

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

## Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Børneambulatoriet**

**Børneafdeling B**

**Regionshospitalet Viborg, Skive**



01-04-2011

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

[Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk](mailto:Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk)

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet .....	12
	Personale .....	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål .....	22
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	25



# 1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

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

## Formål

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

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

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	379
Besvarelser fra afsnittets patienter:	183
Afsnittets svarprocent:	48%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

### **Kommentarsamlingen**

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

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup>

### Spørgsmålene i undersøgelsen

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

### Husk kommentarsamlingen

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

---

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



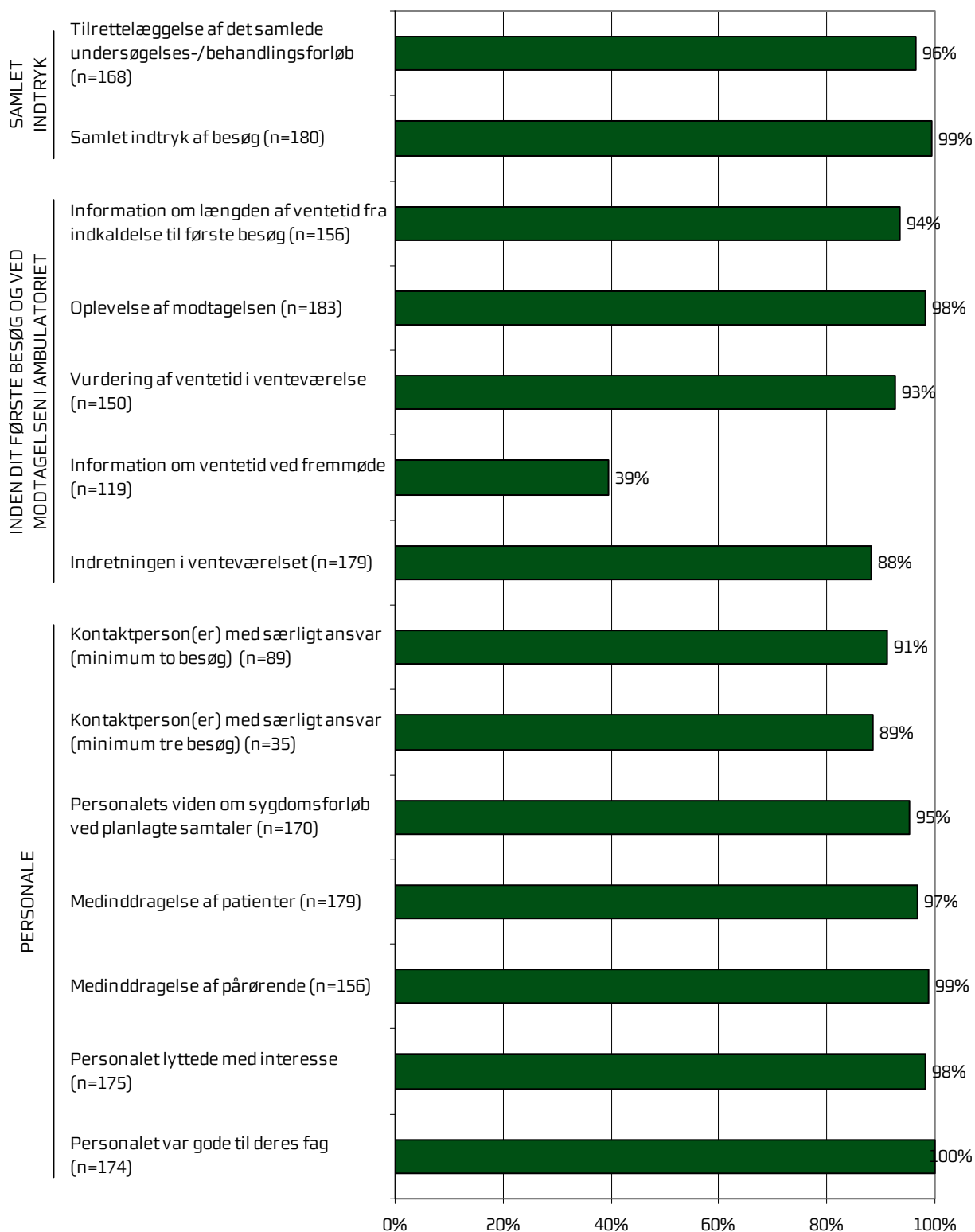


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

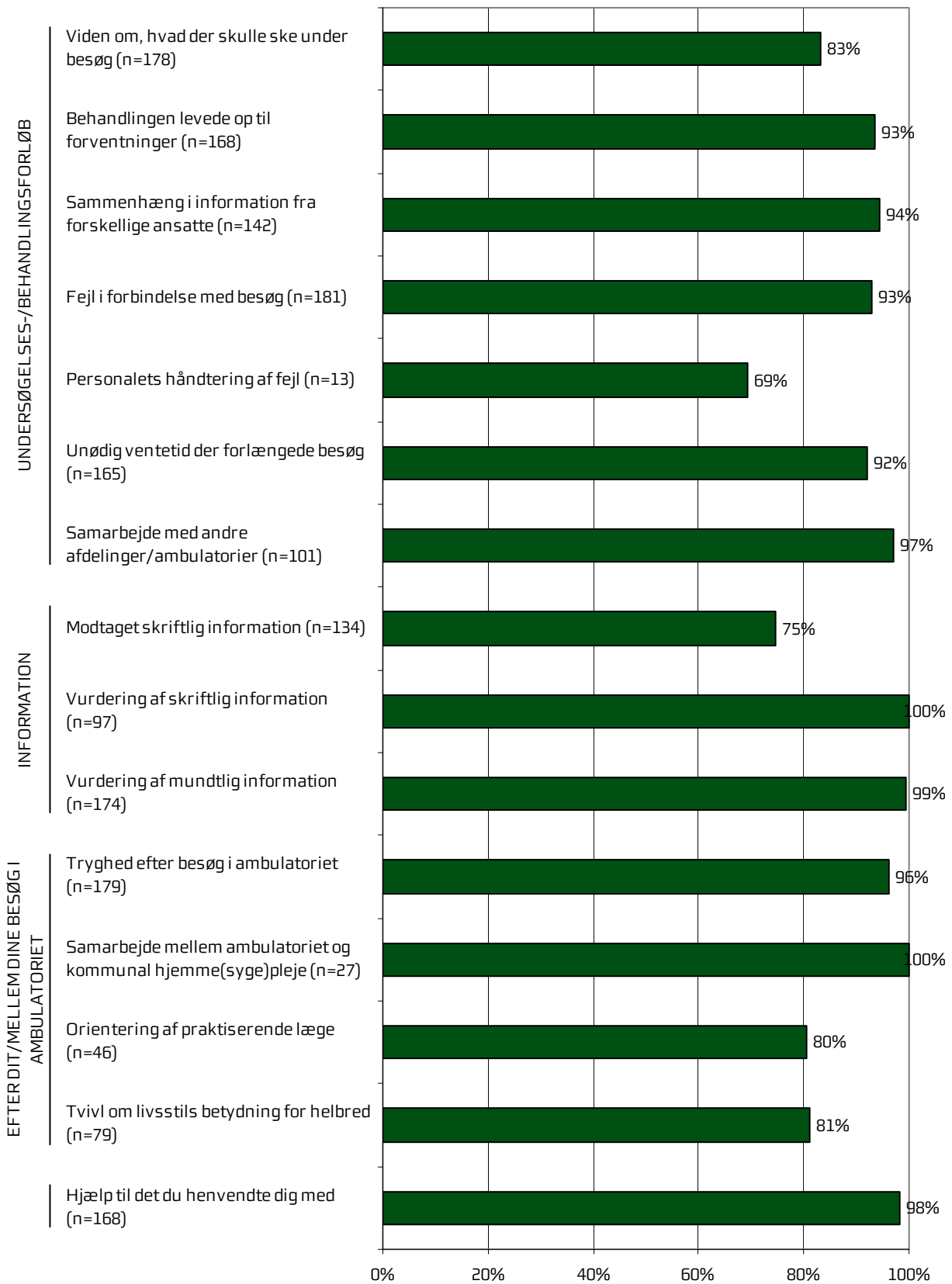
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

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

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

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

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Børneambulatoriet

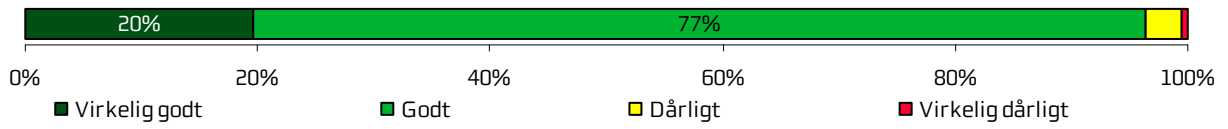
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

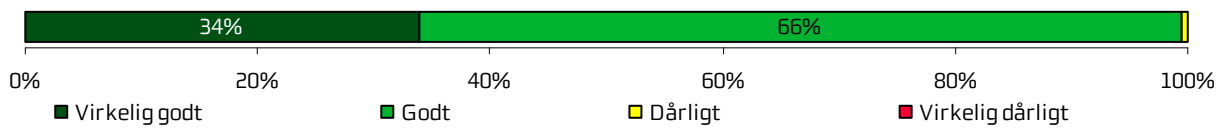
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

## Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=168)



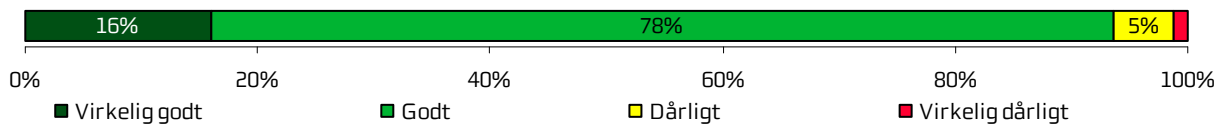
Samlet indtryk af besøg (n=180)



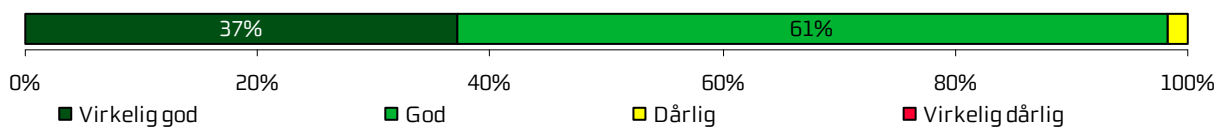
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		96 %	97 %	100 % *	91 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	92 % *	98 %

## Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

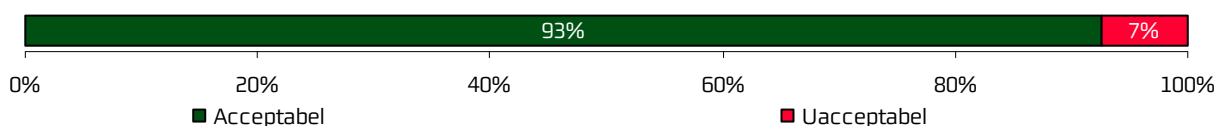
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=156)



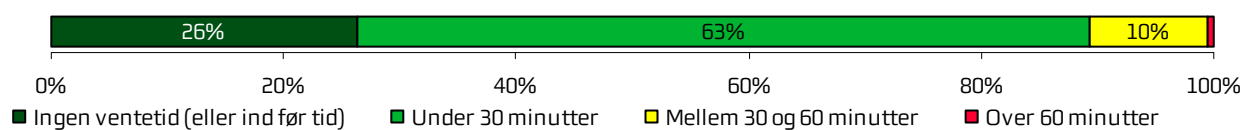
Oplevelse af modtagelsen (n=183)



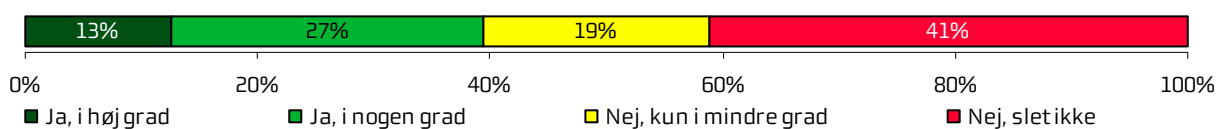
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=150)



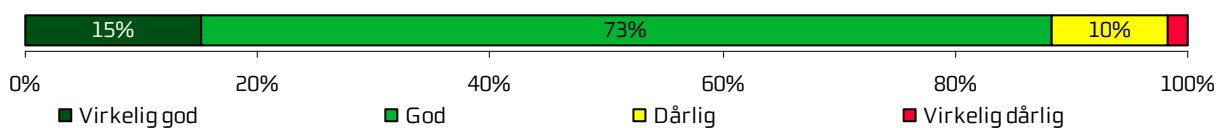
Længde af ventetid i venteværelse (n=178)



Information om ventetid ved fremmøde (n=119)



Indretningen i venteværelset (n=179)

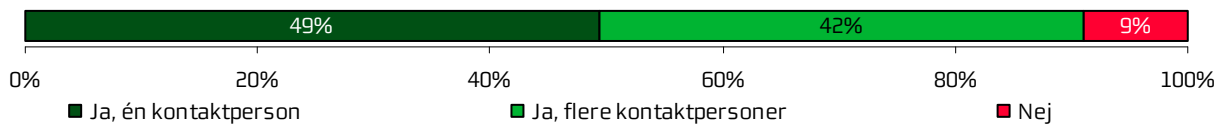




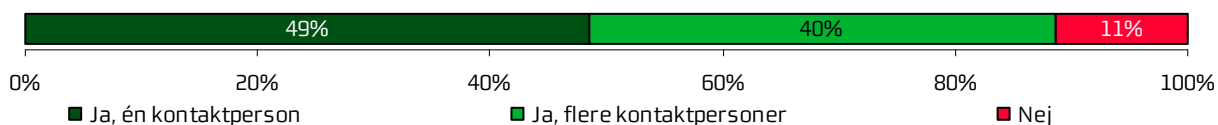
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	100 % *	91 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	99 %	100 % *	95 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		93 %	-	100 % *	89 %	95 %
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?		39 %	32 %	80 % *	34 %	54 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		88 %	95 % *	98 % *	53 % *	85 %

## Personale

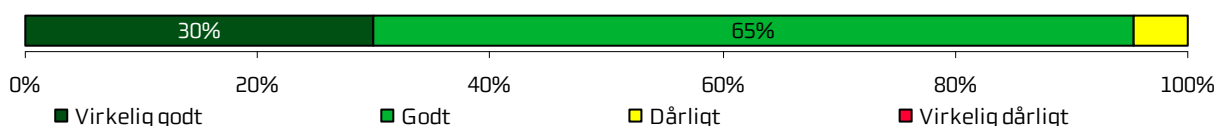
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=89)



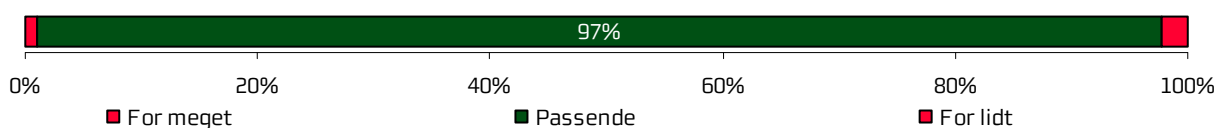
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=35)



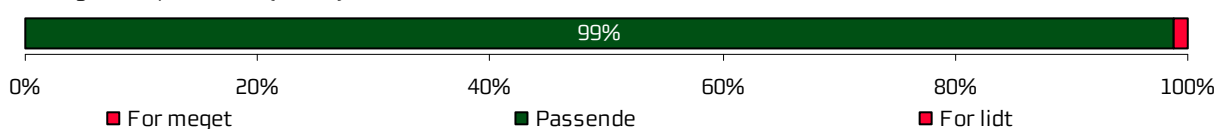
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=170)



Medinddragelse af patienter (n=179)



Medinddragelse af pårørende (n=156)



Personalet lyttede med interesse (n=175)



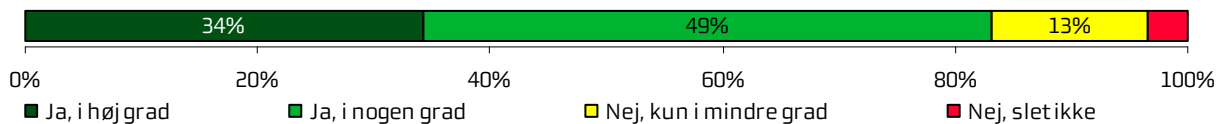
Personalet var gode til deres fag (n=174)



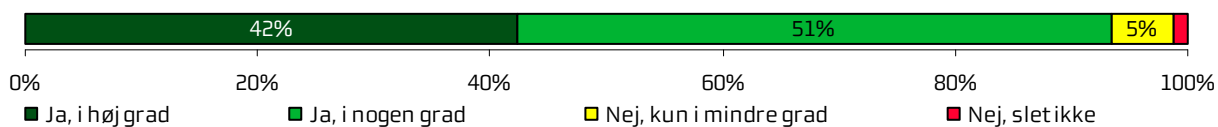
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		91 %	86 %	100 % *	59 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		89 %	-	98 %	70 % *	80 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		95 %	93 %	100 % *	88 % *	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	97 %	100 %	86 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		99 %	96 %	98 %	83 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		98 %	97 %	100 %	92 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		100 %	99 %	100 %	95 % *	99 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

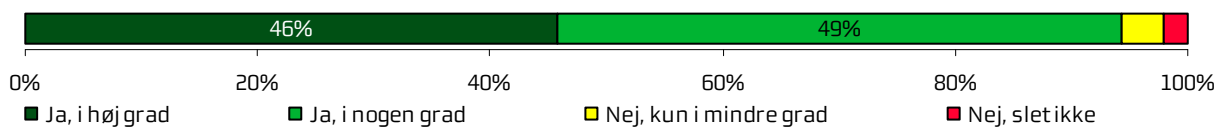
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=178)



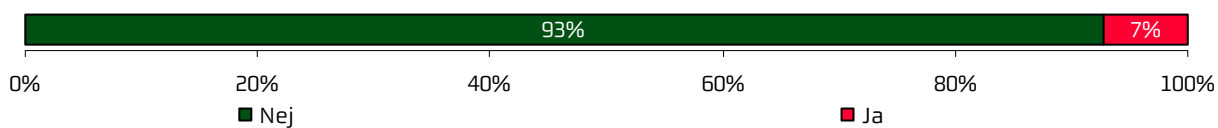
Behandlingen levede op til forventninger (n=168)



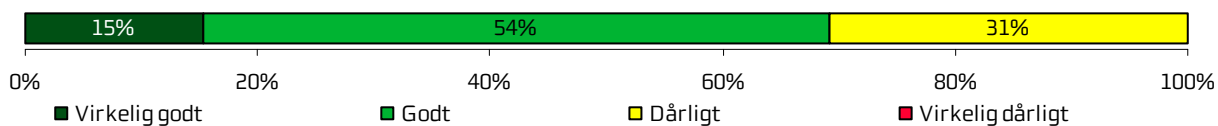
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=142)



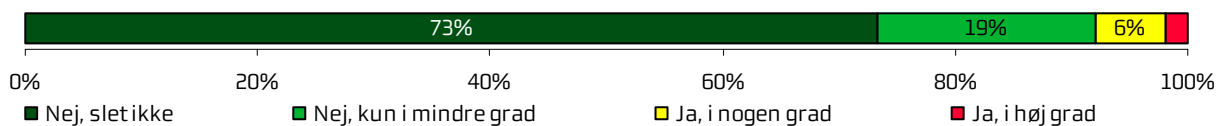
Fejl i forbindelse med besøg (n=181)



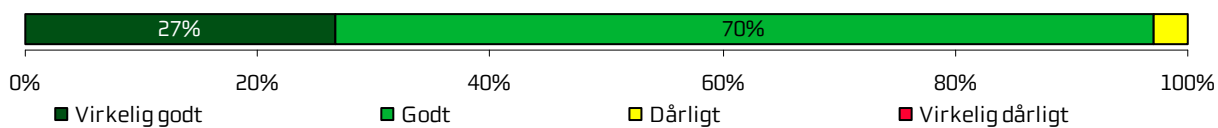
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=165)



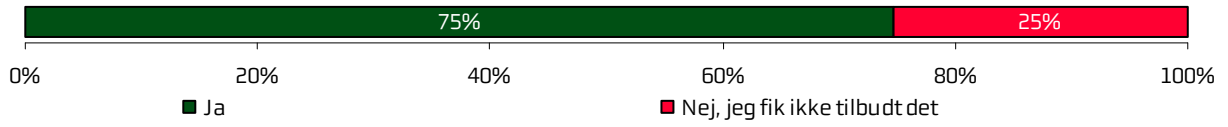
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=101)



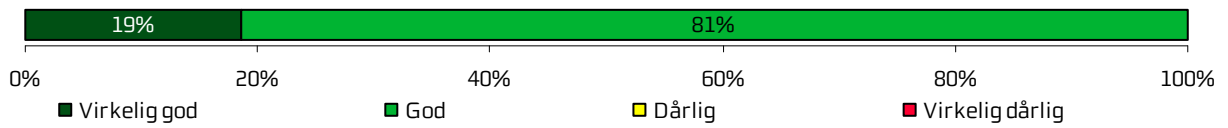
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		83 %	87 %	99 % *	80 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		93 %	96 %	100 % *	83 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		94 %	93 %	100 % *	88 % *	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	-	100 % *	88 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		69 %	-	96 % *	69 %	81 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		92 %	93 %	97 % *	83 % *	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		97 %	91 %	100 %	84 % *	92 %

## Information

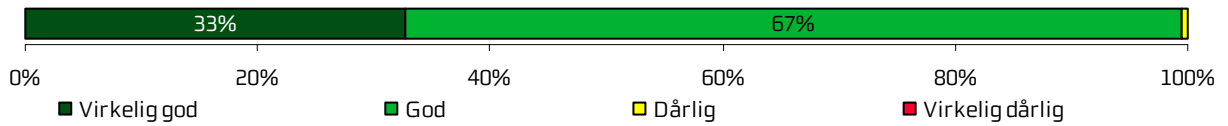
Modtaget skriftlig information (n=134)



Vurdering af skriftlig information (n=97)



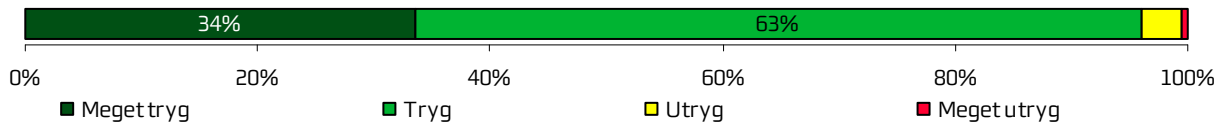
Vurdering af mundtlig information (n=174)



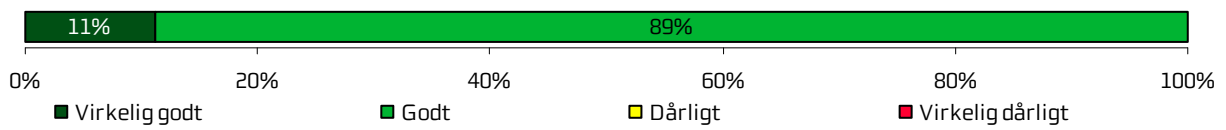
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		75 %	-	95 % *	41 % *	70 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		100 %	95 % *	100 %	95 % *	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		99 %	98 %	100 %	91 % *	97 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

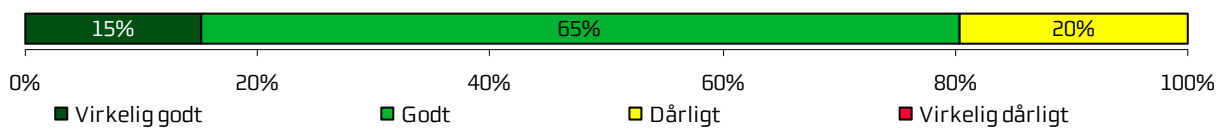
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=179)



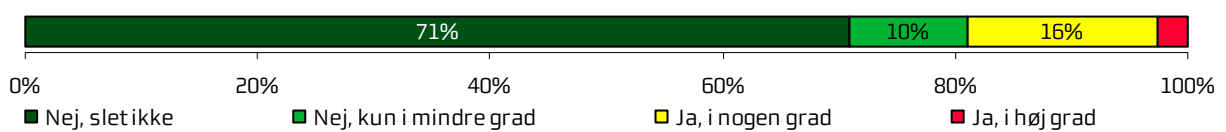
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=27)



Orientering af praktiserende læge (n=46)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=79)

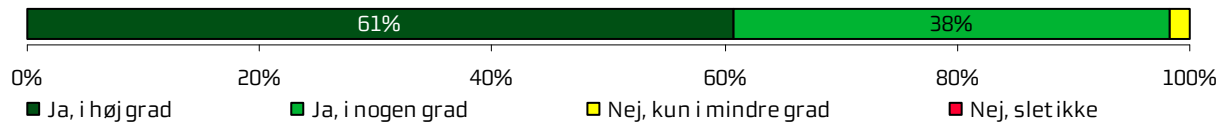




	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	96 %	100 % *	89 % *	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		100 %	90 %	100 %	84 % *	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		80 %	79 %	100 % *	82 %	91 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		81 %	83 %	89 %	55 % *	73 %

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=168)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		98 %	97 %	100 %	91 % *	96 %



## Bilag 1: Kommentarsamling
















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

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





**Børneambulatoriet, Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive**

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

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
1	Patienten har siden fødslen været tilknyttet læge NN, Viborg Sygehus. Det har altid været ham, patienten har gået til kontrol hos. Ved det sidste besøg i ambulatoriet var det en anden, der havde overtaget hans aftaler den uge, da han var på kursus. Både patienten og os ville hellere have haft en anden tid hos NN. Vi var som forældre ikke helt trygge ved, at hun (lægen) lavede om på vores aftale med NN. Hun ville have længere tid mellem kontrolbesøgene.	Godt
3	Jeg synes, det er godt, at de sender sms ud om tidspunkt.	Godt
4	Synes, det var særlig godt, at NN blev vist frem, sidst vi var der, samtidig med et billede fra da vi startede med behandlingen af hendes jordbærmærker.	Virkelig godt
5	Det kan undre mig, at vi har været inde ved tre forskellige læger (i stedet for at få den samme hver gang). Første gang vi var der (år tilbage), Blev vi ikke taget alvorligt, men det gør vi nu. Alt i alt er vi tilfredse og har fået fin information omkring prøverne, der er taget.	Godt
7	Rigtig godt med ekspertise og venligt/glad personale.	Virkelig godt
8	De tog sig tid til at stille den rigtige diagnose, og de var rigtig gode til også at tale til/med patienten ([ikke så gammel]!).	Virkelig godt
9	Jeg synes, at ambulatoriet hvor gang vi kommer, forsøger at udnævne en kontaktperson. Problemet er bare, at den kontaktperson hele tiden skifter alt efter tid og emne. Det gælder både læge og sygeplejerske. Det ville være rart at få information om, om det er meningen at man skal have en gennemgående person (læge/sygeplejerske?) eller om det skifter fordi, at de har hvert sit speciale. Dem vi taler er, er alle søde og virker kompetente, men der mangler sammenhæng.	Dårligt
11	Indtryk af, at der planlægges individuelle forløb, hvilket er rigtig godt og giver fornemmelsen af, at der ses på denne enkelte patient (frem for kategorisering). Fagligt og menneskeligt! Meget tilfreds.	Godt
13	Ambulatoriet er altid meget hjælpsomme, når jeg henvender mig per telefon.	Godt
16	Venteværelse - mere hyggeligt for børn. Blade, børn kan læse i mangler.	Godt
17	Det er dejligt, vi altid er velkomne til at ringe til ambulatoriet. Det giver tryghed med et barn, der ofte er meget sygt.	Godt
19	Vores søn er ikke færdig med at komme i ambulatoriet endnu. Vi mangler stadig endeligt svar på blodprøverne. Det har været en god oplevelse denne gang. Vi er blevet lyttet til, det er rart. Virkelig seriøst TAK!	Intet svar
20	Jeg mangler stadig at få min søn rask.	Det kan jeg ikke vurdere

-  22 Synes, det er ærgerligt, at vi aldrig får nok medicin på recepten, inden næste møde på ambulatoriet. Således, vi altid er nødt til at ringe og bestille mere. Godt
-  24 Jeg synes, at de var meget rare, men det er lidt irriterende at sidde og vente, imens man er omringet af legetøj. Godt
-  25 Har modtaget meget kompetent behandling. Jeg er meget glad for ambulatoriets håndtering af mit forløb. Virkelig godt
-  26 Det ville være ønskeligt med bedre forhold i venteværelset og bedre faciliteter til samtaler. Der blev sat god tid af til undersøgelse og til samtale. Vi fik det at vide, som vi havde behov for. Virkelig dårligt
-  28 Meget positive. Rolige. Lyttende. Tager mig med på samråd. Det gjorde det til en god oplevelse! Tog problemet alvorligt og ville hjælpe med at få det løst. Og jeg kan fortælle, at vores dreng nu har det MEGET bedre! Gid vi var blevet henvist måneder før, så vores familie og søn ikke havde lidt så meget. Godt
-  29 Altid venligt og kompetent personale. Man føler sig hørt, taget alvorligt. Godt
-  30 Større informationsniveau. Vi har selv presset på ved egen læge i et års tid for endelig at få en henvendelse pga. vores datters spise- og vægtproblem. Vi har ikke på noget tidspunkt fået noget materiale eller information til os voksne, som vores datter ikke nødvendigvis behøvede vide. Dårligt
-  31 Hvis "kontakt"lægen er syg eller på anden måde forhindret, vil jeg helst, at der ringes fra morgenen og aflyses, frem for at vi sidder en time og venter for at komme ind til en vikar, som ikke kender sagen, og som er totalt uforberedt. Har prøvet dette en gang, og det var for os helt ubrugeligt og spild af både jeres og vores tid. Godt
-  32 Personalet taler også med vores søn [lille dreng] og stiller ham spørgsmål. Det er meget vigtigt, synes jeg, så barnet bliver inddraget og ikke bare bliver talt hen over hovedet. Vi har altid haft en positiv dialog og personalet er meget lyttende og villige til at forklare tingene mere end én gang, så alle har forstået. Virkelig godt
-  34 Ændre på ventetiden i venteværelset. Godt
-  36 Når man kommer ind med et spædbarn, som man ikke ved hvad fejler, havde vi brug for større støtte og mere information. Blev sendt hjem efter første besøg med stor uvished og utryghed. Efterfølgende (og efter indlæggelse på B06) har vi kun været tilfredse med behandlingen og informationsniveau på ambulatoriet. Godt
-  37 De er meget søde og hjælpsomme og kompetente og til meget stor hjælp. Godt
-  38 Det er super dejligt, at der er spil og legetøj til børnene. Godt
-  43 Jeg har en utryk og stille dreng. Jeg kunne godt ønske mig, at der var mere tid til undersøgelserne. To gange har lægen opgivet at se på hans måde at bevæge sig (løbe plus gå) på. Det skaber utryghed hos moderen! Godt
-  45 Jeg synes, at især sygeplejerskerne skal have stor ros for deres måde at være på overfor børn såvel som forældre. Godt

## Bilag 1

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 46 | Læge NN fra [bestemt afdeling] og sygeplejerske NN er enestående hjælpsomme.  | Virkelig godt |
|  | 47 | Det har på alle måder været et godt forløb. Et ekstra plus er muligheden for at kontakte sygeplejersken NN, der er tilknyttet mit forløb. | Virkelig godt |
|  | 49 | Psykolog NN var virkelig god!! TAK.   | Godt          |
|  | 50 | Altid meget venligt personale.  | Godt          |


















## Børneambulatoriet, Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive

### Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?







ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
2	Fik i første omgang en tid "om to måneder". Da vores datter på daværende tidspunkt var knap to år, synes jeg det var lang tid at vente. Tiden blev rykket halvanden måned frem :)	Godt
12	Personalet er rigtig venlige og søde. Vi har en datter, som skulle til undersøgelse, og hun er anderledes, men som vi oplever både sygeplejersker og læge og alt personale er søde.	Det kan jeg ikke vurdere
14	Alt for lang ventetid!	Godt
15	Der var [flere] ugers ventetid.	Godt
17	Vi blev henvist og ret hurtig indkaldt, så ikke ret lang ventetid.	Godt
26	Er slet ikke blevet informeret. Venter stadig på brev om besøg i ambulatoriet efter første besøg. Der er "kun" gået to måneder.	Virkelig dårligt
35	[Min pårørende] kommer i ambulatoriet ca. fire gange om året for den samme behandling, så der er ikke brug for information angående ventetider m.v.	Godt
37	Lægen oplyste om længere ventetid. Det var [flere år siden]. Jeg husker, at ventetiden var lang og føltes meget lang, da vi ikke vidste, hvad der var galt med vores datter og ikke vidste, hvordan vi kunne hjælpe hende. Da vi endelig kom i behandling, var det en meget stor lettelse for hele familien.	Godt
38	Kørselsvejledningen passede ikke.	Godt
41	Erindrer det ikke præcist, da det er [mange] år siden.	Virkelig godt
46	Fremragende.	Virkelig godt
48	Kun den aftalte og nødvendige ventetid forud for opstart af [behandlings]-projekt.	Godt
49	Lang ventetid før undersøgelse (ti uger).	Godt

**Børneambulatoriet, Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneambulatoriet</b>	<b>Samlet indtryk</b>
	6	Det er IKKE ok at man indkalder til 8.30, når man på afdelingen ved, at lægerne ALDRIG begynder før kl. 10.	Godt
	15	Det var nok med en læge til samtale og undersøgelse.	Godt
	18	Får altid tilbudt kaffe og the og varm kakao og kold saftevand.	Godt
	21	Positiv stemning.	Godt
	27	Smilende ansigter. Dejligt.	Godt
	28	Meget lydhøre, tog sig god tid, tog mig og vores sag alvorligt.	Godt
	32	Personalet er søde og smilende og meget imødekommende. Det smitter også af på os som forældre, og på vores søn, som ikke var helt klar over, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
	33	Der var mange mennesker, det virkede lidt kaotisk.	Dårligt
	34	Altid sødt og imødekommende personale!	Godt
	35	Det er dejligt, at NN bliver modtaget af den samme sygeplejerske hver gang, som kender os.	Godt
	36	Venlig modtagelse.	Godt
	37	Endelig fik vi kompetent hjælp.	Godt
	42	Det var ikke helt tidsmæssigt koordineret med hensyn til, patienten kunne få [ting] på tidsnok. Det var meget dejligt, at alle undersøgelser var fint planlagt til samme dag. Tak for det!	Virkelig godt
	46	Ingen ventetid. Vi gik mellem lægen og sygeplejerske og efterfølgende endda over til fysioterapien samme formiddag.	Virkelig godt
	51	Der var ingen ved skranken.	Godt



**Børneambulatoriet, Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive**

**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneambulatoriet</b>	<b>Håndtering af fejl</b>
	6	Det krævede [mange] forsøg at lægge et drop.	Godt
	9	Vi fik at vide, at vores søn IKKE havde [sygdommen] efter en test, hvorefter vi blev indkaldt til [behandling af sygdommen], da det tidligere havde været på tale. I sammenhæng med, at jeg fik oplyst, at det næste besøg skulle være i [vinteren] 2010, hvis IKKE vores søn kunne komme med på et specielt motionshold for overvægtige børn, men at begge dele stadig står uafklarede betyder, at vi ikke oplever nogen sammenhæng. Jeg ringede ind [flere] gange for at få det redt ud, men har stadig ikke fået nogen afklaring. Man får at vide, at der er én, der ser på det, og så hører vi ikke mere.	Dårligt
	10	Blev ikke informeret om ny læge to gange.	Dårligt
	26	Jeg blev ikke indkaldt. Jeg blev "glemt". Først efter flere epileptiske anfald, hvor min mor tog kontakt til sygehuset, og det blev opdaget, at jeg faktisk skulle have haft medicin flere måneder tidligere qua en EEG.	Godt
	38	Fik først plaster, der skulle sidde en time, før en blodprøve kunne tages, da vi var færdig.	Dårligt
	42	Der var lidt fejl i informationen fra kontaktpersonen med hensyn til tidspunkter, men det fik vi hurtigt rådet bod på på venlig vis.	Intet svar
	43	Min søn kommer ofte til undersøgelser hos jer og er tilknyttet en bestemt læge. En enkelt gang har der været en anden i hendes sted, hvilket han reagerede på. I dette tilfælde ville vi hellere have ventet til en anden dag. Da det var svært for en ny at opleve tillid og få undersøgt for det, der skulle.	Intet svar

**Børneambulatoriet, Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
4	[Patienten er et lille barn og] kan ikke selv svare for sig.	Virkelig godt
6	[Patienten] skulle til MR [om formiddagen]. Han kom til [fire timer senere].	Godt
11	Over forventning. Oplevet kompetent og omsorgsfuld kontaktperson, som har inddraget relevante instanser og været tilgængelig.	Godt
17	Vi er generelt godt tilfreds med patientens undersøgelses/behandlingsforløb, men har oplevet mange forskellige læger, der har set på hende. Der kunne vi godt have tænkt os en rød tråd med kun én eller to forskellige. Dette også for patientens skyld, da vi bedre kan forberede hende på, hvad der skal ske, og hvem hun skal møde. Det skaber mere tryghed for et barn, der har været meget igennem på sygehuset.	Godt
23	Synes det er lidt ringe, at man meget sjældent kommer ind til sin kontaktlæge. Der burde stå i indkaldelsen, hvilken læge man skal ind til, hvis det ikke er ens kontaktlæge.	Godt
26	Igen kan jeg sige, at kommunikationen mellem afdelingerne, som berørte mig, i hvert fald ikke fungerede - overhovedet.	Virkelig dårligt
28	I og med, at det var svært at stille en ordentlig diagnose, ville jeg ønske, at der var blevet foretaget en scanning i første omgang, så der kunne komme noget sagligt på bordet. Men ellers ok.	Godt
30	Meget stor ros til den kvindelige læge, som i første omgang skulle vurdere vores datters []problem. Jeg mener, hun hed NN. Hun gav sig rigtig god tid og kom virkelig ind under huden på vores datter. Mht. diætist har vi ikke haft helt samme gode fornemmelse.	Dårligt
32	Da det er noget, der kan trække i langdrag (vores behandlingsforløb), er jeg overrasket over det positive samarbejde, der vil være løbende. Troede, vi skulle klare meget selv, men får stor hjælp. Meget positivt!	Virkelig godt
35	Det eneste vi har at udsætte på behandlingen, var kommunikationen mellem sygehus 1 og 2. [Patienten] får løbende botox og fik dette sidste gang på sygehus 2. Dermed røg hun ud af det normale system på sygehus 1, og vi måtte selv kontakte jer, før der skete noget igen.	Godt
39	De snakkede meget internt, ville gerne informeres mere og bedre på en borgers sprog, ikke kun på lægesprog, det er ikke altid, det forstås lige godt.	Godt
40	Jeg har brug for en person, der fortæller mig, hvad lægen siger. Jeg har svært ved at forstå lægen, og jeg vil ikke være uhøflig og sige "hvad" hele tiden.	Intet svar
44	Ja, jeg var til en scanning med NN bagefter. Der var for det første lang ventetid. Efter scanningen måtte jeg selv tørre cremen af ham. Både sygeplejersken og damen som scannede ham gik med det samme. Vi måtte selv finde ud.	Det kan jeg ikke vurdere

-  45 Jeg har altid oplevet, at sygeplejerskerne har været utrolig gode til mit barn og utroligt lyttende. På trods af mange forskellige læger, har jeg altid oplevet god behandling, men ved seneste besøg oplevede jeg en læge, der var meget hurtig til at træffe en beslutning vedrørende medicin, som var helt i strid med det, vi tidligere har fået at vide. Jeg oplevede, at jeg som mor ikke blevet taget alvorligt af lægen, og at jeg ikke blev imødekommet i min bekymring for ændring i behandlingen. Godt
-  46 Jeg kommer fra Region Sjælland, og jeg måtte til Viborg for at få en retvisende diagnose. Jeg er meget taknemmelig for frit sygehusvalg og Viborgs børneafdeling. Virkelig godt

**Børneambulatoriet, Børneafdeling B, Regionshospitalet Viborg, Skive****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
✎ 7	Virkelig godt og trygt, at personalet var så godt inde i patientforløbet. Har ved tidligere besøg oplevet rigtig godt første besøg, men andet besøg ved en anden læge, der knap havde læst journalen.	Virkelig godt
✎ 17	Vores datters sygdom er ikke kendt blandt praktiserende læger, vi oplever derfor, at der mangler sammenhæng, mellem det vi kommer i ambulatoriet for og konsultationer ved egen læge. Generelt synes vi der mangler viden omkring sygdommen, årsager og sammenhæng...	Godt
✎ 23	Synes der gik for lang tid, inden vi fik tilbudt at komme på astmaskolen!	Godt
✎ 28	Tror bare, at egen læge måske ikke har sat sig godt nok ind i resultaterne fra ambulatoriet, men jeg ved det faktisk ikke. Der bliver i hvert fald ikke fulgt op på det fra den side, overhovedet.	Godt
✎ 30	Vi kom pga. min datters spiseproblemer, men allerede ved andet besøg får vi at vide, at hendes problem ikke er stort nok til, at vi må få flere besøg ved lægen, trods det at hun vejer over ti kg for meget og selv fortalte, hvordan hun spiser i skjul og gemmer maden og endda har overspist, så hun blev dårlig og kastede op af det. Hun er [ikke engang teenager].	Dårligt
✎ 32	Vi fik fornemmelsen af, at det nok skal gå. De har prøvet det her før, og der bliver styr på hele vores søns problem. Det giver os lettelse og positivt syn på fremtiden.	Virkelig godt
✎ 36	Besvaret af barnets forældre []. Vi blev, efter det første besøg på ambulatoriet, sendt hjem med stor uvished og derfor utryghed. Bedre information havde været godt.	Godt
✎ 45	Jeg har tidligere været helt tryk, når vi har forladt ambulatoriet, men ved seneste besøg var jeg utryk.	Godt
✎ 49	Kontaktlæge [havde] fri [eller var] syg. Svært at få svar på nogle prøver. Ringede tre gange før en anden læge valgte at give besked.	Godt