

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

A3

Børneafdeling A

Aarhus Universitetshospital



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2012

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
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og 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 og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med 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 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	71
Besvarelser fra afsnittets patienter:	43
Afsnittets svarprocent:	61%

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 er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten 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).

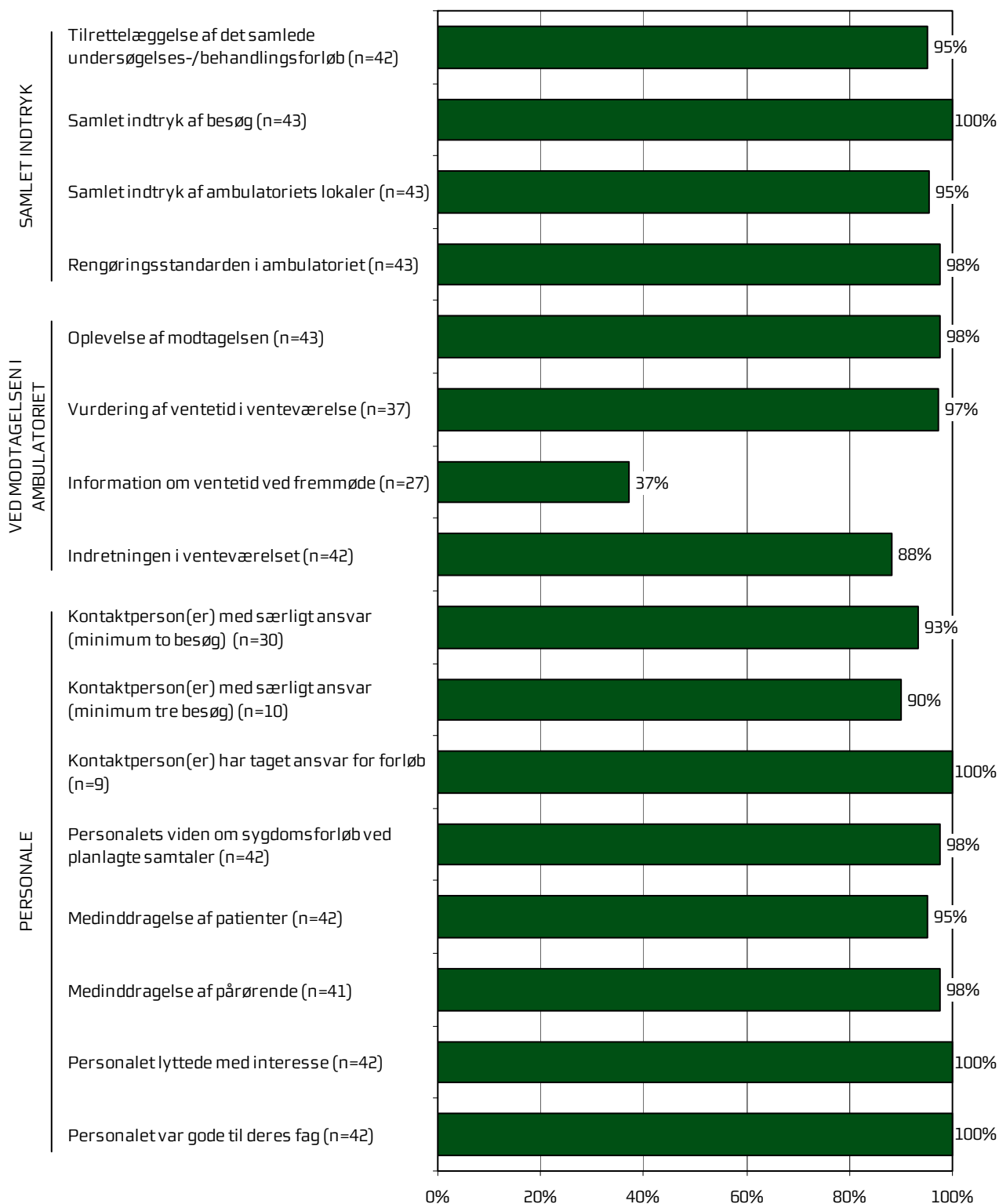
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

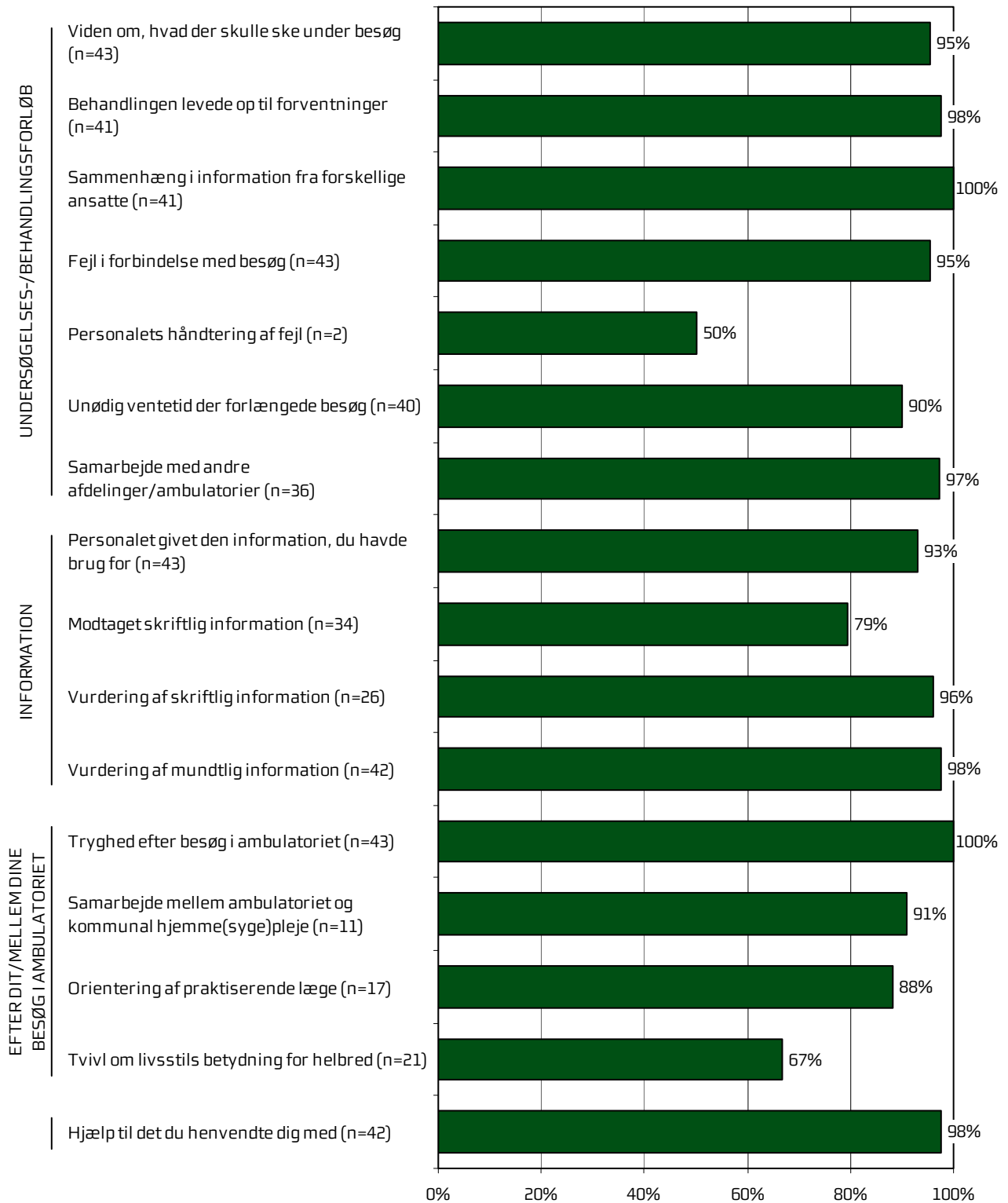
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

2009-tallet er for: Ingen sammenligning

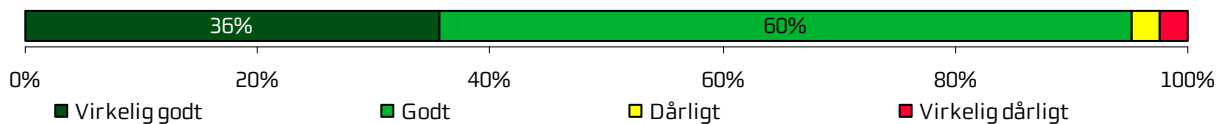
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

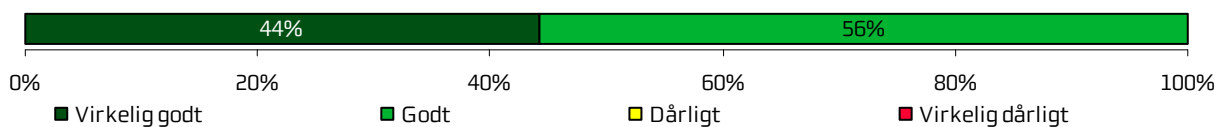
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

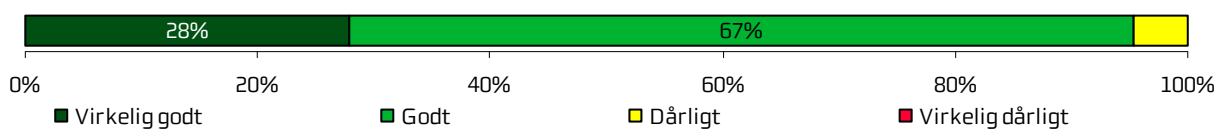
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=42)



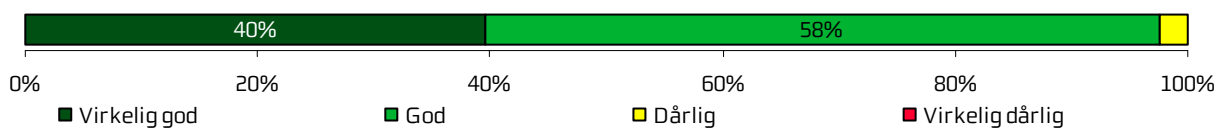
Samlet indtryk af besøg (n=43)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=43)



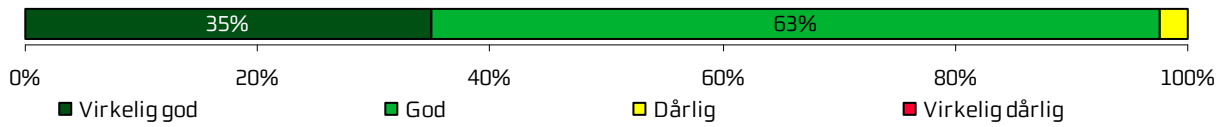
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=43)



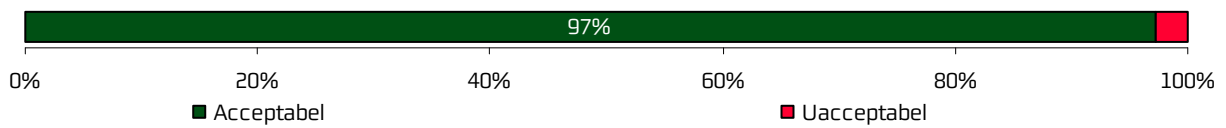
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	-	-	100 %	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	100 %	74 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	91 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=43)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=37)



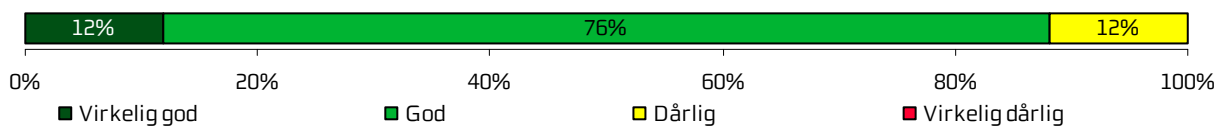
Længde af ventetid i venteværelse (n=42)



Information om ventetid ved fremmøde (n=27)



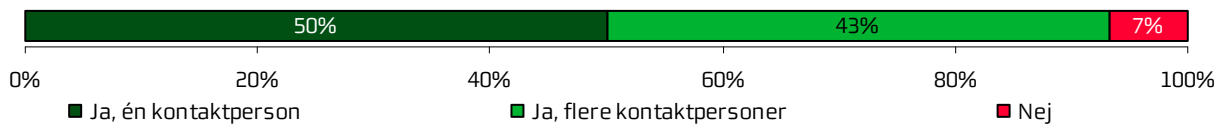
Indretningen i venteværelset (n=42)



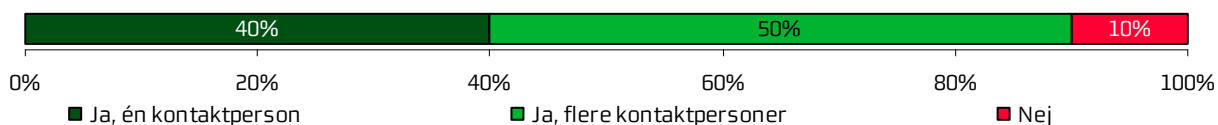
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	97 %	-	-	100 %	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	37 %	-	-	79 % *	13 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	-	-	97 %	57 % *	81 % *

Personale

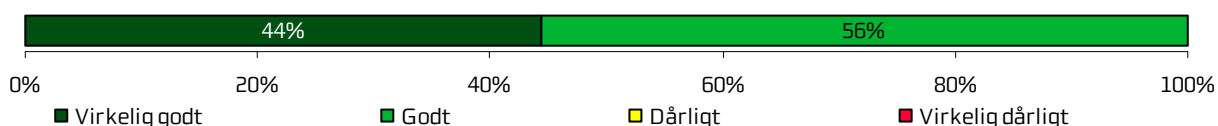
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=30)



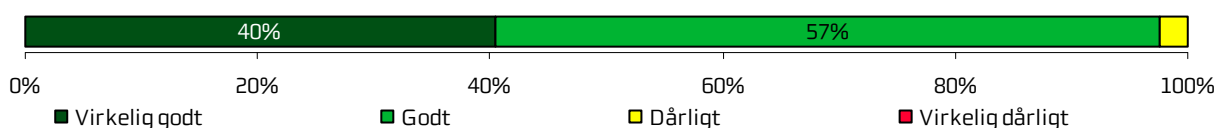
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=10)



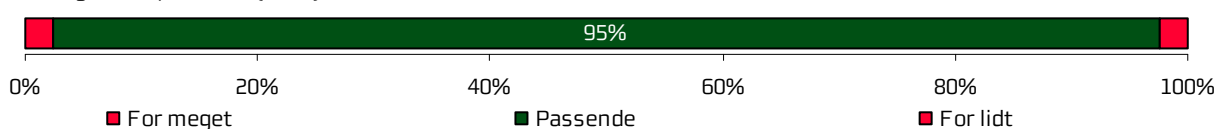
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=9)



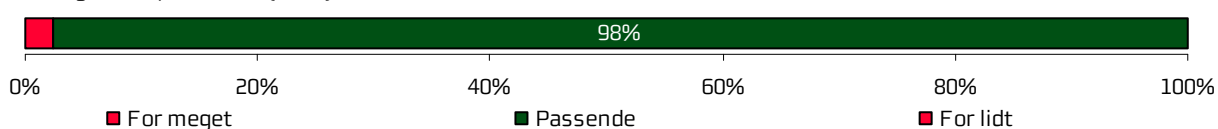
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=42)



Medinddragelse af patienter (n=42)



Medinddragelse af pårørende (n=41)



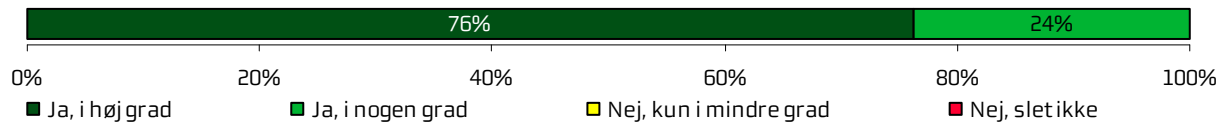
Personalet lyttede med interesse (n=42)



	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)	93 %	-	-	100 %	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	90 %	-	-	100 %	57 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	88 % *	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	98 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	-	-	100 %	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98 %	-	-	100 %	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	100 %	-	-	100 %	89 % *	96 % *

Personale (fortsat)

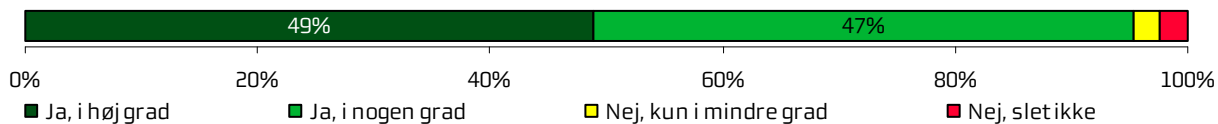
Personalet var gode til deres fag (n=42)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	-	-	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

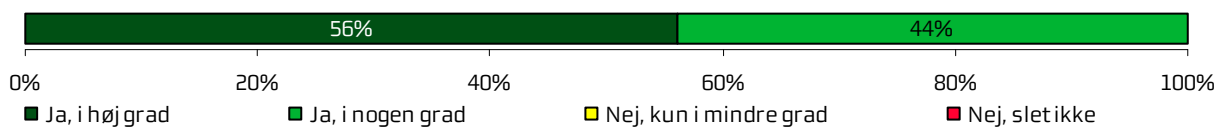
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=43)



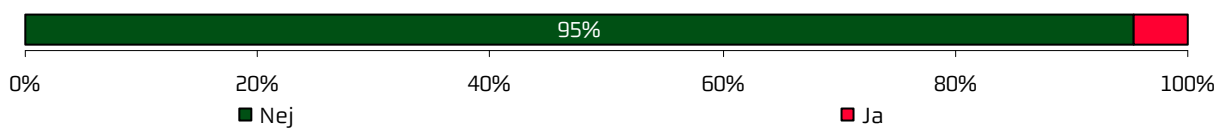
Behandlingen levede op til forventninger (n=41)



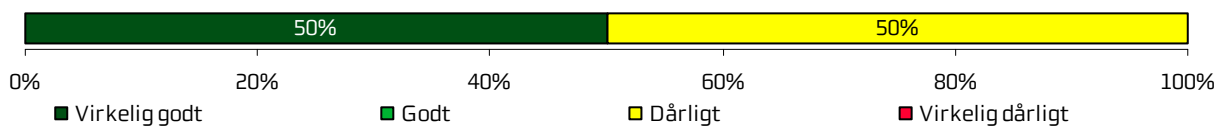
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=41)



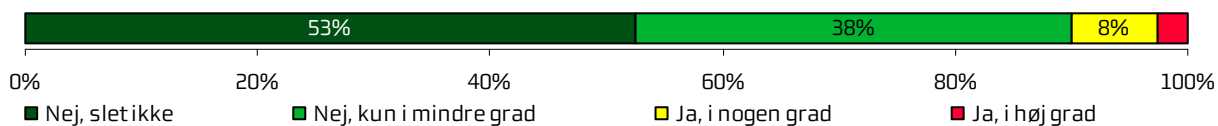
Fejl i forbindelse med besøg (n=43)



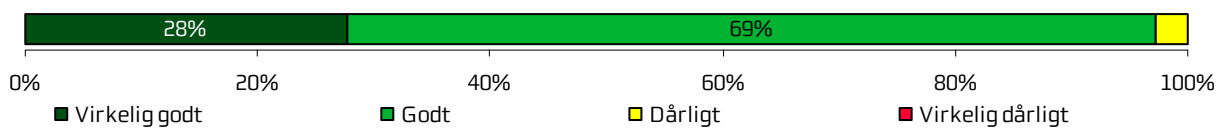
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=40)



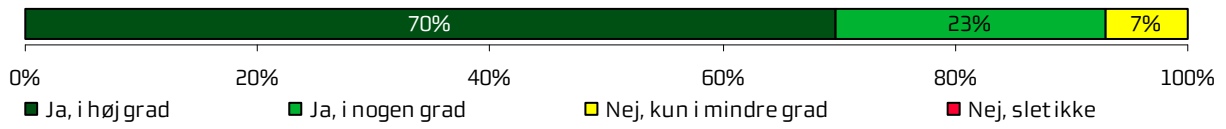
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=36)



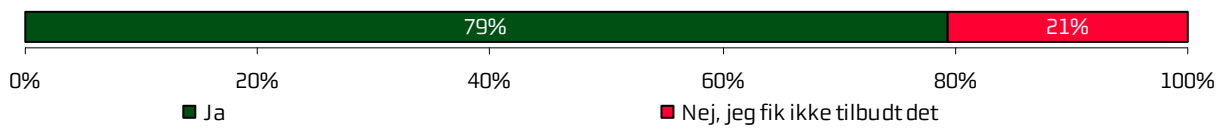
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	99 %	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	98 %	-	-	100 %	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 %	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	-	-	81 %	52 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	-	-	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	97 %	-	-	100 %	81 % *	92 % *

Information

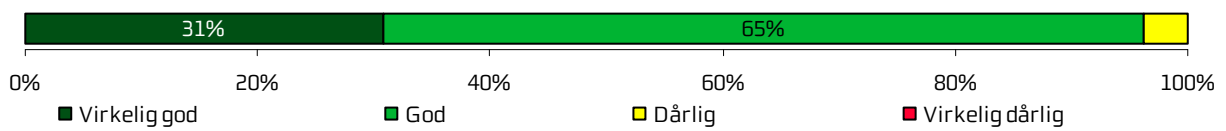
Personalet givet den information, du havde brug for (n=43)



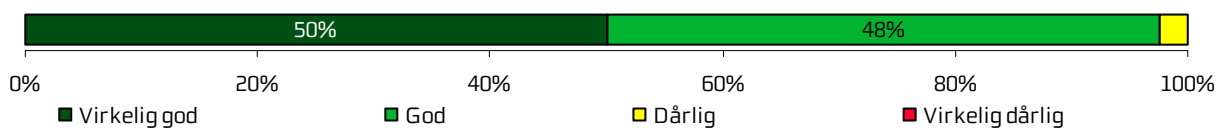
Modtaget skriftlig information (n=34)



Vurdering af skriftlig information (n=26)



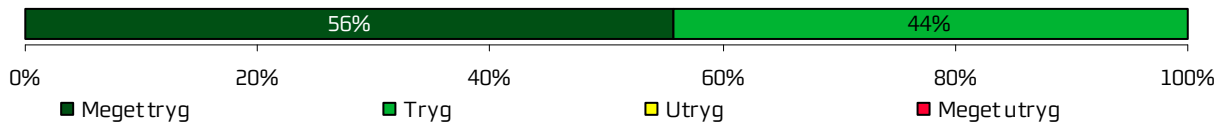
Vurdering af mundtlig information (n=42)



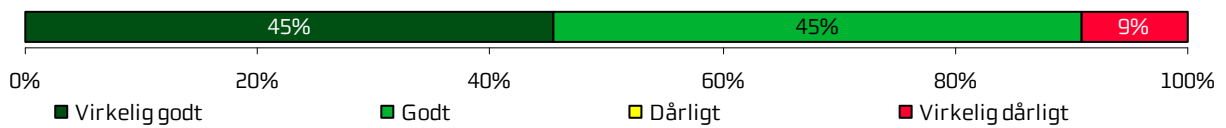
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	93 %	-	-	100 %	80 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	79 %	-	-	100 % *	53 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	-	-	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

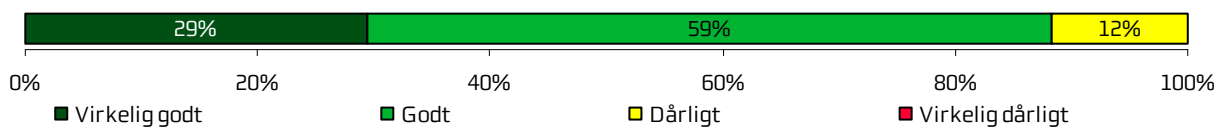
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=43)



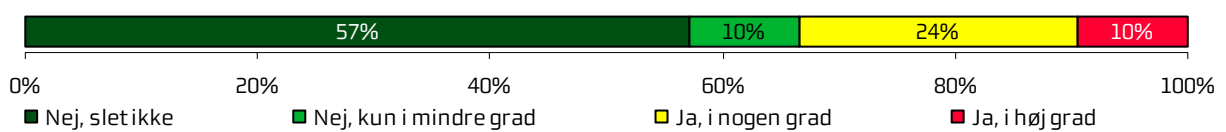
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



Orientering af praktiserende læge (n=17)



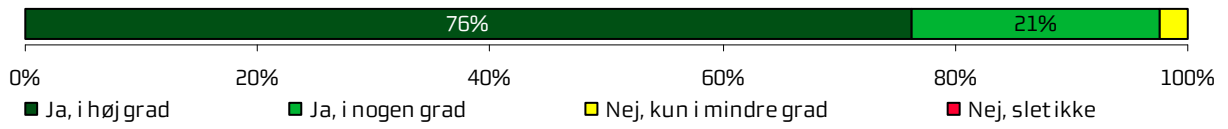
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=21)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	91 %	-	-	100 %	77 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	-	-	96 %	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	67 %	-	-	91 % *	54 %	74 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=42)













	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	98 %	-	-	100 %	86 % *	95 % *

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.







A3**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - A3	Modtagelsen
 1	De er altid imødekomende og venlige!	Virkelig god
 2	Super gode læger/sygeplejersker, der var gode til at tackle, at man bliver ked af det, når man [er meget lille] og skal holdes, skiftes mv. Beroligende, accepterende og alligevel professionelle og fik undersøgelserne gennemført.	Virkelig god
 3	Der kunne godt være lidt wii-spil til de større børn.	God
 4	Der kunne godt være lidt flere børnevenlige tiltag på gangen, da det jo er der man skal sidde og vente. Må ikke være i køkkenet, hvor legetøjet er, da det er til de indlagte børn.	God
 6	Jeg blev bedt om at vente uden at få noget at vide om undersøgelsen. Ingen modtagelse, ingen kontaktsygeplejerske, ingen information om mad og sovemuligheder for [mit barn]. Jeg skulle selv spørge, før jeg fik nogen form for information (indlæggelse en dag).	Dårlig
 8	Altid venligt og smilende personale, det er utrolig dejligt.	Virkelig god
 9	Synes ofte, der er mangel på personale til modtagelse, når man ankommer, og må derfor ofte stå og vente på, at der "kommer nogen forbi" der kan hjælpe.	God
 12	Meget venlige, opmærksomme og hurtige til at få alt ekspederet og anvist, hvor man skal hen, fx til blodprøve og andet.	Virkelig god
 14	Der var hverken sekretær eller andet personale i skranken, og alle havde meget travlt.	God
 15	Vi mødte hospitalsklovn, sidst vi var der. Det var en rigtig god og dejlig oplevelse!	God

A3**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - A3	Fejlhåndtering
	5	Besvarelse af skema var delvist forkert.	Virkelig godt
	10	Den ordinerede medicinske behandling var ikke tilgængelig på apoteket. Vi måtte ringe til afdeling A tre gange før medicinen var der. Meget utilfredsstillende.	Dårligt
	16	Brev fra speciallæge var ikke blevet læst af lægen, vi var inde ved.	Intet svar

A3**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - A3	Samlet indtryk
 6	Godt forløb efter at jeg har rykket flere gange for info. Skulle spørge om alle basisoplysninger. Var venlig, men fortravlet. Blev afbrudt af telefon gang på gang på gang.	Virkelig godt
 7	Vi er meget tilfredse.	Virkelig godt
 8	Det har været et rigtigt godt forløb, og vi har aldrig været i tvivl om, hvad der skulle ske.	Virkelig godt
 9	Det ville være meget mere behageligt, at vi og vores datter ALTID bliver mødt af den samme læge samt kontaktperson (sygeplejerske). Specielt da børn i vores datters alder [lille barn] har behov for at vide, hun kan stole på dem, hun møder, og ikke møder en ny hver gang. Hun så skal overbevises om at hun kan stole trygt på...	Godt
 11	Når læge NN fra vores eget sygehus skriver til afdelingen omkring sygdommen, er der ikke nogen reaktion tilbage. Det oplever vi nu for anden gang!	Godt
 14	A3 er YDERST professionelle, men der er alt for få sygeplejersker tilknyttet (to). Det er for sårbart. Alle er imødekommende, smilende og meget, meget dygtige. Både plejepersonale og læge!	Virkelig godt




A3

Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?

ID	Kommentarer - A3	Samlet indtryk
✎ 4	Rent lægefagligt har jeg til dels fået information, men kunne godt bruge yderligere. Rent sygeplejefagligt oplever jeg det mangelfuldt i forhold til håndtering af sygdom mv. Dog altid information om blodprøver og nyt ambulatorietidspunkt. Mener dog, at de skulle løfte sig højere end dette, da det ellers kunne bestrides af en sekretær.	Godt
✎ 6	Den tilsendte folder var til voksne og var streget i, så sammenhængen blev dårlig.	Virkelig godt
✎ 8	Man mærker tydeligt, at der er interesse og professionel hjælp i lægerne. Deres kompetencer er utrolig gode. Vi har aldrig været i tvivl om, hvad der skulle ske, og har der været noget, har vi fået den hjælp, vi har ønsket.	Virkelig godt
✎ 9	Kunne godt bruge nyere information samt mere materiale til dagplejer og børneinstitutioner.	Godt

A3

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

ID	Kommentarer - A3	Samlet indtryk
 6	Vores ambulante kontrolbesøg er 100 procent i orden. Denne undersøgelse er første gang, at jeg har oplevet dårlig information.	Virkelig godt
 8	Har vi haft spørgsmål i mellemtiden, er der altid god hjælp at hente via telefon. Er der ikke svar når vi ringer, bliver vi kontaktet kort tid efter, og da kan man mærke, at hele forløbet er kigget igennem, så der ikke er tvivl om, hvad der skal svares eller gøres. Skejby A3 har nogle utrolig dygtige læger, der kan deres kram til fingerspidserne. Vi har aldrig været i tvivl om eller bange for fremtiden, da der altid har været klar snak omkring forløbet og om fremtiden.	Virkelig godt
 9	Har virkelig manglet mere kontakt til kommunen (sagsbehandler) om diverse hjælpemidler osv. Samme er gældende vedrørende fysioterapeut.	Godt

A3

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

ID	Kommentarer - A3	Samlet indtryk
3	Der kunne godt være mere legetøj/spil i ambulatoriets venteværelse. Er meget voksenpræget. Personalet er bare i top og har en kanon kontakt/kommunikation med børnene :-)	Godt
6	Det ville være fint ved modtagelse, at der blev oplyst tider for de forskellige trin i undersøgelsen, og hvilke trin der er. Praktiske forhold i forbindelse med en indlæggelse som mad, seng (lille barn), bedøvelse, opvågning og meget mere. Navn på kontaktsygeplejerske og kontakt med sygeplejerske ved modtagelse.	Virkelig godt
8	I er bare så rare at komme på besøg ved, og utroligt gode til børn, så vi glæder os næsten til at komme op at se til jer :) Venteværelserne kan jo altid gøres bedre, men med det personale, er der ikke noget at sætte en finger på. Det føles utroligt rart, og som om I altid kan huske os.	Virkelig godt
10	Vores søn skulle gennem et undersøgelsesforløb []scanning/[]undersøgelse. Hvis vi ikke selv havde ringet for tid til dette, var der ikke sket noget. Kommunikationen mellem den ene region og den anden region, hvor vi bor, er dårlig.	Virkelig godt
11	Kan ikke forstå, hvorfor de ikke får registreret og reagerer på henvendelser fra andre afdelinger.	Godt
13	Jeg synes, at ambulatoriet har gjort noget særligt godt, og de skal fortsætte med den måde, de modtager patienter.	Virkelig godt
14	Der bør være større mulighed for de små for at lege i ventetiden. Man er henvist til gangen, når man ikke er dagpatient, og her er det knapt med legesager. Der er temmelig støvet på afdelingen.	Virkelig godt