

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Børneambulatorium A
Børneafdeling A
Skejby Sygehus**



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:	407
Besvarelser fra afsnittets patienter:	207
Afsnittets svarprocent:	51%

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).

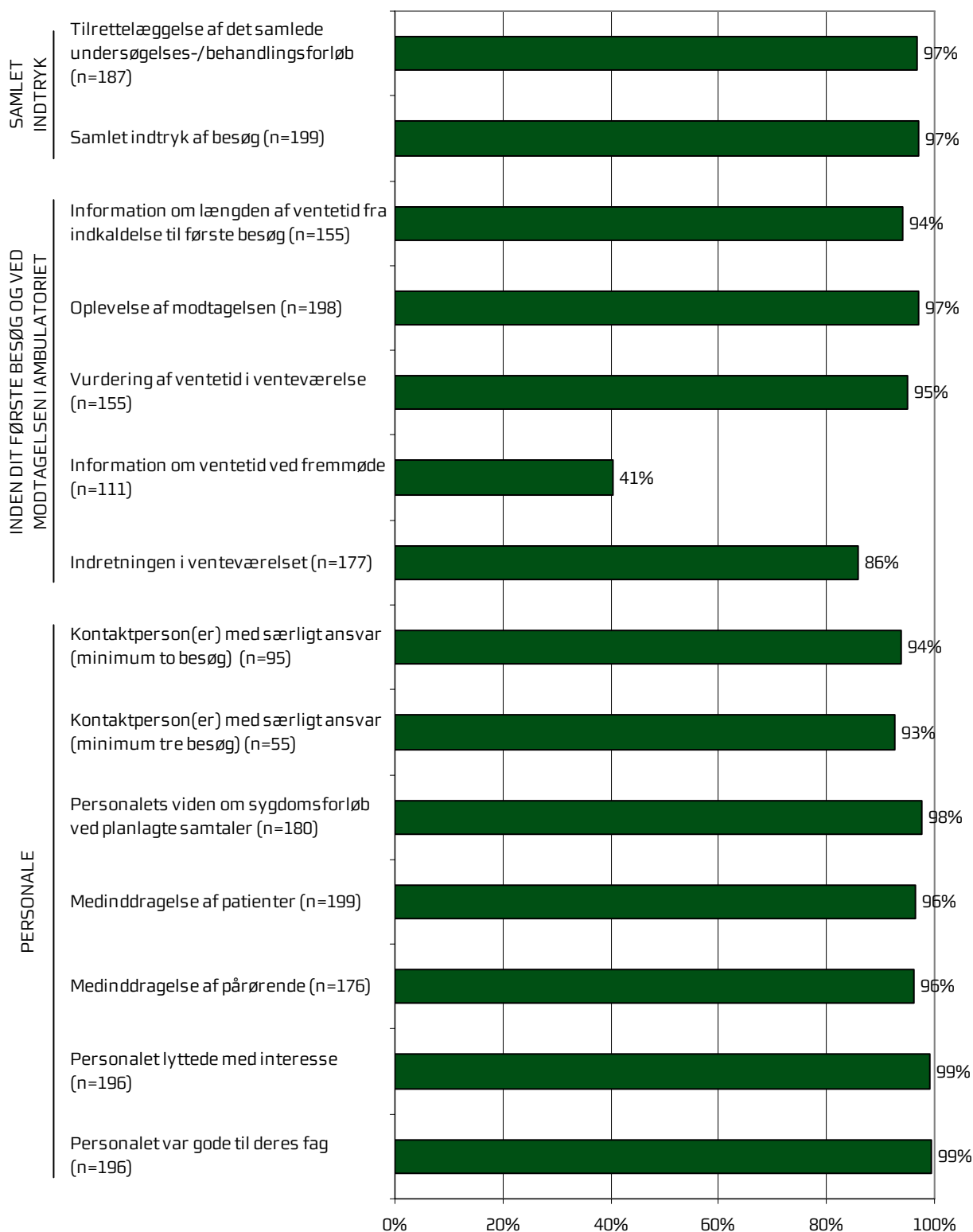
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

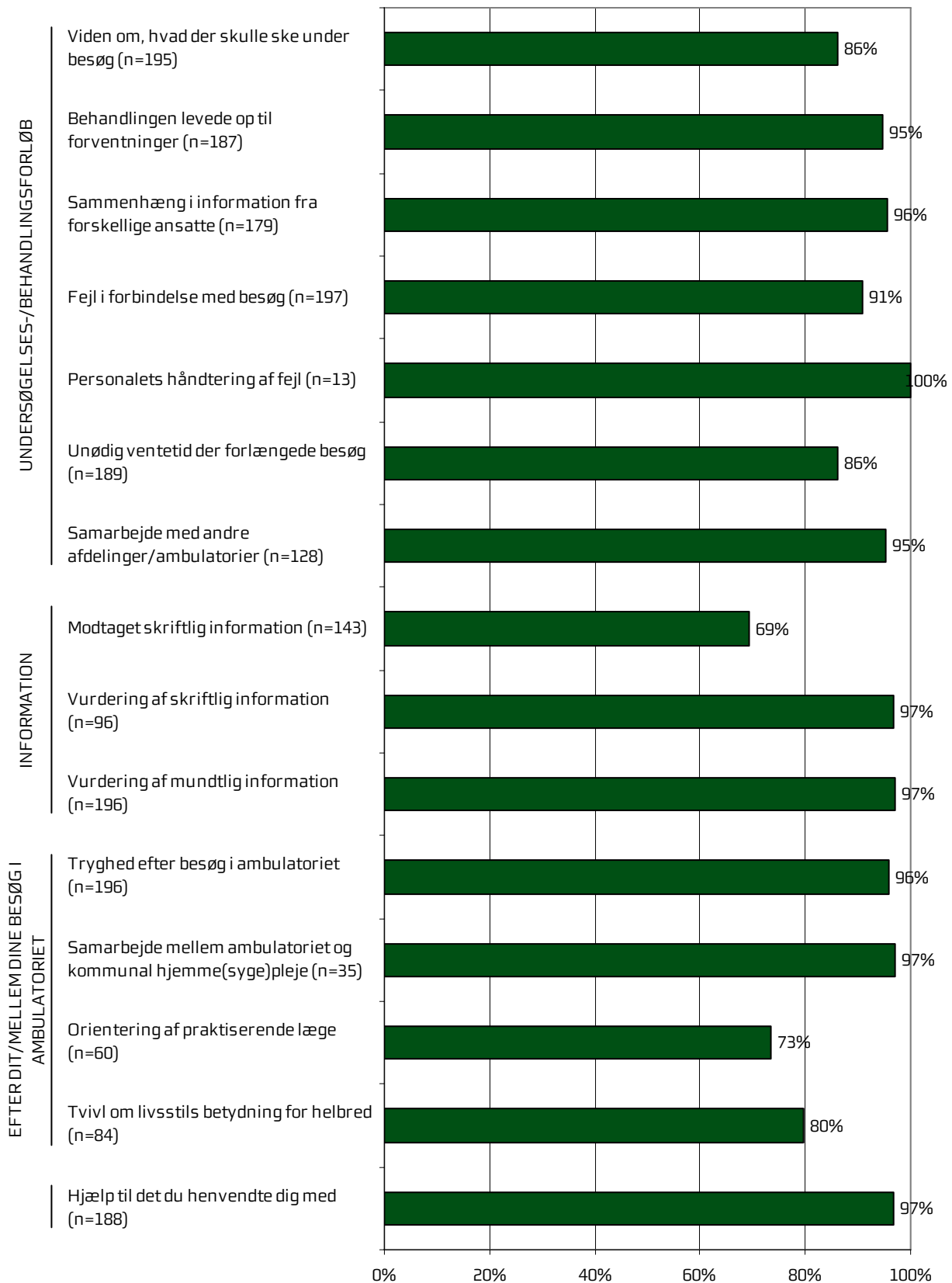
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

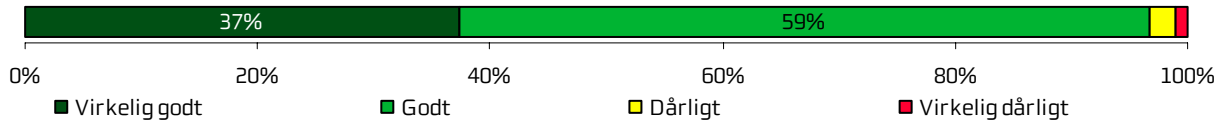
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

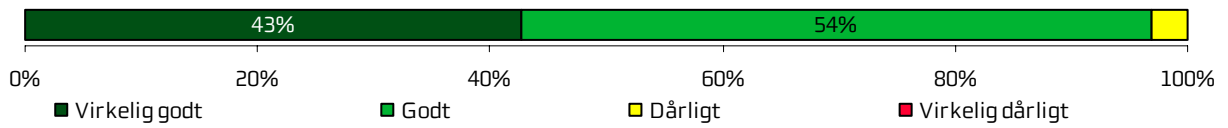
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=187)



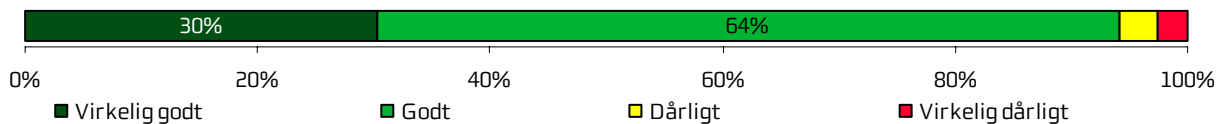
Samlet indtryk af besøg (n=199)



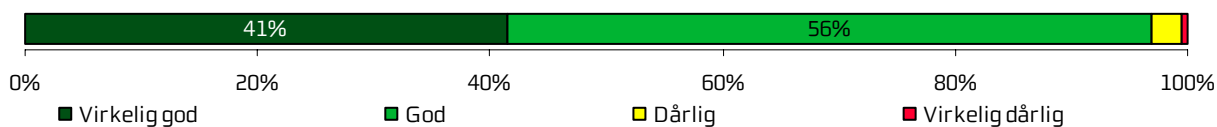
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		97 %	91 % *	100 %	89 % *	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		97 %	94 %	100 %	91 %	98 %

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

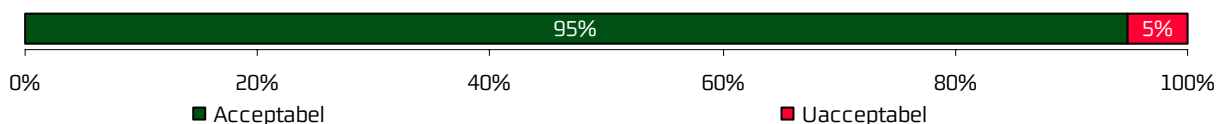
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=155)



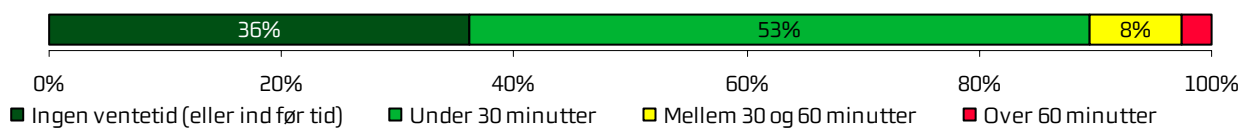
Oplevelse af modtagelsen (n=198)



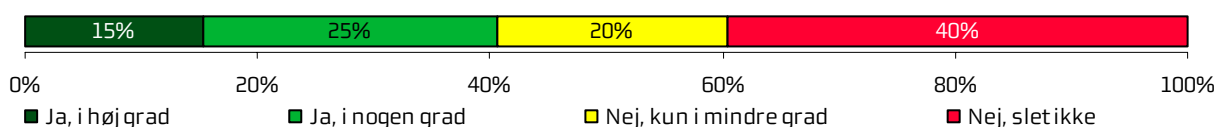
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=155)



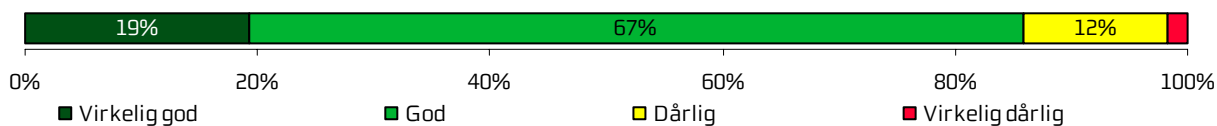
Længde af ventetid i venteværelse (n=191)



Information om ventetid ved fremmøde (n=111)



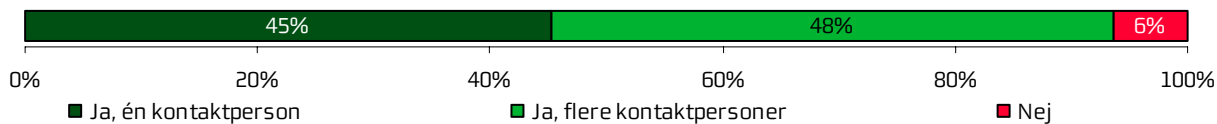
Indretningen i venteværelset (n=177)



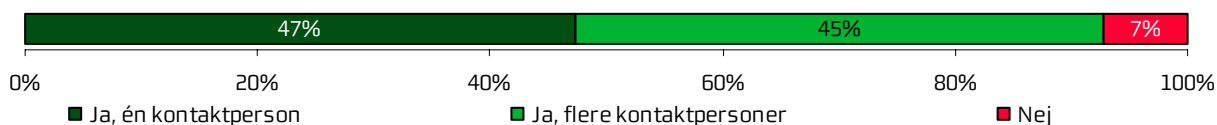
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		94 %	-	100 %	89 %	96 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		97 %	97 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		95 %	-	100 %	82 % *	92 %
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?		41 %	47 %	72 % *	28 %	50 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		86 %	84 %	97 % *	79 %	89 %

Personale

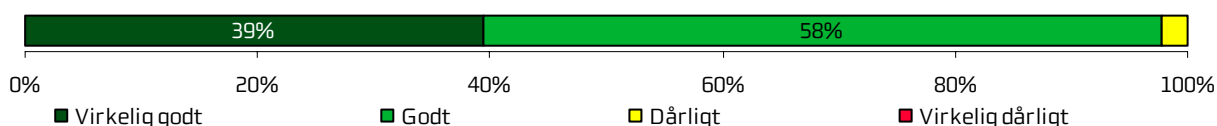
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=95)



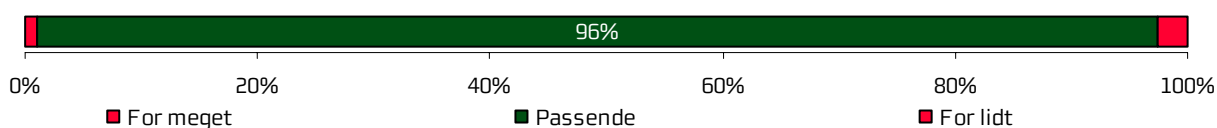
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=55)



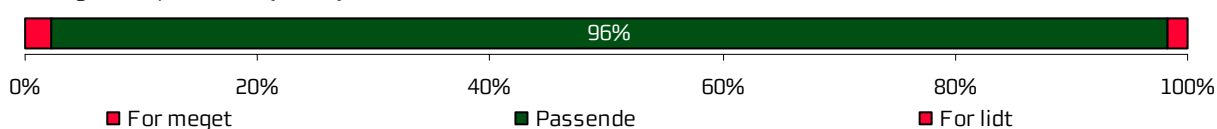
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=180)



Medinddragelse af patienter (n=199)



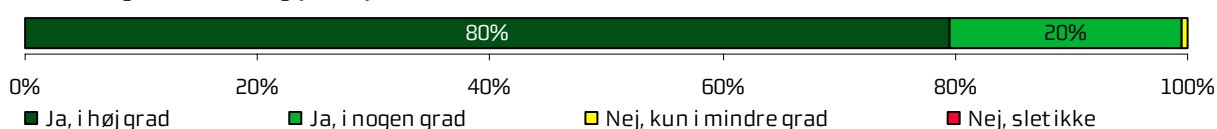
Medinddragelse af pårørende (n=176)



Personalet lyttede med interesse (n=196)



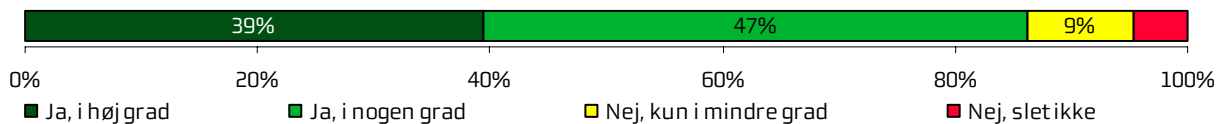
Personalet var gode til deres fag (n=196)



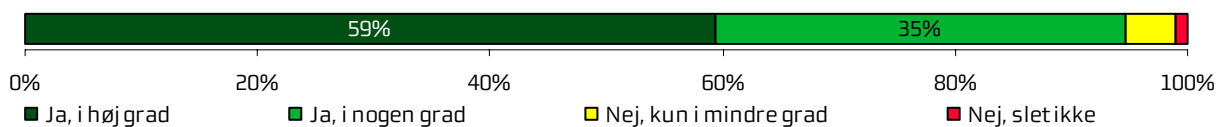
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		94 %	86 %	90 %	72 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		93 %	-	94 %	60 % *	81 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		98 %	92 % *	98 %	89 % *	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	95 %	98 %	88 % *	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		96 %	96 %	100 %	88 % *	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		99 %	98 %	100 %	89 % *	97 %
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		99 %	97 %	100 %	95 % *	99 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

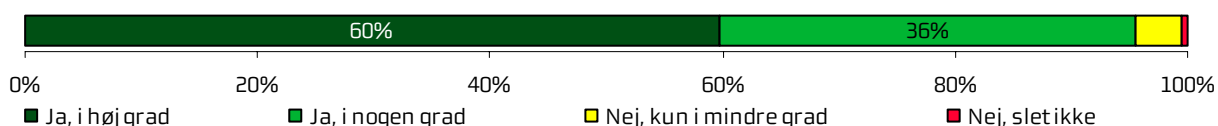
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=195)



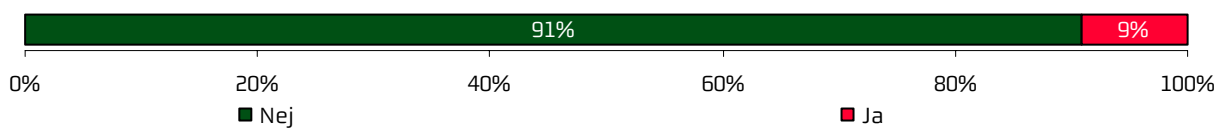
Behandlingen levede op til forventninger (n=187)



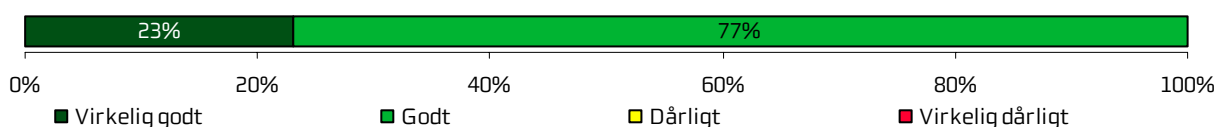
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=179)



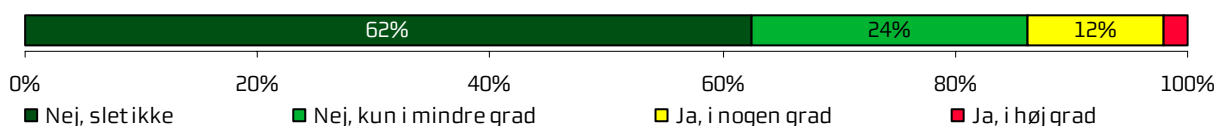
Fejl i forbindelse med besøg (n=197)



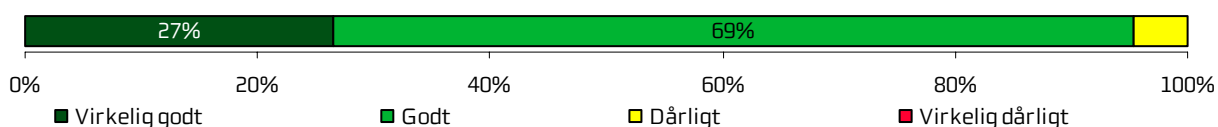
Personalets håndtering af fejl (n=13)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=189)



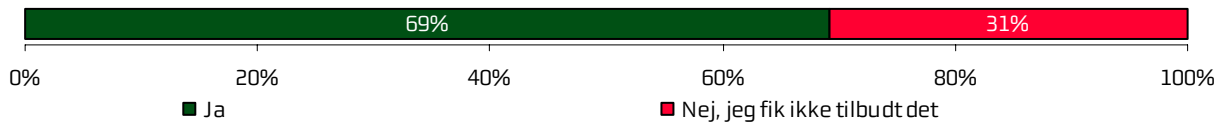
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=128)



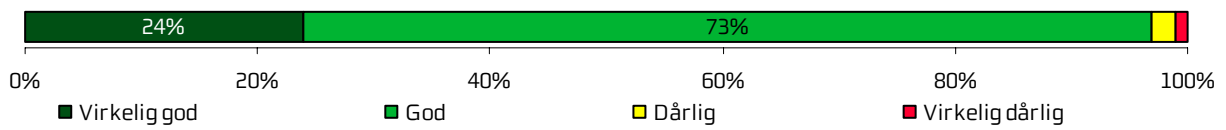
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		86 %	90 %	98 % *	77 % *	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?		95 %	94 %	100 %	81 % *	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		96 %	89 %	100 %	89 % *	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		91 %	-	99 % *	83 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		100 %	-	93 %	78 %	84 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		86 %	75 % *	96 %	73 % *	87 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		95 %	90 %	100 %	83 % *	94 %

Information

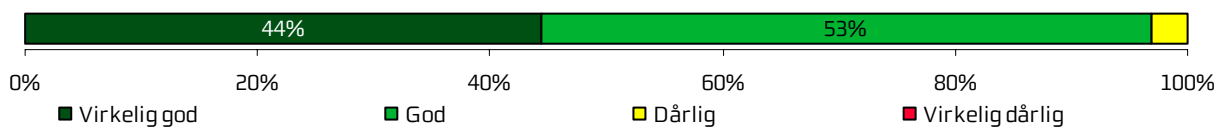
Modtaget skriftlig information (n=143)



Vurdering af skriftlig information (n=96)



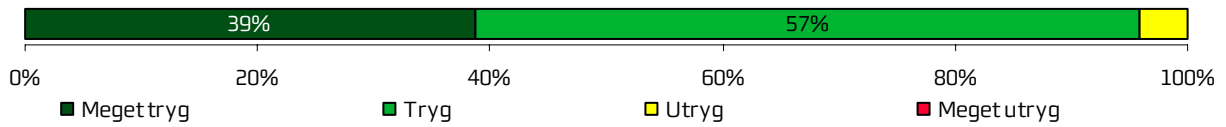
Vurdering af mundtlig information (n=196)



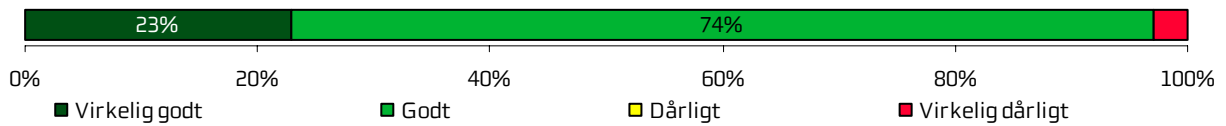
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		69 %	-	99 % *	56 % *	72 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	100 %	100 %	93 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		97 %	95 %	100 %	90 % *	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

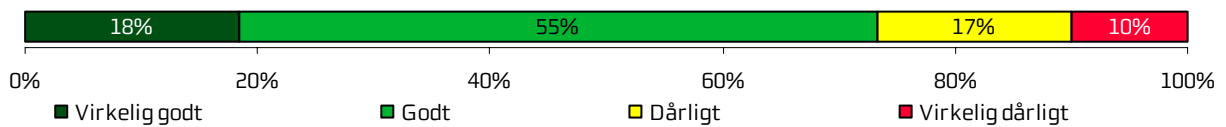
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=196)



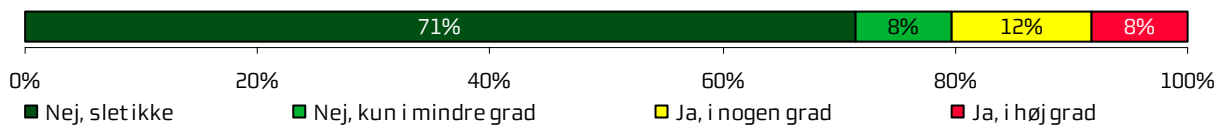
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=35)



Orientering af praktiserende læge (n=60)



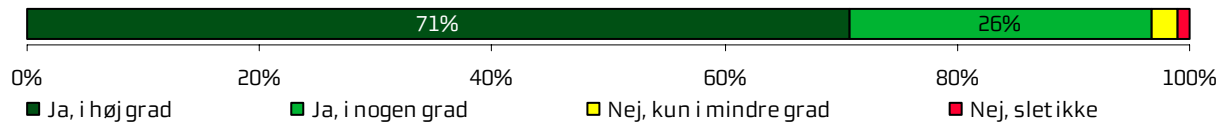
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=84)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		96 %	95 %	100 %	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		97 %	95 %	97 %	76 % *	89 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		73 %	84 %	92 % *	74 %	86 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		80 %	85 %	91 %	58 % *	71 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=188)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?		97 %	93 %	100 %	83 % *	96 %

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.

Børneambulatorium A, Børneafdeling A, Skejby Sygehus

















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

ID	Kommentarer - Børneambulatorium A	Samlet indtryk
1	Et bedre venteværelse. Nogle flere Nintendo DS spil. Bedre skærm på bærbar computer. Bedre mad.	Godt
4	Dejligt, at de samarbejder med andre afdelinger, så man kun skal køre en gang, og at det hele kan ordnes på en dag.	Godt
6	Vil også sige, det godt kan kræve, man er på dupperne og er nysgerrig og frisk som mor []. Ja, vi kommer jo stadig, og vi er altid på dupperne, ellers kan ting "smutte". Men Skejby kan være stolte af så mange kærlige, dygtige ansatte.	Virkelig godt
7	Modtagelse: Præsenter jer og fortæl hvem I er, og hvad der skal ske. Vær opmærksomme på at et lille febersygt barn er meget træt [] om aftenen og derfor skal tilbydes en lille seng til hvile, når der er så meget ventetid. Overlad ikke ansvaret for at spørge til forløbet, hvem I er, og hvornår der næste gang kommer en læge og foretager sig noget til forældrene/ patienten. I SKAL komme med de informationer. Særligt modtagelsen, som strakte sig [over ca. tre timer], var under al kritik. Da vi først var blevet indlagt, gik det bedre, sygeplejerskerne var omsorgsfulde og ordentlige. Der var dog ikke rigtig nogen, der, før til allersidst, samlede op på forløbet og rent faktisk formidlede, hvad der var galt/ hvorfor/hvordan, der var blevet undersøgt diverse på [vores barn] via prøver osv.	Dårligt
8	Kæmpe ros til sygeplejersker og personalet på afdelingen. Professionelle, søde og positive. Har talt om det hver gang. Føler os meget trygge.	Virkelig godt
10	Sekretærerne kan være mere venlige i telefonen og ikke være afvisende. Når man fx har fået at vide, at man skal kontakte ambulatoriet for recept eller lignende, at sekretæren ikke hårdnakket holder fast i, at det må være en fejl.	Godt
12	DE HAR VÆRET RIGTIG GODE TIL AT SVARE PÅ SPØRGSMÅL, OGSÅ VIA TELEFON. VI HAR ALTID FÅET ET SVAR.	Virkelig godt
13	Vi er vilde med NN, som er nærværende, ærlig og grundig. Hun gør, at både vi og vores søn føler os trygge, og glæder os til at komme i ambulatoriet.	Godt
14	Måske en ide at deleventeværelset blev delt op i flere rum. Nogle af børnene "larmede" for meget - var jo lidt nervøse!	Virkelig godt
15	Gør tingene ordentligt første gang. Vær mere imødekommende på kontoret eller lav en skranke. Lægerne må gerne kommunikere deres overvejelser.	Virkelig dårligt
18	Kanon kompetent personale. Vi har kun stor ros at give personalet!	Virkelig godt
19	Før i tiden fik vi altid en folder, hvor der var krydset af, hvilke undersøgelser mit [barn] skulle have foretaget og hvad de indebar. Denne information manglede fuldstændigt i den sidste indkaldelse, og vi savnede den meget. Vi har nemlig brugt den til at forberede vores [barn] på besøget, så [bar-	Godt

net] vidste, hvad der skulle ske. Desuden ville det være rart, hvis der efterfølgende blev sendt et referat af, hvad undersøgelserne har vist samt hvilke aftaler, der er indgået om det videre forløb.


















-  20 Vi var indlagt på A8 med et lille spædbarn, der var meget syg []. Det var meget prisværdigt, at personalet prioriterede, at vi i muligt omfang havde enestue - det burde der være til ALLE!! Travlheden og stresset personale gjorde, at vi til tider kunne føle os "lidt i vejen" og oversete - øv! Da det ellers er søde og kompetente personer, der er tilknyttet A8. Godt
-  22 Ringer patienten/den pårørende til ambulatoriet med et spørgsmål, så skal der ikke gå 5-6 dage, inden man får svar. Virkelig godt
-  24 Jeg synes, at ambulatoriet gjorde det godt nok :-)) Virkelig godt
-  25 Da vi var indlagt med vores søn efter fødslen, blev der taget god hånd om ham på afdeling 1 og 2, på trods af en lægefejl der gjorde, at han ikke blev nedkølet, som ellers var meningen. Vi følte os som forældre dog meget overladte til os selv på [en tredje afdeling] efter et meget hårdt og følelsesmæssigt forløb, hvor vi frygtede for vores søns neurologiske udvikling. Efterfølgende var vi til opfølgning på [børneambulatorium]. Det gik godt, og vi var forholdsvis trygge, da vi tog hjem igen. Efter et stykke tid vendte bekymringerne tilbage, og vi har de sidste to måneder forgæves prøvet at komme i kontakt med en læge for at få en snak om [vores søn]. Min mand har skrevet to mails, som ikke er blevet besvaret og har rigtig mange gange prøvet at ringe, men er ikke kommet igennem. Efterfølgende har jeg selv fået fat i sekretæren, som nu to gange har lovet at få en læge til at ringe tilbage, og det er ikke sket endnu. Dette trods jeg har beskrevet i telefonen, at jeg ikke kan sove om natten af bekymring og har brug for at få en kort snak med en læge, om vores søn, da det har vist sig, at han allerede har [særlig tilstand]. Vi har ellers været tilfredse og trygge trods fejlen der skete, men jeg mener, at det efterfølgende har været under al kritik - at man ikke kan komme igennem pr. telefon. Hvis jeg ikke får en respons efter endnu et opkald på mandag og efter dette spørgeskema, ser jeg ikke anden udvej end at køre [] til Skejby for at få kontakt. Dårligt
-  27 Bedre skiltning ved venteområde, samt oplysning om, hvordan man melder sin ankomst, eller om det evt. ikke behøves (ved det seneste besøg var den elektroniske sygesikringslæser itu). Godt
-  30 Jeg ønsker et bedre kvalificeret personale i ferieperioder. Personalet er altid godt orienteret om helbreds-situation og er gode til at løse konflikter eller misforståelser. Personalet skaber en tryk og imødekommende stemning og sætter patienten i centrum. Godt
-  31 Vi er særdeles tilfredse med afdelingen. Behandling og kontroller er fordelt på få hænder, hvilket giver stor kontinuitet og trygt forløb. Stor hjælpsomhed ved tvivl og spørgsmål fra os. Virkelig godt
-  34 Jeg ville ønske, at praktiserende læge var bedre underrettet. Vi har været indlagt på mange sygehuse i Danmark med vores datter, og afdeling A på Skejby overgår dem alle i kompetence, respekt og tillid til forældre. Og der er styr på tingene og god tone. Virkelig godt
-  35 Meget kompetente sygeplejersker! Kontakt med for mange forskellige læger. Godt
-  37 Den telefoniske support/service kunne godt være bedre, men alt i alt har forløbet levet op til vores forventninger. Godt
-  41 Jeg har kommet i ambulatoriet de sidste [mange] år og har haft de samme kontaktpersoner gennem disse år, og det har bare været FANTASTISK! Mange ROSER til jer!! :) Virkelig godt

Bilag 1

	42	Det ville da være dejligt, om der var nogen ved skranken ved ankomsten - det har jeg sjældent oplevet, (men spar hellere her, end på selve ambulatoriebesøgene).	Godt
	44	A3's personale er guld værd og uundværlige :-)	Virkelig godt
	45	Der har været mange forskellige læger "hen over" sygdomsforløbet - dvs. forfra hver gang :(Godt
	46	Venligt og professionelt personale, alle var dygtige, men ventetiderne trak den samlede vurdering ned.	Godt
	48	Der kunne være mere "legetøj"/blade, der interesserede +10årige. Der er mest småbørnslegetøj.	Virkelig godt
	49	Godt samarbejde mellem afdelinger. Var til scanning inden første besøg. Resultaterne blev "cyklet" over til ambulatoriet med det samme.	Virkelig dårligt
	51	Kunne godt have tænkt os noget information om tilskud til medicin, og hvad regler der er for tilskud.	Virkelig godt
	52	"Comprehensive care" med bedre sammenhæng til for eksempel fysioterapi.	Godt
	54	Vi har fået en rigtig god behandling. Tak for det.	Virkelig godt
	55	Ventetider specielt for børn kan selvfølgelig forekomme, men at få at vide hver halve time, at nu kommer han til, er bare for dårligt!	Dårligt
	57	Vi har altid følt os godt modtaget. Smilende personale. Personalet virker professionelle. Vi har lært meget og har fået redskaber og øvelser til den fremtidige træning.	Virkelig godt
	58	Jeg er kommet med min søn på [afdelingen], og kommer stadig i ambulatoriet A, i snart [mange] år og er og har altid været (når det nu skulle være) MEGET glad og taknemmelig for, at komme der. Min søn glæder sig hver gang!! Søde og kompetente mennesker.	Virkelig godt
	60	Personalet var meget professionelle og engagerede. Gjorde helt sikkert forløbet nemmere for os som familie. Dog syntes jeg, at der manglede, at man kunne få udleveret et skema, hvor der stod oplysninger [], hvor man kunne se, hvad normale var. Fik tit en masse tal at vide uden at have den fjerneste anelse om, hvorvidt det var godt eller skidt. Endvidere kunne der godt være lidt ekstra opmærksomhed fra lægerne, vi nogen gange slet ikke så, mens vi var indlagte. I starten fik vi tilbudt psykologhjælp, men magtede simpelthen ikke at tage kontakt til denne person, selvom vi måske kunne have haft godt af det. Måske det kunne være en mulighed, at psykologen på denne afdeling lavede noget opsøgende arbejde?	Virkelig godt
	62	Jamen, der er ikke andet at skrive, end min datter har følt sig utrolig tryk igennem hele forløbet (kort). Hun følte, alle lyttede til hende, og sikke nogle søde læger, sygeplejersker, sekretær osv.	Virkelig godt
	63	Stor kæmpe ROS til alle ansatte på A5 og A6 og i ambulatoriet for al behandling og pleje i vores forløb, som var to måneders indlæggelse med [flere forskellige lidelser]. Især NN har været helt fantastisk. Når indlæggelsen er slut, så står man lidt alene og skal samle trådene fra i vores tilfælde [mange forskellige afdelinger], kan dette gøre anderledes? Venterum, behandlingsrum og konsultationen kunne med fordel indrettes mere hyggeligt/indbydende, så børnene er trygge.	Virkelig godt
	64	Beskrevet før, men rigtig rart, det er den samme læge, der er til stede ved ambulatoriebesøgene.	Godt
















- | | | |
|---|--|--------------------------|
| ✎ | 65 Generelt gode til børn, men selve sygeplejen på afdelingen kunne højnes en hel del! | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 66 De lytter til én, har styr på forløbet. De koncentrerer sig om mig, og ikke om mine forældre eller hvad de nu har gang i. Jeg kan godt lide at komme der. | Godt |
| ✎ | 67 Ambulatoriet tager altid imod med smil og overskud, selvom vi ved, det er en stressende hverdag. Tak for det. | Virkelig godt |
| ✎ | 68 Trygt at møde samme læge/sygeplejerske hver gang. Godt, at der er Wii til de større børn i venteværelset. | Det kan jeg ikke vurdere |

Børneambulatorium A, Børneafdeling A, Skejby Sygehus**Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?**

	ID	Kommentarer - Børneambulatorium A	Samlet indtryk
	2	Vi fik besked om, at der kunne være ventetid, men ville blive kaldt ind, når "tid var".	Godt
	3	Alle er søde.	Godt
	7	Patienten blev ikke indkaldt til en undersøgelse, men videresendt fra lægevagten. Der blev ikke informeret om nogen former for ventetid!	Dårligt
	10	Ventetiden gjorde, at man som forældre gik og havde utrolig mange spørgsmål til sit barns problemstilling, som hobede sig op og blev til endnu større bekymringer, end de måske egentlig var/er.	Godt
	15	Jeg måtte selv henvende mig efter næsten en time for at spørge, hvornår min søn kunne blive set af en læge. Ingen forklarede mig, hvad der skulle ske og hvorfor. Der manglede en skranke. Det virker mærkeligt at henvende sig på et kontor, hvor lægerne sidder rundt omkring og dikterer, og sekretærene sidder optaget på computeren.	Virkelig dårligt
	16	Min besøg handlede om et forskningsprojekt, min barn var ikke sygt.	Godt
	19	[Patienten] går til løbende kontrol på A8, så vi er kommet der i mange år, og har ikke ventetid men indkaldes med jævne mellemrum	Godt
	21	Tiden var aftalt lang tid i forvejen.	Godt
	22	Det havde været rart at få mere at vide om, hvordan dagen for den afsluttende knoglemarv skulle forløbe. F.eks. hvor vi skulle møde ind? Det, der er logik for sygeplejersker, er måske ikke logik for sygehusbrugere/patienter.	Virkelig godt
	23	Har aldrig været der. Kun været på A8.	Godt
	31	Der er stort set altid ventetid, men til gengæld er der god tid ved konsultationen, så det er i orden.	Virkelig godt
	32	Vi fik ikke brev, men måtte selv ringe til dem.	Virkelig godt
	34	Ikke det første besøg - udtagning af post fra kemobehandling.	Virkelig godt
	36	[Mit barn] har kun været på Børneafdeling A i forbindelse med akutte henvisninger fra egen læge eller vagtlæge.	Intet svar
	37	Ingen kommentar. Forløbet op til første besøg forløb problemfrit.	Godt
	38	Mit første besøg var, da jeg var få uger gammel.	Godt
	39	Ja, lægen havde glemt at skrive i journalen, at vi skulle indkaldes, så vi måtte selv rette henvendelse til neonatalafdelingen.	Det kan jeg ikke vurdere

- ✎ 40 [Patienten] blev kørt ind på ambulatoriet i ambulance efter en feberkrampe, så vi oplevede ikke ventetid. Godt
- ✎ 44 Meget hjælpsomme, omsorgsfulde og venlige læger og sygeplejersker. Altid imødekommende. Virkelig godt
- ✎ 46 Min datter blev indlagt akut, derfor var der ingen ventetid og ingen information om ventetiden. Godt
- ✎ 49 Vi var utrolig negativt indstillede inden første besøg. Vi har været henvist til flere sygehuse, der blot har sendt os videre, så forventningerne var ret lave, da vi ankom (første undersøgelse [på det ene sygehus] var ti måneder efter henvisning fra læge og besøg flere gange [på to andre sygehuse]). Virkelig dårligt
- ✎ 52 Husker ikke første besøg, som ligger [mange] år tilbage. Godt
- ✎ 55 Vores søn skulle have tjekket, om han havde to sten og evt. få flyttet en ned. Vi var til forundersøgelse [] og fik at vide, vi kunne få en tid tidligt [næste dag] og blev spurgt, om vi kunne komme [om morgenen], men det var lidt tidligt, men vi ville forsøge at nå det, så vi aftalte i stedet [en halv time senere]. Vi var der [meget tidligt] og fik at vide, at han skulle til inden ti. Efter 3-4 udskydelser og endnu et plaster kom han til [om eftermiddagen]! Han er [lille], så det er sgu for lang tid at vente fastende. Hvad der endnu mere træls er, at der var nogen, der havde en tid [efter os], som kom for sent med en time, som kom til med det samme! Dårligt
- ✎ 56 Vi blev sendt direkte fra egen læge, derfor ingen ventetid. :) Det kan jeg ikke vurdere
- ✎ 60 Det blev tacklet super godt. Sygeplejerskerne var meget søde og gode til at tackle situationen. Virkelig godt
- ✎ 71 Det eneste var, at jeg ikke kunne få pågældende undersøgende læge til at ringe mig op. Jeg måtte ringe to gange. Godt

Børneambulatorium A, Børneafdeling A, Skejby Sygehus**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

	ID	Kommentarer - Børneambulatorium A	Samlet indtryk
	1	De havde lidt travlt, men ellers fint.	Godt
	3	Alle er søde.	Godt
	5	Af hvem? Lægeseekretær - dårlig. Læge/sygeplejerske - virkelig god.	Godt
	7	Medarbejdere præsenterede sig ikke, og det var uklart for os, hvad der skulle ske. NN havde feber og var træt, for det var langt over hendes sengetid. Ingen tilbød os en seng, så hun kunne hvile i ventetiden. Personalet gik ind og ud med lange mellemrum, hvor vi ikke vidste, hvad der skulle ske. NN havde blod i urinen, hvilket var synligt i den ble, hun havde på. Bleen blev dog taget af og smidt ud, selvom jeg (mor) gjorde opmærksom på den - og jeg oplevede senere en læge spørge til, om der mon var en ble, som man kunne vurdere blodet på, men da var bleen for længst smidt ud.	Dårligt
	14	Rummet var lidt lille - larmende unger!	Virkelig godt
	22	Vi kunne godt nok ikke finde hinanden og blev forsinket, men vi endte på rette sted. Det tog man sig ikke nært.	Virkelig godt
	26	Det er vigtigt ikke mindst i starten af ambulatoriebesøgene, at det er en kendt læge fra afdelingen, som tager imod. Det kan være meget frustrerende, at der altid er skiftende børnelæger fra andre afdelinger til at tage imod. Når man kommer længere i forløbet er dette mere acceptabelt.	Godt
	27	Det var svært at finde ud af, hvor man skulle vente. Det virkede mærkelig bare at sætte sig uden at have talt med nogen og meldt sin ankomst.	Godt
	31	Vi er kendte i afdeling. Vi kender forholdene.	Virkelig godt
	34	Vi ringede inden, for at sikre, at vores datter kom før til planlagt tid, for ikke at skulle faste længere (det ville hun ikke forstå).	Virkelig godt
	36	NN er lille og kan ikke selv svare. Men forældrene synes, det det var en fin modtagelse. Tredje gang vi var derude, var der dog en del ventetid.	Intet svar
	46	Meget professionel og effektiv.	Godt
	49	Personalet var flinke og hjertelige. Atmosfæren i lokalet var god.	Virkelig dårligt
	52	Vi har [en del] besøg på A3 per år - både almindelig kontrol og akutte besøg. Ventetider kan være meget forskellige fra nul minutter til flere timer.	Godt
	53	Den læge, vi blev modtaget af, var virkelig god til vores barn - han var på hans plan. Og det hele startede i venteværelset. Det var som om, der var tid til os - og det gælder begge de undersøgelser,	Godt

vi har været til med vores dreng. TAK :-)

- | | | |
|---|---|--------------------------|
| ✎ | 56 God til at modtage i børnehøjde, så min søn følte sig tryk. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 59 De er altid søde og rare. | Godt |
| ✎ | 60 Igen blev det tacklet godt af personalet. | Virkelig godt |
| ✎ | 61 Venteværelset er alt for lille, så man må stå i klynger udenfor. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 63 Vi blev mødt af vores kontaktlæge fra indlæggelsesforløbet. Dette er helt fantastisk, når det kan lade sig gøre. Det skaber tryghed og kontinuitet i hele forløbet. | Virkelig godt |
| ✎ | 65 Det var et problem, da man havde glemt at læse lægens notat i patientjournalen, om at der skulle bestilles en undersøgelse umiddelbart inden man kunne operere. Derfor skulle vi selv kontakte afdelingen for at få bestilt denne tid. | Det kan jeg ikke vurdere |
| ✎ | 66 Sygeplejerskerne har altid været meget søde ved mig. | Godt |
| ✎ | 67 Dejligt at man bare melder sin ankomst ved at registrere sygesikringskortet. Før skulle man måske stå og vente, til den travle sekretær kunne tage imod. Nu kan hun koncentrere sig om sit arbejde uden forstyrrelse fra os. | Virkelig godt |














Børneambulatorium A, Børneafdeling A, Skejby Sygehus

















Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Børneambulatorium A	Håndtering af fejl
1	Virkningsløs medicin. Forvekslede hævelse med [lidelse].	Godt
5	[Prøver] blev væk. For lang undersøgelsestid (ventetid) medførte forlængelse af diagnose [] ca. 4 måneder.	Intet svar
15	Årsagen til min søns symptomer blev overset. Han havde gennem rigtig lang tid blødt ved toiletbesøg, og ved første besøg på ambulatoriet blev han kun undersøgt meget overfladisk. Der blev ikke taget nogle prøver af nogen art. Vi måtte tilbage tre gange, før fx han skulle give en afføringsprøve. Ved et tilfælde opdagede en vagtlæge, at han havde børneorm, hvilket måtte være årsagen til hans symptomer, da de tests, der blev lavet efter tredje besøg, ikke viste andre problemer. Vagtlægen var meget undrende over, at det ikke var noget af det første, han blev undersøgt for. De første gange vi var på ambulatoriet, virkede det ikke som om, nogen vidste, hvad de skulle undersøge eller hvordan. Det var tre forskellige læger og tre forskellige sygeplejersker.	Godt
17	En tid, som var ført på besøgskortet, men ikke i computeren.	Godt
19	Jeg havde på forhånd aftalt med den sygeplejerske, vi normalt har kontakt med, at vi skulle instrueres i en bestemt behandlingsmetode, som vi fremadrettet skal bruge i hjemmet. Denne information var ikke givet videre, og derfor var der ikke sat tid af til at vise det, men først efter [noget] ventetid. Dette havde ikke været nødvendigt, hvis de havde vidst det på forhånd.	Virkelig godt
20	Fejlmedicinering og fejlbehandling heraf. Heldigvis blev fejlen hurtigt fundet og skaden minimal.	Intet svar
21	To læger, der ikke havde fået snakket ordentligt sammen, inden jeg kom.	Godt
22	At personalet snakker om vores søn, som om han havde en anden kræftsygdom, end den han er i behandling for. Udleverer forkerte papirer, som tager udgangspunkt i en anden kræftsygdom. Det er kun sygeplejersken, som har byttet rundt på det. Aldrig lægen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
24	Ingen fejl :)	Intet svar
29	Vi fik ikke tider til fysioterapi og læge.	Godt
30	Personalet vidste ikke nok om brugen af udstyr til infektionsbehandling.	Intet svar
33	[] Tiden var presset. Man følte, der blev hastet igennem, da lokalet skulle bruges af andre.	Intet svar
43	Computeren gik i kuk.	Virkelig godt
50	En gang fik vi et brev med en bestemt dato. Da vi var på Skejby Sygehus, sagde de, at vi ikke havde nogen tid. Jeg viste sekretæren papiret. Hun svarede, at der er sket en landsfejl i systemet, og vi fik en ny tid.	Godt


- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| ✎ | 52 Utilstrækkelig forberedelse ved kontrol (fx journalen). Prøver der blev væk. Ikke svar på prøveresultater. Hverdagsting med besøg på sygehus. | Intet svar |
| ✎ | 69 Skulle have lavet []test, men vi havde ikke forstået det/glemt det, og det måtte opgives. Andre fejl har været manglende forberedelse, prøver, der bliver væk, manglende kommunikation [] resultater mv. | Godt |
| ✎ | 70 Vi havde fået tid til denne undersøgelse, men personalet havde ikke fået tiden registreret, så vi mødte forgæves op. Vores søn havde taget fri fra gymnasiet og hans far havde taget fri fra arbejde forgæves. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |

Børneambulatorium A, Børneafdeling A, Skejby Sygehus**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

	ID	Kommentarer - Børneambulatorium A	Samlet indtryk
	2	Vi blev sendt frem og tilbage mellem to afdelinger, for at få den besked, at vi fik besked pr. telefon efterfølgende.	Godt
	4	Vi er blevet henvist fra anden afdeling, som afslutning af indlæggelse og sygdomsforløb.	Godt
	5	OBS! Det er fire år siden!!	Godt
	6	Vi har kun godt at sige om hele forløbet under vores piges kræftsygdom. Personalet burde have medaljer på [begge] afdelinger :-)	Virkelig godt
	7	Først umiddelbart inden udskrivelsen kom en læge og forklarede forløbet for os ordentligt og i en sammenhæng. Vi synes, det var alt for sent at få at vide, hvad der egentlig var galt, og hvad det egentlig var, der var sket, og hvorfor personalet havde gjort, som de gjorde i forhold til at tage prøver osv. på patienten.	Dårligt
	9	Vi har kun været til én enkelt undersøgelse, da vi blev afsluttet efter besøget. Så spørgsmålet om, hvorvidt der var én eller flere kontaktpersoner der var "gennemgående" i forløbet, er nok ikke aktuelt i vores situation.	Virkelig godt
	10	Lægerne skal være meget opmærksomme på, hvis en af forældrene selv er sundhedsperson, ikke at tage det som en selvfølge, at de kan vurdere behandlingen til deres barn, men huske, at de er forældre i den sammenhæng og INTET andet! De skal have lov til at stille spørgsmål, som de som fagperson godt kender svaret på. Vigtigt, meget vigtigt, at det er lægen og ikke forældrene, som beslutter/styrer patientforløbet, så forældrene ikke skal tage nogle store beslutninger.	Godt
	11	Vi har kun rosede ord til personalet på A8/børneambulatoriet på Skejby sygehus. Vi går altid derfra med en positiv behandling.	Virkelig godt
	12	EKSTREM GODT SAMARBEJDE MELLEML SCANNING OG AMBULATORIUM.	Virkelig godt
	15	Jeg havde forventet en højere grad af professionalisme og grundighed. Jeg synes, jeg til en vis grad spildte min tid ved at skulle komme så mange gange til en sladder for en sladder, for at sætte det på spidsen.	Virkelig dårligt
	22	Blodbanken mente ikke, at der var særlige aftaler vedrørende blodprøver. Så selvom vi var kommet halvanden time før konsultation til blodprøver, så var blodprøvesvarene ikke klar.	Virkelig godt
	26	Som tidligere nævnt er man meget bange for tilbagefald i starten af kontrolbesøgene. Derfor er det vigtigt, at det er kendte ansigter man møder til kontrollerne. Vi har kun to til tre gange haft den samme læge. Ellers har det været skiftende læger.	Godt
	27	Det var rigtig godt, at det var en kendt sygeplejerske og læge fra afdelingen, hvor vi var indlagt, som vi også mødte i ambulatoriet.	Godt

-  28 Fik rigtig hurtigt booket tid til røntgen. Godt
-  31 De må somme tider rykke for prøvesvar, der skulle være kommet til afdelingen. Virkelig godt
-  40 Lægen opdagede ikke, at [patienten] havde mellemørebetændelse (som egen læge kunne konstatere var af svær grad dagen efter), det på trods af at lægen ledte grundigt efter årsagen til den høje feber. Godt
-  44 Grundige i deres arbejde. Virkelig godt
-  46 Det værste ved indlæggelserne var de frygteligt lange ventetider, HVER gang der skulle "ske noget". Fik man at vide, at der var blodprøvetagning om ti minutter, gik der gerne halvanden time, uden at man fik besked om ændringen. Meget hårdt med et så lille barn! Godt
-  47 Meget lang ventetid angående allergitest []. Godt
-  49 Venteværelse for lille (vi ventede på gangen). Virkelig dårligt
-  52 God og kompetent behandling både mht. kontrol og akut beredskab. Godt
-  54 Alt ok. Virkelig godt
-  55 At vente fra [om morgenen] til [om eftermiddagen] er bare for lang tid for en fastende [lille] dreng, der i forvejen var nervøs. Dårligt
-  61 Det har været ekstremt svært at få nogen til at tage ansvar efterfølgende, hvor en forhåndsftale skulle laves om. Det kan jeg ikke vurdere
-  63 Patient NN blev behandlet flere steder, og disse forløb på de forskellige afdelinger kører uafhængigt af hinanden. Det kunne være rart, hvis de kunne samles eller en afdeling samlede trådene. Jeg ved ikke, om det er egen læge, der i virkeligheden skulle stå for dette?? Virkelig godt
-  64 Vi synes godt om ambulatoriebesøgene. Dejligt, at der er tilknyttet en kontaktlæge. Hun kender vores pigers indlæggelsesforløb og har en grundlæggende stor viden om dem begge. Der bliver talt direkte til vores barn og ikke igennem os, hvilket også er rart. Vi bliver inddraget som forældre og bliver lyttet til og får svar på eventuelle tvivlsspørgsmål om vore børn. Skejby's børneafdeling skal have stor ros for deres arbejde med vore piger, der er for tidligt fødte. Vi giver dem vore bedste anbefalinger videre. Godt
-  65 Personalet virkede som om, at de var ganske dygtige fagligt, men problemet var, at man fik en følelse af, at kommunikationen/dokumentation ikke var på plads, hvilket betød, at personalet ikke var velinformere om forløbet og behandlingen. Så derfor fik vi flere forskellige rettede oplysninger. Det kan jeg ikke vurdere
-  66 Det er oplevet, at børneafdelingens personale ikke vidste hvilke remedier, der skal anvendes, når barnet bruger pumpe. Så det er ønskværdigt, at der er bedre information afdelingen og ambulato-riet imellem. Godt
-  69 Godt og smidigt samarbejde vedrørende f.eks. operationer. Godt

Bilag 1

 70 Personalet fra en afdeling havde ikke fået afstemt vores aftalte tid med den relevante afdeling. Godt

Børneambulatorium A, Børneafdeling A, Skejby Sygehus

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

ID	Kommentarer - Børneambulatorium A	Samlet indtryk
2	Bare sige mange tak for fantastisk "service". - En af de sjældne gange jeg har været glad for at betale skat.	Godt
15	Hvis han havde fejlet noget alvorligt, var det unødigt trukket ud i tre måneder.	Virkelig dårligt
19	I en samtale med lægen og sygeplejersken fik jeg en fornemmelse af, at en bestemt undersøgelse ikke var blevet gennemført den pågældende dag pga. ressourcer. Dette var meget utrygt, da jeg forventer, at min datter får de kontrolundersøgelser, som ud fra et lægeligt synspunkt er nødvendige og ikke ud fra et resourcespørgsmål. De fremtidige aftaler om behandling tager dog højde for denne undersøgelse, og derfor har jeg ikke gjort mere ved det.	Godt
22	Vi har en gang været udsat for at skulle vente halvanden time på at komme ind til konsultation. Så det synes jeg, der er meget flot sammenlignet med anden afdeling. Der lavede vi ikke andet end at vente, og en aftale blev meget sjældent overholdt. Det er hårdt, når patienter skal køre langt til behandlingsstedet. Derudover virker det useriøst, når aftaler ikke bliver overholdt.	Virkelig godt
25	Vi er efter besøget blevet en smule utrygge mht. om vores søn udvikler sig som han skal efter den hårde start på livet.	Dårligt
31	Stor kontinuitet mellem besøgene, idet vi kan kontakte afdelingen og få svar på spørgsmål.	Virkelig godt
36	Som sagt har NN kun været på ambulatoriet akut. Han er aldrig blevet indkaldt til undersøgelse. Desuden er han halvandet år og kan ikke svare på dette spørgeskema. Derfor virker det underligt på os forældre, at I sender dette spørgeskema til os.	Intet svar
37	Personalet har levet op til mine forventninger.	Godt
40	Vi blev tilbudt en åben indlæggelse eller en døgnindlæggelse. Vi valgte den åbne og tog hjem. Da vi havde modtaget god information om håndtering af feberkrampe, var vi trygge ved at tage hjem.	Godt
44	Gode til at vejlede og få NN henvist til andre afdelinger. Grundig og lyttende vejledning. Samarbejde med sygehusets sagsbehandler og A3's personale har været guld værd.	Virkelig godt
52	Det har både for A3 og praktiserende læge været underforstået, at praktiserende læge ikke havde nogen rolle at spille.	Godt
67	Vi ser altid frem til vores søns løbende undersøgelser i ambulatoriet. Et rart sted at komme.	Virkelig godt