

Børneambulatoriet
Randers Centralsygehus

4. runde

Børneambulatoriet
Randers Centralsygehus
4. runde

Konceptet er udviklet af
Kvalitetsafdelingen i Århus Amt
Lyseng Alle 1
8270 Højbjerg

e-mail: ljn@ag.aaa.dk

Rapporten kan bestilles ved henvendelse til
Kvalitetsafdelingen, tlf. 8944 6356
Pris kr. 75,00

Se rapporten: www.aaa.dk/aaa/kva-ptus.htm

© Kvalitetsafdelingen

Tryk: Grafisk Service, Århus Amt

September 2006

Bestillingsnr. 729

Indhold

Læsevejledning.....	5
Formål	7
Metode.....	9
Opfølgning på rapporten	11

Resultaterne

1. Om afdelingen.....	15
2. Rapportens datagrundlag.....	19
3. Ambulatoriets patienter.....	23
4. Spørgsmål om tilfredshed	25
5. Ventetiden i venteværelset.....	29
6. Stabiliteten i lægekontakten	31
7. Samlet indtryk af ambulatoriet.....	33
Litteratur.....	35

Bilag 1. Spørgeskema og følgebrev til afdelingens ambulatoriepatienter.

Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper.

Bilag 3. Ambulatoriepatienternes kommentarer.

Læsevejledning

Rapporten er en standardrapport. Det er således læseren selv, der må ud-
drage konklusionerne af de opstillede analyser.

Rapporten igennem lægges der op til, at ambulatoriet kan sammenligne
sig med tidligere patienttilfredshedsmålinger og med resultaterne fra
andre ambulatorier. I det omfang sådanne målinger endnu ikke foreligger,
er der sat en streg i tabellerne.

I rapporten er det patienterne, der har ordet. Hermed ikke sagt, at det er
den objektive sandhed, som kommer frem. Sygehuse er funktions- og fag-
opdelte, og det er i realiteten kun patienten, der oplever det samlede
forløb, herunder om oplevelsen var karakteriseret af kontinuitet, koordi-
nering, god kommunikation og god faglig kvalitet. Den patientoplevede
kvalitet og den professionelle faglige kvalitet er begge nødvendige for en
god sundhedsfaglig kvalitet.

Der gives her en oversigt over rapportens afsnit, så læseren hurtigt kan
finde hen til de afsnit, som har hovedinteressen. Først er der fire afsnit om
undersøgelsens rammer: Baggrunden, formålet, metoden og lidt om op-
følgning. Det er valgt at medtage de indledende tekster i alle rapporter, da
rapporterne ikke altid læses i sammenhæng. For den der kender disse, kan
læsningen begynde med afsnit 1 eller direkte med undersøgelsesresulta-
terne i afsnit 3:

Afsnit 1: Om ambulatoriet

Resultaterne fra ambulatoriet kan ikke ses løsrevet fra, hvilket ambula-
torium resultaterne kommer fra. I afsnittet gives derfor et kort rids af ambu-
latoriets karakteristika, herunder en række statistiske oplysninger om
ambulatoriet, antal besøgende, specialer mv.

Afsnit 2: Rapportens datagrundlag

Her kan det ses, hvor mange patienter, der er sendt skemaer ud til, og
hvor mange der har svaret. Herudover er der gennemført en bortfalds-
analyse for at synliggøre, i hvilken grad der er tale om en repræsentativ
undersøgelse. Her fremgår det også, hvilke andre ambulatorier, der er
valgt i rapporten som sammenligningsgrundlag.

Afsnit 3: Ambulatoriets patienter

I undersøgelsen er der stillet en række baggrundsspørgsmål til patien-
terne. Spørgsmålene har i sig selv interesse ved at give et billede af
ambulatoriets patientsammensætning. Baggrundsoplysningerne bruges
herudover i bilag 2 til at se, om der er forskelle på disse patientgruppers
oplevelse af ambulatoriet.

Afsnit 4: Spørgsmål om tilfredshed

Det er her den travle læser kan slå ned for at danne sig et overblik. Her stilles der en række positivt formulerede udsagn, som patienten skal tage stilling til, om han eller hun har fået opfyldt i kontakten med ambulatoriet. Hvis der tidligere er foretaget måling på ambulatoriet, kan man se, hvordan svarene var sidst. Og der er mulighed for sammenligning med patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, f.eks. diagnosegrupper eller ambulatoriets ugedage, kan man gå til bilag 2. Det er f.eks. her, at man kan se, om patienterne på afdelingens eventuelle forskellige delambulatorier svarer ens på spørgsmålene. Ønsker man at se kommentarerne, som er knyttet til hvert af spørgsmålene, går man til bilag 3.

Afsnit 5: Ventetiden i venteværelset

Her sættes der fokus på den traditionelle problemstilling om, hvor længe patienterne venter i venteværelset, fra de er tilsagt, til de bliver kaldt ind. Der sættes fokus på, om ventetiden er fordelt jævnt over ugen, eller om der er systematiske dagsvariationer. Der sammenlignes herudover med andre ambulatorier.

Afsnit 6: Stabiliteten i lægekontakten

I undersøgelsen bliver patienterne spurgt, hvordan de opfatter kontakten til lægerne. Er der kontakt til for mange forskellige læger i ambulatoriet, og hvordan opfatter patienten det?

Afsnit 7: Samlet indtryk af ambulatoriet

Patienterne bliver i skemaerne bedt om at give en samlet vurdering af ambulatoriet. Fra en til fem stjerner, hvor én stjerne står for "uacceptabelt" og 5 stjerner for "enestående".

Også her er der mulighed for sammenligning med eventuelle tidligere målinger og patientsvar fra andre ambulatorier. Ønsker man at se, hvordan svarene varierer mellem patientgrupperne, kan man gå til bilag 2. Ønsker man at se kommentarerne, som de er knyttet til denne samlede vurdering, findes også disse i bilag 3.

Undersøgelsens standardrapport og procedurer er udviklet og beskrevet af projektleder Erik Riiskjær, konsulent Marit Jensen, konsulent Claus Linde Nielsen, konsulent Malene Borre-Gude og adm. konsulent Anna-Marie Munch, Kvalitetsafdelingen.

Formål

Måling af patienttilfredshed

Måling er en bevidst og systematisk form for iagttagelse. Ansatte kan dagligt iagttage patienterne og danne sig et indtryk af deres oplevelser. Men med et spørgeskema er der bevidst taget stilling til, på hvilke områder patienternes oplevelser iagttages. Og der er valgt en systematik, som lader alle adspurgte tælle lige meget. Det giver måske et andet resultat end hverdagens iagttagelser, hvor de dårlige oplevelser kan have en tendens til at fylde mest.

Med et spørgeskema måles brugernes oplevelse af de ydelser de får, og det er *ikke* det samme som medarbejdernes dygtighed. Derimod kan dygtige medarbejdere være en nærliggende årsag til tilfredshed hos patienten. Men der kan være mange andre årsager til tilfredshed.

Formålet med at måle er at finde frem til områder, der kan forbedre brugernes tilfredshed. Måleresultaterne skal betragtes som en overordnet scanning, hvor det bagefter er vigtigt at finde den bagvedliggende årsag. Et undersøgelsesresultat kræver altså analyse, for at man kan få et godt handlegrundlag.

Formål

Konceptets formål er:

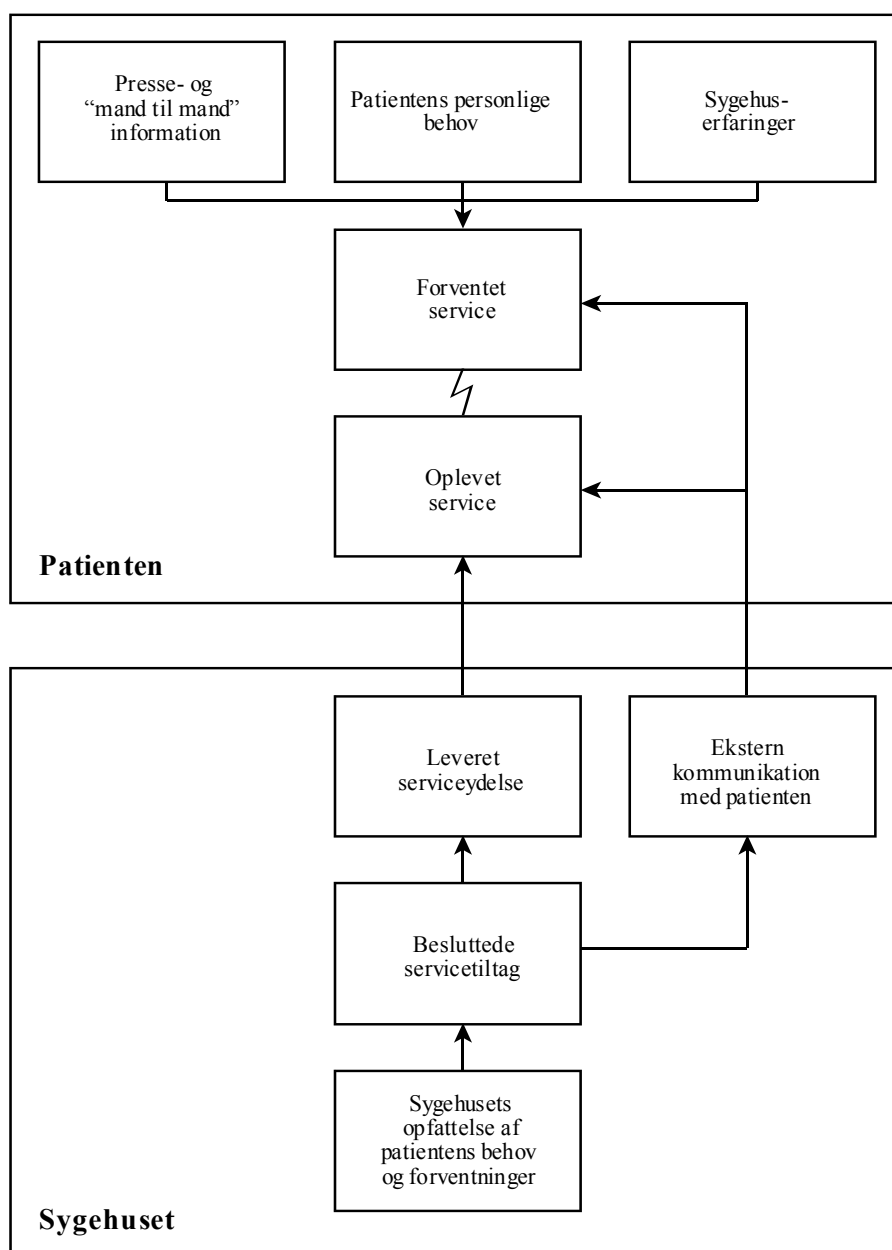
- systematisk at kunne følge patienttilfredshedens udvikling over tid på afsnits-, afdelings-, sygehus- og amtsligt niveau
- at give den enkelte sygehusafdeling et redskab, så afdelingen selv kan arbejde med løbende at forbedre patienttilfredsheden
- at give den enkelte afdeling en mulighed for at sammenligne sig med andre afdelinger på udvalgte områder

Konceptet er udformet, så det giver mest mulig information til både den enkelte afdeling, sygehusledelsen og den overordnede amtslige styring af sygehusområdet.

Hvad er det, der måles?

Den tilfredshed, der måles i undersøgelsen, er forskellen mellem det, som patienten på forhånd forventede, og det patienten oplevede. Kilderne til et misforhold mellem forventning og oplevelse kan være flere: At sygehuset savner viden om patienternes ønsker og behov, at procedurerne ikke er klart specificeret på sygehuset, at sygehusets adfærd ikke afspejler de opstillede procedurer, eller at sygehuset ikke har formået at give patienten realistiske forventninger, der svarer til de ressourcer og muligheder, der er til rådighed. Tankegangen er specificeret i modellen på næste side.

Figur 1. Model for patientens oplevelse af sygehusets service



Efter Christian Grönroos, "Service management and marketing". (1990)

Metode

Metode

Konceptets metode er at anvende standardspørgeskemaer rettet til forskellige patientgrupper. Der er i konceptet udarbejdet fire skemaer:

- 1 skema til den indlagte patient (grønt skema)
- 1 skema til ambulatoriepatienten (gult skema)
- 1 skema til den medicinske dagpatient (lilla skema)
- 1 skema til den kirurgiske dagpatient (blåt skema)

Skemaerne er for hver afdelingsundersøgelse forsynet med de specifikke afdelingsnavne og betegnelser. Patienterne ved på den måde, hvilken afdeling de skal svare ud fra, hvis de har haft kontakt til flere afdelinger i forbindelse med deres sygdom.

Undersøgelsens spørgsmål

Undersøgelsens konkrete spørgsmål er opstillet på baggrund af en gennemgang af tidligere gennemførte tilfredshedsundersøgelser. Litteraturlisten rummer de skriftlige arbejder, konceptet i forskelligt omfang har ladet sig inspirere af.

Konceptet måler ikke patienternes opfattelse af de stillede spørgsmåls vigtighed, men kun i hvilken grad patienterne er tilfredse med spørgsmålets emne eller ej. Vigtigheden af de spørgsmål, som traditionelt stilles i sådanne undersøgelser, er målt i mange forskellige undersøgelser, og viser god stabilitet. Helt overordnet viser erfaringen, at patienterne altid vægter følgende uprioriterede emner højt: kommunikation, kontinuitet, koordination og den faglige kvalitet. De spørgsmål, som er udvalgt i skemaerne, ligger hovedsagelig inden for disse fire emnekredse.

Der spørges til traditionelle problemområder

De udvalgte spørgsmål foregiver ikke at dække alle aspekter af patientens kontakt med sundhedsvæsenet. Målingerne sigter således alene mod at give en vurdering af, om afdelingerne helt overordnet mestrer de traditionelt vanskelige problemstillinger i sygehusvæsenet. Spørgsmålene er således udvalgt, dels fordi de er vigtige, og dels fordi de traditionelt har givet anledning til variationer mellem afdelinger.

Både kvantitativ og kvalitativ

Skemaerne er opbygget, så alle tilfredshedsspørgsmålene er forsynet med en kommentarmulighed. Spørgsmålene er stillet, så de formulerer værdier, som alle patienter og afdelinger vil finde grundlæggende for en god patientoplevelse, og patienterne bliver stillet over for svarkategorierne: "Ja", "Både og", "Nej" eller "Ved ikke/ej relevant". Kategorierne er bevidst enkle, fordi der herved hyppigt vil kaldes på en uddybende kommentar til det satte kryds.

Kommentarer i rapportens bilag	De kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet, findes i deres fulde ordlyd i rapportens bilag 3. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes <i> vurderinger </i> er nedskrevet, enten de nu har været positive eller kritiske. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på skemaet. F.eks. af typen “Jeg faldt og brækkede benet”.
Validering af skemaerne	Undersøgelsens skemaer er prøveudfyldt på fire forskellige sygehusafdelinger på fire sygehuse: I alt er 66 patienter blevet interviewet efter at have udfyldt skemaet. Under interviewet er der spurgt ind til hver afkrydsning i skemaet. Hvad der lå bag, og hvordan patienten havde opfattet spørgsmålet.
Hård test af hverdagen	Undersøgelsen er bagudrettet i sit design, forstået på den måde, at der rettes henvendelse til patienter, der <i> har </i> været på sygehuset i den forudliggende periode. Sygehuset har altså kun i begrænset omfang mulighed for at “pæne” sig i undersøgelsesperioden. Selve metoden lægger således op til at give et realistisk billede af hverdagen på de medvirkende afdelinger.
Lokal organisering	Undersøgelsen er gennemført på en afdeling ad gangen. Der er afholdt et møde mellem repræsentanter fra hver sygehusafdeling og to konsulenter med indsigt i konceptet. Grundlaget for mødet har været standardspørgeskemaerne, hvis indhold efter konceptets grundtanke ikke har stået til diskussion. På dette møde er undersøgelsen tilrettelagt i detaljer: hvilke patientgrupper skulle spørges, hvor mange skemaer skulle der udsendes, skulle afdelingen opdeles i afsnit, skulle patienternes opdeles efter diagnose og eventuelt andre særlige vilkår, der kunne iagttages på den enkelte afdeling. Der er via kontrolprocedurer gjort, hvad der har været muligt for, at der ikke sendes breve til patienter, der er døde. Dette indebærer omvendt, at undersøgelsen ikke rummer erfaringer fra pårørende til patienter, der er døde på afdelingen.
Udsendelse og indsendelse	Skemaerne blev udsendt fra afdelingerne med et personligt stilet brev fra afdelingen til patienten. Udsendelsen var bilagt en frankeret svarkuvert. Patienterne har svaret anonymt.
Mere om metoden	For en nærmere gennemgang af undersøgelsesmetoden henvises til ”Hvad oplever patienten på sygehuset? - Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær.

Opfølgning på rapporten

Opfølgning på rapporten

Det er sjældent, at man ud fra en undersøgelses tal eller kommentarer direkte kan se, hvor man præcist skal sætte sine ressourcer ind i arbejdet med at forbedre kvaliteten. En undersøgelse kan kun give nogle bud på, hvor afdelingen med sandsynlighed kan finde områder, som med stor effekt for brugerne kan kvalitetsudvikles. Det er således den enkelte afdeling, der selv skal arbejde med rapporten. Man har jo i forvejen en værdifuld viden om, hvad der er god og dårlig kvalitet. Og rapportens resultater skal sættes ind i denne sammenhæng.

Erfaringer fra udviklingsarbejde

Alle rapporter rummer mange vinkler til at foretage forbedringer, og kunsten består i ikke at lade sig overvælde af de mange oplysninger i rapporten. Erfaringer fra opfølgning af analyserapporter peger på vigtigheden af at gruppere forbedringsforslagene efter deres karakter, og efter hvornår man tager fat på dem. Et bud kunne således være følgende gruppering:

- ændringer som umiddelbart kan sættes i værk og som vil give oplevelsen af, at afdelingen kan handle (de hurtige succeser)
- ændringer som skal forberedes og gennemtænkes med en tids-horisont på 2-3 måneder
- de langsigtede ændringer med et perspektiv på 1-2 år.

Det er også et godt råd at skabe anledninger og afse tid til at bearbejde rapporten. I denne sammenhæng kan det være en god ide med nogen udefra som man kan drøfte resultaterne med. Forpligtigelse fremmer processen.

Her kan tages fat

Rapporten i sig selv giver flere indgange til nye udviklingsprojekter.

Inden for områder:

- hvor utilfredsheden er stor
- hvor utilfredsheden har ændret sig til det værre
- hvor svarpersonernes svar afviger fra det forventede
- hvor man afviger fra andre afdelinger
- som er et problem for et bestemt udsnit af brugerne
- som svarpersonernes kommentarer peger på med ord
- hvor lysten til at gøre en indsats er stor
- hvor afdelingen mener, at udsigten til succes er god
- hvor succes er muligt med en beskeden indsats af ressourcer
- man allerede arbejder med, men hvor man bekræftes af rapportens indhold.

**Forventningerne
eller den
leverede ydelse?**

I henhold til modellen i figur 1, skal man hele tiden spørge:

- Er det manglende viden om patienternes behov, der er problemet?
- Mangler der ordentlige procedurer for de omhandlede forhold?
- Efterlever personalet ikke de procedurer, der allerede er?
- Eller er det patienternes forventninger, der skal søges afstemt efter de faktiske muligheder (information)?

Små skridt

I alt kvalitetsarbejde bør det erkendes, at forbedringerne kun kommer, hvis man koncentrerer indsatsen. Et eventuelt projekt skal analyseres, sådan at man kan planlægge sin indsats grundigt, herunder opstille mål for hvor man vil hen. Først herefter kan man iværksætte handlinger. Til sidst skal det sikres, at man får målt, om man opnår en effekt af indsatsen.

Også psykologi

Ændringsprocesser er imidlertid ikke alene et spørgsmål om at anvende rigtige teknikker. Det er også vigtigt at have fokus på elementære psykologiske mekanismer. Undertiden ses det, at mennesker anvender mange flugtmuligheder for at undgå "truslen" om forandring. Den mest kendte er at finde fejl i omgivelserne, så vi fritager os selv for ubehagelige ændringskrav. Man skyder skylden på andre. En anden er, at man slet ikke opfatter, at der stilles nye krav til arbejdet. Man glemmer eller misforstår. Og en tredje flugtmulighed er at nedgøre sine egne evner og muligheder, så ingen kan forvente noget som helst. Man fritstiller på den måde sig selv.

Forsvarsadfærd skal imidlertid ikke ses som et onde, men snarere som en nødvendig mekanisme for mennesker, når der stilles krav, der umiddelbart opfattes som ude af trit med de muligheder, vi har for at honorere dem. Der ligger således en vigtig opgave for ledelsen i at tilrettelægge kvalitetsudviklingsprocessen, så afdelingen bevæger sig i retning af en bedre brugertilfredshed, samtidig med at medarbejdertilfredsheden øges. Her kan det specielt være motiverende, hvis forskellige afdelinger med forskellig brugertilfredshed kan lære af hinandens erfaringer.

Lakmusprøven

Kvalitetsudviklingsprojekter skal naturligvis gerne føre til højere tilfredshed næste gang, der måles på afdelingen. Det er så at sige "lakmusprøven" på, om der er gjort det rigtige. Men da næste måling er på en anden gruppe af personer, er det nødvendigt at være lidt forsigtig med den sammenlignende tolkning af udviklingen i tilfredshedsniveauet. Når tiden går, kan der være mange andre faktorer end forbedringen, der har indflydelse på nettoresultatet af tilfredshedsmålingen. Men det er vigtigt at følge udviklingen i tilfredshedsniveauet for at vurdere, om et nyt tiltag nu også var en forbedring.

**Tabel 1 Statistiske oplysninger for afdelingen
Børneambulatoriet, Randers Centralsygehus**

Afdelingens speciale	Pædiatri
Antal indlagte	3.327
Heraf akut indlagte	ca. 90 %
Heraf planlagte	-
Gennemsnitligt antal sengedage	2,9
Belægningsprocent	82,5
Antal senge	D4:18, C4: 10, Hotel: 3
Enestuer	4
Tomandsstuer	7
Tremandsstuer	-
Firemandsstuer	-
Femmandsstuer	-
Seksmandsstuer	-
Antal sengeafsnit	2
Ambulante besøg	3352
Antal ambulatorier	-
Deldøgnsbehandlinger	-
Antal dagafsnit	-
Lægestillinger	14
Plejepersonalestillinger	55
Lægeseekretærstillinger	5,6
Samlet budgetramme	36,674 mio. kr.
Statistik år	2006

- Alle typer af stillinger er omregnet til fuldtidsstillinger

1. Om afdelingen

- Afdelingens speciale** Børneafdelingen består af 4 afsnit: Afdelingen for større børn, Børneafdelingens akutafsnit, Neonatalafdelingen og Børneambulatoriet. Afdelingen har 28 senge fordelt med 10 senge på afdelingen for nyfødte børn og 18 på afdelingen for større børn. Børneafdelingens akutafsnit består af 1 undersøgelsesstue og 4 observationspladser.
- Aktivitet** Afdelingen modtager årligt ca. 2.500 børn til indlæggelse, hvoraf 90 % af børnene er akut indlagt. Der ses ca. 3.300 børn i ambulatoriet, hvoraf ca. 500 ses ved førstegangundersøgelser, hvor der tages stilling til fortsættelse i ambulans regi, indlæggelse eller aflutning.
- Afdelingen for større børn** Afdelingen modtager børn i alderen 1 mdr. – 15 år, og har plads til 18 børn. En forælder kan sove hos barnet, mens det er indlagt, ligesom vi tilbyder kost til den pågældende forælder. Afdelingen har en legestue, hvor der er en pædagog omkring børnene i dagtiden, opholdsstue til de større børn og opholdsstue til forældrene. Afdelingen har endvidere en udendørs legeplads. Vi lægger vægt på at undersøgelse, pleje og behandling af barnet foregår i et meget tæt samarbejde med forældrene. Hver tirsdag har vi besøg af hospitalsklovn Lulu.
- Børneafdelingens akutafsnit** Akutafsnittet består af en undersøgelses- og behandlingsstue, og en observationsstue med plads til 4 børn. Her modtages børn, der er henvist til børneafdelingen af vagtlæge eller egen læge. Barn og forældre modtages af en børnelæge og en børnesygeplejerske. Barnet bliver undersøgt, og afhængig af tilstanden og familiens hele situation tager vi sammen med forældrene stilling til, om barnet skal indlægges eller tilbydes observation på observationsstuen og derefter evt. tage med forældrene hjem igen.
- Børneambulatoriet** Børneambulatoriet tager sig af børn i rent ambulante forløb. Dette betyder, at disse børn ikke behøver egentlig indlæggelse for at blive undersøgt og behandlet. Foruden undersøgelser for almindelige medicinske sygdomme, undersøger vi for mere specielle sygdomme som allergologiske lidelser (astma, fødemiddelallergi o.l.), vækstforstyrrelser, stofskiftesygdomme, epilepsi, handicaps, udviklingsforstyrrelser og psykosomatiske sygdomme (hovedpine, mavesmerter o.l.).
- Neonatalafdelingen** Neonatalafdelingen har plads til 10 børn i kuvøser og vugger. Vi modtager både syge nyfødte børn og for tidligt fødte børn. Når et barn indlægges i afdelingen, er moderen oftest indlagt på barselsafdelingen eller på patienthotellet. Men da enhver adskillelse opleves af forældrene som lang og svær, har vi to mor-/barn-stuer, hvor en mor/far kan bo sammen med sit barn i en uges tid inden udskrivelsen. Vi lægger vægt på at undersøgelse, pleje og behandling af barnet foregår i et meget tæt samarbejde med forældrene.

**Samarbejde i
afdelingen**

Arbejdet i Børneafdelingen foregår i tværfaglige teams. Der er et tæt samarbejde imellem læger, sygeplejersker, pædagog, psykolog, fysioterapeuter og socialrådgiver.

**Tabel 2 Oplysninger om undersøgelsen på
Børneambulatoriet, Randers Centralsygehus**

Undersøgelsesfakta		
Undersøgelsesperiode	01.04.2006 - 30.04.2006	
Udsendelsesmåned	Maj 2006	
Udsendte skemaer	202	
Indkomne svar	95	
Svarprocent	47,0	
Tidligere målinger	maj 2004 - 97 Svar april 2002 - 122 Svar	
Repræsentativitet	Antal	Indkomne svar
	Patienter i perioden	Indkomne svar
	238	95
	%	%
Alder		
0-18 år	100,0	100,0
19-39 år	0,0	0,0
40-59 år	0,0	0,0
60-69 år	0,0	0,0
70-79 år	0,0	0,0
80 år eller mere	0,0	0,0
Køn		
Mand	55,0	53,7
Kvinde	45,0	46,3
Diagnose		
Astma/allergi (1)	17,8	18,1
Endokrinologi (2)	19,3	25,5
Neuropædiatri (3)	24,3	18,1
Neonatalogi (4)	7,4	7,4
Akut infektion (5)	0,0	0,0
Andet (6)	31,2	30,9

2. Rapportens Datagrundlag

Undersøgelsens grundlag

I tabel 2 på modsatte side kan man se en række faktuelle oplysninger om undersøgelsen, herunder tidsperioden for udtrækket af patienter, tidspunkt for udsendelse af spørgeskemaer, og sidst kan man se svarprocenten for ambulatoriet.

Tolkning af svarprocenten

I teorien betyder svarprocenten mindre, hvis der i øvrigt er tale om en repræsentativ og tilstrækkelig stor stikprøve. Men en høj svarprocent er dog altid ønskelig, da man herved mindsker sandsynligheden for en uønsket selektionsskævhed.

I denne sammenhæng er skemaet udsendt til alle patienter, der står i sygehusets patientregistreringssystem. Svarprocenten må på den måde forventes at blive lavere, end hvis skemaet blev uddelt af plejepersonalet til patienterne, da man her typisk vil undlade at uddele skemaer til meget syge, demente eller patienter, der ikke kan dansk. Altså patientgrupper, hvor man på forhånd må forvente en lav svarprocent.

Ud fra praktiske undersøgelseserfaringer kan man opstille følgende tommelfingerregler til vurdering af svarprocentens størrelse:

Under 40 %	Ikke tilfredsstillende. Tolkes med stor forsigtighed
40 – 50 %	Betænkelig lav. Kan bruges med forsigtighed
50 – 60 %	Acceptabelt
Over 60 %	Meget tilfredsstillende

Repræsentativiteten

I tabel 2 kan læseren også se, hvordan den udtrukne stikprøve repræsenterer det samlede patientgrundlag, der har været i undersøgelsesperioden.

Større afvigelser mellem fordelingerne for periodens patienter og indkomne svar vil i næsten alle tilfælde kunne henføres til bevidste valg i forbindelse med stikprøveudtagningen. Hvor periodens patientantal har været meget større end 400, udtages stikprøven ofte ved at tilstræbe lige mange patienter fra forskellige delambulatorier, selvom disse delambulatorier har forskellig størrelse.

Udskrivning af lister over tilfældige patienter

Udvælgelsen af patienterne til ambulatorieundersøgelsen er sket efter følgende kriterier i patientregistreringssystemet.

Alle ambulatoriekontakter inden for den *seneste måned* på afdelingen. Har patienten haft flere kontakter, udvælges patienten kun én gang. Udvælgelsen omfatter både patienter, der har afsluttet deres kontakt til ambulatoriet, og de, der stadig har kontakt til ambulatoriet.

Har ambulatoriet i det pågældende tidsrum behandlet flere end 400 forskellige patienter, er stikprøven reduceret til 400 patienter ved en tilfældig udvælgelse. Stikprøven dækker således altid en periode med 1 måneds patientoplevelser. Dog har det, som nævnt, været tilstræbt at repræsentere forskellige delambulatorier med lige mange patienter (jf. ovenfor).

Tabel 3 Rapportens sammenligningsgrundlag

Ambulatoriets navn	Antal svar	Tidspunkt	Sygehus
Amb. - Tand-, mund- og kæbekir. afd. O	234	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Dermato-Venerologisk afd. D	287	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Kirurgisk Afd. L	210	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Lungemed. Afd. B	219	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Neurologisk Afd. F	251	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Ortopædkir. Center	579	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Reumatologisk Afd. U	270	februar 2004	Århus Sygehus
Ambulatorier på Samsø	69	februar 2004	Århus Sygehus
Hæmatologisk Ambulatorium B	264	februar 2004	Århus Sygehus
Kirurgisk Dagklinik, Odder Sygehus	119	februar 2004	Århus Sygehus
Kontrolamb. på Onkologisk Afd. D	65	februar 2004	Århus Sygehus
L-Ambulatoriet	144	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium M	218	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk Ambulatorium V	167	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk dagklinik, Odder Sygehus	232	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Endokrinologisk Amb. C	243	februar 2004	Århus Sygehus
Medicinsk-Kardiologisk Amb. A	242	februar 2004	Århus Sygehus
Neurokirurgisk Ambulatorium	187	februar 2004	Århus Sygehus
Øjenambulatoriet ved Afdeling J	249	februar 2004	Århus Sygehus
Øre-, Næse- og Halsambulatoriet	228	februar 2004	Århus Sygehus
Plastikkirurgisk Ambulatorium Z	241	februar 2004	Århus Sygehus
Amb. på Medicinsk Afd. M1	240	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ambulatoriet, Grenaa Sygehus	110	maj 2004	Randers Centralsygehus
Børneambulatorium B	97	maj 2004	Randers Centralsygehus
Hjerteklinikkens Ambulatorium (M2)	118	maj 2004	Randers Centralsygehus
Klinikgangen KG	156	maj 2004	Randers Centralsygehus
Organkirurgisk Ambulatorium K	214	maj 2004	Randers Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium O	189	maj 2004	Randers Centralsygehus
Gynækologisk Ambulatorium	144	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Medicinsk Dagafsnit/Ambulatorium MD	275	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ortopædkirurgisk Ambulatorium	202	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Parenkymkirurgisk Ambulatorium	196	maj 2004	Silkeborg Centralsygehus
Ambulatorier - Hjertemedicinsk Afd. B	290	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier - Urinvejskirurgisk Afd. K	302	november 2003	Skejby Sygehus
Ambulatorier på Gyn.-Obst. Afd. Y	302	november 2003	Skejby Sygehus
Børneambulatorium A	219	november 2003	Skejby Sygehus
Hjerte-lunge-karkirurgisk Amb. T	210	november 2003	Skejby Sygehus
Infektionsmedicinsk Ambulatorium	147	november 2003	Skejby Sygehus
Nyremedicinsk Ambulatorium C	270	november 2003	Skejby Sygehus
I alt	8.399		

Sammenligning

I rapporten er ambulatoriets patientsvar gennemgående sammenlignet med patienttilfredshedsundersøgelser fra en række andre ambulatorier. Sammenligningsgrundlaget i undersøgelsen refererer til et ikke-vægtet gennemsnit af svarene fra ambulatorierne i Tabel 3 på modsatte side.

Sammenligning af patienternes svar på tværs af ambulatorier giver mulighed for at kvalificere ambulatoriets arbejde med løbende at forbedre kvaliteten. Her har det særlig interesse at kigge på de ambulatorier, der får de bedste vurderinger af patienterne. Er der noget, som kan læres? For undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål og ventetidsspørgsmål er ambulatoriets resultater sammenlignet med henholdsvis gennemsnittet af sammenligningsgrundlagets ambulatorier, det der er "bedst" i patienternes øjne og det, der er "dårligst". Ambulatorier med mindre end 20 svar er ikke med i udvælgelsen af "bedst" og "dårligst" i rapportens tabeller. Ønsker ambulatoriet at vide hvilke ambulatorier, der ligger bag de bedste og dårligste målinger, kan der henvises til www.sundhed.dk.

Resultaterne sammenlignes desuden i tabellerne med afdelingens resultater fra eventuelt tidligere målinger. Datagrundlaget for tidligere målinger fremgår af tabel 2.

Tilfældigheder eller reelle forskelle?

På de fleste ambulatorier udgør de udtrukne patienter i undersøgelse alle patienter, der har været i ambulatoriet i den fastsatte undersøgelsesperiode. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Vælger man herudover at forudsætte, at bortfaldet i to undersøgelser er betinget af samme kilde, kan man således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem de to perioder direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte hver måling som et tilfældigt udtræk af ambulatoriets generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to ambulatoriers tilfredshed på et spørgsmål skal være på mere end 7 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed. I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene fra to målinger direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning.

**Tabel 4 Baggrundsoplysninger for ambulante patienter på
Børneambulatoriet, Randers Centralsygehus**

Svar i procent af ANTAL ambulante patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatoriers gennemsnit
	Forrige	Seneste	Nu	
	Antal	122	97	95
	%	%	%	%
Antal besøg				
Kun 1 besøg	17,4	22,9	16,1	22,2
2-3 besøg	34,7	36,5	32,3	31,4
4-9 besøg	42,1	29,2	40,9	32,1
Mere end 9 besøg	5,8	11,5	10,8	14,3
Tidligere indlagt				
Ja	48,8	41,7	50,0	38,7
Nej	51,2	58,3	50,0	61,3
Alder				
0-18 år	100,0	97,9	100,0	9,4
19-39 år	0,0	2,1	0,0	19,3
40-59 år	0,0	0,0	0,0	32,0
60-69 år	0,0	0,0	0,0	18,3
70-79 år	0,0	0,0	0,0	14,7
80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	6,4
Køn				
Mand	40,3	46,4	53,7	46,3
Kvinde	59,7	53,6	46,3	53,7
Bopæl				
Indenamtspatienter	92,5	87,6	91,6	89,2
Udenamtspatienter	7,5	12,4	8,4	10,8
Modersmål				
Dansk	95,0	93,8	97,8	95,9
Ikke dansk	5,0	6,3	2,2	4,1
Søgt information				
Har søgt information	51,3	59,4	64,9	37,9
Har ikke søgt information	48,7	40,6	35,1	62,1
Skemaet udfyldt af				
Patienten	16,5	19,8	5,6	88,8
Pårørende	83,5	80,2	94,4	11,2

3. Ambulatoriets patienter

Baggrunds- spørgsmål

I spørgeskemaet er der stillet en række spørgsmål om patienten og patientens kontakt til ambulatoriet. Disse svar kan have interesse i sig selv som karakteristik af ambulatoriets patienter. Herudover kan de tjene som grundlag for at afgøre, om de forskellige patientgrupper har forskellig opfattelse af ambulatoriet.

I Tabel 4 på modsatte side er undersøgelsens patientgruppe beskrevet på de stillede baggrundsspørgsmål. Tallene er sammenlignet med eventuelle tidligere tilfredshedsmålinger i ambulatoriet. I Tabel 4 ses endvidere et gennemsnit af en række andre navngivne ambulatorier, således at man kan sætte ambulatoriets patientgruppe i perspektiv. For en specifikation af sammenligningsgrundlaget henvises til Tabel 3.

Baggrunds- spørgsmålenes indhold

Alle baggrundsspørgsmålenes indhold skal ikke diskuteres her, men to spørgsmål kalder på en kommentar:

Ugedag for seneste besøg i ambulatoriet er en svag variabel, forstået på den måde, at patienterne jo besvarer tilfredshedsspørgsmålene ud fra alle deres besøg i ambulatoriet. Og kun i de tilfælde, hvor patienten altid kommer i ambulatoriet en fast ugedag, kan det ventes, at variabelen kan forklare noget eller give anledning til samvariationer med tilfredsheden.

Patienterne spørges ligeledes om, hvorvidt de selv har opsøgt information om deres sygdom, via patientforeninger, biblioteker eller Internettet. Spørgsmålet rummer afgrænsningsproblemer, men er valgt medtaget, fordi spørgsmålet i et vist omfang indfanger en ny type patient, der i højere grad stiller krav til sundhedsvæsenet. Andelen af aktive patienter på de enkelte afdelinger kan derfor være med til at forklare noget om patienttilfredsheden på en afdeling.

Karakteristik af ambulatoriets patienter

De spørgsmål, man kan få svar på ved at læse Tabel 4, er blandt andre følgende:

- Er ambulatoriet karakteriseret af patienter, der kommer mange gange, eller er der tale om patienter, der kun kommer nogle få gange? Er der en tidsmæssig udvikling, og hvordan er det andre steder? Har patienterne typisk også en indlæggelseserfaring, eller er det typisk patienter, som udelukkende har en ambulanserfaring? Hvordan ser aldersfordelingen ud i forhold til andre ambulatorier?

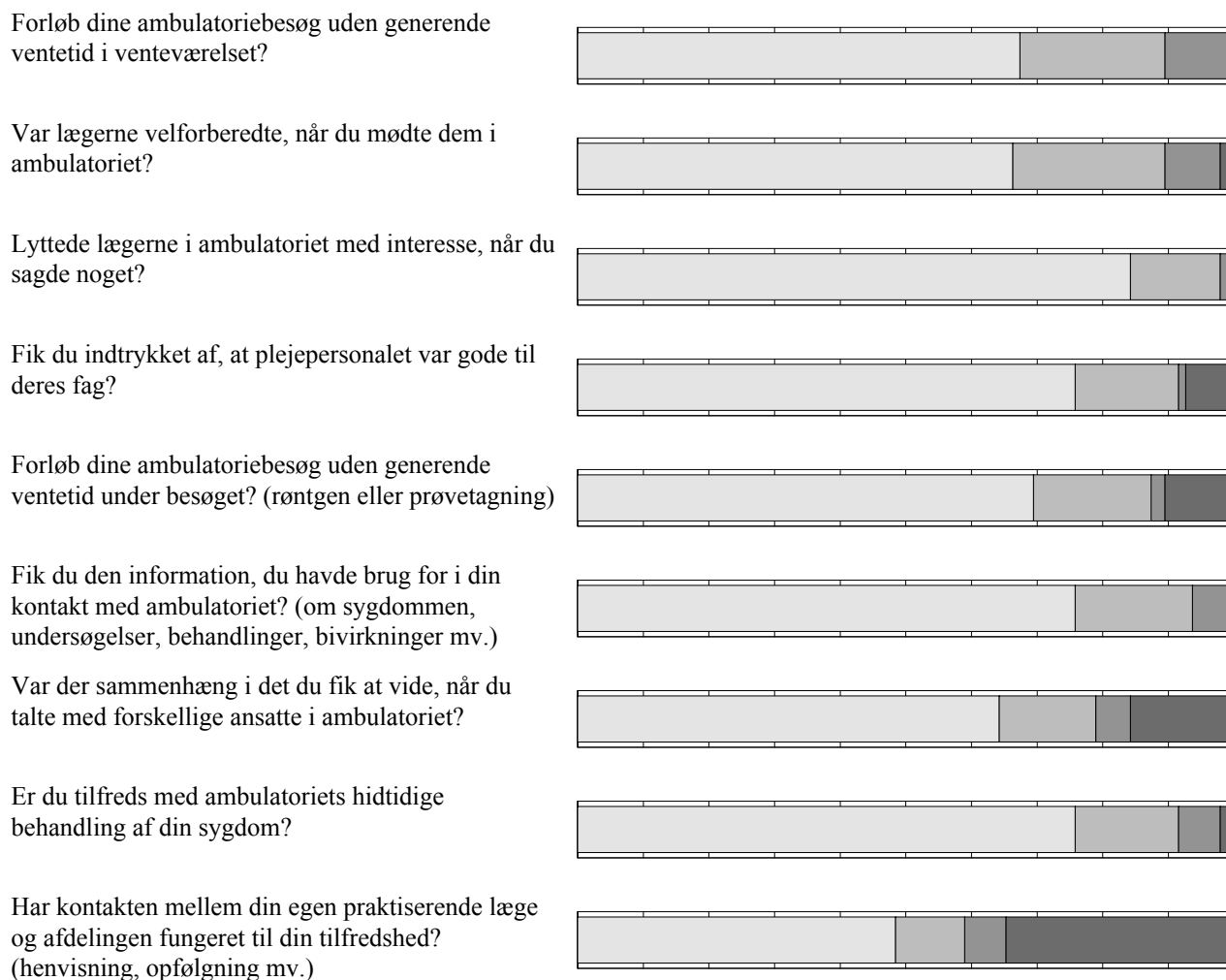
Forskel på patienterne?

I bilag 2 kan man se, hvordan de forskellige patientgrupper besvarer de stillede tilfredshedsspørgsmål i undersøgelsen.

Tabel 5 Tilfredshedsspørgsmål vedrørende patienternes behandling på Børneambulatoriet, Randers Centralsygehus, Maj 2006

Spørgsmål (svar i procent af 95 patientsvar)

Ja
 Både og
 Nej
 Ved ikke



- Svarene er givet ud fra alle patienternes seneste ambulatoriebesøg

4. Spørgsmål om tilfredshed

Patientmål-sætninger

Undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål er opstillet på grundlag af egne indhøstede erfaringer og litteraturstudier. Spørgsmålene er efterfølgende valideret ved 66 patientinterviews. På flere områder har undersøgelsens spørgsmål alligevel en god sammenhæng med de anbefalinger, der gives i publikationen "Patientens møde med sundhedsvæsenet", på trods af at denne først forelå i 2003. Nogle anbefalinger fra publikationen er ikke dækket af undersøgelsens skemaer, hvilket primært hænger sammen med at nogle af emnerne ikke er egnede til et patientrettet spørgeskema. I "Patientens møde med sundhedsvæsenet" anbefales det, at:

- sundhedspersonalet gennem hele patientforløbet er opmærksomme på patientens ønsker til medinddragelse i beslutninger vedrørende egen behandling og pleje
- sundhedspersonalet udarbejder retningslinier for, hvordan man i videst muligt omfang undgår ændringer i planlagte aftaler
- sundhedspersonalet viser åbenhed, imødekommenhed, tillid, engagement samt forståelse og vilje til at hjælpe patienten
- sundhedspersonalet tilpasser formidlingen til den enkelte patient
- afdelingen udarbejder tværfaglige og tværsektorielle retningslinier for, hvordan man sikrer kontinuitet i patientforløbet
- afdelingen udarbejder retningslinier, som sikrer rettidig videregivelse af information mellem sektorerne, herunder også mellem egen læge, hjemmesygeplejen og sygehus
- sundhedspersonalet sikrer, at patienten er informeret om kommende behandling, kontrol og opfølgning i patientforløbet
- sundhedspersonalet sætter sig ind i patientjournalen og andet relevant materiale før mødet med patienten.

Svar på centrale spørgsmål

Spørgeskemaet til ambulatoriepatienterne rummer en række positivt formulerede spørgsmål, som kan besvares af patienten med et "Ja", "Både og", "Nej" eller et "Ved ikke/ej relevant".

Andet kan have betydning for den enkelte

Spørgsmålene foregiver ikke at dække alle aspekter af en patients oplevelse i forbindelse med et ambulatoriebesøg. Spørgsmålene berører de centrale emnekredse om kommunikation, kontinuitet, koordination og faglig kvalitet. I det omfang patienten ikke har fundet de stillede spørgsmål dækkende for hans eller hendes oplevelse af indlæggelsen, har der kunnet kommenteres frit på skemaets bagside i forbindelse med en samlet vurdering af ambulatoriet.

Patienternes svar

Patienternes procentvise svarfordeling på spørgsmålene fremgår af Tabel 5 på modsatte side. Patienter, der ikke har sat et kryds, er medtaget under "Ved ikke/ej relevant".

Kommentarer til spørgsmålene

Kommentarerne til de afgivne svar vedrørende ambulatoriet fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.

**Tabel 6 Andel svar med forbedringsmuligheder fra patienter på
Børneambulatoriet, Randers Centralsygehus**

For hvert spørgsmål er svaret angivet i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	Antal	122	97			
	%	%	%	%	%	%
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?	36,9	27,1	32,6	32,4	15,4	53,8
Var lægerne velforberejede, når du mødte dem i ambulatoriet?	42,5	29,5	32,3	23,9	3,4	42,2
Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?	13,9	8,2	14,9	17,1	4,5	27,6
Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?	20,2	12,0	18,2	7,6	1,6	15,1
Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)	29,4	25,3	22,4	22,5	10,4	46,4
Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)	24,0	22,7	23,4	22,5	9,1	33,3
Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	29,5	25,7	23,8	20,0	5,3	31,1
Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?	26,4	20,0	22,6	16,4	6,4	25,6
Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)	31,9	30,4	25,8	24,8	9,1	45,0

- Forbedringsmuligheder er opgjort som andel 'Både og' og 'Nej' - svar, taget af andelen af patienter, der har haft en mening om emnet. De opgivne procenter kan på grund af afrunding afvige marginalt fra de procenter, der fremgår i bilag 2.

- Antal angiver det maksimale antal svarpersoner til et spørgsmål. Antallet af svarpersoner varierer mellem spørgsmålene.

- Spørgsmålet om kontakten til den praktiserende læge er ændret marginalt i forhold til tidligere målinger.

Forskel på patienterne?	Herudover er tilfredshedsspørgsmålene analyseret i bilag 2 for mulig samvariation med undersøgelsens baggrundsvariable.
Svar med forbedringsmuligheder	Fra de gennemførte interviews og fra patienternes kommentarer står det klart, at patienterne udtrykker en grad af kritik, når de anvender kategorierne “Både og” eller “Nej”. Disse to kategorier kan altså betegnes som svar, der i højere eller mindre grad peger på “forbedringsmuligheder”, set ud fra patientens synsvinkel.
Tidsmæssig udvikling og andre ambulatorier	I Tabel 6 er andelen af svar med forbedringsmuligheder for ambulatoriet opstillet for hvert af undersøgelsens tilfredshedsspørgsmål. Man kan se svarene for den nyeste undersøgelse, og man kan sammenligne disse med de tilsvarende svar fra eventuelle tidligere undersøgelser på ambulatoriet. Af overskuelighedsgrunde er sammenligningen kun sket for andelen af svar, der udtrykker forbedringsmuligheder. Af hensyn til sammenligneligheden mellem de stillede spørgsmål er procenten beregnet på baggrund af patienter, der har en mening om spørgsmålet, og som har opfattet spørgsmålet som relevant for deres situation.
Sammenligning med forsigtighed	<p>Sammenligning mellem forskellige ambulatorier er mere problematisk end tidsmæssig sammenligning af to undersøgelser på det samme ambulatorium. Forskelle i sygdommenes karakter og patientgruppens sammensætning kan let betyde, at forskelle i tilfredsheden må tilskrives forskelle i patientgrundlaget, og ikke forskelle i ambulatoriernes adfærd.</p> <p>Når det er sagt, må man dog holde fast i, at de målte procenter viser patienternes faktiske tilfredshed, og at et ambulatorium nu engang har de patienter, det har. Og det er dem, man skal give den bedst mulige behandling.</p>
Gennemsnit, 'Bedst' og 'Dårligst'	<p>I Tabel 6 kan man for hvert spørgsmål se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålene. Herudover kan man i søjlen 'Bedste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der har den laveste andel svar med forbedringsmuligheder. Og omvendt kan man i søjlen 'Dårligste ambulatorium' se andelen af svar med forbedringsmuligheder for det ambulatorium, der ifølge patienterne har flest forbedringsmuligheder. Navnene på sammenligningsgrundlagets ambulatorier fremgår af Tabel 3.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til de bedst og dårligst vurderede ambulatorier.</p>

**Tabel 7 Ventetid på
Børneambulatoriet, Randers Centralsygehus**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	117	96	94	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	23,1	38,5	29,8	26,5	50,0	11,1
Under 30 minutter	56,4	50,0	52,1	51,3	39,7	50,7
Mellem 30 og 60 minutter	16,2	9,4	16,0	17,0	8,8	30,9
Over 60 minutter	4,3	2,1	2,1	5,1	1,5	7,2

**Tabel 8 Ventetid på ambulatoriet fordelt på ugedag
Børneambulatoriet, Randers Centralsygehus**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)

Svar i procent af ANTAL patienter	Mandag	Tirsdag	Onsdag	Torsdag	Fredag	Lørdag
	Antal	10	19	20	22	11
	%	%	%	%	%	%
Ingen ventetid (eller før tid)	40,0	15,8	35,0	27,3	27,3	-
Under 30 minutter	50,0	68,4	35,0	63,6	27,3	-
Mellem 30 og 60 minutter	10,0	15,8	30,0	9,1	27,3	-
Over 60 minutter	0,0	0,0	0,0	0,0	18,2	-

5. Ventetiden i venteværelset

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- sundhedspersonalet i starten af patientforløbet informerer patienten om det forventede tidsperspektiv for forløbet samt rækkefølgen af patientforløbet, og er i kontinuerlig kontakt med patienten herom- afdelingen sikrer, at sundhedspersonalet planlægger forløb med minimal, uforudset ventetid i patientforløbet, både mellem sygehusets interne funktioner og på tværs af sektionerne- afdelingen udarbejder retningslinier for, hvordan patienten informeres om afvigelser fra det planlagte forløb og årsagen hertil.
Patienternes egen vurdering af ventetiden	<p>Tabel 7 viser patienternes egen oplevelse af ventetidens længde i ambulatoriet. Der kan i tabellen sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets seneste måling.</p> <p>I Tabel 7 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier i gennemsnit har besvaret spørgsmålet om ventetid. Herudover kan man i søjlen “Bedst” se ventetiden for det ambulatorium, der har den laveste ventetid. Og omvendt kan man i søjlen “Dårligst” se fordelingen af ventetid for det ambulatorium, der ifølge patienterne har længst ventetid.</p> <p>Ambulatoriet har på den måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium.</p>
Ventetiden fordelt over ugen	<p>I Tabel 8 er ambulatoriets ventetider fordelt på ugens fem dage. Er der sammenhæng mellem ugedag og ventetid i venteværelset, ligger der altså en systematik bag ventetiden, som knytter sig til ambulatoriets arbejdsplanlægning.</p>
Tilfredsheden med ventetiden	<p>Patienternes tilfredshed med ventetiden i ambulatoriet fremgår af Tabel 5 og 6. Denne vurdering er foretaget på baggrund af samtlige fremmøder i ambulatoriet og ikke blot ud fra den enkelte patients seneste fremmøde.</p>

**Tabel 9 Flergangspatienternes kontakter til forskellige læger i ambulatoriet
Børneambulatoriet, Randers Centralsygehus**

Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	100	74	78	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Kun en læge	18,0	31,1	24,4	20,7	56,8	5,6
2-3 læger	44,0	54,1	55,1	52,6	38,6	24,7
Mere end 3 læger	38,0	14,9	20,5	26,7	4,5	69,7

**Tabel 10 Flergangspatienternes vurdering af antallet af lægekontakter
Børneambulatoriet, Randers Centralsygehus**

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	97	68	72	8.399		
	%	%	%	%	%	%
Ja	49,5	26,5	25,0	22,0	2,3	51,9
Nej	50,5	73,5	75,0	78,0	97,7	48,1

**Tabel 11 Andelen af ambulatoriepatienter, der fik udleveret et kontaktkort
Børneambulatoriet, Randers Centralsygehus**

Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
Antal	-	-	87	-		
	%	%	%	%	%	%
Ja	-	-	46,0	-	-	-
Nej	-	-	54,0	-	-	-

6. Stabiliteten i lægekontakten

Anbefalinger	<p>I publikationen “Patientens møde med sundhedsvæsenet” anbefales det, at:</p> <ul style="list-style-type: none">- afdelingen sikrer, at der altid er en behandlingsansvarlig læge og en plejeansvarlig sygeplejerske, som har den primære kontakt med patienten- afdelingen udarbejder principper for, hvordan informationer og viden om patienten koordineres bedst muligt, således at patienten oplever kontinuitet i videregivelsen af dennes informationer. <p>Formålet er at sikre, at patienten oplever en sammenhæng i personalekontakten, så det ikke er nødvendigt for patienten at gentage sygehistorien for mange gange. Få personalekontakter betyder alt andet lige et mindsket behov for informationsudveksling, hvorved muligheden for fejl minimeres. Herudover kan en begrænsning i antallet af lægekontakter betyde, at patienten ikke oplever en udtynding af ansvaret for den lægelege behandling.</p>
Kompetencen skal sikres	<p>En konsekvent minimering af antallet af lægekontakter i ambulatoriet er dog ikke uden problemer. Hensynet til, at patienten kommer i berøring med den højeste grad af faglighed kan således tale for, at kontakten varetages af flere læger. Men skyldes de skiftende lægekontakter manglende planlægning i ambulatoriet, vil der være mulighed for forbedringer.</p>
Antallet af lægekontakter?	<p>Patienternes erindring om antallet af lægekontakter fremgår af Tabel 9. Kun patienter med mere end én ambulatoriekontakt er medtaget i tabellen.</p>
For mange kontakter?	<p>Tabel 10 viser patienternes vurdering af, om han eller hun har skullet tale med for mange forskellige læger i sin kontakt med ambulatoriet. Der er kun medtaget patienter, der har haft mere end et besøg i ambulatoriet.</p> <p>I Tabel 10 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om vurderingen af antallet af læger.</p>
Udlevering af kontaktkort?	<p>Århus Amt indførte i 2005, at alle patienter skal have udleveret et kort med navn på en kontaktperson. Kontaktkortet skal sikre, at patienten eller den pårørende ved, hvem de skal henvende sig til under og efter afsluttet behandling på sygehuset. I den forbindelse er det valgt at spørge patienterne, om de har fået sådan et kort. Resultatet af undersøgelsen for afdelingen fremgår af Tabel 11. Sammenligningstal for gennemsnit, bedste og dårligste afdeling vil først foreligge når 4. runde er gennemført (spørgsmålet er ikke stillet i undersøgelser gennemført uden for Århus Amt, hvorfor tabellen her kun rummer streger).</p>

**Tabel 12 Patienternes samlede vurdering af
Børneambulatoriet, Randers Centralsygehus**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?

Svar i procent af ANTAL patienter	Ambulatoriets resultater			Andre ambulatorier		
	Forrige	Seneste	Nu	Gennemsnit	"Bedste" ambulatorium	"Dårligste" ambulatorium
	118	97	95			
Antal	118	97	95			
	%	%	%	%	%	%
Fem stjerner (enestående)	19,5	28,9	21,1	25,0	38,3	15,8
Fire stjerner (godt)	54,2	58,8	60,0	60,4	57,4	56,9
Tre stjerner (både godt og dårligt)	22,0	11,3	13,7	12,3	4,3	24,8
To stjerner (dårligt)	3,4	1,0	3,2	1,4	0,0	2,0
En stjerne (uacceptabelt)	0,8	0,0	2,1	0,8	0,0	0,5
Andel kritiske helhedsvurderinger	26,3	12,4	18,9	14,5	4,3	27,2

- Pga. afrunding kan andel kritiske helhedsvurderinger afvige fra en summation af 1, 2 og 3 stjerner.

- "Bedste ambulatorium" har størst andel 4 og 5 stjerner blandt ambulatorierne i rapportens sammenligningsgrundlag.

- "Dårligste ambulatorium" har mindst andel 4 og 5 stjerner blandt ambulatorierne i rapportens sammenligningsgrundlag.

7. Samlet indtryk af ambulatoriet

Fra 5 til 1 stjerne	<p>Patienterne er i spørgeskemaet blevet bedt om at komme med en samlet vurdering af ambulatoriet. Det er oplyst, at 5 stjerner betyder "enestående", 4 betyder "godt", 3 betyder "både godt og dårligt", 2 betyder "dårligt" og 1 stjerne betyder "uacceptabelt".</p> <p>Lidt teknisk kan man sige, at den samlede karaktergivning afspejler patientens sammenvæjning af de forhold, som han eller hun lægger vægt på i sit forhold til ambulatoriet. Afvejningen kan således godt afspejle forhold, der ikke er stillet spørgsmål om i undersøgelsen.</p>
Gennemsnit, det bedste og det dårligste	<p>Tabel 12 viser patienternes samlede vurdering af ambulatoriet. Tabellen kan sammenlignes med resultaterne fra ambulatoriets eventuelle sidste måling.</p> <p>I Tabel 12 kan man endvidere se, hvordan patienterne fra andre ambulatorier har besvaret spørgsmålet om helhedsvurdering. Ambulatoriet har på denne måde mulighed for at se, hvordan man ligger i forhold til gennemsnittet, og hvordan man ligger i forhold til det bedst og dårligst vurderede ambulatorium.</p> <p>Fra de gennemførte pilotinterviews og fra patienternes kommentarer er det tydeligt, at 4 og 5 stjerner er udtryk for tilfredse patienter. Afgives der derimod kun tre stjerner eller færre, er der tale om markant utilfredshed hos patienten angående visse aspekter, der har betydning for det samlede indtryk af ambulatoriet. I tabel 12 er det derfor også angivet, hvor stor en andel, der har svaret 1, 2 eller 3 stjerner. Denne andel betegnes "andel kritiske helhedsvurderinger".</p>
Kommentarer	<p>Det er værd at bemærke, at det er meget forskellige forhold, der kan betyde fradrag eller tillæg i antallet af stjerner. Dette fremgår af skemaets næste spørgsmål, hvor patienten er bedt om at begrunde, hvorfor han eller hun gav netop det antal stjerner. Disse kommentarer fremgår i deres fulde ordlyd af bilag 3.</p>
Forskel på patienter?	<p>I bilag 2 kan man se, om stjernetildelingen varierer mellem de forskellige grupper af patienter i undersøgelsen, herunder forskelle mellem delambulatorier og grupper af diagnosekoder.</p>

Litteratur

- “Delivering quality service. Balancing Customer Perceptions and Expectations”. Valari A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. New York. (1990)
- “Den etiske praksis”. Mette Morsing. København. (1991)
- “Målsætninger for patientservice og samarbejde”. Århus Amts sygehushvæsen. (1993)
- “Kvalitet som mål – i offentlig virksomhed”. Ole Nørgaard Madsen. Centrum. (1993)
- “Borgernes syn på den offentlige sektor”. Finansministeriet. (1995)
- “Patientservice”. Resume af 18 undersøgelser på ambulatorier i Århus Amt. Service- og kvalitetskontoret. (1994)
- “Undersøgelser om patienttilfredshed – en brugsbog”. Ringkjøbing Amt. (1994)
- “Brugerundersøgelser på hospitalsafdelinger – en vejledning”. Københavns Sundhedsvæsen. (1994)
- “Introduktion til kvalitetsarbejde”. Bind 1 og 2. Service- og kvalitetskontoret, Århus Amt. (1994)
- “Service management and marketing”. Christian Grönroos. Lexington Books. Massachusetts. (1990)
- “Brugerundersøgelse af hjemmehjælpen”. Et eksempel med fokus på metode. Erik Riiskjær m.fl. FOKUS. (1995)
- “Expectations as Determinants of patient Satisfaction: Concepts, Theory and Evidence”. International Journal for Quality in Health Care. Volume 7, Number 2. (1995)
- “Omsorg på Riget”. Patient og personalesynspunkter. Lis Adamsen, Jesper K. Fisker og Jan K. Madsen. Universitetshospitalernes Center for Sygeplejeforskning. (1995)
- “Dialogen med patienten”. Handbok om att samla in och ta tillvara patienternas erfarenheter. SPRI's forlag. (1995)
- “I hinandens øjne”. Ole Thyssen. Gyldendal. (1995)
- “Patienten värderer vården“ - en vägeledning till frågeformuleret KUPP, Kvalitet ur Patientens Perspektiv. Vårdförbundet SHSTF. Stockholm. (1995)
- “Problemidentifikation og kvalitetsvurdering i sundhedsvæsenet“. Teori, metode og resultater. Jan Maintz. Munksgaard. (1995)
- “I grænsefladen mellem liv og død”. Helle Ploug Hansen. Gyldendal Undervisning. (1995)

- “Århus Amts fælles kvalitetspolitik”. Århus Amt. (1995)
- “Organisationsudvikling gennem dialog”. Helle Alrø (red). Ålborg Universitetsforlag. (1996)
- Bruger- og patienttilfredshedsundersøgelser i sundhedsvæsenet 1990-1994. Dike. (1996)
- “Slik jeg ser det” – pasienter og andre samarbeidspartnere uttaler seg om Rikshospitalet. Rikshospitalet. Oslo. (1996)
- “Fødselshjælpen i Århus Amt”. Set med brugernes øjne. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1996)
- “Organkirurgiske sengeafdelinger i Århus Amt – set med patientens øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1997)
- “Ta’ temperaturen. En rapport om patienttilfredshed på de fynske sygehuse”. Fyns Amt. (1998)
- “Et liv der ikke dør”. En bog om lægekunst og menneskelighed. Margrethe Lomholt Kemp og Peter Kemp. Spektrum. (1998)
- “Hvad mener patienterne?”. Sundhedsvæsenet Frederiksborg Amt. (1998)
- “Patienten i centrum? Brugerundersøgelser, lægperspektiver og kvalitetsudvikling”. Helle U. Timm . DSI rapport 97.06. (1997)
- “Den rituelle refleksion – om evaluering i organisationer”. Peter Dahler-Larsen. Odense Universitetsforlag. (1998)
- “Patienthåndbogen”. Lone Scocozza. Gads forlag. (1998)
- “Danmarks første folkehøring”. Afrapportering fra en folkehøring om det fynske sygehusvæsen. Kasper Møller Hansen. Fyns Amt. (1999)
- “Skadestuerne i Århus Amt – set med patienternes øjne”. Service- og kvalitetskontoret. Århus Amt. (1999)
- “Århus Amts Virksomhedsmodel”. Århus Amt. (1999)
- “Pasient erfaringer og helserelatert livskvalitet i norske sykehuse”. Forskningsrapport nr. 3. HELTEF-Stiftelse for helsetjenestefor-ankring. (1999)
- ”Århus Amt – set med patientens øjne, 2. måling”. Kvalitetsafdelingen. (2003)
- ”Patienternes vurdering af landets sygehuse”. Spørgeskemaundersøgelse blandt 34.000 patienter. Amterne, HS og Sundhedsministeriet. (2001)
- ”Tendenser i evaluering”. Peter Dahler-Larsen og Hanne Kathrine Krostrup (red). Odense Universitetsforlag (2001)
- ”Patientens møde med sundhedsvæsenet”. De mellem menneskelige relationer. Kvalitetsafdelingen. Århus Amt. (2003)
- ”Hvad oplever patienten på sygehuset? – Et afdelingsbaseret koncept til systematisk indsamling af patientoplevelser på somatiske sygehuse”. Erik Riiskjær. Kvalitetsafdelingen. (2003)

Bilag 1. Følgebrev og skema

Fornavn, Efternavn
Adresse Husnummer
Postnummer By

Dato _____

Du har i perioden fra den < _____ > til den < _____ > været til behandling eller undersøgelse på < _____ ambulatorium> <sygehusnavn>.

Da vi regelmæssigt gennemfører undersøgelser af patienternes tilfredshed med vore ydelser, beder vi dig udfylde vedlagte skema om din oplevelse af din indlæggelse på vor afdeling. Vi ønsker, at du er ærlig i din vurdering, så vi løbende kan forbedre kvaliteten af vort arbejde.

Skemaet bedes sendt til Kvalitetsafdelingen, helst inden for 14 dage fra modtagelsen (frankeret svarkuvert er vedlagt).

I skemaet kan du på næsten alle spørgsmål begrunde dine afkrydsninger. Sådanne begrundelser med dine egne ord er værdifulde for os. Skulle der ikke være plads nok på skemaet, er du velkommen til at vedlægge dem i brevform.

Måske er der enkelte spørgsmål, der ikke passer på din situation. I disse tilfælde beder vi dig krydse "Ved ikke/ej relevant".

Du skal ikke skrive navn på skemaet. Det indsendte skema behandles anonymt af Århus Amts Kvalitetsafdeling, som udarbejder en rapport til os. Alle svar og kommentarer vil fremstå, så ingen patienter kan genkendes i rapporten. Har du således noget konkret, du ønsker at drøfte med afdelingen, bedes du selv rette direkte henvendelse til afdelingen.

Hvis du ikke selv er i stand til at udfylde skemaet, kan du måske få dine pårørende til at udfylde det.

Har du spørgsmål til spørgeskemaet, kan du ringe til Århus Amt, projektleder Erik Riiskjær, tlf.nr. 8944 6360.

Vi håber på din velvilje, da det er vigtigt, at flest mulige patienter svarer på skemaet. På forhånd tak for din medvirken.

Venlig hilsen

Adm. Overlæge
NN

Oversygeplejerske
NN

16. Hvad er dit samlede indtryk af NN Ambulatorium?

- ***** (Enestående)
 **** (Godt)
 *** (Både godt og dårligt)
 ** (Dårligt)
 * (Uacceptabelt)
 Ved ikke

17. Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode idéer til afdelingen)

18. Har du selv opsøgt information om din sygdom via patientforeninger, biblioteker eller på internettet?

- (altså andre steder end på sygehuset eller hos din egen læge/speciallæge)
 Har søgt information Har ikke søgt information

19. Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?

- Ja Nej Ved ikke

20. Skemaet er udfyldt af?

- Patienten
 Pårørende

23. Alder? (patientens)

år

24. Dit modersmål? (patientens)

- Dansk Ikke dansk

21. Køn? (patientens)

- Mand
 Kvinde

22. Bor du i Århus Amt? (patienten)

- Ja
 Nej

Tak for din medvirken!

ÅRHUS AMT
© Kvalitetsafdelingen

Afd. kode: XX

Evt. afsnitkode: XX

Evt. sygdomsgruppe

Tilfreds med

NN Ambulatorium

NN Sygehus

1. Hvor mange gange har du inden for de seneste 2 år været i NN Ambulatorium? Antal gange (evt. cirka)

2. På hvilken ugedag lå dit seneste besøg på ambulatoriet?

- Mandag Torsdag
 Tirsdag Fredag
 Onsdag Husker ikke

3. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse fra du skulle møde til du blev kaldt ind? (besvares ud fra seneste besøg)

- Ingen ventetid (eller ind før tid)
 Under 30 minutter
 Mellem 30 og 60 minutter
 Over 60 minutter
 Ved ikke

4. Hvor mange forskellige læger har du inden for de seneste 2 år mødt i ambulatoriet i forbindelse med din nuværende sygdom? Antal læger (evt. cirka)

5. Har du i din kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?

- Ja Nej Ved ikke

6. Har du været indlagt på afdelingens sengeafdeling i forbindelse med din sygdom? Ja Nej

Bedes besvaret ud fra alle dine besøg i ambulatoriet:



7. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid i venteværelset?

Kommentarer:

8. Var lægerne velforberedte, når du mødte dem i ambulatoriet?

Kommentarer:

9. Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?

Kommentarer:

10. Fik du indtryk af, at plejepersonalet var gode til deres fag?

Kommentarer:

11. Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)

Kommentarer:

12. Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandling, bivirkninger mv.)

Kommentarer:

13. Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

Kommentarer:

14. Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?

Kommentarer:

15. Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)

Kommentarer:



Bilag 2. Svarene opdelt efter patientgrupper

Fra generel tilfredshed til fokus på udvalgte grupper

Når man kvalitetsudvikler, skærper man hele tiden kravene, efterhånden som man når resultater. Det er således udmærket, at man på sygehusområdet kan mønstre generel høj tilfredshed blandt patienterne. Næste skridt er at dykke ned i undergrupperne for at se, om der er særlige grupper, der stadig har behov for forbedringer. For eksempel kan der godt være generel tilfredshed med afdelingens evne til at informere, men hvad sker der, hvis man ser på de grupper, som af forskellige grunde kan have særlig brug for information? F.eks. de der ikke har den store sygehuserfaring.

Bilagets opbygning

Hvert af undersøgelsens holdningsspørgsmål er analyseret i en tabel. For hver tabel kan man se, hvordan de forskellige grupper har svaret på det stillede spørgsmål. Nederst på siden kan man se, hvordan alle svarpersoner gennemsnitligt har svaret på spørgsmålet.

Der er for alle rækker i tabellen et procenttal for hver af spørgsmålets svarmuligheder. De tre kategorier summerer hele tiden til 100% på tværs. Det vil sige, at uanset hvilken linie man tager, vil man kunne se, hvordan en bestemt gruppe har fordelt sine svar i procent.

I sidste søjle kan man se, hvor mange patienter procenterne dækker over. Det er søjlen "Antal patienter".

Når man vil se, om der er forskel imellem de forskellige grupper, f.eks. mænd og kvinder, foregår det ved at sammenligne procenterne "op og ned". Her kan man f.eks. se efter, hvor mange procent der har svaret "Nej".

Når man læser procenterne, skal man hele tiden holde øje med, at procenttallene dækker over et tilstrækkeligt antal patienter i søjlen "Antal patienter". Er der f.eks. tale om en lille gruppe på 10 patienter, vil procenttallene være usikre, da en patient på den måde tæller for 10%.

Stikprøve

På de fleste afdelinger udgør de udtrukne patienter i undersøgelserne alle patienter, der har været på afdelingen i undersøgelsesperioden. Undersøgelsen har med det udgangspunkt karakter af totalundersøgelse. Man kan således vælge at sammenligne tilfredsheden mellem patientgrupperne direkte uden at tage højde for statistisk usikkerhed.

Man kan også anlægge en mere konservativ tolkning ved at betragte målingen som et tilfældigt udtræk af afdelingens generelle formåen til at opnå høj patienttilfredshed. Med 200 svar vil dette betyde, at procentforskelle mellem to patientgrupper på et spørgsmål skal være på mere end 10 procentpoint, før man kan henføre forskellen til andet end statistisk usikkerhed.

I praksis vil dette konfidensinterval dog overvurdere usikkerheden, da der typisk er tale om meget store stikprøver i forhold til totalpopulationen.

Til praktiske formål kan man derfor godt sammenligne tallene mellem de forskellige patientgrupper direkte, idet man dog ikke skal tillægge forskelle på et til to procent nogen betydning, med mindre der er tale om en udvikling, der gør sig gældende for flere spørgsmål. Herudover skal der hele tiden ses på, hvor mange svar de udregnede procenter er baseret på.

Samvariation er ikke årsags-sammenhæng

At der er samvariation er ikke ensbetydende med, at der er en årsags-sammenhæng. Samvariation kan være resultatet af flere forskellige sammenhænge i baggrundsforholdene. I undersøgelsen er det sådan, at flere af baggrundsspørgsmålene er samvarierende, hvilket skal iagttages, når man tolker på sammenhængene.

Kombinationer af baggrundsspørgsmål

Analyserne foregiver ikke at være den ultimative analyse af de bagvedliggende forhold, der styrer patienternes svar. Analyserne giver alene en første afsøgning af overordnede talmæssige sammenhænge i materialet. De enkelte baggrundsspørgsmål giver hver for sig kun et lille, og ikke dækkende, billede af en gruppe patienter. De undergrupper, der tegnes af baggrundsspørgsmålene, er således ofte særdeles heterogene, og først ved at kombinere de forskellige undergrupper vil man i analysen kunne opnå mere genkendelige grupper fra hverdagen.

Yderligere analyser?

Der er ikke gennemført yderligere analyser i undersøgelsen, dels er analysemulighederne mangfoldige, dels har tidsfristen for afrapportering ikke muliggjort sådanne analyser, og dels er det vurderet, at eventuelle yderligere analyser må udspringe af de behov og ønsker, der må komme fra sygehuset.

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	60,0	20,0	20,0	15
	2-3 besøg	83,3	3,3	13,3	30
	4-9 besøg	60,5	34,2	5,3	38
	Mere end 9 besøg	60,0	30,0	10,0	10
Ugedag	Mandag	70,0	20,0	10,0	10
	Tirsdag	68,4	21,1	10,5	19
	Onsdag	70,0	15,0	15,0	20
	Torsdag	77,3	18,2	4,5	22
	Fredag	45,5	36,4	18,2	11
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	68,1	27,7	4,3	47
	Nej	68,1	14,9	17,0	47
Søgt information	Har søgt information	63,9	26,2	9,8	61
	Har ikke søgt information	72,7	15,2	12,1	33
Køn	Mand	68,6	17,6	13,7	51
	Kvinde	65,9	27,3	6,8	44
Bopæl	Indenamtspatienter	66,7	23,0	10,3	87
	Udenamtspatienter	75,0	12,5	12,5	8
Alder	0-18 år	67,4	22,1	10,5	95
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	67,0	22,0	11,0	91
	Ikke dansk	50,0	50,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	60,0	40,0	0,0	5
	Pårørende	67,9	20,2	11,9	84
Diagnose	Astma/allergi (1)	76,5	17,6	5,9	17
	Endokrinologi (2)	58,3	33,3	8,3	24
	Neuropædiatri (3)	58,8	23,5	17,6	17
	Neonatalogi (4)	85,7	0,0	14,3	7
	Akut infektion (5)	0,0	0,0	0,0	0
	Andet (6)	72,4	17,2	10,3	29
Ambulatorium i alt	Børneambulatoriet	67,4	22,1	10,5	95

Var lægerne velforberejdede, når du mødte dem i ambulatoriet?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	78,6	14,3	7,1	14
	2-3 besøg	65,5	27,6	6,9	29
	4-9 besøg	63,2	23,7	13,2	38
	Mere end 9 besøg	70,0	30,0	0,0	10
Ugedag	Mandag	50,0	30,0	20,0	10
	Tirsdag	73,7	15,8	10,5	19
	Onsdag	75,0	15,0	10,0	20
	Torsdag	57,1	33,3	9,5	21
	Fredag	81,8	18,2	0,0	11
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	68,1	23,4	8,5	47
	Nej	66,7	24,4	8,9	45
Søgt information	Har søgt information	61,7	26,7	11,7	60
	Har ikke søgt information	81,3	15,6	3,1	32
Køn	Mand	63,3	22,4	14,3	49
	Kvinde	72,7	25,0	2,3	44
Bopæl	Indenamtspatienter	65,9	24,7	9,4	85
	Udenamtspatienter	87,5	12,5	0,0	8
Alder	0-18 år	67,7	23,7	8,6	93
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	67,4	24,7	7,9	89
	Ikke dansk	50,0	0,0	50,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	60,0	40,0	0,0	5
	Pårørende	68,3	23,2	8,5	82
Diagnose	Astma/allergi (1)	50,0	31,3	18,8	16
	Endokrinologi (2)	83,3	12,5	4,2	24
	Neuropædiatri (3)	70,6	17,6	11,8	17
	Neonatalogi (4)	85,7	14,3	0,0	7
	Akut infektion (5)	0,0	0,0	0,0	0
	Andet (6)	60,7	32,1	7,1	28
Ambulatorium i alt	Børneambulatoriet	67,7	23,7	8,6	93

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86,7	6,7	6,7	15
	2-3 besøg	89,7	10,3	0,0	29
	4-9 besøg	84,2	15,8	0,0	38
	Mere end 9 besøg	70,0	30,0	0,0	10
Ugedag	Mandag	60,0	40,0	0,0	10
	Tirsdag	84,2	15,8	0,0	19
	Onsdag	95,0	0,0	5,0	20
	Torsdag	86,4	13,6	0,0	22
	Fredag	100,0	0,0	0,0	11
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	85,1	12,8	2,1	47
	Nej	84,8	15,2	0,0	46
Søgt information	Har søgt information	83,6	14,8	1,6	61
	Har ikke søgt information	87,5	12,5	0,0	32
Køn	Mand	84,0	14,0	2,0	50
	Kvinde	86,4	13,6	0,0	44
Bopæl	Indenampatienter	83,7	15,1	1,2	86
	Udenampatienter	100,0	0,0	0,0	8
Alder	0-18 år	85,1	13,8	1,1	94
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	84,4	14,4	1,1	90
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	80,0	20,0	0,0	5
	Pårørende	84,3	14,5	1,2	83
Diagnose	Astma/allergi (1)	82,4	11,8	5,9	17
	Endokrinologi (2)	100,0	0,0	0,0	24
	Neuropædiatri (3)	94,1	5,9	0,0	17
	Neonatalogi (4)	100,0	0,0	0,0	7
	Akut infektion (5)	0,0	0,0	0,0	0
	Andet (6)	67,9	32,1	0,0	28
Ambulatorium i alt	Børneambulatoriet	85,1	13,8	1,1	94

Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	84,6	7,7	7,7	13
	2-3 besøg	88,5	11,5	0,0	26
	4-9 besøg	81,1	18,9	0,0	37
	Mere end 9 besøg	60,0	40,0	0,0	10
Ugedag	Mandag	66,7	33,3	0,0	9
	Tirsdag	66,7	33,3	0,0	18
	Onsdag	83,3	11,1	5,6	18
	Torsdag	90,0	10,0	0,0	20
	Fredag	100,0	0,0	0,0	11
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	78,3	19,6	2,2	46
	Nej	85,4	14,6	0,0	41
Søgt information	Har søgt information	78,0	20,3	1,7	59
	Har ikke søgt information	89,3	10,7	0,0	28
Køn	Mand	83,7	14,3	2,0	49
	Kvinde	79,5	20,5	0,0	39
Bopæl	Indenamtspatienter	81,5	17,3	1,2	81
	Udenamtspatienter	85,7	14,3	0,0	7
Alder	0-18 år	81,8	17,0	1,1	88
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	82,1	16,7	1,2	84
	Ikke dansk	50,0	50,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	75,0	25,0	0,0	4
	Pårørende	80,8	17,9	1,3	78
Diagnose	Astma/allergi (1)	76,5	17,6	5,9	17
	Endokrinologi (2)	91,3	8,7	0,0	23
	Neuropædiatri (3)	86,7	13,3	0,0	15
	Neonatalogi (4)	100,0	0,0	0,0	6
	Akut infektion (5)	0,0	0,0	0,0	0
	Andet (6)	69,2	30,8	0,0	26
Ambulatorium i alt	Børneambulatoriet	81,8	17,0	1,1	88

Forløb dine ambulatoribesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	92,9	7,1	0,0	14
	2-3 besøg	82,6	13,0	4,3	23
	4-9 besøg	67,6	29,7	2,7	37
	Mere end 9 besøg	77,8	22,2	0,0	9
Ugedag	Mandag	90,0	10,0	0,0	10
	Tirsdag	82,4	11,8	5,9	17
	Onsdag	73,7	26,3	0,0	19
	Torsdag	72,2	27,8	0,0	18
	Fredag	60,0	30,0	10,0	10
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	76,9	20,5	2,6	39
	Nej	77,8	20,0	2,2	45
Søgt information	Har søgt information	72,2	25,9	1,9	54
	Har ikke søgt information	86,7	10,0	3,3	30
Køn	Mand	72,7	27,3	0,0	44
	Kvinde	82,9	12,2	4,9	41
Bopæl	Indenamtspatienter	79,5	17,9	2,6	78
	Udenamtspatienter	57,1	42,9	0,0	7
Alder	0-18 år	77,6	20,0	2,4	85
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	78,0	19,5	2,4	82
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	1
Skemaet udfyldt af	Patienten	40,0	60,0	0,0	5
	Pårørende	78,4	18,9	2,7	74
Diagnose	Astma/allergi (1)	80,0	20,0	0,0	15
	Endokrinologi (2)	68,2	31,8	0,0	22
	Neuropædiatri (3)	75,0	12,5	12,5	16
	Neonatalogi (4)	100,0	0,0	0,0	4
	Akut infektion (5)	0,0	0,0	0,0	0
	Andet (6)	85,2	14,8	0,0	27
Ambulatorium i alt	Børneambulatoriet	77,6	20,0	2,4	85

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	73,3	20,0	6,7	15
	2-3 besøg	79,3	13,8	6,9	29
	4-9 besøg	78,9	15,8	5,3	38
	Mere end 9 besøg	60,0	40,0	0,0	10
Ugedag	Mandag	50,0	50,0	0,0	10
	Tirsdag	68,4	21,1	10,5	19
	Onsdag	95,0	5,0	0,0	20
	Torsdag	77,3	13,6	9,1	22
	Fredag	81,8	18,2	0,0	11
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	74,5	21,3	4,3	47
	Nej	78,3	15,2	6,5	46
Søgt information	Har søgt information	72,1	19,7	8,2	61
	Har ikke søgt information	84,4	15,6	0,0	32
Køn	Mand	74,0	20,0	6,0	50
	Kvinde	79,5	15,9	4,5	44
Bopæl	Indenamtspatienter	74,4	19,8	5,8	86
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	8
Alder	0-18 år	76,6	18,1	5,3	94
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	76,7	18,9	4,4	90
	Ikke dansk	50,0	0,0	50,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	60,0	40,0	0,0	5
	Pårørende	75,9	18,1	6,0	83
Diagnose	Astma/allergi (1)	76,5	11,8	11,8	17
	Endokrinologi (2)	87,5	12,5	0,0	24
	Neuropædiatri (3)	82,4	5,9	11,8	17
	Neonatalogi (4)	85,7	14,3	0,0	7
	Akut infektion (5)	0,0	0,0	0,0	0
	Andet (6)	64,3	32,1	3,6	28
Ambulatorium i alt	Børneambulatoriet	76,6	18,1	5,3	94

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	77,8	22,2	0,0	9
	2-3 besøg	69,6	21,7	8,7	23
	4-9 besøg	78,4	18,9	2,7	37
	Mere end 9 besøg	77,8	0,0	22,2	9
Ugedag	Mandag	50,0	40,0	10,0	10
	Tirsdag	64,7	23,5	11,8	17
	Onsdag	86,7	6,7	6,7	15
	Torsdag	93,8	6,3	0,0	16
	Fredag	90,0	10,0	0,0	10
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	74,4	18,6	7,0	43
	Nej	77,8	16,7	5,6	36
Søgt information	Har søgt information	77,8	13,0	9,3	54
	Har ikke søgt information	72,0	28,0	0,0	25
Køn	Mand	73,3	22,2	4,4	45
	Kvinde	80,0	11,4	8,6	35
Bopæl	Indenamtspatienter	74,3	18,9	6,8	74
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	0,0	6
Alder	0-18 år	76,3	17,5	6,3	80
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	75,0	18,4	6,6	76
	Ikke dansk	100,0	0,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	75,0	25,0	0,0	4
	Pårørende	74,6	18,3	7,0	71
Diagnose	Astma/allergi (1)	75,0	18,8	6,3	16
	Endokrinologi (2)	85,0	10,0	5,0	20
	Neuropædiatri (3)	80,0	13,3	6,7	15
	Neonatalogi (4)	100,0	0,0	0,0	4
	Akut infektion (5)	0,0	0,0	0,0	0
	Andet (6)	62,5	29,2	8,3	24
Ambulatorium i alt	Børneambulatoriet	76,3	17,5	6,3	80

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?					
		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	80,0	20,0	0,0	15
	2-3 besøg	72,4	20,7	6,9	29
	4-9 besøg	81,6	10,5	7,9	38
	Mere end 9 besøg	66,7	22,2	11,1	9
Ugedag	Mandag	60,0	20,0	20,0	10
	Tirsdag	63,2	31,6	5,3	19
	Onsdag	94,7	5,3	0,0	19
	Torsdag	81,8	13,6	4,5	22
	Fredag	100,0	0,0	0,0	11
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	80,4	13,0	6,5	46
	Nej	73,9	19,6	6,5	46
Søgt information	Har søgt information	76,7	16,7	6,7	60
	Har ikke søgt information	78,1	15,6	6,3	32
Køn	Mand	74,5	17,6	7,8	51
	Kvinde	81,0	14,3	4,8	42
Bopæl	Indenampatienter	75,3	17,6	7,1	85
	Udenampatienter	100,0	0,0	0,0	8
Alder	0-18 år	77,4	16,1	6,5	93
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	77,5	15,7	6,7	89
	Ikke dansk	50,0	50,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	66,7	33,3	0,0	3
	Pårørende	76,2	16,7	7,1	84
Diagnose	Astma/allergi (1)	75,0	18,8	6,3	16
	Endokrinologi (2)	100,0	0,0	0,0	23
	Neuropædiatri (3)	82,4	11,8	5,9	17
	Neonatalogi (4)	100,0	0,0	0,0	7
	Akut infektion (5)	0,0	0,0	0,0	0
	Andet (6)	55,2	31,0	13,8	29
Ambulatorium i alt	Børneambulatoriet	77,4	16,1	6,5	93

Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)		Ja	Både og	Nej	Antal patienter
		%	%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	71,4	14,3	14,3	14
	2-3 besøg	75,0	20,0	5,0	20
	4-9 besøg	75,0	10,0	15,0	20
	Mere end 9 besøg	83,3	16,7	0,0	6
Ugedag	Mandag	83,3	16,7	0,0	6
	Tirsdag	68,8	25,0	6,3	16
	Onsdag	72,7	18,2	9,1	11
	Torsdag	70,6	5,9	23,5	17
	Fredag	100,0	0,0	0,0	4
	Lørdag	0,0	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	70,0	16,7	13,3	30
	Nej	80,6	12,9	6,5	31
Søgt information	Har søgt information	71,1	15,8	13,2	38
	Har ikke søgt information	78,3	17,4	4,3	23
Køn	Mand	76,5	11,8	11,8	34
	Kvinde	71,4	21,4	7,1	28
Bopæl	Indenamtspatienter	73,2	17,9	8,9	56
	Udenamtspatienter	83,3	0,0	16,7	6
Alder	0-18 år	74,2	16,1	9,7	62
	19-39 år	0,0	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	75,0	15,0	10,0	60
	Ikke dansk	50,0	50,0	0,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	100,0	0,0	0,0	1
	Pårørende	72,7	16,4	10,9	55
Diagnose	Astma/allergi (1)	58,3	16,7	25,0	12
	Endokrinologi (2)	88,9	11,1	0,0	9
	Neuropædiatri (3)	57,1	35,7	7,1	14
	Neonatalogi (4)	80,0	0,0	20,0	5
	Akut infektion (5)	0,0	0,0	0,0	0
	Andet (6)	85,7	9,5	4,8	21
Ambulatorium i alt	Børneambulatoriet	74,2	16,1	9,7	62

Har du i kontakt med ambulatoriet skullet tale med for mange forskellige læger?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	0,0	0,0	0
	2-3 besøg	13,8	86,2	29
	4-9 besøg	34,3	65,7	35
	Mere end 9 besøg	25,0	75,0	8
Ugedag	Mandag	50,0	50,0	6
	Tirsdag	28,6	71,4	14
	Onsdag	12,5	87,5	16
	Torsdag	13,3	86,7	15
	Fredag	20,0	80,0	10
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	32,4	67,6	37
	Nej	17,1	82,9	35
Søgt information	Har søgt information	27,5	72,5	51
	Har ikke søgt information	20,0	80,0	20
Køn	Mand	32,5	67,5	40
	Kvinde	15,6	84,4	32
Bopæl	Indenamtspatienter	27,7	72,3	65
	Udenamtspatienter	0,0	100,0	7
Alder	0-18 år	25,0	75,0	72
	19-39 år	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	26,5	73,5	68
	Ikke dansk	0,0	100,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	50,0	50,0	4
	Pårørende	24,6	75,4	65
Diagnose	Astma/allergi (1)	30,0	70,0	10
	Endokrinologi (2)	18,2	81,8	22
	Neuropædiatri (3)	16,7	83,3	12
	Neonatalogi (4)	0,0	100,0	5
	Akut infektion (5)	0,0	0,0	0
	Andet (6)	39,1	60,9	23
Ambulatorium i alt	Børneambulatoriet	25,0	75,0	72

Har du i din kontakt med ambulatoriet fået udleveret et kort med navn på en person du kunne kontakte?				
		Ja	Nej	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	46,7	53,3	15
	2-3 besøg	43,3	56,7	30
	4-9 besøg	50,0	50,0	32
	Mere end 9 besøg	37,5	62,5	8
Ugedag	Mandag	50,0	50,0	10
	Tirsdag	57,9	42,1	19
	Onsdag	43,8	56,3	16
	Torsdag	27,8	72,2	18
	Fredag	63,6	36,4	11
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	52,3	47,7	44
	Nej	38,1	61,9	42
Søgt information	Har søgt information	42,9	57,1	56
	Har ikke søgt information	51,6	48,4	31
Køn	Mand	53,3	46,7	45
	Kvinde	38,1	61,9	42
Bopæl	Indenamtspatienter	47,5	52,5	80
	Udenamtspatienter	28,6	71,4	7
Alder	0-18 år	46,0	54,0	87
	19-39 år	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	45,8	54,2	83
	Ikke dansk	0,0	100,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	50,0	50,0	4
	Pårørende	48,7	51,3	78
Diagnose	Astma/allergi (1)	46,7	53,3	15
	Endokrinologi (2)	61,9	38,1	21
	Neuropædiatri (3)	37,5	62,5	16
	Neonatalogi (4)	0,0	100,0	7
	Akut infektion (5)	0,0	0,0	0
	Andet (6)	50,0	50,0	28
Ambulatorium i alt	Børneambulatoriet	46,0	54,0	87

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriet?				
		4 eller 5 stjerner	1, 2, 3 stjerner	Antal patienter
		%	%	
Antal besøg	Kun 1 besøg	86,7	13,3	15
	2-3 besøg	76,7	23,3	30
	4-9 besøg	84,2	15,8	38
	Mere end 9 besøg	70,0	30,0	10
Ugedag	Mandag	70,0	30,0	10
	Tirsdag	78,9	21,1	19
	Onsdag	90,0	10,0	20
	Torsdag	86,4	13,6	22
	Fredag	90,9	9,1	11
	Lørdag	0,0	0,0	0
Tidligere indlagt	Ja	80,9	19,1	47
	Nej	80,9	19,1	47
Søgt information	Har søgt information	75,4	24,6	61
	Har ikke søgt information	90,9	9,1	33
Køn	Mand	80,4	19,6	51
	Kvinde	81,8	18,2	44
Bopæl	Indenamtspatienter	79,3	20,7	87
	Udenamtspatienter	100,0	0,0	8
Alder	0-18 år	81,1	18,9	95
	19-39 år	0,0	0,0	0
	40-59 år	0,0	0,0	0
	60-69 år	0,0	0,0	0
	70-79 år	0,0	0,0	0
	80 år eller mere	0,0	0,0	0
Modersmål	Dansk	81,3	18,7	91
	Ikke dansk	50,0	50,0	2
Skemaet udfyldt af	Patienten	100,0	0,0	5
	Pårørende	78,6	21,4	84
Diagnose	Astma/allergi (1)	76,5	23,5	17
	Endokrinologi (2)	91,7	8,3	24
	Neuropædiatri (3)	88,2	11,8	17
	Neonatalogi (4)	85,7	14,3	7
	Akut infektion (5)	0,0	0,0	0
	Andet (6)	69,0	31,0	29
Afdeling i alt	Børneambulatoriet	81,1	18,9	95

Bilag 3. Patienternes kommentarer

Læsevejledning til patienternes kommentarer

Bilag 3

Patienterne forklarer utilfredse kryds

Læses kommentarerne i rapporten i deres helhed, er det vigtigt at gøre opmærksom på, at kommentarerne ikke er repræsentative. Det viser sig altid i sådanne undersøgelser, at der er en tendens til, at kommentarer ofte giver et mere kritisk helhedsindtryk end de afgivne krydser. Dette hænger blandt andet sammen med, at der hyppigt knyttes en uddybende bemærkning til et kritisk kryds. En sammenligning af de satte kryds og de skrevne kommentarer viser herudover, at en svarperson godt kan være tilfreds med et spørgsmål, selvom han/hun er kommet med en kritisk kommentar. Der er altså ved afkrydsningen foretaget en helhedsvurdering af det stillede spørgsmål, samtidig med at svarpersonen gør opmærksom på, at der er en del af spørgsmålet, som ikke kan gives en positiv besvarelse.

Kvalitativ analyse

Det er altså meningsløst at begynde at optælle kritiske og positive kommentarer. Kommentarerne skal behandles kvalitativt, og giver altså primært et indtryk af de mange årsager og fænomener, der kan ligge bag de forskellige krydser. Det være sig positive som negative ytringer. Sat på spidsen kan man sige: hvor mange kritiske kommentarer skulle der for eksempel til for at opveje en kommentar fra et forældrepar, der skrev om deres barns indlæggelse: "De reddede hans liv".

Patienternes egne kommentarer











Det er tilstræbt at gengive kommentarerne i den form, de er afgivet. Enkelte kommentarer er dog søgt anonymiseret. Det gælder konsekvent, hvor der er nævnt navne. Kommentarerne er skrevet i en rækkefølge svarende til det spørgsmål, de faldt ved.

Kommentarerne bringes som sagt anonymt. Dog bringes tre udvalgte oplysninger om den patient kommentarerne stammer fra. Det kan være alder, køn, diagnose og/eller indlæggelsesform (akut eller planlagt). Herudover er oplyst, hvordan patienten har svaret på det spørgsmål, hvortil der er knyttet en kommentar. Kommentarerne er desuden afsnitsopdelte, hvor dette er relevant.

Kommentarerne, der begrundet antallet af stjerner, er forsynet med oplysning om antallet af afgivne stjerner, alder og diagnose.

Der er ikke gjort forsøg på at rette eventuelle faktuelle fejl oplysninger i kommentarerne.

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid i venteværelset?

-  *Vi har kun kunnet få tider omkring middag. Det passer dårligt m.h.t. spisning og middagslur. Det gør ventetiden endnu mere generende.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Det er rart, at der er saftvand til børnene og kaffe til forældrene.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Vi har prøvet at vente oppe på 10. sal i lang tid, fordi der var skrevet forkert i brevet, vi modtog. Vi skulle have været på 4. sal. De ventede på os!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Vi kommer normalt til inden 15 minutters ekstra ventetid, og det er ok. Sidste gang - 45 minutters ventetid - det er for lang tid.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Ventetiden kunne dog godt afkortes en smule.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Kom til med det samme.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Vi ventede i 6 timer fra ankomst til blodprøverne skulle tages. Det kunne måske være gjort lidt hurtigere.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Det kommer an på børnenes humør.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Nogle gange var der lidt ventetid, men det gjorde ikke noget. Der var vand og saft, samt ting at læse og en hyggelig krog at sidde i.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Det er ret irriterende, at man tager fri fra arbejde for at få sit barn til undersøgelse til et bestemt klokkeslæt, og man så alligevel ALTID skal vente.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)



Gerne mere læsestof for voksne.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)



Ventetiden betyder ikke noget, hvis det bare er den samme læge, vi venter på hver gang.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuropædiatri (3)



Nogle gange er der ventetid på 30-45 minutter.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Endokrinologi (2)



Vi ventede ca. 45 minutter. Det er lang tid, når man er nervøs.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



I starten var det generende, da vi ikke forventede det. Når det forventes, er det ikke så generende.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)



Enkelte gange har der ingen ventetid været.


Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)

Var lægerne velforbereede, når du mødte dem i ambulatoriet?

 Første gang vidste lægen naturligvis intet på forhånd. Anden gang havde lægen ikke engang sat sig ind i sagen og svarede i øst, når vi spurgte i vest.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)

 Ny læge næsten hver gang. Brugte meget tid på at læse i journalen.

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)


 Så absolut. Flinke og behagelige.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Endokrinologi (2)


 Nogle mere end andre.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)


 Ikke alle læger har gjort sig den ulejlighed at sætte sig ind i mit barns sygdom inden.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)

 Lægerne har generelt været velforbereede, men af og til har de ikke læst eller modtaget de svar, vi er der for at modtage.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)

 Første læge: ja.


Anden læge: nej.

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)


 Havde ikke gennemlæst de sidste ting.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuropædiatri (3)


 Jeg synes, det var ok. De havde tydeligvis travlt.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuropædiatri (3)

 Journalen skal altid først læses op, imens vi er der.

Respondentens svar: Nej











Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Endokrinologi (2)

-  *Lægen var forberedt, men sygeplejersken, som vi havde kontakt med sidste gang, måtte læse journalen undervejs. Havde skimmet den på forhånd og derved misforstået forløbet.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Der var ikke helt styr på datoerne for blodprøver.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *De kan godt stille spørgsmål angående tid, etc. - hvor og hvornår man har været der. Det kan jeg ikke huske fra tid til anden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Én gang havde lægen ikke læst journalen, hvad jeg synes, er lidt dårligt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Vi mødte den samme dygtige, venlige og søde læge hver gang. Hun var altid velforberedt, så vi følte os godt modtaget og var trygge ved hendes vurderinger, osv.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Mødte ikke nogen læge - kun en sygeplejerske, der først lige skulle læse om vores barn, da vi var kaldt ind.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Ikke alle, desværre. Én skrev sågar forkert i journalen. Pinligt. De andre har været ok.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Ved anden og sidste undersøgelse var de.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *NN var yderst velforberedt og satte sig fuldstændig ind i vores sag.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Kontakt via internet vedrørende blodsuktermålinger fungerede ikke optimalt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Endokrinologi (2)

Lyttede lægerne i ambulatoriet med interesse, når du sagde noget?

-  *De er rigtig gode til at lytte til, hvad jeg siger.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Det var som om, de fra starten havde besluttet sig for et forløb, uagtet vores inputs.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Bestemt, der er tid til spørgsmål, hvis man har nogen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Nogle mere end andre. Den sidste virkede ikke særlig interesseret - sad med ben og arme over kors - et utrolig negativt kropssprog. Og så en LÆGE.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Ja, og de talte også meget til barnet, hvilket var positivt. Han kunne selv svare på mange spørgsmål (7 år gammel).*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Fik svar på spørgsmål.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Jeg mener f.eks. ikke, at mit barn har astma, for det hoster ikke. Alligevel skal det igennem nogle prøver, der viser, at det ikke har astma.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *En læge var lidt træls. Synes ikke, hvad jeg sagde, var sandt. Men ellers har de haft respekt for vores holdning.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Venlig og imødekommende. Rigtig god til at få kontakt til vores datter, så de selv kunne tale om tingene. Rart.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Viste interesse for mig som person.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Endokrinologi (2)



Da vi gik derfra, talte vi om, at vi var meget positivt overraskede over, hvor specialiserede de virkede, og at de så samtidig var RIGTIG gode til børn. Det var bare dejligt.

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Astma/allergi (1)



Lægen tog sig rigtig god tid til at lytte til min datter.








Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år










Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)










Fik du indtrykket af, at plejepersonalet var gode til deres fag?

-  *Det var faktisk kun den tilknyttede sygeplejerske, der gav os relevante svar. Hende har vi også haft løbende kontakt med.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Søde over hele linien.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Der kan være stor variation i fagligheden.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Men beslutningen om det videre forløb var stort set truffet på forhånd, og det tog en del tid at ændre det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *De var ikke forberedte.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *De fleste, ja. Én skulle dog drøfte sagen med to andre og ville skrive tilbage. Der gik fem uger.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Dog fungerede receptudskrivning og henvisning ikke.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Der var én af lægerne, der virkede meget ny i diabetessammenhæng.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Endokrinologi (2)

Forløb dine ambulatoriebesøg uden generende ventetid under besøget? (røntgen eller prøvetagning)

-  *Har én gang oplevet ca. 2 timers ventetid ved røntgen - jeg tror, vi blev glemt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Der kan være ventetid i forbindelse med blodprøve, men det er acceptabelt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Der var ingen sammenhæng imellem ultralydsscanningen og mødet på Børneambulatoriet. Vi havde fået en tid til scanning i juni og skulle tale om den i april, men vi fik ændret tiden, så samtale og scanning blev samme dag i april.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Blodprøvetagningen er ofte svær at vente på. Vi bekymrer os jo.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Det var op til en weekend.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Vi har 2 gange været til prøvetagning. Den ene gang kiksede kommunikationen imellem Børneambulatoriet og afdelingen, hvor man tager blodprøver.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Røntgenundersøgelsen var bare super. Kom endda til før tiden.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Vi fik taget en urinprøve og fik resultatet på stedet.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Vi oplever, at der ALTID er ventetid, men det er ikke generende, når man forventer det.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Endokrinologi (2)

Fik du den information, du havde brug for i din kontakt med ambulatoriet? (om sygdommen, undersøgelser, behandlinger, bivirkninger mv.)

-  *De kunne godt fortælle om bivirkningerne ved min medicin. Fik aldrig at vide, hvilke bivirkninger der var.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Vi har løbende haft telefonisk kontakt med sygeplejersken. Hun har besvaret vores spørgsmål tålmodigt og uddybende.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Fik den besked, at man ikke kender så meget til sygdommen. Der er 5000 danskere med samme sygdom!*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Ja, vi kommer jævnligt.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Og udlevering af kort og prøvetagninger til hjemmebrug.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Bestemt! Han har endda hjulpet os med at oversætte komplicerede svar fra Skejby, som var dårligt kommunikeret videre til os.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Fik ikke ordentlig besked om ny insulintype, derfor gjorde vi det forkert de første 3 måneder, og langtidsprøven steg kraftigt.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Første besøg: ja.
Andet besøg: nej.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg synes, at megen viden går tabt ved forskellige læger hver gang. Men ellers er jeg vældig tilfreds. I forbindelse med, at jeg skulle fjerne diverse fødevarer og erstatte dem med andre, kunne jeg godt have brugt mere hjælp fra en diætist, men beskeden var, at da det var mange forskellige fødevarer, måtte jeg prøve mig frem - det gjorde jeg så!*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Astma/allergi (1)



Information om bivirkning ved medicinen fremkom i en bisætning, da beslutningen næsten var taget. Det blev derfor ændret!

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)



Når vores datter var til røntgenundersøgelse, var det forskellige læger, der stod for det. Nogle var gode til at forklare, hvad de så, hvilket var rart. Andre sagde ikke noget og virkede ligeglade. Det var ikke så rart.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)



Da man ikke er sikker på årsagen.

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)

Var der sammenhæng i det du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?

 *Sygeplejerskerne har sagt det samme. Lægerne har været forvirrende i deres udtalelser.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)


 *Ja, via papirerne ved de, hvad der skal foregå.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Endokrinologi (2)

 *Det kan man godt sige, selvom det er frustrerende at møde forskellige læger.*

Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)

 *Fik først den korrekte behandling, da vi talte med diabeteslægen.*

Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Endokrinologi (2)


 *Lægerne var mere åbne overfor forskellige behandlingsformer, end sygeplejersken.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)


 *Tre læger - tre forskellige synspunkter angående hvordan man skal leve med sygdommen.*

Respondentens svar: Nej

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)


 *Astma, ikke astma. Svulst i hjernen, ikke svulst i hjernen. For tynd, ikke for tynd. Velfungerende, ikke velfungerende, osv.*

Respondentens svar: Både og

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)

 *Jeg har kun talt med én læge.*








Respondentens svar: Ja

Alder: 0-18 år











Køn: Kvinde










Diagnose: Endokrinologi (2)

Er du tilfreds med ambulatoriets hidtidige behandling af din sygdom?










-  *Men hvis sygeplejersken ikke havde været der, havde besøgene intet været værd.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Første gang vi blev sendt hjem, ville det have været rart med klare informationer om, hvordan vi gjorde det aftalte.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Ja, det er vi. De kommer med nye forslag til behandling.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Har ikke fået behandling.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Der går for lang tid imellem undersøgelse og behandling.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Der er ikke tale om behandling, men nærmere opfølgning på, om barnet udvikler sig, som hun skal.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Der var lang ventetid før første undersøgelse. Blev overført fra et udenamtsligt sygehus, og behandlingsforløbet blev ligesom sat i stå.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)










Har kontakten mellem din egen praktiserende læge og afdelingen fungeret til din tilfredshed? (henvisning, opfølgning mv.)










-  *Der har, så vit jeg ved, ikke været nogen kontakt.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Der har ingen kontakt været.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Vores læge er ikke indblandet mere, kun sygehuset.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Hurtig henvisning!*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Neonatologi (4)
-  *Vi blev henvist efter eget ønske.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Vi går ikke til egen læge med diabetes, men bruger ambulatoriet.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Vi regner med, at den praktiserende læge har tallene, men de ved for lidt om sygdommen.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Der har ingen kontakt været efter henvisningen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg kontakter ikke egen læge omkring dét, der foregår på sygehuset.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Vi har selv lavet aftaler med sygehuset, så på den måde har vi ikke oplevet samarbejdet imellem læge og sygehus. Når vi aftalte tider og andet ved egen læge, var han dog orienteret om situationen, så samarbejdet må have fungeret som det skulle. Rart.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)










-  *Er ikke afsluttet endnu. Ved ikke, om egen læge modtager besked.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Forløbet styres udelukkende af Randers Centralsygehus' ambulatorie.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Skulle slet ikke have været henvist til Randers, men til Hudklinikken i Århus.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Egen læge har sendt en henvisning til Randers - ellers ingen opfølgning.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Men ved første undersøgelse mente lægen at høre mislyde fra patientens hjerte. Hun ville henvise til videre undersøgelse på Skejby. Den henvisning glemte hun dog at sende. Vi rykkede selv for den, og sekretæren fik lægen til at sende de nødvendige papirer. Ligeledes skulle vi selv rykke for udstedelse af recept. Vi blev først henvist til socialforvaltningen og sygehusets socialrådgiver. Hun havde godt set lægens note, men det var ikke en sag for hende. Socialrådgiveren undlod dog at sørge for, at sagen endte, hvor den hørte hjemme - hos lægen.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Der er ingen kontakt imellem disse. Kun dét egen læge kan læse i journalen.*
Respondentens svar: Ved ikke/ej relevant
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Neonatalogi (4)
-  *Min læge ville ikke sende en henvisning til ambulatoriet. Måtte gå til en anden læge.*
Respondentens svar: Nej
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Der har næsten ingen kontakt været.*
Respondentens svar: Ja
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Opstarten var meget kaotisk. Det senere forløb var mere struktureret.*
Respondentens svar: Både og
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)


Hvorfor gav du det antal stjerner? (ris, ros eller gode ideer til afdelingen)

-  *Der er ikke så meget ventetid. Personalet er flinkt og rart at snakke med.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *De første år, vi kom i ambulatoriet, var der ofte skiftende læger. Et par gange har afdelingen ikke givet svar på prøver, som det var aftalt. Disse småting gør, at det kun kan blive til 4 stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Det var lidt overraskende for os, at lægerne ikke var til nogen hjælp, men at vi skulle have alle informationer fra plejepersonalet. Vores andet besøg var faktisk spild af tid. Vi havde været bedre tjent med et opkald til sygeplejersken.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Ventetid er ok, da det opleves, at lægen har god tid, og da det muligvis er derfor, ventetiden opstår. Det vil dog være dejligt, om man får besked om ventetiden, når man kommer.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Ingen ventetid. Vi kan få nye tider hurtigt. Kompetent personale. Venligt personale.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *En god nærhed. God til at skelne imellem faglighed og almindelig viden. D.v.s., at de er gode til at videregive information uden fagglosser.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Min søn har fået taget mange blodprøver. Når vi har ringet for at få svar, har vi hver gang fået den besked, at svaret er kommet, men at en læge vil ringe tilbage. Det har hver gang taget ca. 3 uger! Det er uacceptabelt! Vi har stået med en dreng med forfærdelige smerter! Dette er grunden til, at vi nu har valgt at skifte sygehus.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *For mange forskellige beskeder vedrørende sygdomsforløbet.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Det har været en god behandling.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Endokrinologi (2)

-  *De er søde og venlige, og de har meget travlt, men alligevel er der tid. Håber, at det bliver værdsat.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Vi fik mange informationer, og der er altid god tid.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Jeg synes ikke, det er værd at køre så langt for at få konstateret, hvad et barn vejer og måler, da jeg synes, at barnets Ritalindosis har været noget tilfældig.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Fordi vi har fået en god behandling, og læger og sygeplejersker var søde, rare og meget behjælpelige.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Neonatologi (4)
-  *Vi oplevede et lille minus p.g.a. lang ventetid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg har givet 4 stjerner, da jeg synes, at ventetiden var for lang inden, til trods for at vi skulle være der kl.9.
Personalet var super - klart til 5 stjerner.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Neonatologi (4)
-  *For mange læger involveret. Ønsker den samme læge hver gang. Hvis dette ikke er muligt, burde de i det mindste have sat sig ind i sagen, hvilket de oftest ikke havde! Da vi fik journalen udleveret til brug i det private hospitalssystem, var den fuld af fejl! Bl.a. bliver barnets alder først angivet til 9 år og derefter 12! De skriver, at vi er en familie på 5, men vi er kun 4! Virker som om, de ikke har styr på noget som helst. Bliver bange for, at det er 2 journaler, der er blandet sammen. Uprofessionelt!*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Velforberejede læger. Gode sygeplejersker, som er de samme hver gang. Det giver trykthed for barnet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Har været glad for at få undersøgt min datter løbende af specialister. Manglede dog, at NN var med til at afslutte forløbet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Neonatologi (4)

-  *Fordi de sygeplejersker, der er der den pågældende dag, er helt utrolige! De er rigtig gode til deres job. Uden dem var der ikke så godt et astmaambulatorie.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Fordi vi endelig blev lyttet til som forældre. De tog det alvorligt. Vi har stadig en åben indlæggelse. De gav sig tid til at tale med os og vores søn.
Lægevagten ved intet om børn!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *De gav sig rigtig god tid.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Personale og læger talte til og med mig.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Det er skønt, at vi primært har én læge. Det giver en tryghed. Da han samtidig er fremragende, kan vi ikke klage. Venlige og kompetente sygeplejersker.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Vi har altid følt os optimalt behandlet.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Vi har for det meste for meget ventetid - som regel ½-1½ time. Patienten er meget glad for NN og NN, som er meget børnevenlige.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Vi føler os velkomne, når vi kommer, og når vi sidder til samtalen, er der ro og god tid, og det opvejer, at man har ventet længe. Venteværelset er som de fleste venteværelser - kedelige. Der kunne f.eks. ligge lidt materiale om de sygdomme, dette ambulatorium beskæftiger sig med.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Det var, som vi havde håbet på, men vi kan ikke lige se, hvad der skulle til for at gøre det enestående.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)

-  *P.g.a. for mange forskellige læger med forskellige meninger. Nogle af lægerne viste mere interesse og viden, end andre, og de gav gode råd. For nogen, skulle det bare overstås.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Har som pårørende været indlagt med ældre søskende for 2½ år siden, og både denne gang og tidligere er der blevet lyttet, givet gode råd, osv. Ved hjemsendelse føler man sig tryk.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Neonatologi (4)
-  *Er på nuværende tidspunkt ikke færdig med undersøgelserne. Rare mennesker på afdelingen.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Når jeg har spurgt om noget, har jeg fået svar. Personalet er sødt og forstående.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Ja, men jeg oplevede virkelig, at hele maskineriet blev sat igang, og at man gjorde alt for at finde ud af, hvad der var galt. Det var meget betryggende. At jeg så godt kunne tænke mig, at det gik hurtigere...Nå ja!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Vi har altid fået en god behandling. Sødt og glad personale.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Lægerne har været meget hjælpsomme og pligtopfyldende. Deres indsats har været tilfredsstillende.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Altid søde og venlige. Taler interesseret med mit barn. Tålmodige. Lytter til mine overvejelser og kommenterer dem. Følger op på sidste gangs snak, og tjekker, at instruktioner m.m. er forstået. Meget udførlige og grundige svar.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Generelt synes jeg godt om Børneambulatoriet, men jeg synes ikke, det kan være rigtigt, at man skal kæmpe for IKKE at få medicin. Efter min mening er det ikke første behandlingsform, men sidste.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)


 *Lidt frustrerende med forskellige læger, der tilsyneladende ikke er lige enige, og hvor det føles som om, plejepersonalet ryster lidt på hovedet.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)


 *Det er meget vigtigt, at det er den samme læge HVER GANG. Det eneste minus er, at vi føler, det er spild af tid for både os og jer, når det er én, der ikke har noget kendskab til vores barn.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuropædiatri (3)


 *Vi er godt tilfredse, fordi det er de samme personer, vi taler med næsten hver gang.*

Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)


 *Det er nok svært, men det ville være rart med den samme læge hele vejen igennem. Når man får en ny læge, ville det være dejligt, at vedkommende læser journalen igennem og stoler på, at den anden læge har gjort det godt, i stedet for at lave om på det hele og alligevel komme frem til samme resultat som før.*

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)


 *Fin service med kaffe og mad imens vi venter, selvom ventetiden er kort. Personalet er altid flinkt og venligt.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)


 *Vi har været godt tilfredse med de samtaler, vi har haft. Vi har dog været kede af, at det ikke har været den samme læge til alle samtaler og ej heller den samme sygeplejerske. Da vi blev udskrevet, fik vi at vide, at det ville være én bestemt læge, som skulle følge os, men det holdt ikke stik.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neonatologi (4)


 *Det har generelt været meget fint, men jeg havde en dårlig oplevelse med en læge, som gjorde, at hvis det ikke blev anderledes, ville jeg have skiftet sygehus.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)

Alder: 0-18 år

Køn: Mand

Diagnose: Neuropædiatri (3)









 *Vi føler os altid velkomne. NN er en fantastisk læge og person. Sygeplejepersonalet er også professionelt, og man går altid derfra med dén oplevelse, at ens barn er noget særligt.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Neuropædiatri (3)

-  *Fordi jeg synes, det er et rart og trygt sted at komme. Der var dog ikke noget af personalet på forkontoret, når vi kom, og de første par gange var det lidt anstrengt - vi vidste ikke, hvor vi skulle henvende os.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Personalet har erfaring og er kompetent. De kender og husker os.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Synes ikke, de var tilstrækkeligt forberedte, da vi kom.*
Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Ville dog være rart med den samme læge. Specielt når man skal ind flere gange, så burde det kunne lade sig gøre. Jo flere læger, jo flere fejlinformationer. Jeg måtte bede om at få journalen rettet.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Andet (6)
-  *Jeg kunne godt ønske, at der var en bioanalytiker tilknyttet afdelingen. Det er et problem at vente ved laboratoriet med et barn, der er bange for at få taget blodprøver. Der er LANG ventetid!!*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Har fået en rigtig god behandling af meget dygtige og imødekommende læger. Den sidste stjerne mangler, fordi sygehuset glemte først at give os en tid til EEG, fordi sagen var blevet væk, og dernæst glemte de at give os svaret på EEG'en. Begge gange ringede vi selv efter ca. en måned.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *For mange forskellige læger. Vi startede forfra hver gang. Vores dreng er multiallergiker, og sidste gang var lægen mave/tarm-specialist.*
Respondentens svar: En stjerne (uacceptabelt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Det er utilfredsstillende for os at skulle møde en ny læge næsten hver gang, vi møder op. Så var det bedre, at de gav os en ny tid, hvis 'vores' læge var forhindret.*
Respondentens svar: To stjerner (dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Det var positivt. Der var tid, forståelse, empati og indføling.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Neuropædiatri (3)

 *Fordi vi har været godt tilfredse med Børneambulatoriet. Vi synes, at det eneste, der er for dårligt, er, at man tilbyder Fun-saftvand i venteværelset - det er ren kemi og sender et dårligt signal!*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

Diagnose: Endokrinologi (2)

 *Vi er blevet behandlet godt.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

Diagnose: Neuropædiatri (3)

 *Vi har intet negativt at bemærke i forhold til behandling og undersøgelse, men at vi i dén grad selv skulle rykke for og finde ud af tingene i forhold til papirarbejde, henvisning og recept, er uacceptabelt.*


Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand

Diagnose: Astma/allergi (1)

 *Han gav sig god tid til at lytte til barnet.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)

 *God behandling og god atmosfære. Godt personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand

Diagnose: Endokrinologi (2)

 *Til tider er det svært at finde sekretæren, som man melder sig hos. Ellers venligt personale.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand

Diagnose: Andet (6)

 *Ambulatoriet er meget godt. Sengeafdelingen, som mit barn var indlagt på for 6 år siden, var en blandet fornøjelse. Sygeplejerskerne var ikke tilfredsstillende.*


Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand

Diagnose: Endokrinologi (2)

 *Vi har fået en meget fin og omsorgsfuld behandling. Personalet er meget kompetent og professionelt.*


Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

Diagnose: Neonatologi (4)

 *Der er generelt for lang ventetid, inden man kan komme ind. Ca. 1 år fra tilstanden blev konstateret, til vi fik de første informationer. Det er for ringe.*










Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

Diagnose: Astma/allergi (1)

 *En sød, forstående læge, der tog problemerne alvorligt. Altid parat til at hjælpe og forsøge nye ting, hvis der var problemer.*

Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde

Diagnose: Neuropædiatri (3)

-  *Opfylder mit behov. Én gang var den ambulante tid ikke registreret p.g.a. ny kalender og nyt EDB-system. Vi måtte tage kontakt og holde fast ved, at vi var i et forløb og ikke havde fået en ny tid.
Der mangler tit en sekretær, når man skal henvende sig.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Har tidligere været vant til Århus, men bruger nu Randers Centralsygehus. Vi har hørt dårligt om Randers, og vi forstår slet ikke hvorfor. Vi har været EKSTREMT tilfredse.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Vi fik en meget fin og professionel behandling, og vi er yderst taknemmelige.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Neuropædiatri (3)
-  *Altid smilende og venlige. Gav sig god tid til os. God information om medicin og brug af spaceren.*
Respondentens svar: Fem stjerner (enestående)
Alder: 0-18 år Køn: Mand Diagnose: Astma/allergi (1)
-  *Afdelingen fremstår utroligt børnevenlig. Lægen var ikke alt for god til dansk - manglede engang imellem de rette ord.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Lægen var usædvanligt sød og lydhør.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Andet (6)
-  *Én uheldig episode ud af mange gode: Hele familien skulle have taget blodprøver, og vi fik en tid. Én tog hjem fra Sjælland; to fik fri fra skole, to fik fri fra arbejde. Da vi kom, fik vi så at vide, at afdelingen, der skulle tage prøverne, altid havde lukket den pågældende ugedag, så det hele var spild af tid og penge.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Kompetente læger og diabetessygeplejersker. God atmosfære. Hyggelig omgangstone. Lyse lokaler.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Endokrinologi (2)
-  *Det er godt, selvom der nogle gange er for meget ventetid. Det er godt, at der er blade og musik, og at der er mulighed for at få noget at drikke.*
Respondentens svar: Fire stjerner (godt)
Alder: 0-18 år Køn: Kvinde Diagnose: Endokrinologi (2)



Opstarten var meget kaotisk. Det blev bedre senere i forløbet.

Respondentens svar: Tre stjerner (både godt og dårligt)

Alder: 0-18 år

Køn: Kvinde

Diagnose: Andet (6)

