

# LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**AMBB Børneambulatorium - RRA  
Børneafdelingen  
Regionshospitalet Randers og Grenaa**



12-04-2012

## **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](mailto: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:	337
Besvarelser fra afsnittets patienter:	145
Afsnittets svarprocent:	43%

### **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.<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.



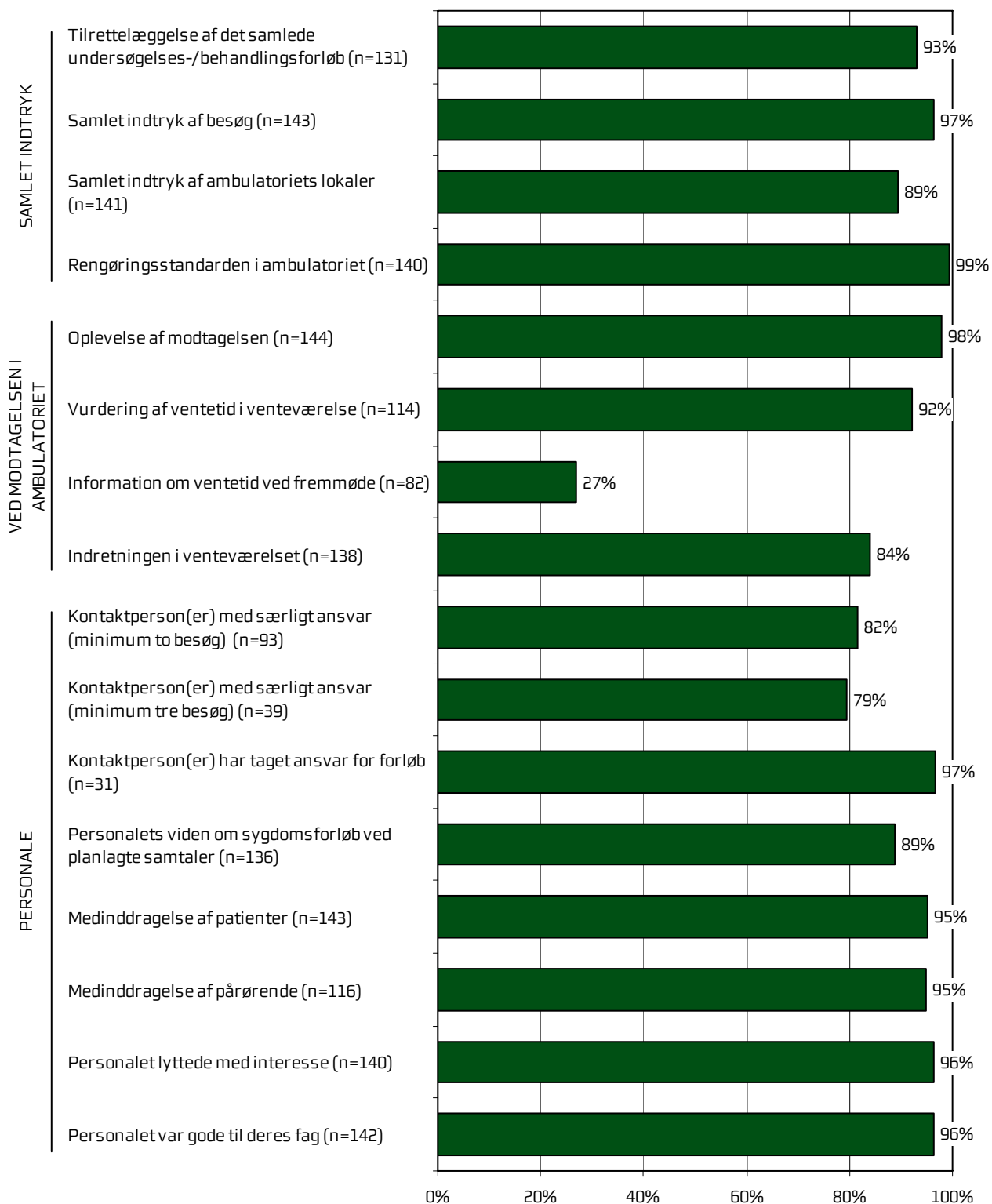


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

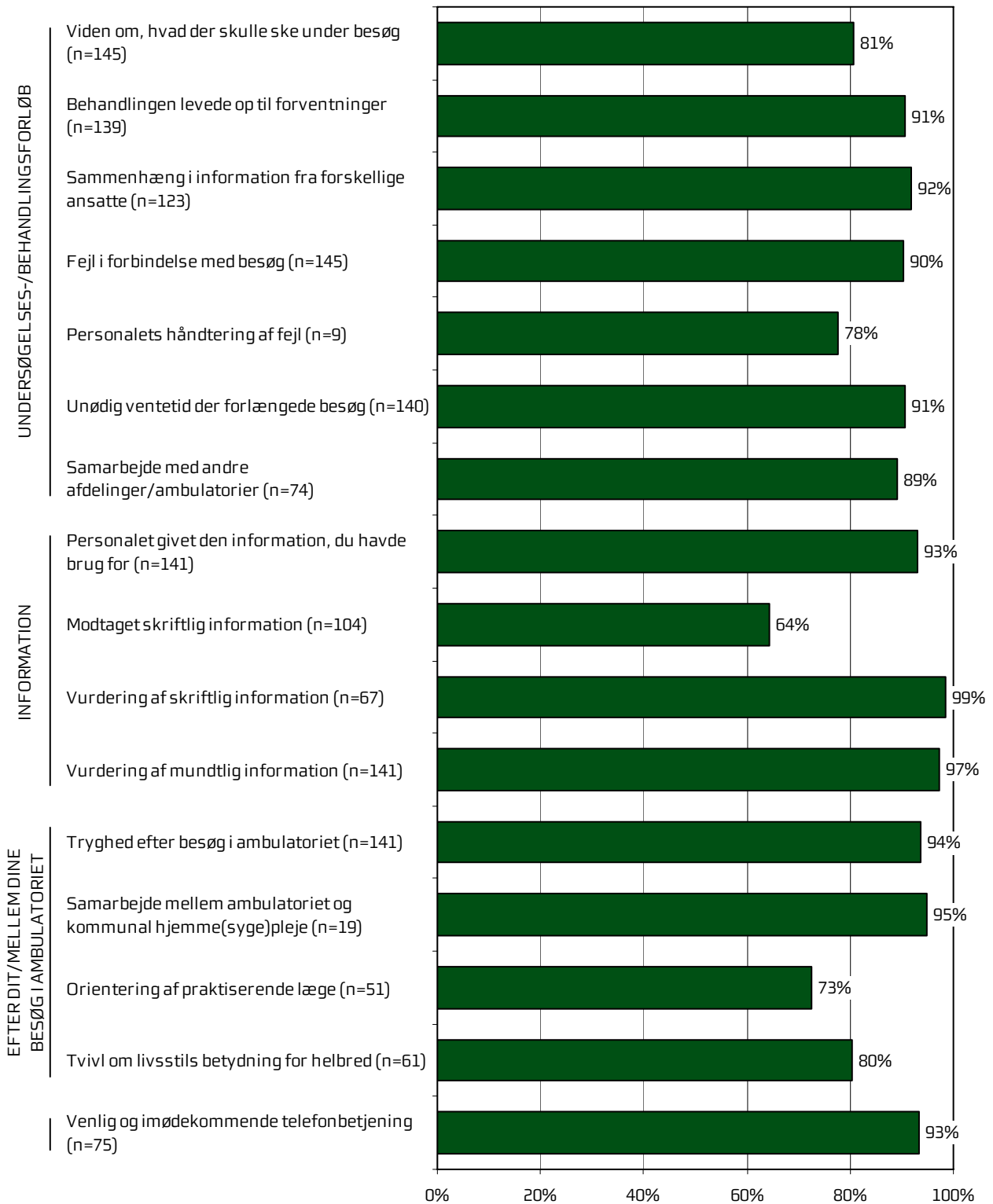
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

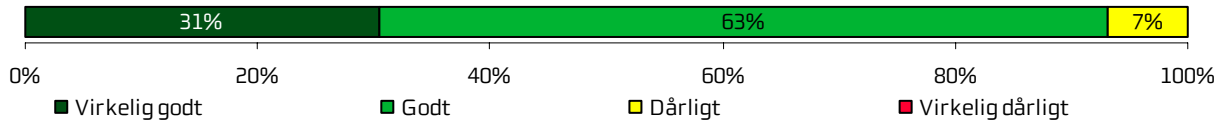
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

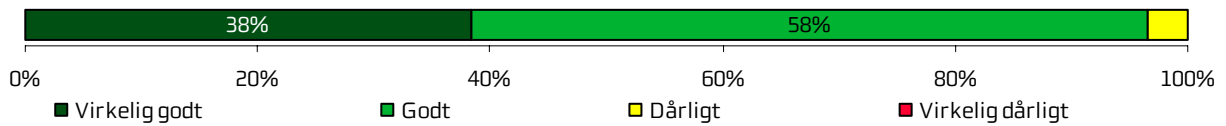
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

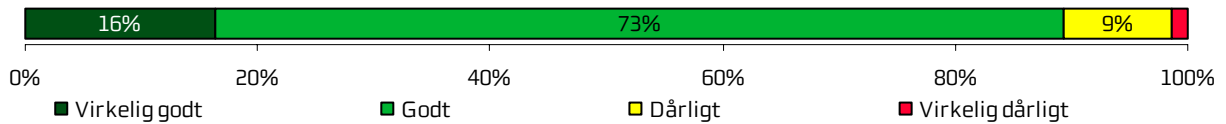
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=131)



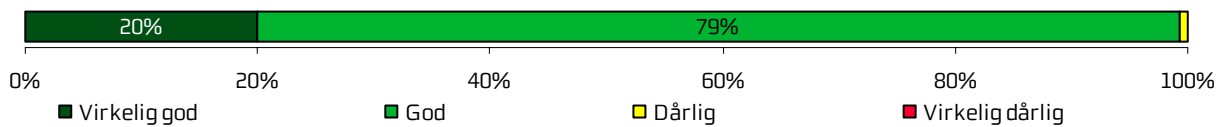
Samlet indtryk af besøg (n=143)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=141)



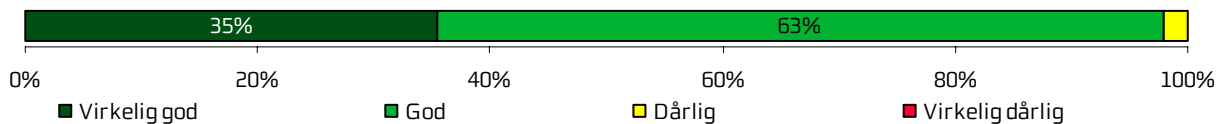
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=140)



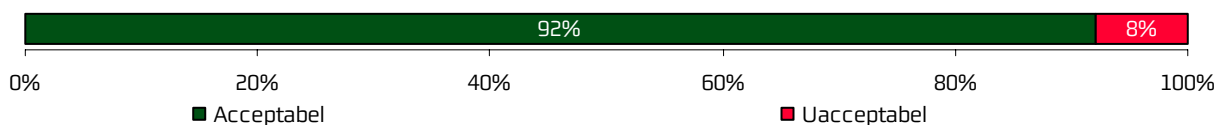
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	93 %	94 %	94 %	100 % *	91 %	98 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	98 %	95 %	100 % *	92 %	98 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	-	-	100 % *	90 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	96 %	99 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

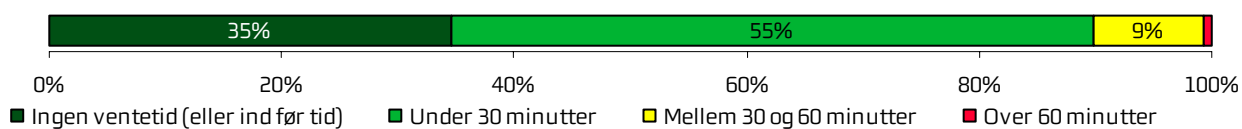
Oplevelse af modtagelsen (n=144)



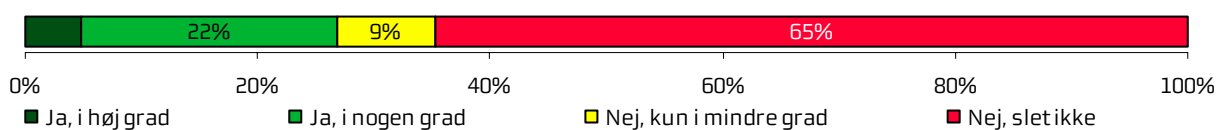
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=114)



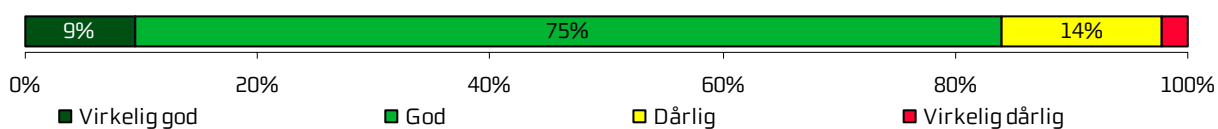
Længde af ventetid i venteværelse (n=139)



Information om ventetid ved fremmøde (n=82)



Indretningen i venteværelset (n=138)

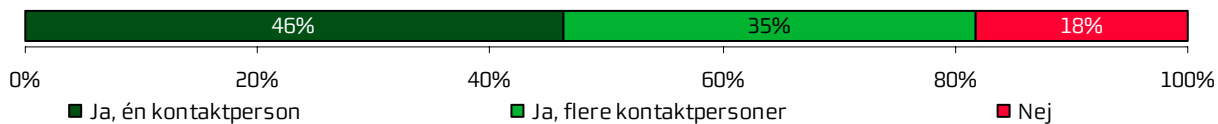




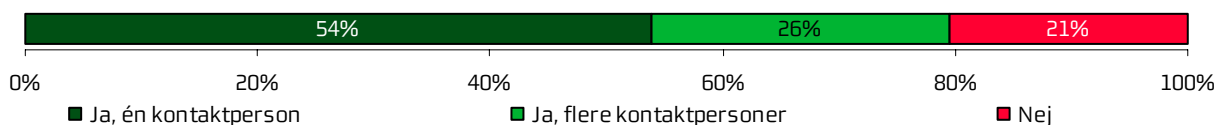
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	91 % *	100 %	96 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	85 %	-	100 % *	86 %	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	27 %	40 %	35 %	75 % *	27 %	41 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	85 %	77 % *	99 % *	81 %	90 %

## Personale

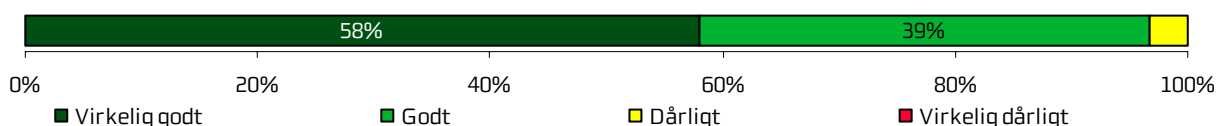
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=93)



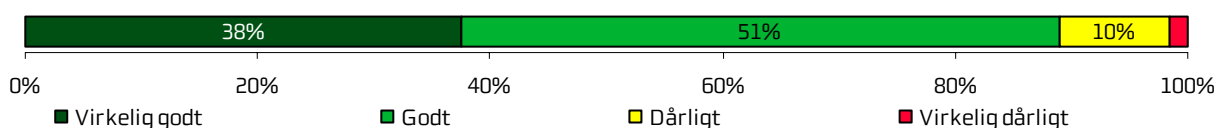
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=39)



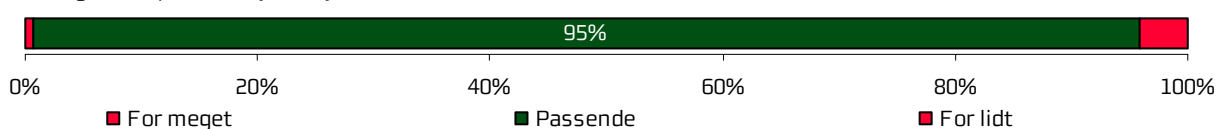
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=31)



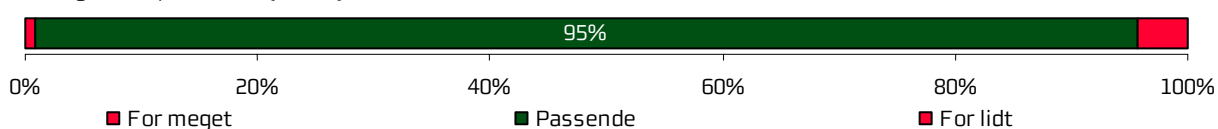
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=136)



Medinddragelse af patienter (n=143)



Medinddragelse af pårørende (n=116)



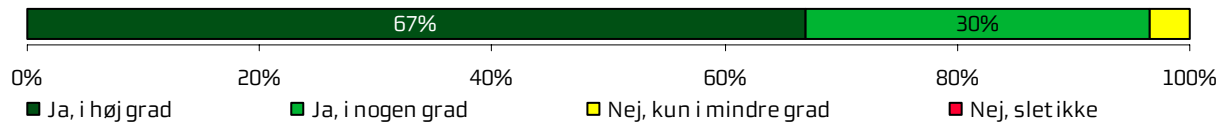
Personalet lyttede med interesse (n=140)



	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)	82 %	80 %	84 %	100 % *	69 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	79 %	78 %	-	100 % *	74 %	83 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	-	-	100 %	98 %	100 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	91 %	92 %	100 % *	91 %	96 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	96 %	95 %	100 % *	92 %	95 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	97 %	94 %	100 % *	83 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	99 %	99 %	100 % *	94 %	97 %

## *Personale (fortsat)*

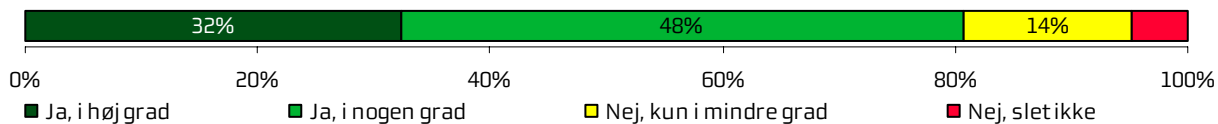
Personalet var gode til deres fag (n=142)



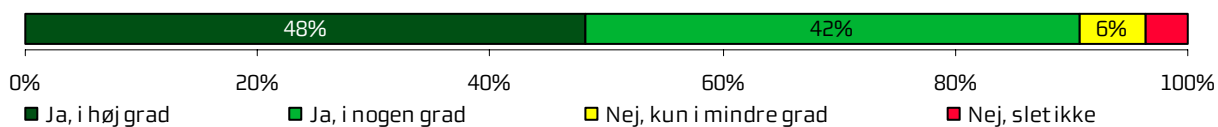
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	97 %	97 %	100 % *	95 %	98 %

## Undersøgelles-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=145)



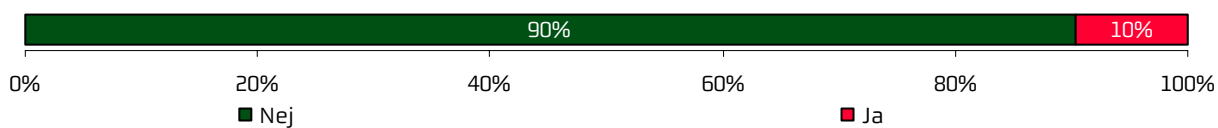
Behandlingen levede op til forventninger (n=139)



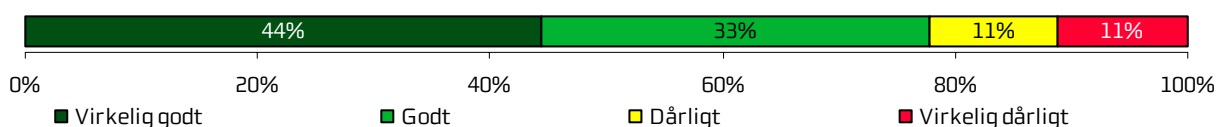
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=123)



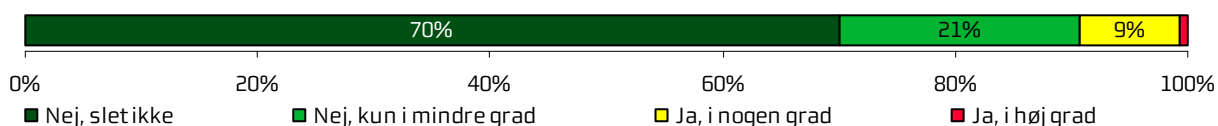
Fejl i forbindelse med besøg (n=145)



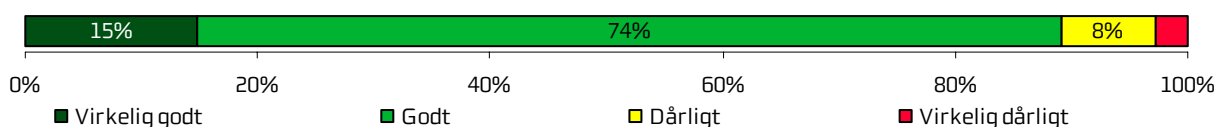
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=140)



Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=74)



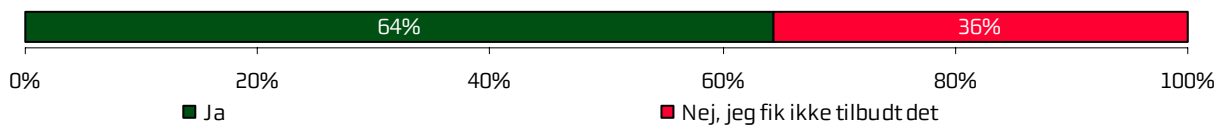
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	81 %	79 %	83 %	99 % *	84 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	91 %	93 %	100 % *	89 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	91 %	90 %	100 % *	90 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	94 %	-	100 % *	89 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	78 %	38 %	-	-	-	74 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	84 %	83 % *	98 % *	79 % *	88 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	84 %	94 %	100 % *	86 %	95 %

## Information

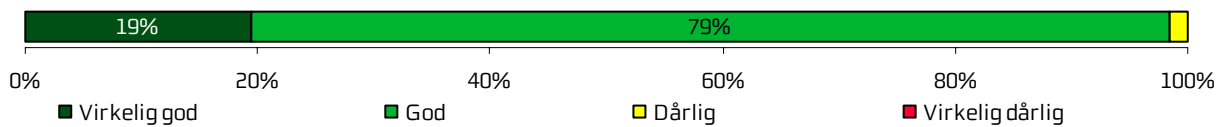
Personalet givet den information, du havde brug for (n=141)



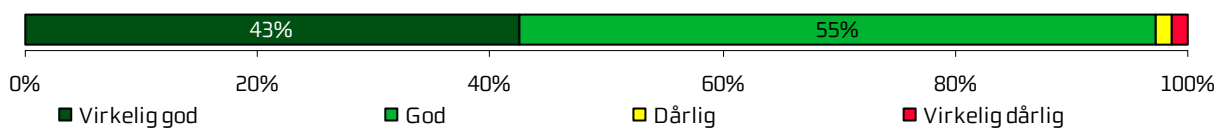
Modtaget skriftlig information (n=104)



Vurdering af skriftlig information (n=67)



Vurdering af mundtlig information (n=141)

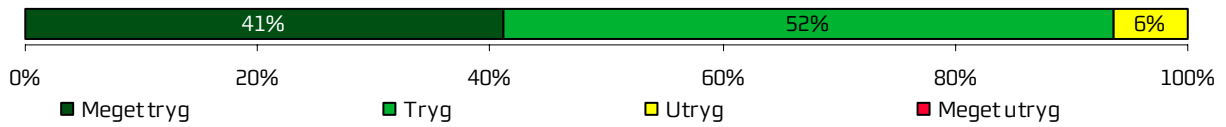




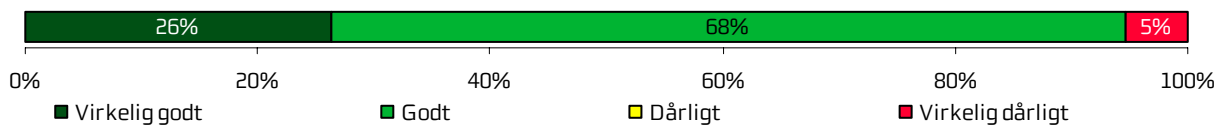
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	100 % *	91 %	95 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	64 %	66 %	-	95 % *	53 %	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	99 %	95 %	98 %	100 %	86 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	100 % *	94 %	98 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

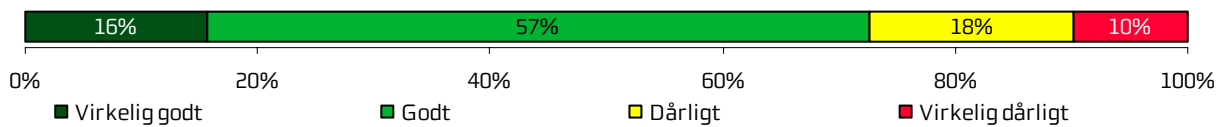
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=141)



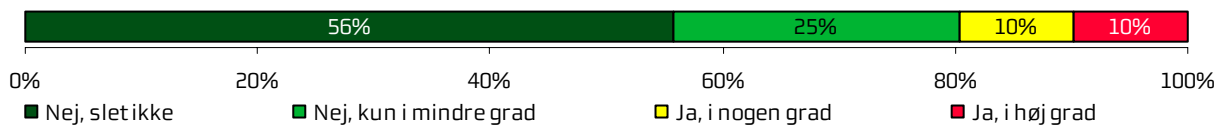
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=19)



Orientering af praktiserende læge (n=51)



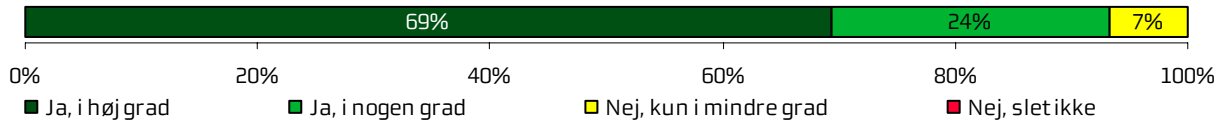
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=61)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	93 %	95 %	100 % *	87 %	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	86 %	100 %	100 %	89 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	73 %	84 %	90 % *	100 % *	78 %	91 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	80 %	86 %	90 %	87 %	59 % *	76 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=75)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	93 %	99 %	94 %	100 % *	92 %	99 %



## 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.

**AMBB Børneambulatorium - RRA****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA</b>	<b>Modtagelsen</b>
3	Meget fint.	Virkelig god
4	Vi følte os godt modtaget, informeret og der var tid til at gå tingene igennem.	Virkelig god
7	Ingen til at tage imod, eller man kan henvende sig til.	Dårlig
9	Der er en dejlig, omsorgsfuld stemning. De er meget lyttende og professionelle. Stor faglig viden.	Virkelig god
10	Kunne godt være lidt mere præcis med tiden, så jeg ikke har så lang ventetid. Sidste gang skulle jeg vente en halv time.	God
12	Smilende og meget hjælpsomt personale. Personalet synes at have travlt, uden det går ud over behandlingen.	Virkelig god
15	Super dejligt at blive taget alvorligt, selvom vores egen læge var meget skeptisk over for, om vi skulle henvises eller ej.	Virkelig god
17	Meget kompetente sygeplejersker, glade og imødekommende. De formåede at føle, at man som forældre blev taget seriøst og ikke bare var endnu en sippe. STOR ros til sygeplejerskerne!	Virkelig god
27	Det er dejligt, at de kender mig.	Virkelig god
33	Mangler saftevand.	God
36	Første modtagelse var god. Anden gang var tiden blevet aflyst, uden at vi havde fået besked, og ventetiden var meget lang for at komme til at tale med en læge.	God
37	Der har tit manglet nogen at henvende sig til på kontoret.	God
39	Man mødes altid af smilende sygeplejersker, der kan tage lidt sjov, og som husker patienterne og deres navne.	Virkelig god
41	Vi er altid blevet modtaget godt i ambulatoriet.	Virkelig god
42	Der sad ingen i receptionen!	God
44	Venlig modtagelse. God atmosfære.	Virkelig god
49	Der var ingen i modtagelsen.	Dårlig
50	Jeg har en enkelt gang manglet opfølgning på, om jeg gjorde [apparatet] rigtigt ren. Vores første modtagelse i ambulatoriet var rigtig god, da jeg med sygeplejersker gennemgik brug af medicinen mundtligt og skriftligt.	God
56	De tager rigtig godt imod en, og jeg føler, at de tager sig tid til mig. De får en til at føle sig tilpas, selvom man måske ikke har det særlig godt.	Virkelig god
58	Vi blev videresendt fra egen læge, hvorfor vi ikke rigtigt har oplevet ventetid.	Virkelig god
59	Jeg fik en meget venlig modtagelse :-)	Virkelig god



## AMBB Børneambulatorium - RRA

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
5	Blev indlagt med mit spædbarn ved en familie, man troede havde stafylokokker.	Godt
18	Vi aftalte næste besøg skulle være sidst på dagen, men fik indkaldelse til formiddag, plus blev ringet op få dage efter for at høre, om vi ville flytte med til et andet sygehus (hvor vi jo lige havde været).	Dårligt
19	Vi fik taget blodprøve, hvor de missede at teste for stofskitte. Det er ikke så sjovt at skulle op og få taget en ny blodprøve, når man kun er [et lille barn]!	Virkelig godt
20	Fik ikke tid hos kontaktlæge. Måtte derfor få en ny tid.	Virkelig godt
25	Der er/var op til flere fejl i det skrevne i patientens journal.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
36	Der blev aflyst en tid uden vi fik besked. Vi havde taget fri fra arbejde for at tage på ambulatoriet, og måtte vente længe på et "hul" i dagens program.	Godt
40	De vidste ikke, hvad/om der skulle tages ekstra vitaminer i forbindelse med [allergi]. De kendte ikke forskellen på [den type allergi] og [fødevarerallergi]. Syntes mest, det var mig, der talte?	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
43	Den nærmere undersøgelse, de ville sende os videre til, glemte de at sende henvisningen på. Så jeg måtte ringe tre uger efter første undersøgelse, fordi jeg ikke havde fået ny tid ved et andet sygehus.	Virkelig godt
45	Jeg synes, det er en stor fejl, at man får forskellige forklaringer fra personalet, den ene siger en ting, den anden siger noget andet, så man desværre ikke kan blive helt klog på, hvad de mener.	Virkelig dårligt
47	Vi blev taget meget useriøst, lægen havde ikke interesse i at se [eksempel], vi havde med. Patienten havde problemer med at synke maden, lægen nævnte, at han skulle ses i halsen, når han var vejret osv. Dette blev "glemt", så blev undersøgt for synkebesvær. En sludder for en sladder. MEGET USERIØST BESØG, VI IKKE FIK NOGET UD AF!	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
52	Vores journal er væk. Stor fejl!	Godt
53	De havde glemt at sende mig en ny tid.	Virkelig godt
58	Recepten, som blev udskrevet ved udskrivelse, passede ikke med det fortalte af personalet, da vi stod på apoteket for at hente det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)






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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg kan ikke forstå, at man først bliver sendt til undersøgelse på et sygehus med henvisning fra lægen, når de udelukkende lyttede til hjertet som egen læge gjorde, for derefter at blive sendt videre til scanning på andet sygehus. Hvorfor ikke blive sendt direkte til scanning, det er ressourcespild. Det giver også unødige spekulationer, når man så skal vente yderligere på en tid på andet sygehus.	Godt
3	De gjorde et godt arbejde. Tak for det.	Virkelig godt
3	Super arbejde.	Virkelig godt
6	Det var svært for lægen at komme i kontakt med andet sygehus, og det tog lang tid, før han fik de svar han manglede fra det andet sygehus.	Godt
10	Syntes, de klarer det super godt! Det eneste jeg personligt syntes kunne være en fordel, kunne være, at alle havde en fast kontaktperson, som gennem hele behandlingstiden følger en.	Virkelig godt
11	Er træt af, at der ikke bliver gjort mere ud af at finde ud af, hvorfor [mit barn] ofte har maveproblemer og skriger af smerte. Der er kun foretaget mælkeallergitest. Ny samtale hvert halve år.	Dårligt
15	Super dejligt at to af de sygeplejersker, som primært passer min datter, når hun er indlagt, også er dem, vi ser, når vi er til tjek i ambulatoriet. Super vigtigt, da min datter [] har nogle senfølger omkring fremmede.	Virkelig godt
21	Manglede oplysninger, da vi skulle have taget blodprøver.	Godt
22	Vi synes, at vi har fået en god og forstående behandling. Vi er blevet lyttet til. God oplevelse :)	Virkelig godt
26	De fleste samtaler i forløbet har været via telefon på egen opfordring, da der ikke var behov for mere. [Det er lig med] gode samtaler! Nedenstående foregik før [sommeren]: Et af besøgene på ambulatoriet var ubehagelig med hensyn til læge NN, som ikke informerede godt nok om den undersøgelse, hun foretog på vores dreng. Meget ubehagelig, og jeg (mor) gik grædende derfra. Også ubehag ved toiletbesøg for min lille dreng, samt manglende forståelse for at [en mindreårig] dreng ikke kunne sidde stille hele samtalen igennem, når rummet var fyldt med legetøj.	Godt
28	De har været rigtig gode til at tackle mit store behov for struktur m.m.	Godt
29	Lægen ved første besøg afslog, at der var tale om mavemigræne (at det ikke fandtes). Lægen ved andet besøg var overbevist om, at der var tale om mavemigræne. Lægen ved andet besøg undersøgte ved speciallæge og undersøgte videre, efter vi var gået. Da han havde fundet ud af mere, ringede han og vejledte os over telefonen. Det var meget tilfredsstillende. Samtidig må vi sige, at det virker meget forvirrende, når lægerne er meget uenige.	Godt
30	Vi har haft den samme læge de sidste to gange. Det, vil jeg sige, er rigtig dejligt.	Godt
31	Mener, der er en gråzone ved de børn, der ikke kan stilles en diagnose ved. Der skulle arbejdes bedre på tværs af afdelinger/kompetencer, for at vi som forældre føler, der er gjort alt, hvad der er muligt for at finde en diagnose. De forældre og børn, der får den besked, at der ikke kan findes en diagnose, bør sendes videre til noget sparring og hjælp til at bearbejde denne besked, da det er en svær situation at stå i.	Godt
36	De to sygehuse kommunikerede dårligt sammen og den ene afdeling kunne ikke se resultaterne af de prøver, den anden afdeling havde bestilt, selvom de var elektroniske. Det gav meget ventetid, og imens var vi meget bekymrede og ringede hver dag.	Godt
38	Det kunne være dejligt med én læge, når man har et længere forløb. Det opleves som mekaniske samtaler (samlebånd), når man skal tale om det samme hver gang. Det begynder at føles som spildtid.	Godt

- |      |   |               |
|------|---|---------------|
| ✎ 39 | Det har været rigtig godt med gruppekonsultationerne, hvor man møder andre med samme sygdom, og hvor forældrene får mulighed for erfaringsudveksling. Vi har også været ude og [lave sociale aktiviteter], og det var rigtig hyggeligt.   | Virkelig godt |
| ✎ 40 | Lægerne har ikke nok kendskab til [allergi].  | Godt          |
| ✎ 41 | Vores datter, NN, har været tilknyttet pga. [sygdom] med et par indlæggelser og kontrol på Børneambulatoriet, og vi har altid fået god behandling. Vi har gået til kontrol [regelmæssigt], og det har været rigtig fint og givet en god tryghed, plus at man kunne tilrette behandling osv., inden en evt. [mindre sygdom udviklede sig negativt].  | Virkelig godt |
| ✎ 43 | De glemte at udlevere det medicin, vi skulle have, inden næste undersøgelse.  | Dårligt       |
| ✎ 48 | Synes ikke, problemet blev taget tilstrækkeligt seriøst. Uenig i behandlingsmetode.   | Dårligt       |
| ✎ 51 | Vi var ikke blevet informeret om længden og omfanget af undersøgelsen. Da vi blev sendt rundt i flere afdelinger, varede undersøgelsen samlet ca. tre timer mod forventet en halv til en hel time. Vi var meget tilfredse med det hurtige forløb, da alle undersøgelser kunne klares på én gang. Vi var bare ikke forberedte hjemmefra, hvilket jeg savnede, da det jo var et barn, der skulle undersøges.  | Godt          |
| ✎ 55 | Ultralydsundersøgelsen kunne godt have ligget samme dag som den anden undersøgelse, så vi havde kunnet nøjes med at køre så langt én dag i stedet for to dage efter hinanden.   | Virkelig godt |
| ✎ 57 | Min behandling har været uden kritik. Både læger og sygeplejersker har kunnet forstå mig, og personalet kan huske mig og kender mig.  | Virkelig godt |
| ✎ 59 | Der var en god kommunikation med lægen og de øvrige. De var sjove at snakke med :-)   | Virkelig godt |
| ✎ 62 | Vi oplevede ved første besøg [tidligere på året], at læge NN var meget dårligt forberedt. Han ville indstille patienten til en test, hun allerede havde gennemgået på et andet sygehus, og spurgte til en indlæggelse. Hun har aldrig været indlagt i forbindelse med blærebetændelserne. Inden læge NN rådfører sig med sin kollega, undersøger han patienten med stetoskop på bryst og ryg, og først efter at have talt med sin kollega beder han om at se patienten i skridtet. Sygeplejerske og læge er uenige om det videre behandlingsforløb. | Godt          |

**AMBB Børneambulatorium - RRA****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Jeg var virkelig tryk, tak for det :-D	Virkelig godt
4	Fik telefonnumre/kort til de personer vi kunne kontakte, hvis der skulle opstå noget. Det var meget betryggende, at man ikke følte døren smække i, når man gik derfra.	Virkelig godt
6	Jeg savner noget materiale om MBL-mangel, som I ikke har i Randers. Nu er vi henvist til andet sygehus for videre udredning.	Godt
14	Jeg synes, at den mundtlige information var/er meget kortfattet. Kunne godt bruge mere tid på fordybelse!	Godt
15	Rigtig godt. Jeg fik nogle internetadresser, hvor jeg kunne læse mere og nyt omkring astma og behandling. Ofte er de papirer og pjecer, man får, forældede. På nettet er det ny og opdateret viden, man finder.	Virkelig godt
22	God. Vender gerne tilbage ved tvivl.	Virkelig godt
23	Som forældre synes vi, at I var gode til at lytte til [patienten]. Det er også hans egen vurdering, han blev taget alvorligt.	Virkelig godt
24	Da, det ofte er forskellige læger, er det forskellige beslutninger og meninger man får. Ligeledes hvor længe behandlingen skal foregå.	Intet svar
25	Vil gerne ROSE astmainformationsdagen. God relevant information, som kan tages med hjem og bruges i det daglige, så man som forældre kan tage bedst muligt hånd om et astmabarn.	Godt
31	Vi kunne godt tænke os at få mere information omkring, hvad næste step er, når de forskellige prøver/blodprøver ikke giver udslag. Så får man skriftlig svar, men ikke noget om, hvad der så skal ske. Det er meget tomt. Så skal man vente til næste konsultation, før der evt. sker noget nyt. Så er et halvt år meget lang tid. Stor ros til jeres sekretærer, der altid er venlige og imødekommende i telefonen, og som villige til at hjælpe.	Godt
32	Første gang god, anden gang ikke så god.	Godt
35	Der går for lang tid fra besøg/behandling til den skriftlige information/vurdering kommer. Vi venter stadig her seks uger efter. Det er det eneste negative, jeg kan sige om forløbet.	Godt
36	Den ringe information, vi fik, var den telefoniske. Da vi først kom til i ambulatoriet, var informationen o.k.	Godt
39	Det er svært at svare på det med den skriftlige information. Den fik vi, da jeg fik konstateret sygdommen. Da jeg nu [er ældre], er det mest mundtlig information.	Virkelig godt
40	Lægerne har ikke nok information om [min allergi].	Godt
41	Det var meget relevant information og mekanismerne bag astmatisk bronkitis blev forklaret på en god måde.	Virkelig godt
43	De glemte at fortælle, hvordan den næste undersøgelse skulle foregå, så vi mødte uforberedte op.	Dårligt
45	Ville ønske, at de havde givet mig skriftlig information i stedet for mundtlige information, for så kunne man bedre forholde sig til, hvad der skulle ske og ikke skulle ske. Så kunne man også vise det til personalet, når der er noget, som ikke er, som det skulle være.	Godt
47	Ubrugelig.	Dårligt
50	Det har været godt med en skriftlig uddybning af den mundtlige plan, som vi har lavet omkring den medicinske plan.	Godt

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 54 | God faglig information og meget imødekommende og serviceminded personale.                                 | Virkelig godt |
|  | 57 | Personalet forstår at formulere sig, så almindelige mennesker forstår det. De snakker ikke "lægesprog" :) | Virkelig godt |
|  | 59 | Jeg fik den viden, jeg havde behov for :-)  | Virkelig godt |
|  | 60 | Vi har altid haft ÉN læge gennem alle de år, patienten har været tilknyttet ambulatoriet.                 | Virkelig godt |
|  | 62 | De sygeplejersker, vi har været i kontakt med, er meget kompetente og vækker dermed stor tillid.          | Godt          |

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









ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Samlet indtryk
12	Der er ikke sammenfald om, hvor meget et barn (her præmaturt) løbende må tage på. Dette giver en del støj, da jeg ikke havde lov til at få [barnet] vejlet ugentligt. Dårligt samvær med sundhedsplejersken specielt på dette grundlag.	Virkelig godt
15	Vores egen læge ved ofte slet ikke, at vi har været indlagt til tjek, eller hvis hun får ny medicin/styrke.	Virkelig godt
40	Ernæring. Nu hvor vi ikke får de fire kornsorter, har jeg forsøgt at spørge diætister og lægerne, om vi skal have ekstra vitaminer eller fibre. Ingen kan hjælpe mht., om vi må få hvedestivelse osv.	Godt
41	Vi synes, vi har haft et rigtig godt forløb. Vi har dog et ændringsforslag, og det er, at man stadig skulle kunne bruge telefontiden om torsdagen, hvis man har nogle spørgsmål i forhold til op/ned i dosis eller andet, selv om man/ens barn er blevet afsluttet på ambulatoriet. Vi har ikke fået særlig god rådgivning af vores egen læge i patientens forløb, og det kunne derfor have været rart, at man kunne ringe i ambulatoriets telefontid.	Virkelig godt
45	Jeg synes, at det er for dårligt, at de orienterer min læge om én ting, og så gør de bare noget helt andet end det, min læge er blevet orienteret om.	Godt
50	Jeg/vi har haft to vidt forskellige besøg i ambulatoriet. Første besøg: Vi blev venligt mødt, vi blev hørt på, der blev fulgt op på det, der var tvivl om (mundtligt og skriftligt). Andet besøg: Vi følte ikke, at vi blev hørt på, og der blev endvidere ikke fuldt op. Besøget var en smule forvirrende.	Godt
51	Læge NN var ved sidste besøg meget overrasket over den behandling, [patienten] var sat i. Dog fandt hun, at behandlingen var den rette, men hun var ikke blevet informeret om undersøgelser og forløbet omkring den besluttede behandling, hvilket jo er vigtigt ved eventuelle andre tilfælde af [patienter] med lignende lidelser.	Godt
57	Jeg er altid blevet godt informeret om hvilke konsekvenser, der er ved ikke at passe min sygdom, på en god måde.	Virkelig godt
62	Vi oplevede ved første besøg, at ambulatoriet var meget dårligt informeret om behandlingsforløbet før første besøg. Om lægen har svigtet eller ambulatoriet ikke har søgt oplysningerne ved vi ikke. Utilfredsstillende at ambulatoriet ikke kan se patientens komplette journal ved lægen. Havde moderen ikke noteret sig medicin og datoer for behandlingsforløbet for første konsultation havde vi ikke kunnet diskutere det og tage stilling ud fra det.	Godt

## AMBB Børneambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Samlet indtryk
2	Toilettet er meget godt og rent. Bedre og nyere blade til venteværelset, fx "Vi Unge" og "Alt For Damerne".	Godt
3	De var virkelig hygiejniske. Og det er bare super fint. Tak til NN og anden NN og alle de andre, som har hjulpet mig, for den gode behandling.	Virkelig godt
3	Alt var godt, jeg elskede det, tak.	Virkelig godt
4	Personalet var meget imødekommende, og de tog sig god tid til at sørge for, at min datter skulle føle sig tryk.	Virkelig godt
6	Synes det er dejligt med engagerede læger. Men jeg synes at kunne fornemme, I er i undertal, så læger må have viden om mere end det, de har speciale i.	Godt
8	Man venter ikke på jeres rengøring, hvis man er der i et andet embede.	Godt
9	Kontaktpersonerne har skabt en tryk og omsorgsfuld kontakt til både patienten og dennes pårørende.	Virkelig godt
10	Fantastisk rengøring!	Virkelig godt
12	Hvis venteværelset er uden for afdelingen, er det dårligt. Hvis ikke, er jeg hver gang kommet til undersøgelse med det samme. Rengøring i ambulatoriet kan jeg ikke bedømme ved så kort et besøg, men alt syntes at være fint. Undersøgelsesrum ok, men meget kolde og ikke i ny stil.	Virkelig godt
13	Nogle flere farver! :-) Man føler sig meget syg, når man er der.	Godt
15	Jeg synes godt, at der kunne være mere for børn at se på i selve undersøgelseslokalerne samt på gangen, således de ikke er skræmte på forhånd.	Virkelig godt
16	Super professionelle fagpersoner/personaler. Gode og søde sygeplejersker. Kendte ansigter fra indlæggelser på andre afdelinger. Det var trygt!	Virkelig godt
19	I forbindelse med vores næste undersøgelse har vi fået to forskellige breve. Et brev med en ny dato og et brev med besked om, at der ville komme en ny dato? Vi regner med, at den dato i det første brev er den, der er gældende.	Virkelig godt
22	Dejligt at møde så imødekommende personer.	Virkelig godt
27	Vi, både børn og voksne, har udelukkende rosende ord tilovers for Børneambulatoriet på Randers Sygehus.	Virkelig godt
29	Venteværelset i Børneambulatoriet kunne godt have lidt flere ting til børn (bøger, spil m.m.) og flere spil på pc'en.	Godt
34	Dejligt, at det altid er den samme læge, vi snakker med i Neurologisk Ambulatorium.	Virkelig godt
36	Bedre kommunikation, også i mellem afdelingerne på de forskellige sygehuse [].	Godt
39	Det er rigtig dejligt, at personalet (både læger og sygeplejersker) primært henvender sig til mig og ikke til mine forældre. Der er også en rigtig god "stemning" under besøgene, og jeg har aldrig været nervøs eller bange, når jeg skulle til kontrol.	Virkelig godt
43	Synes elevatordøren er træls, når man kommer med klapvogn.	Dårligt
45	Personalet kunne godt hjælpe med at se på afføringsstyper for den kontaktperson, der er på en patient i stedet for, at man skal sidde og vente på, at kontaktpersonen bliver ledig, for det er ikke rimeligt for et barn.	Godt

## Bilag 1

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 46 | Det kunne have været rart med en bedre information vedrørende undersøgelsen. Det gør det meget mindre overvældende for barnet, end at vi bare mødte op til undersøgelse, uden at vide hvad det indebar. Tror aldrig, barnet glemmer, at en undersøgelse af urinveje skulle føre til en undersøgelse i numsen.   | Godt          |
|  | 50 | Besøgets vigtigste punkter (ændringer i medicin m.m.) noteres skriftligt, så man kan få det med sig hjem.   | Godt          |
|  | 51 | Bedre/hyggeligere indretning af venterum.   | Godt          |
|  | 55 | Det var søde og rare personer, der havde med os at gøre. Gode til børn!   | Virkelig godt |
|  | 56 | Jeg synes, de var rigtig gode til, at få mig til at føle mig tilpas og glad.  | Virkelig godt |
|  | 59 | Blodprøvelaboratoriets venteområde er under alt kritik! Det er gråt og deprimerende, kompakt, hvor vi som patienter nærmest skal sidde eller opholde os på et alt for lille areal som "burhøns". Er man ikke syg, så bliver man syg pga. indeklimaet. Vi som patienter er tvunget til at opholde os i dette hul for at kunne følge turnummerregistrering på displayet. Toiletforholdene er uhumske og direkte en sundhedsrisiko på grund af manglende rengøring. Jeg skulle have været på toilet, men kom det ikke på grund af disse uacceptable toiletforhold. | Virkelig godt |
|  | 61 | Fik at vide, der ville gå en uge, før jeg fik svaret. Da der var gået halvanden uge, ringede jeg, men kunne ikke få svar, fordi den læge, jeg skulle snakke med, var der ikke, men hun ville kontakte os. Der gik endnu [nogle dage]. Jeg ringede, men fik samme svar. [Flere] uger efter, jeg skulle have svaret, fik jeg det. Det synes jeg ikke godt om.   | Godt          |
|  | 62 | Stor(!) ros til sygeplejerskerne. Scanningsudstyr vækker ikke stor tillid, idet målingerne svinger utrolig, selvom de bliver taget på tom blære lige efter hinanden.  | Godt          |