

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på
AMBB Børneambulatorium - RRA
Børneafdeling
Regionshospitalet Randers**

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	330
Besvarelser fra patienter:	117
Afsnittets svarprocent:	35%

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/om-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

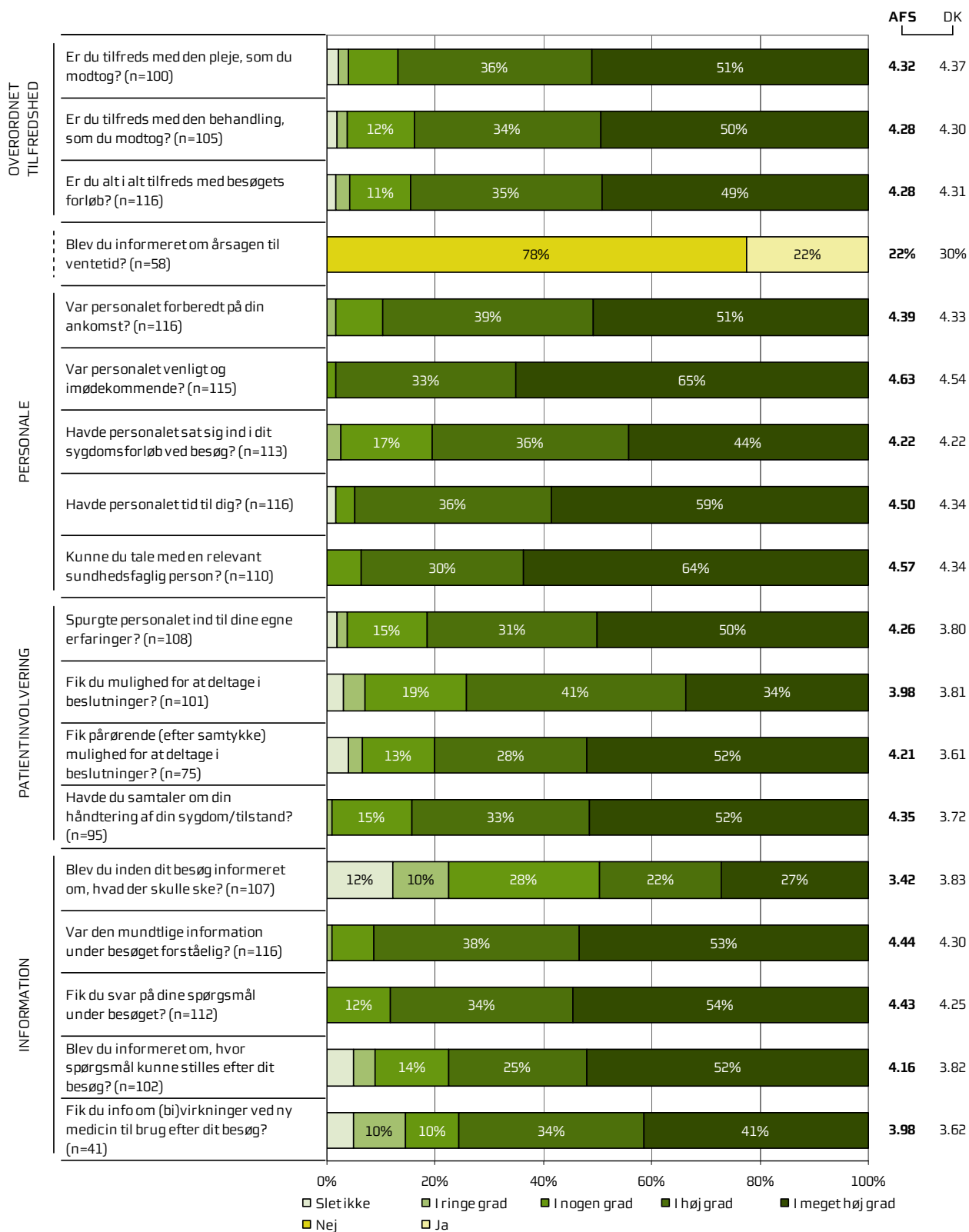
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

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

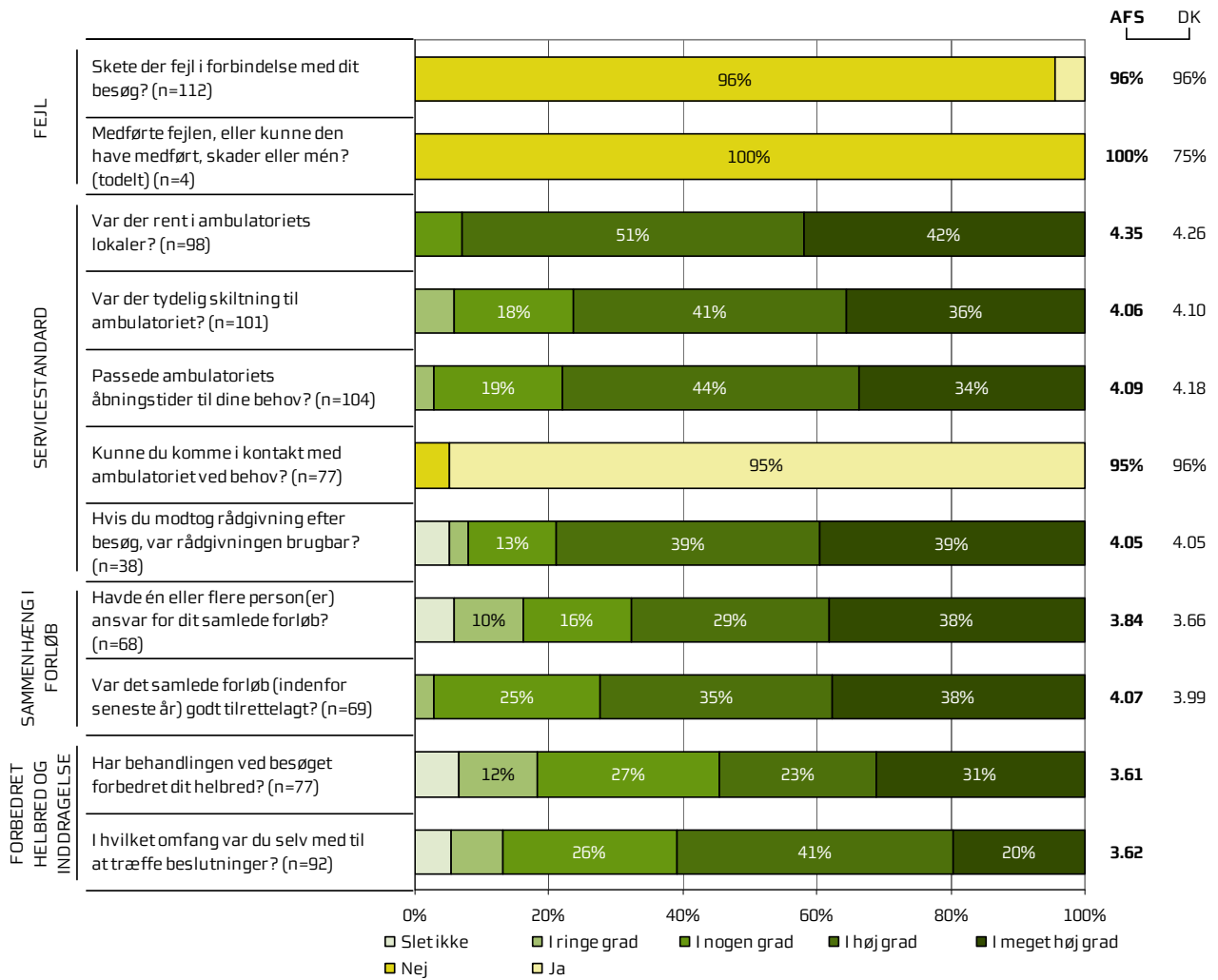
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk 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.

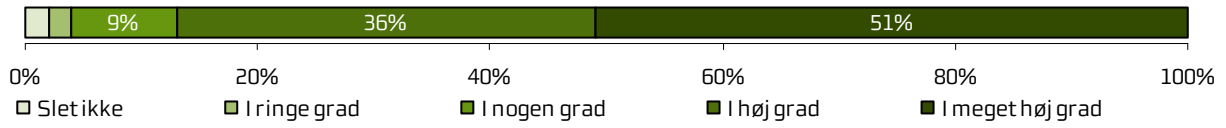
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

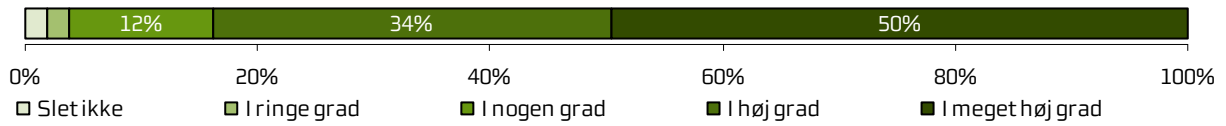
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret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

Overordnet tilfredshed

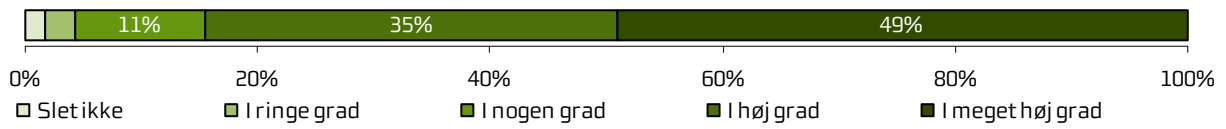
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=100)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=105)



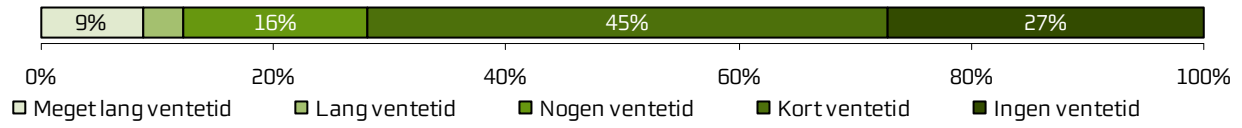
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=116)



	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?	4,32		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,28		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,28		4,31	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=114)



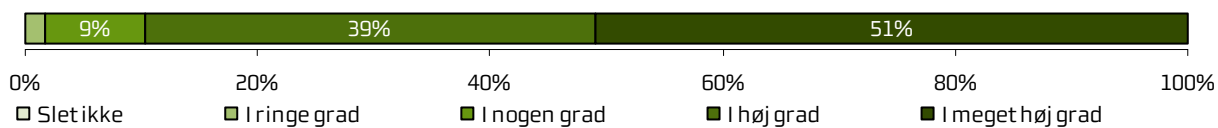
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=58)



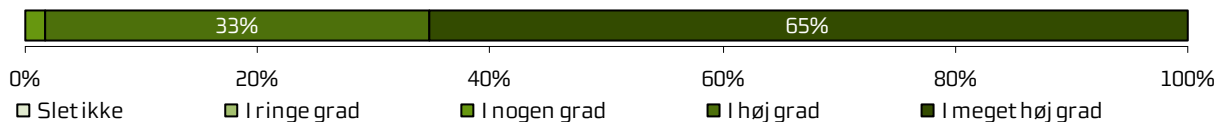
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,78		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		22 %	30 %	

Personale

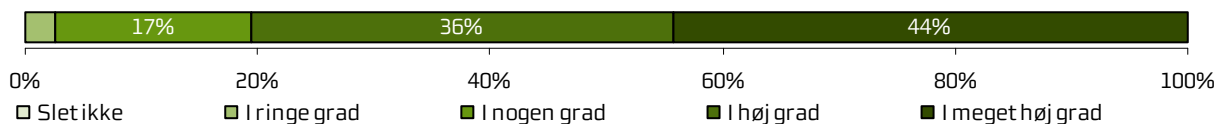
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=116)



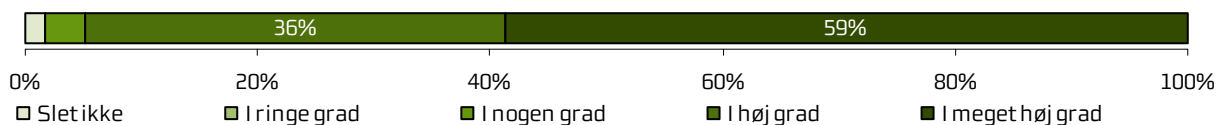
Var personalet venligt og imødekommende? (n=115)



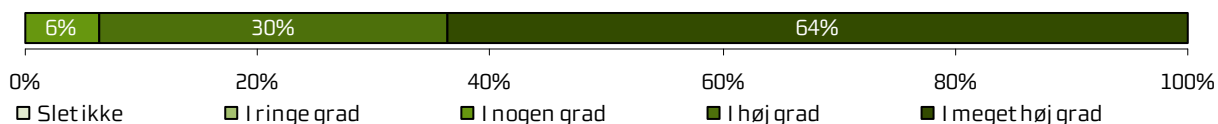
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=113)



Havde personalet tid til dig? (n=116)



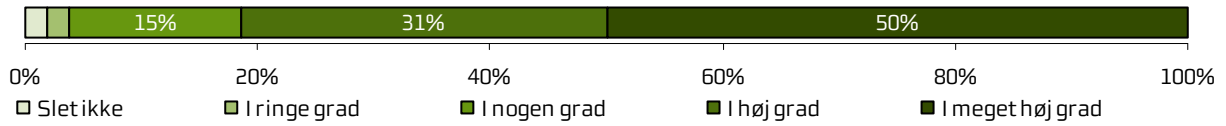
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=110)



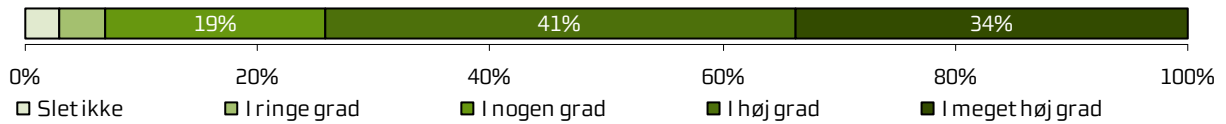
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,39		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,63		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,22		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,5		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,57		4,34	

Patientinvolvering

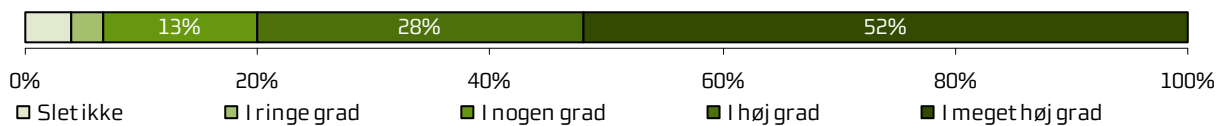
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=108)



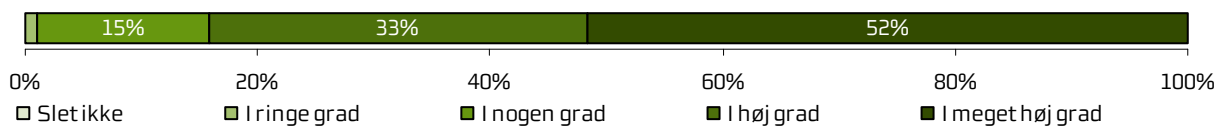
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=101)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=75)



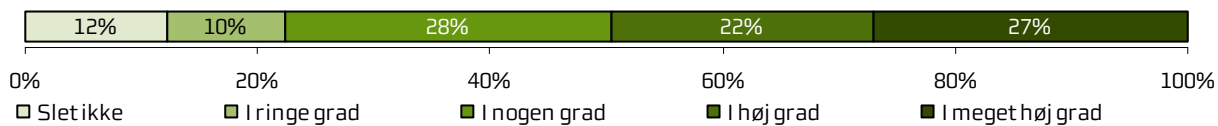
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=95)



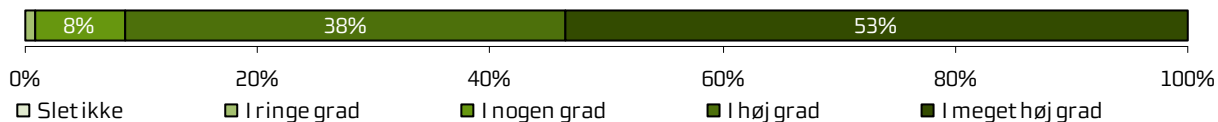
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,26		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,98		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,21		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,35		3,72	

Information

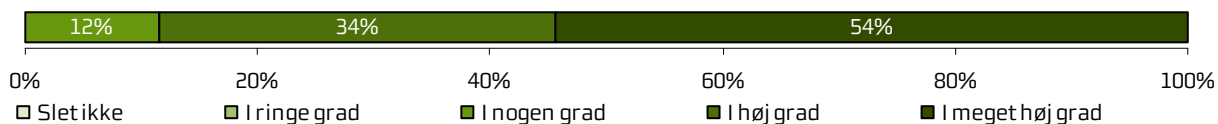
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=107)



Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=116)



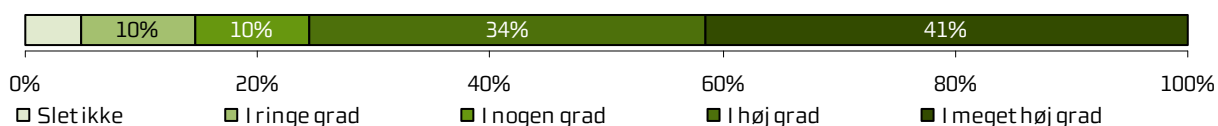
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=112)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=102)



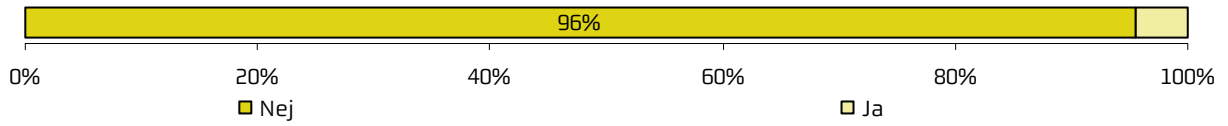
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=41)



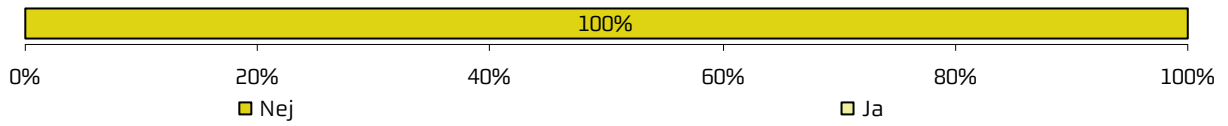
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,42		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,44		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,43		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,16		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,98		3,62	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=112)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=4)



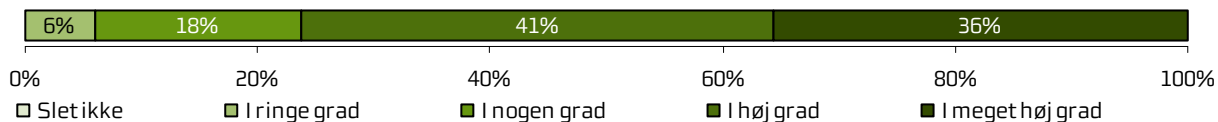
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		96 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

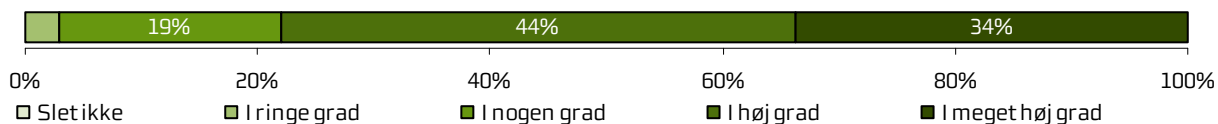
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=98)



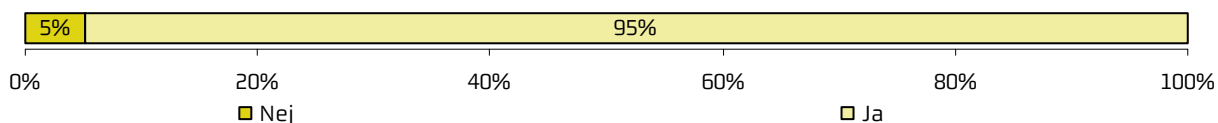
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=101)



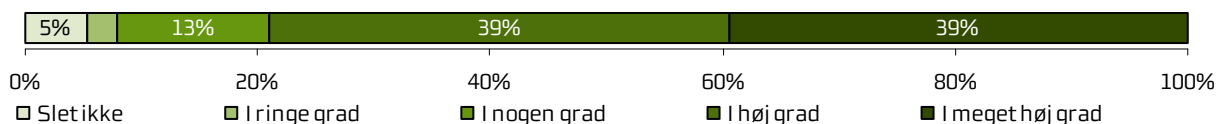
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=104)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=77)



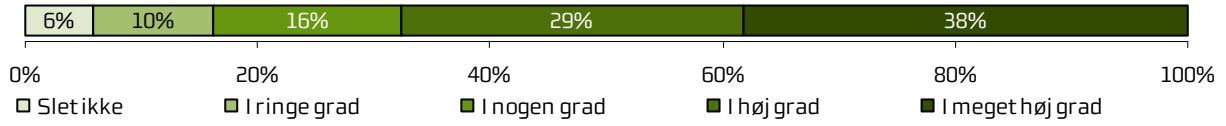
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=38)



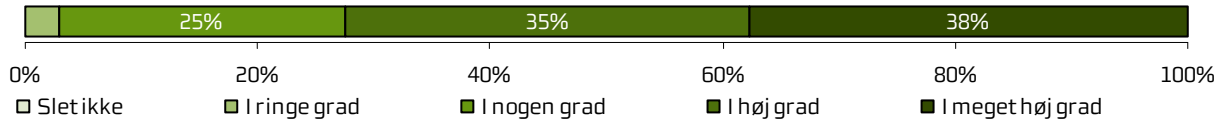
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,35		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,06		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,09		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		95 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,05		4,05	

Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=68)



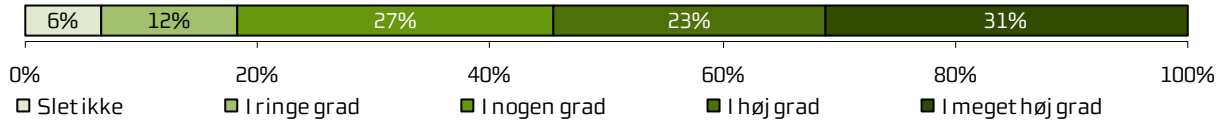
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=69)



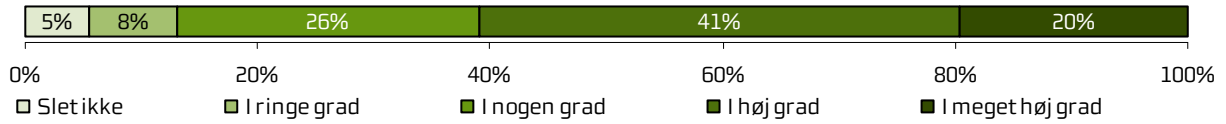
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,84		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,07		3,99	

Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=77)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=92)



	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?	3,61			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,62			

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.

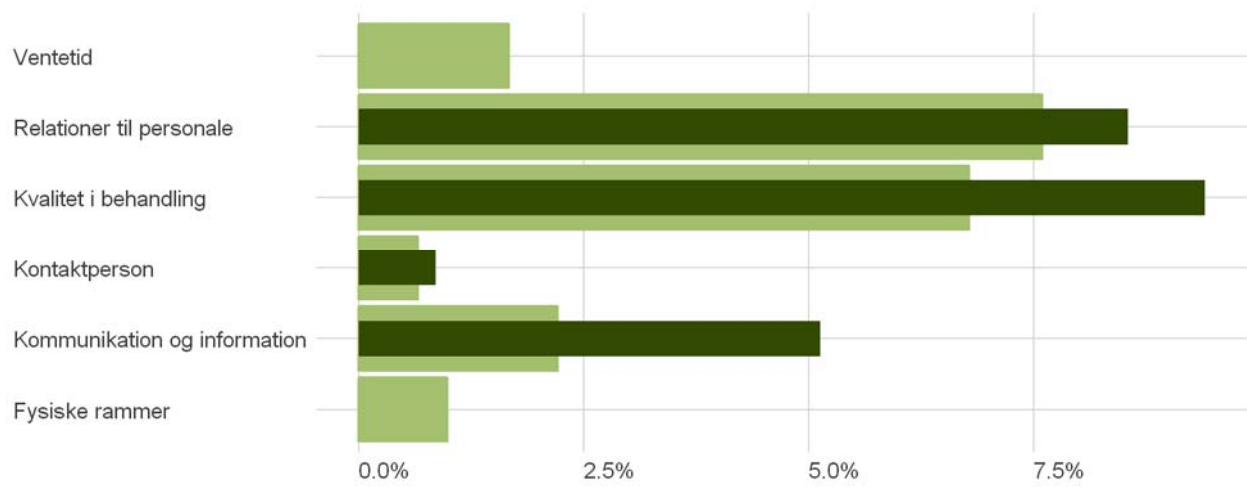
Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

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.



AMBB Børneambulatorium - RRA**Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer**

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Var personalet forberedt på din ankomst?
 26	Super med bordfodbold til at få børn til at slappe af til, og få tiden til at gå med.	I høj grad
 29	Jeg ved ikke, om man skal sige til sekretæren ved ankomsten at man er ankommet.	I høj grad
 1	Der var kort ventetid, men ikke nok til, at en forklaring havde været nødvendig.	I meget høj grad
 15	Sødt og imødekommende.	I meget høj grad
 18	En kop kaffe, til de voksne ventende, ville være skønt.	I meget høj grad
 23	Det var en meget god modtagelse. Jeg er meget tilfreds.	I meget høj grad
 34	Der er faktisk altid ventetid, når vi skal til undersøgelse. Især inden vi skal ind til lægen. Tænker at det er et generelt problem.	I meget høj grad
 37	Altid venligt personale til stede.	I meget høj grad
 2	Jeg var ved en fejl indkaldt til et informationsmøde om astma, som jeg ikke havde brug for! Så det var meget spild af tid. Synes godt, man kunne have gjort mere opmærksom på, at det var sådan et møde, og at det var UDEN børn.	I nogen grad
 28	Det vil være rart, hvis man kunne anmelde sin ankomst enten via personale eller via scanner.	I nogen grad





AMBB Børneambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
14	Det står altid uklart, hvor mange bivirkninger barnet må acceptere. Specielt set i forhold til at medicinen ikke har den ønskede effekt på sygdommen.	I høj grad
22	Fik ikke noget nyt medicin.	I høj grad
33	Lægen var ikke så god til at inddrage min datter i forbindelse med undersøgelsen. F.eks. begyndte hun at trække hendes bukser ned uden at spørge/fortælle det først. Når man er [barn], kan man godt forstå, og har brug for at blive involveret i, hvad der foregår. Lægen manglede viden om undersøgelserne i almen praksis, at man informeres, søger at fjerne eventuel forstoppelse, udfylder væskeskemaer, undersøges for blærebetændelse. Hvis man var obs på det, kunne man fra ambulatoriets side fortsætte behandlingen/udredningen frem for at starte forfra.	I høj grad
36	Jeg fik først brevet om indkaldelsen efter, at vi havde været på afdelingen. Lidt sent måske. Så vi vidste ikke, hvad tankerne var vedrørende vores datter. Vi havde selv tanken, inden vi kom: "Hvad kan en diætist hjælpe med"?	I høj grad
28	Hvem jeg kunne ringe til ved manglende tilbagemelding.	I meget høj grad
29	Sygeplejerskerne er rigtig dygtige og velforberedte! :-)	I meget høj grad
35	Svarende er baseret på [den pårørendes] og ikke [patientens] oplevelse.	I meget høj grad
39	Vi troede, vi skulle til mælkeprovokation, men det var en indledende samtale. Det havde været fint at vide.	I meget høj grad
2	Jeg havde tidligere takket nej til dette informationsmøde, og derfor var jeg slet ikke forberedt på, at det var det, mødet gik ud på! Personalet havde overset, at jeg IKKE ville/havde behov for et informationsmøde!	I nogen grad
3	Ikke ny medicin, men medicin vi skulle fortsætte med. Vi har ikke fået svar på, om astmamedicinen har haft indvirkning på hans vækst.	I ringe grad

AMBB Børneambulatorium - RRA

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 10	Notatet blev skrevet dagen før. Det blev opdaget, at det ikke var skrevet, da jeg ringede dagen før vedrørende et spørgsmål.	Ja
 13	Vi skulle ifølge sygehuset have haft samtalen tidligere.	Ja
 20	Et prøve sæt blev glemt udleveret, men kom med posten to dage senere :-).	Ja
 33	Lægen troede, at min datter havde haft blærebetændelse, og det var en del af baggrunden. På trods af vi forklarede, at det ikke var tilfældet, skrev hun det alligevel i journalen. Da min datter senere fik sin første blærebetændelse og en efterfølgende nyrebækkeninfektion, begyndte den samme læge at tale om, at hun skulle have antibiotika dagligt for at forebygge yderligere blærebetændelse. Først da blev det rettet i journalen, og vi ser tiden an i forhold til, om der kommer flere tilfælde.	Ja

AMBB Børneambulatorium - RRA









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

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
21	[patienten] har været på astmaskole af to dage, som var godt. Måske det skulle have været to hele dage fra 8-16, så børnene nemmere kunne undvære sin mor. Missede det første af "undervisningen" den første gang, fordi [hun] ikke ville gå med i starten og jeg skulle gå ned og lege løbelege i "kælderen". Ellers god undervisning for børn og voksne på astmaskole. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
25	Vi elsker hospitalsklovnene []. Alle ansatte er meget imødekommende og rigtig gode til børn. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
32	Sygeplejerskerne er virkelig gode og sørger for kontinuitet, fordi de kender forhistorien. Lægen kan være svær at forstå []. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
4	Blive bedre til at besvare de mails eller telefonopkald, man foretager. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
7	Vi er altid glade for at komme på [] ambulatoriet. Glade/søde og professionelle medarbejdere. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
10	Godt med kontaktkort. Godt, at lægen ringede med svar i mellem forundersøgelse og ambulante besøg. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
18	Der er aldrig ventetid. De er søde og rare, og har altid god tid til os. Det er dejligt. Vi har kun ros tilovers for afdelingen. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
27	Personalet er utrolig søde og imødekommende. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
17	Vi ville ønske, at det var samme sygeplejerske og/eller læge, som fulgte vores datter ved hvert ambulante besøg, i stedet for vi skulle fortælle de samme ting hver gang. Vi har nu haft tre besøg, som hver gang har været med en ny sygeplejerske/læge. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
14	Brug specialister. Forsøg dog at lade patienten møde den samme behandler hver gang (vi har mødt [mange] læger på [mange] besøg). Mød forberedt op, det burde være en naturlig ting, men det er det tilsyneladende ikke. Vi har endda oplevet en læge, der fortalte os, at han ikke vidste, at han skulle tage den konsultation, så han havde ikke engang haft tid til at læse journalen. Kast håndklædet i ringen, når man efter [flere] år endnu ikke har opnået forbedringer i helbredtstilstanden. Henvi til specialister. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
16	Jeg oplevede, at lægen gik midt i det hele uden at sige, hvor han gik hen. Det var lidt mærkeligt. Vi fik heller ikke klar instruks om, hvad vi skulle gøre efter EKG. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
5	Der mangler den røde tråd, da det er forskellige læger, vi kommer ind til hver gang. Lægen var dårligt informeret, [] som forældre skal gentage hele historien, sygdom, [] igen. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
6	Oplevede under det første møde, at håndtering af journal ikke blev fuldført. Der gik for længe, inden patienten blev indkaldt til videre udredning af fund af mislyd ved hjertet. Ansvar ligger	Uoplyst

- formentlig ved lægen, som ikke havde givet det videre til sekretæren, som så kunne sende [patienten] videre.
[Kvalitet i behandling]
-  9 Besøget var hyggeligt og ikke højtideligt. Det betyder meget, da vores dreng [ikke er så gammel] :-). Uoplyst
-  11 Gøre skemaet lidt nemmere. Uoplyst
-  12 Ros til sygeplejerske og læge, som var meget lydhøre over for mit barns problem. God støtte og vejledning.
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  19 Problematikken blev taget seriøst. Personalet var yderst grundig og bestræbte sig på, at alle prøver og undersøgelser skulle laves samme dag som vi kom. Så der var en aktiv behandlingsplan.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  23 Det var en meget positiv oplevelse. De er meget dygtige, søde og havde god tid. Vi er meget tilfredse.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  30 Man kunne godt tage hensyn, når man vejer et barn. Ikke kun tage vægt, men måske også tage fedtprocenten i stedet for at sige, at barnet er for tykt.
[Kvalitet i behandling] Uoplyst
-  33 Min datter var i ambulatoriet pga. [inkontinens]. I forberedelses/indkaldelsesmaterialet stod der, at hun skulle drikke en halv liter fordelt over to timer op til undersøgelsen. Efter 45 minutter og to og en halv deciliter måtte vi løbe ind i ambulatoriet. Hun klærede at holde sig []. Den store tissetrang ødelagde nærmest undersøgelsen, fordi den ikke gav et billede af, hvordan hun normalt tisser. Desuden sagde sygeplejersken, at hun ikke kunne vide, om der var meget resturin, eller om det skyldtes, at blæren blev fyldt op igen. Vil i overveje at gøre vejledningen mere realistisk?
[Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Uoplyst
-  34 Vi taler med en ny læge, hver gang vi er til undersøgelse med vores datter. Hvis det ville være muligt med en fast læge tilknyttet, ville det forbedre undersøgelsesforløbet.
[Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  38 Generelt var alt fint. Jeg fik desværre bare ikke et kontaktkort eller information om, hvor jeg kunne henvende mig ved eventuelle spørgsmål. Da jeg den efterfølgende dag havde spørgsmål var det lidt svært at vide, hvem jeg skulle henvende mig til.
[Kommunikation og information] Uoplyst

AMBB Børneambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	Ovenstående er besvaret ud fra den samlede behandling af min søns astma. Grundlæggende er vi meget tilfredse med ambulatoriets behandling og det flinke personale.	I høj grad
 31	Vi var enige om nedtrapning af medicin for at komme helt af med medicinen. Det gik ikke godt, da [patienten] blev påvirket af ingen medicin. Det er derfor påbegyndt igen. (Derfor ikke forbedring i helbredstilstand).	I høj grad
 8	Hun er en [børne-]astmapatient, så "beslutningerne" træffer vi som forældre sammen med læge og sygeplejersker, men hun bliver altid velinformeret, og de tager sig altid god tid til at høre efter, om hun har spørgsmål.	I meget høj grad
 24	Min mor var jo tilstede og svarede for mig.	I nogen grad
 14	Vi har efter [flere år] med skiftende læger (nogle af dem uforberedte), ingen forbedring helbredsmæssigt (faktisk ofte en forværring) og ringe viden om den specifikke sygdom (ingen specialister) har vi nu bedt om en henvisning til en specialist.	I ringe grad
 1	Der findes en slags behandling, så denne blev udført. Vores søn på tre måneder kan ikke selv bestemme, og vi blev ikke spurgt. Hans navlegranulom er blevet bedre, men er ikke væk på trods af [flere] behandlinger.	Uoplyst
 3	Vi følte os ikke hørt med hensyn til, hvilke beslutninger, der blev taget. Lægen og sygeplejersker tog beslutningen, men det var mest op til sygeplejersken at tage den. Vi har kun haft meget lidt nytte af at tage fri og tage til samtale efter samtale. Nogle ting kunne vi bruge, andet ikke.	Uoplyst
 19	Det var rart at blive spurgt til råds, selvom det åbnede op for tvivl med hensyn til behandlingsplanen og sikkerheden i beslutningen.	Uoplyst

