

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Børneafdeling A8

Børneafdeling A

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 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, 2013

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 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. 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 udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	88
Besvarelser fra afsnittets patienter:	42
Afsnittets svarprocent:	48%

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 tests 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).

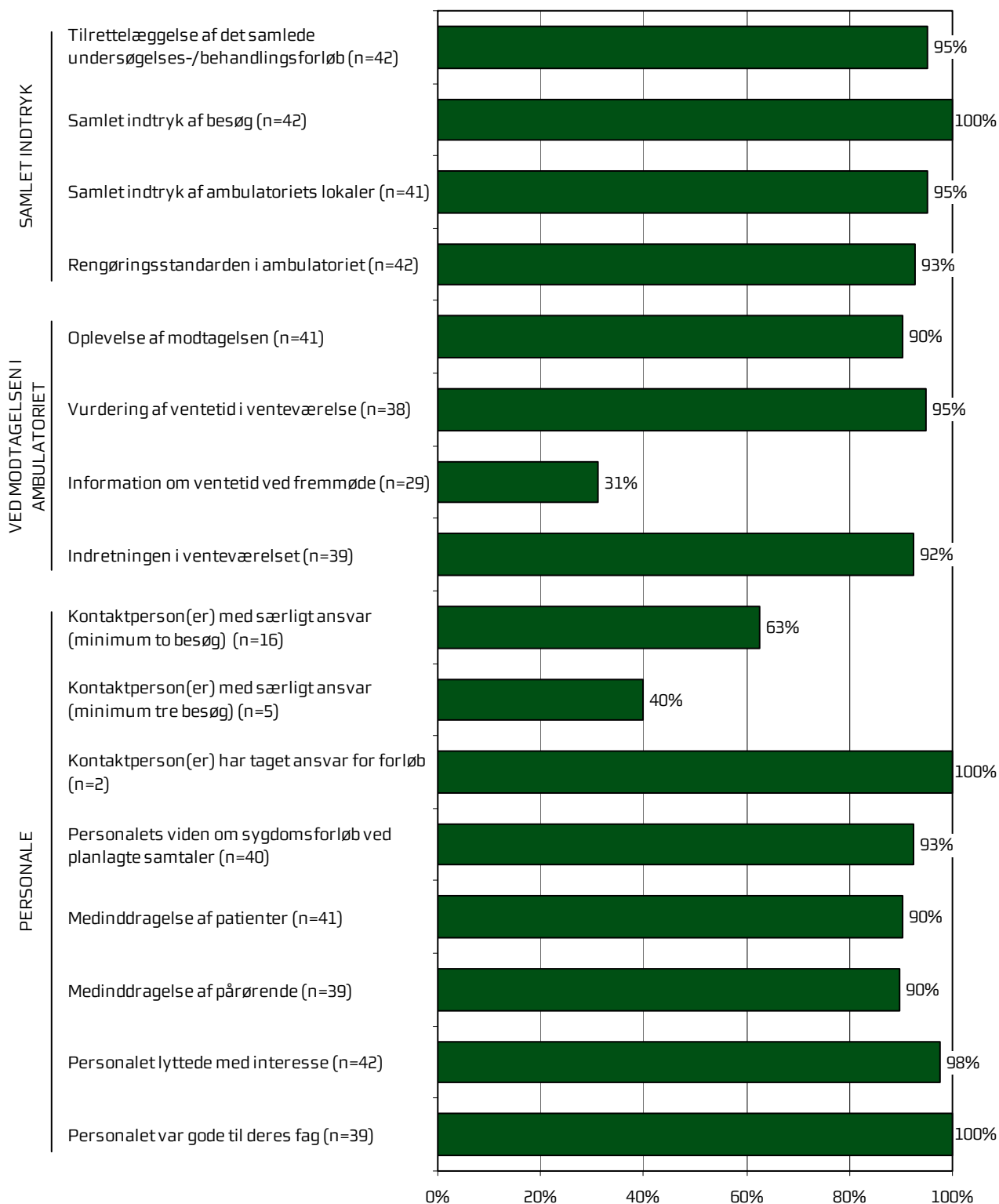
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

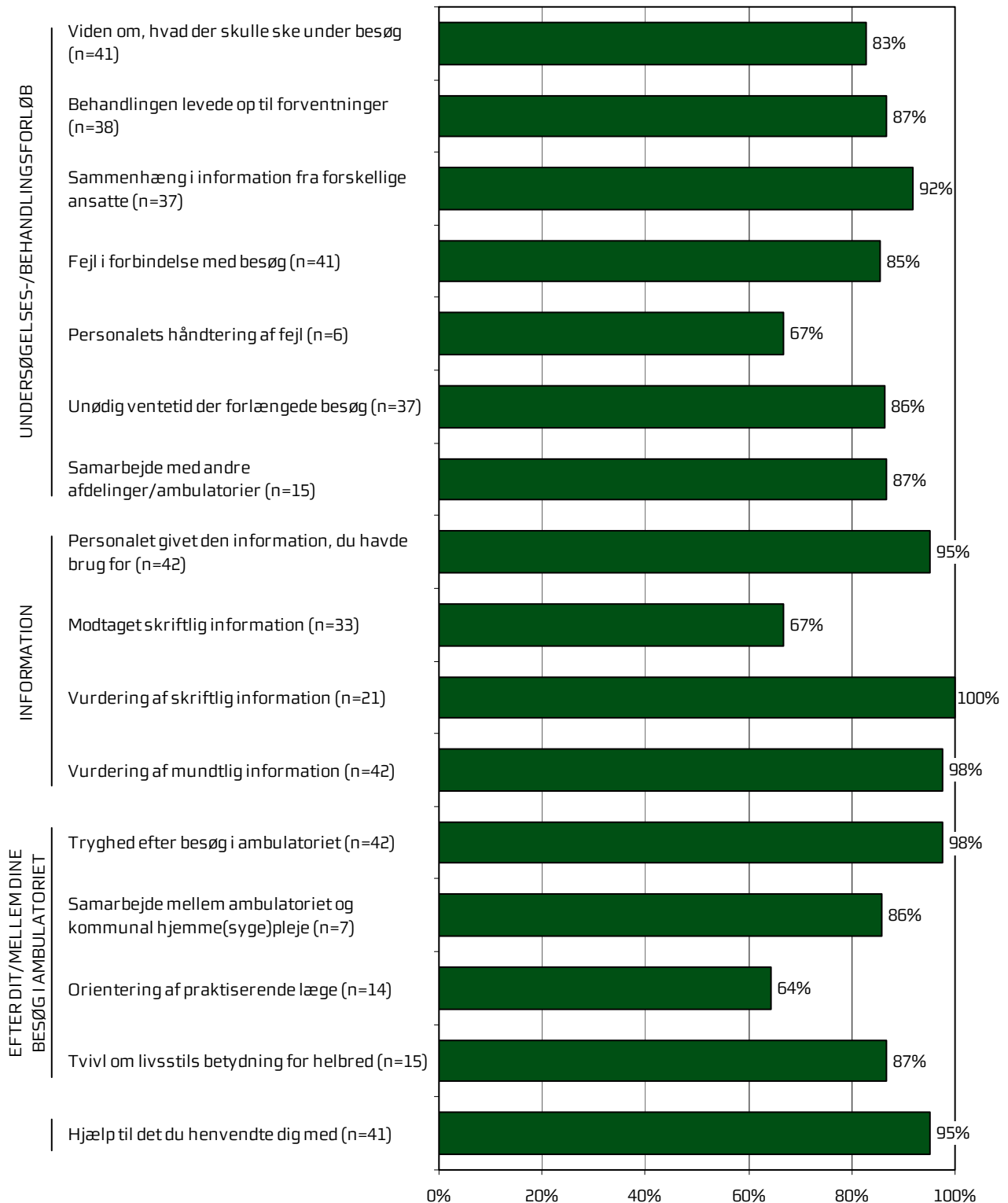
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. 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 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

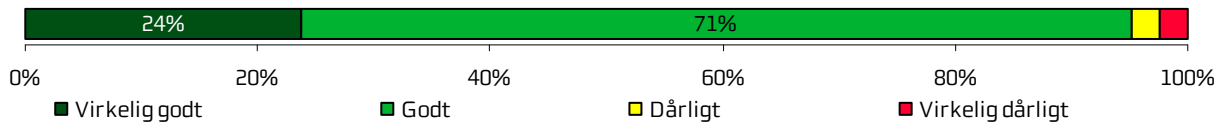
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

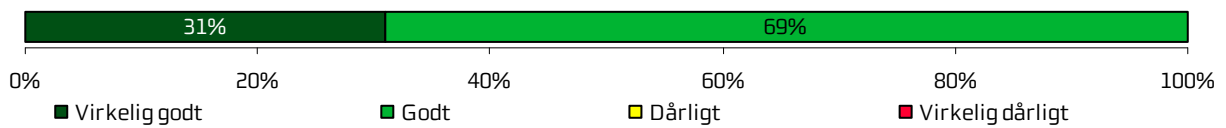
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

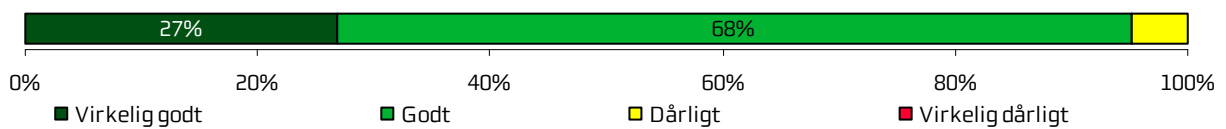
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=42)



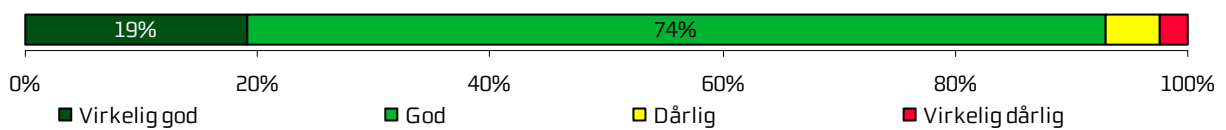
Samlet indtryk af besøg (n=42)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=41)



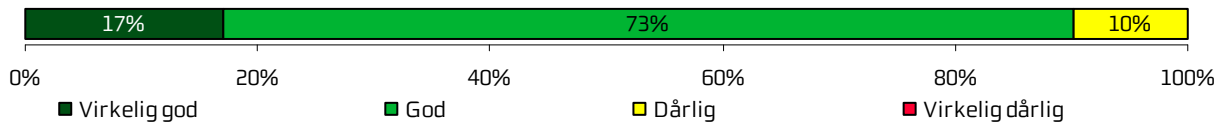
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=42)



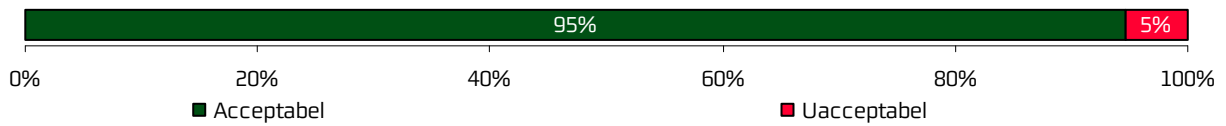
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	-	-	100 %	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	89 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	-	-	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	93 %	-	-	100 %	87 %	98 %

Ved modtagelsen i ambulatoriet

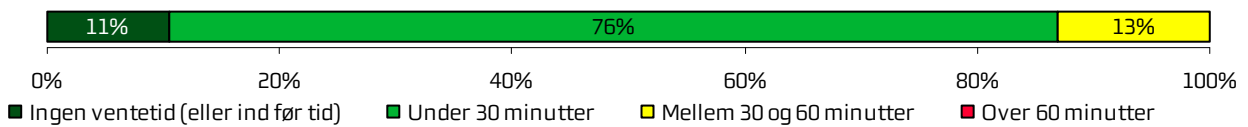
Oplevelse af modtagelsen (n=41)



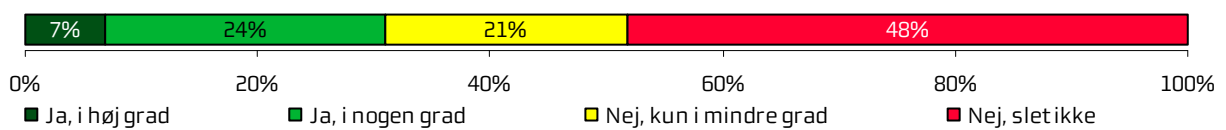
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=38)



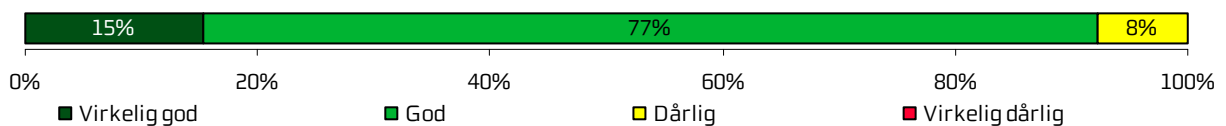
Længde af ventetid i venteværelse (n=38)



Information om ventetid ved fremmøde (n=29)



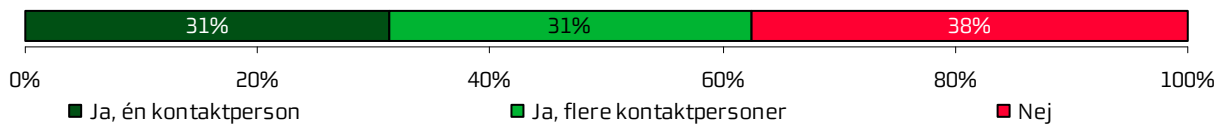
Indretningen i venteværelset (n=39)



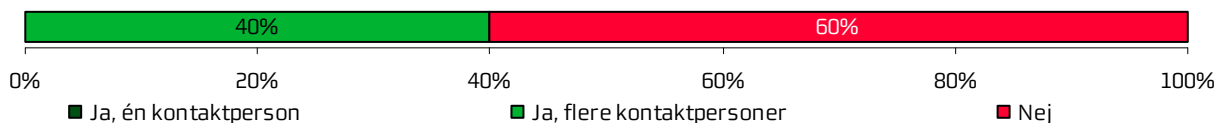
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	90 %	-	-	100 % *	90 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	95 %	-	-	100 %	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	31 %	-	-	86 % *	25 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	92 %	-	-	96 %	58 % *	82 % *

Personale

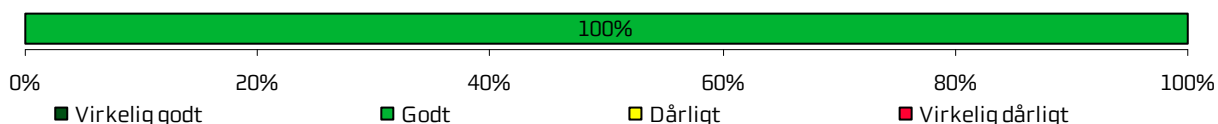
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=16)



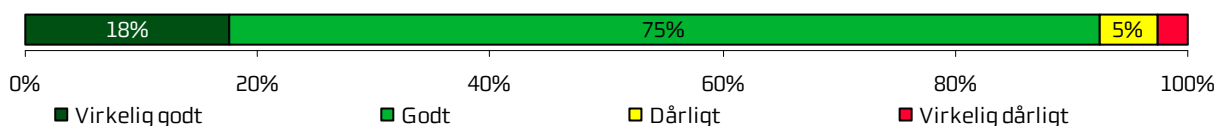
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=5)



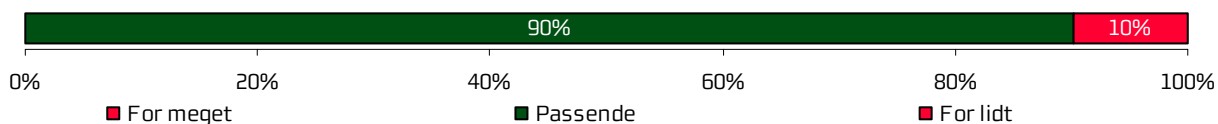
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=2)



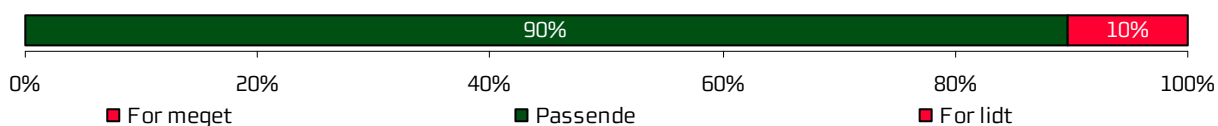
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=40)



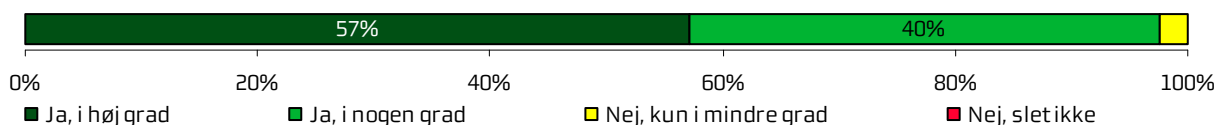
Medinddragelse af patienter (n=41)



Medinddragelse af pårørende (n=39)



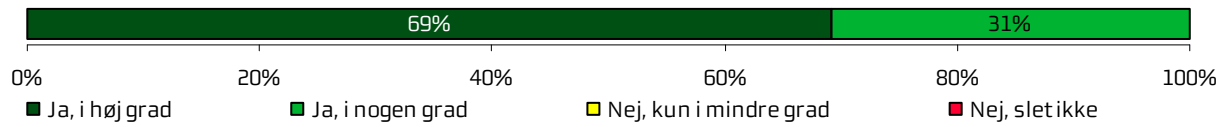
Personalet lyttede med interesse (n=42)



	2012	2011	2010	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)	62 %	-	-	100 % *	47 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	40 %	-	-	100 % *	56 %	80 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	-	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	-	-	100 %	82 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	100 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	90 %	-	-	100 % *	81 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	-	-	100 %	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

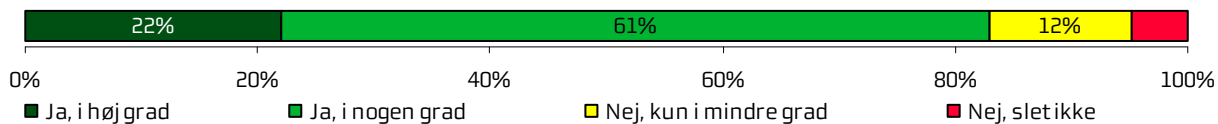
Personalet var gode til deres fag (n=39)



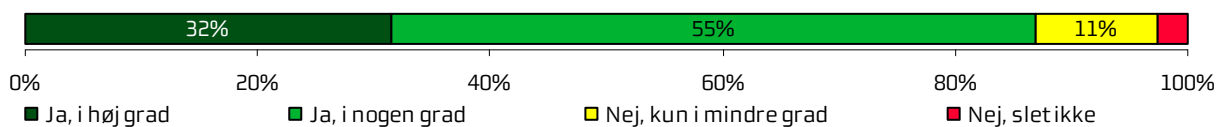
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	-	-	100 %	92 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=41)



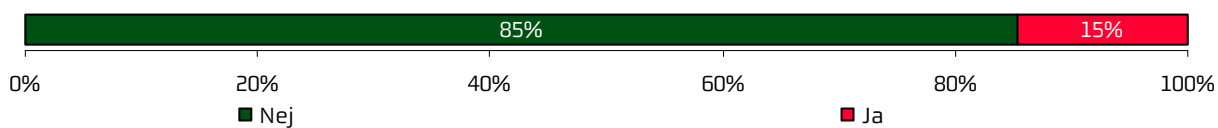
Behandlingen levede op til forventninger (n=38)



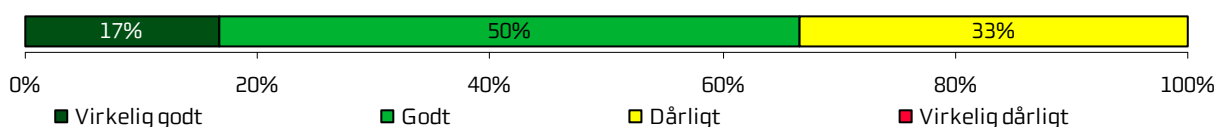
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=37)



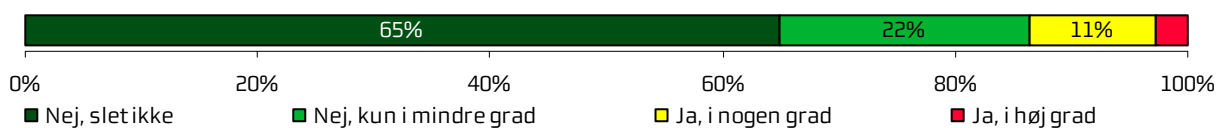
Fejl i forbindelse med besøg (n=41)



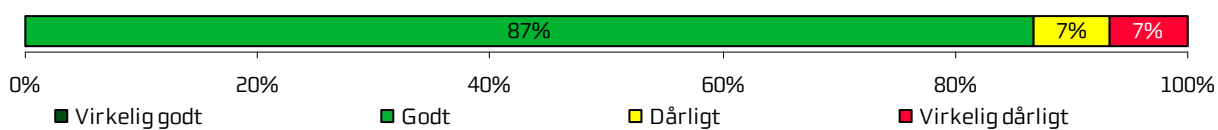
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=37)



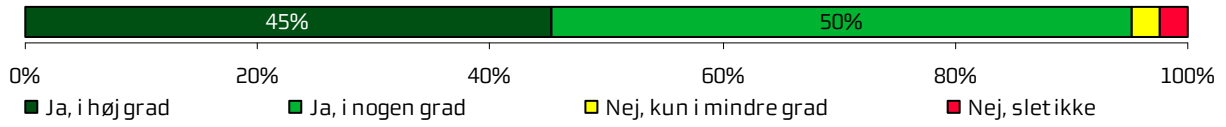
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=15)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	-	-	100 % *	74 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	87 %	-	-	100 % *	79 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	-	-	100 %	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	-	-	100 % *	80 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	-	-	91 %	32 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	86 %	-	-	99 % *	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	87 %	-	-	100 %	73 %	91 %

Information

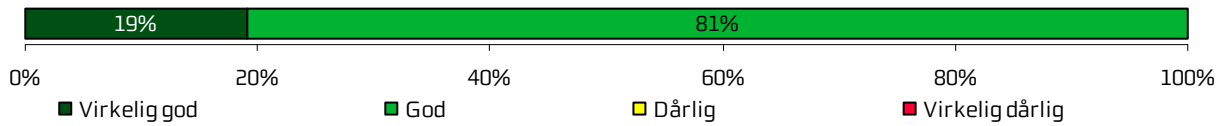
Personalet givet den information, du havde brug for (n=42)



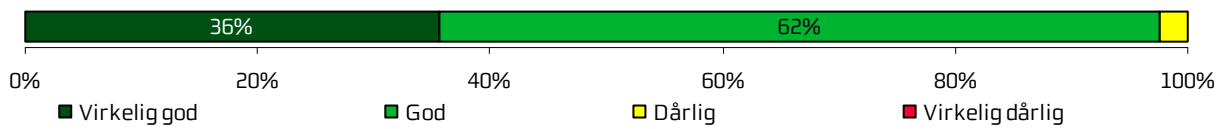
Modtaget skriftlig information (n=33)



Vurdering af skriftlig information (n=21)



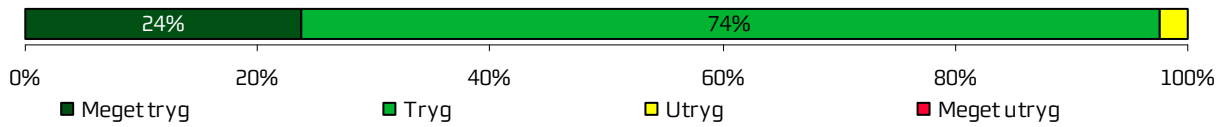
Vurdering af mundtlig information (n=42)



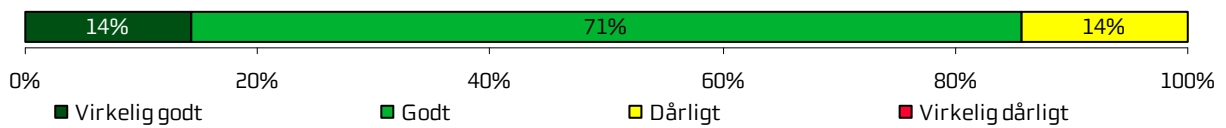
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	95 %	-	-	100 %	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	67 %	-	-	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	100 %	-	-	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

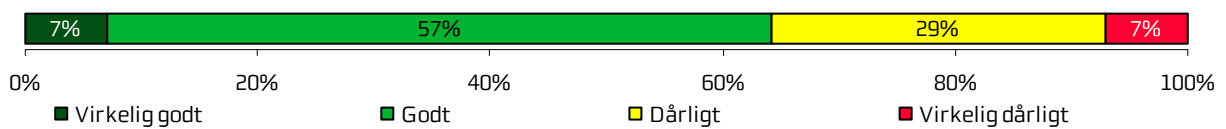
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=42)



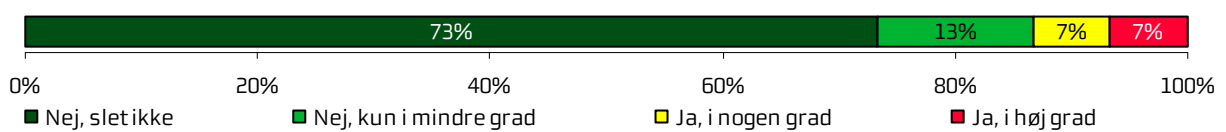
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=7)



Orientering af praktiserende læge (n=14)



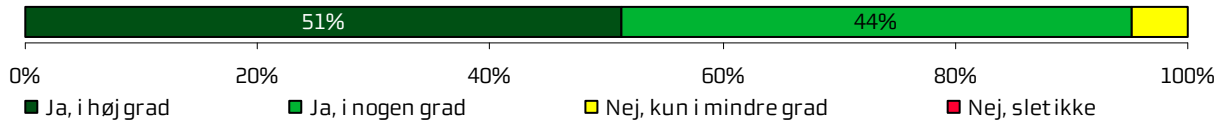
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=15)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	-	-	100 %	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	-	-	100 %	62 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	64 %	-	-	100 % *	60 %	84 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	87 %	-	-	95 %	50 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=41)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	95 %	-	-	100 %	84 % *	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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

		Antal kommentarer
		n
Fysiske rammer		2
Kommunikation og information		3
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		2
Pleje		3
Relationer til personale		2
Ventetid		0

Børneafdeling A8

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Børneafdeling A8	Modtagelsen
2	Desværre MEGET lang ventetid.	God
4	Vi har været hos jer i børneambulatoriet mange gange efterhånden. Vi oplever os altid godt behandlet, men det er lidt svært, lige når man ankommer. Det er rart de gange, hvor I har tid til, at der kommer en tryk person med det samme. Når man står på gangen udenfor "jeres interne rum" og kigger gennem vinduet, kan man godt føle sig lidt til besvær... Man ved ikke helt, hvordan man skal henvende sig.	God
5	Der er tomt og ingen at stille spørgsmål til. Blandt andet ingen information om ventetid.	Dårlig
10	Nej, slet ikke.	Virkelig god
12	Vi har ikke vidst, hvor vi skulle hen, da det ikke fremgik af brevet. Da vi kom frem til modtagelsen, virkede personalet ved skranken ikke særlig imødekommende. Tværtimod følte vi os ikke særlig velkomne.	Dårlig
13	Kunne godt have været lidt mere kundeminded, hende, der sad ved skranken. Ringede to gange, inden vi blev spurgt, hvorfor vi var der.	God
15	Der var ingen modtagelse. Vi satte os bare i venteværelset. Men havde jeg haft brug for det, havde der sikkert været et sted, jeg kunne henvende mig.	God
16	Larm.	Virkelig god
17	Det virker ikke, som om der er særlig meget styr på, hvem der har tider på ambulatoriet, eller hvor de er i behandlingsforløbet.	God
18	Rigtig fin modtagelse, især ved første besøg. Læge og sygeplejerske henvendte sig til barnet på god vis.	God
19	Det var svært at finde et sted, hvor man skulle melde sin ankomst. Vi trak et nummer, men det viste sig at være til blodprøvetagningen (og det skulle vi ikke). Sygeplejersken var sød at hjælpe os med at finde en, der vidste noget om os.	Dårlig
21	Vi havde meddelt, at vi var forsinket til [scanning] []. Vi var præcise på ambulatoriet, men fik så at vide, at vi havde meddelt, at vi også var forsinket der!	Dårlig
22	Vi kunne bedre lide det gamle sted. (Vi går til kontrol ved [anden afdeling], og det er ikke så hyggeligt et venteværelse). Jeg svarer for min datter [som ikke er så gammel].	God

Børneafdeling A8**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Børneafdeling A8	Fejlhåndtering
1	Glemte mig i venteværelset.	Virkelig godt
3	At måtte stoppe en behandling, fordi de ikke havde læst i journalen om en operation [tidligere] og derfor måtte stoppe behandlingen.	Godt
8	Anden gang operation.	Godt
12	Mødte op til scanning, hvor vi fik at vide, at scanningen var aflyst. Havde dagen forinden snakket med en læge, der ikke informerer om, at scanningen er aflyst trods det, at jeg nævner, at vi skal til scanning. Har snakket med forskellige læger hver gang, hvor nogle ikke har haft kendskab til, hvad der er sket forinden. [De] har længe kaldt vores barn "ukendt" trods det, at vi har været der en del gange. Har glemt at indkalde til undersøgelse. Vi måtte selv ringe og minde om at indkalde os. Har ikke informeret om tilskud til medicin.	Dårligt
13	Efter scanning var jeg ikke informeret om ventetiden efter bedøvelsen. Det overraskede, at vi skulle vente så længe efterfølgende.	Uoplyst
15	Tiden, vi havde fået pr. brev, var ikke registreret, så det gav ekstra ventetid, da vi måtte vente på et "hul" i programmet.	Godt
20	Vi skulle henvises til en []scanning men blev "glemt" i systemet. Lægen fik ikke booket en scanning i tide. Vi skulle have en scanning efter tre måneder, men i stedet gik der seks måneder.	Dårligt

Børneafdeling A8**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**




ID	Kommentarer - Børneafdeling A8	Samlet indtryk
✎ 2	Vores barn er blevet undersøgt for mulig [alvorlig sygdom]. Vi blev kaldt til evaluering på et tidspunkt, hvor vores barn var rask og skulle vente i et område med syge børn. Efterfølgende blev han syg igen, muligvis smittet på afdelingen. Det burde have været arrangeret anderledes.	Godt
✎ 4	Vi har været tilknyttet Skejbs børneambulatorium gennem et helt år. Vores [lille søn] har haft en ret alvorlig [] infektion samt mange forskellige komplikationer. Vi har oplevet et dygtigt og roligt personale, der hele tiden har taget os og vores barn alvorligt, og som har gjort deres allerbedste for at finde gode muligheder. Vi er løbende blevet informeret og har oplevet, at der var tid til os. Vi er blevet lyttet til, og alle har gjort deres yderste for, at vores søn ikke skulle blive overbehandlet eller få psykiske følgevirkninger af de til tider potentielt traumatiske oplevelser, som han var ude for. Vi siger mange tak.	Godt
✎ 5	For mange skiftende læger.	Godt
✎ 6	Det var ikke blevet fortalt os, at der skulle bruges en urinprøve, hvilket betød, at vi efterfølgende måtte sidde en time i venteværelset, inden min datter kunne tisse. Lidt unødvendig ventetid!	Godt
✎ 12	Har oplevet dårlig kommunikation og koordinering mellem to afdelinger. Får indkaldelse fra de to afdelinger henholdsvis [om morgenen og om eftermiddagen].	Godt
✎ 17	I min datters tilfælde virker det lidt, som om behandlingen mere handler om at følge en metode end om at forholde sig til den aktuelle situation. Det virker ligeledes lidt, som om personalet måske ikke helt er klar over den belastning, som min datter og vores familie oplever som følge af hendes sygdom. Det har medført, at jeg til tider mister troen på, at de egentlig har styr på, hvad det egentlig er, der sker omkring min datter. Vi er lige nu i en medicinsk behandling [], og det er helt fint, men desværre er det efterhånden mere et psykisk problem for min datter, og der har afdelingen intet beredskab til at hjælpe min datter eller os. Det savner jeg meget, da vi står i en situation, hvor jeg har en [lille] datter, der efterhånden ikke tør tage i skole af frygt for, hvad dagen bringer.	Godt
✎ 20	Der var mange forskellige sygeplejersker og læger hver dag. Det kunne være godt at få tilknyttet en til to sygeplejersker, så man ikke skulle fortælle forløbet igen og igen til nyt personale. Særligt under indlæggelsen på A8: Her fik vi ny sygeplejerske hver dag, selv om samme sygeplejerske var på arbejde. De sagde, det var på grund af nyt Edb-system, der skulle læres. Det var ikke til patienternes fordel.	Godt
✎ 21	Fik at vide, at der skal tages blodtryk en gang årligt. Jeg bad om at få gjort det med det samme, hvilket ikke passede lægen!!	Godt

Børneafdeling A8**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - Børneafdeling A8	Samlet indtryk
2	Vi har tre gange bedt om at få udskrevet hans journal, men har stadig ikke modtaget andet end redegørelsen.	Godt
4	Det er rart, at der bliver talt lige ud af posen på en helt rolig måde.	Godt
7	Vi fik telefonkonsultation af en læge med information om blodprøver, behandling, ny tid osv., en uge efter sygehusbesøg. Super:)	Virkelig godt
14	Nej, slet ikke.	Virkelig godt
18	Mangelfuld information i forbindelse med anvendelse af ringeapparat, detaljer. Der burde følge skriftlig information med, f.eks. angående påsætning og de forskellige indstillingsmuligheder. Den mundtlige orientering var for hurtig og overfladisk.	Godt
20	Gerne mere information.	Godt
21	Fik ingen skriftlig information. Ved indkaldelse vil det være en fordel med beskrivelse af tidsplan. Det tog fem minutter i ambulatoriet. Spild af tid at køre til Skejby!	Godt

Børneafdeling A8

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

	ID	Kommentarer - Børneafdeling A8	Samlet indtryk
	4	Det har været fint, at vi var så godt informeret, at vi selv kunne samarbejde med egen læge.	Godt
	12	Har overhovedet ikke informeret vores læge om sygdomsforløb, behandlingsforløb eller medicin.	Godt
	18	Rart med opfølgende samtale på telefon med kvalificeret person. Giver stor tryghed i behandlingsforløbet.	Godt

Børneafdeling A8

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

ID	Kommentarer - Børneafdeling A8	Samlet indtryk
4	Rengøring er klart et issue. Man er følsom, når man står med et lille barn med infektion. Dels er man bange for at komme til at smitte andre, og dels er man bange for, at barnet skal blive smittet yderligere. Mad er et andet emne. Man kommer akut og har nogle gange andre børn med. Man kan ikke forholde sig til spisetider. Det er vigtigt, at der er noget mad at få, og det er lidt svært at spørge om. Det er rart, når det bliver tilbudt. Vi vil gerne betale for det, hvis det er. [Fysiske rammer, Pleje]	Godt
6	Alle var virkelig gode til at snakke om berolige min datter! Man kan godt mærke, at de er vant til børn. [Pleje]	Godt
9	Venteværelset er mest til de små. Der er ikke så meget at give sig til, når man er 12 år. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	JEG VIL GERNE LYTTES TIL! I lytter ikke til, hvordan jeg har det, og hvor det gør ondt. Så begynder I at snakke ud fra et andet sted. I bør give mere information omkring det. Når jeg får en ny tid, er det ikke rart for mig at møde op, da jeg ikke føler mig lyttet til! [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Godt
15	Jeg synes, at det var godt, at læge NN spurgte en anden læge NN til råds. Jeg synes generelt, at personalet, både læger og sygeplejersker, var rigtig gode til at tale med mit barn. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Godt
17	Personalet er meget venligt og imødekommende. Dog kan de virke lidt bedrevidende, hvilket måske ikke er den bedste indgangsvinkel! De kunne gøre mere for at planlægge et forløb længere ud i fremtiden, så der f.eks. er planlagt møder frem i tiden, så man ikke skal bruge tid på det hver gang, man er der. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
18	Skriftlig og mundtlig information, i forbindelse med udlevering af ringeapparat, burde være bedre. [Kommunikation og information]	Godt
21	Præcis beskrivelse af undersøgelsesforløbet/tidsplan på indkaldelse. [Kommunikation og information]	Godt

