

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
Børneafdeling A40
BØRNEAFDELING A
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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, 2015

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Information	20
	Fejl	22
	Servicestandard	24
	Sammenhæng i forløb	26
	Forbedret helbred og inddragelse	28
	Bilag 1: Kommentarsamling	31

1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	87
Besvarelser fra patienter:	37
Afsnittets svarprocent:	43%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/. Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/

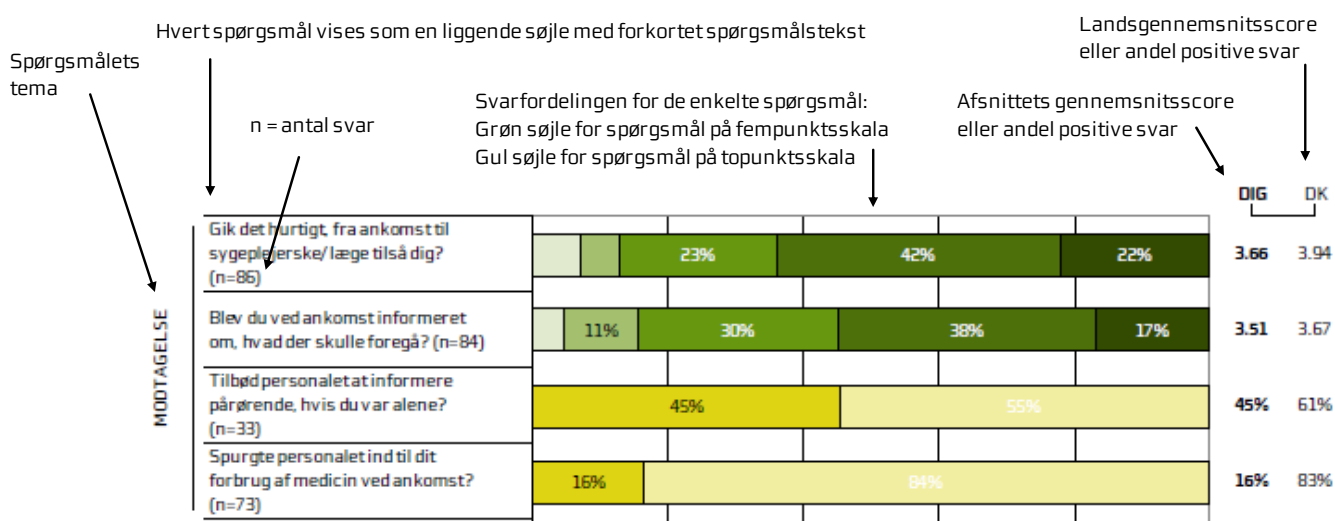
Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



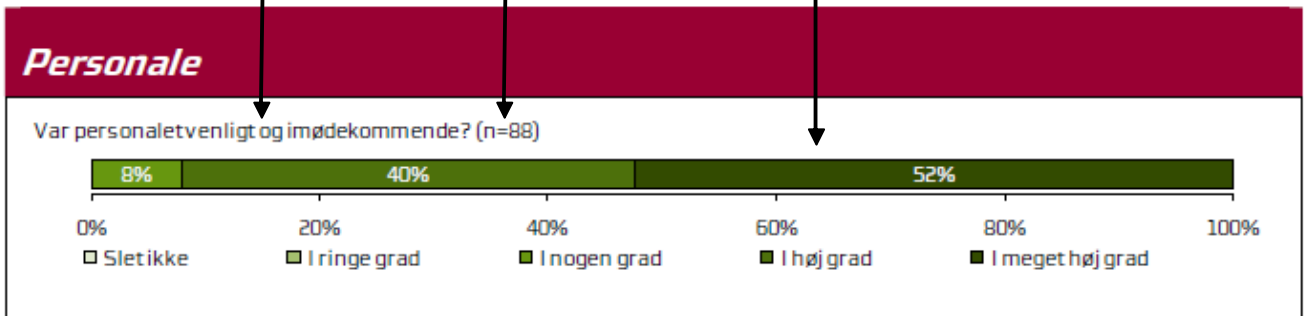
Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

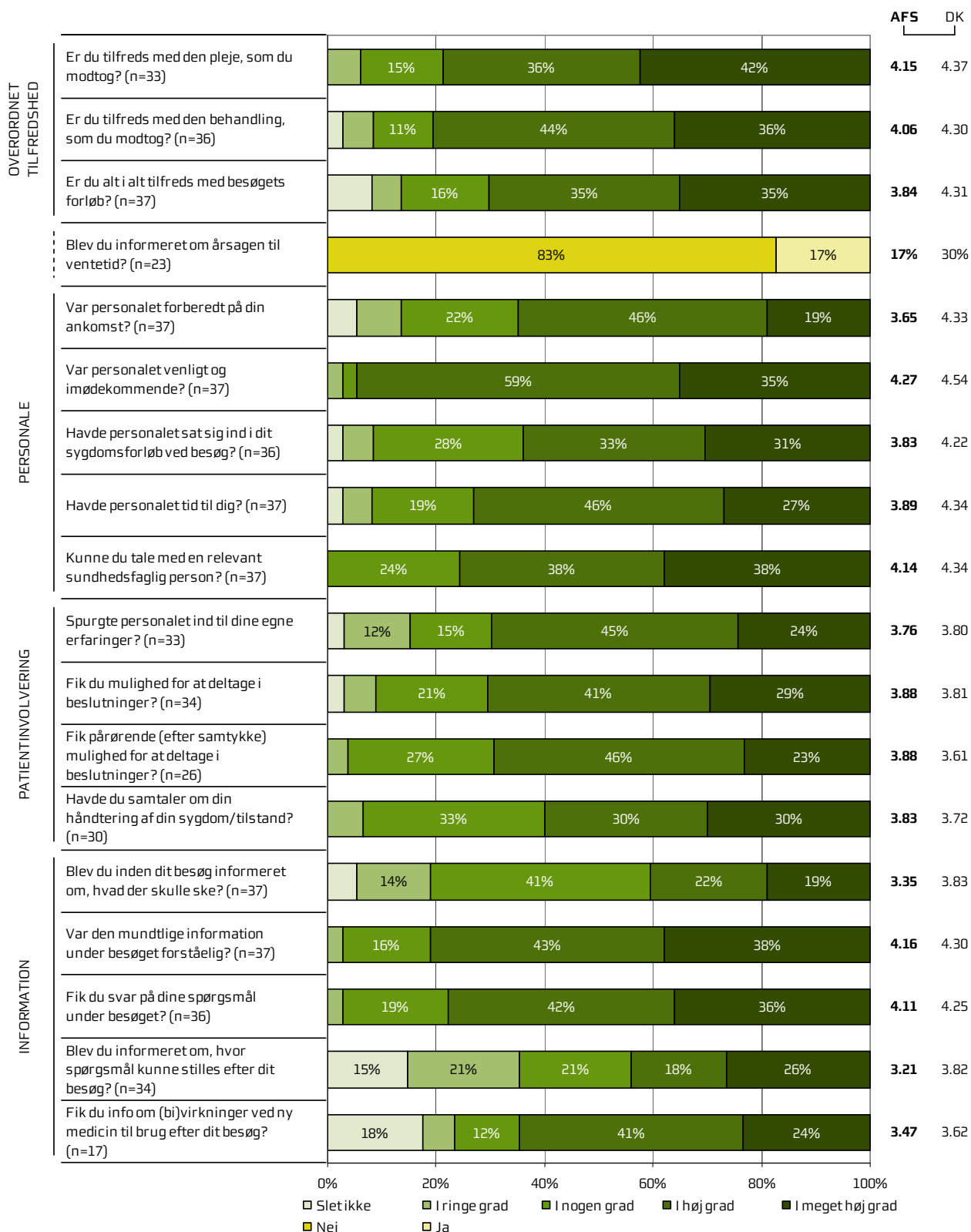
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

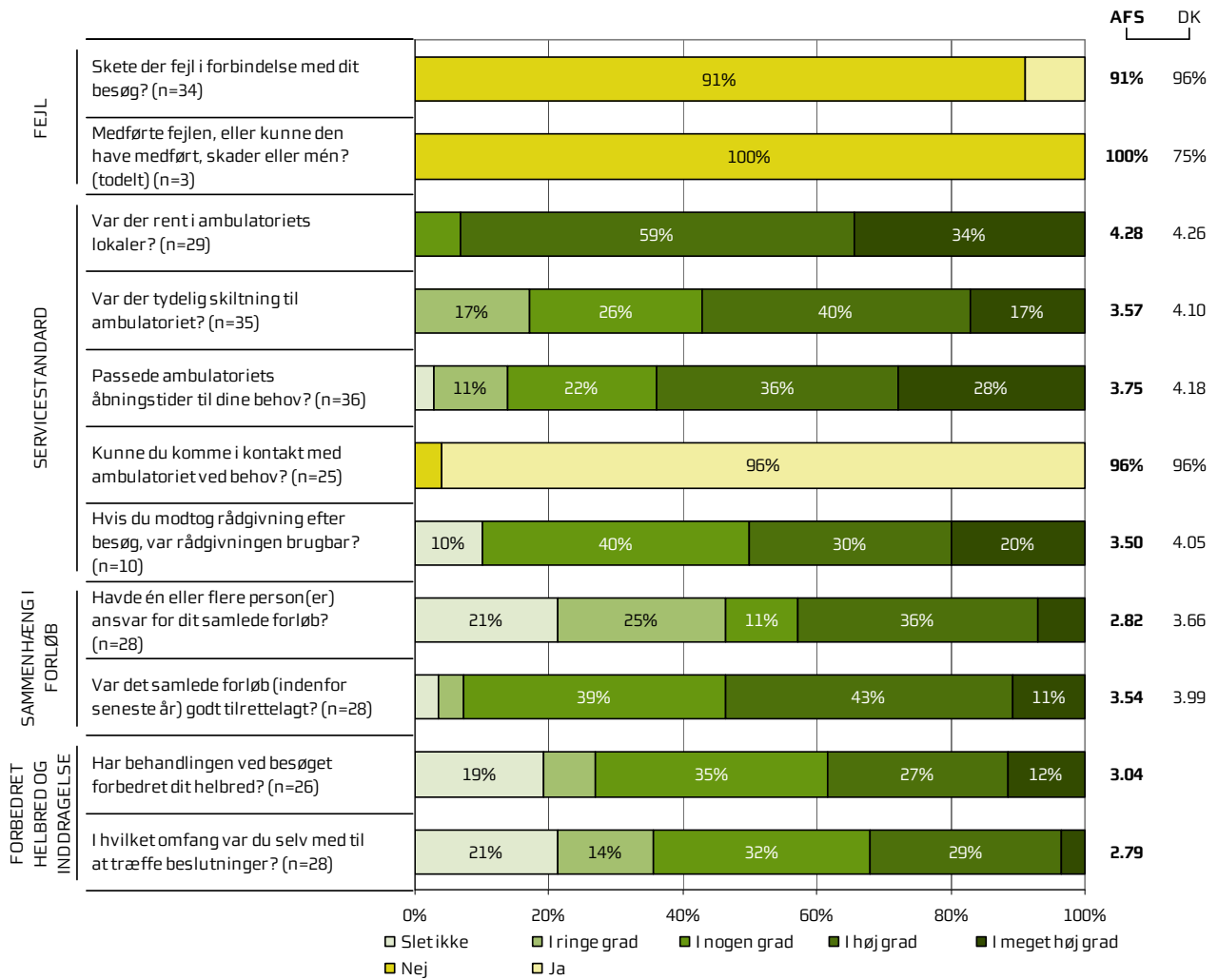
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

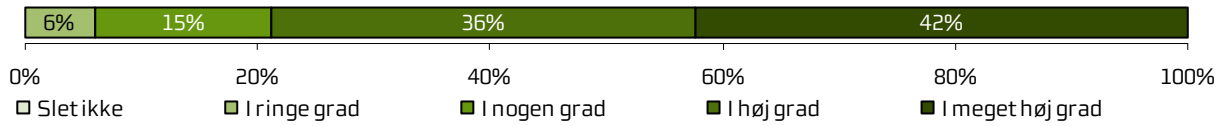
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

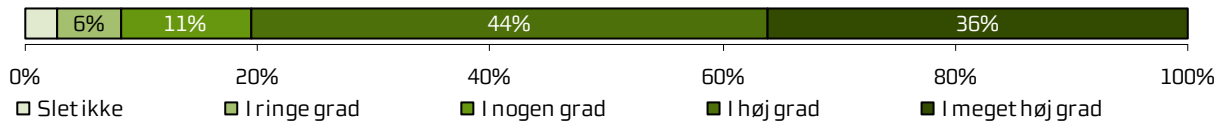
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

Overordnet tilfredshed

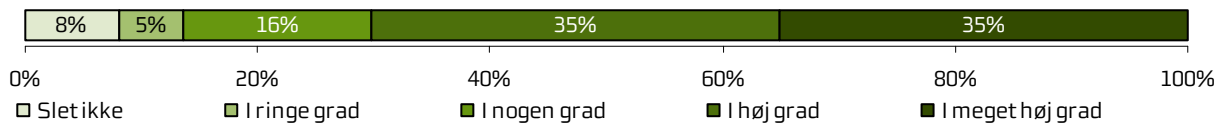
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=33)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=36)



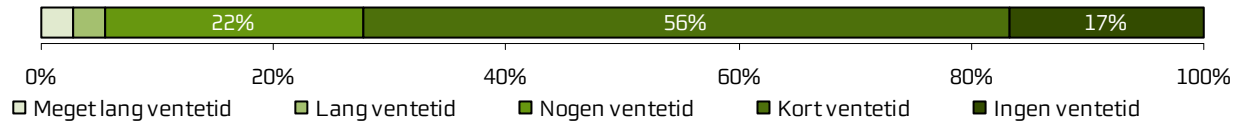
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=37)



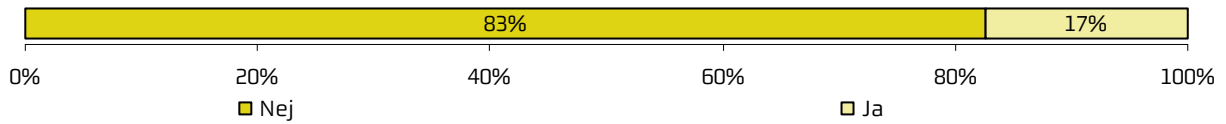
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,15		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,06		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	3,84		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=36)



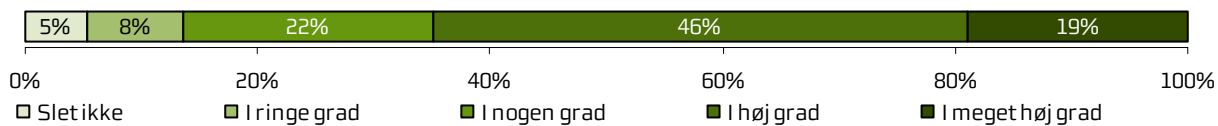
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=23)



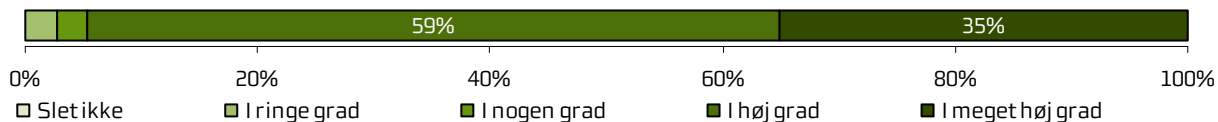
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,81		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		17 %	30 %	

Personale

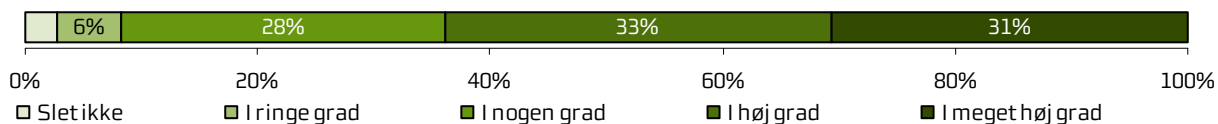
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=37)



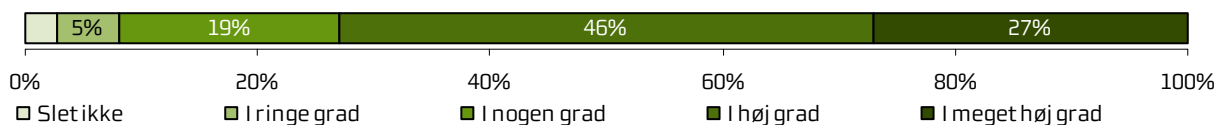
Var personalet venligt og imødekommende? (n=37)



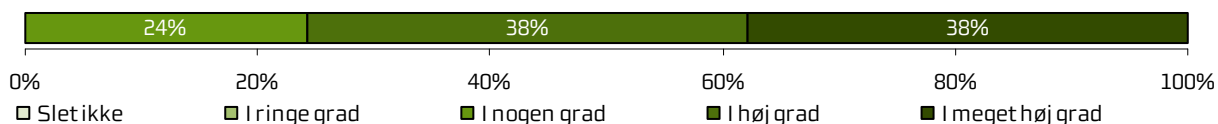
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=36)



Havde personalet tid til dig? (n=37)



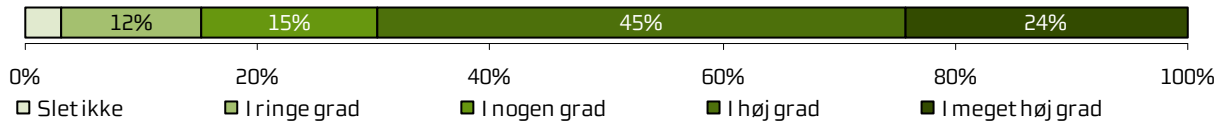
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=37)



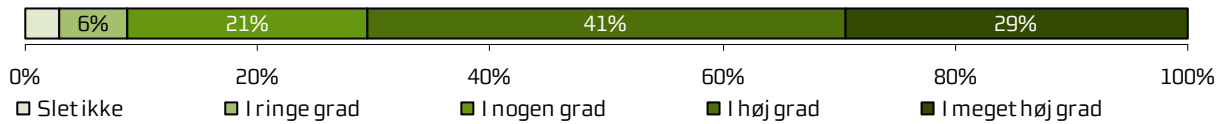
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	3,65		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,27		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	3,83		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	3,89		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,14		4,34	

Patientinvolvering

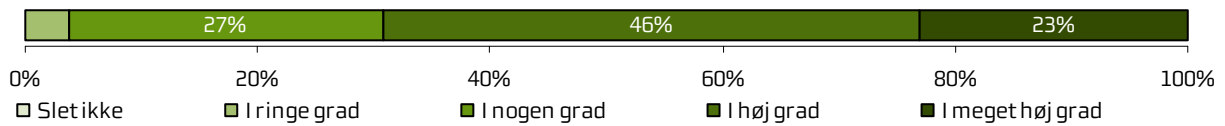
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=33)



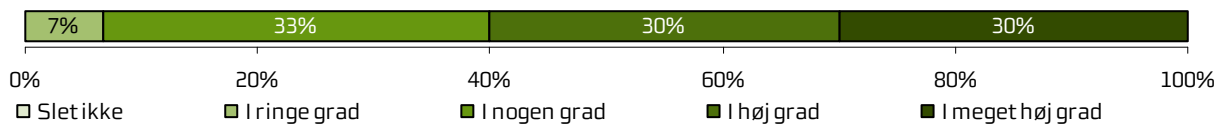
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=34)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=26)



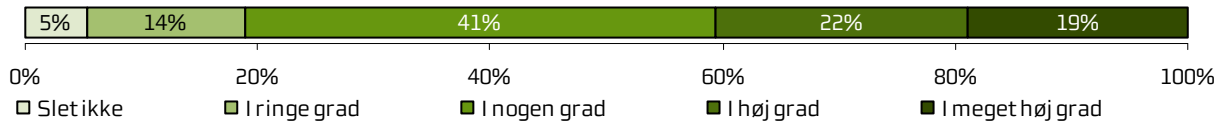
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=30)



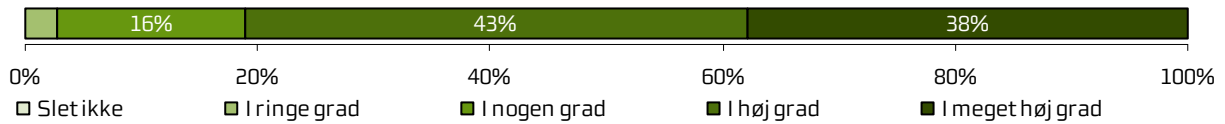
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	3,76		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,88		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,88		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	3,83		3,72	

Information

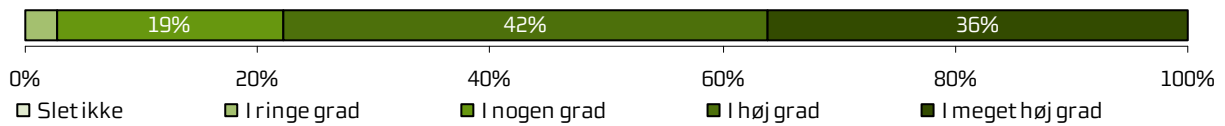
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=37)



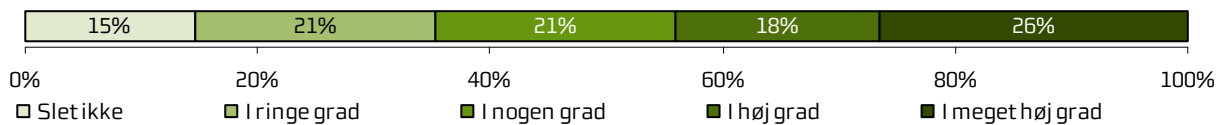
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=37)



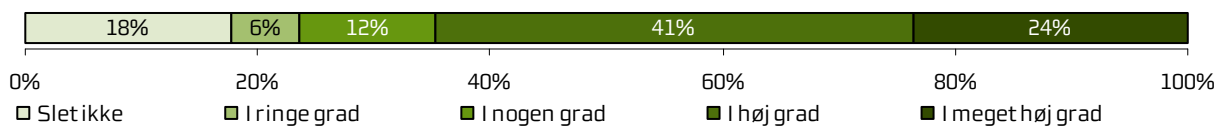
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=36)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=34)



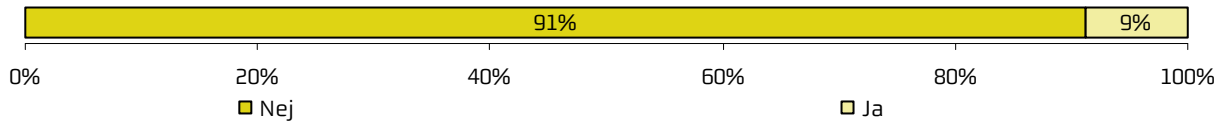
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=17)



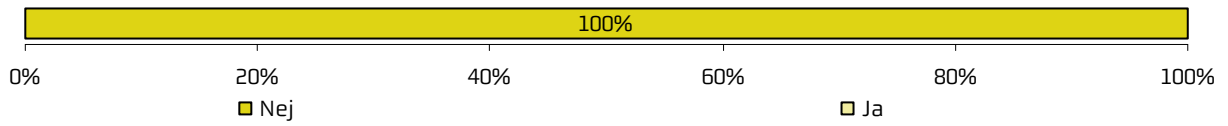
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,35		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,16		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,11		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,21		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,47		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=34)



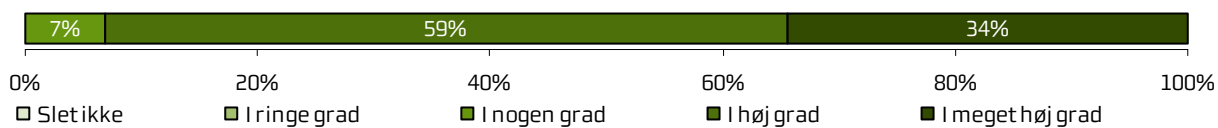
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)



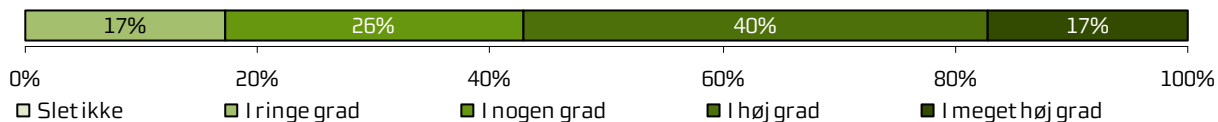
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		91 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

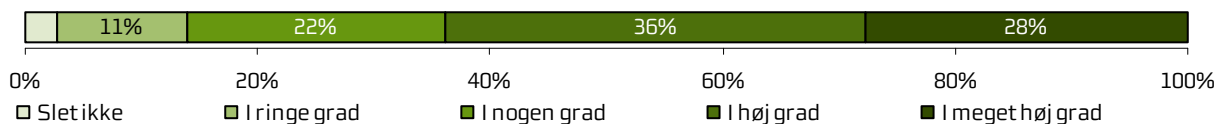
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=29)



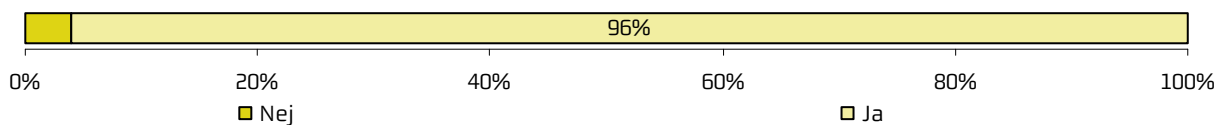
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=35)



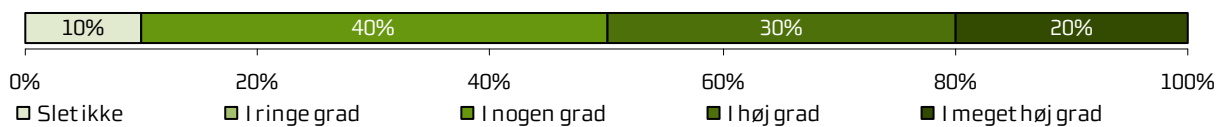
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=36)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=25)



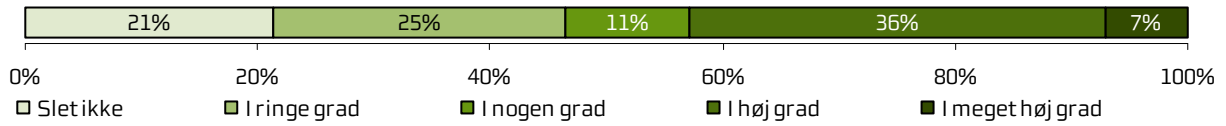
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=10)



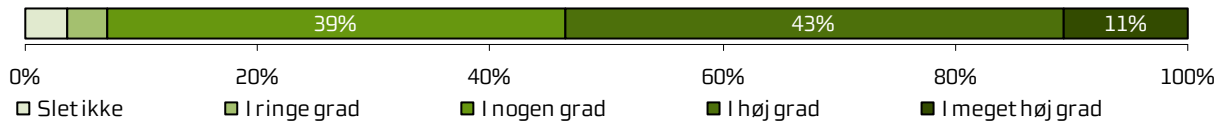
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,28		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,57		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,75		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		96 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,5		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=28)



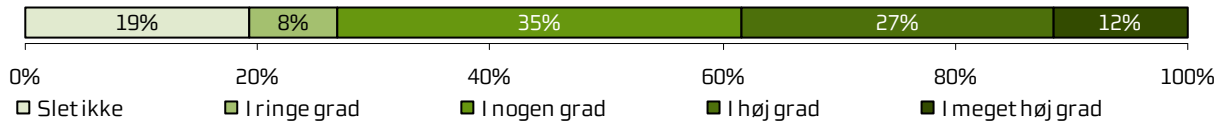
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=28)



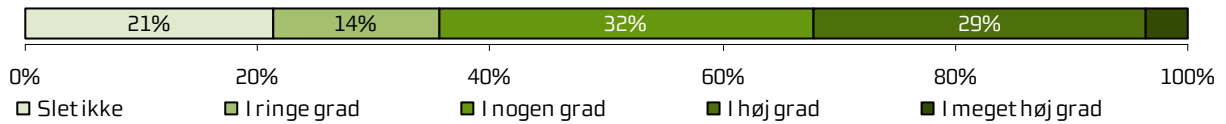
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	2,82		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,54		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=26)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=28)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,04			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	2,79			

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

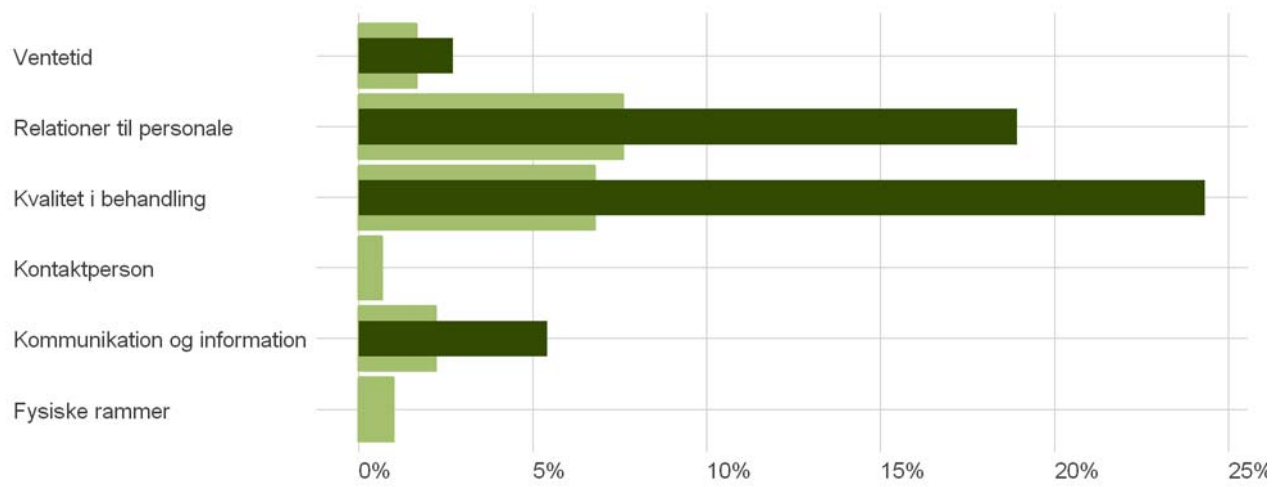
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/








Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.







Børneafdeling A40

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Børneafdeling A40	Var personalet forberedt på din ankomst?
 7	Nogle gange har vi ventet over en time til halvanden, fordi vi var blevet glemt. Oplevet to gange. Andre gange fra fem minutter til 30 minutters ventetid.	I høj grad
 18	Dejligt at man kan scanne sundhedskort, når man kommer. Vejarbejde og dårlig skiltning gør det svært at finde afdelingen. Havde vi ikke været der tidligere, ville det have været endnu vanskeligere.	I høj grad
 4	Det var fantastisk modtagelse!	I meget høj grad
 16	Navigering ind til Børneafdeling A, A40 AUH er virkelig dårlig pt. Man går i en kæmpe bue uden om fra parkeringspladsen, og der hænger midlertidige skilte på gangene. En del skyldes ombygning på Skejby, som også besværliggør parkering. Det kunne være rart, hvis man måtte benytte dørene direkte fra afsnittet og ud, især når man er færdig, og gerne vil hurtig hjem.	I meget høj grad
 5	Vi har tidligere været ude for lang ventetid. Vi synes det vil være rart om sekretæren kunne give en information når ventetiden blev af længere karakter. Man kan godt føle sig "glemt". Vi har forståelse for, at tider kan overskrides, men information betyder alt.	I nogen grad
 19	Der er jo ikke lagt op til en egentlig modtagelse. Du kører sygesikringskortet igennem, vejer og måler barnet og sætter dig ind i venteværelset. Modtagelsen betragter jeg mere som en backup, hvis der er problemer.	I nogen grad
 3	Det blev først besluttet ud på eftermiddagen dagen forinden, at vi skulle møde til ambulant besøg på Skejby. Derfor var der fra vores vedkommende stor forståelse for, at personalet ikke rigtig havde styr på vores sag.	I ringe grad
 9	Jeg har ventet over en halv time. Endelig blev der fundet en læge, som ikke engang ville præsentere sig!	I ringe grad
 8	Vi oplevede modtagelsen meget positiv. Årsagen til, at personalet "ikke" var forberedt på, at vi kom, var fordi vi blev sendt fra Skejby og direkte til A40. Så de vidste ikke, at vi kom.	Slet ikke
 17	Vi ringede inden vi kom, og det viste sig, at vores tid var blevet slettet ved en fejl. Vi kom dog til alligevel, men kun hos en sygeplejerske. Ingen læge var tilstede, så det var ikke tiptop!	Slet ikke

Børneafdeling A40**Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

ID	Kommentarer - Børneafdeling A40	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 16	Kunne godt ønske lidt mere kostvejledning til en femårig, gode råd og fif til at få hende til at spise mere kød for eksempel. Synes ikke vitaminpiller er en holdbar løsning.	I høj grad
 19	Min datter har været til rutinetjek for forstoppelse, hvilket de fleste gange blot har indbefattet en snak om, hvordan det går, og om hvorvidt dosis skulle sættes ned. Til det afsluttende møde skulle hun scannes, og det ville have været rart at vide i forvejen, for jeg havde bildt hende ind, at det blot var en snak. Så det kom bag på os begge. Selvom det er en helt ufarlig ting at blive scannet, er det rart at have muligheden for at forberede et barn på, hvad der skal ske.	I høj grad
 9	Alle de informationer, jeg fik, skyldes min beslutsomhed. Lægen var desorienteret og for travl. Da jeg fortalte hende, at mit barn havde bivirkninger af det medicin, han fik, fik jeg at vide, at det kunne ikke passe, i øvrigt skrev man alt muligt på de indlægssedler! Så mistede jeg alt tro og havde ikke flere spørgsmål.	I nogen grad
 12	At få at vide at vi først skal møde til kontrol om et år, men igen informationer om hvordan vi skal forholde os i mellemtiden, [er] frustrerende!	I nogen grad

Børneafdeling A40**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - Børneafdeling A40	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
✎ 9	Jeg synes ikke, lægen hørte, at mit barn reagerede negativt på medicinen, og havde ingen viden om, hvad de handlede om! Jeg/mit barn har afsluttet behandlingen uden en endelig forklaring på hans problemer. Heldigvis fejler mit barn ikke noget alvorligt.	Ja
✎ 18	NN havde ikke fået tilsendt ny tid som aftalt, og jeg (mor) måtte ringe og bede om en tid, hvorfor vi kom ind på en overbooking. (Dette skete ligeledes ved besøg i [efteråret], har dog fået indkaldelse til næste besøg i januar).	Ja
✎ 13	Vandladningsproblemet eksisterer udelukkende om natten. Operationen, der blev talt om, af-hjælper ifølge læge NN dagsproblemer. Der må altså være tale om en kommunikationsfejl. Dette har kunnet læses i journalen igennem længere tid. Tre mennesker (mor, søn og chaufførhjælper) har brugt en hel dag på operationen.	Nej
✎ 7	Det kan vi ikke huske. Vi har oplevet i år, at vores aftale blev glemt efter, vi var ankommet.	Uoplyst

Børneafdeling A40

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Børneafdeling A40	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
1	Der var så kort tid. Lægen virkede distraeret, og vi var maks. inde fem minutter. Det er frustrerende, når man har et "sygt" barn at vente længe på en tid. Ville ønske, at det kunne være den samme læge hele vejen igennem. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
12	Vi har været meget tilfreds med vores forløb indtil videre, men dette sidste besøg var meget frustrerende og efterlod rigtig mange uafklarede spørgsmål!! [Kvalitet i behandling]	I høj grad
16	Ved første besøg/test modtog min datter en lille gave (en gang bras) men hun blev virkelig glad for den og viste den stolt frem i børnehaven. Ved sidste besøg var det første, hun sagde: "Mor jeg fik ikke noget legetøj!". Lad være med at give noget den ene gang, og så ikke den anden. Det forstår børn ikke. Ens procedure uanset tidspunkt eller personale tak.	I høj grad
5	Vi har oplevet, at beslutninger om næste tiltag i behandlingsforløbet, som er blevet taget af sygeplejersken, ikke er blevet noteret i journalen. Og når vi så er mødt op til næste aftalte tid, har vi som pårørende måtte tage ansvar for, at besøget kom til at handle om det aftalte. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
7	Der er stor forskel på, hvilken læge man møder. Nogle er forberedte på samtalen, andre er slet ikke. Den første gang vi kom for [nogle år] siden, kunne vi godt have tænkt os at få mere grundig information om sygdommen. Den har vi måtte søge efter andre steder. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
8	Vi fik ændret vores tid et par gange. Det var ganske upassende, da jeg hver gang havde taget fri fra mit arbejde. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
13	Vores søn har gennem flere år været til undersøgelser/tjek. Stort set hver gang er det en ny læge, vi møder. (Vores søn er autist!) [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
17	Passe på ikke at slette tider (det skete, fordi vi var på venteliste, hvis der blev afbud. Vi blev tilbudt en afbudstid, men takkede nej og bad om at holde fast i vores oprindelige tid. Denne var så blevet slettet ved en fejl). [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
19	Selv om det sikkert er vilkårene, så er det lidt forvirrende, at det er forskellige læger, man møder hver eneste gang. Vi fik ikke den samme læge i [de år], vi har gået til kontrol. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
18	Vi har et stort ønske om mere kontinuitet i forløbet i form af samme (eller få) kendte behandlere, som har viden om og kendskab til NNS problemstilling. Vi har gentagne gange oplevet at sidde overfor nye behandlere, som ikke havde haft tid til at sætte sig ordentligt ind i sagen, og dermed gav vejledning, der var irrelevant. Vi har ligeledes oplevet at være i tvivl om, hvorvidt behandleren havde mere viden om problemstillingen end os. Siden foråret 2014 har vi oplevet en mere kompetent behandling end tidligere. Dette har medvirket til en tydelig forbedring i NNS tilstand, hvor der de tidligere år er sket meget lidt udvikling. De seneste to besøg [] har vi oplevet at sidde overfor en behandler, der både havde stor viden om problemstillingen, havde sat sig ind i NNS sag, og prioriterede at tale med såvel NN som os på en måde, hvor NN var medinddraget og følte sig mødt og hørt. Dette har været meget tilfredsstillende. Efter vores mening vægter en kompetent og vedkommende behandling mere end kort ventetid ved ambulante besøg. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad

✎	9 I kan starte med at præsentere jer. Derefter betragte forældrene som voksne, intelligente mennesker. [Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke
✎	4 De var bare rigtig søde/smilende overfor os (min dreng). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	6 Vigtig med saftevanden.	Uoplyst
✎	11 Venligt og dygtigt personale, men man mangler, at man som forældre føler, at der er tid til at spørge ind til diverse undersøgelser, medicin, deraf bivirkninger og forklaring på den relevante sygdom. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	15 Ved den efterfølgende telefonkonsultation ringer en meget fortravlet læge og fortæller hastigt om svarene på blodprøve og afføringsprøve. Her fremgik det, at vores søn var overfølsom over for forskellige elementer. Konsekvens og handling måtte trækkes ud af lægen. Lægen var ved at afslutte, da jeg (mor) spørger til prøven for børneorm, og den var positiv... Dermed svar på de oplevede symptomer, og behandling kan iværksættes. Hvis jeg ikke havde spurgt, var vi blevet henvist til en hudlæge og var ikke kommet til behandling... [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	20 Vores datter er ikke afsluttet endnu, da vi ingen svar får, og vi synes godt, at lægen kunne have kontaktet os, så der ikke går op til næsten seks uger uden svar . Og vi får at vide, at vores datter er afsluttet uden, at vi vidste noget (har stadigvæk ingen svar fået af lægen). [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst

Børneafdeling A40

Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål

ID	Kommentarer - Børneafdeling A40	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
10	Kontrol, men ikke behandling.	I høj grad
16	Hvis Børneambulatoriet havde flere morgentider, for eksempel før otte, ville det være lettere i forhold til arbejde, og hvis man skal møde op med fuld blære.	I høj grad
14	NN er tilknyttet [].	I meget høj grad
17	Sygeplejerske har ikke sendt os en recept på Movicol, som hun havde lovet.	I nogen grad
2	Min søn NN, som har inkontinens og har været i behandling i [flere] år. Først på [andet sygehus].	Uoplyst
3	Modtog ingen behandling ved dette besøg. Vores datter skulle blot scannes for at beslutte videre forløb.	Uoplyst
4	Min søn er otte år, så jeg svarer for ham (hans mor).	Uoplyst
6	Et STORT hit at få is af hospitalsklovn.	Uoplyst
11	Eftersom er tarmsygdom blusser op i perioder, har vi ikke haft nogen forventning om, at helbredstilstanden på lang sigt er forbedret.	Uoplyst
15	Vores søn skal starte i behandling nu efter opfølgende telefonkonsultation.	Uoplyst
20	Vores datter har stadigvæk forstoppelse og synes ikke det pulver, hun får, hjælper ret meget. Og får tusind forskellige forklaringer, når man ringer. Og det er noget, som vi ikke kan bruge til noget, især når det gælder om et barn, som stadigvæk har ondt i maven.	Uoplyst

