

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Ambulatorium pædiatri
Kvindeafdelingen
Hospitalsenheden Horsens



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
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

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:	134
Besvarelser fra afsnittets patienter:	45
Afsnittets svarprocent:	34%

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).

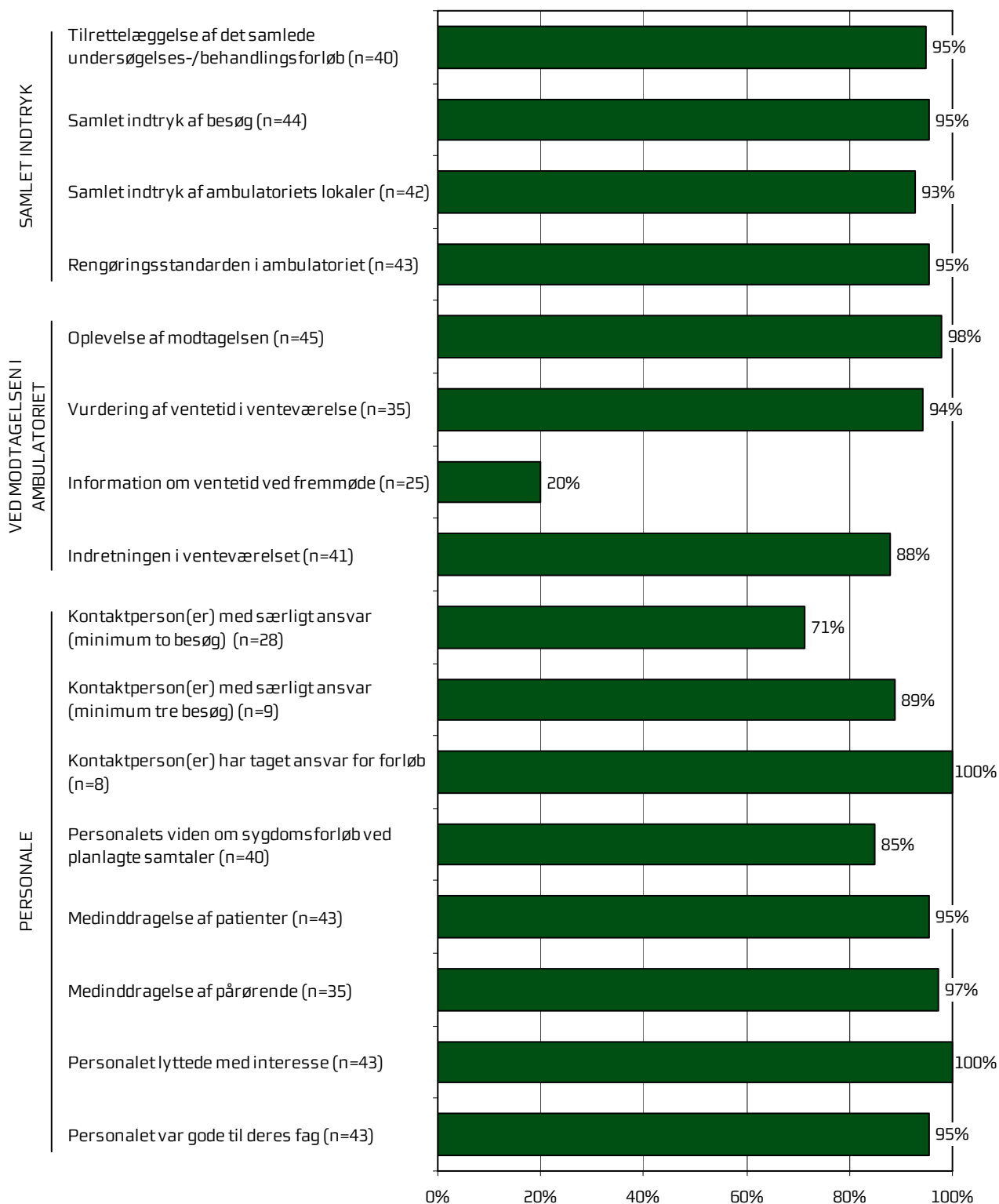
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

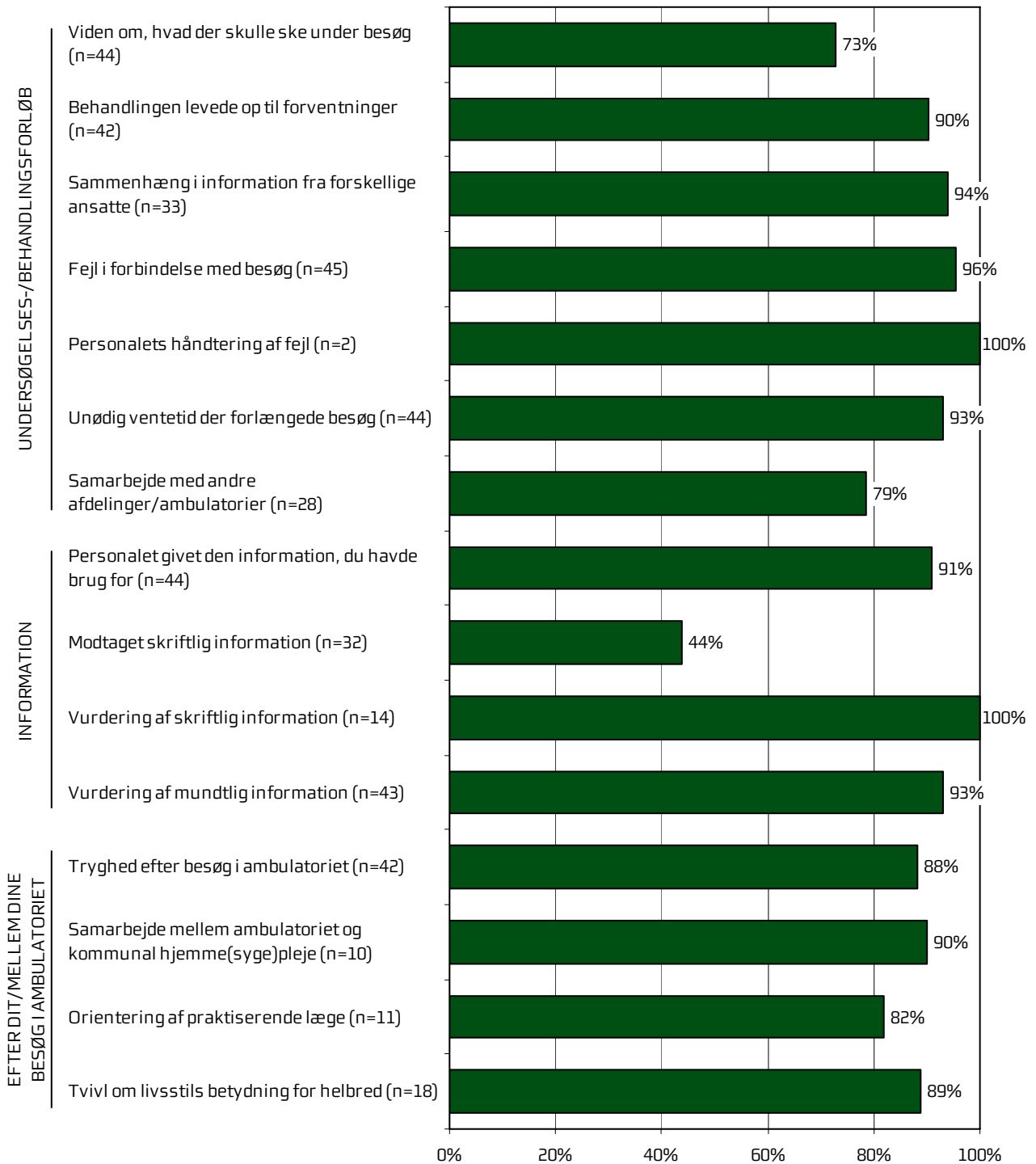
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt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

2009-tallet er for: Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens

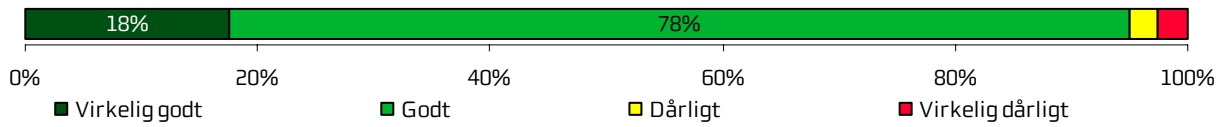
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

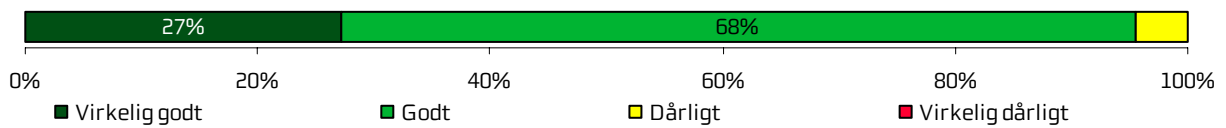
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

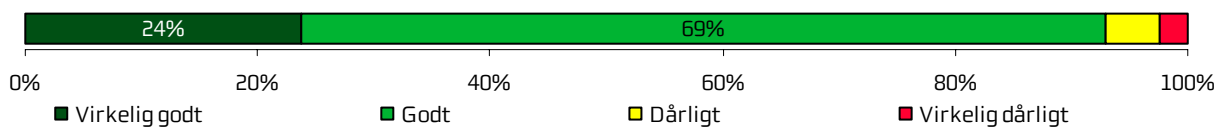
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=40)



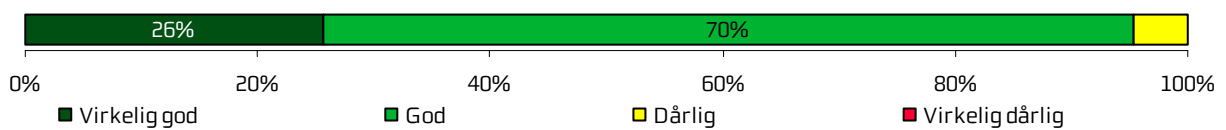
Samlet indtryk af besøg (n=44)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=42)



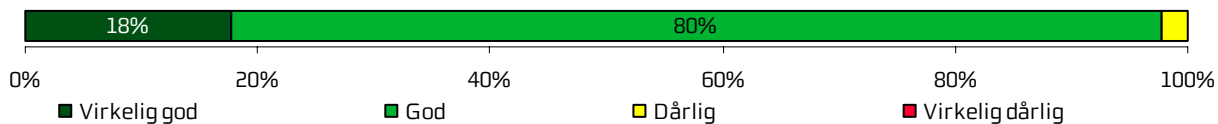
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=43)



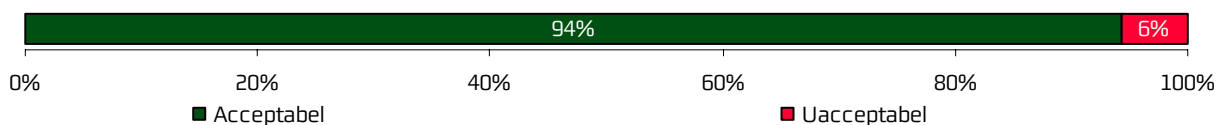
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	95 %	86 % *	99 %	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	92 %	100 %	99 %	96 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	-	-	95 %	89 %	93 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	95 %	-	-	100 %	95 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

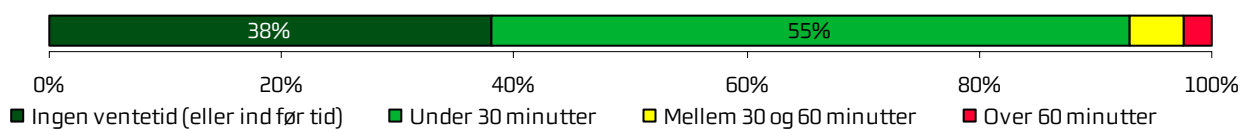
Oplevelse af modtagelsen (n=45)



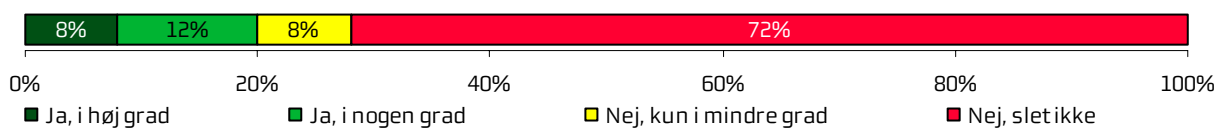
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=35)



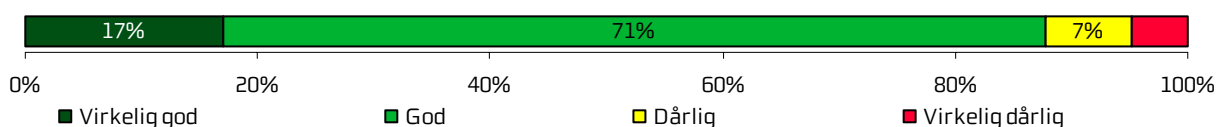
Længde af ventetid i venteværelse (n=42)



Information om ventetid ved fremmøde (n=25)



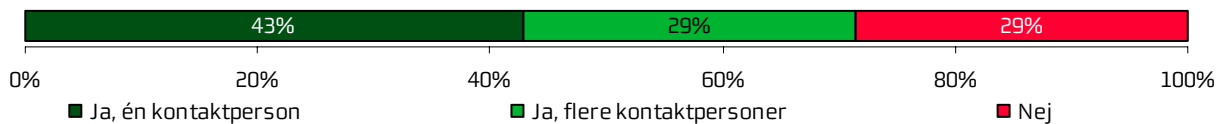
Indretningen i venteværelset (n=41)



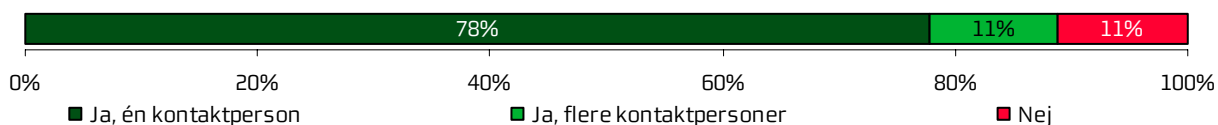
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	97 %	92 % *	100 %	98 %	99 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	94 %	-	97 %	92 %	95 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	20 %	46 % *	14 %	62 % *	39 % *	47 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	100 % *	80 %	86 %	77 %	82 % *

Personale

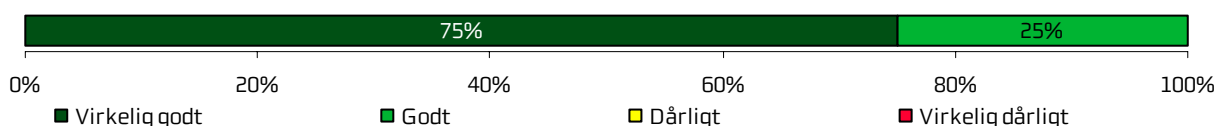
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=28)



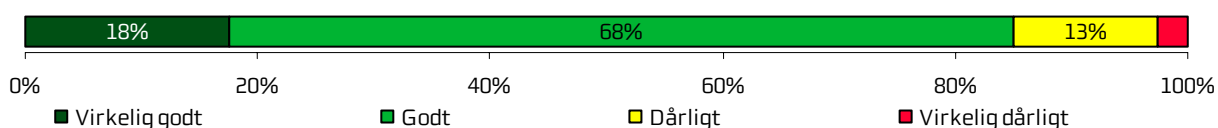
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=9)



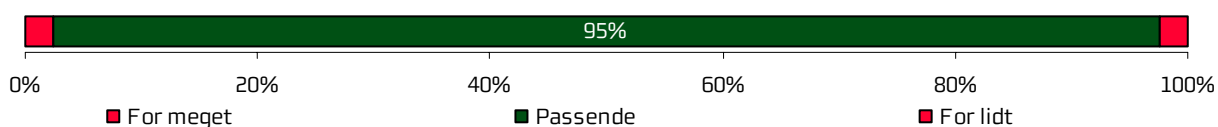
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=8)



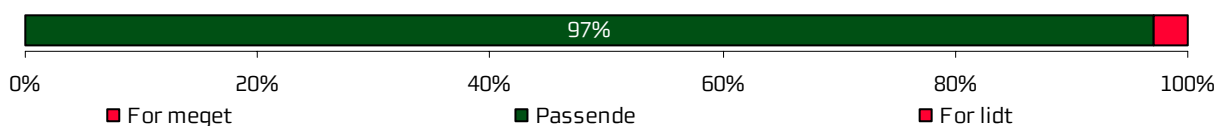
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=40)



Medinddragelse af patienter (n=43)



Medinddragelse af pårørende (n=35)



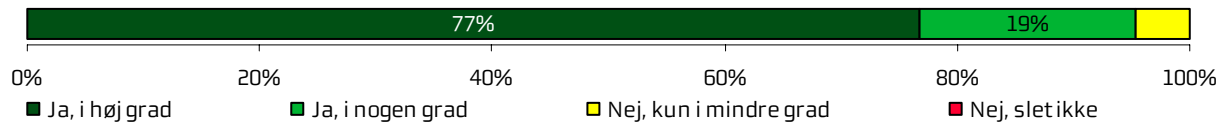
Personalet lyttede med interesse (n=43)



	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)	71 %	69 %	64 %	86 %	64 %	75 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	89 %	67 %	-	83 %	66 %	75 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	98 %	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	85 %	91 %	95 %	97 % *	94 %	95 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	92 %	97 %	93 %	94 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	91 %	100 %	96 %	85 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	100 %	95 %	100 %	99 % *	95 % *	96 % *

Personale (fortsat)

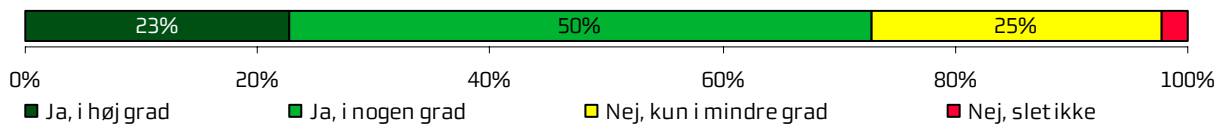
Personalet var gode til deres fag (n=43)



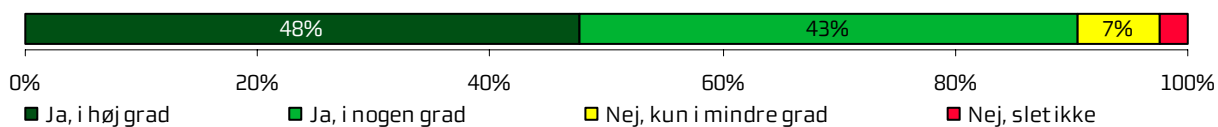
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	95 %	95 %	96 %	100 %	97 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

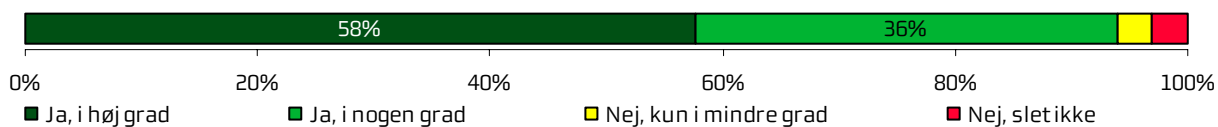
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=44)



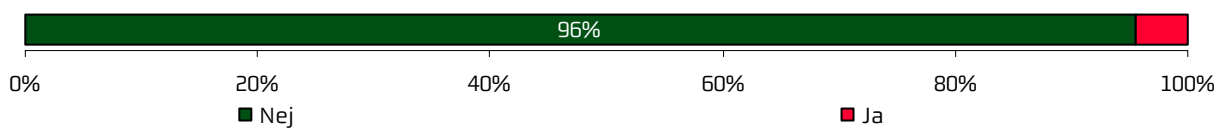
Behandlingen levede op til forventninger (n=42)



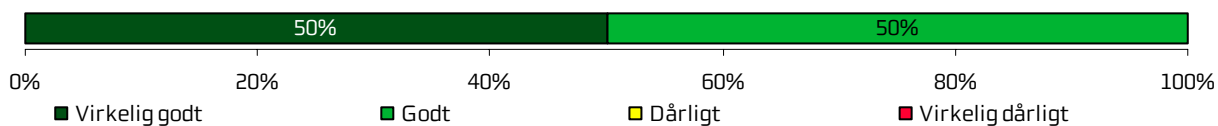
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=33)



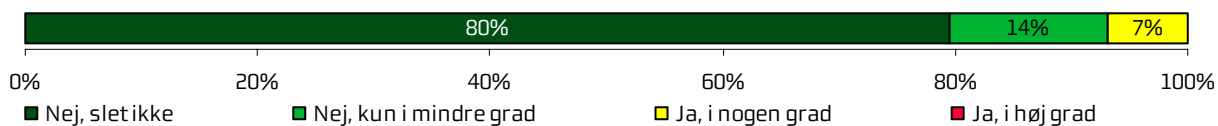
Fejl i forbindelse med besøg (n=45)



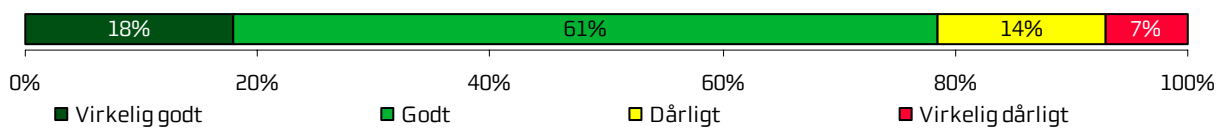
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=44)



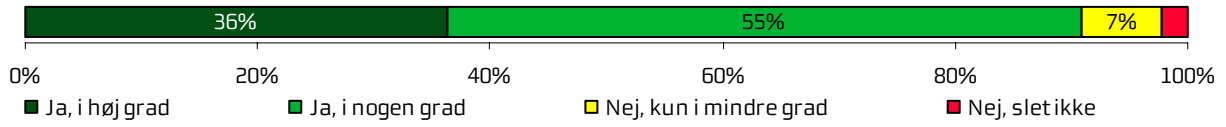
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=28)



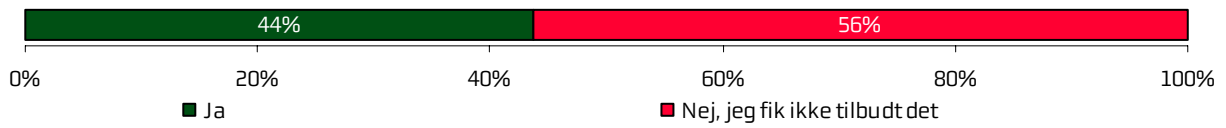
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	73 %	74 %	65 %	100 % *	87 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	81 %	87 %	95 %	91 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	86 %	76 % *	98 %	94 %	96 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	92 %	-	97 %	90 %	93 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	67 %	-	-	-	79 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	93 %	92 %	95 %	93 %	79 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	79 %	76 %	86 %	98 % *	91 %	94 %

Information

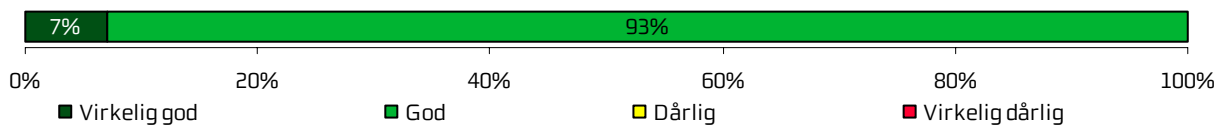
Personalet givet den information, du havde brug for (n=44)



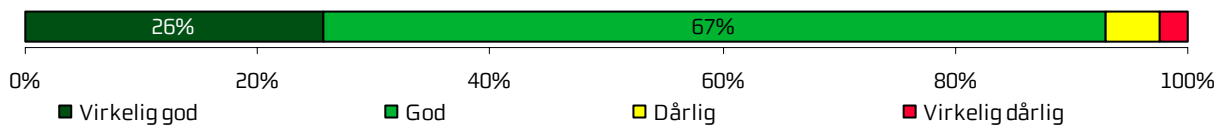
Modtaget skriftlig information (n=32)



Vurdering af skriftlig information (n=14)



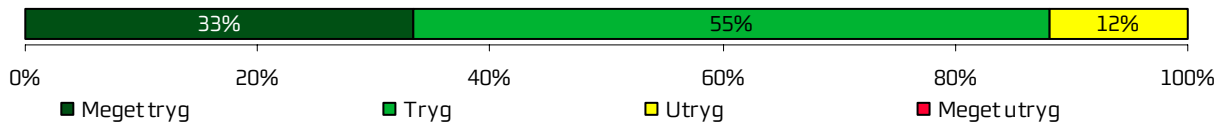
Vurdering af mundtlig information (n=43)



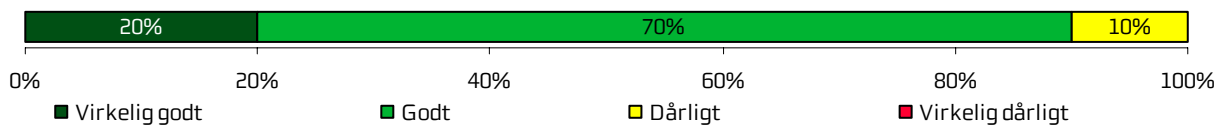
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	-	-	97 %	90 %	93 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	44 %	56 %	-	94 % *	66 % *	74 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	93 %	100 %	100 %	96 % *	98 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	95 %	91 %	99 %	96 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

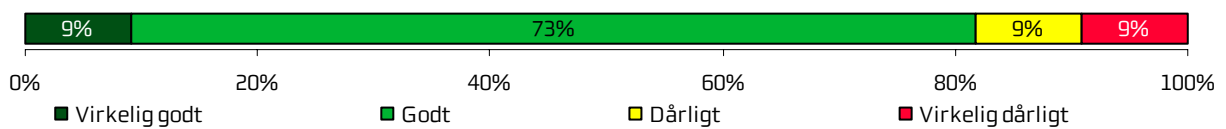
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=42)



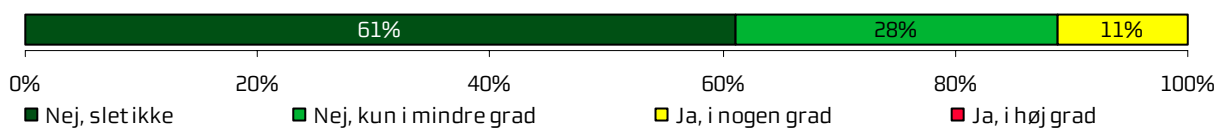
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=11)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=18)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	88 %	87 %	92 %	99 % *	93 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	100 %	100 %	100 %	89 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	82 %	67 %	64 %	97 %	86 %	92 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	89 %	62 %	75 %	78 %	68 % *	72 % *









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.



Ambulatorium pædiatri

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Modtagelsen
 1	Der er som regel aldrig nogen ved skranken, men da vi er kommet i ambulatoriet, ved vi, at vi blot skal sætte os i venteværelset. Det er dog svært at vide for de, der ikke kender ambulatoriet.	God
 3	Altid søde og imødekommende.	Virkelig god
 4	Der var ikke nogen til at modtage, og det var ikke tydeligt, at man blot skulle tage en plads i venteværelset.	Dårlig
 8	Skranken er som regel tom, men der kom hurtigt en.	God
 10	Nej, det hele var godt :-)	God
 13	Vi blev mødt med smil overalt. Dejligt!	Virkelig god
 16	Venteværelset er baseret på gravide og småbørn både i læsestof og legesager. Ikke noget for [børn over 10 år] eller os voksne, så glad for, at der ikke var ventetid.	God
 21	Vi har været rigtig glade for NN, Randers. Ligeledes har vi været utrolig glade jordemor NN og læge NN på fødegangen.	Virkelig god

Ambulatorium pædiatri






Hvilke(n) fejl oplevede du?

	ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Fejlhåndtering
	11	Da patienten skulle til scanning, hvor hun skulle have været i røntgen i stedet for.	Virkelig godt
	22	Lægen havde ikke læst hele journalen igennem.	Godt

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



ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Samlet indtryk
4	Der gik rigtig lang tid, før vi blev skriftligt kontaktet om det videre forløb. Og det er ikke tydeligt, hvad vi skal gøre, efter vi har registreret igen.	Godt
6	Jeg synes ikke, at kommunikationen mellem de forskellige sygehuse var optimal, da jeg var indlagt med [mit barn].	Godt
7	Vi har kun været i Børneambulatoriet én gang. Vores dreng [] blev undersøgt meget grundigt af lægen. Vi blev henvist til fysioterapeut.	Virkelig godt
9	Vi fik aldrig nogen opsamling på de mange undersøgelser og måtte selv foreslå behandling.	Dårligt
12	Vi skulle til blodprøve efterfølgende. Havde vi vidst det, kunne behandling med bedøvende plaster have været startet, da vi kom, så havde vi sparet en times ventetid i laboratoriet.	Godt
14	Vores eneste dårlige indtryk er af ventetiden, som hver gang er mellem 30 og 60 minutter.	Godt
15	Patienten havde været syg længe, før han endeligt blev henvist til ambulatoriet. Om morgenen blev vi ringet op, og aftalen blev aflyst på grund af sygdom. Syge kan vi alle blive, men det var voldsomt frustrerende at måtte vente endnu tre en halv uge, på at få taget hul på behandlingen. Vi havde to besøg og mødte to læger. Den første var meget indlevende og gav et virkelig godt og forberedt indtryk og var god til at håndtere en generet [yngre] dreng, der var præget af at have været syg længe. Den anden læge virkede uforberedt og virkede, som om hun meget hurtigt besluttede sig for, hvad konklusionen var, men alligevel fortsatte med at spørge, som om hun var interesseret i svarene. Hun virkede travl og som om hun forsøgte at skjule, at hun gerne ville have besøget afsluttet. Ubevidst givetvis, men provokerende.	Godt
19	Der var ikke så god kommunikation, da der skulle tages prøver.	Godt

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Samlet indtryk
 1	Vi kunne godt have brugt, at planen for nedtrapning af medicin var blevet skrevet ned. Vi kom til at trappe for hurtigt ned, og det gav nogle problemer.	Godt
 9	Vi var hele tiden usikre på, hvad der skulle ske.	Dårligt
 12	Det var svært at få kontakt med kontaktpersonen efterfølgende.	Godt
 15	Særligt den første læge, der undersøgte min søn, var dygtig til at fortælle, hvad han gjorde, tænkte om det han så og hvad målet var. Vores kontaktperson har været god til at følge op, give råd og læne sig op af, når tvivlen rammer.	Godt
 20	Jeg synes, at det er meget u hensigtsmæssigt, at ambulatoriets system ikke kan "se ind" i det nye år 2012, så man kan booke en tid, som lægen netop anviser, men vente helt til januar før man kan få en tid. Vi har fået en tid [sidst på året], men lægen har givet besked om, at den nye tid først skal være [i starten af det nye år].	Godt

Ambulatorium pædiatri

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Samlet indtryk
 4	Modstridende oplysninger mellem læge NN og sygehus om, hvad vi må give hende at drikke (mængde).	Godt
 15	Ros til vores kontaktperson. Det har fungeret godt, og hun er god til at holde fast i opfølgningen.	Godt

Ambulatorium pædiatri

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Samlet indtryk
2	Vi har besøgt børneambulatoriet [flere] gange og har kun stor ros til afdelingen. Vi har især været glade og trygge ved, at det har været den samme læge og sygeplejerske NN, vi har været til kontrol hos. Stor ros til personalet fra Randers.	Virkelig godt
5	Det er egentlig ikke aktuelt længere, da patienten nu er [ældre], men: Jeg synes, det er under al kritik, at man i et børneambulatorium ikke kan få en formiddagstid til sit lille barn (som sover til middag), når man lang tid i forvejen ringer for at få den tilsendte tid ændret.	Godt
6	Sygeplejerske NN har været en helt fantastisk person i vores forløb på ambulatoriet på Horsens sygehus.	Godt
9	Vi blev ikke klogere på vores [barns] problemer og opgav til sidst.	Dårligt
17	Jeg synes, at lægen havde læst journalen godt, inden vi kom og havde faktisk en behandlingsplan liggende, da vi kom.	Virkelig godt
18	Samarbejde med andre ambulatorier kunne være bedre. Også dem uden for regionsgrænserne.	Godt
21	Vi ville ønske, at vi kunne være fortsat og dermed kunnet afslutte med samme person; nemlig NN.	Virkelig godt