

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**Børneambulatoriet  
Børneafdelingen  
Hospitalsenhed Midt  
12-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# 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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	284
Besvarelser fra afsnittets patienter:	123
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 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.<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.



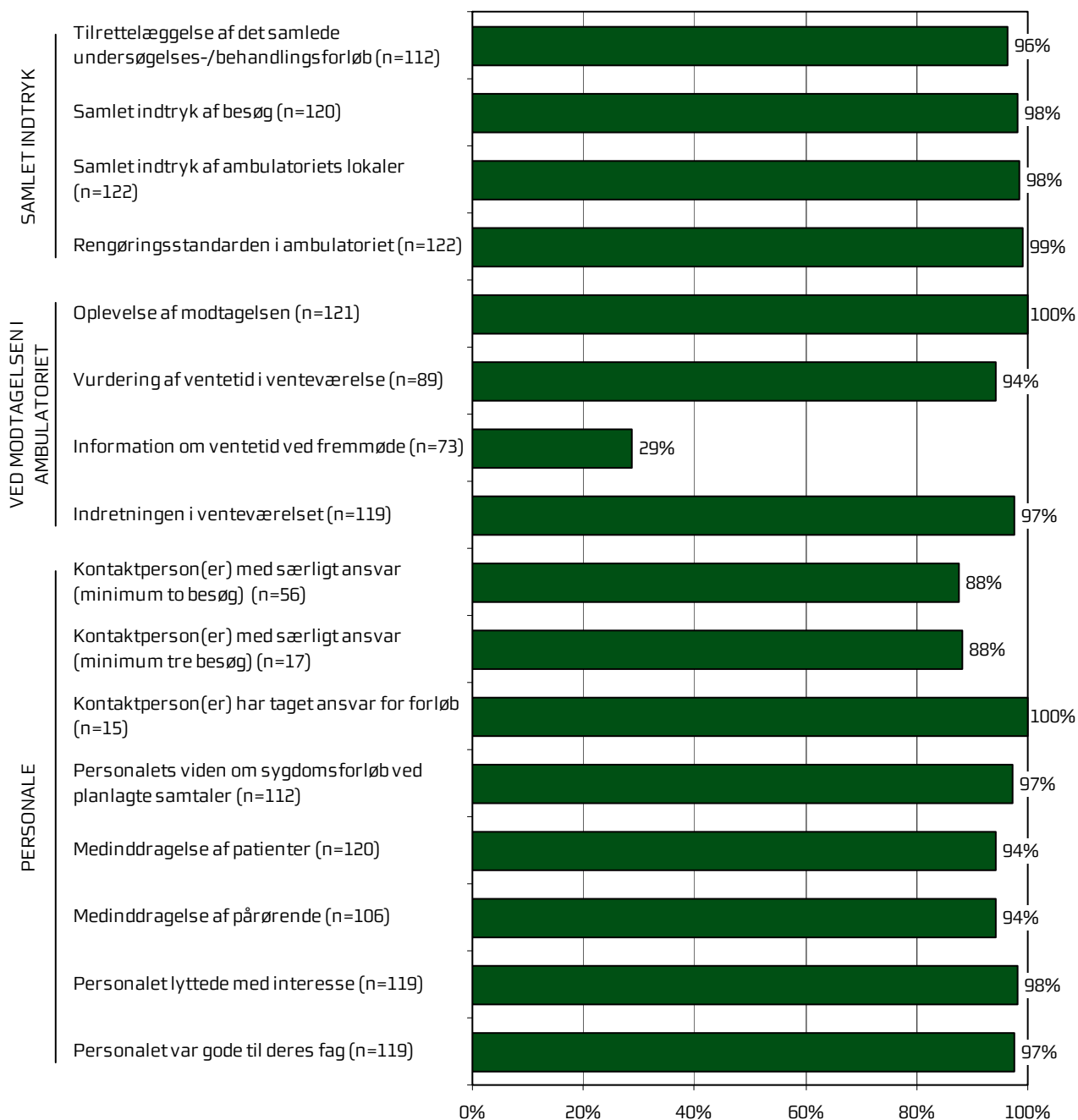


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

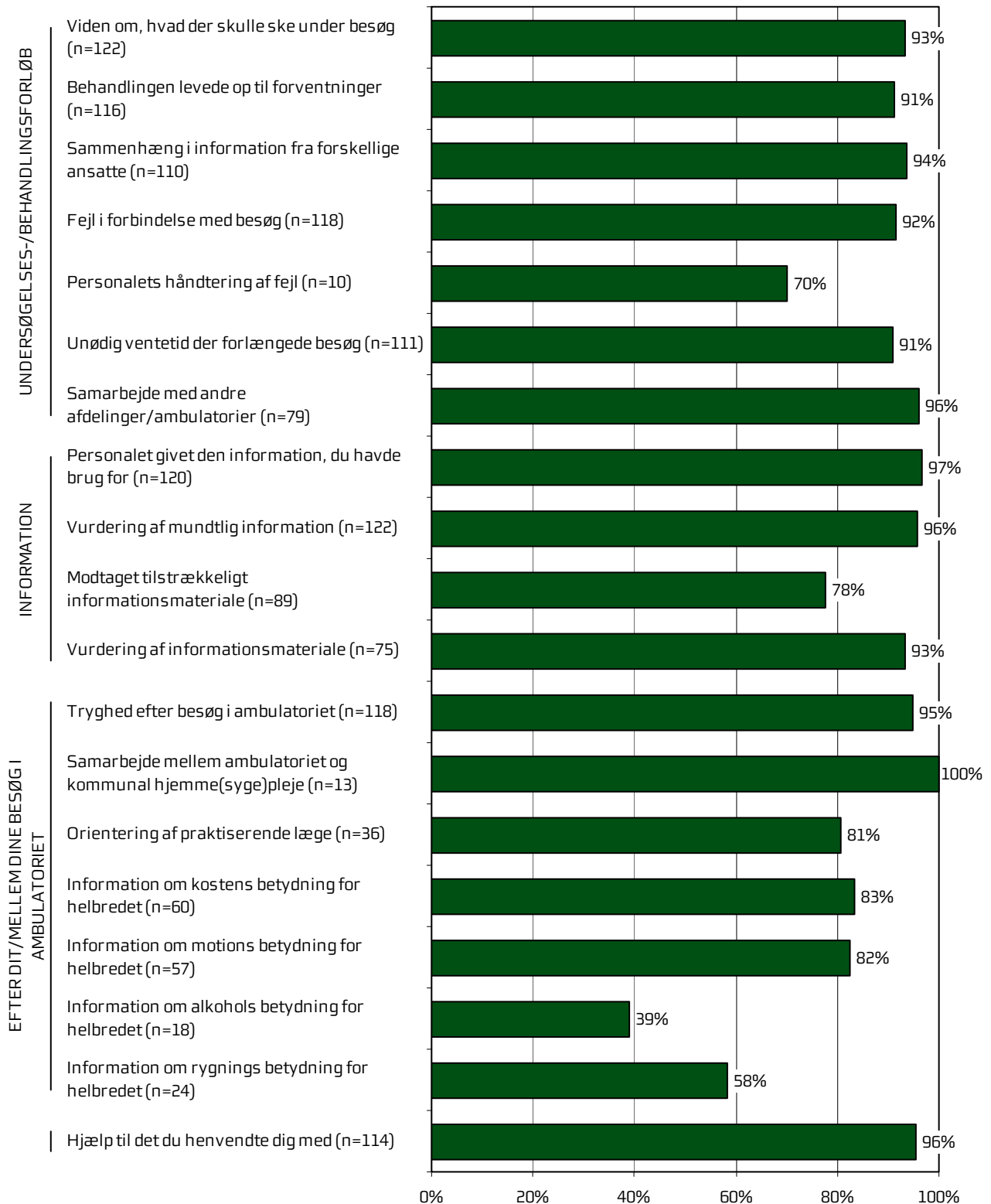
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Børne ambulatorium B24

2011-tallet er for: Børne ambulatorium B24

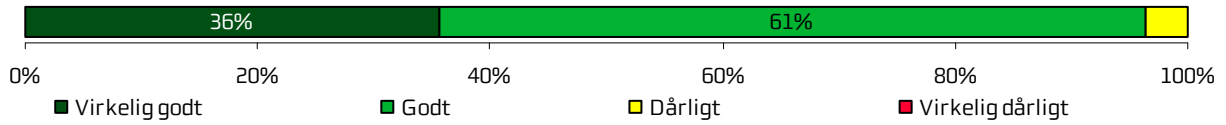
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

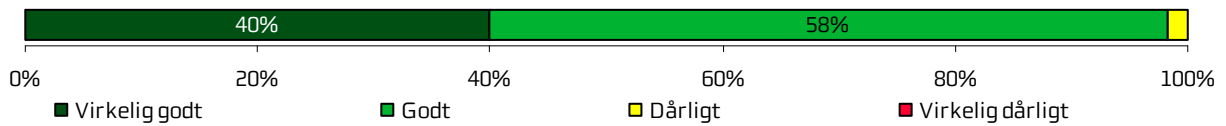
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=112)



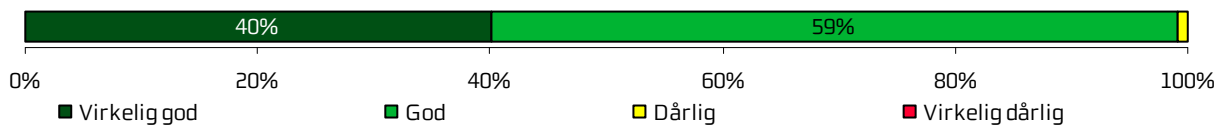
Samlet indtryk af besøg (n=120)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=122)



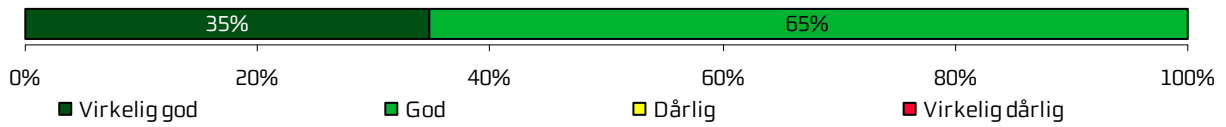
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=122)



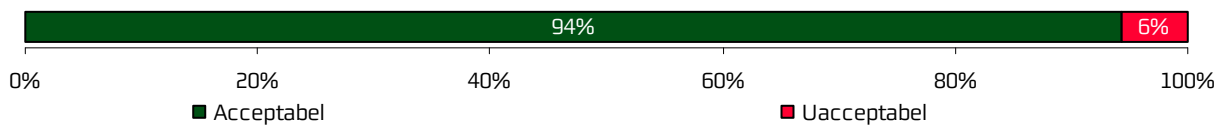
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	99 %	95 %	100 % *	83 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	98 %	96 %	100 %	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	98 %	99 %	99 %	100 %	77 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	100 %	100 %	100 %	86 % *	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

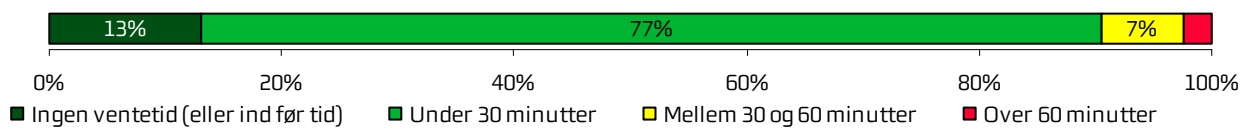
Oplevelse af modtagelsen (n=121)



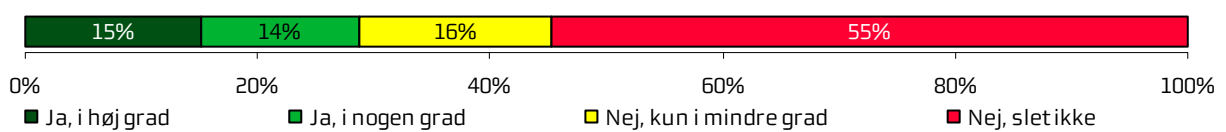
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=89)



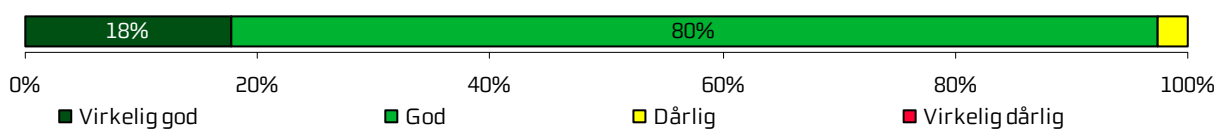
Længde af ventetid i venteværelse (n=84)



Information om ventetid ved fremmøde (n=73)



Indretningen i venteværelset (n=119)

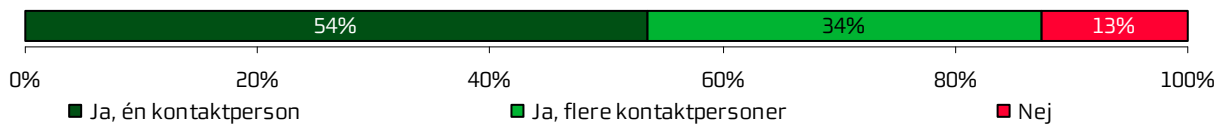




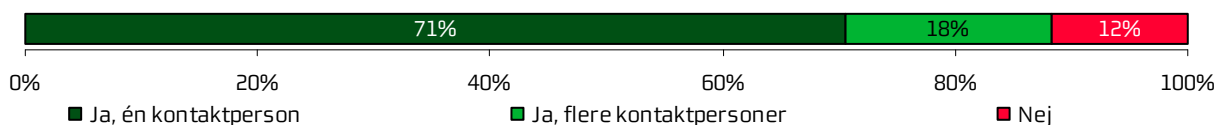
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 %	100 %	89 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	93 %	95 %	100 % *	82 %	95 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	29 %	28 %	37 %	86 % *	23 %	44 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	97 %	96 %	92 % *	100 %	68 % *	86 % *

## Personale

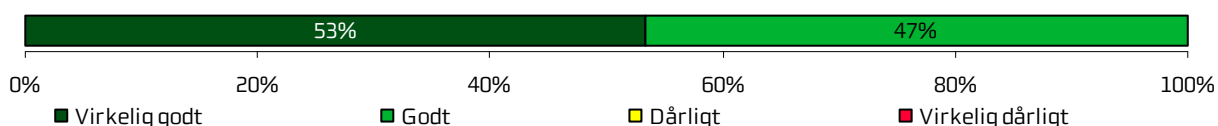
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=56)



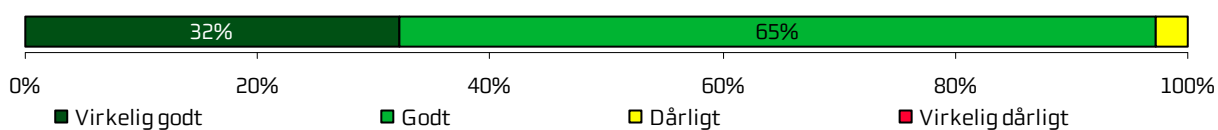
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=17)



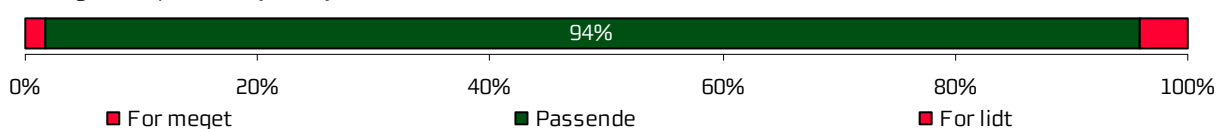
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=15)



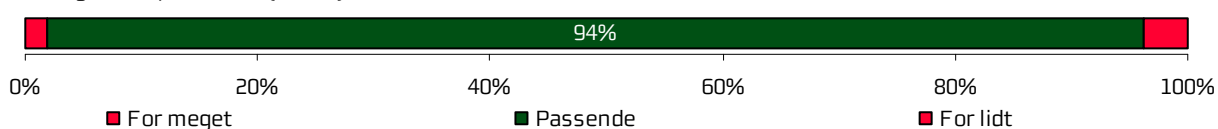
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=112)



Medinddragelse af patienter (n=120)



Medinddragelse af pårørende (n=106)



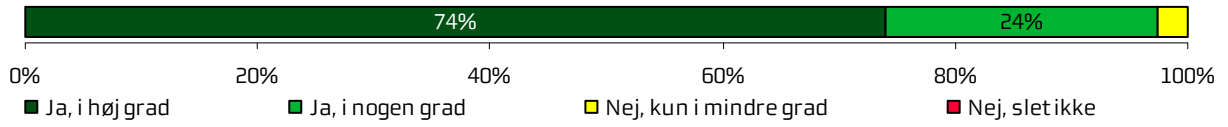
Personalet lyttede med interesse (n=119)



	2013	2012	2011	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)	88 %	91 %	91 %	97 %	61 % *	80 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	92 %	92 %	100 %	65 % *	82 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	97 %	91 % *	94 %	100 %	79 % *	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	96 %	95 %	100 % *	83 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94 %	96 %	99 % *	100 % *	78 %	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	97 %	97 %	100 %	84 % *	95 % *

### *Personale (fortsat)*

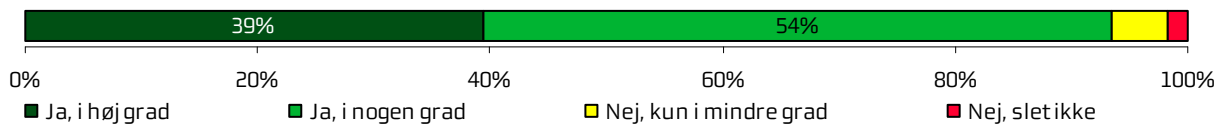
Personalet var gode til deres fag (n=119)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	98 %	99 %	100 %	90 %	97 % *

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

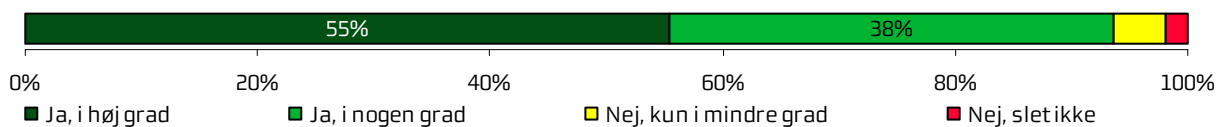
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=122)



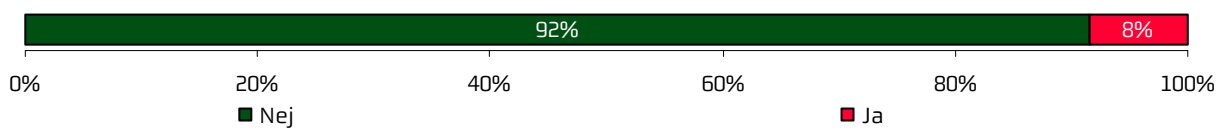
Behandlingen levede op til forventninger (n=116)



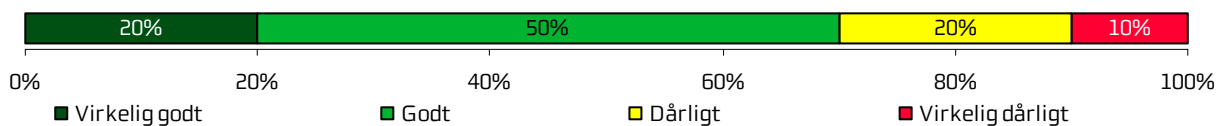
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=110)



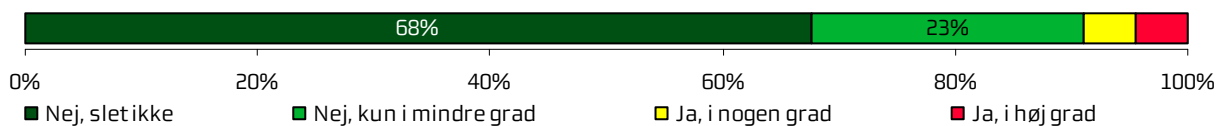
Fejl i forbindelse med besøg (n=118)



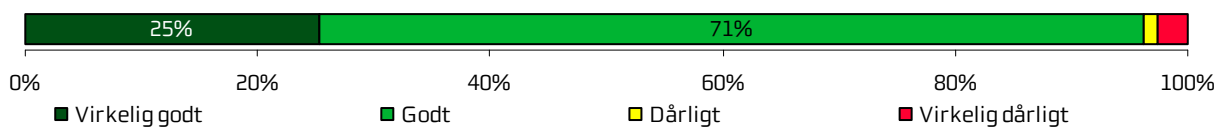
Personalets håndtering af fejl (n=10)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=111)



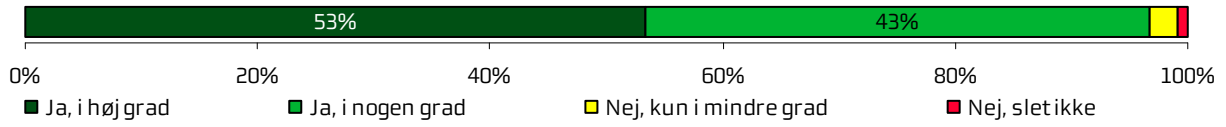
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=79)



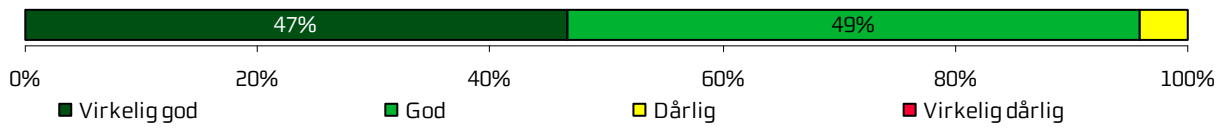
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	88 %	84 % *	100 % *	70 % *	88 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91 %	94 %	92 %	100 % *	80 % *	92 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	97 %	93 %	100 % *	81 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	93 %	95 %	100 % *	75 % *	93 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70 %	50 %	83 %	-	-	58 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	91 %	95 %	92 %	99 % *	65 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	96 %	94 %	90 %	100 %	73 % *	92 % *

## Information

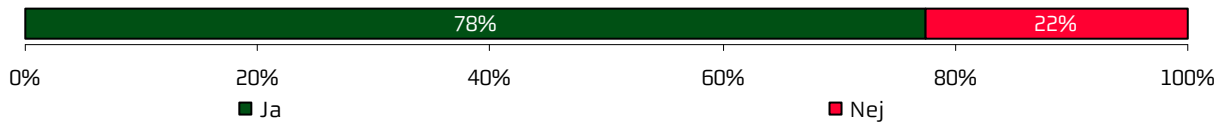
Personalet givet den information, du havde brug for (n=120)



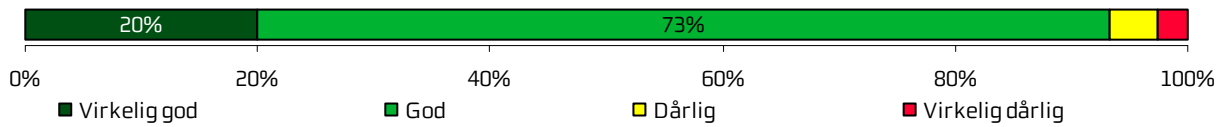
Vurdering af mundtlig information (n=122)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=89)



Vurdering af informationsmateriale (n=75)





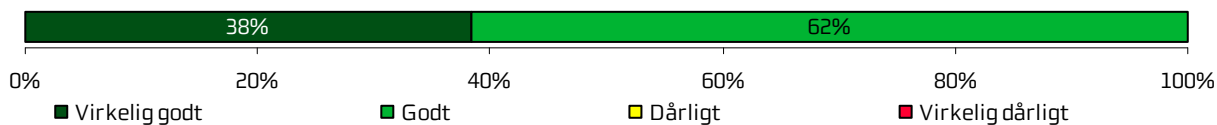
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	97 %	95 %	95 %	100 % *	82 % *	93 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	96 %	100 % *	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	78 %	-	-	99 % *	66 %	82 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	100 % *	77 %	93 % *

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

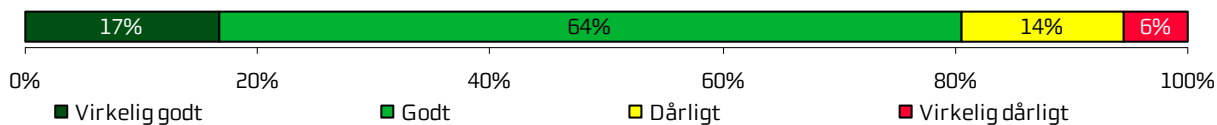
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=118)



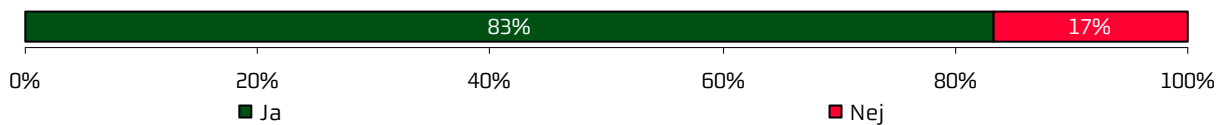
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=13)



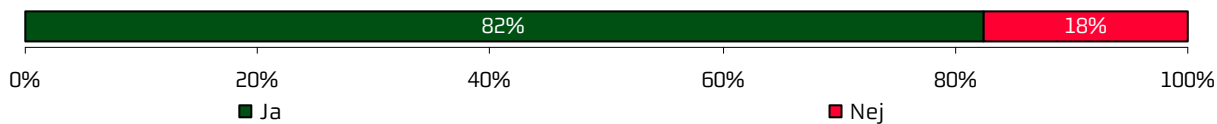
Orientering af praktiserende læge (n=36)



Information om kostens betydning for helbredet (n=60)



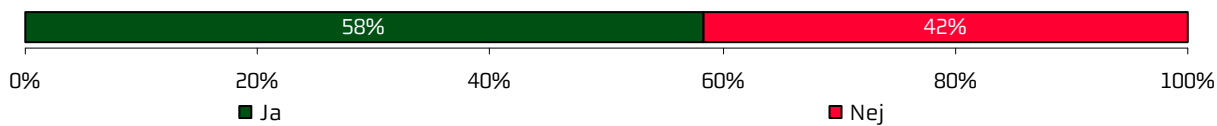
Information om motions betydning for helbredet (n=57)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=18)



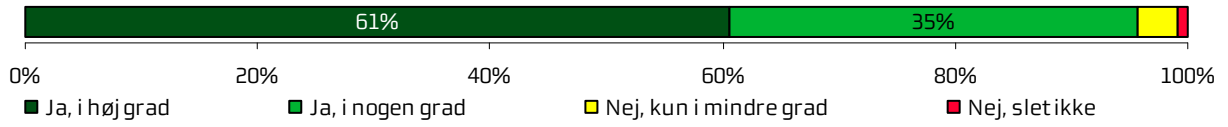
Information om rygningens betydning for helbredet (n=24)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	93 %	94 %	100 % *	84 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	84 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	81 %	91 %	79 %	100 % *	65 %	86 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	83 %	-	-	95 % *	31 % *	61 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	82 %	-	-	98 % *	34 % *	72 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	39 %	-	-	97 % *	30 %	63 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	58 %	-	-	98 % *	35 %	70 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=114)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	96 %	95 %	100 % *	80 % *	94 % *



## 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	9
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	7
Pleje	3
Relationer til personale	7
Ventetid	1

## Børneambulatoriet

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Modtagelsen
6	Der er pænt og i orden og rart legetøj. Kunne godt bruge lidt mere læsestof.	God
19	Man bliver altid mødt med en venlig tone samt et smil.	Virkelig god
25	Det tager lang tid, og børnene mister tålmodigheden. Bliver træt, før de kommer ind.	God
31	Der var styr på, hvem vi var, og hvor vi skulle hen. Der blev udfyldt køreseddel og den var klar efter undersøgelse.	God
32	Lang ventetid indtil møde igen.	God
36	Mødt af positive mennesker, som tilbød deres hjælp. Oplevede der var styr på tingene.	God
41	Vi følte os meget velkomne, og havde en rigtig god oplevelse.	Virkelig god
46	Jeg havde et spørgsmål, som jeg gerne ville snakke med den ansvarlige læge om med henblik på en kommende provokation med fødevarer (allergi), da vi alligevel var der, men det kunne ikke lade sig gøre, desværre. Men jeg har også forståelse for, at det er svært at komme til at snakke med en læge. Jeg blev henvist til lægens sekretær telefonisk, men det var ikke klart, hvorvidt det så evt. var muligt at blive stillet videre. Jeg synes, det er lidt svært at gennemskue, om/hvordan man evt. kan forvente at kunne have kontakt med en læge andet end til en direkte konsultation. Jeg ved ikke helt, hvad jeg kan forvente, om det er muligt. Ved en af de andre læger har det været ok at sende en mail, men jeg ved ikke, om det er alle, eller hvordan det fungerer.	God
48	Mere styr og system på hvem, hvad og hvornår.	God
50	Virkelig god modtagelse første gang, hvor det også blev afklaret, at der var sket en fejl ved vagtlægebesøget, og at vi ikke skulle tøve med at komme ind ved høj feber og hyppig vandladning en anden gang. Således var vi inde til et tjek [sent] en nat, sendt af en tilkaldt vagtlæge. Her mødte vi en læge, der satte spørgsmålstejn ved disse ting, og var ret kæk. Lidt træls, men ok.	Virkelig god
51	Da det er en maskine, der modtager, er det svært at kommentere.	God
54	Vi blev taget godt imod, og stemningen var god.	Virkelig god



## Børneambulatoriet

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Fejlhåndtering
2	Frustrerende med ventetiden på diverse undersøgelser. Det betyder, at der kan gå meget lang tid, inden der stilles en diagnose, og der er hjælp og behandling at få.	Uoplyst
12	Jeg havde indtil besøget taget en tablet om dagen, men skulle have haft to.	Virkelig godt
13	Vi skulle have en creme på recept fra apoteket. Måtte rykke for den to gange. Det tog lidt over en uge at få en creme.	Godt
17	En del af undersøgelsen blev aflyst på dagen, hvilket vi blev informeret om af den ene kontaktperson. Senere måtte vi selv informere den anden kontaktperson om, at den ene undersøgelse var aflyst.	Virkelig godt
19	Sidst vi var afsted, havde ambulatoriet glemt at sende et underretningsbrev om, at vores tid var blevet aflyst og flyttet til en anden dato.	Godt
22	Min datter skulle have taget blodprøver, men da vi kom ned til blodprøvetagningen var de ikke blevet bestilt, så personalet brugte lang tid på at finde en, der vidste, hvilke blodprøver hun skulle have foretaget, så vi ventede temmelig lang tid.	Godt
23	Computernedbrud.	Godt
26	Lægen skulle ringe til os angående blodprøver, men det skete IKKE.	Dårligt
34	Under undersøgelse med anlæggelse af venflon var der ikke styr på hygiejne. En [] læge gik fra en anden patient til [mit barn] uden at spritte sine hænder. Jeg bremsede [lægen], og [lægen] blev sur/ubehøvlet. Sygeplejerskers brug af handsker/håndhygiejne kan også forbedres.	Virkelig dårligt
44	Ja, de tre gange, vi kom, var der ingen bestilt tolk. Fordi jeg har GI, hører jeg ikke så godt. Lægen og sygeplejersken var også så utilfredse med den situation, selvom de havde bestilt den flere gange.	Dårligt

## Børneambulatoriet

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
24	Vi har været tilknyttet børneambulatoriet i seks år. Vi har haft mange skiftende læger og sygeplejersker, så synes egentlig ikke, at vi har haft en fast kontaktperson. Derfor har vi brugt NN.	Godt
25	Sygeplejersken, der er med, blander sig i snakken, når man snakker med lægen. Lægen var ikke ordentligt forberedt. Da lægens undersøgelser ikke viste noget, vidste hun ikke, hvad hun skulle gøre. Lægen fortalte, at hun ikke var noget orakel. Og som mor vil jeg gerne have dette løst.	Dårligt
31	Der var en enkelt smutter. Der er tale om læge og diætist, og dette blev lagt på to forskellige dage.	Godt
33	Det er altid hyggeligt at komme på Viborg Sygehus.	Virkelig godt
34	Det er min datters tilknyttede læge NN, der skal have alt rosen. Hun har styr på det og er top engageret.	Uoplyst
35	Måske vil det være en ide med øget fokus på at samme læge er tilknyttet samme patient. Det er vigtigt, at blodprøver taget eksempelvis på andet sygehus, også vurderes ved ambulant kontrol på tredje sygehus.	Godt
41	Jeg har haft et rigtig godt behandlingsforløb i Viborg.	Virkelig godt
43	Virkelig søde, kompetente læger og sygeplejersker!	Virkelig godt
46	Jeg ville gerne have været inddraget i på forhånd, hvilke nødder min søn skulle priktestes for. Jeg er ikke helt klar over, hvorfor han derefter skal provokeres, nu det er vist, hvilke han ikke kan tåle. Jeg ved ikke helt, hvad det er man vil opnå (se, hvor dårligt han får det? Er det nødvendigt, han får det meget dårligt?).	Godt
49	Er glad for, at vi kunne få de samme kontaktpersoner, som vi har haft til storesøster.	Virkelig godt
50	Vi er super tilfredse! Kun en enkelt læge, hvor kommunikationen ikke fungerede.	Virkelig godt
53	Ingen fast kontaktperson, det var forvirrende. Fejl i henvisning til apotek.	Godt
55	Altid positivt og imødekommende personale.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
6	Det er trælst at astmaambulatoriet kun har åbent/kurser, når almindelige mennesker er på arbejde. Måske kunne man lave kurser andre steder end lige i Viborg også. Sygehuset dækker jo et kæmpe område.	Godt
7	Ikke modtaget informationsmateriale ud over indkaldelsesbrev.	Virkelig godt
9	Før undersøgelsen var den skriftlige information fin. Under, det var lidt svært at forstå [] lægen, men det var ok.	Godt
11	Fik ikke noget skriftligt, andet end den seddel, vi modtog om indkaldelsen.	Godt
15	Har kun modtaget mundtlig information, ikke på skrift.	Virkelig godt
18	Det lille kort med huskereglere for kost er intet mindre end GENIALT! Vi har benyttet det hele tiden.	Virkelig godt
22	Som den sidste læge, vi var hos, sagde, at hun forstod ikke, at vi ikke tidligere var blevet henvist til en læge NN, og det forstår vi heller ikke.	Uoplyst
25	Der var intet, der blev løst ved besøget. Lægen måtte kontakte en anden læge, som ville tage sig af vores søn, da hun ikke var kompetent nok.	Dårligt
41	Jeg synes, at de var rigtig gode til at informere mig.	Virkelig godt
46	Savner begrundelse for fødevareprovokation.	Godt
47	Kunne godt have brugt lidt mere information om det videre forløb.	Godt
50	[Mit barn var syg], da vi i første omgang tog til vagtlæge. Her fik vi ikke at vide, at det kunne være farligt eller, at vi skulle være opmærksomme. Det var også svært at finde ud af, hvad de præcise konsekvenser kunne være på børneambulatoriet.	Virkelig godt
52	Rigtig fint med jeres Astmaskole.	Virkelig godt

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

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børneambulatoriet</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Kort ventetid og venlig behandling ved telefonisk henvendelse :-).	Virkelig godt
13	Vores besøg inde på selve børneafdelingen. Undersøgelse: Alt i alt en halv time. Ventetid: [flere] timer. ALT for lang tid.	Virkelig godt
22	Skrev utryk, da vi aldrig kunne få svar på, hvorfor vores datter havde feberperioder (uden grund). Følte ikke altid, at alle årsager blev søgt. Jeg har tidligere spurgt til hendes mandler, men det mente de ikke var aktuelt. Nu har hun fået dem fjernet og har indtil videre ikke været syg.	Uoplyst
25	Det er lang tid at stå på venteliste til næste besøg.	Dårligt
29	Vi følte faktisk, at sygeplejersken håndterede samtale om kost/motion meget dårligt, og at vores personlige grænser blev overskredet.	Dårligt
37	Nej.	Godt
38	Grunden til, at jeg ikke var "meget tryk", var, fordi tidligere medicin havde bivirkninger. Det havde intet med ambulatoriet at gøre.	Virkelig godt
41	Jeg synes, det har været en meget positiv oplevelse hele vejen igennem.	Virkelig godt
47	Vi har bedt om at blive ringet op af en læge, da vi havde nogle spørgsmål. Der var et ubesvaret opkald fra afdelingen, men det har ikke været muligt at komme i kontakt med dem, selvom vi har haft kontaktet afdelingen flere gange og har ønsket det. Kun sygeplejerskerne i den noget begrænsede kontakttid.	Godt

## Børneambulatoriet

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

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
1	Vi vil gerne endnu engang benytte lejligheden til at sige et STORT tak til alt personale på børneafdelingen, børneambulatoriet og ikke mindst NN, som har været helt fantastisk igennem hele [patientens] sygdomsforløb.	Virkelig godt
3	Hav nogle ting til de lidt større børn. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
4	For lidt plads i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt
5	Varighed og smil på læben hos alle dem, vi snakkede med.	Virkelig godt
6	Tydighed i forhold til information af praktiserende læge. Det er mit indtryk at vores praktiserende læge ikke ved noget om min datters forløb. Og jeg vil gerne vide, hvad jeg kan forvente, at min praktiserende læge allerede ved. [Kommunikation og information]	Godt
8	Billedet [ved computerrummet] er ret træls, når man sidder på stolene foran billedet. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
9	[ ] Der kunne godt have været en bog eller lignende. Men det var ok. [Fysiske rammer]	Godt
10	Nej ikke noget specielt.	Godt
11	Måske lidt større legerum, da det hurtigt bliver fyldt, når vi var mange (børn og voksne). Min datter synes, at det var sjovt at lege med tegningene (og hendes udtalelse var, at modeller-voks var sjovt, det prøver vi på Børneafdelingen) :-). [Fysiske rammer]	Godt
13	Søde, behagelige mennesker hele vejen igennem. Vores læge/ansvarlige på ambulatoriet lyttede virkelig og nåede frem til en løsning. DEJLIGT. Sød, menneskeligt, dygtigt personale. God oplevelse. [Relationer til personale]	Virkelig godt
14	Når patienten har to pågående forløb på afdelingen, som gælder to forskellige sygdomme, må de gerne skrive i indkaldelsen, hvilket forløb det gælder, sådan at man kan forberede sig hjemmefra og ved, hvad man skal have med. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
16	Vores kontaktperson var meget hjælpsom, lyttende og forstående. Vi syntes rigtig godt om junior-venteværelset. [Fysiske rammer, Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
18	Vi har kun rosende ord til oplevelsen i Børneambulatoriet og ROS til projektet. Lige fra læger, sygeplejersker, diætist til sekretær har alle været super venlige og hjælpsomme. Vi har fået en opbakning, som bare har gjort hele forskellen. [Vores barn] har følt sig tryk og stolt over at kunne "klare" projektet (er næsten i mål). ROSER til de folk, vi har været i kontakt med. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Vi kunne godt bruge at få sygdommen beskrevet på skrift/papir. Det synes vi, at vi mangler meget. [Kommunikation og information]	Godt
20	Ambulatoriet gjorde noget særligt godt.	Virkelig godt
21	Stor ros til personalet i ambulatoriet! De er altid utroligt velinformerede om patienten og meget venlige og positive. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

22	Det ville være betryggende, hvis man kunne få den samme læge hver gang, i stedet for at fortælle alt forfra hver gang og få en ny mening hver gang. Det ville skabe tryghed, og vi kunne prøve nye muligheder i stedet for at starte forfra hver gang. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Uoplyst
24	Synes det var rart, at de endelig fandt den rigtige medicinering af mit barn, så han nu har haft det godt i to måneder. Det har vi ikke prøvet før. Bare træls at der først skulle en læge NN til, og det er ikke fordi, at jeg ikke synes [andre læger] har taget os alvorligt, de har bare haft for mange skift. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
25	Lægen burde tro på forældrene. Man burde ikke som forælder skulle forsvare sig, da undersøgelserne intet viser. Så må lægen finde på andre løsninger. Havde beviser med fra dagsinstitutionen og Pædagogisk Psykologisk Rådgivning (PPR). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Dårligt
27	Jeg syntes, at det var sjovt, da hospitalsklovnene var der :-).	Godt
28	Vi er meget kede af, at vi blev lovet én læge, men stadigvæk efter [en del] år bliver vi ved med at få ny læge hver gang. Det kunne man måske tænke over, når det også er et barn []. Man bliver ikke tryk ved så mange læger. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Godt
30	Vi sætter som forældre stor pris på, at der er en læge fra Børneambulatoriet, der tager ud [og besøger vores datter]. På den måde er hun i trygge omgivelser, og det gør det muligt overhovedet at være tilstede til konsultationen.	Virkelig godt
33	NN er en sød læge at snakke med, og sygeplejersken er rar. [Relationer til personale]	Virkelig godt
39	Min datter er ikke færdig hos jer endnu. Jeres venteværelse er meget kompakt. Dejligt med børnehjørnet, men meget rodet. Fjern måske de store køretøjer. [Fysiske rammer]	Godt
40	Jeg synes, der er alt for mange ting i venteværelset til børnene. Vi havde vores [lille] dreng med, det var ham, der skulle undersøges, og alle de ting var for overvældende. [Fysiske rammer]	Godt
41	Jeg synes, at de har været rigtig gode til at informere mig, så man var tryk gennem alle undersøgelserne. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
42	Undersøgelses lokalerne/kontorerne er VIRKELIG kedelige. Ligner for meget et sygehus. [Fysiske rammer]	Godt
44	I hele forløbet, så sørg for at bestille tolk i rigtig god tid. Og hvis der ingen tolk er, så sørg for at klage til tolkeadministrationen. [Pleje]	Godt
45	Det er svært at få tider i Børneambulatoriet, og der er meget langt mellem opfølgningssamtalerne. Det har indtil videre givet et meget langt (alt for langt) forløb, hvilket er ret uheldigt, når "behandlingen" er at forsøge forskellige ting i f.eks. to uger, og så først følges op efter tre måneder. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
46	Jeg vil gerne have information om, hvordan I ønsker at håndtere det, hvis man har lægefaglige spørgsmål til den foreslåede behandling, ud over at møde op på dagen.	Godt
50	At læger sætter sig ordentligt ind i forløbet, inden de udtaler sig om det. [Relationer til personale]	Virkelig godt



