

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Børne ambulatorium B24

Børneafdelingen

Hospitalsenhed Midt

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	361
Besvarelser fra afsnittets patienter:	153
Afsnittets svarprocent:	42%

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 tests 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).

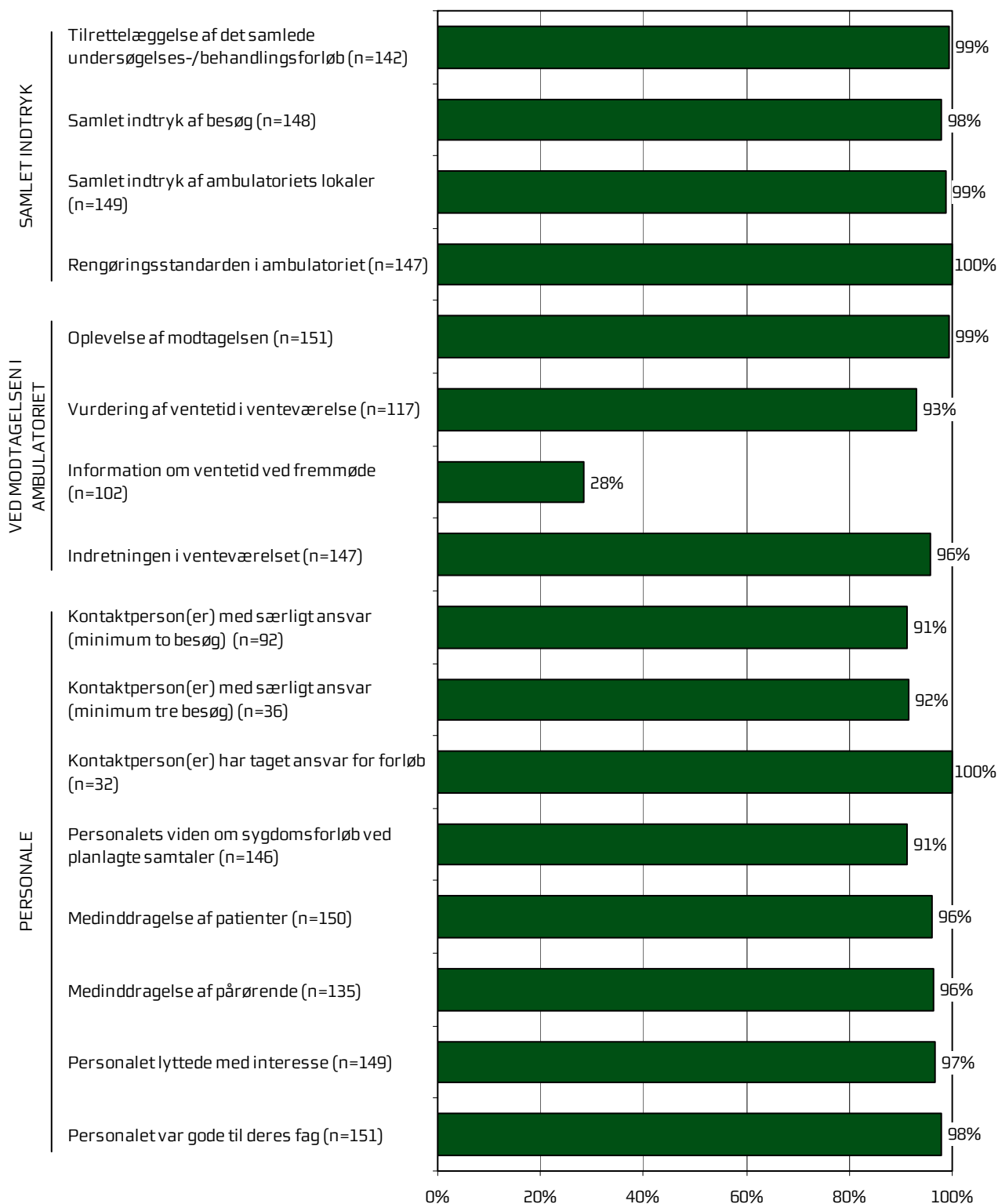
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

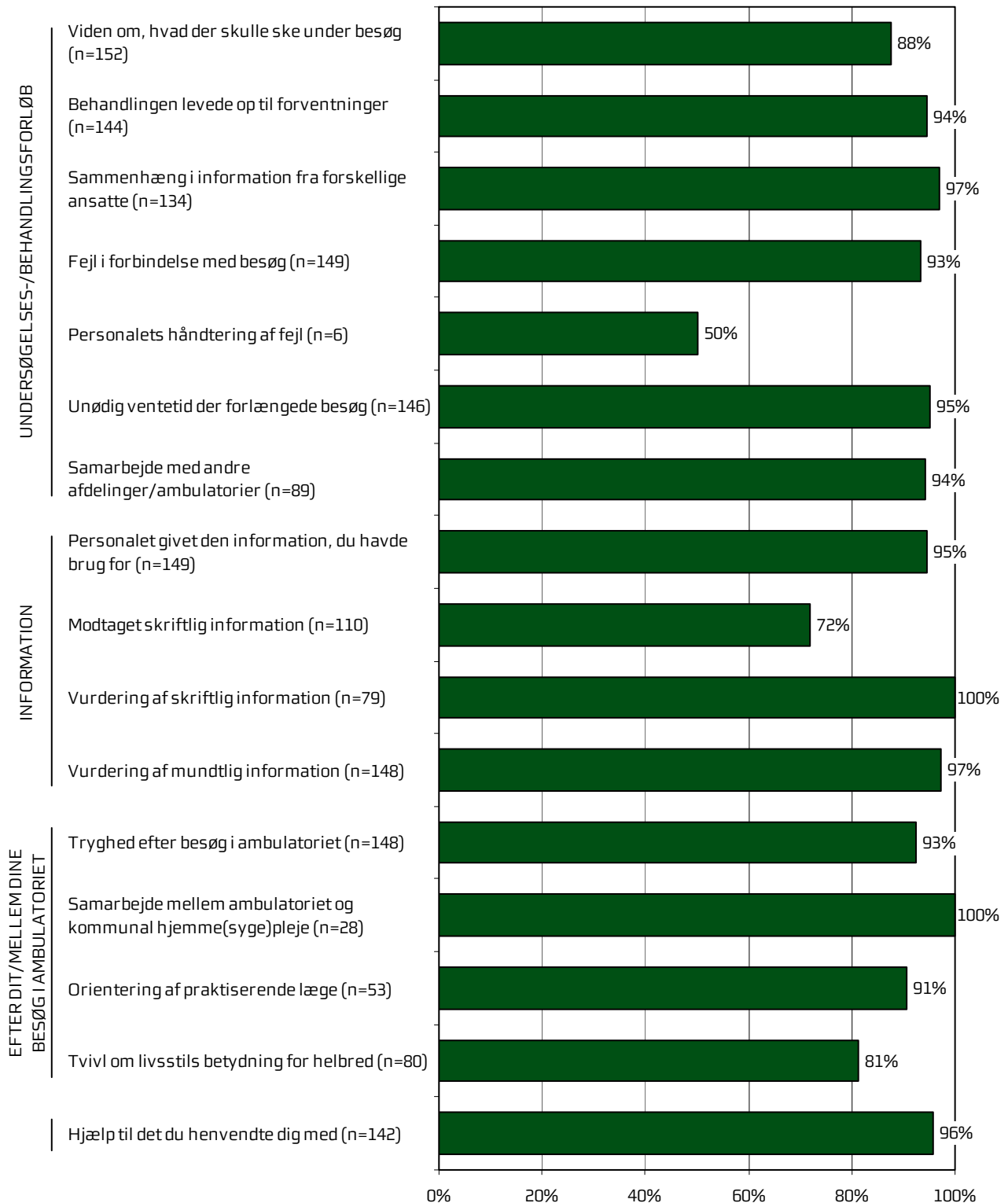
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Børne ambulatorium B24

2010-tallet er for: Børneambulatoriet

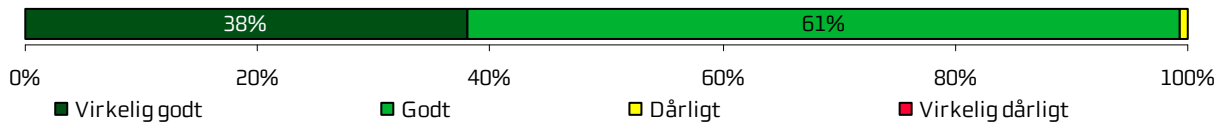
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet 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

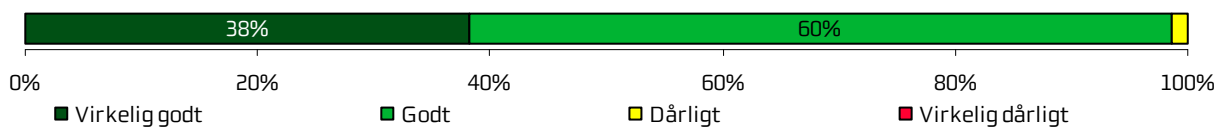
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=142)



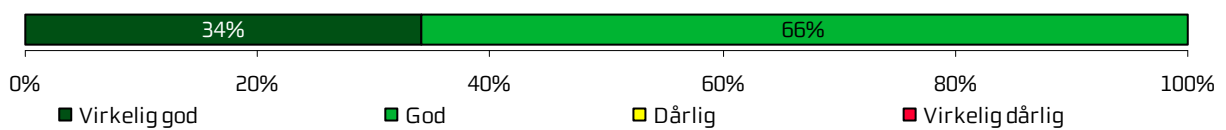
Samlet indtryk af besøg (n=148)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=149)



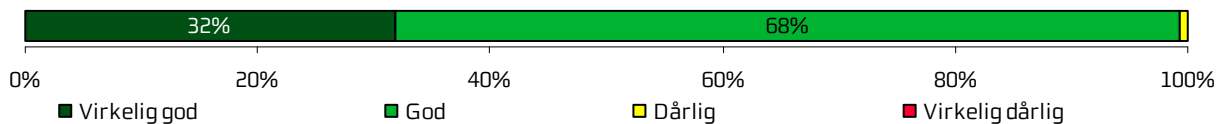
Rengøringsstandard i ambulatoriet (n=147)



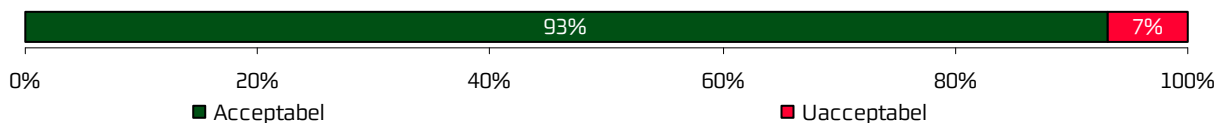
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	95 % *	96 %	100 %	86 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	96 %	99 %	100 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	99 %	99 %	-	100 %	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	100 %	-	100 %	94 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

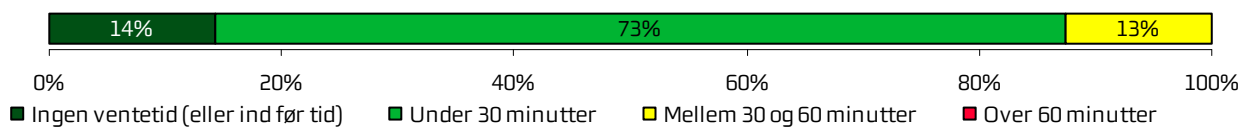
Oplevelse af modtagelsen (n=151)



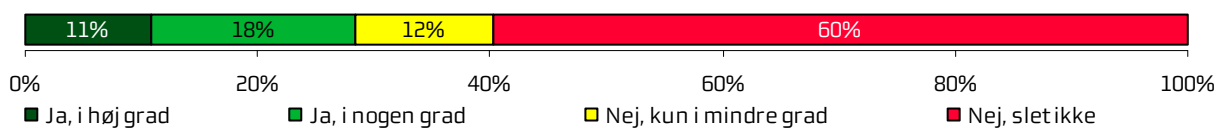
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=117)



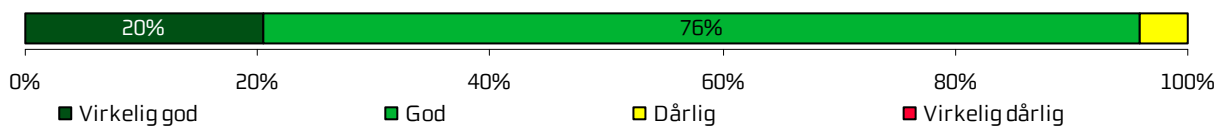
Længde af ventetid i venteværelse (n=112)



Information om ventetid ved fremmøde (n=102)



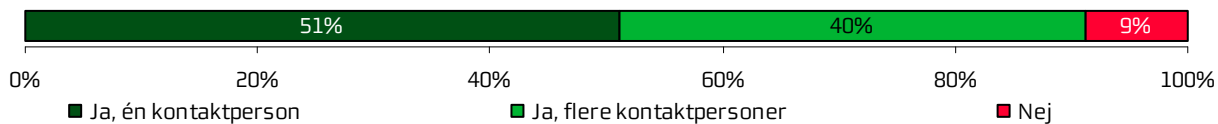
Indretningen i venteværelset (n=147)



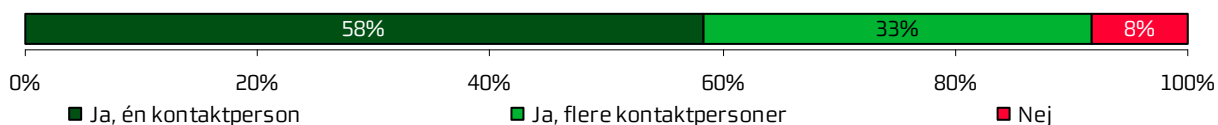
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	99 %	98 %	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	93 %	95 %	93 %	100 % *	84 %	94 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	28 %	37 %	39 %	77 % *	26 %	49 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	96 %	92 %	88 % *	100 % *	59 % *	86 % *

Personale

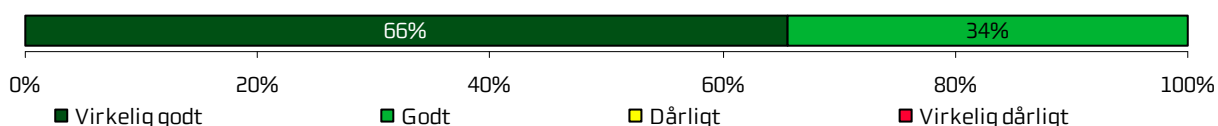
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=92)



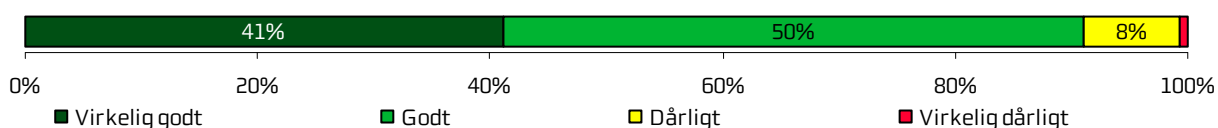
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=36)



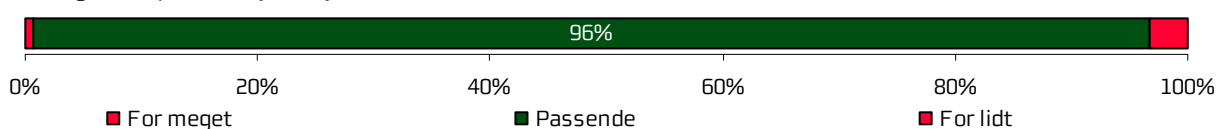
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=32)



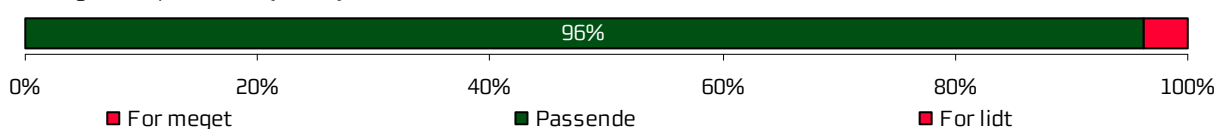
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=146)



Medinddragelse af patienter (n=150)



Medinddragelse af pårørende (n=135)



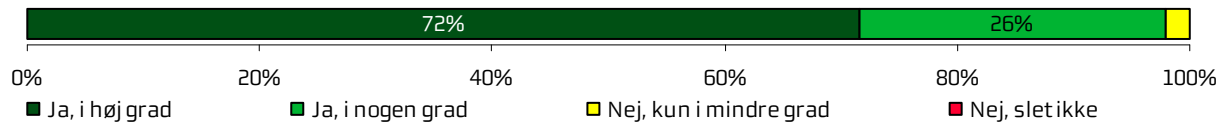
Personalet lyttede med interesse (n=149)



	2012	2011	2010	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 %	91 %	95 %	65 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	92 %	92 %	89 %	100 %	71 %	85 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	-	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91 %	94 %	95 %	100 % *	83 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	95 %	97 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	99 %	99 %	100 % *	70 % *	88 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	97 %	98 %	100 % *	87 % *	96 % *

Personale (fortsat)

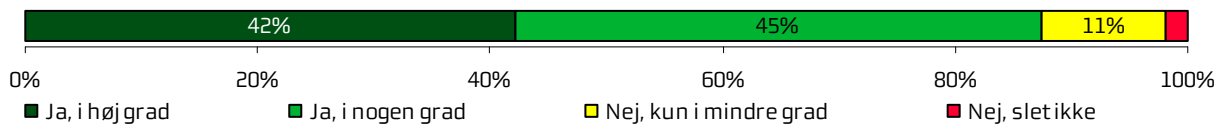
Personalet var gode til deres fag (n=151)



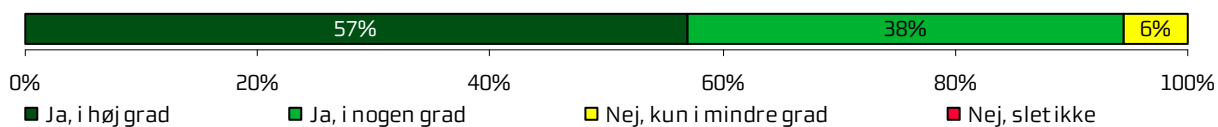
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	100 %	100 %	93 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=152)



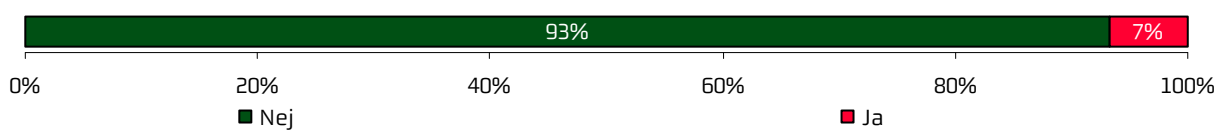
Behandlingen levede op til forventninger (n=144)



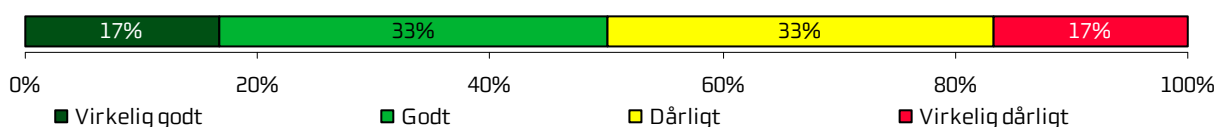
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=134)



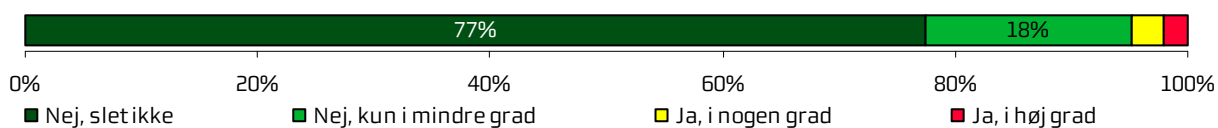
Fejl i forbindelse med besøg (n=149)



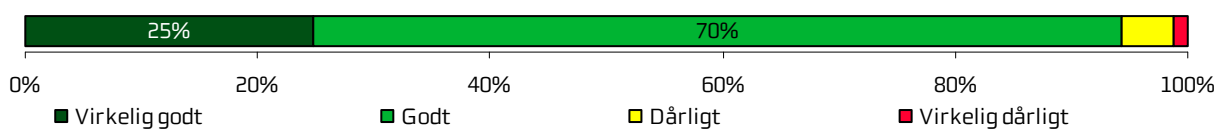
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=146)



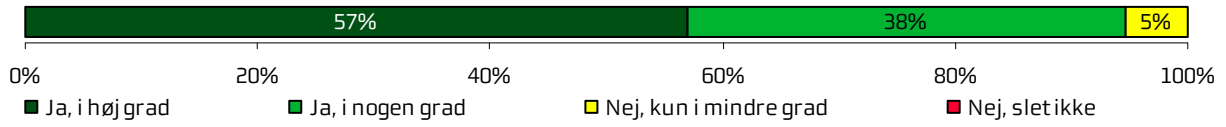
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=89)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	84 %	83 %	100 % *	76 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	92 %	93 %	100 % *	81 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	93 %	94 %	100 % *	88 % *	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	95 %	93 %	100 % *	82 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	83 %	69 %	100 % *	62 %	73 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	95 %	92 %	92 %	100 % *	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94 %	90 %	97 %	100 % *	75 % *	93 % *

Information

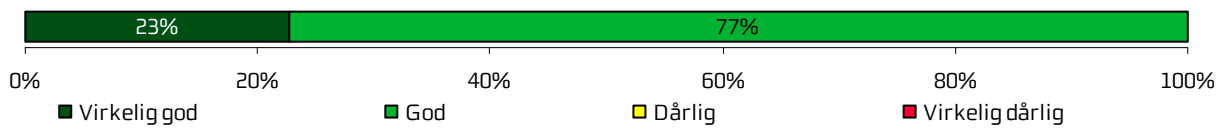
Personalet givet den information, du havde brug for (n=149)



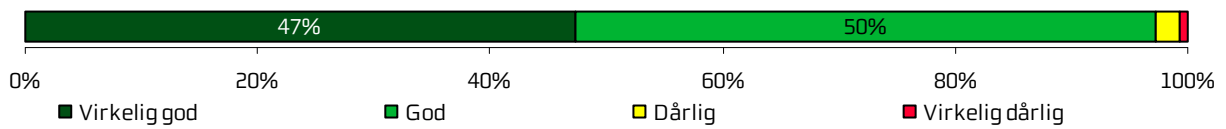
Modtaget skriftlig information (n=110)



Vurdering af skriftlig information (n=79)



Vurdering af mundtlig information (n=148)



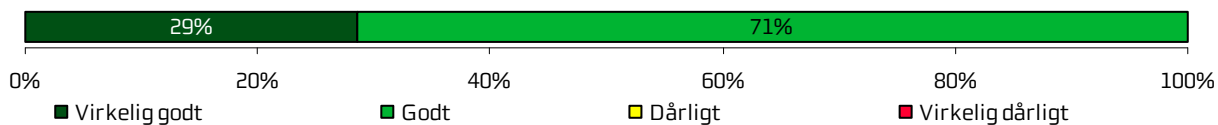
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	95 %	-	100 % *	86 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	72 %	72 %	75 %	98 % *	47 % *	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	97 %	100 %	100 %	92 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	96 %	99 %	100 % *	87 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

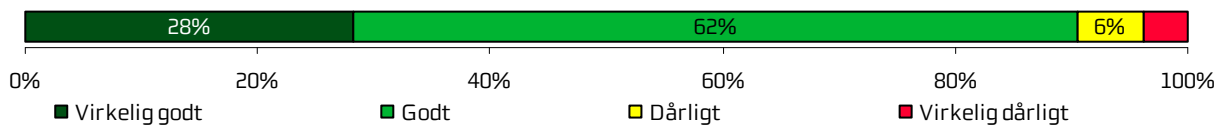
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=148)



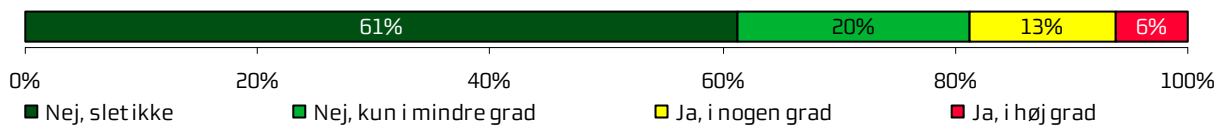
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=28)



Orientering af praktiserende læge (n=53)



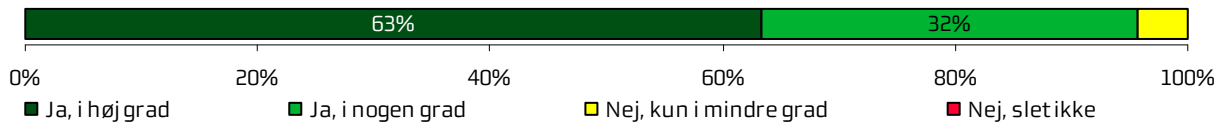
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=80)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	96 %	100 % *	80 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	79 %	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	79 %	80 %	100 % *	68 % *	87 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81 %	81 %	81 %	85 %	56 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=142)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	95 %	98 %	100 % *	85 % *	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	5
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	8
Pleje	2
Relationer til personale	5
Ventetid	0

Børne ambulatorium B24

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Børne ambulatorium B24	Modtagelsen
1	Det var dejligt med ro, og at der var personlig kontakt, da vi ankom.	Virkelig god
7	Flinke og gode.	Virkelig god
8	Altid venlige og imødekommende personale.	Virkelig god
9	Vi har kun mødt sødt og kompetent personale. De er altid imødekommende og gode til at forklare om behandling m.v.	Virkelig god
11	Rummet ved modtagelsen er roligt, og der er ikke meget støj. Det var rart.	God
13	Vi synes, det er rigtig dejligt, at der er låge hos sekretæren, så personlige oplysninger bliver behandlet fortroligt. Sekretærerne er meget imødekommende og hjælpsomme.	God
18	Stille og rolig atmosfære. Sødt personale.	Virkelig god
19	Personalet tager godt imod en og er altid glade og imødekommende.	Virkelig god
24	Ambulatoriebesøg [].	Uoplyst
26	Altid venlig og imødekommende personale, som får en selv og sit barn til at føle sig tryk.	Virkelig god
29	Lidt upersonligt bare at skulle tjekke ind ved maskine.	Uoplyst
31	Sekretæren er lidt langsom med, at komme til vinduet. Man føler, at man bliver bevidst overset. Er klar over, at de også lavet noget på PC, men det ville virke bedre, hvis de viser, at de har set, at man er der, og lige siger "øjeblik".	God
32	Modtagelsen er ikke en egentlig modtagelse, da alt foregår på en computerskærm ved hjælp af sundhedskort.	God
35	Dejligt med elektronisk velkomst.	God
37	Super flot modtagelse. Alle er venlige.	Virkelig god
40	Den var rigtig god. Jeg fik en god velkomst, så jeg følte mig velkommen.	Virkelig god
41	Kortlæseren virkede ikke.	God
47	Jeg blev mødt med glæde og rigtig kærlig hånd, der fik mig til at føle mig tryk samt en hel ufattelig glæde.	Virkelig god
48	Det er blevet lidt upersonligt, da man nu bare kører sygesikringskortet igennem, men er ok.	God
52	Altid oplevet imødekommende sygeplejersker.	God
53	Kort ventetid. Sød sygeplejer.	Virkelig god
54	Mangler spil og læsestof til lidt større børn.	God
56	Da vi indlæste sygesikringskortet, stod der, at vi skulle henvende os ved skranken. Da vi så gjorde det, fik vi bare at vide, at vi skulle sætte os ned og vente. Anden gang vi kom, indlæste vi sygesikringskortet igen, og så stod der, at vi skulle tage plads.	God

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

ID	Kommentarer - Børne ambulatorium B24	Fejlhåndtering
4	Ikke bestilt øjenundersøgelse.	Godt
10	Min datter blev henvist til røntgenundersøgelse. Vi fik at vide, at det var begge ben. I røntgen fik vi at vide, at der kun skulle tages billede af det ene ben for at spare på strålingen. Da vi fik skriftlig svar på billederne, fremgik det, at der var normale forhold på BEGGE ben, men kun højre ben var undersøgt med røntgen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
12	Flere gange er aftalte tider blevet afmeldt/flyttet.	Uoplyst
15	At en behandling/næste konsultation ikke var aktuel længere, hvilket betød afslutning i laboratoriet. Dette var ikke en del af vores forløb og blev rettet således, at vi nu ikke er afsluttet alligevel. Kan give utryghed.	Virkelig godt
16	Fulgte ikke op på behandlingsforløbet som aftalt. Undskyldte sig med, at der var stor lægeudskiftning.	Uoplyst
22	Vi har endnu en gang været indlagt, og det har vist sig, at NN har gået med [en lidelse] i næsten et år, selvom vi har kontaktet ambulatoriet flere gange. Vi har ikke kunnet forstå, at NN blev ved med at have kraftige smerter [i kroppen]. Synes ikke, der var oplysning nok/hjælp nok til dosering af [medicinalbehandling]. Fik bare at vide, at hun skulle huske at drikke og spise groft.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Sygeplejerske NN skrev ikke vægt og højde ind i min journal, så diætist kunne ikke vise de skemaer, hun skulle. Aftalen blev, at diætist skulle sende oplysninger hjem til os, men sygeplejerske fik aldrig skrevet mine tal ind, så der findes ingen oplysninger fra sidste besøg.	Dårligt
34	Ingen, men ved blodprøven skete der en fejl!	Uoplyst
39	Jeg blev lovet en tilbagemelding på et røntgenbillede, men måtte selv rykke for det.	Godt
41	NN var ved undersøgelsen [baby]. Derfor blev hun ikke inddraget i beslutninger eller lyttet til.	Uoplyst
53	Vi synes, vi har fået en dårlig behandling af vores kontaktlæge. Vedrørende nogle svar på nogle prøver, MR-scanning. Hvis vi mailer/ringer får vi aldrig svar på vores spørgsmål. Hvis man vil give et [svar på en MR-scanning] over en telefonsamtale, kan man da kun regne med, at der kommer en masse spørgsmål efterfølgende... Men så skal I sgu også svare på vores spørgsmål. Vi overvejer af skifte kontaktlæge/sygehus pga. dårlig info.	Virkelig dårligt
55	Jeg fik udleveret en recept på forkert medicin, som slet ikke var til at afhjælpe det pågældende problem.	Dårligt

Børne ambulatorium B24

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børne ambulatorium B24	Samlet indtryk
1	Vi kom akut til afdelingen, og oplevede et godt og flydende forløb. Der vil jo altid være ventetid, hvis ikke der skal være en overkapacitet. Men meget mere behageligt end de gange, hvor vi har været i akutmodtagelsen. Selv om bekymringen var stor.	Virkelig godt
5	Synes, det er rigtig godt, at man kommer til samme læge hver gang. Vi har to gange været udsat for, at det var andre læger, og der fik vi ikke meget ud af besøget.	Godt
6	NN og team er bare gode! Viborg Sygehus!	Virkelig godt
10	Vi blev henvist til røntgen EFTER undersøgelsen. Det havde været rigtig godt, hvis røntgenundersøgelsen kunne have været foretaget i forbindelse med besøget, så vi kunne have undgået at skulle af sted af flere omgange. Jeg kunne desuden godt have tænkt mig grundigere undersøgelse i første besøg og ikke først ved anden kontrol.	Godt
13	Vi har været godt tilfredse og synes, at personalet var gode til at nå ind til vores søn.	Virkelig godt
14	Det er vigtigt, at læge/sygeplejerske sætter sig ind i forløbet inden besøg. For vores søns vedkommende var vi af sted en ekstra gang, da der ikke kunne træffes beslutning ved første besøg.	Godt
17	Rart som forældre at blive taget seriøs, og ikke føle jeg er en hysterisk mor, men at der rent faktisk er noget at gøre.	Virkelig godt
18	Der var sendt bud efter de forkerte blodprøver. Det gav en times ventetid ved anden afdeling, da de først skulle undersøge, hvilke prøver der skulle tages.	Virkelig godt
19	Jeg er yderst tilfreds med min behandling.	Virkelig godt
20	Vi oplevede, at der var lagt meget vægt på, at vi kunne fortælle vores "virkelighed": hvad vi så og oplevede hjemme samt de bekymringer, vi havde i forhold til vores barn. Der var rum og plads til dette. Først herefter beskrev lægen, hvad han så og tænkte. Vi oplevede, at vi blev hørt, selvom hun heldigvis var kernesund:-)	Godt
21	Jeg er rigtig glad for at komme på Børneambulatoriet.	Virkelig godt
25	Jeg synes, personalet er smilende og venligt. Der er en dejlig atmosfære. Man kan se, at personalet kan lide deres arbejde. De er hjælpsomme og meget professionelle. Alt i alt en rigtig god oplevelse.	Virkelig godt
27	Ros til personalet for deres venlighed og omsorg for [patienten].	Godt
30	Jeg oplever, at diætisten var den bedste til at forstå og forklare, da de andre havde en anden mening og ikke kunne sætte sig i vores sted!!	Virkelig godt
31	Nej, tror jeg har været omkring det. Er ellers godt tilfreds med personalet.	Godt
35	Ved lægeskift ønskes, at pågældende læge har læst om forløbet, så vi ikke skal fortælle forfra, men bruger tiden optimalt.	Godt
36	Karakter til NN, UG+.	Virkelig godt
40	Nej. :-)	Virkelig godt
41	Vi var til en rutineundersøgelse, og mere "omsorg" havde været overdrevet og spild af ressourcer.	Godt
42	Vi er blevet fulgt i børneambulatoriet, siden min datter var ganske lille. Har altid modtaget kompetent pleje og behandling.	Virkelig godt

- | | | |
|---|--|---------|
| ✎ | 44 Vi føler ikke, at de undersøgelser, vores søn gennemgår, er meget anderledes end det, vores egen læge ville gøre. Vi føler os ikke ret hørt hos lægen og synes i det hele taget, at de her undersøgelser er overfladiske. Desuden er det bemærkelsesværdigt hvor lidt pædagogisk sans, en børnelæge kan have! | Dårligt |
| ✎ | 45 Personalet var rigtig gode og flinke :-) | Godt |
| ✎ | 49 For lang ventetid i blodprøvetagning med [] små børn begge gange. Det var en voldsom oplevelse for mor og børn at få taget blodprøve, når der er tre til fire personer, der skal holde et barn på [omkring et år]. | Godt |
| ✎ | 52 Min søn er lidt genert og havde haft brug for at få at vide inden besøget, at der skulle laves en ny undersøgelse (lungefunktionsundersøgelse), da han nægtede at gøre det, da han ikke var forberedt på det. Ved ikke, om det er muligt at beskrive i indkaldelsen? Er lidt ked af at blive afsluttet op til en vinterperiode, da det er der, han har flest problemer. | Godt |
| ✎ | 53 Dårlig information. Man skal trække hvert ord ud af lægen. | Godt |
| ✎ | 55 Lægen virkede fraværende og meget dårlig forberedt. Havde ikke mit barns journal med og havde ikke sat sig ind i, hvad vi talte om sidst, og hvad der var sket siden sidst. | Dårligt |
| ✎ | 56 Jeg synes, at samtalen startede ud med at dreje sig om lidt noget andet, end jeg havde forventet, men samtalen blev ændret/drejet om til det, vi var kommet efter. | 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
6	God service!	Virkelig godt
10	Vi fik aldrig en egentlig diagnose. Kun en afkræftelse af at der var noget galt.	Godt
13	Det er vores opfattelse, at det er ekstremt kompetent personale, som er utrolig søde og hjælpsomme.	Virkelig godt
15	Det er virkelig rart at kunne maile med den læge, vi er tilknyttet. Det har sparet os for mange bekymringer og gjort os trygge ved sygdommen.	Godt
17	Rigtig godt med kursus omkring det min datter fejler.	Virkelig godt
28	Har fået tilbudt astmaskole.	Godt
33	I forhold til [når] sygeplejersker skriver aftaler angående medicin: Må meget gerne være uddybet i forhold til aftaler om udtrapning og optrapning samt tidsperspektiver i forhold til disse (det kan være svært at huske alt efter en lægesamtale).	Virkelig godt
38	Kan ikke huske alt, hvad der blev sagt, men overvejer at bede om journalnotat næste gang.	Virkelig godt
40	Nej :-)	Virkelig godt
44	Vi har de fleste gange selv skullet ringe og få en kopi af epikrisen.	Dårligt
45	De talte og forklarede i et sprog, der var forståeligt for børn. :-)	Godt
52	Er glad for selv at være [sundhedsfagligt uddannet], da jeg ellers tror, det må være svært at forholde sig til alle de forskellige meninger/ informationer, man får, når der ofte er en ny læge og sygeplejerske hver gang.	Godt
53	Så dårlig.	Godt
58	Til overvejelse: Skal der være en skriftlig information efter hvert besøg? Undersøgel- se/kontrol.	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
12	Utryghed og misforståelser skyldes mindre god kommunikation mellem specifik læge og sygeplejerske.	Godt
13	Vi har haft mange spørgsmål vedrørende vores søn, og som forældre vil der jo blive ved at dukke tvivlsspørgsmål op. Det kan på ingen måde tillægges personalet på afdelingen.	Virkelig godt
52	Føler ikke vores egen læge har ret meget at byde ind med. Der bliver mest lyttet til, hvad vi som forældre synes, og giver os ret i, at det nok er godt nok. Det er det jo nok også langt hen ad vejen, da vi kender ham bedst. Ville bare være mere tryk, hvis de virkede mere kompetente indenfor det felt.	Godt
53	Hvis I lover en forælder svar på nogle prøver om maksimalt 14 dage, så skal der ikke gå længe tid.	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
2	Min læge på ambulatoriet snakkede sammen med min læge. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
3	Dejligt, at man altid kan ringe for så senere på dagen at blive ringet op af kontaktlægen/sygeplejerske. Eller maile om de ting, som opstår undervejs, så vi ikke behøver at komme i ambulatoriet, hver gang der er det mindste. Stor tak til NN, som virkelig har gjort en forskel for os og [patienten]. Vi har gennem årene været vidt omkring i systemet (også rent arbejdsmæssigt), så vi ved, at den "service" og indlevelse ikke er en selvfølge. Kontaktsygeplejerskerne har også været fantastiske. Ikke noget "ris" herfra overhovedet. Fortsæt det gode arbejde. I fortjener en medalje :-) [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
6	Var meget opmærksomme på os! [Pleje]	Virkelig godt
7	Småkagerne er gode :-)	Godt
8	Ved det videre behandlingsforløb hos egen læge kunne informationen til egen læge være bedre. Egen læge manglede en del materiale fra sygehuset for at kunne fortsætte behandlingen. Der nogen forvirring om hvad egen læge skulle have af materiale, og hvad patienten selv skulle medbringe. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	Helhedsindtrykket er rigtigt godt. Vi føler os taget alvorligt, og at det er ok, at vi kommer. [Relationer til personale]	Virkelig godt
19	I børneafdelingens venteværelse for patienter til allergivaccination føler man sig hjemme og tænker ikke på, at man befinder sig på et sygehus, hvilket jeg finder meget positivt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
21	Det er dejligt at komme der. For alle er venlige.	Virkelig godt
23	Kæmpe stor ros tog tak til Børneambulatoriet []. I er super søde, imødekommende og kompetente. Vi er i de bedste hænder. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
27	Ros til alle!	Godt
30	Vi har været super glade for diætistens råd, men synes, det halter noget med sygeplejerskerne, da de ikke ved nok. Og synes, at de til tider kan være meget "hårde" i deres udtalelser. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
33	Super godt tilbud med astmaskole. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
34	De kan ikke gøre noget bedre. Jeg synes, at det er fint sådan :)	Godt
39	Vi tog fra første undersøgelse med mange spørgsmål, som ikke kunne besvares. Det kunne være fint at fortælle lidt om lignende forløb og evt. lidt omkring prognose. [Kommunikation og information]	Godt
43	Placeringen af siddepladserne i ambulatoriet er ikke så god. Flere steder sidder man med ryggen til personalet eller til sine legende børn. Der er for få siddepladser. [Fysiske rammer]	Godt
44	Ambulatoriet er som sådan et godt, velfungerende sted. Lægen og selve undersøgelserne af vores søn er overfladiske.	Dårligt
46	Super sødt personale.	Virkelig godt

- [Relationer til personale]
- ✎ 47 Jeg mener, at indtrykkene, samt forløbene var perfekte. Virkelig godt
- ✎ 48 Lidt mere samarbejde imellem Børneambulatoriet og deres diætist. Synes at de kører meget separeret, og der gik for lang tid, før vi fik hjælp af diætisten. Virkelig godt
[Kvalitet i behandling]
- ✎ 50 Super venteværelse til store børn :-)
[Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 51 De lovede at ringe to uger efter, jeg var gået i gang med min behandling, og så ville de ringe igen hver anden uge. Men de har ikke ringet, heller ikke efter otte uger! Så de skal i hvert fald blive bedre til at ringe til deres patienter, når man går og venter på dem! Godt
[Kommunikation og information]
- ✎ 57 []Vi blev taget imod med åbne arme, og hvis man var i tvivl om noget, så kunne man få hjælp af alle. De skal have ros for deres store hjælpsomhed, når de har andet at lave. Men ikke mere, end at de lige kunne sige noget til en. Virkelig godt
[Relationer til personale]
- ✎ 58 Super godt med et venteværelse til lidt ældre børn :-) Super godt med tilbud om astmaskole. Virkelig godt
[Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]
- ✎ 59 Synes at det er dejligt, at man har den samme sygeplejerske. Betyder meget at hun kan huske (læse op på), hvad man talte om sidst. Mener at det er et KÆMPE spild af penge, at indkaldelser sendes ud med posten. Ville spare en del, hvis I indkalder via mail, især når vi får to breve med et par dages mellemrum (en med sygeplejerske-samtale og en med læge-samtale). Desuden skal jeg sige fra min datter [], at det er for dårligt, at I ikke har saftvand i venteværelset mere. Virkelig godt
[Fysiske rammer, Kommunikation og information, Pleje]

