

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Børne ambulatorium B24
Børneafdeling B
Hospitalsenheden Midt**



09-05-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

Indholdsfortegnelse

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

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 386 |
|--|-----|
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 179 |
| Afsnittets svarprocent: | 46% |

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

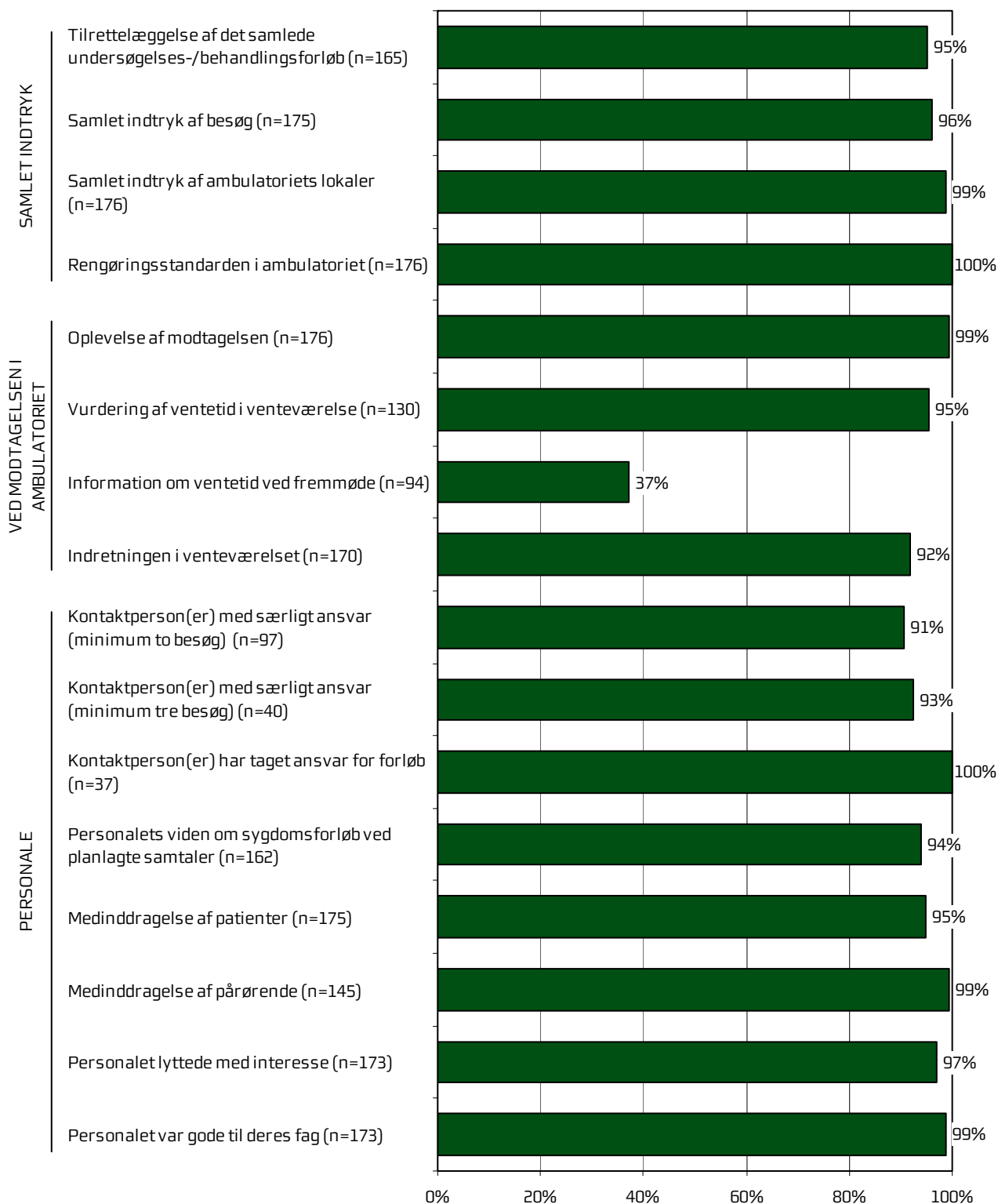
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

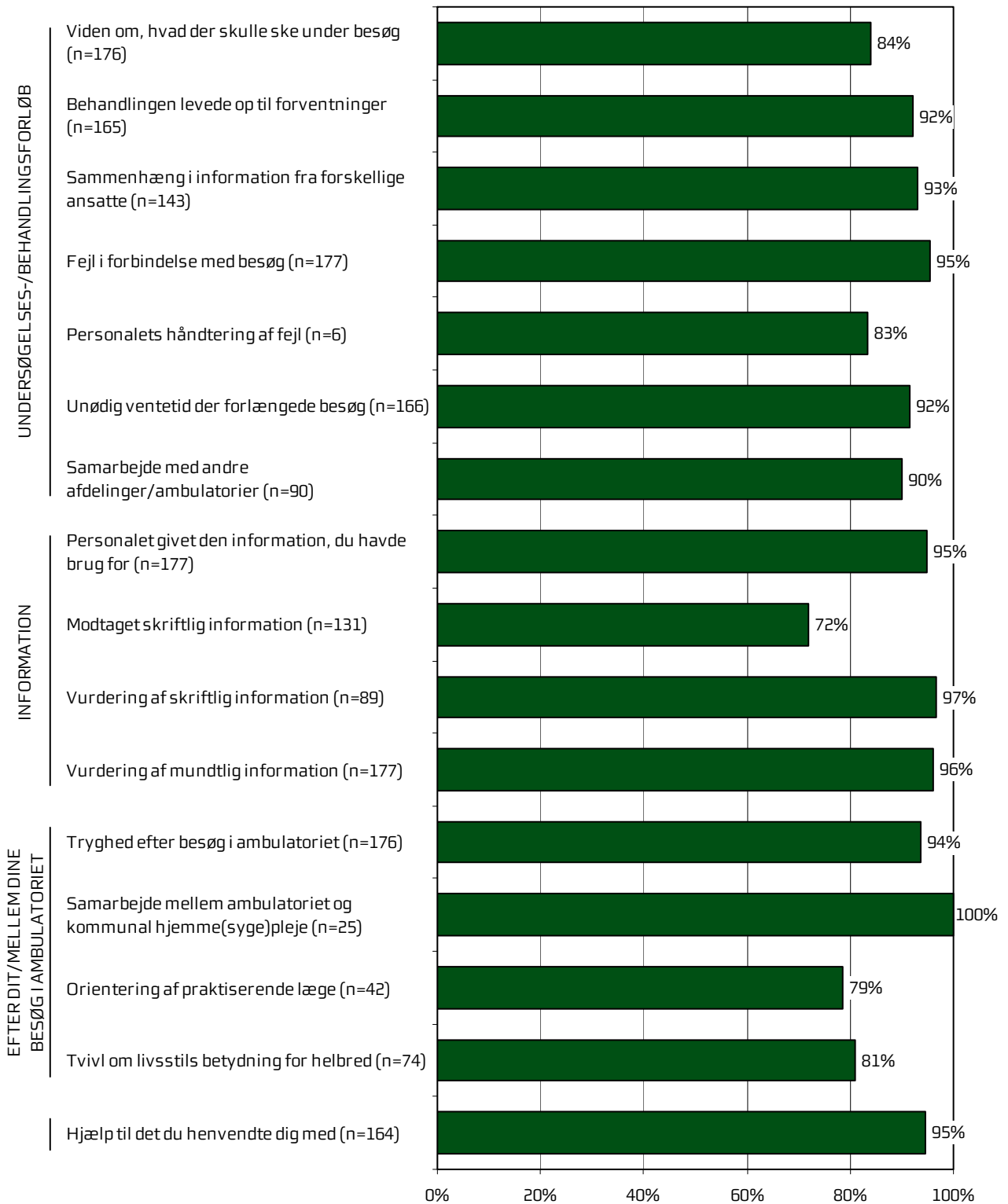
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Børneambulatoriet

2009-tallet er for: Børneambulatoriet

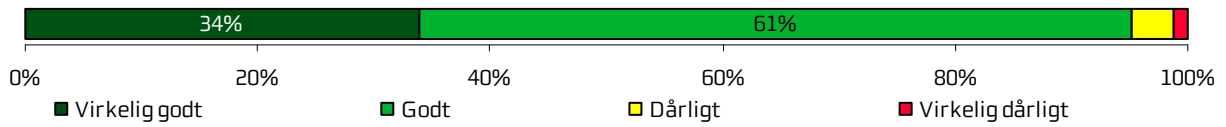
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

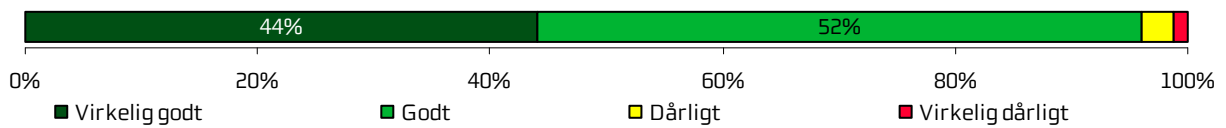
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

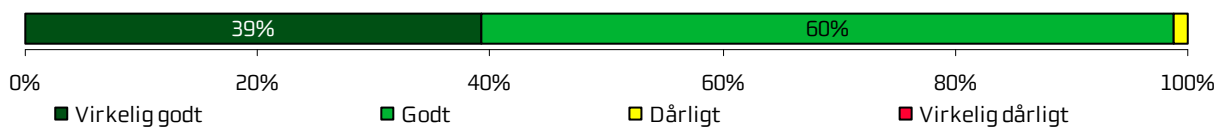
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=165)



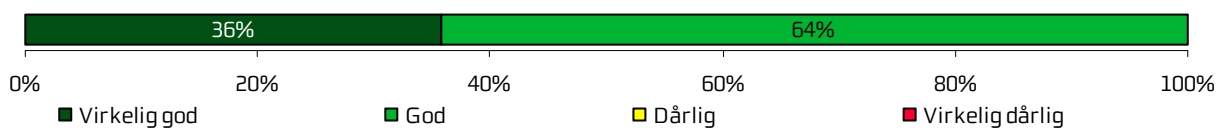
Samlet indtryk af besøg (n=175)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=176)



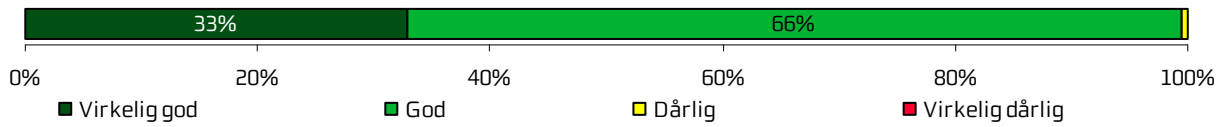
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=176)



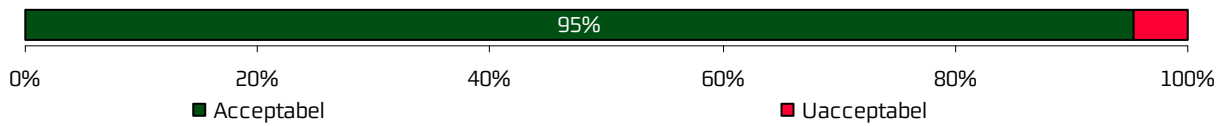
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|--------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 95 % | 96 % | 97 % | 100 % * | 88 % | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 96 % | 99 % * | 98 % | 100 % * | 89 % * | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 99 % | - | - | 100 % | 79 % * | 92 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 100 % | - | - | 100 % | 96 % * | 99 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=176)



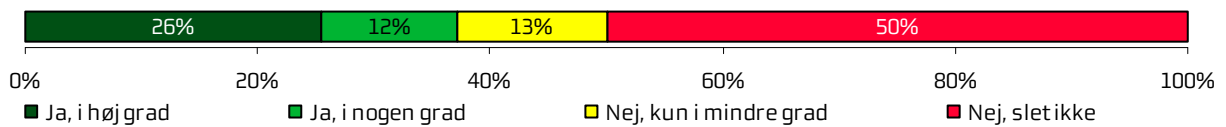
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=130)



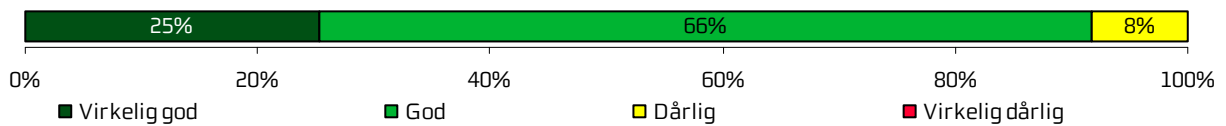
Længde af ventetid i venteværelse (n=172)



Information om ventetid ved fremmøde (n=94)



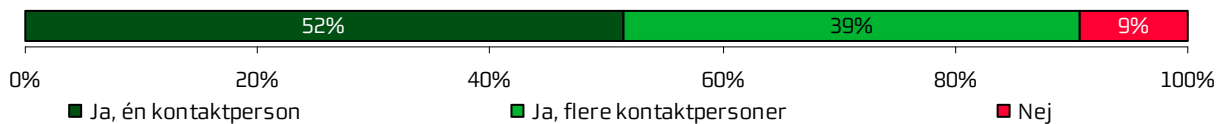
Indretningen i venteværelset (n=170)



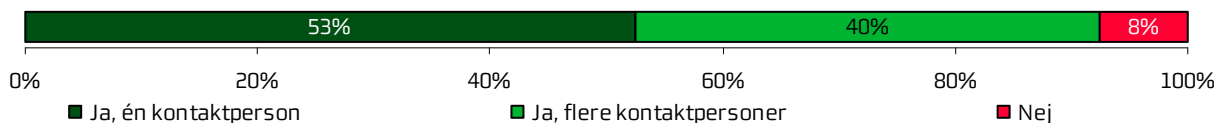
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 99 % | 98 % | 99 % | 100 % | 94 % | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 95 % | 93 % | - | 100 % * | 80 % * | 94 % * |
| 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? | 37 % | 39 % | 32 % | 77 % * | 24 % | 47 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 92 % | 88 % | 95 % | 98 % * | 58 % * | 82 % * |

Personale

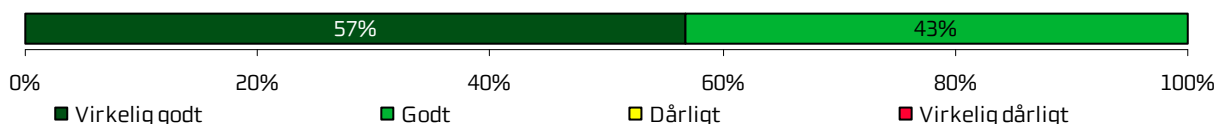
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=97)



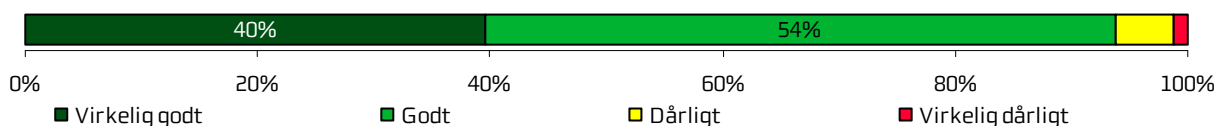
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=40)



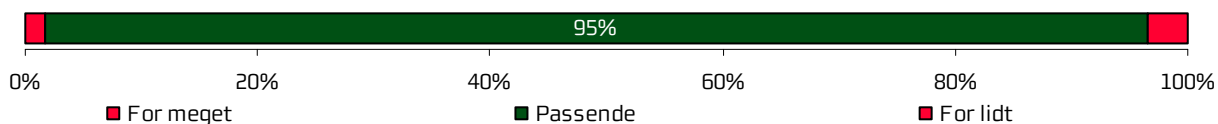
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=37)



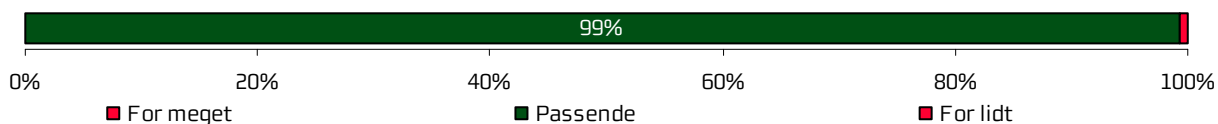
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=162)



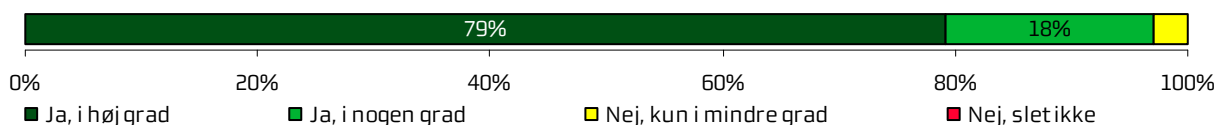
Medinddragelse af patienter (n=175)



Medinddragelse af pårørende (n=145)



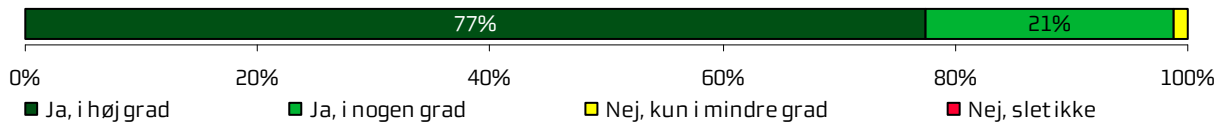
Personalet lyttede med interesse (n=173)



| | 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 % | 91 % | 86 % | 95 % | 54 % * | 77 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 92 % | 89 % | - | 93 % | 66 % * | 79 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | - | - | 100 % | 94 % | 98 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 94 % | 95 % | 93 % | 100 % * | 77 % * | 92 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 95 % | 97 % | 97 % | 100 % * | 82 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 99 % | 99 % | 96 % * | 100 % | 73 % * | 90 % * |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 97 % | 98 % | 97 % | 100 % * | 85 % * | 95 % * |

Personale (fortsat)

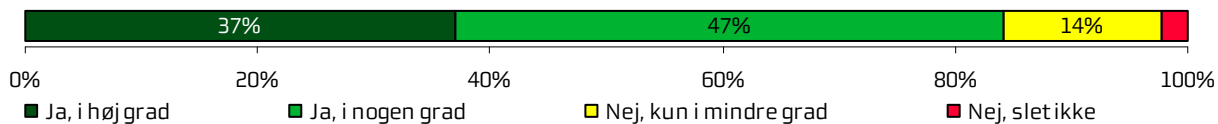
Personalet var gode til deres fag (n=173)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 99 % | 100 % | 99 % | 100 % | 93 % * | 97 % * |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=176)



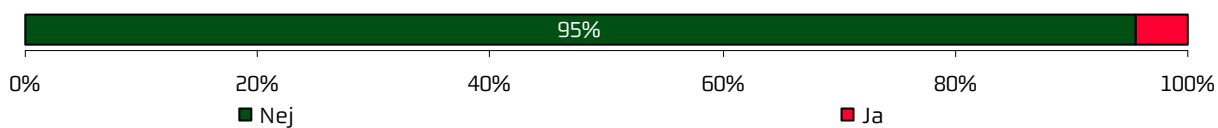
Behandlingen levede op til forventninger (n=165)



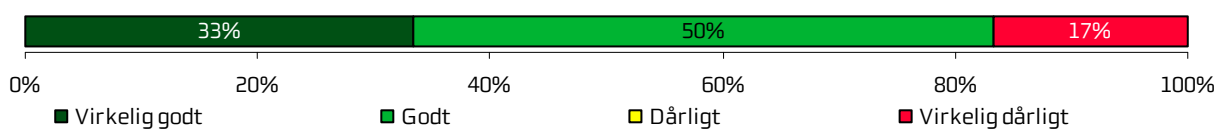
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=143)



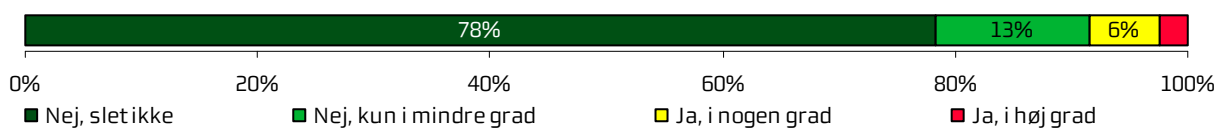
Fejl i forbindelse med besøg (n=177)



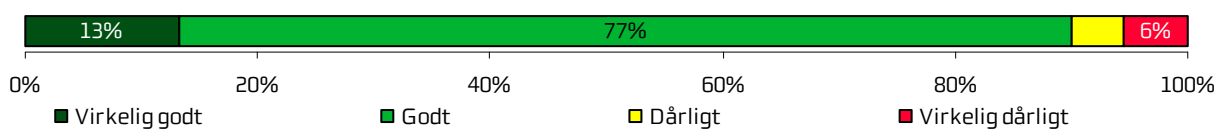
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=166)



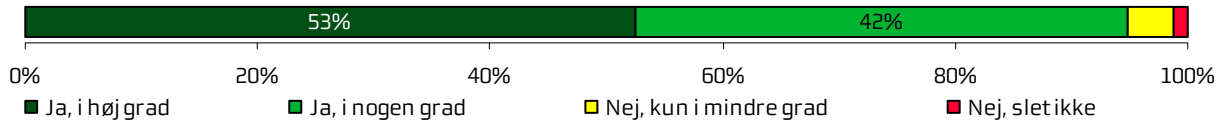
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=90)



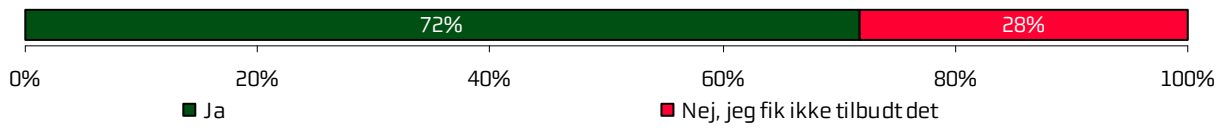
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|--------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 84 % | 83 % | 87 % | 100 % * | 80 % | 90 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 92 % | 93 % | 96 % * | 100 % * | 79 % * | 91 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 93 % | 94 % | 93 % | 100 % * | 74 % * | 93 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 95 % | 93 % | - | 100 % * | 83 % * | 92 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 83 % | 69 % | - | 86 % | 45 % * | 61 % * |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 92 % | 92 % | 93 % | 99 % * | 78 % * | 89 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 90 % | 97 % * | 91 % | 100 % * | 75 % * | 91 % * |

Information

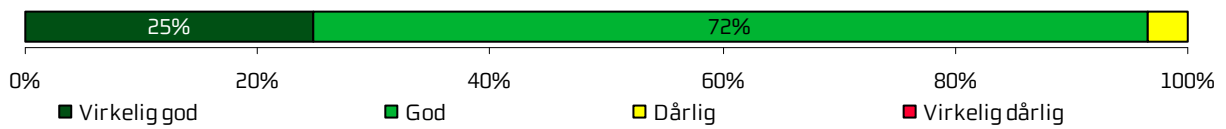
Personalet givet den information, du havde brug for (n=177)



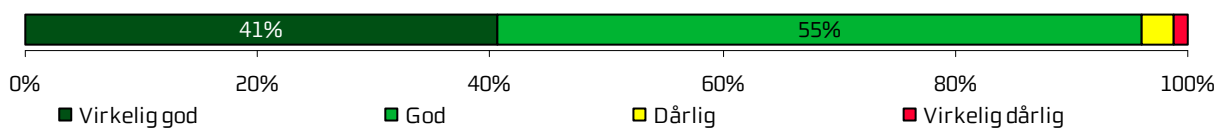
Modtaget skriftlig information (n=131)



Vurdering af skriftlig information (n=89)



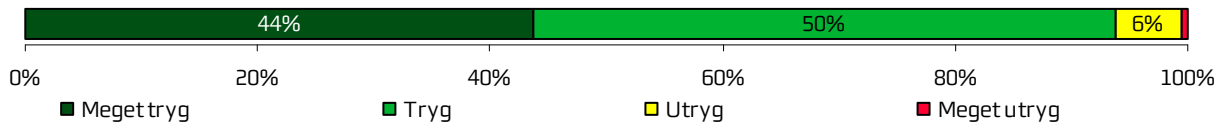
Vurdering af mundtlig information (n=177)



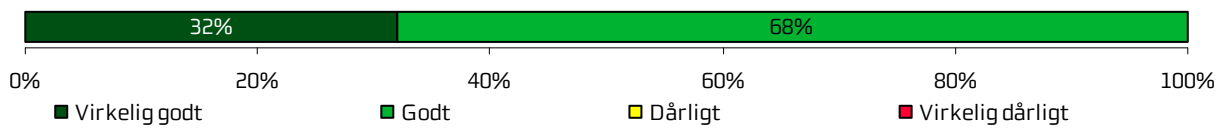
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|--------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 95 % | - | - | 100 % * | 83 % * | 93 % * |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 72 % | 75 % | - | 95 % * | 48 % * | 73 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 97 % | 100 % | 95 % | 100 % | 94 % | 99 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 96 % | 99 % * | 98 % | 100 % * | 87 % | 95 % * |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

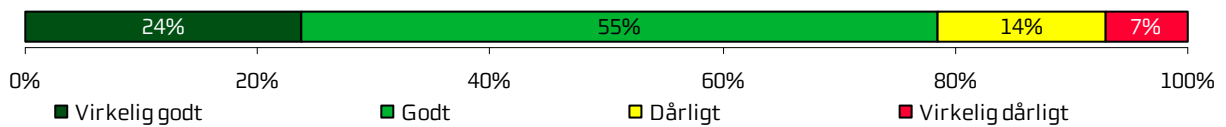
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=176)



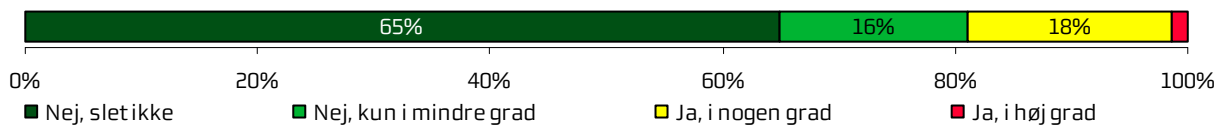
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=25)



Orientering af praktiserende læge (n=42)



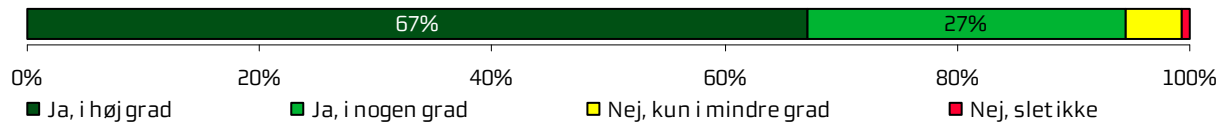
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=74)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|-------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 94 % | 96 % | 96 % | 100 % * | 85 % | 94 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 100 % | 100 % | 90 % * | 100 % | 84 % * | 92 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 79 % | 80 % | 79 % | 100 % * | 70 % | 90 % |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 81 % | 81 % | 83 % | 93 % * | 55 % * | 72 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=164)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 95 % | 98 % | 97 % | 100 % * | 84 % * | 95 % * |

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.

Børne ambulatorium B24**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**


| ID | Kommentarer - Børne ambulatorium B24 | Modtagelsen |
|-----------|---|--------------------|
| 2 | En rigtig god modtagelse med søde, venlige og hjælpsomme medarbejdere. | Virkelig god |
| 5 | Jeg følte mig tryk ved at tale med sygeplejersken! | Virkelig god |
| 6 | Hyggeligt indrettet. Føler sig velkommen. Fint udvalg af legetøj. Kaffe/saftevand mv. er en god idé. Tak :-) | God |
| 9 | Meget venlig. | Virkelig god |
| 10 | Der var mange mennesker i venteværelset, da vi kom, pga. en fælles undervisning. Det var noget forvirrende! Men vi blev modtaget rigtig imødekommende af både sekretær, sygeplejerske og læger. | Virkelig god |
| 11 | Al mulig venlighed. | Virkelig god |
| 12 | Dygtigt personale modtog min datter og jeg. De var rigtig gode til at tage sig tid til barnet i venteværelset :) | Virkelig god |
| 15 | Vi var gået forgæves, hvor en tid vi havde fået ikke var booket på sygehuset. Men fik hurtigt en ny tid. | God |
| 18 | Der er ingen modtagelse. Man melder sig ved disken, hvor de dårligt nok kigger op på én. Der er ingen nærvær i modtagelsen. | Dårlig |
| 26 | Det tog lidt lang tid at komme ind og blive færdig. Men jeg synes, man fik god opbakning. | God |
| 28 | Ikke andet end, at vi blev modtaget rigtig fint. | Virkelig god |
| 33 | Mødt med venlighed/imødekommenehed. | God |
| 34 | Altid søde og venlig sygeplejersker. Dog har vi ofte sidder lang tid og ventet. | Virkelig god |
| 39 | Men der var lang ventetid. | God |
| 43 | Det kom som en overraskelse for sygeplejersken, at patienten [havde et handicap]. Det er ikke en rar oplevelse for hverken patient eller forældre. | God |
| 47 | Altid smilende og venligt personale. | Virkelig god |
| 48 | Fin information. | Virkelig god |
| 51 | Yderst professionel. | Virkelig god |
| 52 | Venlig og imødekommende. | Virkelig god |
| 53 | Til hvert møde er det det samme personale, der møder forberedt op. Dejligt og trygt :-) | Virkelig god |
| 54 | Søde og venlige. | Virkelig god |
| 57 | Der er ikke så god plads i venteværelset ved en siddeplads, når man har barnevogn med. | God |

Børne ambulatorium B24**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

| ID | Kommentarer - Børne ambulatorium B24 | Fejlhåndtering |
|----|--|--------------------------------------|
| 4 | Fejl i anamnesen med hensyn til journalen. Der skulle stå "på [den ene forældres] side", men der stod "på [den anden forældres] side" i stedet (med hensyn til arvelighed). På et tidspunkt i forløbet er medicinen ikke ajourført i journalen, så man vidste ikke, hvad patienten egentlig fik af medicindosis. | Godt |
| 15 | En bookingfejl og et lægeskifte. | Godt |
| 18 | Lægerne skifter konstant, og de er derfor ikke informeret om vores datters sygdomssituation. Ved ikke, hvilken behandling hun er i. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 29 | Vores søn skulle ikke have haft en helbredsundersøgelse først, da der lige var foretaget dette hos egen læge. Men i stedet skulle han være sendt det rigtige sted hen først i stedet for, at tiden faktisk løb fra os med hensyn til hans flade baghoved, inden vi kom det rigtige sted hen. | Virkelig dårligt |
| 40 | Der blev ikke tilbudt opfølgende samtale efter diagnose, først efter flere uger. Kunne godt have brugt samtalen langt tidligere. Fik oplevelsen af, at det var en smutter. | Virkelig godt |
| 43 | Det grønne skema med læge NN's notater manglede ved morgensamtale med sygeplejerske [] kort før operationen. Så de oplysninger vi havde givet til læge NN, f.eks. angående allergi m.m., manglede. | Intet svar |
| 44 | For nogle år siden skete der en fejl ud fra en misforståelse. | Intet svar |
| 45 | Glemte, jeg skulle have taget blodprøver. | Virkelig godt |
| 48 | I en telefonsamtale inden besøget fik vi næste det stik modsatte at vide, i forhold til da vi snakkede med læge NN. | Godt |

Børne ambulatorium B24**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

| ID | Kommentarer - Børne ambulatorium B24 | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 2 | Vi fik et godt forløb og samtale, da vi var hos jer. [Patienten] havde [allergi], så der var ingen behandling udover diæt. Vi talte med en diætist. | Godt |
| 8 | Sygeplejerskerne er de samme, hvilket er super godt. SI har primært to rigtig gode, NN og NN :-) Lægerne skifter alt for ofte. | Virkelig godt |
| 10 | Kompetent behandling. | Virkelig godt |
| 11 | <input type="checkbox"/> Der er i høj grad taget hensyn til min søns handicap. Følte sig fuldt "accepteret". <input type="checkbox"/> | Virkelig godt |
| 13 | Rigtig god behandling. | Godt |
| 14 | Spørgsmålet om inddragelse i beslutningerne var svære at svare på. Jo, vi blev inddraget, men der blev kun foreslået ét løsningsforslag, det som personalet allerede havde besluttet sig for. Der blev ikke foreslået alternativer eller informeret om, hvad det næste skridt kunne bestå af. Brevet, der blev sendt forud for undersøgelsen, er et standardbrev, som ikke fortæller noget om, hvad man kan forvente af undersøgelser. Vi havde forventet flere omfattende undersøgelser <input type="checkbox"/> , f.eks. evt. scanning eller røntgen. | Godt |
| 15 | Pga. bookingfejlen blev opfølgning af en ny læge, og vi skulle starte nærmest forfra med forklaringer m.m. Jeg oplevede, at det er svært for en ny læge at skulle tage over, og at det var svært for os at gå i dybden igen. | Godt |
| 16 | <input type="checkbox"/> Jeg er ikke færdig med at komme derhen. | Virkelig godt |
| 19 | Grunden til at der var flere behandlere, var fordi den første vi var inde ved, gik på pension. | Virkelig godt |
| 20 | Har mange dårlige oplevelser fra [afdelingen] omkring indlæggelse og udredning. For mange forskellige personaler. For lidt information, glemt opfølgning, overbelægning, urimelige ventetider for sygt barn, for lidt indsigt i barnets papirer. Det var en lettelse at komme til [anden afdeling], hvor det fungerer bedre. | Godt |
| 30 | Patienten var henvist fra hjerteambulatoriet, men da jeg ringede til børneambulatoriet efter at have ventet et godt stykke tid på en henvendelse fra jer, havde de ikke snakket eller hentet hans papir derfra. Det følte meget utrygt som forældre, at der ikke bliver snakket sammen om ens barn. Senere i forløbet hos jer, ringede jeg for at få uddybet et skriftlig svar vi fik. Jeg blev lovet, at lægen ville kontakte mig, da jeg ikke kunne få lov at tale med hende. Men der blev aldrig taget kontakt tilbage til os. | Godt |
| 31 | Der er ikke ret mange ting til tiårige børn i venteværelset. | Virkelig godt |
| 34 | Det har jo været et langvarigt forløb over [flere] år, så der har jo været gange, hvor vi har siddet meget længe og ventet på at blive kaldt ind. Der har bestemt også været andre gange, hvor det har været ok ventetid. Alt i alt har det været et meget fint behandlingsforløb, hvor vi er blevet mødt af et kompetent og behageligt personale, som fagligt har været dygtige og menneskeligt [har været] meget imødekommende. Så vi har en meget positiv oplevelse af hele forløbet. | Virkelig godt |
| 35 | Jeg synes til tider, at det kan være frustrerende, at det ikke er den samme læge, der tilser mit barn, da de har svært ved at vurdere ham fra gang til gang. | Dårligt |
| 36 | Lidt blufærdighedskrænkende, at døren bliver åbnet på vid gab, når jeg står i undertøj, Tænk på, at også børn har grænser. | Godt |
| 42 | Synes egentlig ikke, at vi fik noget ud af det som sådan. Fik en ok behandling, men ikke løst problemet. | Godt |
| 50 | Vedkommende, der stod for scanningen af patienten, var UALMINDELIG dygtig og kompetent og forstod virkelig at tale til patienten på en fantastisk tryk og beroligende måde. | Virkelig godt |

-  56 Fra den ene afdeling skulle vi til den anden afdeling. Her kom vi straks til. Også her venlig modtagelse og minimal ventetid. Virkelig godt

Børne ambulatorium B24**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

| ID | Kommentarer - Børne ambulatorium B24 | Samlet indtryk |
|-----------|--|-----------------------|
| 4 | [Patienten] havde på et tidspunkt symptomer fra hjertet, og dette var ikke blevet nævnt som en bivirkning til medicinen (selvom den bivirkning godt kunne forekomme på det præparat). | Virkelig godt |
| 6 | Dårlig, fordi det kun var en folder om [medicin]. Der mangler information generelt i forhold til, om der er noget, vi kan gøre kostmæssigt? Hvor lang tid skal patienten have [medicinen] (gennemsnitsbehandlingstid)? Hvad er [medicinen] præcist? Vi fik den information mundtligt, men fint at have på skrift også. | Godt |
| 7 | Jeg har ikke modtaget nogen afslutning fra [patientens] ambulante undersøgelse, men pga. mine egne arbejdsmæssige erfaringer, gætter jeg på, at vi er afsluttet. | Godt |
| 20 | Efter indlæggelse på en afdeling, uden skriftlig information og meget forskellig mundtlig information, sendte vi en skriftlig klage. Den blev professionelt besvaret, og der blev fulgt op med skriftlig og mundtlig vejledning på den anden afdeling. Samt vi blev her tilknyttet kontaktlæge. Dejligt. Vi er stadig tilknyttet den anden afdeling. | Godt |
| 22 | Vi/jeg ville gerne have haft skriftlig information om min sygdom og behandlingsmuligheder. | Godt |
| 27 | Der gik [flere] uger fra henvisning til, at VI HØRTE, hvornår vi fik tid. Dette er uacceptabel ventetid, særlig taget betragtning, at det drejede sig om et spædbarn. Først efter [flere] personlige henvendelser fra mig, kunne de oplyse mig om, hvornår vi ville få en tid. | Dårligt |
| 34 | Meget fint forløb mht. astmaskole. Vi takkede nej til andet forløb, da patienten havde det så godt og fungerede fint med den daglige medicin, og derfor ikke følte, at han havde behov for yderligere information. Men meget fint tilbud! | Virkelig godt |
| 35 | Jeg bad om at få oplysninger om mit barns indlæggelse. Dem ville de sende. Det har de aldrig gjort :(Jeg er ret overbevist om, at min søn har haft [særlig tilstand] flere gange. | Dårligt |
| 43 | Kunne godt have brugt en forventet udskrivesdato. | Godt |
| 49 | Det er [mit barn], der blev undersøgt og fik konstateret børnegigt. Jeg kunne godt som mor have brugt noget information om, hvad vi nu gør. I stedet søgte jeg på nettet og gigtforeningen og læste om vigtigheden i øjenlægebesøg, hvilket der ikke blev nævnt på sygehuset, og som man så tænker en masse på. Om man bør bekymre sig. | Godt |
| 54 | Jeg fik svar på prøverne via telefon. Blev spurgt om jeg gerne ville have det på skrift (et brev). Det ville jeg gerne, da det ikke altid er let at huske, hvad der blev sagt. Men der stod ikke ret meget i brevet. Kunne godt have tænkt mig at få svarene på prøverne på skrift. I brevet stod der bare, at der ikke ville blive gjort mere. | Virkelig godt |







Børne ambulatorium B24**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**






| ID | Kommentarer - Børne ambulatorium B24 | Samlet indtryk |
|-----------|---|-----------------------|
| 4 | Lægeseekretær har altid været SØDE til IKKE at give os en morgentid, da vi kommer [langvejs- fra]. Meget samarbejdsvillige. | Virkelig godt |
| 11 | Min søn hverken ryger eller drikker alkohol, sodavand m.v. | Virkelig godt |
| 14 | Følte os utrygge, fordi undersøgelsen ikke levede op til vores forventninger. Følte ikke, at vores barn var blevet undersøgt gennemgående, men blev "bare" sat i behandling med en standard løsning. []. Tvivl, om [hvorvidt] der er en mere grundlæggende årsag til problematik- ken, hersker stadig i tankerne. | Godt |
| 20 | Det har været rart, at kontaktlægen har kontaktet os som lovet omkring svar på blodprøver samt spørgsmål om, hvordan det går i mellem besøg i ambulatoriet. | Godt |
| 35 | De forskellige læger har meget forskellig opfattelse af, hvor meget og hvor lidt medicin der skal gives, og hvordan man trapper ud af det. | Dårligt |
| 41 | Kunne godt have brugt en kontrol noget før end fire eller fem måneder efter, da jeg synes, det er lang tid at vente med et problem ved et lille barn [...] | Godt |
| 46 | Forløbet er ikke afsluttet. | Godt |
| 48 | Det gav lidt utryghed at få modstridende oplysninger, men læge NN efterlod os med en tryk følelse. | Godt |

Børne ambulatorium B24

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

| ID | Kommentarer - Børne ambulatorium B24 | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | Alle på Børneambulatoriet er nogle behagelige personer at være sammen med, og stedet er også pænt og rent og ryddeligt. | Virkelig godt |
| 2 | Vi ventede i [flere] måneder på at få tid, hvilket var lang tid for os. Vi blev derfor nødt til selv at starte diæt op for vores søn. Uden vejledning fra professionelle. Dette er ikke i orden. Men det er jo ikke aktuelt i denne sammenhæng, da det var en rigtig god behandling, vi fik i ambulatoriet. | Godt |
| 3 | Kun én ting i forløbet op til undersøgelsen var utilfredsstillende. For lang ventetid fra henvisning til faktisk undersøgelse (syv til otte uger). Meget professionel læge med et super godt tag på børn og informativ over for os som forældre. | Virkelig godt |
| 4 | Lægerne har altid virket imødekommende og glade, positive. ALDRIG sure og stressede. | Virkelig godt |
| 10 | Meget imødekommende sekretær, sygeplejerske og læge. Lang ventetid, fra vi var henvist fra egen læge til indkaldelse. | Virkelig godt |
| 11 | Som mor synes jeg, vi har fået den bedste behandling i ambulatoriet. Ligeledes da der blev konstateret [sygdom] i børneafdelingen. Har sjældent mødt så dygtige, professionelle og engagerede medarbejdere :-) Stor buket roser til alle. | Virkelig godt |
| 14 | Undersøgelsesrummet var for lille til at rumme en læge, sygeplejerske, [en studerende] og to forældre. Det påvirkede i hvert fald vores barn, da hun skulle undersøges []. Hun gik lidt i panik, og der var ikke tid til at tage det lidt mere stille og roligt (følte det som om). | Godt |
| 17 | Det kunne være RIGTIG godt, hvis vi havde den samme læge og kontaktsygeplejerske hver gang eller i hvert fald så ofte, det er muligt. Patienten har nu været tilknyttet ambulatoriet i [flere] år og kommer der [et par] gange om året. Han har stort set aldrig oplevet at møde de samme læger eller kontaktsygeplejersker. FRUSTRERENDE. | Godt |
| 20 | Dejligt at ambulatoriet også er indrettet til store børn. | Godt |
| 21 | Personalet er enormt rart! Sidste gang jeg var i ambulatoriet, blev lægen kaldt ud midt i det hele, fordi hun havde vagt samtidigt. Jeg synes ikke, at det er hensigtsmæssigt, eftersom hun var ude i lang tid. | Virkelig godt |
| 23 | Vi har, efter vi har været i ambulatoriet, haft brug for at komme i kontakt med vores faste læge hos jer, og det har virkelig været meget besværligt. Har ringet og bedt om at blive kontaktet af lægen, uden at det er lykkedes at snakke med lægen. Har spurgt efter en mailadresse, så vi kunne kommunikere på den måde, men det er ikke sådan, I gør, har vi fået at vide, men det er meget frustrerende ikke at komme i kontakt med lægen! Har prøvet det flere gange. | Virkelig godt |
| 24 | Jeg har altid følt mig utrolig velkommen, og ingen spørgsmål er dumme :) Sygeplejerskerne viser altid stor interesse for mig, og jeg nærmest hygger mig under besøgene. Stor ros til sygeplejerskerne! | Virkelig godt |
| 25 | Meget smilende og imødekommende personale. Tager godt imod hvert enkelt barn og dets familie :-) | Godt |
| 26 | Det var rart, at der var nogen til at tage hånd om dig 24/7. Men det var kun kontaktsygeplejersken og ikke lægerne. | Godt |
| 32 | Det var ikke nemt at komme i kontakt med de involverede personer telefonisk efterfølgende. | Godt |
| 34 | Det var en tryghed, at det ofte har været en/få sygeplejersker, som vi har haft kontakt til. Det giver en tryghed for både børn og forældre at møde det samme personale. Også et stort plus, at de altid var så søde og imødekommende ;) | Virkelig godt |
| 35 | Jeg synes altid, de tager godt imod en. Men det er ikke alle læger, der hører, hvad man siger til | Dårligt |

- dem. Holdningerne fra lægerne omkring astma er meget forskellige, så man bliver nødt til selv at tage mange beslutninger omkring medicin og kost.
-  37 Vi har senere oplevet meget ventetid på ambulatoriet uden information om ventetiden. Man kunne måske godt informere om ventetid, når der går mere end en halv time. Vi ventede i over en time uden besked, trods vi henvendte os for at høre, om de havde glemt os. Fik bare at vide, at det var vores tur næste gang. Til sidst kom vi ind til en anden læge end aftalt, uden vi blev spurgt, om vi ville. Kanon behandling af læger og sygeplejersker. Godt
 -  38 Ultralydsscanning var godt. Virkelig godt
 -  42 De respekterede vores ønske for det videre forløb. Dejligt! Godt
 -  44 Personalet er meget sødt, og vi sætter stor pris på tilknytningen til de samme personer. Virkelig godt
 -  46 Nye, lyse og imødekommende lokaler. Godt
 -  49 Der kunne godt være nogle flere puslespil. Selvom jeg godt ved, at det er svært at holde styr på brikkerne. :-)

Godt
 -  50 Som tidligere skrevet, så var vedkommende, der scannede patienten VIRKELIG kompetent og dygtig og med en menneskeforståelse ud over det sædvanlige. Virkelig godt
 -  52 Sygeplejerskerne får opmærksomheden/kontakt til mit barn, så jeg kan tale med lægen i ro. Virkelig godt
 -  53 Fantastisk personale (både personligt og fagligt). Jeg har desuden fået ekstra hjælp/råd per telefon. Jeg er 100 procent tilfreds! :) Virkelig godt
 -  54 Rigtig gode til at tale og spørge min datter og ikke kun til mig som den voksne. Virkelig godt
 -  55 Vi får altid en god behandling. Alle er venlige og dygtige. I er gode til at snakke til børnene, og ikke snakke ned til dem. Virkelig godt