

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

A - Amb./Allergilab.

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:	329
Besvarelser fra afsnittets patienter:	122
Afsnittets svarprocent:	37%

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).

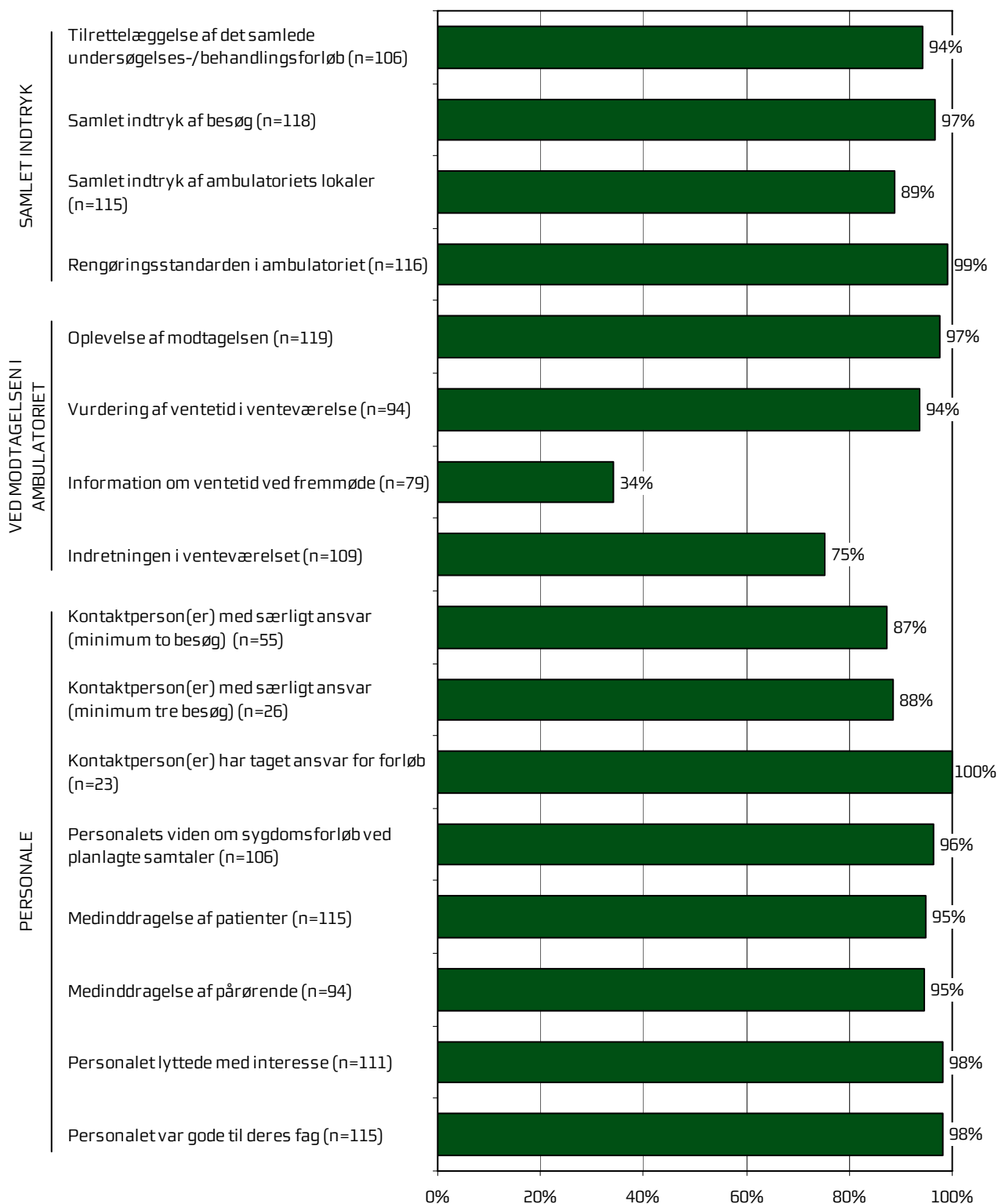
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

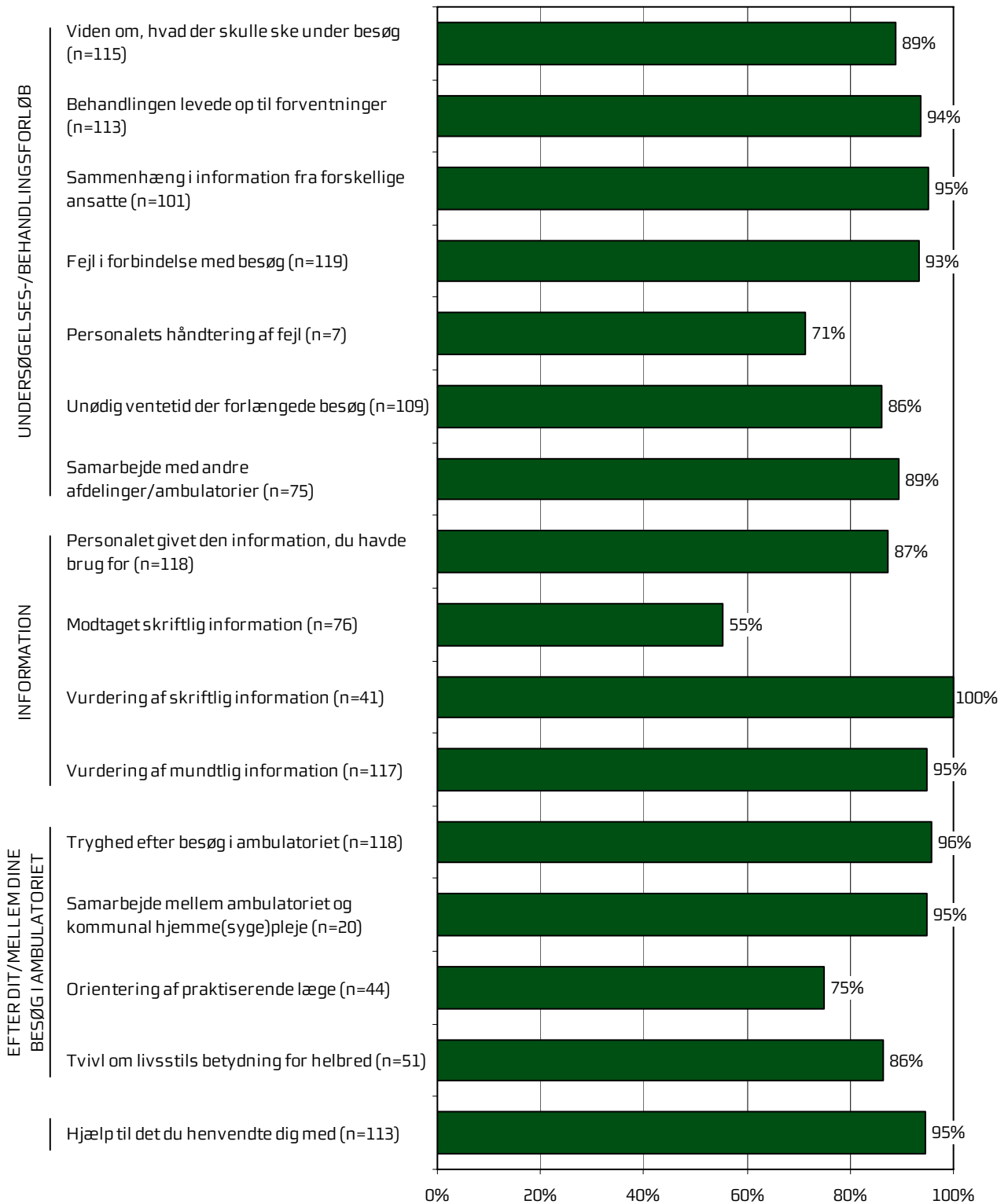
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Børneambulatorium A

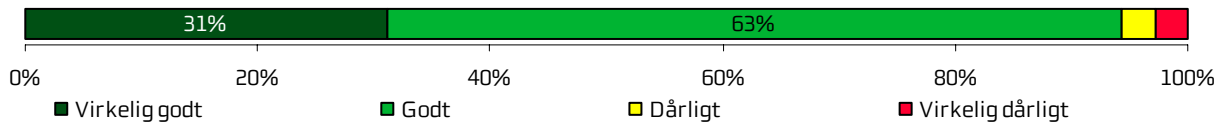
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

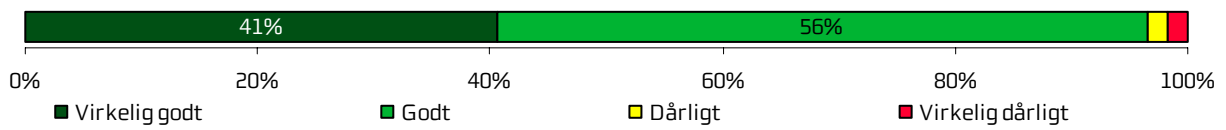
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

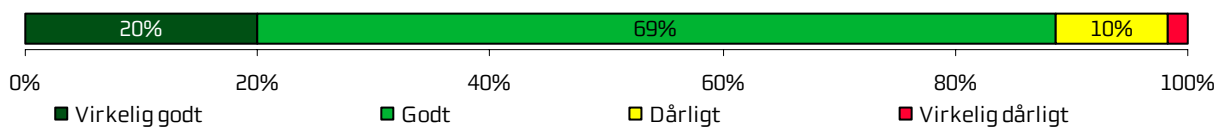
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=106)



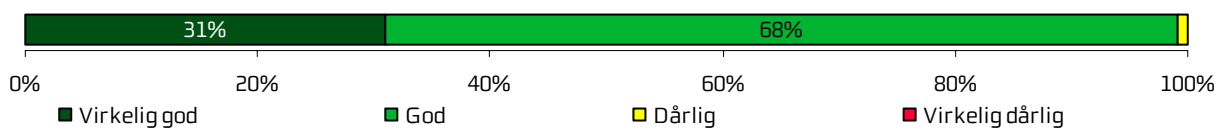
Samlet indtryk af besøg (n=118)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=115)



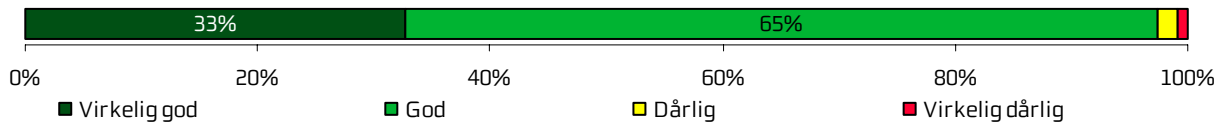
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=116)



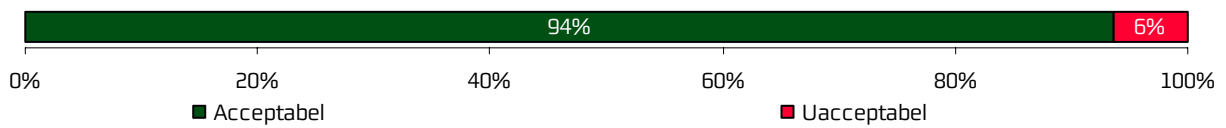
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	97 %	91 %	100 % *	76 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	97 %	97 %	94 %	100 % *	90 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	89 %	-	-	100 % *	74 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	-	-	100 %	91 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

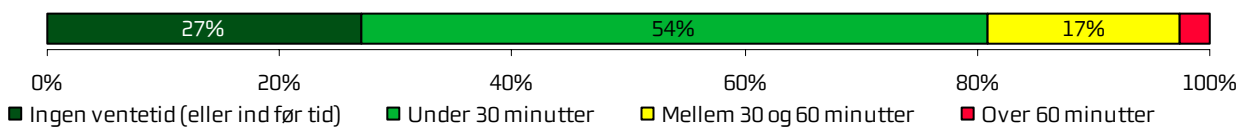
Oplevelse af modtagelsen (n=119)



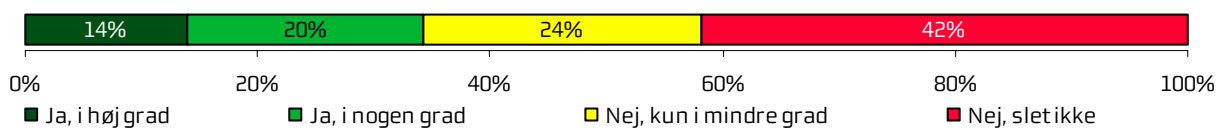
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=94)



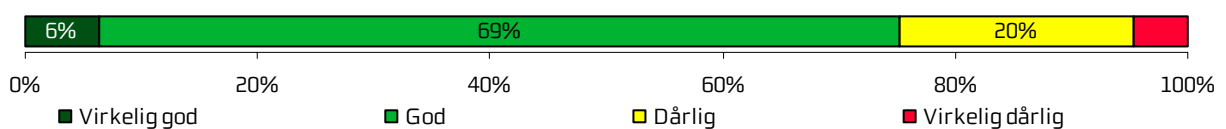
Længde af ventetid i venteværelse (n=115)



Information om ventetid ved fremmøde (n=79)



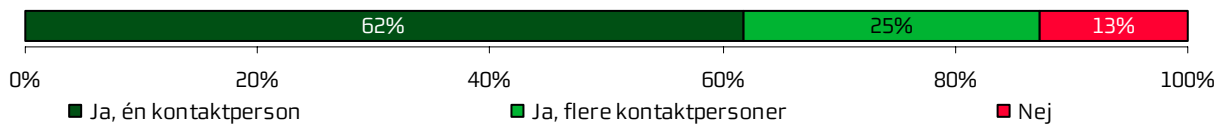
Indretningen i venteværelset (n=109)



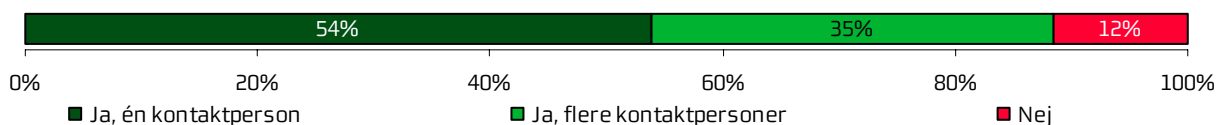
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	100 %	92 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	95 %	-	100 % *	79 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	34 %	41 %	47 % *	79 % *	13 % *	39 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	75 %	86 % *	84 % *	97 % *	57 % *	81 % *

Personale

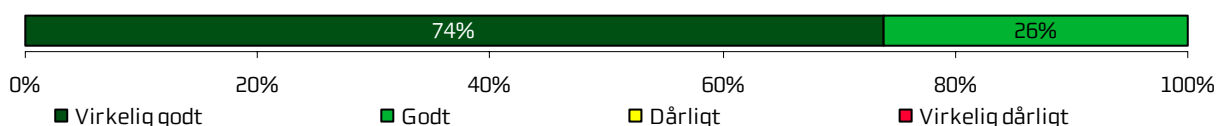
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=55)



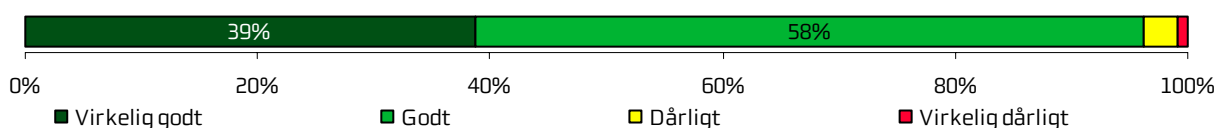
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



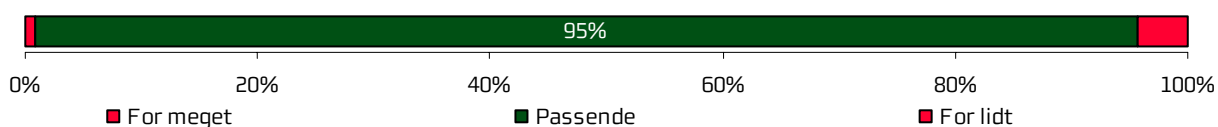
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=23)



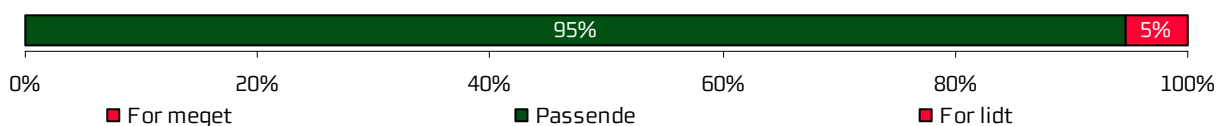
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=106)



Medinddragelse af patienter (n=115)



Medinddragelse af pårørende (n=94)



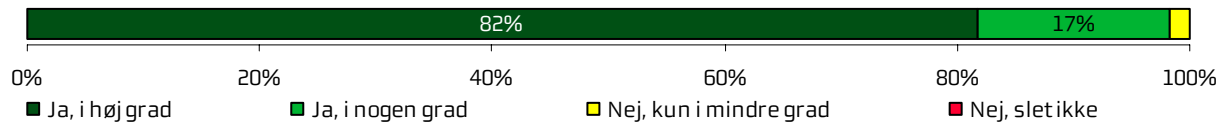
Personalet lyttede med interesse (n=111)



	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)	87 %	94 %	86 %	100 % *	55 % *	75 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	88 %	93 %	-	100 %	57 % *	78 % *
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?	96 %	98 %	92 % *	100 % *	80 % *	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	96 %	95 %	100 % *	82 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	96 %	96 %	100 % *	74 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	99 %	98 %	100 %	89 % *	96 % *

Personale (fortsat)

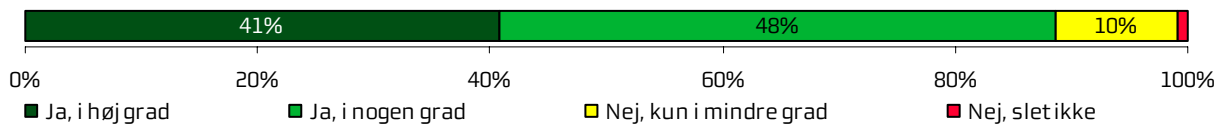
Personalet var gode til deres fag (n=115)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	99 %	97 %	100 %	92 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

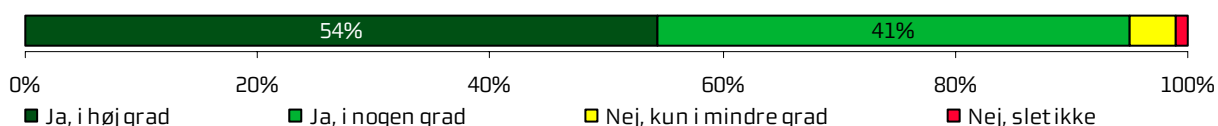
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=115)



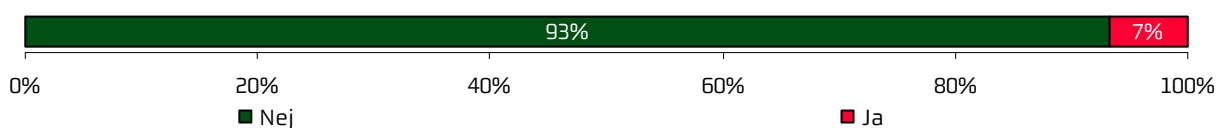
Behandlingen levede op til forventninger (n=113)



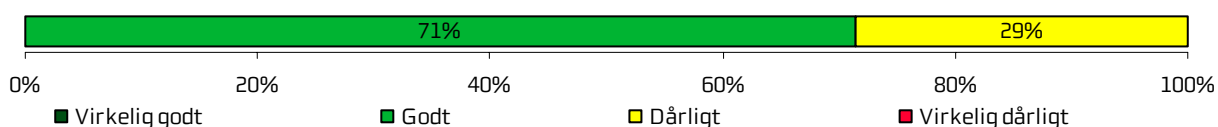
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=101)



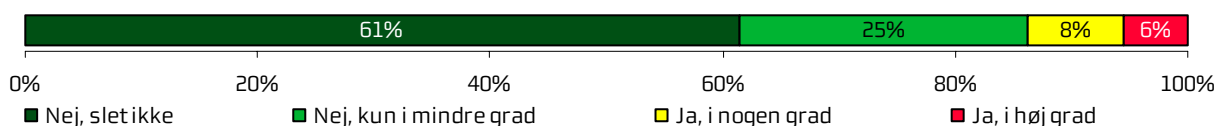
Fejl i forbindelse med besøg (n=119)



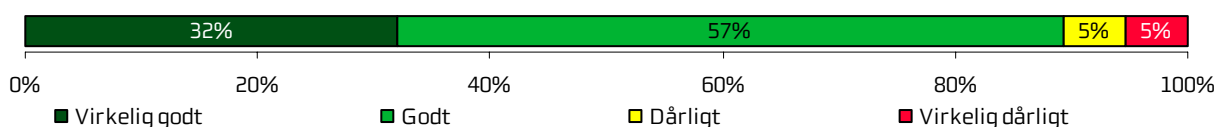
Personalets håndtering af fejl (n=7)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=109)



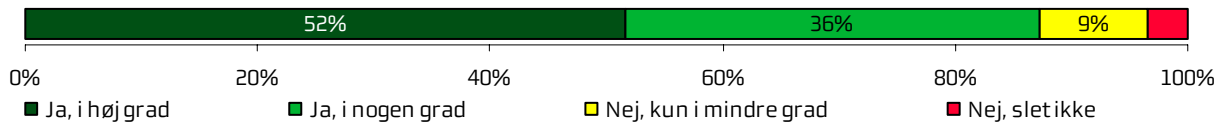
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=75)



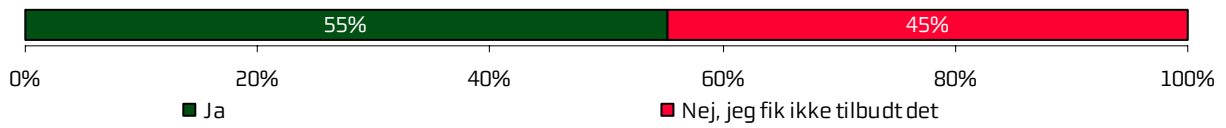
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	86 %	90 %	99 % *	73 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	94 %	95 %	94 %	100 % *	81 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	96 %	89 % *	100 % *	85 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	91 %	-	100 % *	79 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	71 %	100 %	-	81 %	52 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	86 %	75 % *	100 % *	67 % *	86 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	95 %	90 %	100 % *	81 %	92 % *

Information

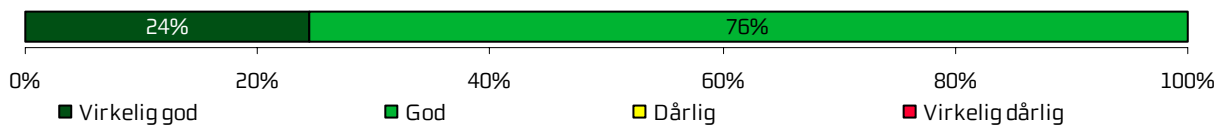
Personalet givet den information, du havde brug for (n=118)



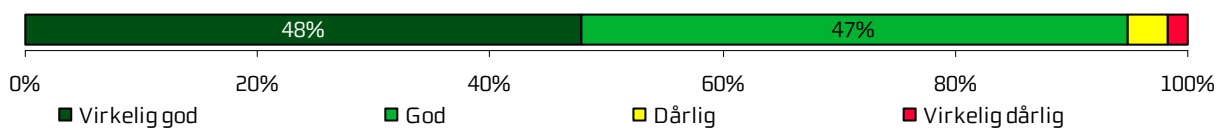
Modtaget skriftlig information (n=76)



Vurdering af skriftlig information (n=41)



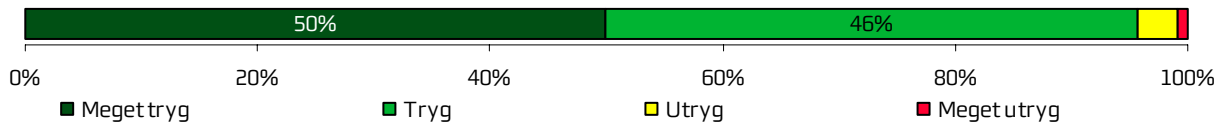
Vurdering af mundtlig information (n=117)



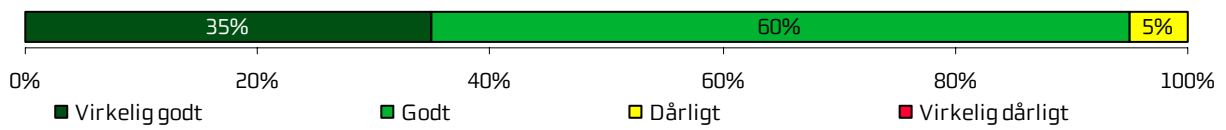
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	87 %	-	-	100 % *	80 %	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	55 %	69 % *	-	100 % *	53 %	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	97 %	100 %	100 %	91 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	95 %	100 % *	89 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

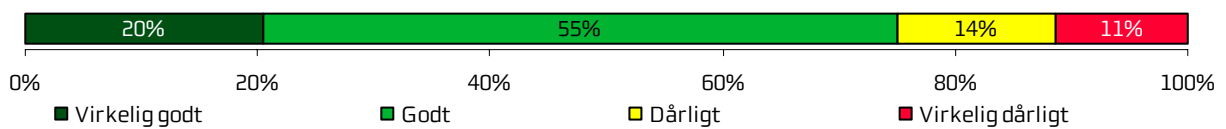
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=118)



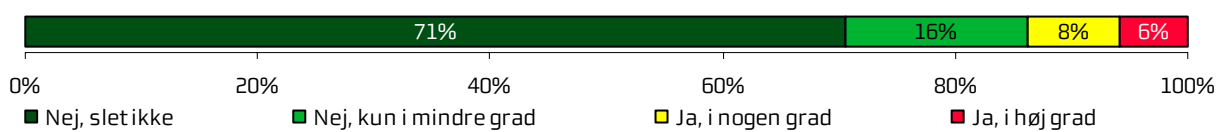
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=20)



Orientering af praktiserende læge (n=44)



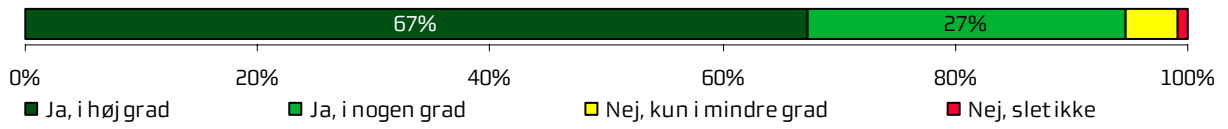
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=51)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	96 %	95 %	100 % *	89 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	95 %	97 %	95 %	100 %	77 % *	91 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	75 %	73 %	84 %	96 % *	60 %	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	86 %	80 %	85 %	91 %	54 % *	74 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=113)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	97 %	93 %	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.

A - Amb./Allergilab.**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - A - Amb./Allergilab.	Modtagelsen
2	Det var bare hyggeligt. Så flinke piger, dejligt!	Virkelig god
3	Pga. ombygning var der en del forvirring om, hvor vi skulle henvende os, og vi blev sendt lidt frem og tilbage. Hjælpsomt personale, på trods af forvirring.	God
4	Skulle vente for lang tid ved skranken, inden der kom nogen og hjælp en/tog imod en.	Dårlig
5	Der var venlighed, og vi følte os trygge ved personalet.	Virkelig god
11	Det er en anelse frustrerende, at man ikke har nogen anelse om, om lægerne ved man er kommet. Sidst sad vi og ventede i et kvarter, og blev helt i tvivl om det nu var den rigtige dag. Der har tidligere hængt en læser til sundhedskort, men den er fjernet. Men det ville være rart at kunne registrere sin ankomst.	God
12	Vi føler os altid GODT modtaget.	Virkelig god
18	Venlige.	Virkelig god
25	Glad og venlig modtagelse.	Virkelig god
28	Vi blev modtaget af en smilende og hjælpende sekretær. Dejligt!	Virkelig god
30	Jeg synes, at vi blev modtaget godt. Men jeg synes, at det er lidt forvirrende at finde rundt i.	God
35	Der var overhovedet INGEN info om, hvad der skulle ske! Vi blev overladt til os selv. Det var som om personalet undgik os. Vi sad i et rum [i et par timer] og stort set kun ventede. Hvis vi ville spørge om noget, var der ingen eller også vidste de ingenting!	Virkelig dårlig
36	Den var rigtig god. Vi blev mødt af en rigtig sød sygeplejerske NN, og hun havde sørget for, at der var gemt aftensmad til os.	God
40	Ventetiden er nogle gange acceptabel og andre gange uacceptabel.	God
41	Til trods for, at der var en større ombygning i gang, var det en virkelig god modtagelse.	Virkelig god
42	Afdelingen var under ombygning, så skiltning var ikke god.	God
46	Smilende personale. Havde meget stor tryghed ved, at de skulle kigge på patienten.	Virkelig god
47	Indlagt akut, ikke planlagt eller ambulat.	God
48	De var virkelig søde.	Virkelig god
49	Rigtige rare og søde mennesker.	Virkelig god
50	Evt. ulempe at flere spørger om det samme igen og igen! :-)	Virkelig god
51	Ambulatoriet var delvist under ombygning, så det var ikke nødvendigvis let at finde rundt og frem og tilbage, men personalet var meget venligt og behjælpeligt.	God
52	Alle var søde, og vi kom hurtigt til, hvilket var vigtigt, når NN havde holdt sig hele vejen i toget til Aarhus.	God
53	Det er med stor glæde, at jeg her har muligheden for at bringe personalet på Skejbs Cystisk Fibrose Center den største ros. Vi har som familie gennem de seneste [mange] år altid kun oplevet positive mennesker, uagtet deres ringe arbejdsforhold med små kontorer og et stort arbejdspress. Alle er smilende og imødekommende, og der er styr på alt og alting. De gange, hvor vi af trafikale årsager er kommet for sent, har de altid fået os "mast" ind i deres dagligdag. Vi har stort set aldrig oplevet ventetid, og deres planlægning må siges at være helt emi-	Virkelig god

nent. Personalet er yderst kompetent vedr. sygdommen og lægerne ligeså. Hele personaleflokken har evner, som gør, at de både rummer børnene og deres voksne på hver deres egen måde. Patienten har altid været tryk ved personalets tilstedeværelse og aldrig været nervøs for kontrolbesøgene. Vi, som forældre, har altid fået hjælp og svar på vores spørgsmål. Hvis det øvrige sygehusvæsen kørte ligeså, så ville Danmark have verdens bedste sygehusvæsen. Hvis ikke vi har det på nuværende. Stor ros herfra. Personalet på Cystisk Fibrose Center Skejby gør hverdagen for os, som har børn med denne sygdom, langt lettere at acceptere. Mange tak.

A - Amb./Allergilab.







Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - A - Amb./Allergilab.	Fejlhåndtering
7	En gang sagde de ikke, at vi skulle købe [medicin], og da vi kom derhen, var der ikke mere medicin, så skulle vi udsætte vaccinationen.	Godt
13	Ikke da vi var der, men de henlagde bare sagen, så vi selv skulle ringe og rykke for kontrolundersøgelserne :-{	Intet svar
14	Koordineringen mellem de forskellige afdelinger samt lægerne indbyrdes.	Godt
23	Vi fik ved flere samtaler besked om, at vores barn kunne tilbydes [behandling], hvorefter I fandt ud af, at I havde skrevet forkert data ind, således at [barnet] IKKE kunne tilbydes behandling alligevel. Frustrerende, når vi og vores barn havde indstillet os på, at behandling kunne tilbydes og snarest skulle opstartes. Ellers ok forløb og sødt personale.	Dårligt
26	En blodprøvefejl. Men det var et uheld, og vi fik hurtigt taget nye prøver. Det gode var, at ambulatoriet reagerede hurtigt på den fejlagtige positive prøve.	Godt
32	Forkerte meldinger om medicin.	Godt
43	Henvisning blev ikke sendt af sted.	Intet svar
57	Kaldt ind til undersøgelse, der skulle have været aflyst, men hvor vi ikke modtog besked herom.	Dårligt




A - Amb./Allergilab.**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - A - Amb./Allergilab.	Samlet indtryk
2	<input type="checkbox"/> Patienten åbenbart STORNØD det hele!	Virkelig godt
3	Vidste ikke, hvad de kiggede efter, men de vurderede, at alt var ok. Mest forvirring pga. ombygning.	Godt
9	Det er dårligt], at jeg ikke fik noget svar (resultat), selvom jeg blev lovet, at jeg ville få resultaterne!	Godt
13	Vi blev informeret om kontrol [to gange med et par måneders mellemrum]. Det viser sig så, efter vi selv har rykket for tider, at vi også skulle til en [et par måneder] efter, som vi ikke kendte til. Godt nok på et andet sygehus, som heller ikke har styr på en skid.	Godt
16	Vi har stadig en åben "plads" er jeg blevet oplyst, hvis [problemet opstår] igen. Det håber jeg stadig vi har?	Godt
19	De er søde og altid imødekomende. Rigtig gode til at inddrage patienten i hans sygdomsforløb.	Virkelig godt
22	Har været igennem et længere forløb med indlæggelse [for et par år siden]. Har hele vejen, næsten uden undtagelse, været tilset af samme personale, hvilket er rigtig rart. Det betyder, at patienten og mor er meget trygge ved de mennesker, vi møder på sygehuset.	Virkelig godt
23	Det ville være smart at booke samtlige tider i en behandlingsrække på én gang, når man ved, at en patient skal til flere undersøgelser.	Dårligt
24	To timers ventetid før røntgen.	Godt
25	Ambulatoriet er virkelig gode til at sætte patienten i centrum. Stort plus. Andre steder har vi oplevet, at opmærksomheden var rettet mod os (forældrene).	Virkelig godt
27	Det er langt at rejse [mellem landsdele] kun for at få [foretaget måling]. Den "maskine" har de også [tættere på, hvor jeg bor].	Virkelig godt
28	Vi var meget tilfredse med både læge og sygeplejersker. Vi fik en meget grundig forklaring på, hvad der skal ske med patienten under operationen og efterfølgende.	Virkelig godt
33	Vores kontaktperson indgyder tillid og både barn og forældre er meget trygge ved hende. Vigtigt når man starter en langvarig behandling op.	Virkelig godt
34	Lidt for stor margen mellem røntgenafdelingens mødetid og inden samtalen på afdelingen fandt sted.	Virkelig godt
35	Følte virkelig ikke, vi blev taget seriøst, som om: "hvad lavede vi der", vi spildte deres tid, vi har trods alt [et barn], der har været tilknyttet børneafdelingen det meste af livet, og vi har flere gange fået at vide [barnet] fejlede noget, så det følte næsten for "let", at der var en ny læge, der så på [barnet] i [kort tid] og sagde, [barnet] bare var lille og ikke rigtig lyttede til os, selvfølgelig er man LYKKELIG for, [barnet] er rask, men med det, vi tidligere har fået stillet i udsigt, [barnet] fejlede, var det svært at tro på.	Virkelig dårligt
36	Vi havde ikke rigtig et forløb. Patienten havde en formodet [infektion] og blev derfor behandlet for det med antibiotika gennem venflon. Hun blev indlagt[], og der kom først svar på dyrkningerne [fem dage efter], og der var ikke noget at se, så det havde været en virus og behandlingen havde været nødvendig. Det kan man jo ikke rigtig gøre noget ved. Man er jo nødt til at behandle, til man ved bedre. Jeg havde to trælse oplevelser. Patienten er svær at stikke i. Hun fik derfor den første venflon i foden i modtagelsen. Det var uden bedøvelse, fordi hun kun havde haft []. Det gjorde rigtig ondt på hende, og der blev stukket forkert nogle gange, men de gjorde deres bedste. Det satte sig bare i patienten, så hun var panisk hver gang, hun skulle have medicin. [Et par dage efter] var hun nødt til at få en ny venflon, fordi hendes hud var rød omkring den anden. Jeg spurgte, om hun så ikke skulle have plaster på, og det fik jeg at vide, at	Godt

hun selvfølgelig skulle. Der var noget ventetid, og jeg fandt så den sygeplejerske, der var koblet på patienten og spurgte hende, om hun ikke skulle til at have det plaster på, hvis det skulle nå at virke. Hun sagde så, at det måtte jeg selv bestemme. Jeg skulle bare vide, at det var sværere at stikke, når der havde været plaster på, end hvis der ikke havde, så de ville måske være nødt til at stikke flere gange. Jeg gik så med til, at det blev uden og havde det fint med den beslutning. Patienten skreg og var panisk, da hun fik den lagt, men jeg var rolig, for jeg var sikker på, at jeg havde truffet det rette valg. Lige indtil om aftenen, hvor hun skulle have medicin, og jeg så fortalte sygeplejersken, der var der, at hun havde fået lagt en ny uden bedøvelse, og at det altså nok var derfor, at hun skreg helt vildt, selvom det ikke rigtig burde gøre ondt at få medicin. Hun var nærmest chokeret og sagde, at det måtte jeg aldrig gøre igen, for der stod i deres retningslinjer, at børnene skulle have plaster på, og hun sagde også, at de altid kunne kalde f.eks. en narkosesygeplejerske eller en anden, der var ekspert i at stikke. Det slog simpelthen benene væk under mig. Lige indtil det her punkt, havde jeg ikke været i nærheden af at tude, selvom patienten var panisk og skreg og skreg, når hun fik medicin. Efter det her, havde jeg meget svært ved at holde tårerne tilbage, og så snart jeg havde fået hende til at sove igen, så begyndte jeg virkelig at græde. Jeg følte, at jeg havde udsat patienten for unødvendig smerte, men at jeg havde gjort det rigtige ud fra den viden, jeg havde. Jeg ville gerne have vidst de ting, den sidste sygeplejerske sagde. [Aftenen efter] skulle patienten have medicin. Vi boede på patienthotellet på det tidspunkt, så jeg skulle altså hive patienten ud af sengen efter et par timers søvn for at trille hende op på afdelingen []. Det er helt fint. Det var jo bare sådan, det var, men den sygeplejerske vi kom op til, havde bare absolut ingen forståelse for, at det faktisk er ret hårdt for [et barn]. Jeg sagde til hende, at vi skulle gå et sted hen, hvor hun ikke ville vække hele gangen, fordi hun altså skreg rigtig rigtig meget. Vi gik så ind på et kontor. Der var rigtig meget lys, og sygeplejersken startede lige med at trække klapvognskalechen væk, så hun fik alt lyset lige i øjnene. Jeg havde lidt håbet, at hun bare kunne ligge der og halvsove imens, men det blev der ikke noget af. Patienten begyndte lynhurtigt at skrike, fordi hun var træt og helt vildt bange. Sygeplejersken viste ingen forståelse overhovedet. Jeg startede med at sige, at hun gerne lige måtte tjekke, om venflonen sad ordentligt, og det virkede som om, at hun syntes, at det var ret irriterende, for hun sagde: "Så skal jo til at pakke den helt ud". Jeg sagde det, fordi der ved sidste medicingivning havde været tvivl om, om den skulle skiftes. Mens vi var der, sagde hun til min patienten: "Ej, hvorfor skrider du sådan, jeg har jo ikke engang rørt dig endnu", "Du er altså nødt til at holde op med at skrike sådan. Du vækker jo alle de små børn, der ligger og sover", "Se, der er jo ikke engang nogen tårer" og "Sådan en stor pige, det er jo slet ikke noget at skrike for". Jeg havde meget svært ved at holde mine tårer tilbage, så jeg kunne ikke rigtig sige så meget, fordi jeg syntes ikke, at det var i patientens interesse, at hendes mor brød sammen i gråd. Jeg sagde dog mange gange, at hun var rigtig rigtig bange, og jeg sagde også, at hun havde fået lagt venflon uden bedøvelse to gange. Heldigvis var hun hurtig til at give medicinen, så vi kom hurtigt derfra. Patienten rystede helt, da vi gik derfra. Jeg har aldrig oplevet hende så ked af det. Jeg var simpelthen nødt til at sige til hende, at det var en rigtig sur og dum sygeplejerske, og at vi dagen efter ville finde den allersødeste, der var. Det hjalp, for så kunne hun falde til ro. Jeg synes simpelthen, at den sygeplejerskes [] behandling af min datter var under al kritik. Hun skal ikke tale sådan til små [] børn. Jeg ville meget hellere have, at hun bare havde holdt sin mund og givet den medicin. Igen var jeg grædefærdig, endnu værre end dagen før, da min datter var faldet i søvn. Jeg sagde det dagen efter til en sygeplejerske og til den læge, der udskrev os. Der sagde sygeplejersken, at hun nok skulle tage det videre. Det håber jeg, at hun har gjort.

- | | | | |
|---|----|---|---------------|
|  | 38 | Rutinekontrol. | Virkelig godt |
|  | 44 | Et yderst kompetent astmateam. | Virkelig godt |
|  | 48 | Jeg følte mig rigtig godt tilpas og tryk. | Virkelig godt |
|  | 50 | Unødvendig tur i ambulance. Spild af ressourcer. | Virkelig godt |
|  | 51 | 1. Jeg ventede i over to timer med min søn [som er et lille barn], før han blev kaldt ind. Efter som han havde været fastende siden aftenen før var det selvsagt en udfordring. Jeg ved fra anden afdeling, at man her både undgår at indkalde flere til samme tid, ligesom man tager de yngste børn først. Under vores besøg i ambulatoriet var min søn efter bl.a. en [ældre] dreng. 2. Under opvågningen efter operationen var min søn nærmest utrøstelig i næsten to timer, uden at personalet på noget tidspunkt informerede mig om, at dette er en ofte set bivirkning ved den form for bedøvelse han fik. Det ville altså have været rart. Når alt dette er sagt, så havde vi generelt en god oplevelse med et sødt og engageret personale :-) | Godt |
|  | 52 | Lægen på ambulatoriet fjernede en tråd, som ikke var blevet fjernet efter operationen. Det var en ubehagelig oplevelse, at den ikke var blevet fjernet, selvom lægen hurtigt fik fjernet tråden. Kunne godt bruge lidt mere information om, hvorfor vi skal til kontrol igen, og hvor vigtigt | Godt |

forhudsgymnastik er. Når vi ikke ved det, bekymrer vi os om, hvorvidt der kan gå hul i tiden til næste kontrol, eller forhuden kan gro fast, for hvad er det, der kontrolleres for næste gang? Ellers har vi denne gang været helt tilfredse med hele behandlingsforløbet.

- | | | |
|---|--|------------------|
|  | 53 Vi er meget tilfredse. Dog ville det være en stor fordel, at afdelingen tilføres større ressourcer til øget bemanning. | Virkelig godt |
|  | 54 Sekretær i receptionen er ikke god til at fortælle, hvad man skal gøre, når man spørger om hjælp. | Godt |
|  | 55 Der har været tvivl om, hvilken afdeling man tilhørte. Vi er flere gange blevet indkaldt unødvendigt til samtaler, som kunne være blevet holdt pr. mail eller telefon. Det ville speede forløbet op og nedbringe de lange ventetider. | Virkelig dårligt |

A - Amb./Allergilab.**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - A - Amb./Allergilab.	Samlet indtryk
3	Professionelt personale, følte os trygge.	Godt
9	Jeg ville ellers have information, men fik aldrig.	Godt
10	Vi har ikke været i tvivl om noget i forbindelse med undersøgelsen.	Virkelig godt
13	Mangler mere specifik information, bare til vores behov. Ikke kun den standardinformation, som egentlig ikke holder i længden. Vil gerne have kopi af hele journalen.	Godt
15	Første operation: Alt super! Anden operation: Ok, der var gang i en del ombygning, der gav lidt uro i bl.a. venteværelserne. Husk man ikke er eksperter, når man kommer til anden operation. Det er stadigvæk uvant!	Godt
21	Vi har en ny læge, hver gang vi kommer. Der er alt for mange forskellige meninger, når vi får en ny læge hver gang, og det er svært at følge alle lægernes forskellige svar på én gang.	Godt
26	Personalet (læger og sygeplejersker) er meget søde og kompetente, men informationen har været meget sparsom. Vi har ikke kunnet få konkrete svar, såsom en diagnose og en handlingsplan for fremtiden, altså hvilke behandlingsmuligheder, der var. Det har også været et specielt sygdomsforløb, så det er lidt forståeligt, men vi har følt, at vi har siddet i et informationsvakuum, og det har skabt stor utryghed. Selvom lægerne ikke kan garantere noget (det forstår vi godt), så vil vi hellere kende de forskellige scenarier, så vi kender worst case og tilsvarende behandlingsforløb.	Godt
27	Det ville være så skønt, hvis det, vi selv skulle gøre, blev skrevet ned til os. Vi har fået mange informationer, og nogle går i modsat retning af det, vi tidligere har fået at vide andre steder.	Virkelig godt
31	Kunne tænke mig, at der var mere fokus på eventuelle spørgsmål fra mig, f.eks. i form af et spørgsmål til mig: "Er der noget, du har lyst til at spørge om?" Det skulle ligesom presses ind af mig selv.	Godt
33	Det kan ind imellem som forældre være svært at forstå den information man får, da man samtidig skal forholde sig til, at ens barn skal i gang med en behandling, man dybest set helst var fri for. Alle ønsker et helt raskt barn!	Virkelig godt
35	Nej, for fik ingen!	Virkelig dårligt
39	Jeg har haft ringet og rykket!	Godt
48	Nej, ikke rigtigt.	Virkelig godt
49	[Lægen var svær at forstå].	Godt
52	Den information vi fik var sådan set fin nok, men der kunne godt være mere information om, hvordan man sikrer et godt videre forløb, jf. tidligere kommentar om vores tvivl om [egen træning og komplikationer]. Den information skal helst være skriftlig, så man kan læse den, når man kommer hjem. Under besøget er der så mange indtryk, at man bagefter kan have svært ved at huske, hvad der er op og ned.	Godt
53	Det ville være dejligt, at man blev kontaktet med svar på prøverne, uagtet de er positive eller negative. Dette ville være meget tryghedsskabende.	Virkelig godt

A - Amb./Allergilab.**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - A - Amb./Allergilab.	Samlet indtryk
9	Ville ellers ønske, jeg kan få alle oplysninger om, hvad jeg kan gøre for at undgå krampe.	Godt
13	Vores læge er ikke blevet informeret om, at patienten skal blive ved med at have forebyggende, til hun bliver [ældre].	Godt
22	Lægen har gjort, alt hvad hun kunne for at hjælpe. Hun kan jo ikke gøre for, at vores kommune er helt på tværs vedrørende merudgiftsbevilling.	Virkelig godt
29	Aftaler om telefonbeskeder bliver ofte ikke overholdt. De lover at ringe, men det glipper ofte.	Virkelig godt
35	Ok med videregivelse af svar, men måtte igen rykke for svar i Herning, Ambulatorium C2.	Virkelig dårligt
37	Information om undersøgelsens resultat skulle videregives til barnets sundhedsplejerske. Det er ikke sket.	Godt
45	Recepter, der bliver lagt ind på serveren, tager for lang tid om at nå ud til apotekerne. Ca. tre timer.	Godt
53	Som tidligere skrevet, ville det skabe større tryghed, såfremt man blev kontaktet, uagtet prøverne er positive eller negative.	Virkelig godt
55	Man har indtryk af en meget presset afdeling, som ikke har tiden til at fordybe sig i patienterne.	Virkelig dårligt

A - Amb./Allergilab.

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

ID	Kommentarer - A - Amb./Allergilab.	Samlet indtryk
1	Vi ringede ned for at få en ny tid. Det undrer mig, at der skulle så meget til. Vi måtte ringe flere gange. Der var en sygeplejerske, der senere ringede os op, og til sidst ringede læge NN også. Bare pga. en tid der skulle ændres. Det er vist lidt spild af ressourcer :-)	Godt
2	Børneafdeling A, Aarhus Universitetshospital. TAK!	Virkelig godt
2	Jamen alt i alt er patienten og pårørende SÅ tilfreds. Patienten ville gerne have været der flere uger.	Virkelig godt
3	Synes generelt at der er utroligt venligt og professionelt personale på Skejby. Skiltning kunne være bedre (så det ikke kun er internt forstået). Derudover er det svært at bedømme lokaler, da de var under ombygning, men det taget i betragtning havde man fået det bedste ud af det.	Godt
6	Personalet var meget i "børnehøjde" og forstod at henvende sig til barnet.	Virkelig godt
8	Har ikke fortalt, hvilke sygdomme, der kunne være mistanke om. Slog symptomer op på nettet, da jeg kom hjem, og blev meget bange. Ringede straks, og fik en gammel styg sygeplejerske. Måtte ringe til veninde og få hende til at tolke blodprøver. Var meget bange.	Godt
9	Give papirer om, hvor vi kan ringe til, før vi går, hvis vi mangler nogle oplysninger.	Godt
10	Dygtigt personale! Alle er gode til at tale med børn og deres forældre! Vi bliver altid modtaget af en sygeplejerske, der ved, hvem vi er, og hvorfor vi er kommet. Dette giver tryk.	Virkelig godt
11	Kunne godt tænke os bedre pusleforhold i venteværelset. Vi vidste ikke hvor vi kunne gå hen, så vi måtte skifte ham på sofaen. Så bortset fra det og selve ankomsten, så er vi godt tilfredse med det hele.	Godt
12	Går på ambulatoriet til kontrol [regelmæssigt]. Min datter [er syg], og de er bare fantastiske på ambulatoriet, nu når det desværre skal være sådan.	Virkelig godt
17	Jeg udtaler mig her udelukkende om NN og hendes sygeplejerske, som er et fantastisk team. [Med mit [barn], har vi tidligere haft en meget anden oplevelse].	Virkelig godt
18	Godt til at håndtere patienten, så hun følte sig tryk.	Godt
20	Synes, at det er blevet mere rodet/kaotisk efter, at ambulatoriet er flyttet!	Virkelig godt
24	Forsøge at hindre krydsinfektion bedre, ved at patienter med bestemte bakterier holdes adskilt fra almen gruppen. Akkurat som man gør på andre centre. Under indlæggelse på a2 observerede vi, at patienter selv tager mad fra madvognen, det har vi ikke set på andre sygehuse.	Godt
25	Endnu en gang, ambulatoriet er virkelige gode til at sætte barnet (patienten) i centrum.	Virkelig godt
26	Personalet er fantastisk søde. Især sygeplejerskerne ser patient og pårørende som mennesker. De ser os som en familie. Det gør nogle af lægerne også, men vi kunne godt bruge, at vi forældre blev inddraget i lægens overvejelser og vurderinger af vores søn.	Godt
27	MEGET hyggelig atmosfære. Klovn var god. Når det er ens barn, der er noget galt med, kan man godt have brug for at tale med personalet under fire øjne.	Virkelig godt
32	Personalet har virket stresset, efter de flyttede ambulatoriet.	Godt
34	En sygeplejerske tog sig særlig af mig, da jeg var ked af det, da ventetiden blev for kedelig. Dejligt.	Virkelig godt
35	Eftersom det er en børneafdeling, kunne der være noget legetøj eller hyggelige omgivelser. Der var INTET at få tiden til at gå med, så når man sidder i [over to timer] med [et lille barn], er tiden MEGET lang. Man kunne overhovedet ikke se, at man var på en børneafdeling!	Virkelig dårligt

- | | | |
|---|--|------------------|
| ✎ | 36 Bedre senge til de pårørende ;-) | Godt |
| ✎ | 42 I forbindelse med ombygningsarbejde, hvor der flyttes rundt, er det vigtigt at informere patienter om, hvor de nu skal gå hen. Der kunne opsættes simple A4/A3-tryk af plantegning visende midlertidig placering. | Godt |
| ✎ | 48 Nej, alt var rigtig fint. | Virkelig godt |
| ✎ | 51 Personalet var meget venlige, rare og imødekommende. | Godt |
| ✎ | 52 Det er vigtigt at fastholde at hilse direkte på børnene og tale direkte med dem om, hvad der skal ske. Det er vigtigt, at også læger husker dette. Det var den sygeplejerske og læge, vi mødte i ambulatoriet sidste gang, rigtigt gode til. | Godt |
| ✎ | 53 Jeg kan kun oplyse at CF-Center Skejby yder et fantastisk stykke arbejde. Ingen ventetid og kun smilende og imødekommende personale. Utroligt at de opretholder det høje niveau, taget i betragtning af, at de er ringe bemandede, og lokalerne er små og bærer præg af midlertidige foranstaltninger. Fantastisk stykke arbejde. Virkelig kompetent personale. | Virkelig godt |
| ✎ | 55 Det kan kun anbefales, at man ændrer strategi og dermed lader en fast læge følge den enkelte patient. Ved hvert besøg i ambulatoriet, har vi skulle starte forfra, da vi altid blev mødt af en ny læge. | Virkelig dårligt |
| ✎ | 56 Det vil være en god ide at informere om ventetiden og om, hvor lang tid, undersøgelsen vil tage. | Dårligt |