

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på
Børneafdeling A
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 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 54

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	3
2	Kommentarsamling.....	5

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvøling, 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 hos Folkesundhed og Kvalitetsudvikling har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 blev afdelingens 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 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	376
Besvarelser fra patienter:	154
Afdelingens svarprocent:	41%

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/2015/.

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

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

2 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 fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

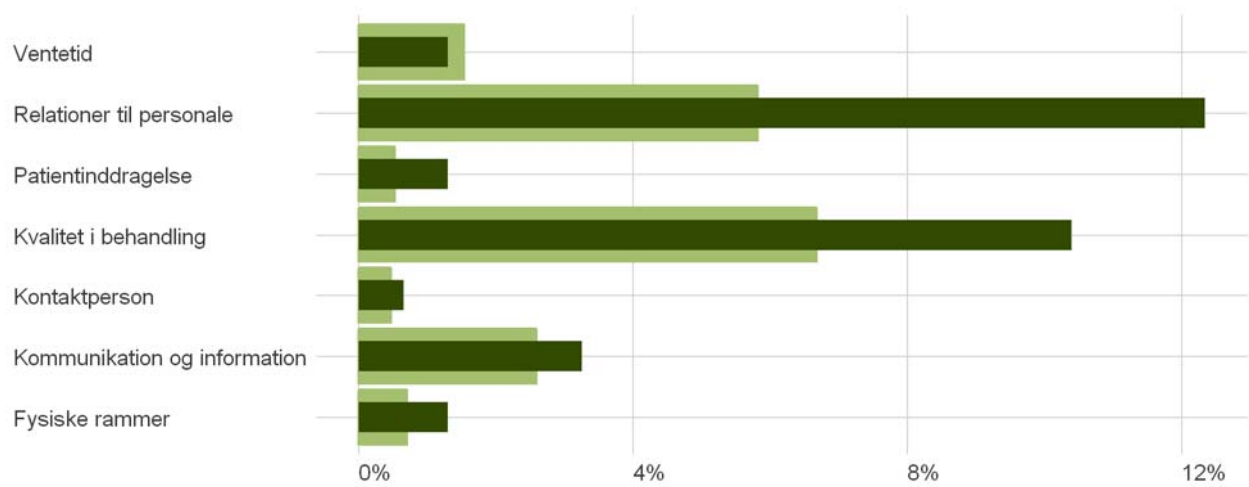
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.















Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.







Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)



Børneafdeling A









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

ID	Kommentarer - Dagafsnit A20	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Modtagelsen på A20 var som altid fantastisk. Men de planlagte blodprøver var ikke bestilt, og derfor måtte vi af flere omgange til "børneblodprøvetagningen" (første gang uden formål), hvilket tager hårdt på vores [] datter, som er meget bange for netop denne del.	I nogen grad
 3	Vi kommer [flere] dage i træk. Første dag er der glemt at bestille blodprøver, og der er forsinkelse. Dette sker også de næste to dage. Vi kommer [ofte] og er der i [flere] dage. Der er altid forsinkelser. Der glemmes noget. Vi skal selv hold kontrol med, hvad man gør.	I ringe grad
ID	Kommentarer - Dagafsnit A10	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Vi blev informeret om, at de var ca. 30 minutter forsinket, da vi kom. Dog gik der næsten to og en halv time, inden det blev vores tur. Det er lang tid for et fastende barn på knap fire år.	I høj grad
ID	Kommentarer - A40 Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 13	Orientering af sygeplejerske eller sekretær, når de kan se, at sygeplejerske/læge er forsinket i stedet for, at man selv skal opsøge denne information.	I høj grad
 17	Det var fint.	I høj grad
 3	Det var meget svært at finde derhen. Kom fra parkeringen, og der var ikke skilte til afdelingen.	I meget høj grad
 9	Smart, at man selv vejer og måler.	I meget høj grad
 12	Vi fik at vide, at der var ventetid. Men vores datter blev tilset i venteværelset kort efter ankomst. Havde oplevelsen af, at hvis det havde været kritisk, så var vi kommet til med det samme. Det var okay at vente, når de havde tjekket min datter!	I meget høj grad
 15	Kom ind før tid.	I meget høj grad
 1	De elektroniske patient-/modtagerstandere gør registrering af ankomst nem, men der gives ingen information om ventetid.	Ved ikke
ID	Kommentarer - A20 Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 6	Jeg synes, at når man har en tid, skal den ikke overskrides med over en time.	I høj grad
 4	A20 er altid glade og utroligt rar. Det er altid en fornøjelse at være der for både vores søn og os. De er meget gode til det, de laver.	I meget høj grad
 5	Det har jeg ikke.	I meget høj grad
 7	Lidt ventetid, men det var ok, da der er forskelligt legetøj i venterummet.	I ringe grad








ID	Kommentarer - A10 Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Syntes det fungerer helt fint ;).	I høj grad
 15	Det er rart at føle sig velkommen, når man ankommer, og at der er nogle sygeplejersker, som tager imod én, og som man hilser på. På den måde føler man sig mere hjemme.	I høj grad
 3	Dejlig modtagelse som altid. Kommer [ofte].	I meget høj grad
 11	Det er meget lang tid at skulle vente over 45 minutter, de 15 minutter vi skulle være der før med en baby på nu ti måneder.	I meget høj grad
 12	Hver gang vi er der, tænker jeg på, at det ville være rart, hvis sekretærerne ser op og enten siger hej, nikker eller smiler, men de har så travlt, at der ikke er tid til at fokusere på den enkelte patient. I starten var jeg helt i tvivl om, hvorvidt de var en del af afdelingen eller ej. Det skal dog påpeges, at de altid er meget venlige, hvis man henvender sig ved skranken, eller hvis man ringer ind på afdelingen. Hvis der er længere ventetid, kommer der altid en sygeplejerske og oplyser os herom. Det er en virkelig god service! Jeg synes, at venteværelset er meget hyggeligt indrettet, men det kunne være rart, med lidt mere legetøj, gerne til de helt små, da der ikke er så meget for dem.	I meget høj grad
 16	Jeg kunne godt tænke mig, at den person man snakker med præsenterer sig med navn og job titel.	Ved ikke

Børneafdeling A

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











ID	Kommentarer - Dagafsnit A40	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 3	Nu er det sådan, at vi har fået foretaget denne undersøgelse de sidste ti år, så der er intet nyt i den.	I høj grad
ID	Kommentarer - Dagafsnit A20	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Generelt er informationsniveauet lavere i dagafsnittet end på [andet afsnit], hvor vi nogen gange har bedt om, og fået, skriftlig information om medicin/bivirkninger ("indlægssedler").	I høj grad
ID	Kommentarer - A40 Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 2	Vi havde svært ved at finde afdelingen, altså fra stueetagen, men det kan sagtens være vores manglende stedsans.	I meget høj grad
 15	Synes ikke, vi fik at vide, hvor vi kunne henvende os, hvis vi havde brug for det.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - A20 Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 7	Blodprøver fra sidste gang kunne ikke findes på pc. Lægen har også ringet efter prøverne. Men det lykkedes for personalet at finde dem til sidst. Det virker lidt som om, personalet ikke har læst lidt i vores journal.	I høj grad
 9	Gentagne gange ved [] kontrol har der været rod med blodprøvebestillinger fra ambulatoriet. Når vi dukker op på laboratoriet, kan de ikke "se", hvilke blodprøver der skal bestilles, og de kan ikke komme igennem telefonisk til ambulatoriet. Det undrer, at det kan gentage sig, og at de siger i ambulatoriet, at det "sker tit". Især undrer det, at det så ikke bare "kører på skinner" at få bestilt blodprøverne hver gang, når det er tilbagevendende [] kontroller. Det er tidsrøvende for alle parter.	I høj grad
 1	Medicin blev stoppet.	I nogen grad
ID	Kommentarer - A10 Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 7	Kun hos læge, ikke sygeplejerske(r).	I nogen grad

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

ID	Kommentarer - Dagafsnit A40	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 4	[Patienten] skulle have haft bl.a. en ultralydsscanning, men den var der åbenbart ikke sat tid af til.	Ja
ID	Kommentarer - Dagafsnit A20	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 3	<input type="checkbox"/> Glemte at bestille de blodprøver, der skulle tages. <input type="checkbox"/> Var ved at glemme at give den korrekte medicin, skulle selv sige det.	Ja
 4	Ikke fejl som sådan, kun at blodprøver ikke var bestilt. Selvom det er en lille ting, fylder det meget for en [lille] pige.	Ja
 5	Der var ikke styr på dosering af medicin.	Ja
 1	Vi oplevede ved en lejlighed en "næsten fejl", da vores barn blev koblet til en portion blod, beregnet til et andet barn, dog med samme blodtype.	Nej
ID	Kommentarer - A10 Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Blev kastet fra afdeling til afdeling pga. omflytning ved de forskellige afdelinger.	Ja
 14	Vores søn skulle have taget blodprøver. En uge senere blev vi ringet op om, at der var sket en fejl med hans prøve, og at han skulle have en ny. En ærgerlig, men beklagelig fejl, som også blev undskyldt mange gange.	Ja

Børneafdeling A

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

ID	Kommentarer - Dagafsnit A40	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 2	De tager sig godt af én.	I høj grad
 1	Hvis det er en patient, der kommer ofte, synes jeg godt, at der kunne tages hensyn til, hvis der er en dag, der er bedre for patienten og så få det passet ind i afdelingens program.	I meget høj grad
ID	Kommentarer - Dagafsnit A20	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 1	Vi er generelt vældig tilfredse med vores ambulatoriebesøg. Personalet er meget imødekomende, og tager rigtigt godt imod vores barn. I forbindelse med en skrivelse angående influenzavaccination oplevede vi, at der var lidt lavt informationsniveau hos personalet. Skal den gives? Hvordan skal tallene være? Lidt "uldne" svar. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
 2	Mere plads i venteværelset. Det er dødsyge børn, som puttes ind i et lille rum, hvor der ikke altid er plads til alle børn og voksne. Mere personale, så de ikke har så travlt. Personalet er fantastiske :-). [Fysiske rammer, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
 3	1. Det er sket flere gange, at man ikke bestilte de blodprøver, der skulle bestilles. 2. Aftalte tider, som aldrig er overholdt. Har blandt andet siddet en gang med min syge dreng i halvanden time, hvor han havde høj feber og smerte i hele kroppen og kunne næsten ikke gå. 3. Føler mig generelt ikke tryk. Skal selv have styr på alt og lave kontroller. [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
 5	Bedre styr på informationer og journal. Indsigt i journal. Bedre information om forløb og stadier. Klarere regler for dosering af medicin. [Det] skal være skrevet ind i min journal! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
ID	Kommentarer - A40 Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
 8	Ros til Aarhus. Efter vi blev henvist og flyttet fra andet sygehus til Aarhus, kom der styr på mange ting. Min [] datter, der har problemer med [nyrerne] og har været tilknyttet sygehuset pga. dette [i flere år], []. I Aarhus har de hørt på os forældre, hvilket vi ikke prøvede på andet sygehus, hvor beslutningerne blev taget over hovedet på os. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
 12	Fin tid og rigtig god hjælp i forbindelse med vores rejseplan og forsikringsgodkendelse.	I meget høj grad
 1	Det er vigtigt at samle så mange aftaler som muligt samme dag, man ses i ambulatoriet.	I nogen grad
 5	I forhold til vores oplevelse af samme afdeling for [flere år siden] er der sket en væsentlig for-	I nogen grad

	ringelse. Det føles altid som om, der faktisk ikke er tid til én, at personalet altid står med det ene ben ude af døren, og at de i tankerne er videre til næste patient. [Kvalitet i behandling]	
✎ 13	Dejligt, hvis man kan møde de samme sygeplejersker gang på gang. Ofte skal man genfortælle om sygdomsforløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 14	Personalet lover enten at give besked videre eller at undersøge ting og så ringe tilbage. Dette virker bare slet ikke. [Kommunikation og information]	I nogen grad
✎ 16	Det kan være svært at få tider, og tiderne ligger til tidlig eftermiddag. Fri fra skole. [Patientinddragelse]	I nogen grad
✎ 7	Vi manglede én kontaktlæge under og efter indlæggelsen. Der var mange forskellige læger med forskellige informationer, og som i ulig grad havde sat sig ind i sygdoms- samt behandlingsforløbet. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I ringe grad
✎ 11	At der var tilknyttet én bestemt læge med ekspertise indenfor sygdommen, i stedet for at blive mødt af [mange] forskellige læger, alle med forskellige holdninger til behandlingen og helbredelse. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
✎ 2	Ved andet besøg på ambulatoriet var det en anden sygeplejerske, som scannede mit barns blære. Det kan være pga. travlhed, men hun virkede ikke til at have overskud til at tale med mit barn. Men den sygeplejerske, vi har været til samtale med to gange, er imødekommende, dygtig og kan svare på alle vores spørgsmål. Vi blev ringet op med en opfølgende samtale, hvilket var en rigtig god oplevelse! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎ 4	Behandling er ikke kun medicin og kemi. Husk det! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 6	Meget stor fordel, at der indkaldes til både ultralydsscanning og efterfølgende undersøgelse på børneafdelingen, hvor også scanning var beskrevet, og dermed kunne give svar og danne grundlag for beslutning for videre forløb. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎ 10	Grundet den lange ventetid, som var i frokosttiden, var det en udfordring med vores dreng, at få ham til at udskyde sit behov for mad. Jeg undrer mig i øvrigt over, at der i papirerne stod, at barnet kunne tilbydes en sandwich, men den modtog han desværre ikke. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
ID	Kommentarer - A20 Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
✎ 2	De er gode til at tale med børnene og forklare, hvad der skal ske. Alle fra personalet er meget søde og venlige. Ros til dem alle. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
✎ 5	Det var rart nok, at vi kunne komme til at snakke med en professor inden for [sygdomsfeltet]. [Kommunikation og information]	I høj grad
✎ 9	I efterforløbet efter [sygdom] har det belastet rehabiliteringen, at der har været en kløft mellem vores søns oplevede erfaring med sine symptomer i rehabiliteringsforløbet og plejer/behandlers definition af tilstanden. Lægen siger: "Man kan, hvad man vil ". Vores søn har villet, men kroppen har ikke kunnet. Vi har selv defineret hans oplevelser som usynlige senfølger (træthed i krop og psyke, smerter i muskler/led), mens vi ikke oplever, at det er et begreb, som er så udbredt i ambulatoriet. Det har uheldigvis betydet en ekstra kamp mod systemet om ikke at presse vores søn for meget.	I høj grad

	[Relationer til personale/Pleje]	
3	Der var ikke kommet svar på ultralydsundersøgelsen, da vi var på A20, da de havde meget lang ventetid på røntgenafdelingen. Og derfor kom vi sent i gang med undersøgelsen. Det er ikke A20s ansvar, men som patient, er det ærgerligt, at man ikke får svar på alle undersøgelser, da det medfører noget nervøsitet. [Kommunikation og information, Ventetid]	I meget høj grad
7	Sygeplejersken har været meget venlig og sød til at snakke og forklare flere ting, imens lægen skulle ringe til laboratoriet og finde vores blodprøver. [Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
8	Jeg synes, at det er dejligt at være i skole, men så er det lidt irriterende, at jeg hele tiden skal til kontrol.	I ringe grad
ID	Kommentarer - A10 Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Jeg synes, at sygeplejersker, specielt NN og anden NN, skal have stor ros. Har kun mødt én, som vi følte os utryk ved. Har altid været meget glade for ambulatoriet i mange år! Mine/vores mindre positive svar skyldes UDELUKKENDE, at [patienten] fik en læge NN, som tilsyneladende ikke helt havde styr på sygdomsforløb. Lægens henvisning til provokation blev (heldigvis) annulleret af NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Vi har set tre forskellige læger de sidste tre gange?! Det er måske lidt irriterende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Super kompetente og engagerede sygeplejerske og læge NN. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
10	[Jeg skal ofte med jævne mellemrum] have en tid til trachealsug (min søn), og det er ofte svært at komme til at tale med en relevant person pr. telefon. Sekretæren kan ikke lave en tid på sygeplejerskens vegne, så når jeg (endelig) kommer igennem til afdelingen, skal jeg ofte vente længe på (og have telefonen på mig), at sygeplejersken ringer mig op. Det er frustrerende, når det er hver eneste måned! Desuden synes jeg, at der er for lang ventetid efter sugene. Oftest går der seks til syv dage, før jeg får svar, og før min søn kan komme i relevant behandling, hvis nødvendigt. Ringer ofte og rykker for svar, frustrerende! Venligt personale ellers :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
15	Jeg har det bedst, hvis jeg har [] de samme sygeplejersker, hver gang jeg skal til kontrol, da jeg føler mig mest tryk ved det. De sidste par gange har det ikke været en sygeplejerske, jeg kender vildt godt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Vi kommer regelmæssigt ind på ambulatoriet for at få foretaget sug på vores søn. Hver gang lytter de til vores behov for at få det hurtigt overstået, fordi vores søn er meget ked af situationen. []. Det er en stor hjælp, at vi kun skal bruge maksimalt ti minutter på det, og så er det overstået. Da vores søn har et langt og kompliceret sygdomsforløb, har det også været betryggende, at vi med det samme er blevet set af bagvagten, som har et kendskab til journalen, i stedet for at skulle fortælle den meget lange og besværlige og ikke-udredte sygdom flere gange. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	Vores barn har fra første besøg været meget tryk ved at komme der. Kommunikationen med barnet kommer altid i første række, og det giver glæde, når personalet kan huske, hvad barnet tidligere har fortalt om fritidsinteresser, familie og oplevelser. Barnet får også altid lov til at tage del i undersøgelserne ved bl.a. at sige sit CPR-nummer, aflæse tal og være med til at læse på medicinen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	De har også tid til at snakke om mit liv og ikke bare sygdom. Det er vigtigt, når man kommer [ofte]. Så føler man sig mere knyttet. Giv sygeplejerskerne tid.	I meget høj grad

	[Relationer til personale/Pleje]	
12	Jeg synes, at vi modtager en helt fantastisk sparring i forhold til vores datter. Vi er tilknyttet et særdeles kompetent team. Det er en stor lettelse, at vores datter bliver fulgt så tæt, som det er tilfældet, og at lægerne er så interesseret i at hjælpe hende. Vi har kun positive ting at sige til hendes behandling, og også den måde de forholder sig til os som forældre på. Det er dejligt, at såfremt lægen er i tvivl om noget, at hun så finder ud af det og ringer efterfølgende. Det samme gør sig gældende for sygeplejersken. Når de ringer, har de altid god tid til at tale, så man føler sig altid meget velkommen! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Det forrige besøg var ikke godt tilrettelagt. Vi skulle være på to afdelinger med [kort tids] mellemrum. Det er selvfølgelig ikke muligt. Jeg henvendte mig selv og fik ændret tidspunktet. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
13	1. Lægen kan ikke give hjælp til håndtering af diagnosen. 2. Blev tiltalt på en ubehagelig måde, da vi ikke havde håndteret diagnosen korrekt. 3. Meget dårlig skiltning for at komme ud fra Afdeling A. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
16	Jeg synes, at det kunne være rart, hvis det var den samme, man kom til at snakke med ved hver undersøgelse. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
5	Meget god tid til min søn. Mødte ham i øjenhøjde. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

