

**LANDSDÆKKENDE  
PATIENTUNDERSØGELSER 2009  
Afsnitsrapport**

**Ambulatorium**





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

**Børneambulatoriet**

**Børneafdelingen**

**Regionshospitalet Randers og Grenaa**

## **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](mailto: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.<sup>1</sup>

## 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:	178
Besvarelser fra afsnittets patienter:	81
Afsnittets svarprocent:	46%

## 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.

<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup>

### 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.

---

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

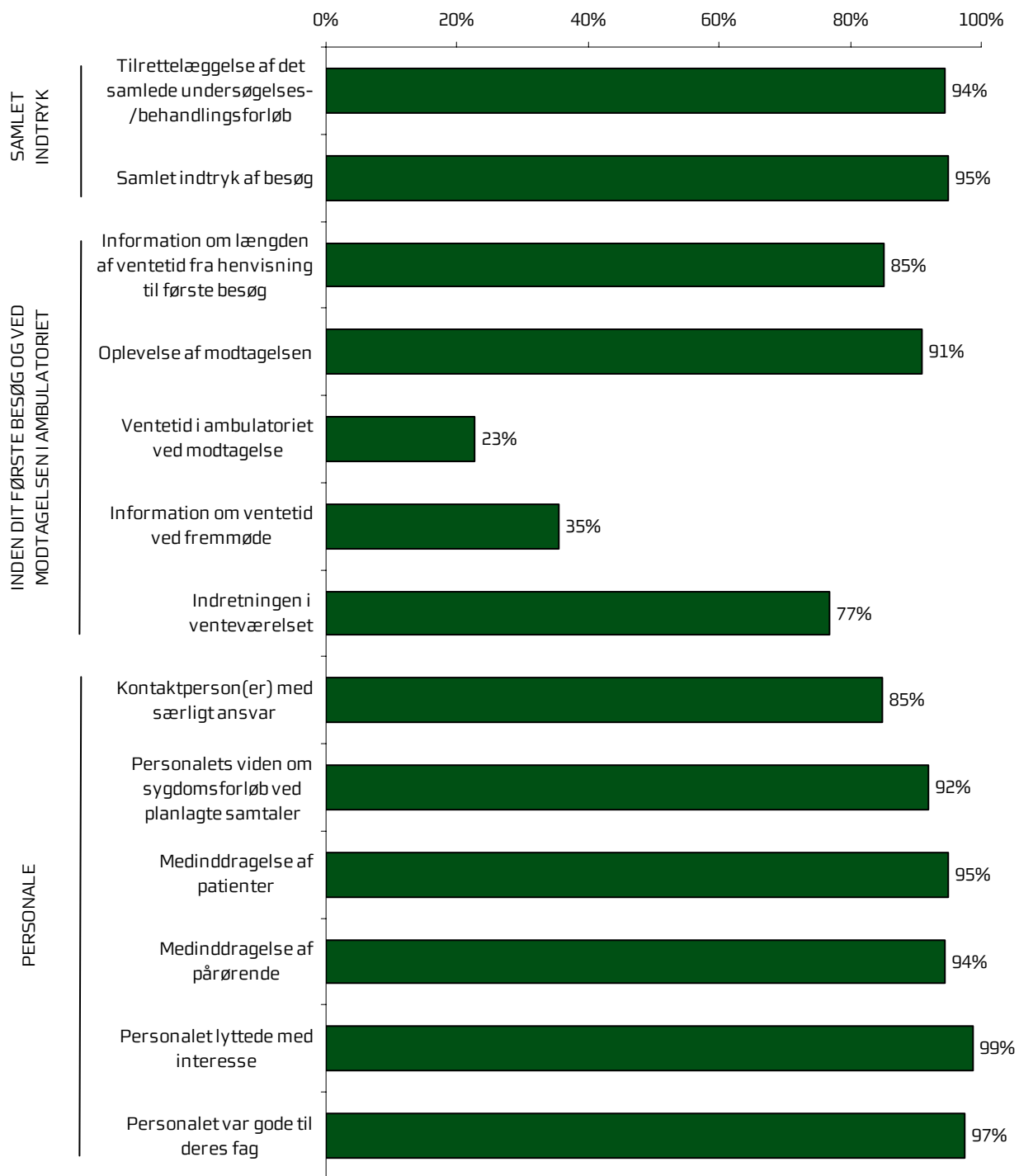


### 3 Afsnittets resultater – et hurtigt overblik

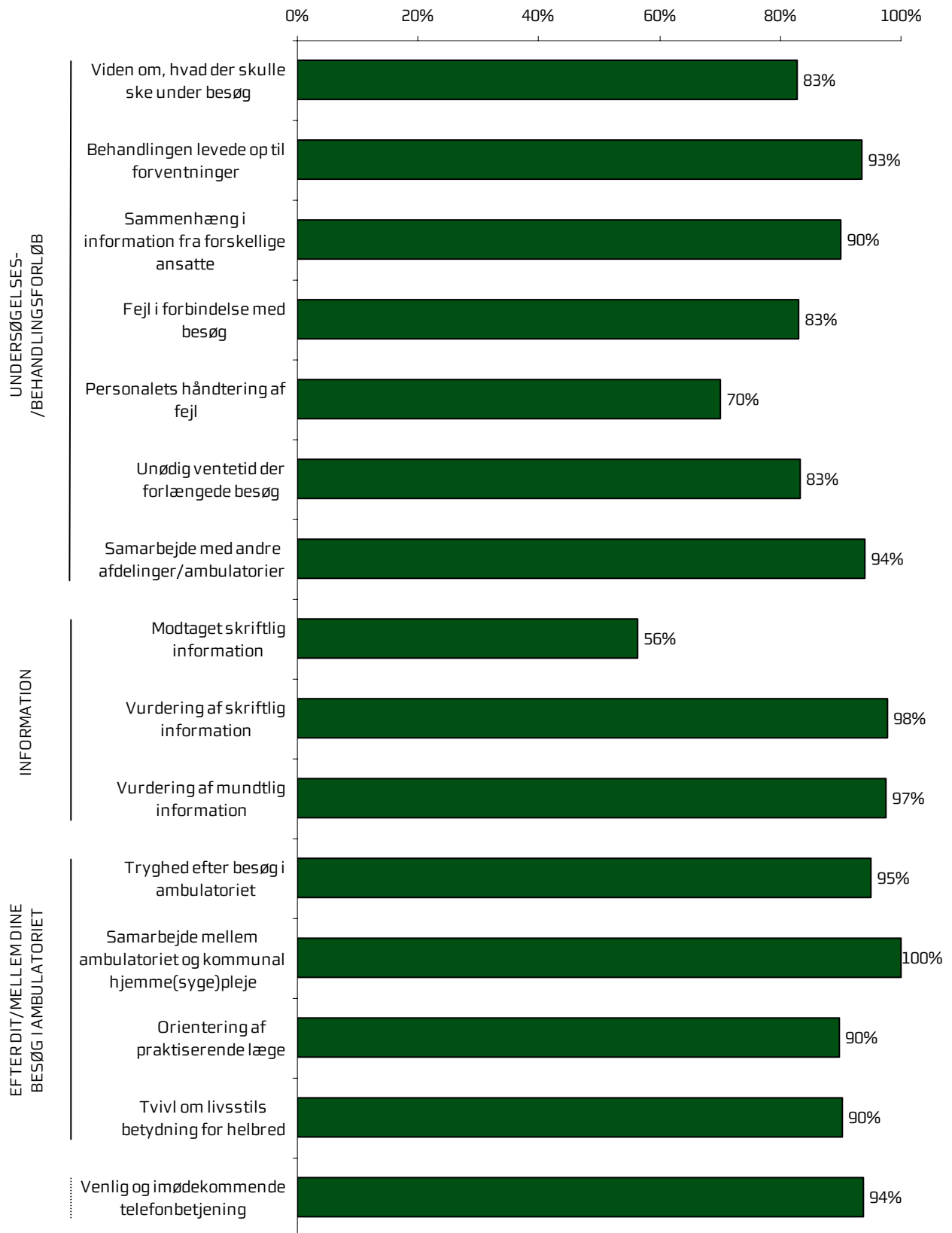
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets patienter. Den nedenstående figur viser andelen af patienter, hvis svar på de forskellige spørgsmål i spørgeskemaet må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, og figuren indikerer således, hvilke områder 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 dobbelttopslag. I dobbelttopslagene 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.<sup>3</sup>

### Siderne i dobbelttopslagene

I dobbelttopslagene 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 dobbelttopslaget 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.

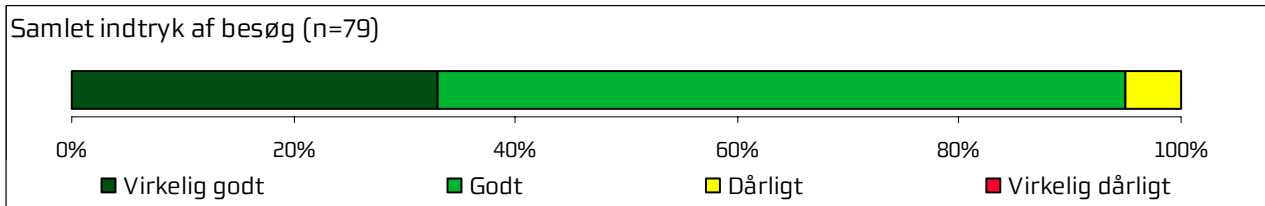
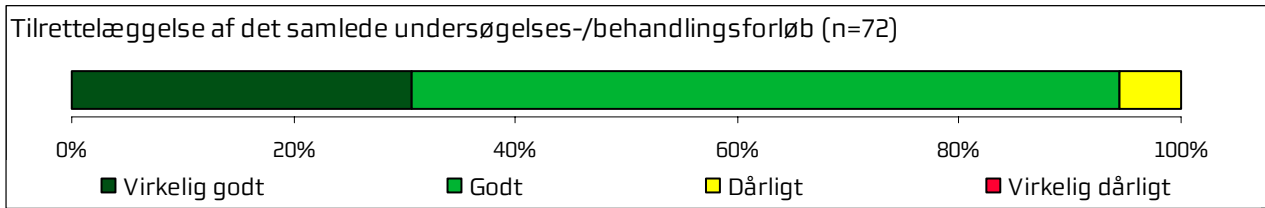
### Tilfældige forskelle?

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.

---

<sup>3</sup> 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

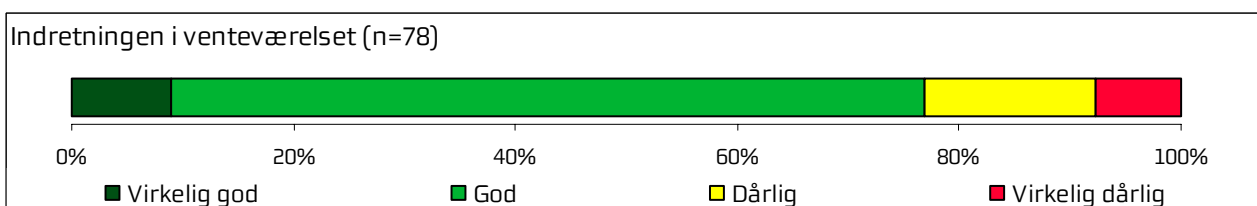
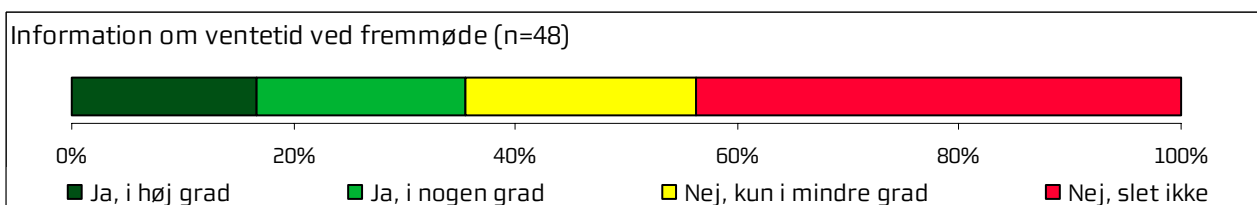
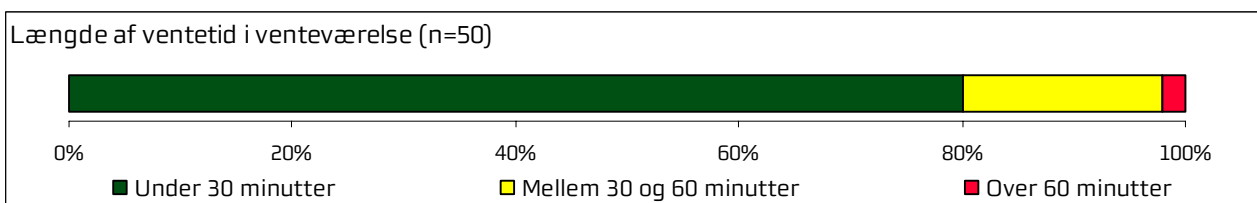
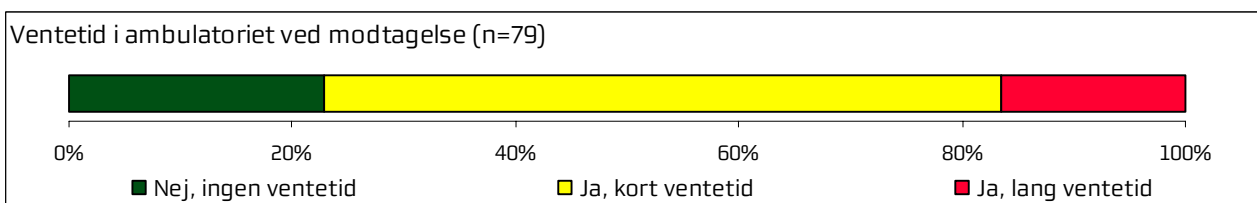
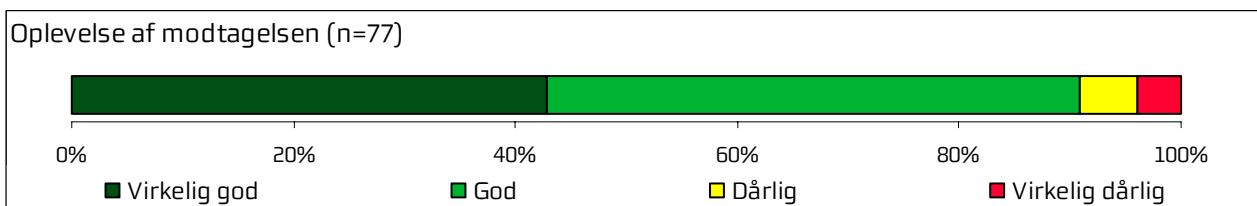
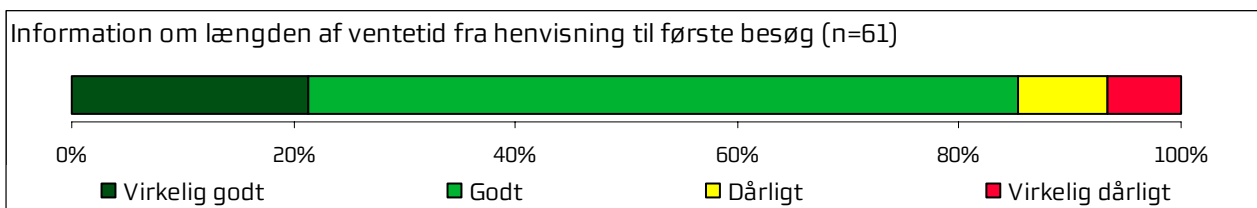




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

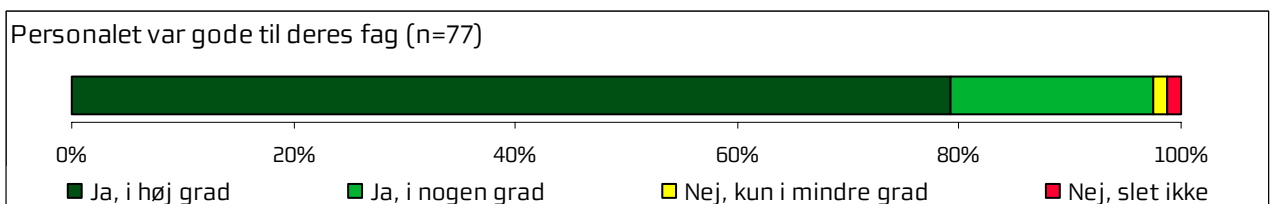
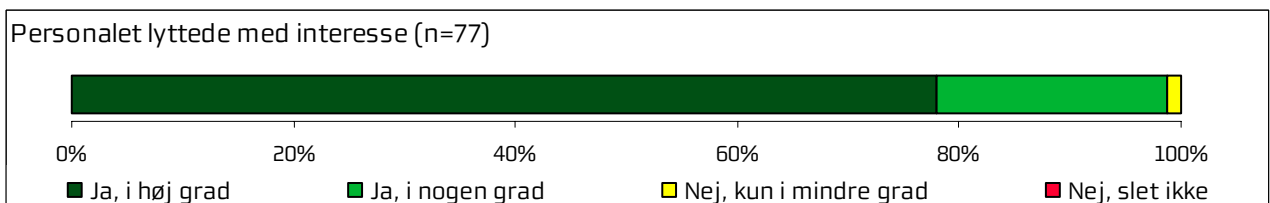
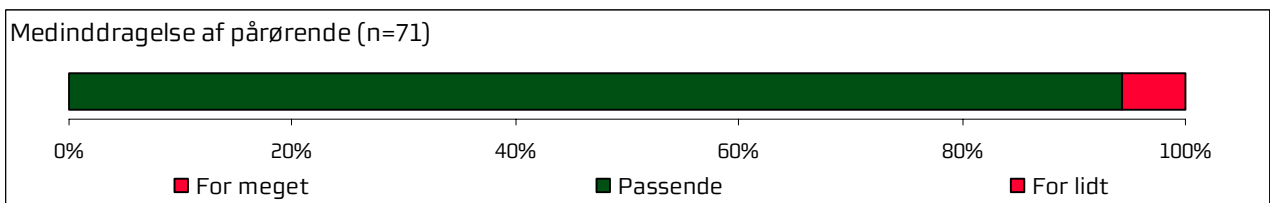
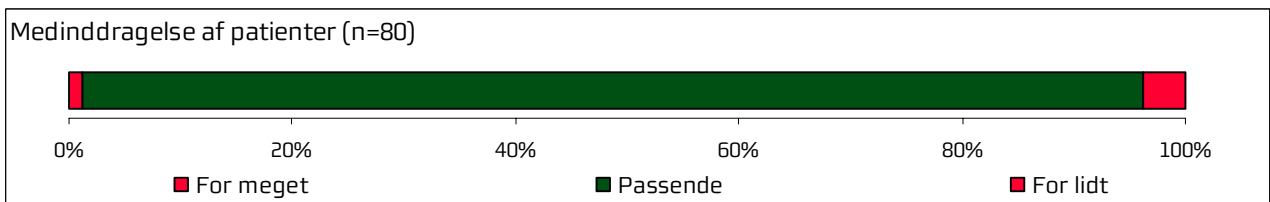
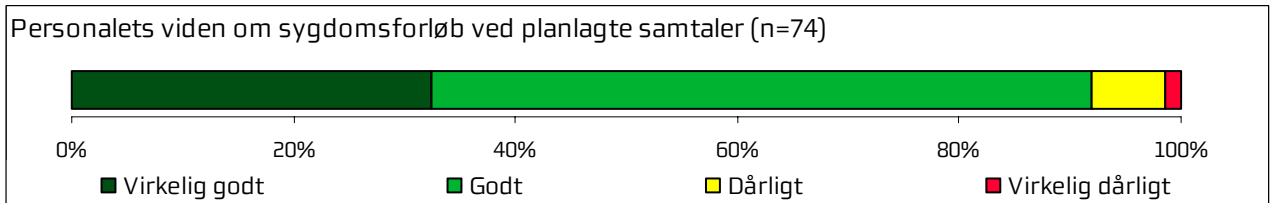
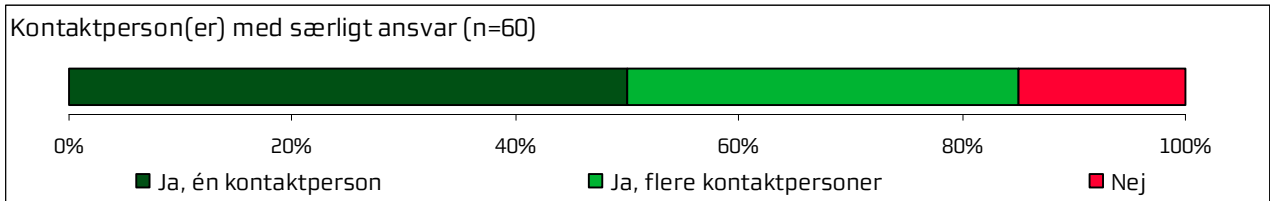
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du alt i alt, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94%	-	-	100%*	92%	96%
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95%	-	-	100%*	93%	96%

## 4.2 Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet



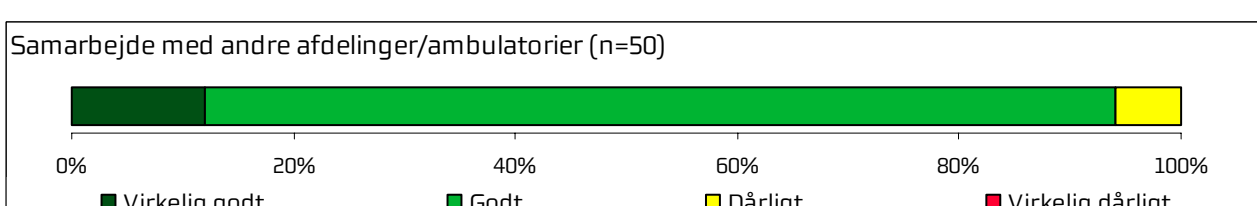
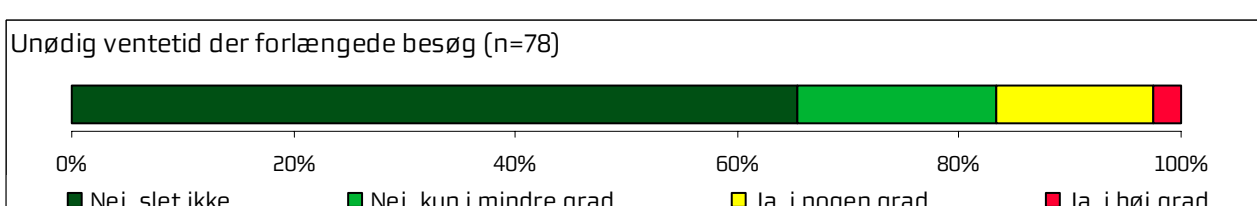
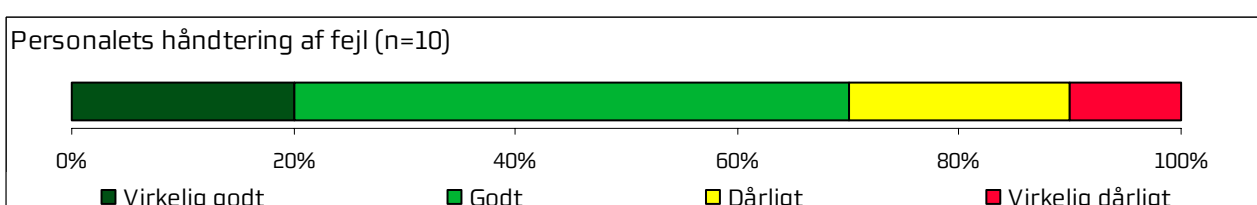
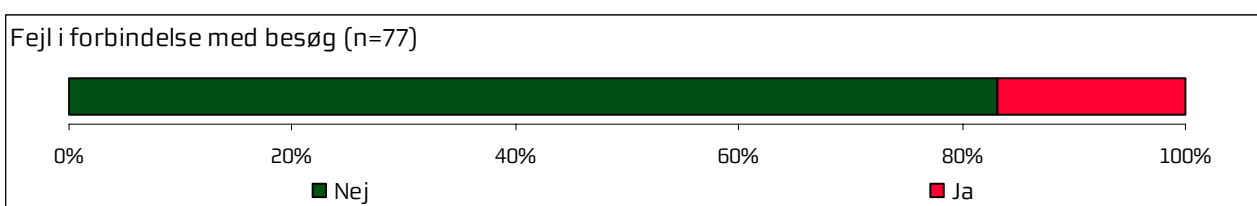
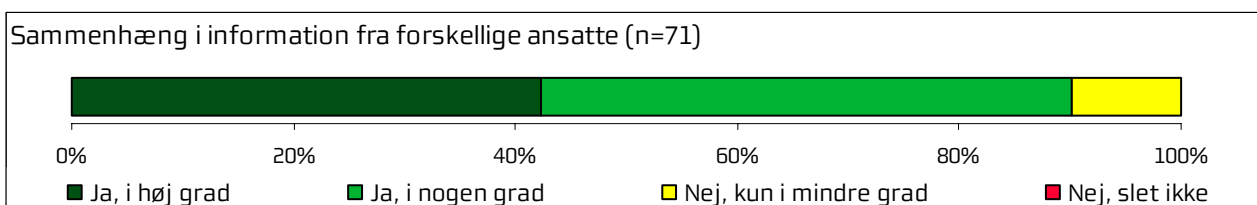
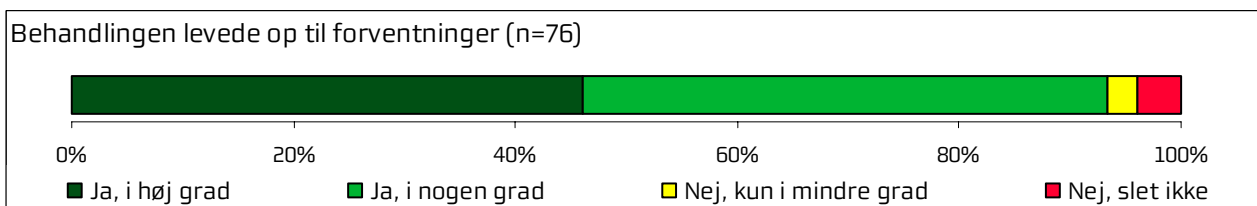
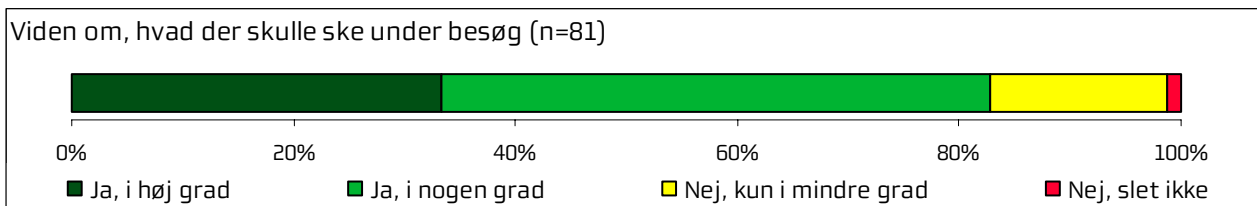
	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at du blev informeret om længden af ventetiden, fra du blev henvist til ambulans behandling til dit første besøg i ambulatoriet?	85%	-	-	100%*	83%	89%
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	91%	-	-	100%*	97%	98%*
Oplevede du, at der var ventetid, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	23%	-	-	53%*	18%	31%
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?	35%	-	-	69%*	26%	38%
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	77%	-	-	98%*	71%	82%

### 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?	85%	-	-	95%	70%*	79%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92%	-	-	100%*	86%	93%
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95%	-	-	100%*	86%*	93%
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%*	77%*	88%
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99%	-	-	100%	92%*	96%
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97%	-	-	100%	95%	98%

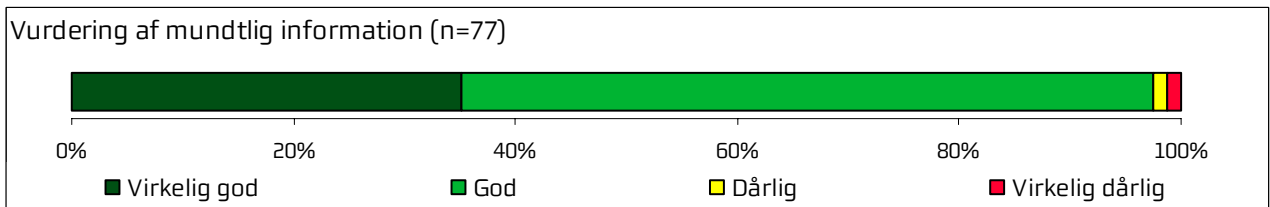
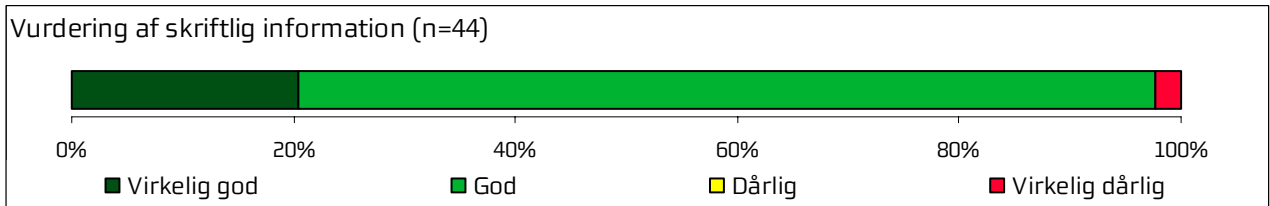
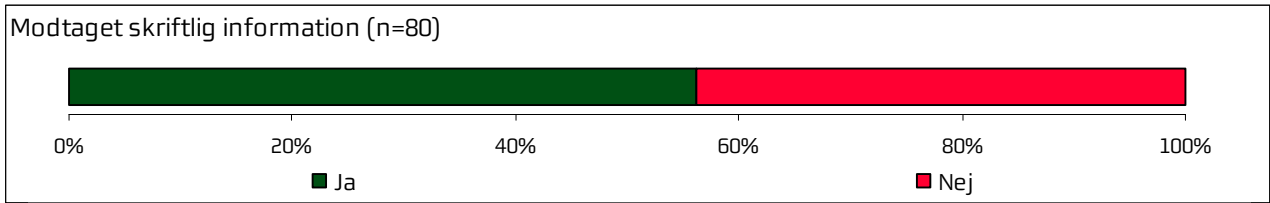
### 4.4 Undersøgelser-/behandlingsforløb



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?	83%	-	-	100%*	85%	91%*
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93%	-	-	100%*	83%*	92%
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	90%	-	-	100%*	89%	94%
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	83%	-	-	98%*	84%	89%
Hvordan synes du alt i alt, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	70%	-	-	100%	53%	75%
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	83%	-	-	98%*	78%	88%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	94%	-	-	100%	87%	93%

### 4.5 Information

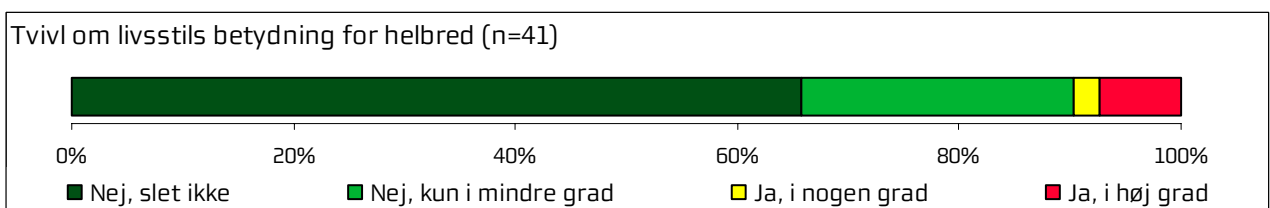
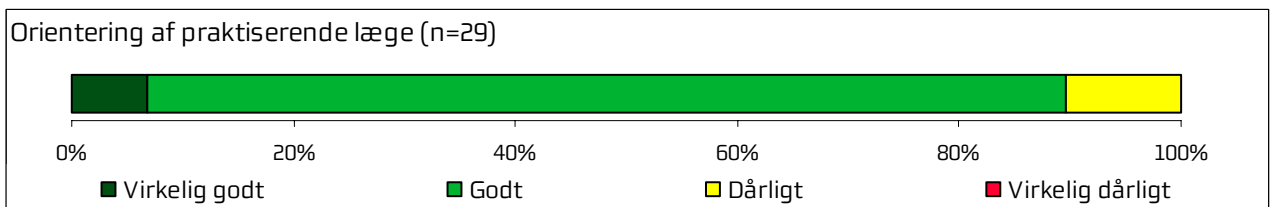
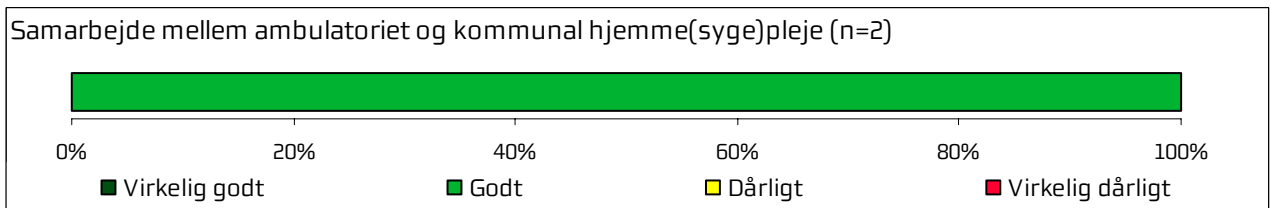
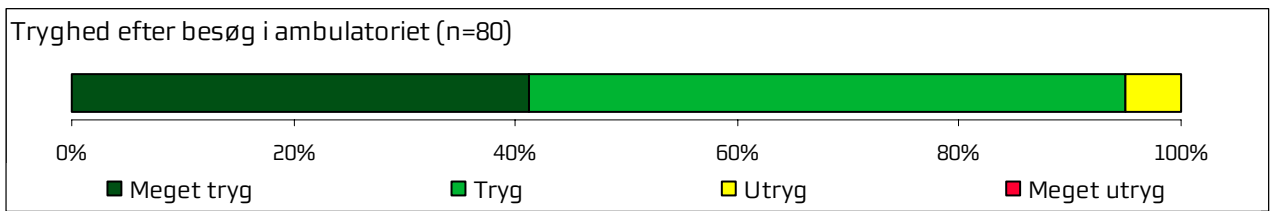




Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	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?	56%	-	-	88%*	44%	63%
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98%	-	-	100%	94%	97%
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97%	-	-	100%	93%	96%

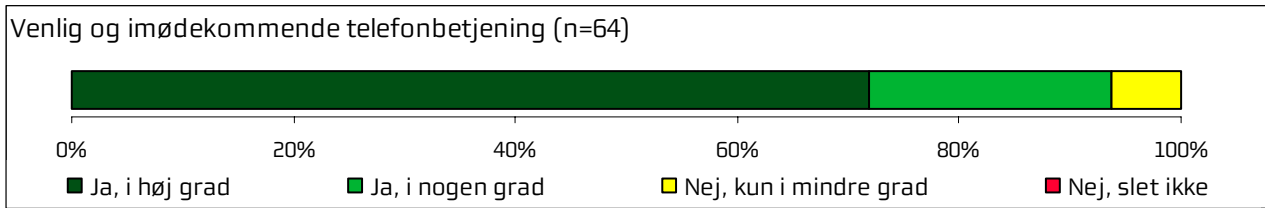
### 4.6 Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet



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?	95%	-	-	100%*	89%	93%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje samarbejdede om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100%	-	-	100%	73%	92%
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90%	-	-	97%	82%	88%
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	90%	-	-	90%	62%*	76%*

### 4.7 Hospitalets eget spørgsmål



Afsnittets resultater set i forhold til de øvrige afsnit på hospitalet

	2009	2010	2011	Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?	94%	-	-	100%*	93%	97%



## 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**

**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	Stor ros til læge NN.	Godt
3	Vi var meget tilfredse med behandling/undersøgelse.	Virkelig godt
4	Generelt er vi blevet godt behandlet i ambulatoriet, men lægeskiftet og en pludselig afslutning af forløbet har gjort os utrygge. - Det er jo vores "guldklump", det handler om!	Dårligt
5	Sygeplejerskerne er meget fagligt dygtige og samtidig meget imødekommende og opmærksomme på patienten.	Godt
6	Informere bedre ved yderligere undersøgelser, eks. røntgen. Dette skabte nervøsitet ved os. Da lægen ringede og sagde vi skulle komme igen og gerne inden for en uge! Utryghed!	Godt
7	Ved andet besøg og frem har vi mødt en yderst dygtig sygeplejerske, som vores søn er helt tryk ved.	Godt
8	Når man ikke kan finde årsagen til smerten, bør man ikke bare stoppe. Er det fysisk er der stadig ting, der ikke er undersøgt. Er det psykisk er der ingen hjælp at hente. Vi blev bare sendt hjem.	Dårligt
10	Meget positivt at de i Randers er med på de sidste nye behandlingsformer som flergangsterapi og insulinpumpe! Godt at de tør prøve nogle ting af, som fx at opstarte behandling med levemir (i stedet for først at forsøge med insulatard). Positivt at de kæmper for at give vores børn den behandling de/vi mener er optimal - vi føler virkelig behandlerne er på vores side og ikke på "systemets" side. Vi oplever meget forståelse for vores situation og ingen løftede pegefingre - det er motiverende for os - giver os mod på at gøre det så godt vi kan.	Godt
11	Synes måske, der har været lidt forvirring med at finde ambulatoriet, fordi der var flytten og byggerod første gang vi var der...	Godt
12	Informere, hvis det ikke er den læge man forventer at er der, og man har ventet meget lang tid på at komme til undersøgelse. Det er meget generende, da det er problematisk med skiftende læger. En telefonopringning kunne jo afhjælpe problemet.	Godt
13	Som hos alle andre læger kunne der jo spares tid, hvis I ringer for at aftale en tid frem for at sende et brev. Vi har mødt mange flinke folk i Randers, men specielt NN anser vi som meget kompetent, empatisk og rigtig god til at træffe hurtige og rigtige beslutninger.	Virkelig godt
14	De burde sørge for, at der er en sekretær til at tage imod en, når man kommer. Vi har hver gang mødt et skilt "kommer snart" og har ventet meget længe, før der er kommet en hen til os.	Godt
16	Føler sig velkommen.	Godt



-  17 Tydeligere angivelse af hvornår man som besøgende og patient kan forvente at blive kaldt ind. Vi oplevede forsinkelse og det er for så vidt forventeligt - men svært at forklare for et barn. Et nummersystem eller lignende ville gøre det mere forståeligt. Godt
-  18 Generelt virker sygeplejerskerne (eller hvilken uddannelse de nu har) mere forberedte på MIN journal og MIN situation end lægerne (lægerne har muligvis ikke altid nået at læse min journal forinden). Generelt virker "teamet" engageret i deres arbejde, og de er også hjælpsomme ved telefonisk henvendelse. Godt
-  19 Vi har været utrolig glade for behandlingen, som vi har fået på børneambulatoriet på Randers Sygehus. Virkelig godt
-  20 Det er meget positivt, at både en læge og en sygeplejerske deltog/deltager ved undersøgelsen og samtalen. Virkelig godt
-  23 Være mere imødekommende over for patienterne, når de selv laver en fejl. Godt
-  24 Man bør være opmærksom på ikke at love svar inden for bestemte perioder, hvis det ikke kan overholdes. Vi fik taget en prøve, som var meget afgørende. Fik at vide, at det ville tage seks uger. Det tog betydeligt længere tid. Så er det bedre at annoncere et længere tidsforløb frem for at blive skuffet. Godt
-  27 Jeg synes, det er et meget veluddannet personale, der er utrolig søde og professionelle. De forstår at tage sig af det enkelte barn. Det eneste, jeg kan sætte en finger på, er det mor/barn ark, der bliver sendt med indkaldelsen til undersøgelse. Flere af spørgsmålene er ikke relevante for et barn på 10 år. Virkelig godt
-  29 Ikke så lang ventetid? Godt
-  32 Reserverede en pumpe til mig, og så er de utroligt søde. Virkelig godt
-  34 De giver sig god tid til at hjælpe og lytte til ens behov. Der er altid god hjælp at hente. Virkelig godt
-  35 Personalet har været kendetegnet af imødekommenhed og engagement, så det har været en rigtig god oplevelse! Virkelig godt
-  36 Jeg har kun rosede ord. Jeg føler altid, at man får en fantastisk behandling. Der bliver hørt på en, og man bliver taget alvorligt. Jeg føler mig tryk og har fuld tillid til både læger, sygeplejersker og andet plejepersonale. En stor ros til jer. Virkelig godt
-  38 Efter besøget i ambulatoriet modtog vi et brev med en formentlig fyldestgørende besked. Problemet var bare, at det var så sjusket skrevet, og der manglede ord i brevet, hvilket gjorde, at beskeden ikke gav nogen mening. Endvidere var der ikke medsendt de nye blodprøvehenvvisninger, som der var beskrevet. Slutteligt var det håbløst at komme i kontakt med den eller de sekretærer, der skulle skaffe en ny blodprøvehenvisning. Da det endelig lykkedes at komme i kontakt med sekretæren, viste det sig, at henvisningen fra lægen var lavet over en måned inden, og derfor var der ikke længere booket nogen prøver i EPJ i blodprøvetagningen. Godt
-  39 Lav nogle ordentlige skilte og et lyst og venligt venteværelse. Informér gerne om, hvis den læge man skal ind til, er bagefter i programmet. Information kan bestemt gøre forståelsen for ventetiden lettere. Gem ikke sekretærene væk, men gør dem synlige og tilgængelige ved ankomsten. Der Godt

## Bilag 1










kunne være god gavn af lav musik, så man er fri for at høre alt, hvad der bliver sagt i konsultations-lokalerne.

## Børneambulatoriet

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

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
3	Ventede kun i maks. ti minutter ved første besøg. Ingen problem.	Virkelig godt
10	Jeg oplever ikke, at ventetid er noget problem. Vi er kommet i ambulatoriet i ca. 8½ år. Jeg mindes, at der for år tilbage var ventetid, som udgjorde et irritationsmoment. Dette er ikke aktuelt mere.	Godt
13	Vores datter har en meget alvorlig epilepsi, men vi blev nægtet indlæggelse af såvel praktiserende læge som sundhedsplejerske. Først efter flere besøg på skadestuen lykkedes det os at blive indlagt. Da vi først blev indlagt i Randers, fik vi en rigtig god behandling.	Virkelig godt
21	Mit barn var blevet overflyttet fra et andet Sygehus. Jeg havde svært ved at overbevise den sekretær, som jeg skulle aftale en tid med, om at jeg havde aftalt med læge NN, at vi skulle ind til hende. Sekretæren ville have os ind til en sygeplejerske i stedet for, og det krævede megen stædighed at få gennemført det, vi havde aftalt med lægen. Måske ville det være en idé, at sekretæren ikke ordinerede behandlinger og konsultationer hos lægen, men blot tog imod besked! Ellers har vi intet at klage over.	Godt
28	Det var rart, at der var kommet en computer i venteværelset. Så er der også et "tidsfordriv" for de store børn.	Virkelig godt
33	Der er for få siddepladser - venteplads på gangen er ikke optimalt.	Godt

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

	<b>ID</b>	<b>Kommentar</b>	<b>Patientens samlede indtryk</b>
	4	Skift af læge - information blev ikke givet videre.	Dårligt
	6	Vi vidste vi skulle ... [?].	Godt
	7	Sprogproblemer ved første [besøg?].	Godt
	21	En sekretær, der ikke ville give en tid hos en læge, vi havde en aftale med.	Godt
	23	Vi havde fået en tid. Men da vi ankom, sagde de, at vi ikke havde nogen tid. Vi kører knap 100 km. hver gang, vi er i ambulatoriet, og min mor havde taget fri fra arbejde. Vi oplevede, at lægen var ubehøvet. Lægen sagde, at vi ikke bare kunne komme rendende uden at have en tid. Min mor havde glemt kortet med datoen på, men fandt den, da vi kom hjem. Og det var rigtigt, at vi skulle komme på det tidspunkt. Dette var virkelig en dårlig oplevelse. Det var jo ambulatoriet, som havde lavet fejlen.	Godt
	24	Jeg fik en tid i ambulatoriet udskrevet i efteråret, men med en tid, som hed fire måneder efter, hvilket førte til problemer, da vi nåede til den pågældende dato, hvor jeg troede, jeg havde en aftale.	Godt
	26	Første blodprøve forsvandt.	Godt
	30	Personalet havde glemt en aftale.	Godt
	31	Henvisning ej sendt.	Dårligt





## Børneambulatoriet

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
2	Vores kontaktperson, der er terapeut, var med til undersøgelsen, og vi er rigtig glade for og tilfredse med, at hun, der er vant til at arbejde med vores dreng, også er med til lægeundersøgelsen. Det giver rigtig god sammenhæng både i behandlingen, men også i lægesamtaler og de tiltag, der skal sættes i værk.	Intet svar
4	Under de tidligere besøg i ambulatoriet har vores barn haft kontakt til én læge, som har formået at skabe sammenhæng og kontinuitet i behandlingen. Fik imidlertid ny læge (ikke informeret os herom), og denne læge var på ingen måde informeret om behandlingen og syntes heller ikke at ønske at være det.	Dårligt
5	Er kommet i ambulatoriet over fem år, og næsten ved hvert besøg er der en ny læge, og det er lidt frustrerende. Heldigvis er sygeplejerskerne de samme og kan skabe kontinuitet i behandlingen.	Godt
7	Første besøg var ved en udenlandsk læge og en udenlandsk sygeplejerske, derfor havde vi misforstået hinanden til næste undersøgelse. Første besøg talte vi tysk, svensk, engelsk og dansk.	Godt
8	Efter over et år har vi endnu ikke fundet årsagen til at vores søn har ondt i maven (opdager børneorm - "så må det være det" - men smerter forsvandt ikke, og han kom igen ca. 6 uger senere).	Dårligt
9	At man tænker ind, når man kommer med et anbragt barn, at der kan være brug for at tale med lægen uden barnet er til stede. Det er ofte væsentligt at få frem for at danne et korrekt billede af barnets vilkår og tilstand.	Godt
10	Det har været aktuelt et par gange med indlæggelse efter diabetesdebut. Positivt at møde det samme diabetespersonale (sygeplejersker) som i ambulatoriet.	Godt
17	[Der] var behov for at udskyde nr. to besøg. I den sammenhæng viste alle en stor imødekommenhed og forståelse.	Godt
18	Diabetesteamet besøgte vores skole og fortalte klassekammerater og lærere om diabetes, og om hvad de kan være opmærksomme på hos deres klassekammerat med diabetes. Det er simpelthen guld værd! Super engagement og de afmystificerede det at have diabetes. Jeg håber, at den ordning stadig kører til fordel for andre i samme situation.	Godt
19	Vi synes, at kommunikationen sygehusene imellem er lidt dårlig. Specielt når der skal tages blodprøver i Horsens, som skal sendes til Randers.	Virkelig godt
22	Sygeplejersken var utrolig sød og imødekommende, og lod os komme til lang tid før planlagt tid, fordi der alligevel var et "hul". Dejligt fleksibelt.	Virkelig godt
24	Alle undersøgelser er meget præget af, hvilket fagligt udgangspunkt de forskellige læger har, hvilket jo er fornuftigt nok. Men hvorledes sikres helhedsblikket? I forbindelse med fejlen omkring	Godt

## Bilag 1

indkaldelse i ambulatoriet indtalte læge NN en besked på min telefonsvarer, hvor hun i den grad talte ned til mig, uagtet at det var hospitalet, som dels havde indkaldt os til et møde, dels havde begået en fejl. I den sidste del af forløbet med mit barn havde vi en opfattelse af, at det nu ikke længere var "spændende" at beskæftige sig med os. Vi fik ikke de svar, som var lovet, måtte selv ringe og følge op. Det endelige svar vi fik tilsendt, var kopi af en lægejournal med stemplet "kun til lægelig brug". Afsluttende vil jeg sige, at jeg var tilfreds med forløbet i starten, men mod slutningen kom det til at halte betydeligt.

- |   |    |   |               |
|---|----|---|---------------|
|  | 25 | Anden gang jeg var til undersøgelse skete der ingenting, hvilket ikke var særlig tilfredsstillende.   | Godt          |
|  | 28 | Føler, man bliver taget seriøs. Der lyttes, medinddrages i videre forløb.   | Virkelig godt |
|  | 37 | Kun ros til en meget rolig og behagelig børnelæge.  | Godt          |
|  | 39 | Jeg synes ikke, det er nødvendigt, at der er en sygeplejerske med ved besøgene. De blodprøvesedler, der bliver udfyldt, skal alligevel godkendes i EPJ af lægen, og derfor kan han/hun ligeså godt selv klare det. Jeg kan ikke vurdere, om det er nødvendigt med sygeplejersker ved andre "lidelser" end den, mit barn kommer med. | Godt          |

## Børneambulatoriet

### Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

ID	Kommentar	Patientens samlede indtryk
4	Vi føler, at behandlingen blev afsluttet, før vores barn var færdig-udredet. De punkter vi selv påpegede, og som den tidligere læge havde bedt os føre journal over, blev negligeret på trods af, at der stadig er problemer, og tydelig sammenhæng til en årsag.	Dårligt
5	Kunne tænke mig, at praktiserende læge var mere inddraget i behandlingen, men jeg ved ikke, hvor meget information hun har fået fra astmaambulatoriet.	Godt
8	Vi føler ikke, vi er kommet nogen vegne. Vores søn har stadig ondt i maven. Vi får de samme spørgsmål, - og giver de samme svar, - og så sker der ikke mere.	Dårligt
10	Noget, der evt. kunne gøres bedre? Har tænkt på, at det kunne være positivt, at der ud af den ½ time, som er sat af til konsultation, kunne afsættes CA. 5 minutter til forældre/behandlersamtale - uden barnet. Som forældre kan vi "brænde inde" med tanker/følelser i forhold til behandling/barnet, som vi ikke føler, barnet skal høre - da vi ikke ønsker, at barnet skal føle sig som en belastning for os forældre. Det kan være situationer, vi er i tvivl om, vi håndterer korrekt eller følelser, det kan være godt at give luft for.	Godt
15	Meget kompetente sygeplejersker i børneambulatoriet. Dog er det frustrerende, at de kun kan træffes torsdag.	Virkelig godt
31	Imellem besøgene i ambulatoriet kan vi have behov for at tale med en læge. Jeg synes, det er meget frustrerende ikke at kunne få fat i lægen i den oplyste telefontid. Der aftales, at lægen ringer tilbage, men det er ikke samme dag, der bliver ringet. Det er det, der er allermest irriterende ved "systemet" - når jeg ringer, er det fordi jeg har et behov nu og her. Jeg vil godt påpege, at jeg selv er ansat i sygehusvæsenet og derfor kender alt til akutte patienter osv., men når det er mit barn, det handler om, føles det ikke godt nok!!!	Dårligt
39	Der er fulgt rigtig godt op på forløbet fra kontaktlægen, men når der skal bestilles nyt medicin gennem den ansvarlige sygeplejerske/sekretær eller lignende, så er det næsten umuligt at komme igennem til den rette person. Det kunne evt. være en idé, at de personer, der skal lave medicinbestillinger, modtager en internetadresse og et password, hvorigennem der kan rekvireres den aktuelle medicin m.m. - dette kunne mindske besværet for brugeren, men også unødigt irritation hos det personale, der skal finde "den forsvundne/ukendte". Medicinen skal alligevel godkendes af kontaktlægen.	Godt

