

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Børneambulatoriet

Børneafdelingen

Regionshospitalet Randers og Grenaa



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

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

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse samt patienter, som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	353
Besvarelser fra afsnittets patienter:	165
Afsnittets svarprocent:	47%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. 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 svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske test i kapitel 4. For enkelte spørgsmål 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 indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene eller har afgivet 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 de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering 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).

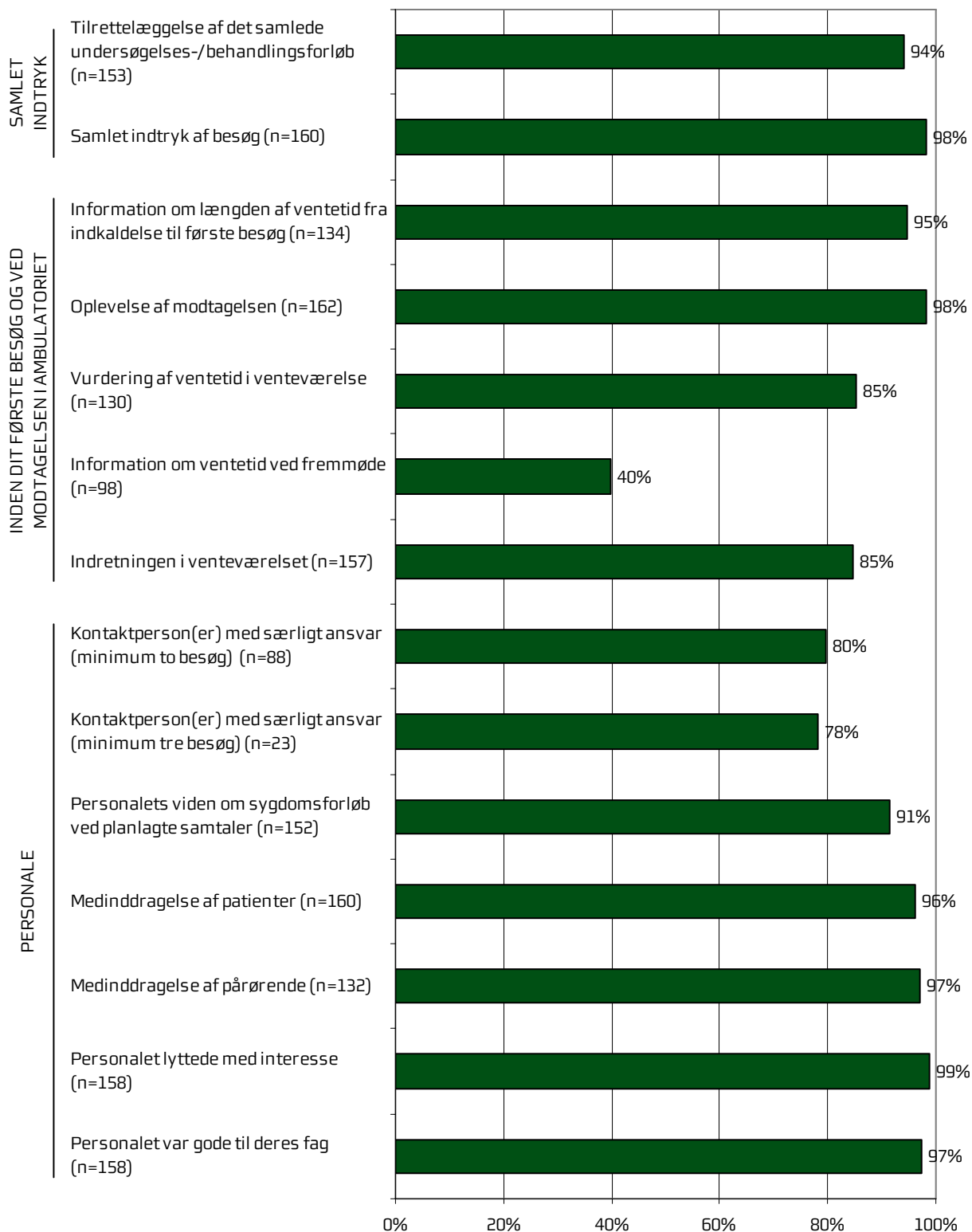
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

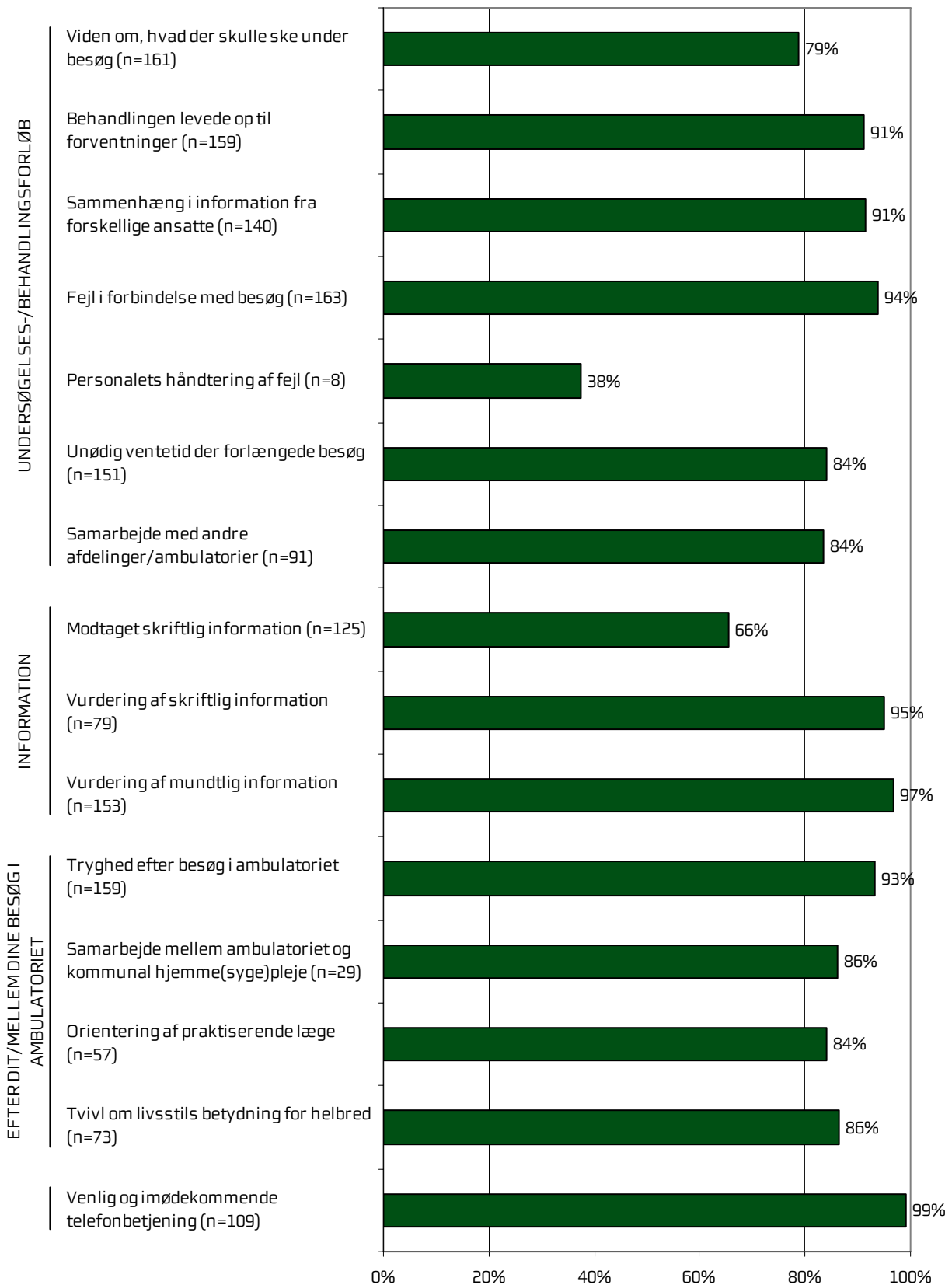
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. 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.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Børneambulatoriet

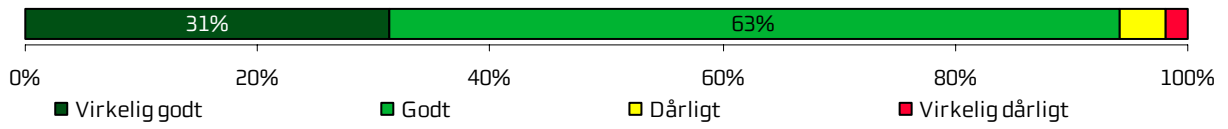
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

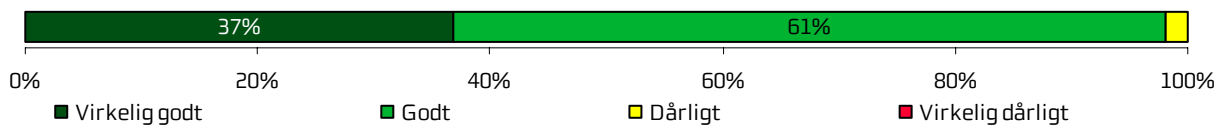
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=153)



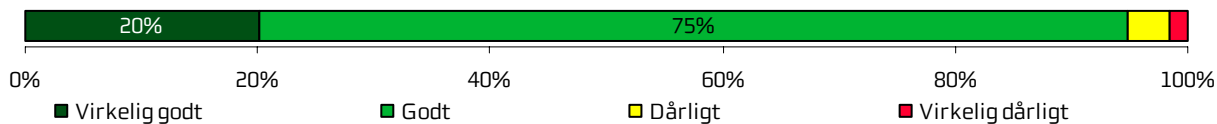
Samlet indtryk af besøg (n=160)



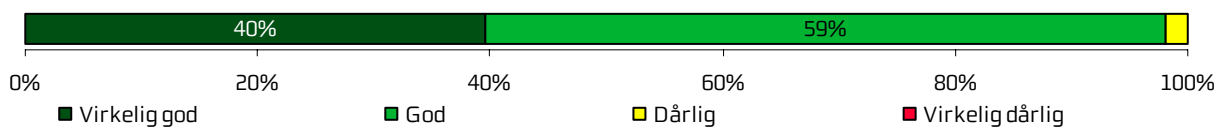
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		94 %	94 %	100 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		98 %	95 %	100 % *	94 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

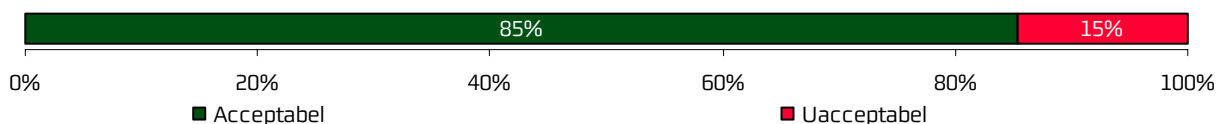
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=134)



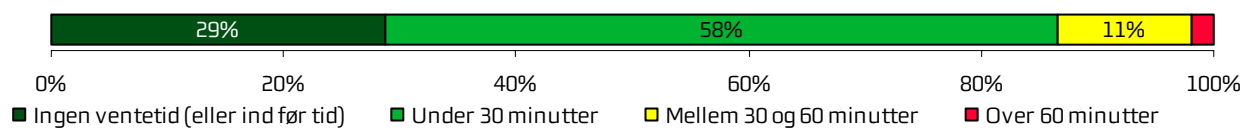
Oplevelse af modtagelsen (n=162)



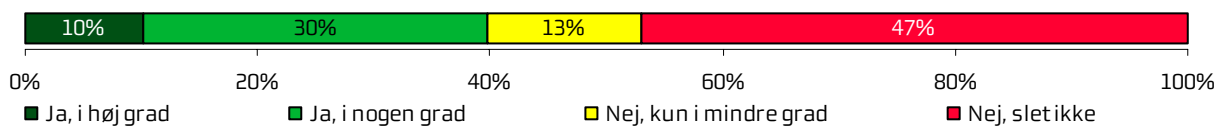
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=130)



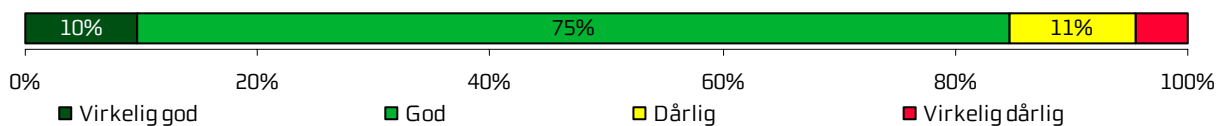
Længde af ventetid i venteværelse (n=157)



Information om ventetid ved fremmøde (n=98)



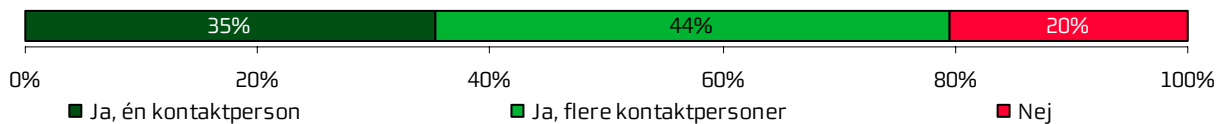
Indretningen i venteværelset (n=157)



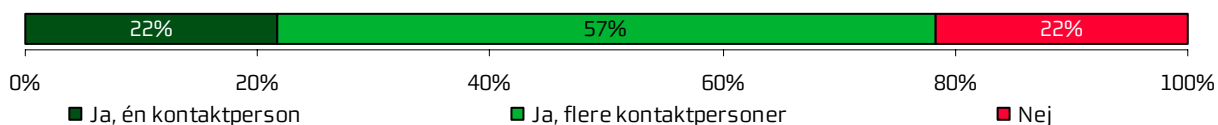
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		95 %	-	99 % *	92 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		98 %	91 % *	100 % *	97 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		85 %	-	99 % *	88 %	93 % *
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?		40 %	35 %	83 % *	34 %	52 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		85 %	77 %	95 % *	77 %	87 %

Personale

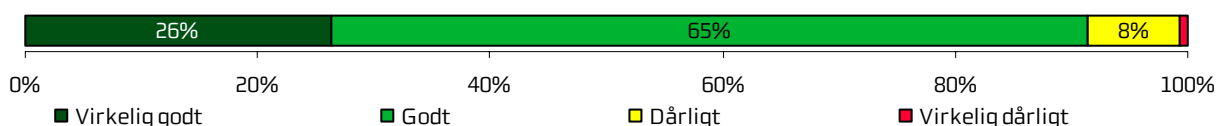
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=88)



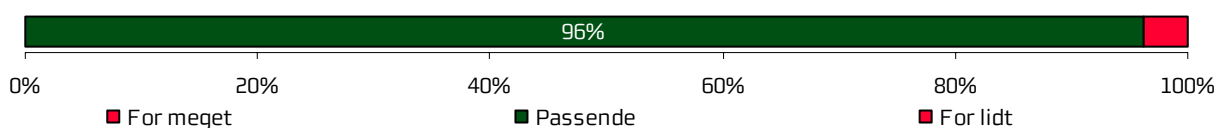
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=23)



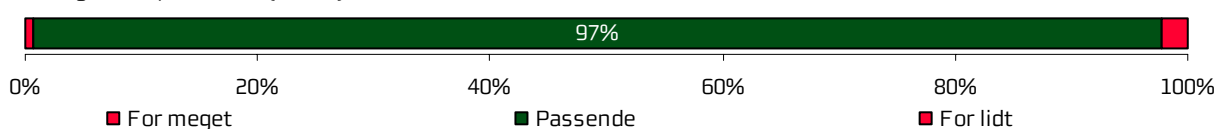
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=152)



Medinddragelse af patienter (n=160)



Medinddragelse af pårørende (n=132)



Personalet lyttede med interesse (n=158)



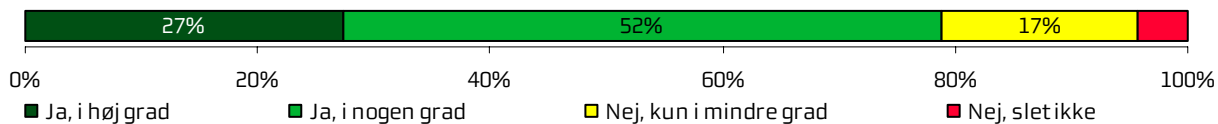
Personalet var gode til deres fag (n=158)



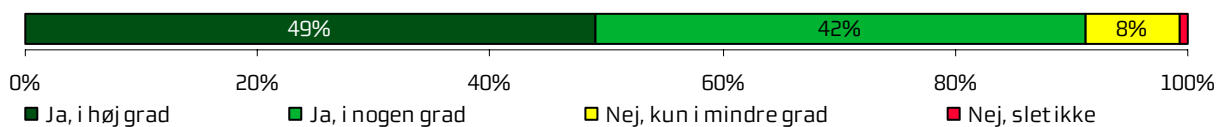
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		80 %	84 %	94 % *	70 %	82 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		78 %	-	93 % *	67 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		91 %	92 %	100 % *	89 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	95 %	98 %	89 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		97 %	94 %	100 %	85 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	99 %	100 %	92 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		97 %	97 %	100 % *	96 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

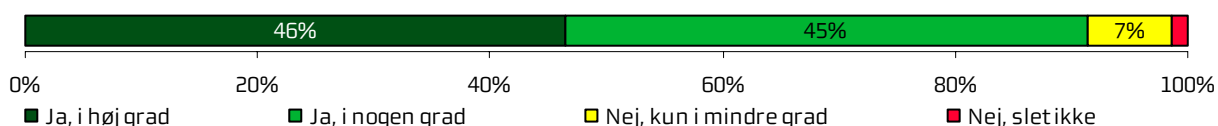
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=161)



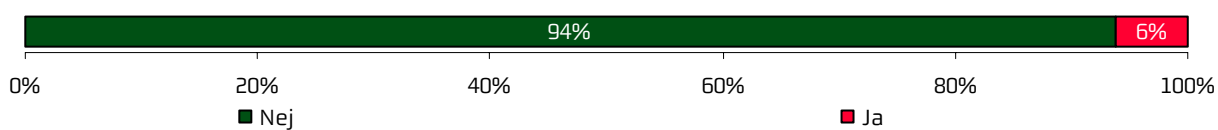
Behandlingen levede op til forventninger (n=159)



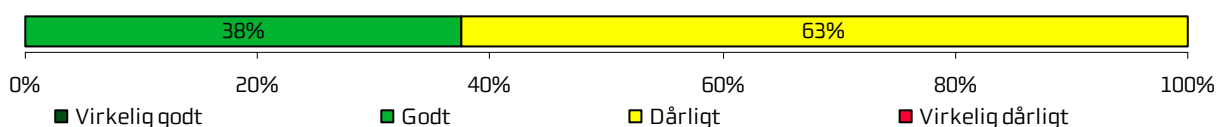
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=140)



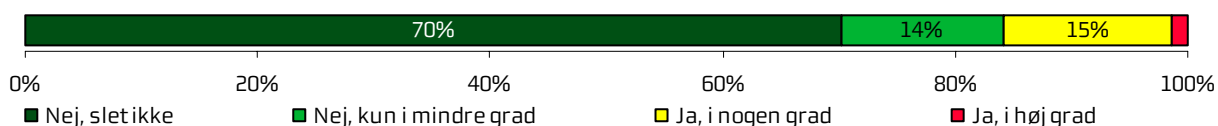
Fejl i forbindelse med besøg (n=163)



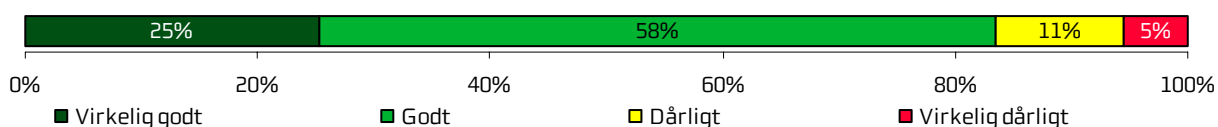
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=151)



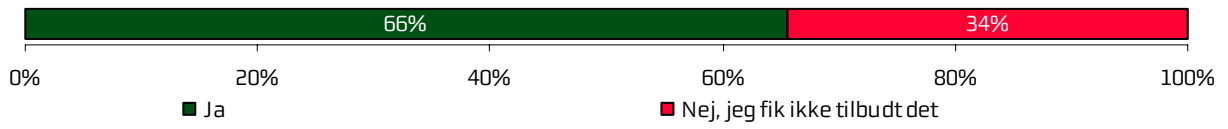
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=91)



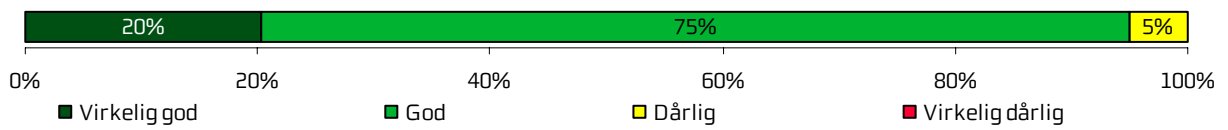
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		79 %	83 %	96 % *	75 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		91 %	93 %	98 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		91 %	90 %	99 % *	93 %	96 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		94 %	-	99 % *	88 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		38 %	-	88 % *	45 %	68 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		84 %	83 %	98 % *	84 %	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		84 %	94 %	100 % *	89 %	94 % *

Information

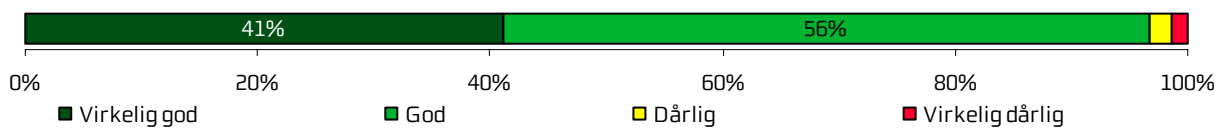
Modtaget skriftlig information (n=125)



Vurdering af skriftlig information (n=79)



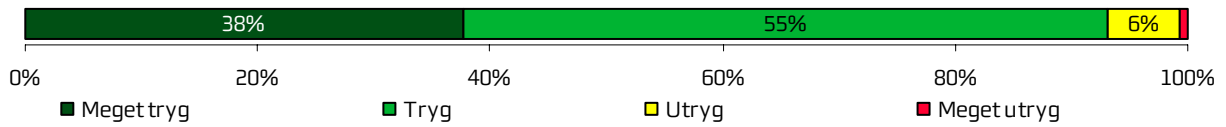
Vurdering af mundtlig information (n=153)



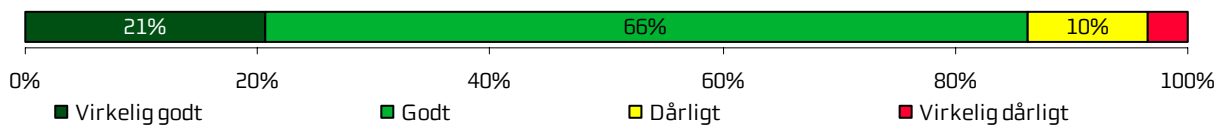
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		66 %	-	88 % *	46 % *	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		95 %	98 %	100 % *	97 %	99 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	97 %	100 %	93 %	96 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

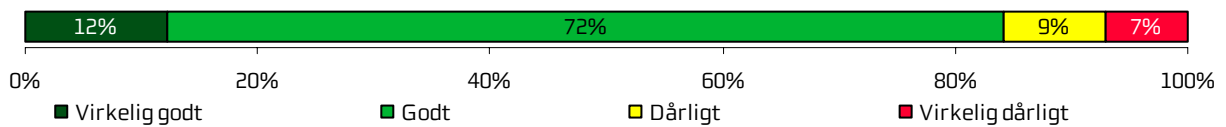
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=159)



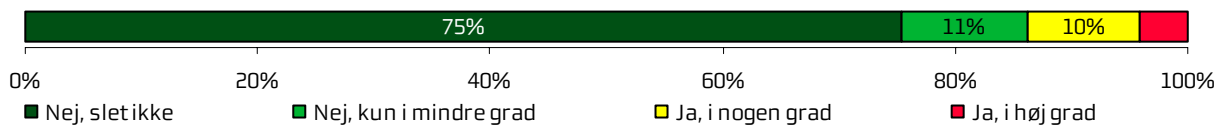
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=29)



Orientering af praktiserende læge (n=57)



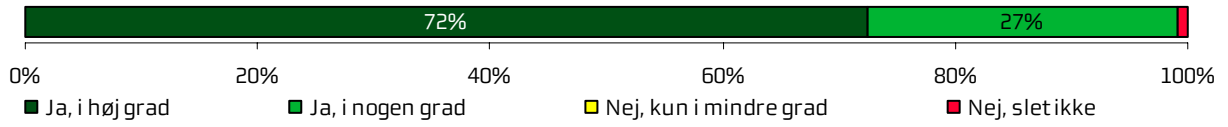
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=73)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		93 %	95 %	100 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		86 %	100 %	100 % *	84 %	92 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		84 %	90 %	99 % *	81 %	90 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		86 %	90 %	88 %	67 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Venlig og imødekommende telefonbetjening (n=109)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var ambulatoriets telefonbetjening venlig og imødekommende?		99 %	94 %	100 %	97 %	99 %

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er 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. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

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, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
1	Der er brug for helt nøjagtigt at få at vide (på skrift!), hvad der skal foregå ved ambulatoriebesøget - herunder hvad jeg skal huske at sørge for at gøre inden besøget. Der er ikke brug for at blive "skældt ud" af læge NN, fordi man ikke har husket noget, som man ikke har fået ordentlig information om, at man skulle huske.	Godt
2	Vi har været tilknyttet jer, siden NN var [lille] og er det stadig [efter mange år]. Vi har ikke haft en finger at sætte. Altid smil på og dejligt at blive genkendt her, nu vi er i en situation med mange besøg. Godt arbejde.	Virkelig godt
3	Både læge og sygeplejerske var super gode til at snakke med vores barn.	Godt
4	I venteværelset mangler der ting til de større børn, spil, bøger og lignende, samt fornyelse af tingene til de små børn.	Virkelig godt
5	Ved det sidste besøg blev min datter udskrevet fra kontrol i ambulatoriet, da hun nu har det så godt, at dette ikke længere er et behov. Blot trist, at hun skulle have en dårlig oplevelse, da en sygeplejerske blev meget ubehagelig, da vi fortalte, at min datter nu får alternativ behandling og medicin. Stor undren over, hvorfor læge og sygeplejerske ikke var nysgerrige efter, hvordan hun havde fået det så godt, men min datter i stedet blev "straffet" for at have fået det godt af noget andet end deres behandling. Ærgerligt. I stod ellers meget højt på hitlisten, nu håber vi bare, at vi ikke får brug for at komme igen.	Virkelig godt
6	Gjorde det til en afslappet oplevelse at snakke sammen!	Godt
7	Engagerede medarbejdere, hvilket er dejligt at vide!	Virkelig godt
9	De SKAL lytte til forældrene, for de ved bedst, når det gælder deres barn, trods det de ingen lægeuddannelse har! De skal være bedre til at lytte og hjælpe forældrene med det, de har behov for og ikke har behov for! Hvis vi efterfølgende skal bruge dokumentation på det aftalte, så trækker de i land, ændrer ord, og vi kan ingen dokumentation få! Det stiller os et rigtig skidt sted.	Virkelig dårligt
11	Personalet var høflige og meget flinke.	Godt
13	Blev modtaget af en virkelig engageret læge, der fulgte op på tingene og ringede til os med problemer med recept og vedrørende svar på undersøgelse.	Godt
14	Mellem hver halvårsundersøgelse er kontaktpersonen blevet udskiftet, hvilket påvirker vores generelle oplevelse negativt.	Godt
15	Jeg har kun været der en gang med min søn. Vi følte os velkommen og tilpas.	Virkelig godt
18	Det var rart, at man følte, at de kendte vores sygeforløb og var engageret og gjorde os trygge.	Godt

✎	22 Kommunikationen mellem afdelinger, læger og sygeplejerske er for dårlig. Stor ros til NN. Hun er en fantastisk sygeplejerske.	Intet svar
✎	23 Det har været en fornøjelse at komme på ambulatoriet med min søn. Vi er blevet behandlet rigtig godt, hurtigt og professionelt i forhold til de ods sygehusene er oppe imod. Og jeg/vi vil glæde og til næste kontrol.	Virkelig godt
✎	24 Utrolig venlig og behagelig læge.	Virkelig godt
✎	29 Jeg syntes ambulatoriets personale var utroligt imødekommende.	Virkelig dårligt
✎	31 Der var ikke overensstemmelse imellem første besøg hos lægen, og det vi der fik at vide, i forhold til andet besøg hos sygeplejersken, som virkede mere troværdig og kompetent.	Godt
✎	32 Internet på computer i venteværelset med internetfilter.	Godt
✎	34 Stor og opdateret viden. Altid tryk. Meget vigtigt for os at vi er tilknyttet et fast team af sygeplejersker og læge, uden nye ansigter, som kender min datter og hendes specielle behov, ønsker, fysik osv.	Godt
✎	35 Mange undersøgelser blev samlet på én dag, det var en god ting. Man tog hensyn til skolegang, så undersøgelser blev foretaget i en weekend. Det var en stor hjælp.	Godt
✎	36 Det har været problematisk at have skiftende læger undervejs. Vi har flere gange måttet gøre opmærksom på vigtige undersøgelser, som ikke var foretaget (scanninger). Ingen respons på blodprøver, røntgen og scanning.	Dårligt
✎	37 Generelt ved vores besøg på ambulatoriet har det været frustrerende at have en NY læge hver gang. Da vi har fået noget nyt at vide omkring vores søns medicin hver gang om hvor meget og hvor lidt. Omkring de skriftlige information, da han skulle tjekkes for []allergi fik vi nylig den dag han skulle testes, hvilket gav resultatet, at vi ikke var godt nok informerede i, hvad han måtte få og ikke få.	Intet svar
✎	39 Vi blev ikke klogere af den information, vi fik, eller vi kunne ikke bruge den til noget. Vi synes, det var spild af vores tid.	Dårligt
✎	41 Ambulatoriets læger virker velinformerede, når de ankommer til konsultationen.	Virkelig godt
✎	43 Sørge for, man bliver taget imod med det samme, man kommer på ambulatoriet, med et "goddag", og får informeret om, hvor man skal vente og/eller opholde sig. Så man ved, man er registreret som kommet, og så man ved, at man er gået rigtigt, og selvfølgelig også så man føler sig velkommen.	Godt
✎	45 Den faglige viden er rigtig god, men information om behandling og forløbet har været svært at finde ud af.	Dårligt
✎	46 ASTMA skolen er virkelig god.	Godt
✎	47 Vi synes, at det kunne være rart, hvis det var den samme sygeplejerske/læge, som vi kom til hver gang. Sidste gang var det en ny. Syntes, det blev forvirrende at skulle forklare en ny læge om forløbet.	Godt

Bilag 1

-  49 Det kan virke meget nedgørende, at vi efter at have brugt [apparat] til vores barn i godt et år stadig bliver vist, hvordan den skal bruges! Vi har været indlagt [flere] gange, hvor vi også skal vise, hvordan vi bruger den, så vi synes, vi har styr på det. Det er måske værd at tænke over, når man arbejder med patienter/pårørende med en kronisk sygdom. Den daglige behandling har de fleste vel styr på, specielt efter så lang tid som i vores tilfælde. Godt
-  50 Hold aftaler, få et ekstra toilet, have ansatte som er barnevenlige og som ser ting fra "børnehøjde". Dvs. sæt jer i børnenes sted. Knap så meget pauser og personale snak. Godt
-  51 Mit sygeforløb har været afhængig af, at jeg kunne komme til med det samme, og det har ikke kunnet lade sig gøre! Så som tidligere beskrevet så er diagnosen ikke stillet kun pga. ventetid! Godt
-  53 Kunne godt tænke mig, at det var samme læge, og ikke en forskellig hver gang vi har været der. Men heldigvis at sygeplejersken er kendt af os, og kender til problemet. Godt
-  54 NN er super sød og meget imødekommende. Hun er god at snakke med, når man er ung. Godt
-  59 Svært at vurdere. Han blev målt og vejjet, og det er det. Jeg ved [] mere om sygdommen end lægerne. Godt
-  64 Det var et fantastisk personale, der var virkelig dygtige til at tage sig af et barn. Dårligt
-  66 Synes generelt, der er god kommunikation mellem os og behandler. Der bliver lyttet til os og vores mening bliver hørt. Der er dog få gange blevet blandet sig i noget, der ikke er relevant for patientens forløb. Godt
-  67 Man burde have læger, som har tid til at være til stede. Godt

Børneambulatoriet, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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











ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
8	Vi fik brev med alle vigtige oplysninger om tid og sted. Ventetiden var ikke specielt lang.	Det kan jeg ikke vurdere
20	Jeg kunne ikke finde indkaldelsesbrevet og ringede for at få at vide, om der var nogle praktiske ting, vi skulle vide. Sekretæren var meget venlig og serviceminded.	Godt
21	Ventetiden er desværre lang.	Godt
23	Positiv - god stemning - behagelig.	Virkelig godt
25	Ventetiden er lang, besøget er kort.	Intet svar
28	Vi har haft et MEGET DÅRLIGT forløb, indtil vi kom ned i denne afdeling. Nye læger og sygeplejersker, der alle modsagde hinanden og endda behandlede os nedladende. Først efter telefonsamtale og samtale hos NN har vi fået forklaringer og redskaber, vi kunne bruge.	Virkelig dårligt
29	Min samlede bedømmelse af ambulatoriet er meget positiv, hvorimod min bedømmelse af neonatal og fødeafdeling er UTROLIGT negativ grundet vores oplevelse af forløbet, hygiejne m.m.	Virkelig dårligt
34	Er kommet der fast og jævnligt gennem [flere] år med min datter, så vi har ikke så meget nyt at sige.	Godt
38	Har været indlagt på neonatal afdelingen.	Godt
42	Jeg synes, I kaldte en lidt for sent ind. F.eks. hvis jeg nu kom kl. 15.30, så kaldte I mig ind 15.45.	Virkelig godt
45	Det tog lang tid, før der kom nogen og undersøgte barnet.	Dårligt
49	Vi var indlagt [flere] gange på børneafdelingen på [et sygehus] pga. [sygdom]. Derfor blev vi henvist til ambulatoriet.	Godt
51	Ventetiden var så lang, at mine symptomer nåede at forsvinde, inden jeg kunne komme til undersøgelse! Så der er ikke stillet diagnose endnu!	Godt
52	Kan ikke huske det - det er flere år siden.	Godt
56	Har været indlagt på [] afdelingen.	Godt
63	Meget fin og god modtagelse.	Intet svar
65	Efter indlæggelse på en afdeling skulle vi til opfølgende tjek i ambulatoriet [to gange] Sidste gang kunne vi ikke få en tid i ambulatoriet, men fik i stedet en på andet afsnit. Der var tale om forskellige oplevelser.	Virkelig godt

Børneambulatoriet, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
2	Altid glad personale, som får én til at føle sig velkommen.	Virkelig godt
6	Meget imødekommende læge og sygeplejerske - virkede som om de havde god tid til os.	Godt
8	Frivillige hjælpere hjalp os med at finde stedet, og sekretærerne hjalp os på plads i venteværelset, hvor vi kun skulle vente et øjeblik.	Det kan jeg ikke vurdere
12	Der var ingen i modtagelsen, men vi kunne høre flere snakke ved siden af. De havde pause, hvilket de selvfølgelig også skal have. Men en klokke var måske en idé, eller et skilt. En kompetent person kom forbi og talte med os. Det var rart, hun ikke bare gik forbi os, selvom det ikke var hendes ansvar.	Godt
20	Der var en [frivillig] ved indgangen, der sagde, hvilken etage vi skulle på. Desværre var det forkert, så vi blev sendt frem og tilbage mellem flere afdelinger, indtil vi kom det rigtige sted hen. Vi ville egentlig hellere have haft tid til selv at kigge på oversigten over afdelinger og etager.	Godt
23	Professionelt personale, god stemning ved modtagelse og godt informationsniveau. Man føler sig godt tilpas.	Virkelig godt
25	Personalet er noget fortravlet.	Intet svar
39	Der kunne godt være mere legetøj.	Dårligt
43	Det var svært at vide, hvor og til hvem, man skulle meddele sin ankomst. Der var ikke nogen til at tage imod og sige "goddag".	Godt
44	Ingen information om evt. forsinkelser, der medfører ventetid ved fremmøde.	Godt
48	Venlig, imødekommende, oprigtigt interesserede :)	Virkelig godt
49	Der er ikke rigtig nogen modtagelse. De første personer vi har mødt de tre gange, vi har været der, er, når vi skal ind til konsultationen.	Godt
50	Vores "læge" informerede os om, at hun lige havde et møde. Det er børn, det drejer sig om. Så er uvished og ventetid lang.	Godt
57	[Pga. ventetid har vi valgt andet hospital.] Synes, der er meget ro, stille og rolig stemning. Personalet virker mindre stressede end på andet hospital :) Stor ros.	Godt
60	På det tidspunkt hvor vi kom i ambulatoriet første gang, var der usædvanligt dårlige faciliteter. Endvidere virkede der "snusket" og uindbydende.	Godt
64	Ventetiden var meget lang. Vi ved godt, at der kan komme noget akut. Men når man skal møde ind	Dårligt

med et [lille] barn, er tiden [fra tidlig morgen til middag] ikke acceptabel. Hun var sulten og tørstig.
Havde det været en voksen, havde det været nemmere.









Børneambulatoriet, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Håndtering af fejl
	9	At der er blevet skrevet ting i vores journal, som ikke stemmer overens med det, vi har udtalt.	Dårligt
	10	Blev sendt til andet hospital, men de må ikke lave det (hårfjerning på ben og baller). Får at vide, at jeg selv skal fjerne hårene, da de ikke er i ansigtet.	Godt
	13	Modtog ikke recept på ny medicin. Måtte selv kontakte afdelingen. Uvist hvad årsagen var, måske at den blev sendt som b-post?	Godt
	17	At blæseapparatet ikke virkede - den med skyen, der skal være i midten. Så det blev ikke tjekket, om jeg kunne, da der ikke blev fundet et andet apparat.	Dårligt
	36	Fejlagtig indkaldelse til røntgen. Dobbeltindkaldelser til samme samtale på forskellige datoer. Fejl i journaldata.	Dårligt
	50	Vi skulle vente på, at toilettet skulle blive "ledigt" for at skulle skannes, tror vi blev "glemt", for der gik yderligere en halv time.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	55	Mødte op til aftalt tid (dag/tidspunkt). Men var ikke registreret til at skulle møde. Fik at vide af lægen, efter lang tids ventetid, at man jo ikke bare kunne komme rendende i tide og utide. Min mor havde desværre glemt det kort, hvorpå tiden stod, men fandt det hjemme på køkkenbordet. Rigtig træls oplevelse.	Dårligt
	58	Journalen var væk sidste gang! Håber, I har fundet den.	Intet svar
	59	Men personalet vidste ikke nok om min sygdom. [en bestemt sygdom]. - (Jeg var mere forberedt). De gjorde det jeg bedte om og var ikke overbevisende. Jeg kunne have bedt om hvad som helst følte jeg.	Intet svar
	67	Lægen forsvandt uden at fortælle personalet om det og kom ikke tilbage, så det var en sygeplejerske, der overtog konsultationen.	Dårligt

Børneambulatoriet, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
2	Meget kompetent personale, vi føler os altid i gode hænder og vores [barn] glæder sig som regel.	Virkelig godt
8	Lidt svært at komme i kontakt med sygeplejerskerne, da der kun er telefontid torsdag fra 8-9.	Det kan jeg ikke vurdere
9	Synes tit vi modtager forståelse, når vi er inde på ambulatoriet, men snakker vi efterfølgende i telefon, er den forståelse væk! Oplever også tit, at de ikke lytter på os, som barnets forældre, og at de føler sig klogere på mit/vores barn. Hvilket vi er dybt uenige i! Virkelig dårligt af dem!	Virkelig dårligt
16	Utrolig lang ventetid i laboratoriet ved årlig blodprøvetagning.	Godt
19	Journalen forsvandt to gange!	Godt
23	Super professionelt, god behandling og opfølgning, status	Virkelig godt
24	Det er ikke rart for en teenagepige i undertøj, at der ud over den kvindelige læge er en mandlig lægestuderende, der skal se med, have lange forklaringer og prøve ting bagefter lægen. Det oplevede min datter som meget ubehageligt.	Virkelig godt
26	Under vores andet besøg gik jeg hjem med en meget ubehagelig følelse i maven. På daværende tidspunkt ammede jeg udelukkende min søn, og han har, fra han blev født, taget meget på, men har altid fulgt min sundhedsplejerskes anvisninger, dvs. sundhedsstyrelsens anvisninger, og det, fik jeg at vide, var forkert af lægen NN. Han fremlagde, at min søn havde risiko for at få alverdens sygdomme som astma, hjertekarsygdomme, overvægt osv., da han var alt for overvægtig, og ja, han var stor, men lå stadig inden for kurven. Og ja, det er da sikkert rigtigt, hvad lægen NN sagde, men hans attitude og måden, han sagde det på, var ikke hensigtsmæssig! Jeg er glad for, at jeg ikke var 20 år og usikker på mig selv, for så havde jeg da virkelig fået et knæk. Så et godt råd til lægen NN: Tænk over, hvordan du fremlægger din ellers udmærkede viden. Og ros til den kvindelige læge, vi var hos sidste gang. Hun var meget lyttende og kom med nogle rigtige gode ammeråd til næste gang, jeg skal amme, så vi kan undgå at stå i samme situation, at barnet tager alt for meget på.	Godt
27	Vi har mødt flere forskellige læger i forbindelse med min søns [lidelse]. Det er en smule frustrerende, at der ofte er forskellige holdninger til, hvilken medicin man vurderer er godt for ham. Det er svært som forælder at vide, om den ene eller anden har ret.	Godt
29	Grunden til, at personalet på ambulatoriet kun var sat ind i min sag i nogen grad og ikke havde samarbejdet med andre afdelinger og ambulatorier, skyldes, at de mangler informationer fra andet sygehus. Dvs. at de ikke har modtaget alle informationer.	Virkelig dårligt
33	Forløbet har været over en længere periode med flere besøg, hvor jeg kun mindes ventetid en enkelt gang. Personale - altid meget lyttende og venlig betjening fra både læger, sygeplejersker og sekretærer.	Virkelig godt

Bilag 1

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 34 | Samarbejdet/aftaler stemmer ikke altid overens mellem ambulatoriet og blodprøveafsnittet, og man bliver ofte mødt med lidt tvære miner dernede. | Godt |
|  | 36 | Usammenhængende it-systemer. | Dårligt |
|  | 40 | Jeg arbejder [] på Regionshospitalet i Randers og samarbejder med læge NN, som var vores kontaktperson i forløbet. Derfor har forløbet sikkert været atypisk. | Godt |
|  | 42 | Jeg syntes, det er godt men et er kun ventetiden ;) | Virkelig godt |
|  | 50 | Virkelig konfus læge, som havde de foregåendes data samt cpr.nummer liggende på bordet ved vores besøg, og hun glemte os! | Godt |
|  | 59 | Fik noget forskelligt at vide alle steder fra!? | Godt |
|  | 61 | I forbindelse med blodprøvetagning var det ikke bestilt i første omgang, og næste gang havde "blodprøveambulatoriet" ikke fået besked fra børneambulatoriet. | Godt |
|  | 62 | Fik i forbindelse med det ambulante besøg en ultralydsundersøgelse (kunne gå direkte i røntgenafdelingen!) og herefter en scanning. | Virkelig godt |

Børneambulatoriet, Børneafdelingen, Regionshospitalet Randers og Grenaa

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

ID	Kommentarer - Børneambulatoriet	Samlet indtryk
2	Dygtige, dygtige, dygtige læger og sygeplejersker.	Virkelig godt
26	Jeg har i spørgsmål 28 svaret, at jeg var utryk, da jeg gik derfra. Dette gælder den føromtalte episode, som har fyldt virkelig meget hos mig. Mit sidste besøg har været rigtig godt, og der gik jeg derfra med en god fornemmelse. Og vores besøg i fysioterapien har vi kun MEGET stor glæde af, og de har virkelig hjulpet os rigtig meget.	Godt
29	Jeg vil gerne fastslå, at vores utryghed ved ambulatoriet skyldes vores erfaringer med [andre afdelinger] i forbindelse med vores søns fødsel. Denne behandling har betydet, at vores generelle tillid til Randers sygehus er brudt, og at vi derfor har en utryghed specielt ved børneafdelingerne.	Virkelig dårligt
30	Ventetiden på, at kommunens talepædagoger modtager jeres vurdering, er for lang (to måneder), ellers bør jeg få at vide, at jeg skal videregive oplysningerne [].	Godt
33	Min dreng har []allergi, og vi er blevet tilbudt samtale med diætist, hvilket har været fint.	Virkelig godt
50	Vi skulle have nogle små testting med hjem, som vi skulle udføre og så sende i vedlagte beholdere og kuverter. Efterfølgende ringede vi til vores læge for svar på prøverne, de vidste intet. Så kontaktede vi børneambulatoriet, som heller ikke kunne se noget, og bad om lov til at ringe tilbage.	Godt
58	Den ene læge fortalte mig hver gang, at jeg var for tyk :-{	Godt
59	Er i tvivl om vi får den rigtige næring gennem vores kost? Har betydning for vores sygdom.	Godt