7 | Personalet modtog både barn og forældre med et varmt smil. | Virkelig godt |
| 8 | Jeg ville gerne, at personalet havde givet uddybende grund til den forlængede venten. Det kunne have været mere acceptabelt. Dog synes jeg, at det var fint, at personalet ville ringe til min mobiltelefon, så vi kunne gå en tur. Men alt i alt var det alt for lang ventetid for en dreng, som var sulten. | Godt |
| 10 | Alt i alt er det en god oplevelse at komme på besøg i ambulatoriet. Kunne godt tænke os, at der var mere fokus på det psykiske hos de unge, selvom det er en fysisk sygdom. | Godt |
| 11 | Den kontaktlæge man får, bør følge barnet til problemet er løst. Fire besøg med fire forskellige nye læger med forskellige forklaringer og mulige løsninger giver frustration og usikkerhed. Når man endda ringer inden for at sikre at få samme læge som sidst, og så alligevel møder endnu en ny læge OG sygeplejerske, så overvejer man faktisk det frie sygehusvalg. | Godt |
| 12 | Problemet er ikke løst, men vi har fået en masse "opgaver" til at gøre det bedre med. | Virkelig godt |
| 13 | Personalet/mine kontaktpersoner er sat særligt godt ind i min situation og forløbet gennem mange år. Så vi kan snakke om, hvordan jeg har det HEROG NU! | Virkelig godt |
| 15 | Ambulatoriet kunne godt sørge for bedre legemuligheder for børn, især når ventetiden bliver lang (ambulatoriet er flyttet siden vores sidste besøg, så måske er det blevet bedre). | Virkelig godt |
| 16 | Godt arbejde! Jeg er meget positiv!:-) | Virkelig godt |
| 17 | De tog vores bekymringer om vores søn rigtig seriøst og tog sig tiden til at forklare, og det var rigtigt betryggende. Alt i alt et godt og udbytterigt forløb. | Virkelig godt |
| 18 | Ja, lad så vidt muligt den samme læge møde patienten hver gang. Det giver meget tryk som forældre. | Godt |
| 19 | God til at tale med patienten. | Godt |

| | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 20 Vi har i vores snart syv års gang på Børneambulatoriet i Viborg været MEGET tilfredse. Altid rare og venlige læger og sygeplejersker. | Virkelig godt |
| ✎ | 21 Vi har været særdeles tilfredse med konsultationen, primært pga. lægens tilgang! | Virkelig godt |
| ✎ | 22 Meget god information til lille dreng med ADD. | Virkelig godt |
| ✎ | 23 Information om ventetid. Information om hvad planen på langt sigt er. | Godt |
| ✎ | 24 Dejligt med gennemgående sygeplejerske, men for os ville det have været optimalt med en kontaktlæge - vi har haft flere forskellige. Men vi vil gerne rose jer for en meget rar og tryk atmosfære på trods af stort patient-flow og mangel på fysiske rammer. | Godt |
| ✎ | 26 Har været positivt overrasket over, at lægen har kontaktet os uopfordret for at drøfte behandlingsforløbet og intervener mellem kontroltider. Det er i øvrigt altid en pæn modtagelse, man får både ved telefonisk og personlig kontakt. Personalet har den fornødne tid og tålmodighed til at kommunikere med barnet og forældre samt udviser en pædagogisk tilgang til forklaring af sygdomsbilledet overfor barnet, som er støttende i den hjemlige hverdag, når dette igen skal drøftes i mere praktisk relaterede situationer (nogle gange høres tingene og tages mere til efterretning, når de forklares af en anden voksen end lige forældre). | Godt |
| ✎ | 28 Vigtig med EN kontaktperson i starten, så man ikke hver gang skal starte med at forklare sygdomsforløbet osv. Vi fik først én bestemt læge efter en del brok. Det er tydeligt, at personalet er offentlig ansat, der er meget ventetid. | Intet svar |
| ✎ | 29 Som tidligere omtalt. Venlig, imødekommende, ingen ventetid, dialog under den planlagte ventetid. | Godt |
| ✎ | 31 Vi har fået en utrolig god og grundig behandling, hvilket har gjort, at vi har følt os trygge gennem hele forløbet. | Godt |
| ✎ | 33 Jeg har fået en super flot behandling. Min dreng er dog fortsat ikke rask. | Virkelig godt |
| ✎ | 34 Lægerne skulle tale lidt bedre dansk, end de gør, så også børn forstår dem, når det er dem, som der taler | Godt |
| ✎ | 35 Vi fik aldrig 100 % fundet frem til en diagnose, altså vi stoppede undersøgelserne uden helt at kende årsagen til smerterne. Dog var smerterne aftagende, og der var taget flere blodprøver og røntgenbilleder, så alle farlige sygdomme var udelukket. Derfor var vi trygge ved at stoppe behandlingen. Generelt positiv oplevelse. | Virkelig godt |
| ✎ | 36 Hold, hvad de lover! Og tik lægen - lyt til patienterne, og lyt til deres behov/ønsker - det er jo trods alt dem, der skal leve med en livslang lidelse. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 37 De kunne gøre det bedre og mere betryggende ved, at det var samme personale, man kom til, eller i hvert fald begrænse det til, at det ikke skal være fire forskellige læger. Så man bedre kender hinanden og forløbet. Vi har oplevet at skulle fortælle det samme igen og igen, og sidst vidste lægen ikke, hvad tidligere læge havde ment med de prøver, han syntes, skulle til. | Intet svar |
| ✎ | 38 Per telefon kunne de godt være mere imødekommende. | Godt |

Bilag 1





| | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 39 | Personalet, både sygeplejersker og læger, var meget professionelle og havde samtidig stor empati og forståelse for netop vores problem. Stor ros til dem! | Virkelig godt |
|  | 40 | At der var en eller flere kontaktpersoner, så man ikke skal møde nye mennesker ved hvert besøg i ambulatoriet. | Godt |
|  | 41 | Det er utrolig dejligt, at sygeplejerske og læge taler direkte til barnet. De er altid meget smilende og venlige. | Virkelig godt |
|  | 42 | Personalet er meget sødt og skaber hygge med snak, småkager og varm chokolade:-) | Virkelig godt |
|  | 43 | Jeg synes, lægerne var alt for dårligt forberedte og hver gang var der en ny læge, ikke noget med en kontaktlæge. Har følt det var spild af tid at møde op. | Dårligt |
|  | 44 | Ambulatoriet gør, hvad de kan for patienterne. | Virkelig godt |
|  | 45 | Vi har efter flere års gang i ambulatoriet fået et godt kendskab til huset og proceduren. Vi er godt tilfredse med samarbejdet. Vi møder altid positive og glade mennesker. | Godt |
|  | 46 | Efter børneambulatoriet er flyttet til nye lokaler, virker "venteområdet" meget lille og fyldt ved vaccinationsdagene. Men personalet klarer det med et smil. | Virkelig godt |
|  | 47 | Meget omsorgsfulde og engagerede. God stemning. | Godt |
|  | 48 | Vi er meget glade for, at vi ved hvert besøg på børneambulatoriet er blevet mødt af den SAMME læge, som vi i øvrigt synes er fantastisk kompetent og seriøs! I det hele taget har vi oplevet personalet både imødekommende og lydhørt. Vores datter har aldrig udtrykt den mindste modvilje mod at skulle undersøges på sygehuset, hvilket er en stor lettelse for os. | Virkelig godt |
|  | 49 | Generelt en god og rolig oplevelse, når det er med børn som patienter. | Virkelig godt |
|  | 50 | Det kunne have været rart med et stykke papir over de prøver, der blev taget, så vi senere hen kunne huske det! | Godt |
|  | 52 | De gav sig god tid til at lytte. | Virkelig godt |
|  | 53 | Jeg synes, alt i alt vi fik en god behandling i forhold til vores datter. Men det 2. besøg i ambulatoriet var måske lidt spildt. Det 1. besøg var noget, jeg kunne bruge til noget. Det 2. besøg var ligesom, at det bare en sludder for en sludder. Jeg ser frem til det 3. besøg og håber på, at en læge vil være tilstede og fortælle lidt mere. | Godt |
|  | 54 | Det er flot, at ambulatoriet arrangerer skitur for de unge kroniske syge (kommentar af mor). | Virkelig godt |
|  | 55 | Utrolig venligt personale. Har altid tid til en og lytter godt efter alt, hvad der bliver sagt. | Virkelig godt |

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

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|---|----------------------------|
| 1 | Første gang var der en virkelig lang ventetid. | Godt |
| 8 | Fin modtagelse. MEN min søn, som mødte fastende om formiddagen på ambulatoriet, kom først ind om eftermiddagen. Han havde en meget dårlig oplevelse! | Godt |
| 9 | Ventetiden var ubetydelig. | Godt |
| 10 | Vi kunne godt ønske, at der var flere ungdomsblade i venteværelset (Vi Unge) eller lignende. | Godt |
| 14 | Vi fik en super god modtagelse. | Virkelig godt |
| 27 | Da vi ikke havde hørt videre ang. indkaldelse til undersøgelse efter fire uger, kontaktede vi selv ambulatoriet for at få information. Ved vores henvendelser har vi altid fået en særdeles god behandling. | Virkelig godt |
| 29 | Flinke og imødekomende personaler. Informerer godt om forløbet. | Godt |
| 30 | Når man møder, venter man faktisk længst ved sekretæren, da hun har mange telefoner, men når man så er blevet registreret sin ankomst, er der hurtigt en sygeplejerske til at kalde os ind eller sige, at der er kort ventetid. Vores møde med børneambulatoriet er meget positiv. :-) | Virkelig godt |
| 32 | Jeg synes, at det er sjovt at være i venterummet. Der er mange sjove spil, især ordspil er rigtig sjovt :-) | Virkelig godt |
| 44 | Overlægen NN var meget lydhør overfor vores akutte problem og iværksatte en indkaldelse på ganske kort tid. Stor ros til hurtig sagsbehandling ved lægeNN og ambulatoriet. | Virkelig godt |
| 45 | I den første lange periode mødte vi nye læger hver gang. Det blev til sidst en irritation, at vi hver gang skulle starte forfra. Det er heldigvis blevet bedre. | Godt |
| 46 | Altid opmærksomt personale :-) | Virkelig godt |
| 47 | En del forvikling INDEN behandlingen blev besluttet. Først efter kontakt til afdelingens overlæge kom der en ordning. | Godt |
| 49 | Der var ventetid pga. sygdom blandt personalet. Det var den praktiserende læge, som oplyste os om ventetiden, og hun sagde typisk ni måneders ventetid, men vi fik tid indenfor en måned! | Virkelig godt |
| 52 | Ved mit barns sidste indlæggelse fik vi at vide at vi ville modtage et brev om hvornår vi skulle komme til dets første kontrol i børneambulatoriet. Men der skete ikke noget, så til sidst (efter at have ventet et par måneder) ringede vi ind for at rykke for det. Derefter modtog vi så brevet ret hurtigt. | Virkelig godt |

Børneambulatoriet

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 |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 11 | Kom ikke ind til den aftalte børnelæge. | Godt |
|  | 25 | Forskellige meninger hos læger. | Godt |
|  | 38 | Der skulle have være taget blodprøve inden. | Godt |
|  | 56 | Der er gået meget lang tid fra vores besøg i ambulatoriet, til vi fik vores næste tid, hvor der også er lang tid til. | Godt |









Børneambulatoriet

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

| ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|----|--|----------------------------|
| 2 | Manglede at kunne tale med den læge, som havde henvist min datter. Fik først brev nogle dage senere. Syntes, de gik mere op i, om hun havde "astma" (i dagligdagen), hvilket hun jo ikke havde, men anstrengelsesastma. Så vi var lidt forvirrede, da vi tog hjem. | Godt |
| 13 | Der blev arbejdet meget sammen med andre afdelinger. Havde andre (forkerte) og ligegyldige syn på tingene. | Virkelig godt |
| 16 | Der var bare styr på alting. | Virkelig godt |
| 18 | Min datter har regelmæssigt været til kontrol, siden hun var helt lille. I de år har hun haft fire læger indblandet i sagen. Det er utilfredsstillende. | Godt |
| 21 | Lægen havde en særlig empati og anskuede sygdomsbilledet ud fra et flot helhedssyn! | Virkelig godt |
| 22 | Alt gik fint, hurtigt og effektivt. | Virkelig godt |
| 24 | Vi vil gerne rose NN for stort engagement, ros og lille brev, da patienten havde haft succes med ringeapparatet. | Godt |
| 25 | Forskellige læger har sagt, at der skal gøres forskellige ting/løsninger. Efter NN har taget over, virker det super godt. | Godt |
| 26 | Kom til kontrol i ambulatoriet få dage før, at en undersøgelse blev lavet (ventetid). Ønskede at få lavet denne undersøgelse før kontroltiden, således at resultatet kunne have været med i kontrolvurderingen. Dog var der ingen problemer i at modtage det umiddelbare undersøgelsesvar i forbindelse med, at denne blev foretaget. | Godt |
| 28 | For lang ventetid mellem diverse undersøgelser på diverse afdelinger. Op til en times ventetid mellem undersøgelser. | Intet svar |
| 29 | Vi var der med vores barn. Vi har været der en del gange, og er hver gang blevet modtaget venligt, og der har aldrig været ventetid. God oplevelse. | Godt |
| 32 | De er gode til at lytte til, hvad jeg siger, selv om jeg kun er et barn :-) | Virkelig godt |
| 34 | En ting som jeg syntes var dårlig. Jeg kommer op med vores søn til undersøgelse, og det er ikke en dansk læge som undersøger ham, og bagefter forklarer om sygdommen. Han var tabt med det samme, forstod ikke hvad lægen talte om. Det er et minus, når det er børn som lider af en sygdom. Sygeplejersken forklarede ham bagefter, hvad der var blevet sagt. | Godt |
| 35 | Positiv behandling. Personalet har taget os seriøse. Ved de første undersøgelser forskellige læger, men de sidste undersøgelser var det samme læge. Det betyder meget, at det er den samme læge, | Virkelig godt |





Bilag 1

der følger ens barn.

- | | | | |
|---|----|---|------------------|
|  | 36 | Vi finder det trist, at pædagogen lover, lægen kontakter os om en uge, og vi så ikke har hørt noget fire måneder senere. Altså lægemangel i Viborg er et stort problem. | Virkelig dårligt |
|  | 37 | Jeg synes, det er for dårligt, at de fire gange, vi har været på samme sygehus/afdeling, har det været ene forskellige læger og aldrig den samme person. Det betyder, man skal fortælle samme historie til hver undersøgelse og nogle gange ved den ene læge ikke, hvad den anden læge mener/tror, så der er ikke sat sig ordentligt ind i sagen. | Intet svar |
|  | 39 | Det kunne være fint, hvis personalet siger, så snart vi kommer, at NN skulle drikke en masse, for at kunne lave en tisseprøve. | Virkelig godt |
|  | 40 | Jeg er ikke klar over, hvilke kontaktpersoner, der [er] tilknyttet min søn, da vi ved hvert besøg ikke har haft samme læge eller sygeplejerske. Hver gang har en ny læge skulle sætte sig ind i vores situation, og det har ikke været godt nok - manglende kontinuitet. | Godt |
|  | 44 | Personalet, som tog imod patienten, var meget professionelle. | Virkelig godt |
|  | 51 | Det var først sidst i forløbet, at der blev tale om et samarbejde mellem afdelingerne, hvor det ikke var børneambulatoriet, der var den opsøgende part. | Godt |
|  | 54 | Er glad for mine behandlinger, og at det altid er de samme. | Virkelig godt |
|  | 57 | Personalet bør være mere opmærksom på, at det ikke altid er små børn de henvender sig til, men også teenagere. Her tænkes på måden og tonefaldet. | Godt |

Børneambulatoriet

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

| | ID | Kommentar | Patientens samlede indtryk |
|---|-----------|---|-----------------------------------|
|  | 26 | Informationer til egen læge er nogle gang lidt længe om at nå frem. Særligt i forbindelse med laboratoriesvar. | Godt |
|  | 35 | Afslutning af forløbet var op til os. Der blev lagt vægt på, at vi følte os trygge, og det var meget positivt. Der er blevet lyttet til os og vores bekymringer. Alle sygeplejersker har været meget børnevenlige, og vores datter har aldrig været bange eller ked af at komme til undersøgelse. | Virkelig godt |
|  | 39 | Rigtig fin service, at vi kan sms'e om, hvordan det går, eller med spørgsmål. | Virkelig godt |
|  | 44 | Viborg har fulgt op på tidligere aftaler for at kontrollere forbedringer/ændringer. Godt. | Virkelig godt |

