

**LANDSDÆKKENDE
PATIENTUNDERSØGELSER 2009
Afsnitsrapport**

Ambulatorium



**Denne rapport er udarbejdet for
ambulante patienter på**

**Børneambulatoriet, Herning
Børneafdelingen
Hospitalsenheden Vest**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2009 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 15.431 indlagte og 34.262 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af

Center for Kvalitetsudvikling
Region Midtjylland
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N

© Center for Kvalitetsudvikling

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside
<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Center for Kvalitetsudvikling
Olof Palmes Allé 15
8200 Århus N
Tlf. 87284911
Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

December 2009

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultater – et hurtigt overblik	5
4	Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet.....	9
Bilag 1: Kommentarsamling		25

1 Indledning

Afsnittets patienter blev i maj spurgt om deres oplevelser i forbindelse med deres besøg på afsnittet. Patienternes svar er gengivet i denne rapport.

Baggrund

Baggrunden for rapporten er, at Danske Regioner og Regionssundhedsdirektørkredsen har besluttet at foretage en årlig landsdækkende undersøgelse af patientoplevelser blandt indlagte og ambulante patienter på landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Undersøgelsen gennemføres som en spørgeskemaundersøgelse og har til formål at bidrage med input og identificere indsatsområder i arbejdet med kvalitetsforbedringer.

Rapporteringen

Region Midtjylland har valgt at rapportere undersøgelsens resultater på hospitals-, afdelingsniveau og afsnitsniveau. For afsnit med minimum 15 svar udarbejdes der en regional afsnitsrapport.¹

Rapportgrundlag

Denne rapport giver en tilbagemelding på, hvordan afsnittets patienter oplevede deres besøg på afsnittet. Patienterne i undersøgelsen er udtrukket blandt patienter, der inden for perioden 26. januar – 8. marts 2009 havde et eller flere ambulante besøg på afsnittet. Tabel 1 opsummerer kort datagrundlaget for rapporten.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	350
Besvarelser fra afsnittets patienter:	148
Afsnittets svarprocent:	42%

Rapportens opbygning

Efter en kort læsevejledning og begrebsafklaring (kapitel 2) giver kapitel 3 et hurtigt overblik over afsnittets resultater. Herefter gennemgår kapitel 4 patienternes svar mere detaljeret, og afsnittets resultat sammenlignes med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet. I bilag 1 er alle kommentarer fra afsnittets patienter gengivet.

¹ Patienter fra afsnit med færre end 15 svar og patienter, som det ikke har været muligt at placere på afsnitsniveau, indgår således udelukkende i rapporteringen på de højere organisatoriske niveauer.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter, hvor patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. I enkelte spørgsmål i spørgeskemaet lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke sammenlignes med resultatet på de øvrige afsnit på hospitalet.

Svar der ikke indgår i beregningerne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har angivet flere svar, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet disse, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.²

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form, mens spørgsmålenes afkortede såvel som oprindelige form benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

Yderligere information

En nærmere beskrivelse af undersøgelsen, undersøgelsesmetoden, den statistiske databehandling samt en udgave af de udsendte spørgeskemaer kan findes i indledningen og bilagsmaterialet til afdelingsrapporten til afdelingen, hvorunder afsnittet tilhører.

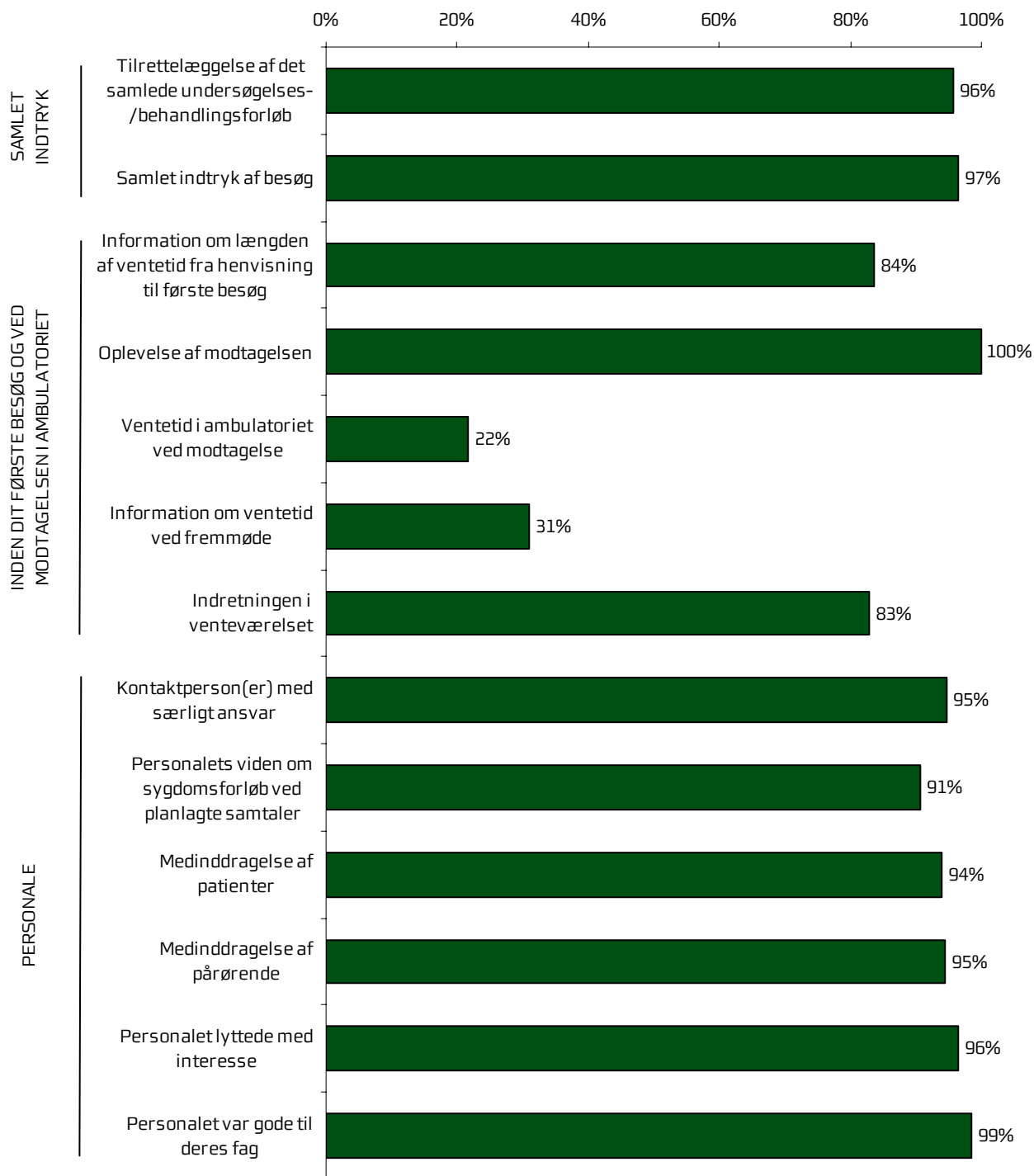
² For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene endvidere udelukkende for patienter, der har haft mere end ét ambulant besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

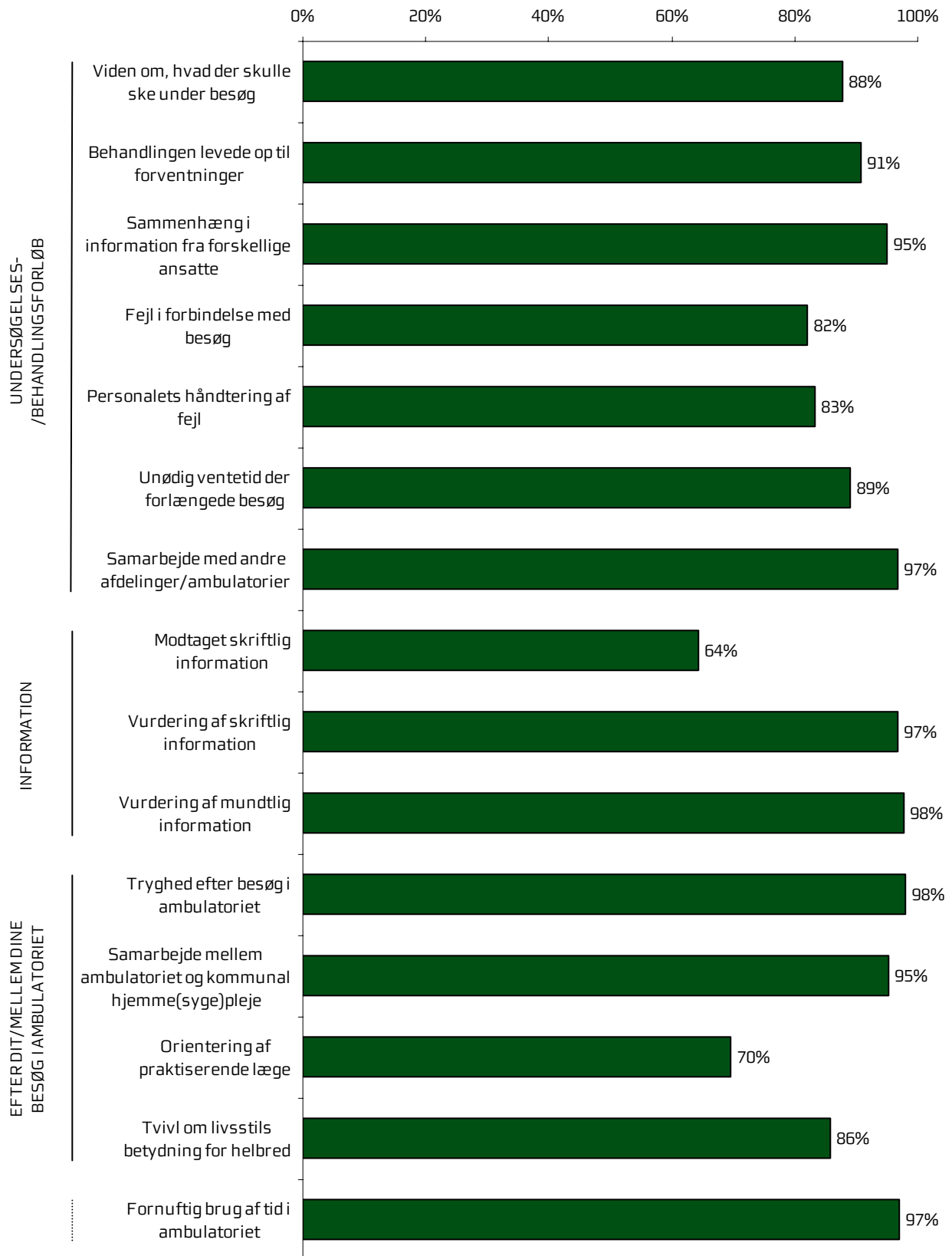
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figuren er spørgsmålene vist temavist med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figuren viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der alt i alt var tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet (fortsat)



4 Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

Hvordan ser afsnittets resultater ud sammenlignet med resultaterne for de øvrige afsnit på hospitalet?

I dette kapitel præsenteres patienternes svar temavis med et dobbeltopslag. I dobbeltopslagene vises den fulde svarfordeling for spørgsmålene inden for temaet, og andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse, sammenlignes med andel tilfredse patienter på hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit.³

Siderne i dobbeltopslagene

I dobbeltopslagene på de følgende sider vises patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema på venstre side. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

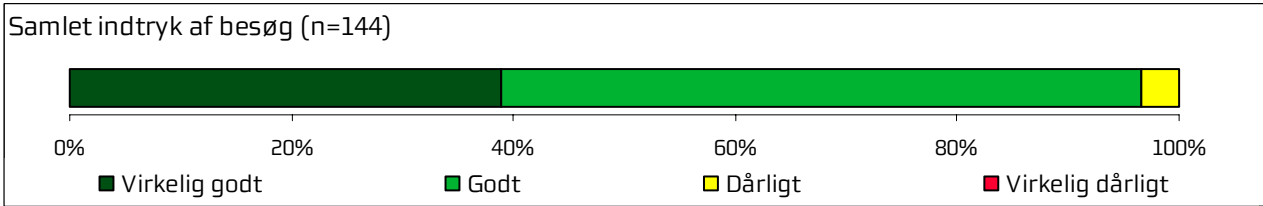
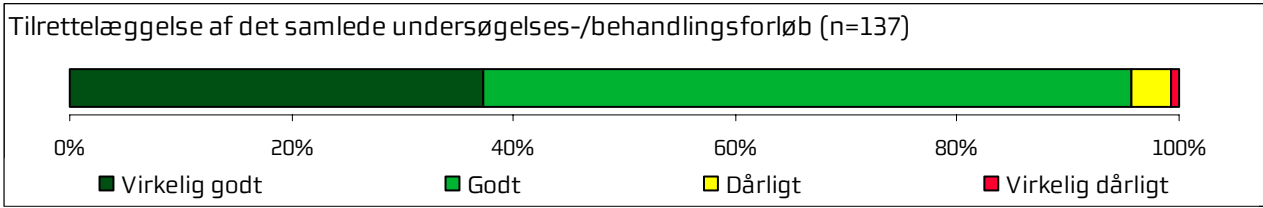
Den højre side i dobbeltopslaget viser andel tilfredse patienter på afsnittet, hospitalets øvrige afsnit og henholdsvis de dårligst og bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit. I de kommende undersøgelsesrunder vil andel tilfredse patienter i tidligere undersøgelsesrunder ligeledes være vist.

Tilfældige forskelle?

Det er undersøgt, hvorvidt forskellene mellem andel tilfredse patienter kan tilskrives statistiske tilfældigheder. Forskellene er derfor signifikantstestet, og signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de andele som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse og andel tilfredse blandt afsnittets patienter er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

³ Afsnittets resultater indgår således ikke i beregningen af andel tilfredse på hospitalet og henholdsvis "Dårligste" og "Bedste" af hospitalets afsnit. Herudover er det kun afsnit med minimum 15 svar, der indgår i beregningen.

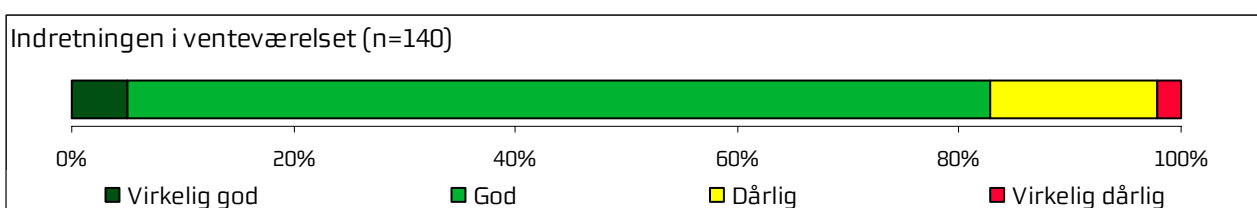
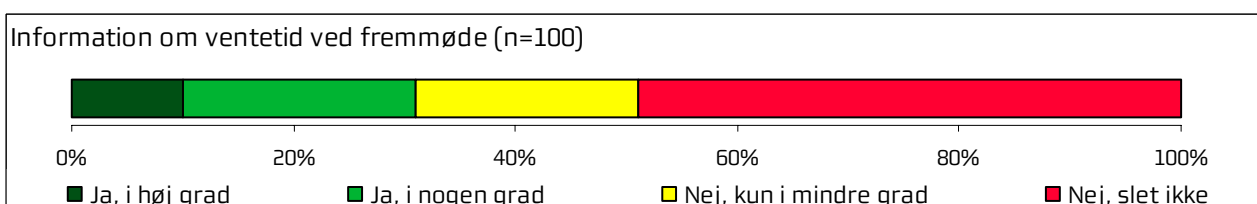
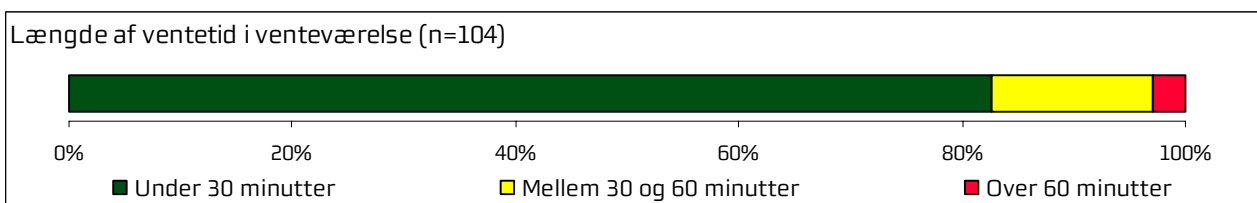
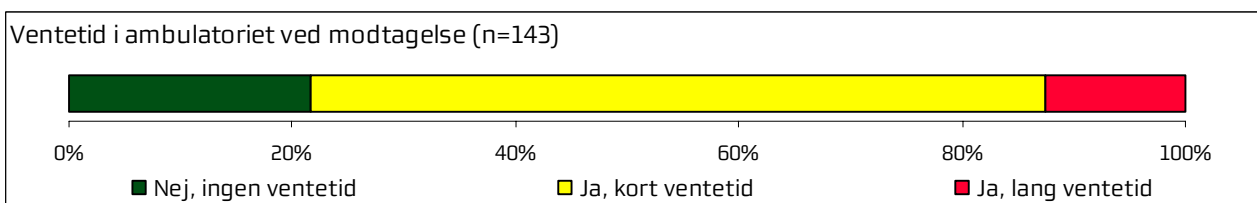
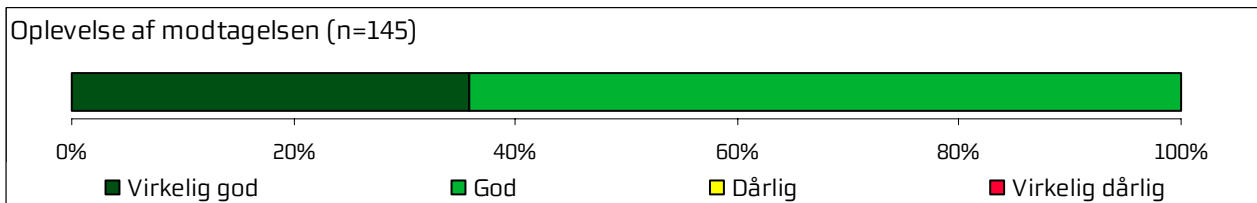
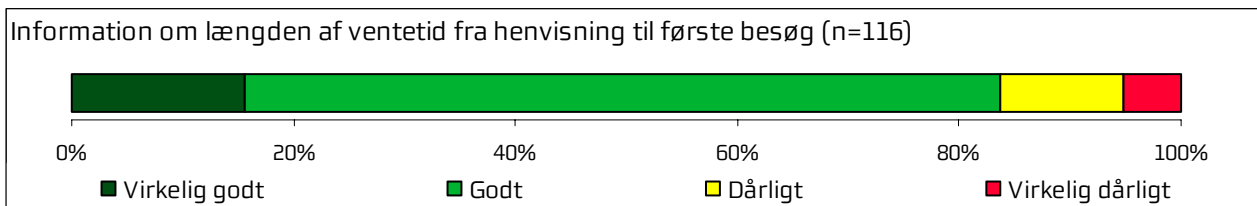
4.1 Samlet indtryk



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

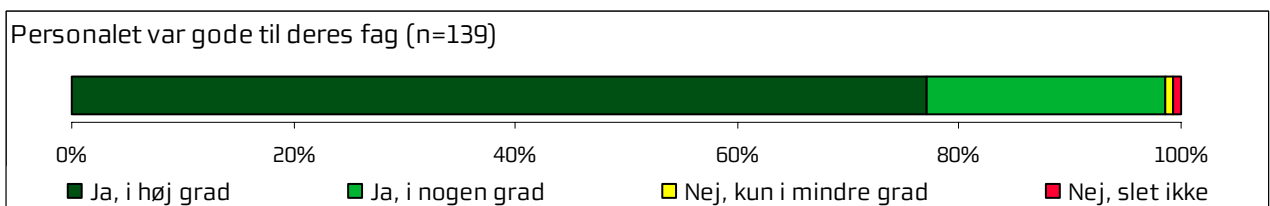
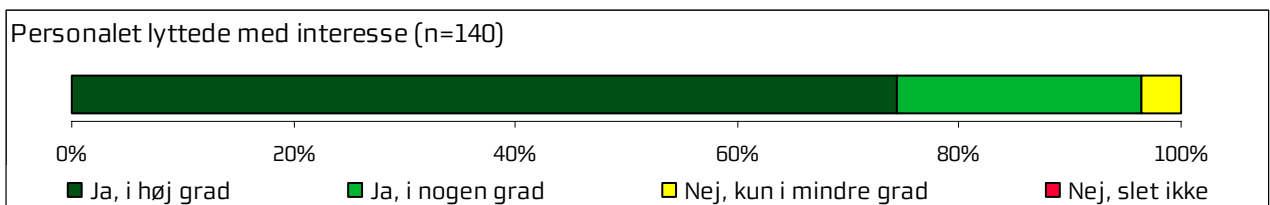
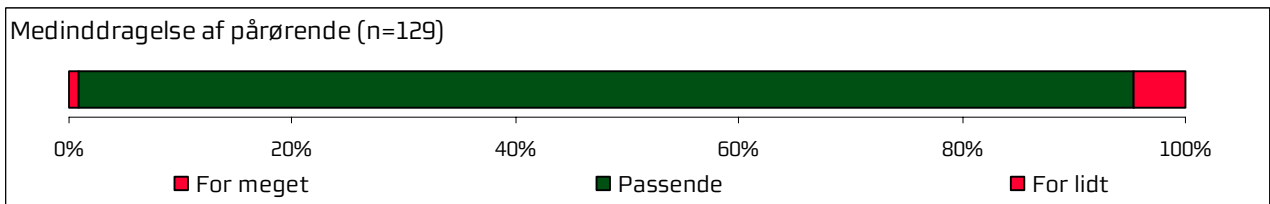
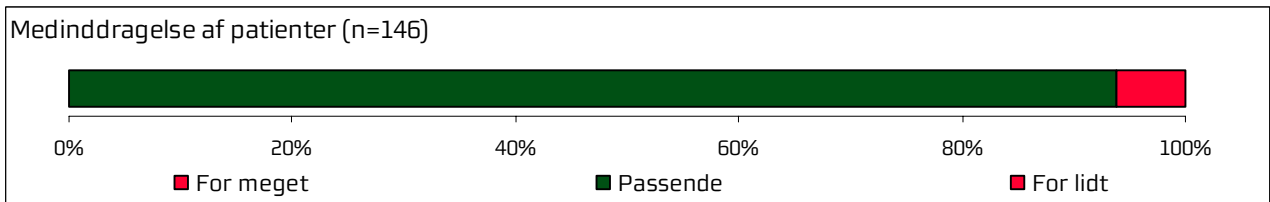
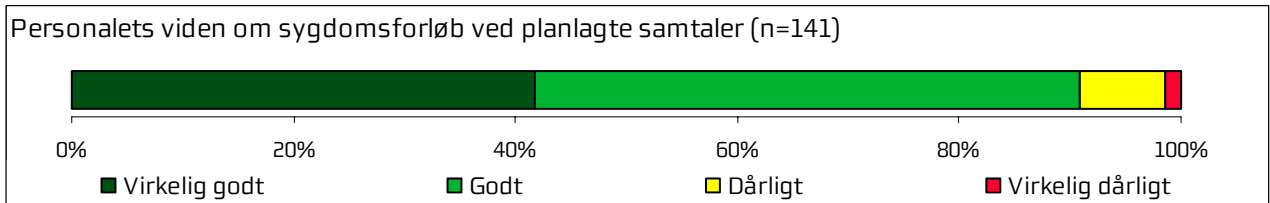
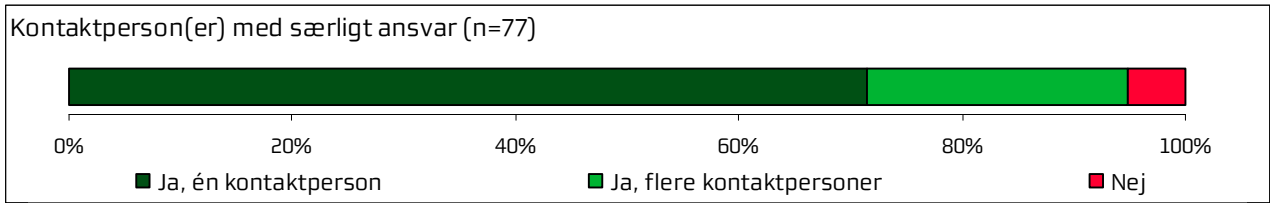
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96%	-	-	100%*	89%*	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	91%	97%

4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



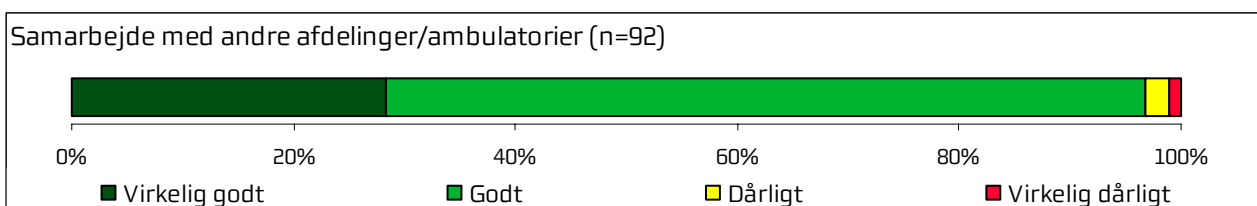
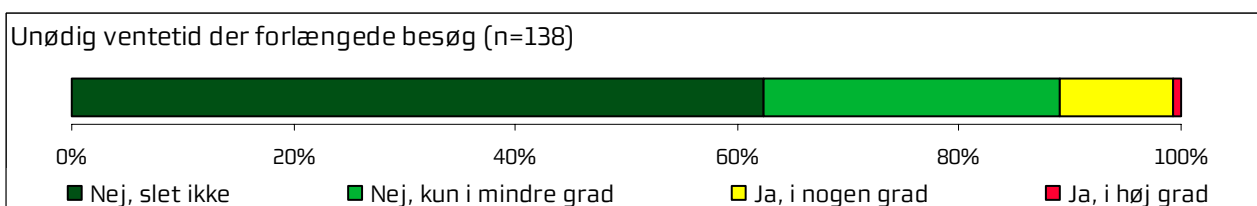
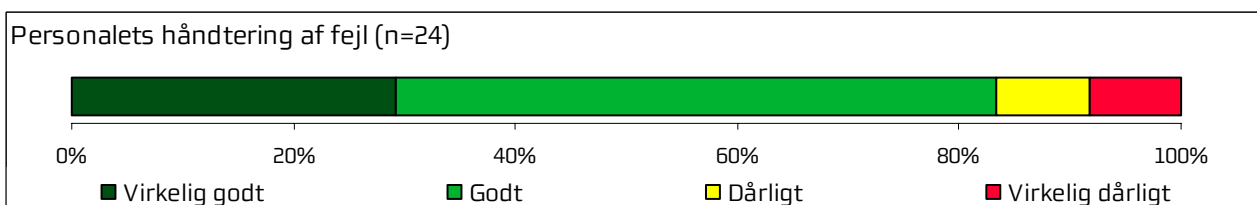
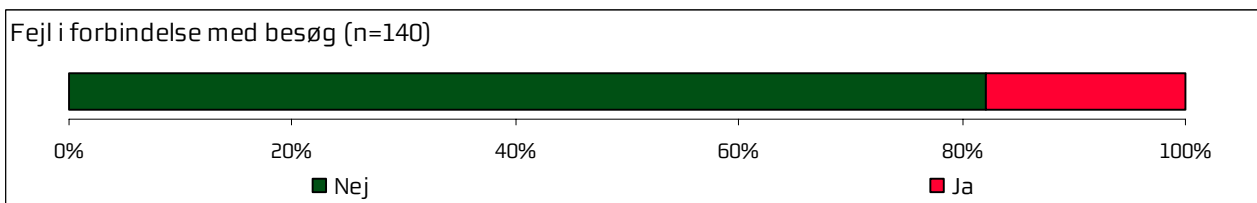
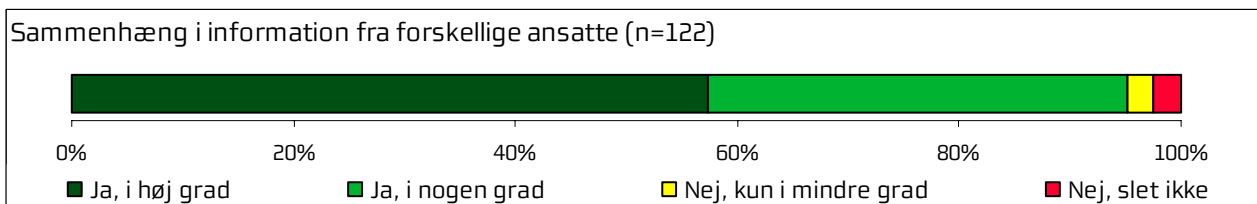
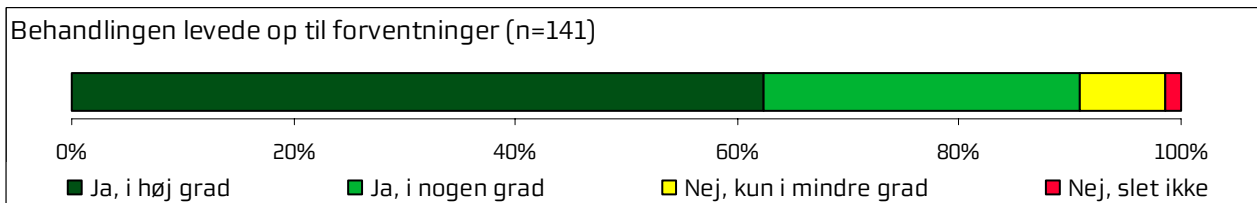
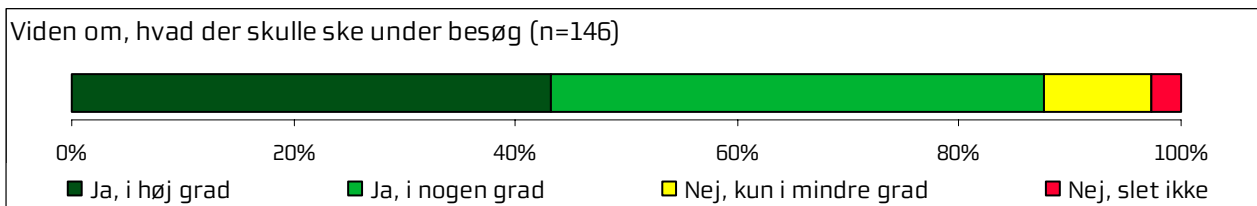
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulantly behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	84%	-	-	100%*	76%	91%*
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	100%	-	-	100%	88%*	98%
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	22%	-	-	58%*	14%	34%*
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	31%	-	-	80%*	25%	42%*
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83%	-	-	98%*	70%*	88%

4.3 Personale



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktpersoner i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95%	-	-	100%*	60%*	83%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	91%	-	-	100%*	82%*	94%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%*	82%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	100%*	73%*	88%*
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	96%	-	-	100%*	88%*	95%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99%	-	-	100%	93%*	98%

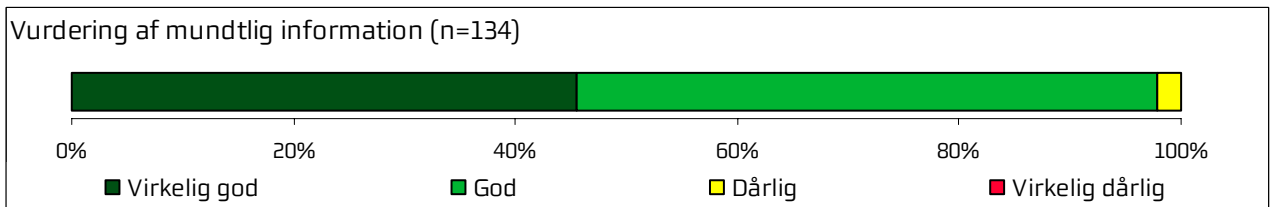
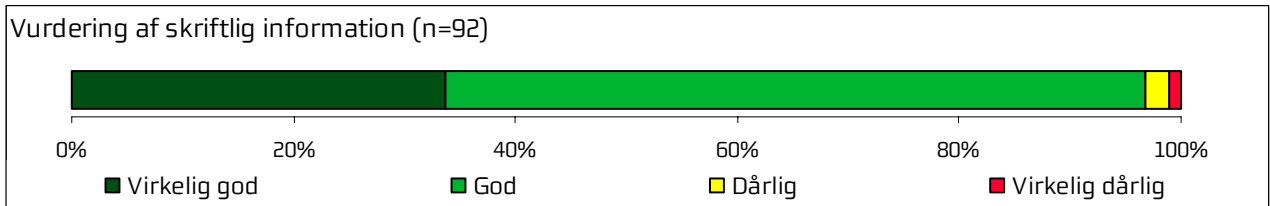
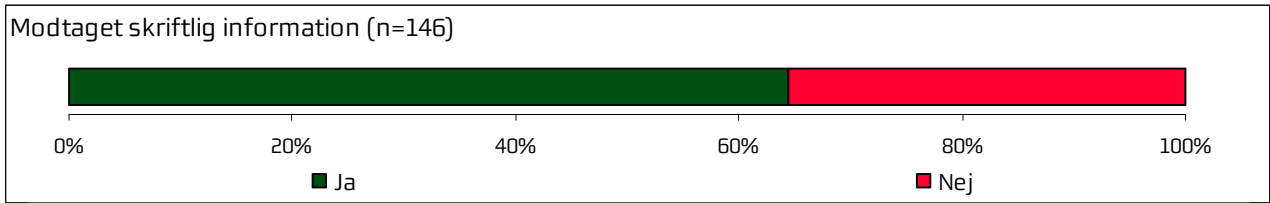
4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

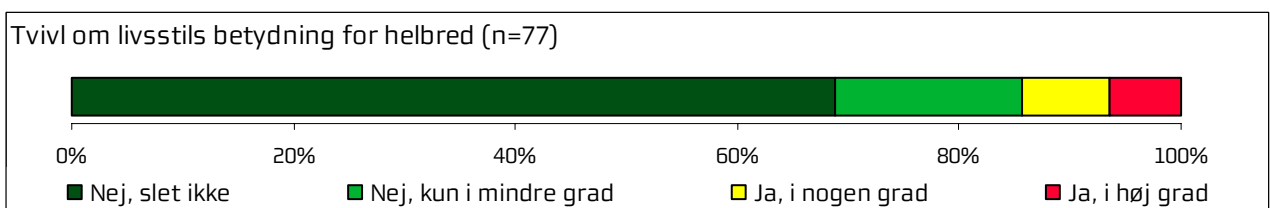
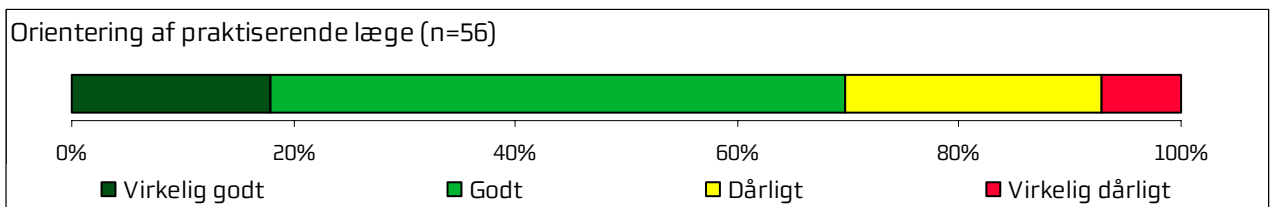
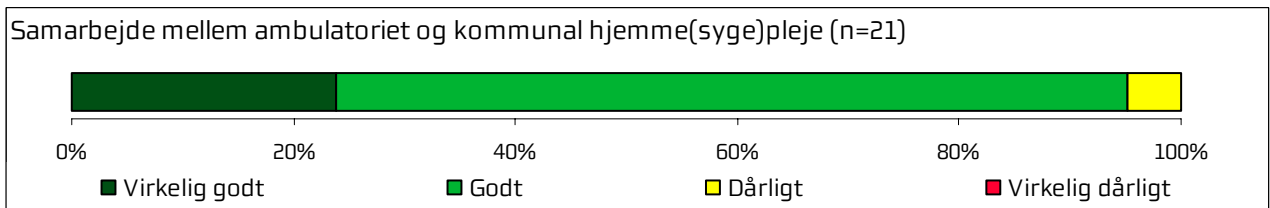
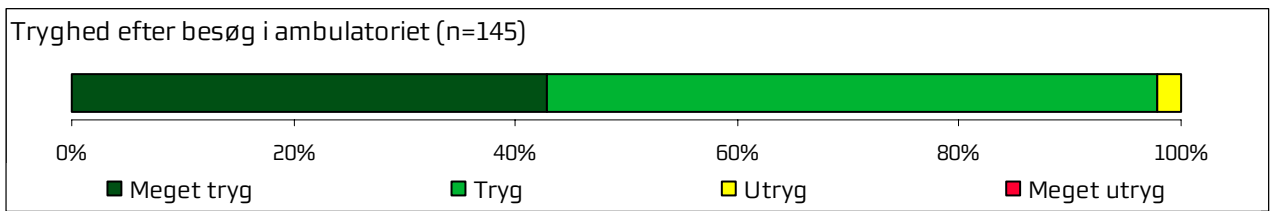
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	88%	-	-	100%*	77%*	89%
Levede behandlingen op til dine forventninger?	91%	-	-	100%*	84%	93%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	84%*	95%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	82%	-	-	100%*	77%	91%*
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	83%	-	-	100%*	25%*	75%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89%	-	-	98%*	75%*	89%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97%	-	-	100%	76%*	93%

4.5 Information



	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og undersøgelse/behandling?	64%	-	-	87%*	45%*	59%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	86%*	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	86%*	96%

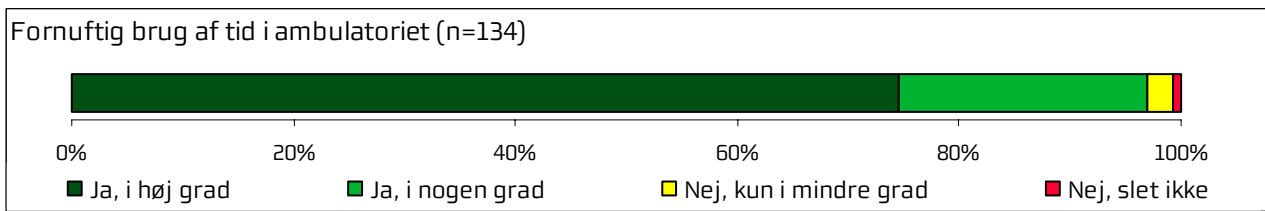
4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	86%*	94%*
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95%	-	-	100%	71%*	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	70%	-	-	100%*	65%	86%*
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	86%	-	-	92%	54%*	75%*

4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	97%	-	-	100%*	82%*	96%

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne er kommet med i forbindelse med udfyldningen af spørgeskemaet. Kommentarerne er vist i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret, og kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening.

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Børneambulatoriet, Herning













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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg bliver altid behandlet af den samme, og det er dejligt og jeg kan ringe til hende mellem besøgene, hvis der er noget, jeg er i tvivl om. Det fungerer rigtig godt.	Virkelig godt
2	Det er vigtigt, at de personer, der står for specialet, brænder for det. Det er træls igen og igen at stille spørgsmål, der besvares med et ved ikke. Det, at vi i familien har en optimal oplevelse af ambulatoriebesøgene, skyldes den gode information i begyndelsen og det, at nogle af dem, der ved noget, afløser indimellem.	Virkelig godt
3	Ligge tættere på, så der er mindre transporttid.	Godt
4	Vi som forældre, kunne ønske os, at forskellige afdelinger snakkede sammen angående planlægning af mødetider for ens barn. Da vi har oplevet flere gange, at skulle møde til kontrol osv. på flere forskellige dage inden for et kort tidsrum. Problemet er fri fra skole, arbejde og planlægning af kørsel.	Godt
7	Jeg synes, det er underligt, vi aldrig har fået svar på prøven, lægen tog. Hun sagde, hun ville ringe efter en uge - for at høre hvordan det gik. Men vi har aldrig hørt noget.	Godt
8	Hvis man er blevet lovet en undersøgelse, og man får brev om en anden undersøgelse, kunne man godt lige informere herom, inden man sender brev ud.	Virkelig godt
9	Sygeplejersker var meget søde ved vores søn, da han skulle opereres, og den lille bamse han fik. Læge var lidt afstumpet - bedre hvis han holdt munden lukket. Måske var dyrlæge noget for ham?	Godt
10	Mit barn har gennem flere år været patient i børneambulatoriet. Vi er altid blevet venligt og positivt modtaget og behandlet. Personalet har tid til smil og til at stoppe op og snakke med mit barn og mig, også selvom vi ikke lige er deres patienter den dag. Flot! Vi møder et fagligt dygtigt personale med gode pædagogiske evner. Lige fra telefondame til læge. Vi føler os meget trygge på Herning børneambulatorium.	Virkelig godt
12	Vi synes, de var rigtig gode til at tage hensyn til, at vores søn reagerede over den undersøgelse, han skulle have lavet. De forsøgte at aflede ham og var gode til at tage sig tid til at lytte til, hvad han havde at fortælle.	Godt
13	De har altid været meget venlige og imødekommende og gode til børnene. Vi er meget godt tilfreds med den behandling, vi får af personalet.	Godt
15	Forbedre kommunikation mellem Holstebro, Herning og Skejby Sygehus.	Dårligt
18	Sende dato med hjem på næste besøg, så vi vidste lidt.	Godt
20	Generelt indtryk: Vi er blevet velinformeret. Afdelingen udviser gode kommunikations - og formid-	Virkelig godt

lingsevner.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
| ✎ | 21 | Alt i alt var jeg som forælder meget tilfreds med undersøgelserne af mit barn. Der blev stillet en korrekt diagnose - og jeg følte, at lægen/sygeplejersken lyttede meget til mig. | Godt |
| ✎ | 22 | Har i 1 ud af flere besøg mødt en læge. Resten af besøgene er blevet varetaget af en sygeplejerske. Lægen har efterfølgende taget stilling ud fra sygeplejerskens notater. Resultatet bliver dermed ikke et neutralt beslutningsgrundlag, men resultatet bliver farvet af sygeplejerskens opfattelse, hvilket måske ikke altid er en fordel? | Virkelig godt |
| ✎ | 24 | Er tidligere blevet spurgt om en SMS-ordning, hvor man får en SMS melding før næste aftale, kunne være aktuelt. Dengang svarede jeg nej, men er senere nået frem til, at det faktisk kunne være rigtig fint. Er meget imponeret over NN's overskud og positive måde at angribe sit job på. Det er flere år siden, vi var til samtale med ham, men han henvender sig altid, hvis man møder ham på ambulatoriet. | Godt |
| ✎ | 25 | Send indkaldelse med tid ud i god tid, under en måned. | Virkelig godt |
| ✎ | 26 | Dårligt pga. den lange ventetid og virkelig godt, hvad angår kvaliteten af besøget/ undersøgelsen på børneambulatoriet. Vi har altid været dybt taknemmelige og yderst tilfredse med den hjælp og service, som børnelæge NN har ydet os. | Virkelig godt |
| ✎ | 27 | De er bare søde og har styr på tingene på børneambulatoriet i Herning. Og så er NN super til behandle børn. | Virkelig godt |
| ✎ | 29 | Dejlige, imødekommende mennesker, der gav sig god tid til at høre på lige netop mig. Det var rart at få brudt min forventning om et stresset sundhedsvæsen, hvor der ikke bliver snakket ordentligt til en, og der ikke er nok tid til den enkelte. Det var dog ærgerligt, at venteværelset ikke var mere behageligt, men det er ok. Det var jo ikke der, behandlingen skulle foregå. Derudover var det et stort chok, at der var næsten 3/4 års ventetid, før man overhovedet kunne komme på ambulatoriet, men det skal vist påpeges andetsteds. | Virkelig godt |
| ✎ | 33 | Det ville være dejligt, hvis ventetiden, inden konsultationen begynder, kunne nedsættes. Personalet har fremstået som kompetente og imødekommende. :-) | Godt |
| ✎ | 35 | Undersøge om der kunne ske skader, før man begyndte at behandle med stoffet. | Dårligt |
| ✎ | 36 | Der er for mange forskellige læger involveret. Nogle skal starte helt fra bar bund i forhold til at kende patienter, der kører årelange forløb. | Godt |
| ✎ | 37 | Eventuel hurtigere tilbagemelding af resultat. | Godt |
| ✎ | 38 | Når der sendes svar på prøver, burde de være mere tydelige og også indeholde konkrete behandlinger. I dette tilfælde var behandlingen afhængige af, hvad prøverne sagde, men svaret var ikke entydigt, om behandlingen som skulle foregå ved egen læge kunne iværksættes. | Godt |
| ✎ | 39 | Vi fik en forkert tid til vores andet besøg, men det var løst med det samme. Jeg synes, at de skal arbejde mere på dette område for at gøre det bedre. | Virkelig godt |
| ✎ | 40 | Ved vores besøg fik vi at vide, at vi ville blive kontaktet fra Herning, når han havde fået svar fra Holstebro. Vi har ikke hørt noget endnu!! | Intet svar |

Bilag 1

-  41 De sørger for at min søn/patienten er tryk og godt tilpas gennem alle undersøgelserne. Virkelig godt
-  42 1) Ventetiden. 2) Mere oplysning for behandlingen og medicin. 3) Mere kontakt med patienterne. 4) Meget mere hjælpsomme. Godt
-  43 Telefoniske henvendelser bliver taget alvorligt og der bliver ringet tilbage til familien - super godt, bliv ved med det. Vi fik en aftale om et tidspunkt, vi kunne få en snak med en læge og det har "red-det" rigtig meget for os at have "den samme" livsnerve i den svære situation vi stod i. Virkelig godt
-  44 Kontaktperson modtog os virkelig åben, sød og hjælpsom. Kontaktperson havde tid til os. Min mand havde kørt vor lille dreng på sygehuset, hvor jeg som hans mor kom senere. Kontaktpersonen tog kontakt til mig, med det samme jeg ankom, og sagde sit navn og: "Det er mig der har taget mig af din dreng osv." Det - lige præcis det - gjorde mig rigtig tryk. Tak! Virkelig godt
-  46 Vi sidder nogle gange i lag i venteværelset, men det kommer vi da om ved. Det er ikke særlig vigtigt for os voksne, men jeg synes at kunne fornemme, at nogle "syge" små børn ikke bryder sig om tætheden og alle de mennesker samlet i det forholdsvis lille rum. Personalet i ambulatoriet er altid søde og rare, og vi mærker sjældent, at tiden kan være meget presset. De tager sig tid til hver enkelt, og deres eventuelle følelse af stress er de meget professionelle omkring, og vi har aldrig mærket, det "går ud over" nogen. Det er rigtig fint. Godt
-  50 I dette tilfælde er det en teenager, som besøger ambulatoriet. Han bryder sig ikke om, at der sidder for mange og kigger på ham og spørger ud. Når der modtages elever, vil det være godt at spørge patienten i forvejen, om det er ok, at eleven deltager i stedet for, de bare sidder der, når han kommer ind. Godt
-  51 Det er dejligt, at lægerne lytter til, hvad man siger! Virkelig godt
-  53 Dygtigt personale - god læge NN. Han er omhyggelig, rar, seriøs! Gode sygeplejersker - omsorgsfulde. Virkelig godt
-  54 Måske er min kommentar ikke relevant på denne folder, men det er ALT for svært at komme i kontakt med sygeplejerske/ambulatoriet pr. telefon, det er dybt frustrerende. Godt
-  55 Læger bør generelt lære, at det er patienten og dennes pårørende, der er verdensmester i netop DEN sygdom for netop DEN patient. Vi har brug for deres viden og deres ekspertise og deres faglige dygtighed, de har til gengæld brug for vore erfaringer på dette område. Godt
-  56 Indgangen gennem kælderen virker som en bagindgang. Det er lidt utrygt første gang. Måske kunne der gøres lidt, så det er mere indbydende. På selve ambulatoriet er der MEGET rart! Virkelig godt
-  61 Da patienten ikke er ret gammel, skal der informeres om, hvornår en undersøgelse indebærer, at der skal tages blodprøver, så patienten og pårørende kan være forberedt. Virkelig godt








Børneambulatoriet, Herning

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg eller til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Da det jo er børn, der sidder og venter, ville det være godt med TV med tegnefilm, så bliver de ikke så utålmodige. Vi har også oplevet, at der ikke var stole nok i venteværelset.	Virkelig godt
2	Vi har haft rigtig mange besøg i børneambulatoriet og vi var så heldige at starte, hvor det var lægen og et par sygeplejersker der havde det område som er relevant for vores familie. Det var vores held for vi har fået optimal information og vejledning fra dag et. Efterfølgende er det nye sygeplejersker og læger, der har overtaget specialet og de har virket uinteresserede og kunne ikke besvare spørgsmål, gad heller ikke finde svar. Der er få der kan specialet.	Virkelig godt
6	Jeg syntes, det var et godt forløb og det var søde, smilende mennesker.	Virkelig godt
9	Vi har været tilknyttet/besøgt børneambulatoriet. Vi har ikke fået løst problemet med vores barns dårlige mave. Bortset fra at vi stadig ikke ved, hvordan vores barn skal hjælpes, så virker børneambulatoriet kompetente. Dog med en enkelt sur og småfornærmet læge.	Godt
11	I venteværelset kunne der godt være noget mere, som de store børn kan bruge.	Virkelig godt
17	Den er vist udmærket, men der kunne godt overvejes kraftigt nogle nye møbler, det er vist ikke luksus.	Godt
24	Vi kommer jævnligt på børneafdelingens ambulatorium og oplever sjældent særlig meget ventetid. Der er altid venligt personale. Indretningen af venteværelset er ok, men en kreativ sjæl ville gøre underværker.	Godt
25	Fra indkaldelsen til besøget var meget kort frist (mindre end en uge) - det blev dog undskyldt i indkaldelsen.	Virkelig godt
26	Vi blev informeret per brev om ventetid på indkaldelsen. Da denne ventetid var meget overskredet, og da vi endnu ikke havde hørt noget eller modtaget en indkaldelse, kontaktede vi børneambulatoriet. Det viste sig, at vi på en eller anden måde var blevet "glemt"/faldet ud af systemet. Vi ventede derfor i yderligere to måneder end først oplyst.	Virkelig godt
28	Kun positivt. Indbydende lokaler og søde personaler.	Godt
29	Der var ikke plads nok til alle ventende. En del af de ventende havde barnevogne med ind i rummet, hvilket bestemt ikke gav mere plads. Det var dog dejligt, at der stod saftevand og vand til rådighed. Dårlig luft, og der var utrolig varmt i det aflange rum.	Virkelig godt
34	Fint at pga. ventetid kunne vi køre, og de ville så ringe, når vi skulle komme.	Godt
38	Blev henvist, da der var sygeplejerske konflikt, så vi fik overhovedet ingen bekræftelse på, at henvisningen var modtaget. Vi fik slet ikke nogen bekræftelse og/eller oplysning om, hvor lang tid vi	Godt

Bilag 1

skulle forvente at vente. Ventemiljøet er mest baseret på små børn og samtidig er legetøjet godt brugt.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 43 | Indretningen er ikke baseret på kørestolsbrugere, vel er der et handicap toilet, men man sidder og bliver overbegloet, når man sidder på rækker, som venteværelset er indrettet nu. Kun legekrogen er afskærmet, men ofte er der børn som kan gå, som leger der, og derfor er denne mulighed ikke optimal. | Virkelig godt |
|  | 46 | Vi bliver varslet i rigtig god tid pr. brev, så vi har chance for at ændre tid - det er godt. | Godt |
|  | 47 | Indlæggelsen i vinter var ganske enkelt forfærdelig. Der var konstant nye læger, som ikke havde fået ordentlig besked af deres kollegaer/sygeplejersker. Der var INGEN information om hvor, hvornår eller hvordan i behandlingsforløbet. Vi ser med frygt frem til en eventuel ny indlæggelse. | Dårligt |
|  | 49 | Venligt og imødekommende personale. | Godt |
|  | 58 | En rigtig god oplevelse for mig og min datter. | Virkelig godt |
|  | 59 | Vi er der et par gange om året og har en god oplevelse hver gang. | Godt |
|  | 60 | Vi har været på børneambulatoriet flere gange og med forskellige ting, så derfor er det lidt svært at skelne de forskellige gange fra hinanden, så derfor også svært at udfylde dette skema. Alt i alt er/har vi været godt tilfreds! | Intet svar |

Børneambulatoriet, Herning

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? (Beskrivelse af fejl ved kryds i "andet")

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
5	Mange stik for at få lagt drop.	Virkelig godt
7	Vi har aldrig fået svar på prøverne.	Godt
12	Vi oplevede, at personalet på afdelingen, hvor vi skulle over i forbindelse med undersøgelsen på børneambulatoriet, ikke var særlig gode til at tage sig af et barn, som skulle igennem en ubehagelig undersøgelse. Det har måske ikke noget med jer at gøre, men det er det eneste negative, vi har oplevet i forbindelse med vores barns undersøgelser. Alle andre har været rigtig søde og pædagogiske.	Godt
15	Der var ingen direkte kommunikation mellem sygehuset i Holstebro og Herning via edb. Journaler, og information blev sendt ligesom i gamle dage, selvom at man har edb til rådighed.	Dårligt
24	Har selv måtte henvende os for at få nye tider, men det betragter vi som et meget lille problem.	Godt
35	Medicinforbrug.	Dårligt
38	Oplysning om, hvornår man vil høre besked på prøve.	Godt
45	Jeg har en enkelt gang fået oplyst en forkert dato, hvilket resulterede i en ekstra tur frem og tilbage til Herning.	Godt
52	Rod i journal.	Godt
55	De påstod, vi var blevet indkaldt til halvårlig undersøgelse, hvilket ikke var tilfældet. Vi blev faktisk skældt ud for ikke at være mødt op til den kontrol, vi ikke var blevet indkaldt til. Så gik der lige et halvt år mere, før vi kunne få en tid.	Godt
57	Medicin, der ikke bliver bestilt eller kommer til tiden.	Godt
62	Glemte at indkalde til scanning.	Virkelig godt

Børneambulatoriet, Herning**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
1	Jeg er meget tilfreds med behandlingen, de virker meget kompetente og jeg har altid fået en god behandling.	Virkelig godt
2	Jeg synes, det har været et perfekt planlagt behandlingsforløb for vores søn. Personalet er som oftest meget dygtig til at møde børnene. Enkelte lyser det ud af, at de ikke gider. Vi har oplevet en stor imødekommenhed, hvis tiderne har passet dårligt. Muligheder frem for umuligheder er super.	Virkelig godt
6	Søde smilende mennesker.	Virkelig godt
10	Et grundigt og seriøst forløb.	Virkelig godt
14	Vi har ingen kritik. Er altid blevet mødt med forståelse og har altid fået den hjælp, vi har søgt. Har i mange år været tilknyttet den samme sygeplejerske (kontaktperson), men forskellige læger og det har fungeret perfekt.	Virkelig godt
17	Jeg/vi har kun talt med vores kontaktperson.	Godt
18	Der er al for lang ventetid på at blev kaldt ind til videre behandling.	Godt
19	Har været meget glad for den gode behandling, vi har fået på Herning Sygehus. De har uden tvivl gjort en svær situation meget lettere takket været et kanon personale.	Godt
23	Det ville være meget mere hensigtsmæssigt, hvis undersøgelse og behandling var lige efter hinanden, i stedet for at barn og forældre skal have fri fra skole/arbejde flere gange.	Godt
25	Der var ventetid på ekstra-blodprøver, men det var acceptabelt.	Virkelig godt
26	Vi var på et privathospital i Vejle for at få vores søn MR-scannet og lavet en EEG, på grund af den lange ventetid på indkaldelsen. Der oplevede vi et meget højt serviceniveau uden ventetid. Min holdning er, at det er meget forkert, at man er nødsaget til, at have en sundhedsforsikring, for at kunne blive undersøgt inden for rimelig tid. Vi ventede knap syv måneder på børneambulatoriet.	Virkelig godt
27	NN på børneambulatoriet er sjov og rar, og gør at det er rart at komme der.	Virkelig godt
29	Yderst professionelt. Jeg følte mig i gode hænder og blev informeret om hvert tiltag. Dejlige, smilende og imødekommende mennesker.	Virkelig godt
30	Efter selve undersøgelsen gav jeg udtryk for, at det havde været en meget positiv undersøgelse både for min datter og jeg. Stor ros til læge og sygeplejerske.	Virkelig godt
31	Rigtig godt tilfreds.	Virkelig godt

- | | | |
|---|---|---------------|
| ✎ | 32 Personalet var god til at tage sig af børnene, når der skulle snakkes vigtigt. | Godt |
| ✎ | 43 Uddybende og vigtig detalje i "jeres" arbejdsprocedure: Diagnosen blev tilsendt pr. brev en lørdag formiddag (alvorligt brist). Den burde være givet ved at indkalde til en samtale. Fordi jeg kunne ikke komme til at tale med nogen om den frygtelige diagnose en lørdag, men kunne bare slå op på computeren og lægeleksikon og se, at jeg havde fået et handicappet barn og var helt i chok. | Virkelig godt |
| ✎ | 51 Det er lidt ærgerligt, at det er en ny læge hver gang. Selvom de sætter sig godt ind i forløbet, er der ikke den samme fortrolige stemning, når det er et nyt ansigt hver gang. | Virkelig godt |
| ✎ | 55 Blev ikke informeret om et års behandlingstid for de prøver, der skulle sendes til udlandet. Det synes lang tid for patienter, der ikke har insider viden på det område. | Godt |
| ✎ | 61 Personalet var yderst professionelle og meget dygtige og søde. | Virkelig godt |

Børneambulatoriet, Herning**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Jeg har oplevelsen af, at specialet er delt ud på sygeplejersker, som ikke gider specialet, og det synes jeg, er synd. De, der står for nye tider, ved, hvad de taler om, og møder familien på optimal vis.	Virkelig godt
9	Mit barn blev opereret, og vi ville gerne have sygeplejersken til at tage en blodprøve, som vi vidste, vi skulle have taget på grund af hans dårlige mave. Det er jo lidt synd for et lille barn at blive stukket i. Men det kunne ikke lade sig gøre. Det er lidt noget vrøvl for mig at se. Når han nu var bedøvet, ville han jo ikke mærke, at blodprøven blev taget.	Godt
14	Har altid kunnet komme i kontakt med vores sygeplejerske mellem besøgene, hvis det var nødvendigt.	Virkelig godt
15	Vi undrer os over den manglende indsamling af vigtige prøver, da vi kun kunne få fremvist gamle resultater. Vi var blevet bedt om at få foretaget en blodpladetest på eget laboratorium i Holstebro og forstår derfor ikke, at nye resultater ikke fremlå til samtalen i Skejby. Måske en bedre kommunikation afdelingerne imellem!	Dårligt
16	Når vi ringer til børneambulatoriet, bliver vi altid godt taget imod, og sekretæren/sygeplejersken gør, hvad de kan for at hjælpe os - undersøge, ringe tilbage eller få lægen til at ringe tilbage. Tak for dette.	Godt
18	Der går for lang tid. Der er foreløbig gået tre måneder, vi har ikke hørt noget endnu.	Godt
32	Positivt.	Godt
38	Jeg synes, det har været behageligt at komme i ambulatoriet, og der har været en god medmenneskelig og faglig forståelse for personen.	Godt
43	En børnevejleder blev, tilknyttet hjemmet efter de første par forsøg/konsultationer og det var bare så god en oplevelse. NN hjalp og var der så meget støtte for os.	Virkelig godt
48	Ambulatoriet har svært ved at håndtere, at jeg som mor til min søn også er fagperson inden for feltet.	Dårligt
56	Vi har ventet over en måned på at få svar på prøverne begge gange. Det er meget lang tid, og ventetiden påvirker vores søn rigtig meget psykisk.	Virkelig godt

