

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

AMBB Børneambulatorium - RRA

Børneafdeling

Regionshospitalet Randers

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

© 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:	316
Besvarelser fra afsnittets patienter:	120
Afsnittets svarprocent:	38%

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).

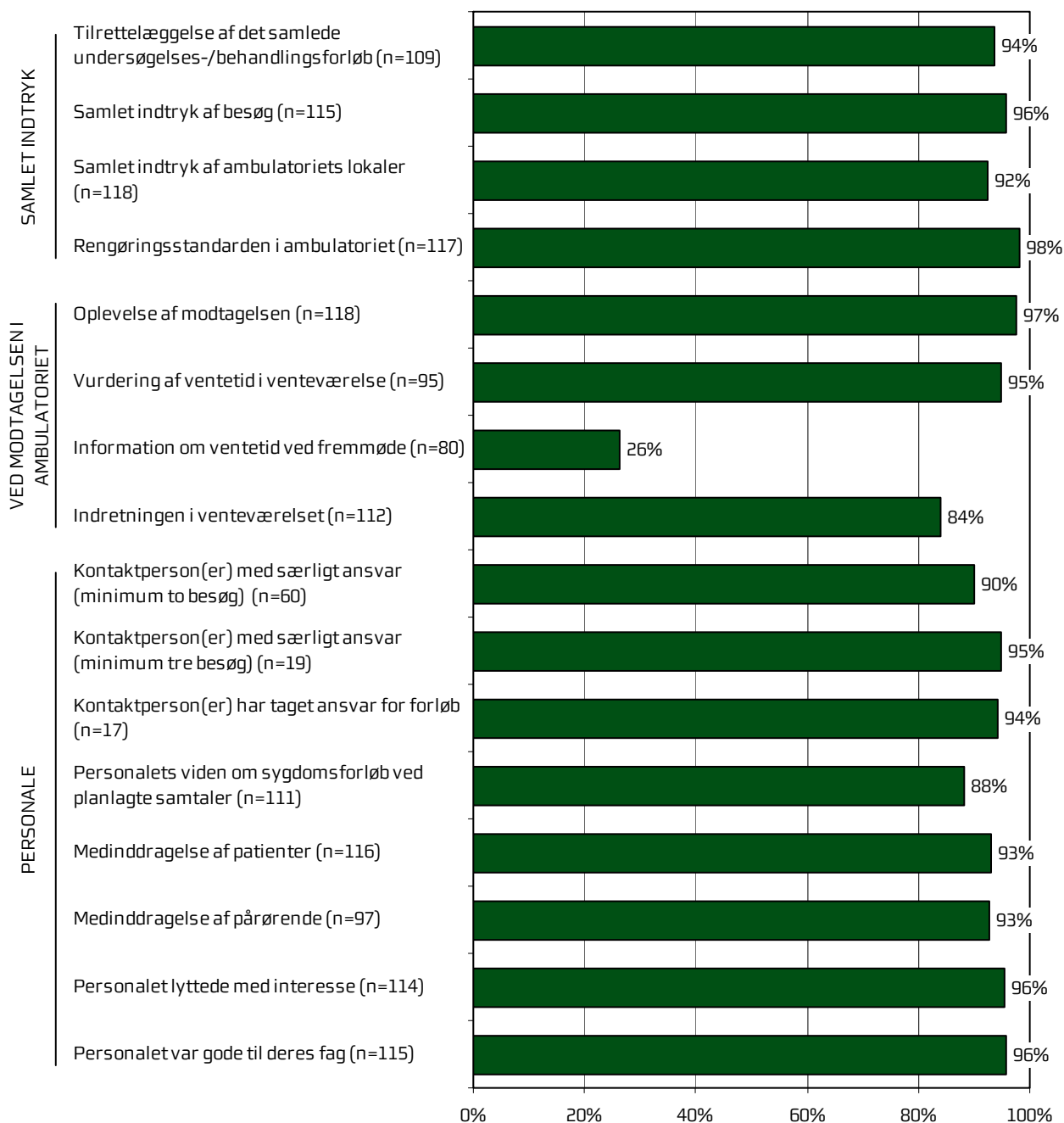
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

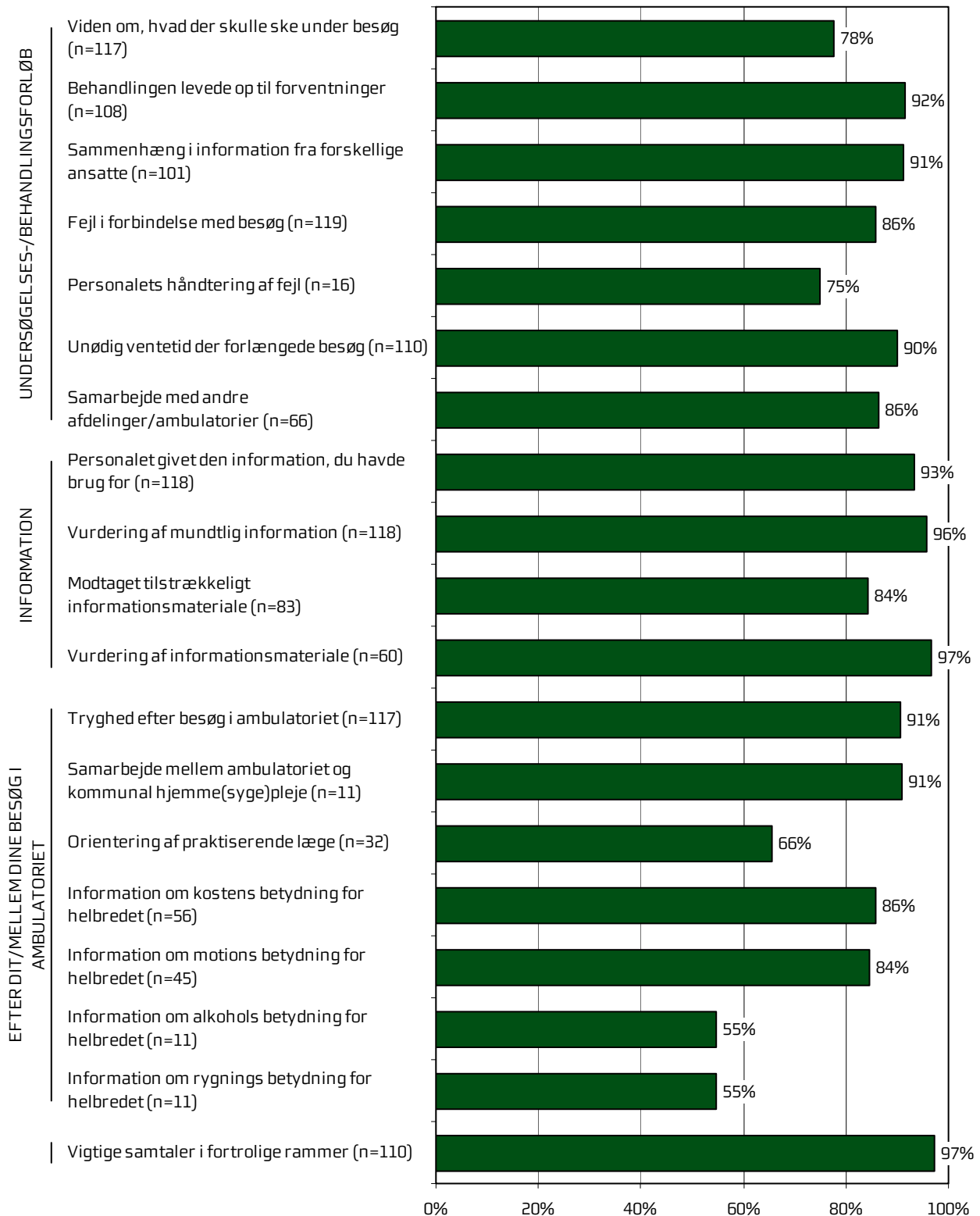
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

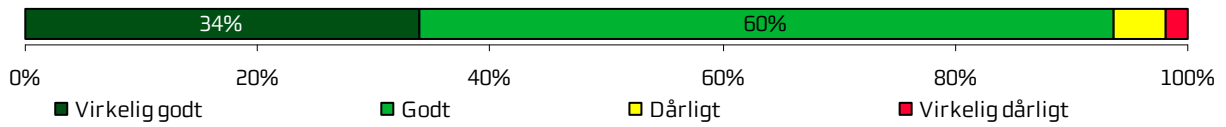
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

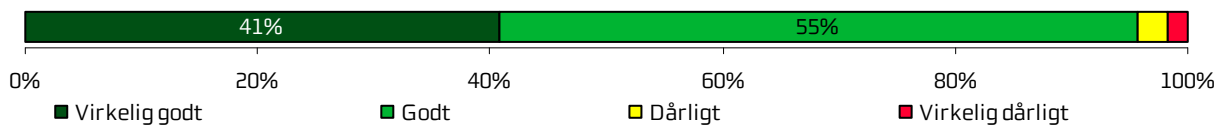
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

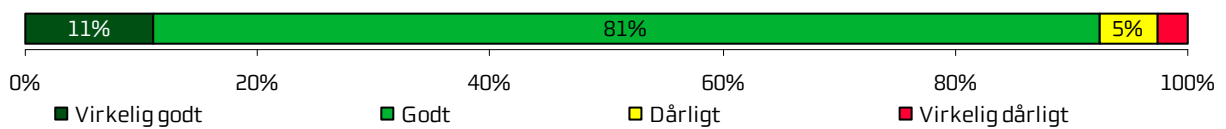
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=109)



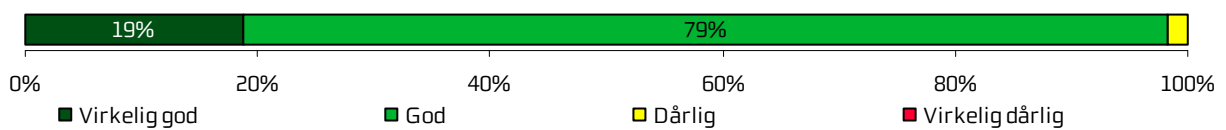
Samlet indtryk af besøg (n=115)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=118)



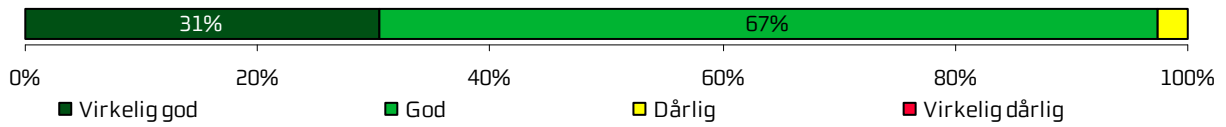
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=117)



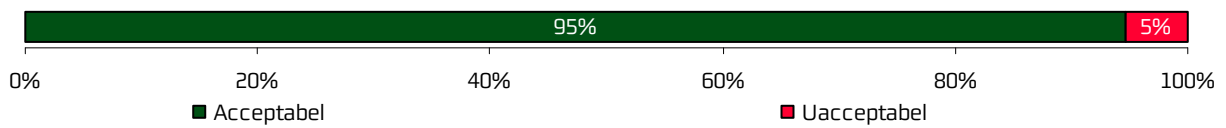
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	94 %	-	100 % *	92 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	95 %	-	100 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	93 %	-	99 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	97 %	-	100 %	97 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

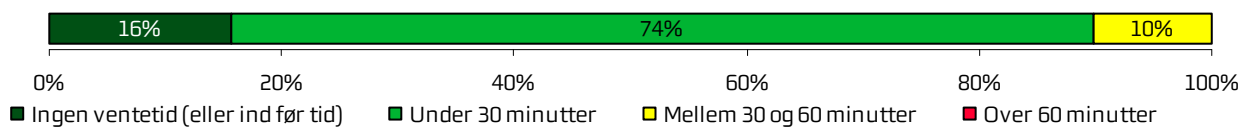
Oplevelse af modtagelsen (n=118)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=95)



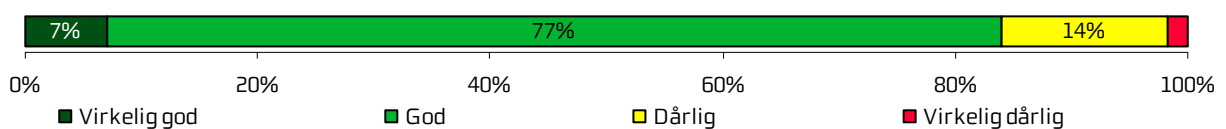
Længde af ventetid i venteværelse (n=89)



Information om ventetid ved fremmøde (n=80)



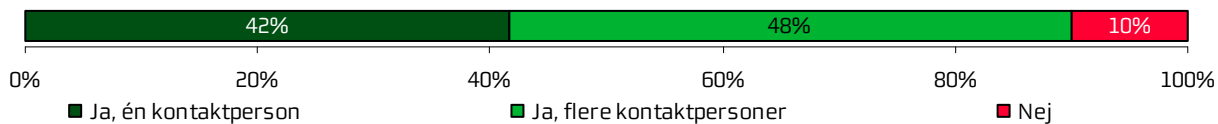
Indretningen i venteværelset (n=112)



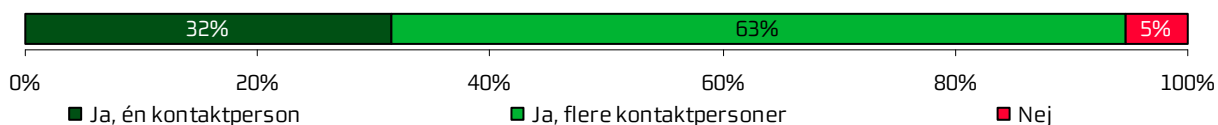
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	95 %	-	100 %	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	94 %	-	97 %	85 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	26 %	36 %	-	65 % *	26 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	91 %	-	95 % *	81 %	88 %

Personale

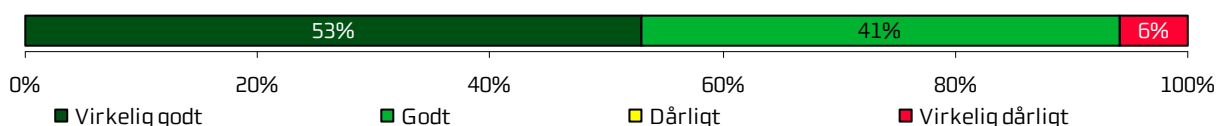
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=60)



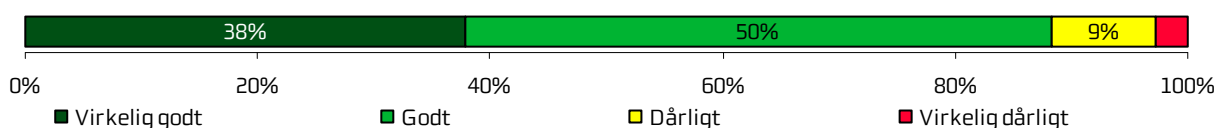
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=19)



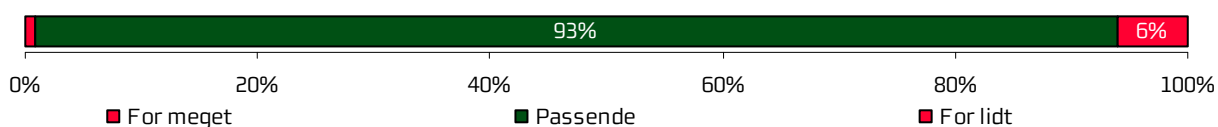
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=17)



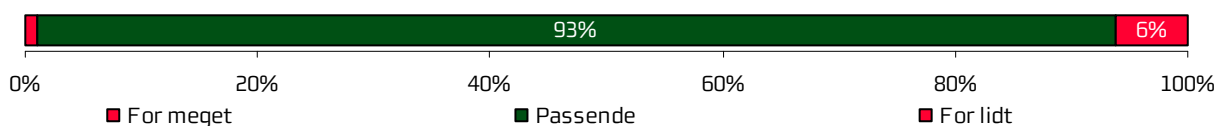
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=111)



Medinddragelse af patienter (n=116)



Medinddragelse af pårørende (n=97)



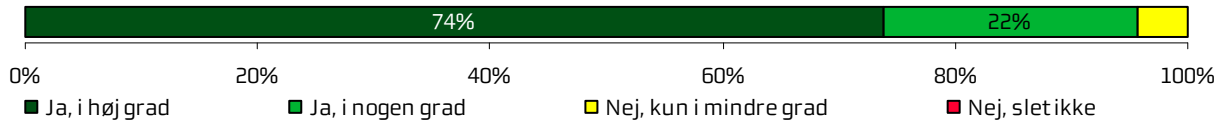
Personalet lyttede med interesse (n=114)



	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)	90 %	91 %	-	89 %	76 % *	83 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	95 %	96 %	-	96 %	77 % *	86 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	94 %	100 %	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	93 %	-	99 % *	88 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	97 %	-	98 % *	91 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	95 %	-	95 %	86 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96 %	98 %	-	100 % *	92 %	96 % *

Personale (fortsat)

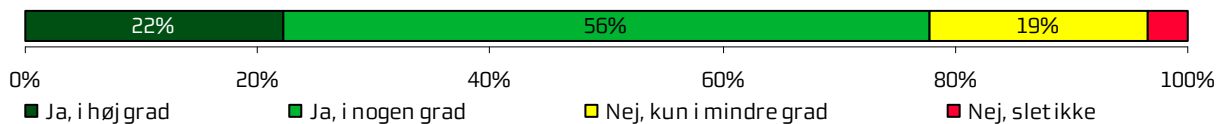
Personalet var gode til deres fag (n=115)



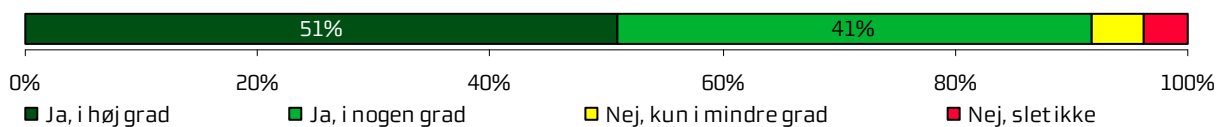
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	97 %	-	100 % *	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

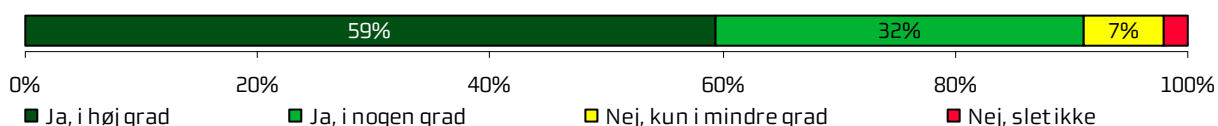
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=117)



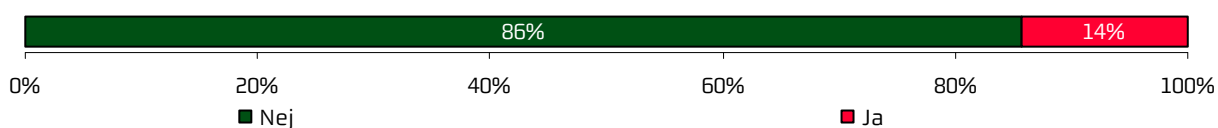
Behandlingen levede op til forventninger (n=108)



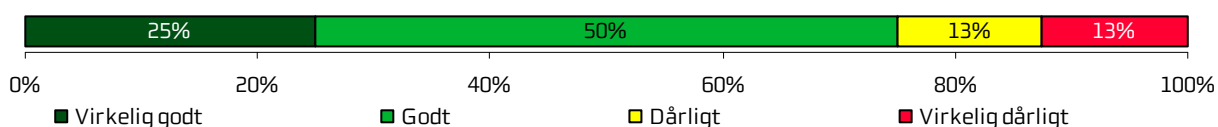
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=101)



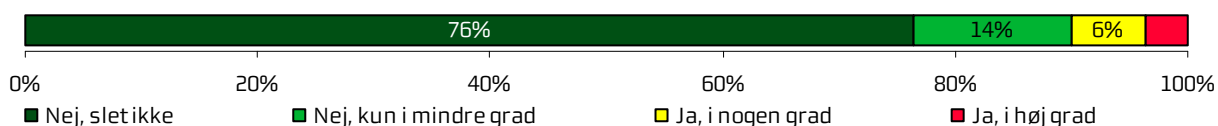
Fejl i forbindelse med besøg (n=119)



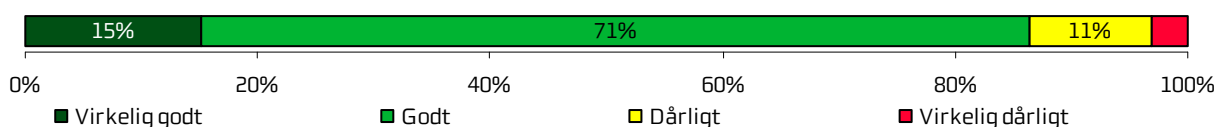
Personalets håndtering af fejl (n=16)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=110)



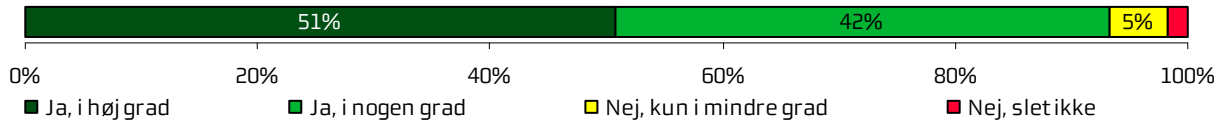
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=66)



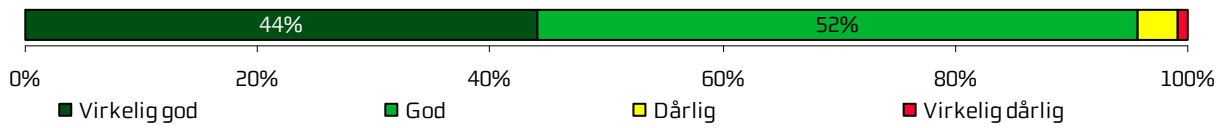
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	78 %	85 %	-	97 % *	87 % *	92 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	92 %	93 %	-	98 % *	86 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	91 %	92 %	-	99 % *	86 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	92 %	-	98 % *	85 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	75 %	62 %	-	-	-	64 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	89 %	-	92 %	79 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86 %	89 %	-	98 % *	92 %	96 %

Information

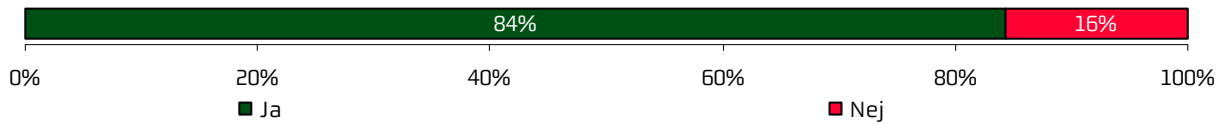
Personalet givet den information, du havde brug for (n=118)



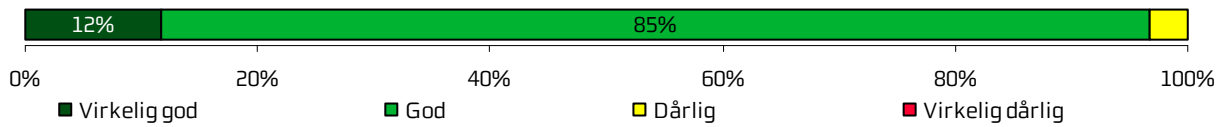
Vurdering af mundtlig information (n=118)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=83)



Vurdering af informationsmateriale (n=60)



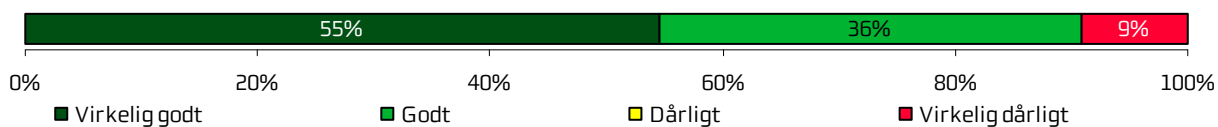
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	91 %	-	99 % *	90 %	95 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	95 %	-	100 % *	93 %	97 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	84 %	-	-	93 % *	74 % *	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	97 %	-	-	98 %	88 % *	94 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

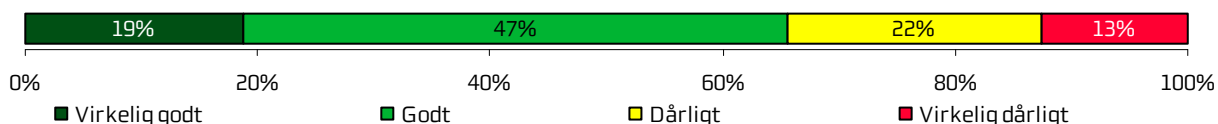
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=117)



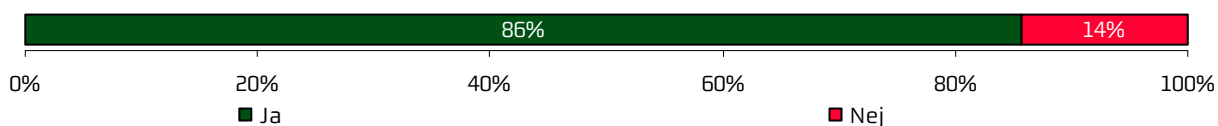
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



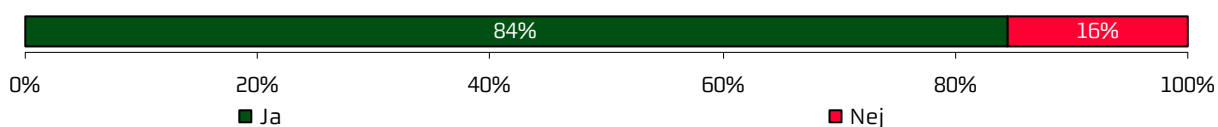
Orientering af praktiserende læge (n=32)



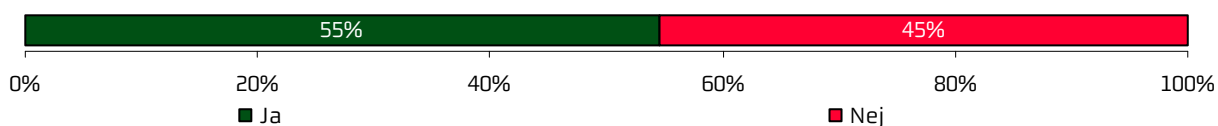
Information om kostens betydning for helbredet (n=56)



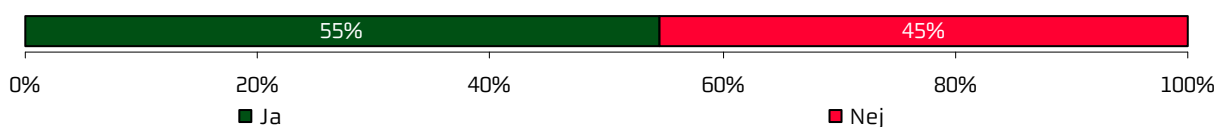
Information om motions betydning for helbredet (n=45)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=11)



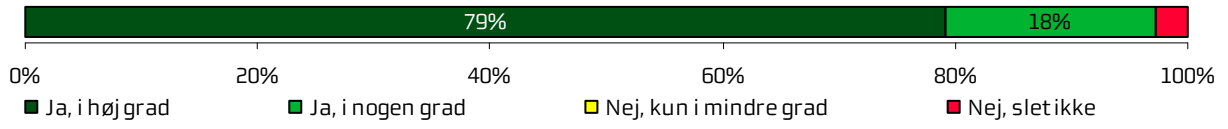
Information om rygningens betydning for helbredet (n=11)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	94 %	-	98 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	76 %	-	97 %	86 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	66 %	71 %	-	97 % *	83 %	91 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	86 %	-	-	77 %	46 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	84 %	-	-	85 %	57 % *	74 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	55 %	-	-	77 %	47 %	63 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	55 %	-	-	87 % *	53 %	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Vigtige samtaler i fortrolige rammer (n=110)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at vigtige samtaler foregik i fortrolige rammer?	97 %	-	-	98 %	89 % *	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		8
Kommunikation og information		2
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		5
Pleje		0
Relationer til personale		4
Ventetid		0

AMBB Børneambulatorium - RRA

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Modtagelsen
3	Nej.	God
4	Søde og kompetente sygeplejersker, som virkelig gjorde meget for at gøre det 'sjovt' for vores [barn].	God
6	De er meget rare.	Virkelig god
7	Rigtig sødt personale og god behandling :-)	Virkelig god
9	Det er altid rart. Indimellem ventetid, men det kompenserer den gode service for ;-)	Virkelig god
18	Der var ingen til at tage imod.	Dårlig
20	En venlig dame ville se efter mine børn, mens jeg måtte løbe ned og sætte p-skiven. Jeg skulle skifte ble på min søn deroppe, men følte det lidt akavet, som om jeg lånte personalets toilet eller lignende.	Virkelig god
22	Ingen vidste først, hvorfor vi var kommet, der var sygdom. Derfor er det en god idé at flere ved, hvem der kommer og hvorfor!	God
28	Meget venligt og imødekommende personale.	God
30	Modtagelse som nye forældre/nyt barn, der står foran et langt forløb i ambulatoriet virkelig god. Modtagelse i receptionen til den enkelte undersøgelse/kontrol god.	God
31	Sød og venlig modtagelse. God forklaring på videre forløb.	God
33	Vi undrede/irriterede os over, at sygeplejersken talte til os som om, at vi ikke havde kendskab til vores søns sygdom, også efter at vi havde fortalt hende, at vi kender sygdommen. Det kunne tydeligt mærkes, at det var en standard fortælling, som blev meget upersonlig.	God
36	Der var ingen tilstede i modtagelsen pga. middagspause. Når man aldrig har været i ambulatoriet før, er det svært at vide, hvor man skal gå hen. Især når der så ikke er nogen at spørge.	Dårlig
39	Fin modtagelse!	God
40	Nej. Ventede kun fem minutter, og det personale, der gik forbi, smilede og hilste pænt.	Virkelig god
41	Altid mødes man med et smil og bliver spurgt om, hvordan man har det med det, og om det i det hele taget går godt med hele ens familie.	God
45	Der blev talt direkte til NN.	Virkelig god
46	Vi kom beklageligvis for sent, men blev modtaget alligevel.	God
47	Det var rart. Jeg følte mig velkommen.	Virkelig god
50	Jeg synes, at det er lidt underligt at møde så mange forskellige læger. Men det er rart, at de er søde. Måske bliver man lidt genert, men det går hurtigt over.	God
51	Vi får en rigtig god velkomst og behandling.	God
53	Et lidt lukket bur.	God
54	Det er dejligt med personlig betjening, om end ikke andet end en til at bekræfte, at man er ventet og kan give besked om, at man er ankommet.	God

AMBB Børneambulatorium - RRA

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
3	Der var ikke blevet bestilt blodprøver til mig, så måtte vente i ekstra tid på det.	Godt
5	Jeg ved ikke, om det er en fejl, men vores [barn] fik et tilfælde af astmatisk bronkitis under opvågningen, og havde svært ved at trække vejret.	Uoplyst
8	Fik ikke svar på [] urinprøve og blev derfor ikke sat i behandling kort efter.	Godt
19	Læge havde skrevet, at blæren var tom ved scanning, men under scanning oplyste lægen om, at blæren var fyldt.	Godt
23	Fik at vide, at vi ville blive ringet op på en bestemt dag, men det blev vi ikke. Tog derefter selv kontakt.	Virkelig dårligt
24	Glemte henvisninger samt "svar" på blodprøver, som endnu ikke var blevet taget!!!	Dårligt
25	1) Manglende svar på scanning. Da vi rykkede for svar, kunne man ikke finde journal. 2) Er en gang blevet glemt i forbindelse med indkaldelse. Ny tid seks måneder efter. Da vi henvendte os, lang ventetid. 3) Hørte ikke noget angående sidste indkaldelse, rykkede for svar igen. Begrundelse var, at NN ikke havde flere tider i år. Fik at vide, at der blev arbejdet på løsningen men ikke, hvornår vi kunne forvente svar.	Godt
26	Vi fik en tid til min søn på et år til en penicillinprovokation, men blev efterfølgende ringet op, at man ikke foretog den undersøgelse på børn under to år.	Godt
35	Lægen skulle henvise patienten til andet sygehus. Her oplevede vi, at vi måtte ringe og rykke for det. Der var patientens sag kommet i bunken, hvor den skulle have været en hastesag. Men da vi rykkede for det, gik det fint herfra.	Virkelig godt
36	Da jeg ringede for at få resultatet af den ene prøve ca. en uge efter undersøgelsen, var der ingen notater fra vores besøg. Derfor skulle jeg referere, selvom kontaktpersonen var til stede ved undersøgelsen.	Dårligt
37	For sen tid i forhold til at nå ned og få foretaget blodprøve inden [et bestemt tidspunkt]. Derfor af sted igen til hospital.	Virkelig godt
39	De lyttede ikke rigtig efter. Tog os ikke seriøst pga. alder, tror vi.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
42	En lovet rapport blev væsentligt forsinket. Med væsentlig menes mere end tre uger.	Godt
49	Vi blev per brev informeret om, at vores søn, som var undervægtig, måske havde lavt stofskifte. [Dette] undrede os, men da vi så kom på sygehuset til kontrol, var det også højt stofskifte prøverne havde vist, men tallene var læst forkert af den informerende læge.	Godt
50	Jeg skulle have drukket noget inden en undersøgelse, men det havde vi ikke fået at vide.	Virkelig godt
52	Afdelingen fik ikke sendt blodprøvesedlen ned i blodprøvelaboratoriet, så vi havde meget lang ventetid med en i forvejen træt, sulten og udmattet dreng.	Virkelig dårligt
53	Det har været mange forskellige læger, vi har haft, aldrig den samme. Første besøg gjorde, at vi ringede og hurtigt fik en ny tid, da vi blev mødt med en læge, der ikke havde læst på journalen/ sat sig ind i den. Fik en, for os velkendt læge, ved næste besøg, men desværre endnu en ny til sidste besøg. At det aldrig er den samme gør, at vi synes, man ligesom starter lidt forfra hver gang.	Godt

AMBB Børneambulatorium - RRA









Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Dette er udfyldt af [en anden person], da [patienten] ikke er i stand til at uddybe sit undersøgelsesforløb selv.	Godt
2	Har svaret på min seksårige datters vegne. Det ville have været en fordel, at man fra begyndelsen af havde påsat NN, så vi ikke skulle sidde og vente på dets virkning, da det lå fast allerede fra undersøgelsens start, at hun skulle have taget blodprøver.	Godt
12	Sygeplejersken virkede noget sur over, at min dreng hylede hele tiden, og der var en kold stemning, som han kunne mærke!	Dårligt
13	De var rigtig søde.	Godt
14	Der manglede opfølgning på blodprøver. Prøvede først at høre, om egen læge havde fået oplysninger, men det havde han ikke og henviste til børneambulatoriet. De havde så resultaterne. Det ville være lige så fint, hvis de blot blev sendt per e-mail. Opkaldet var fra et hemmeligt nummer og forbindelsen var temmelig dårlig, og det var ikke alt, jeg kunne høre, men fik dog fat i det vigtigste om, at prøverne så fine ud.	Godt
15	Var til EEG i [starten af året]. Måtte ringe et par gange for svar. Fik svar i [to måneder senere].	Virkelig godt
16	Vi manglede, at de lyttede til vores opfattelse af, hvordan tingene kunne hænge sammen. Vi er trods alt tættest på barnet.	Godt
17	Nej.	Godt
18	Der var lang ventetid fra samtale i [ambulatoriet til, vi kom ned til fysioterapien. Da vi fulgte op på dette, var der ikke rigtig nogen, der ville tage ansvar.	Godt
22	Ventetiden og de personer, som vi så inden lægen, var ikke forstående overfor NN, og at den creme, som hun fik smurt på, gjorde ondt på hende. Oplevede, at de syntes, at hun var en belastning.	Uoplyst
29	Professionelt personale :-)	Virkelig godt
32	Når [det handler om] et barn, er det rart at vide lidt om, hvad der skal foregå - være nøgen, tages blodprøve, sidde med drop i flere timer.	Godt
49	Ved første besøg blev det meget lagt over på os som forældre, hvad der skulle ske, og vi gik derfra med en fornemmelse af usikkerhed/uvidenhed fra lægen. Med ved andet besøg var det en selvsikker læge, der var god til at skære igennem og fjerne bekymringer, men der blev samtidig lyttet til vores ønsker.	Godt
54	Selve behandlingsforløbet er ikke afsluttet endnu, og der kan gå måneder, inden det afsluttes endeligt. Derfor er denne vurdering givet på baggrund af et besøg på ambulatoriet og efterfølgende telefonsamtaler med sygeplejersker på afdelingen.	Virkelig godt

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

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	Fin.	Godt
5	Vi er yderst tilfredse.	Virkelig godt
10	Har aldrig fået tilbagemelding fra besøget, trods det at der var blevet lovet at ringe til mig i ugen efter.	Virkelig godt
22	Lægen var god/kanon!! Hun får topkarakter!!	Uoplyst
25	Manglende tilbagemeldinger, samt manglende indkaldelser til nye besøg (var aftalt mundtligt).	Godt
30	Tænker, at man godt kunne lave mere udførligt, sammenhængende informationsmateriale om diabetes. Det, vi har modtaget, har været ok, men ikke sammenhængende.	Virkelig godt
36	Jeg modtog få informationer/vejledning efter vores besøg.	Dårligt
41	Sygeplejerskerne har altid noget materiale, hvis man spørger om specielle emner, og altid informerende. Og udleverer de ting, de har, der kan gavne dig.	Virkelig godt
46	Vi forventede en henvisning til []fysioterapeuterne i en anden by, så det kom meget bag på os, at vi skulle til Randers, og at vores datter skulle udredes, om end det var en behagelig oplevelse.	Godt
47	Lidt mere information ville også være godt.	Godt
48	Der går for lang tid, inden vi får tilbagemelding fra den ansvarlige læge.	Godt
54	Indtil videre har jeg fået rigtig mange gode råd og vejledning til at hjælpe på vej i hverdagen, og det letter enormt at vide, at man kan ringe ind og få svar på eventuelle spørgsmål, om end kun i et meget begrænset tidsrum. Min behandling er dog ikke så akut, at eventuelle problemstillinger ikke kan vente, indtil der er telefontid igen.	Virkelig godt







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

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Samlet indtryk
 11	Vi fik et brev efter første besøg, hvor NN skulle undgå mælkeprodukter [en periode] inden en allergitest for mælkeintolerance. Dette viste sig at være en fejl, som vi opdagede ved at ringe, fordi det undrede os.	Godt
 12	Brok over, at han får kokosolie. Vi fik en modernælkserstatning med hjem. Der var kokos- og palmeolie i!	Dårligt
 14	Ved ikke, om det er almindelig praksis, men min søn fik en lille bamse med fra børneambulatoriet. Det, synes jeg, er en rigtig fin ide. Så er der noget sjovt og spændende at komme efter på ambulatoriet.	Godt
 30	Information om kost og motion er ok, men jeg kunne tænke mig yderligere. Eksempelvis undervisningsaftener med information fra diætist og motionist om blodsukker, mad og motion, som er et omfattende emne af stor vigtighed for diabetesbehandling.	Virkelig godt
 32	Mellem besøg kunne der godt være kortere tid.	Godt
 40	Har kun været på besøg en gang indtil videre.	Virkelig godt
 41	Man bliver altid informeret om, at man bare skal ringe eller maile, hvis der er spørgsmål eller opstår problemer. Eller hvis man har brug for at snakke med dem inden næste aftale. Det er rart og betryggende.	Virkelig godt
 49	Vores læge fik ikke første svar på blodprøver/brev med information. Ved ikke, om han har fået de efterfølgende skrivelser.	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
5	Venteværelset, det kunne godt være anderledes med en sofa eller lignende. Vores søn er [under fem år]. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
12	Der skal være plads til utilfredse børn!	Dårligt
14	Ved andet besøg var barnets mor med på sygehuset. Der skulle de forbi en læge NN, som skulle kigge nærmere på det [] barnet. Han kunne ikke forstå, at barnet var blevet sendt hen til ham til undersøgelse. Barnets mor følte sig meget dårligt behandlet, da læge NN nærmest gjorde grin med, at drengen var kommet forbi til undersøgelse hos ham. Drengen var jo bare som han var, og det kunne man ikke lige lave om. I sådan et tilfælde bør den læge, der laver de indledende undersøgelser være mere bevidste om en læge NN's kunnen og begrænsninger. Det besøg ved læge NN var spild af tid, og det var ikke vel set, at læge NN nærmest hånede barnets mor. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
16	Vi mødte virkelig venlige mennesker, men jeg følte ikke, at de lagde nok vægt på at lytte til vores opfattelse af, hvad der kunne være galt. Vi søgte selv anden behandling ved fysioterapeut, og effekten har været utrolig god. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
18	Der manglede skiltning til puslerum. [Kommunikation og information]	Godt
20	Hvis jeg virkelig skal pege på noget, så et toilet i nærhed af venteværelset. Men ellers er alt andet fint. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
21	Jeg venter svar fra en prøve, som er meget vigtig, som jeg nu har ventet på i flere måneder, som jeg ikke har fået endnu.	Godt
23	Mere hyggeligt. Flere stole at sidde på. Man sidder midt i en gang, hvor folk kommer frem og tilbage. [Fysiske rammer]	Godt
27	Legetøjet er for de mindste. Der mangler noget til drenge i alderen syv til ti år (citat dreng på [den alder])!	Godt
30	Med dårlig indretning/lokaler tænker jeg mest på Diabetesambulatoriets meget trange lokaler. Tåleligt for patienter, men svært for personalet, kunne jeg forestille mig. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
34	Det hele virker så trist. Der er ikke nogle farver eller former (glade farver). [Fysiske rammer]	Dårligt
36	Sørge for at notere, hvad der er blevet snakket om og blevet aftalt under besøget. Sørge for at være bedre forberedt til besøget. Sørge for afsluttende information og vejledning efter undersøgelser. [Kommunikation og information]	Dårligt
38	Bedre venteværelse til lidt større/unge børn. [Fysiske rammer]	Godt
39	Lytte til, hvad man fortæller, for selvom de ikke kan se, hvad der er galt, burde de undersøge noget mere og ikke bare udskrive medicin!! [Kvalitet i behandling]	Virkelig dårligt
41	Den dag, hvor de samlede diabetesbørnene, var en hyggelig og lærerig dag både for børn og voksne. Et godt initiativ, og var rart at være sammen med sygeplejerskerne i en anden sammenhæng end kontrol på sygehuset. Trygt og rart for alle.	Virkelig godt

- | | | |
|--|---|---------------|
|  43 | Kontordamerne var under begge besøg meget smilende og imødekommende. Ligeledes var det personale, som vi havde at gøre med. Så vi er godt tilfredse med behandlingsforløbet! :-).
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |
|  44 | Vi har været indkaldt til både ondt i maven og astma (vejrtrækningsproblemer). Ondt i maven kommer af og til. Endnu ikke færdigbehandlet. Vi har fået [medicin mod forstoppelse]. | Godt |
|  47 | Rummeligt og trygt undersøgelses- og samtalelokale.
[Fysiske rammer] | Godt |
|  50 | Kan I måske godt tage lidt legetøj frem til større børn.
[Fysiske rammer] | Virkelig godt |
|  51 | Alt i alt synes jeg, det er et godt sted. | Godt |
|  54 | Jeg synes, at de er rigtig gode til at sætte sig ned og tage en god og interesseret snak. Jeg føler, at vi har fået en god ballast til selv at tage os af sygdommen i dagligdagen. Forløbet er endnu ikke afsluttet.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Virkelig godt |

