

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Børneamb./allergilab.

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: | 146 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 62 |
| Afsnittets svarprocent: | 42% |

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).

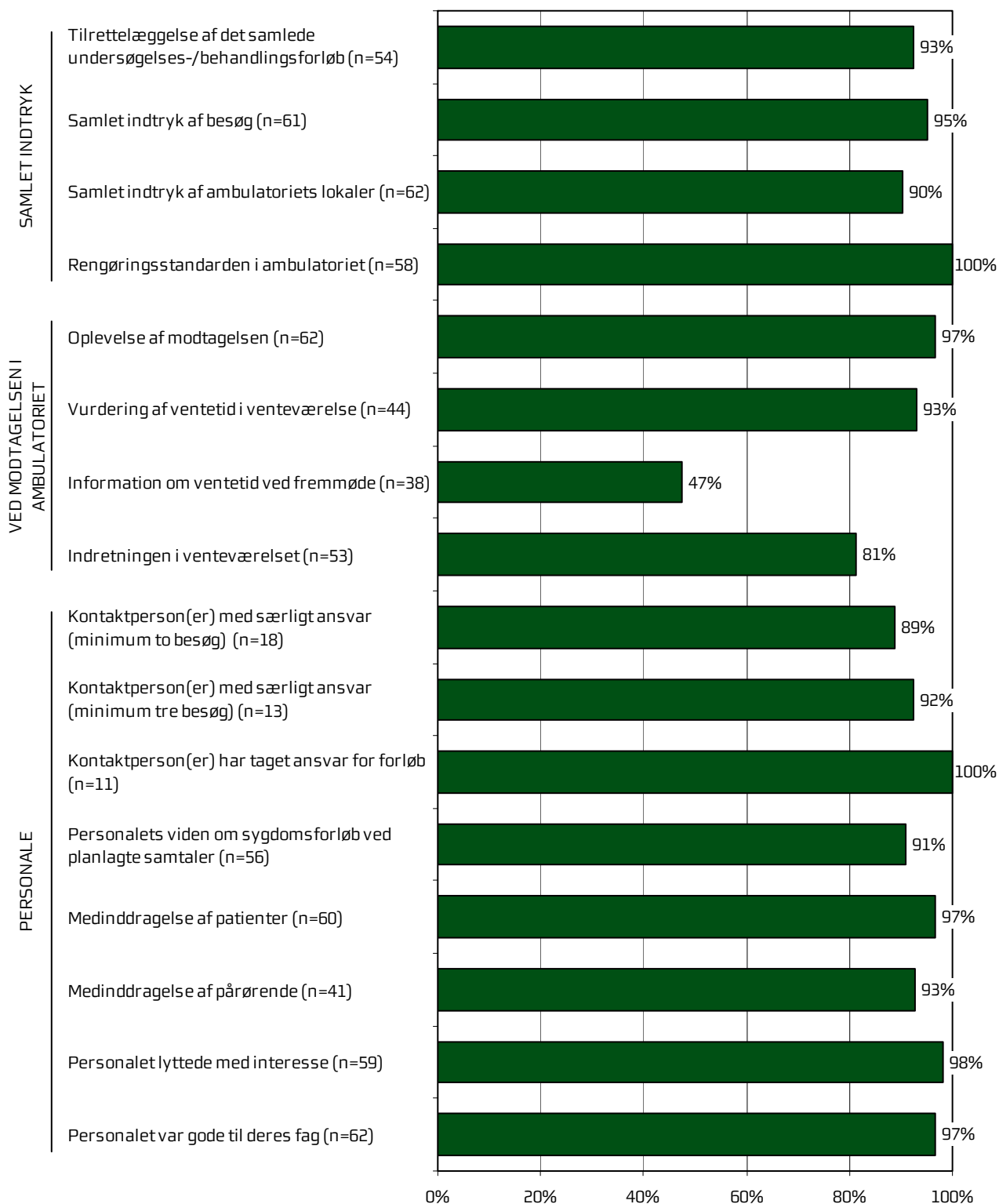
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

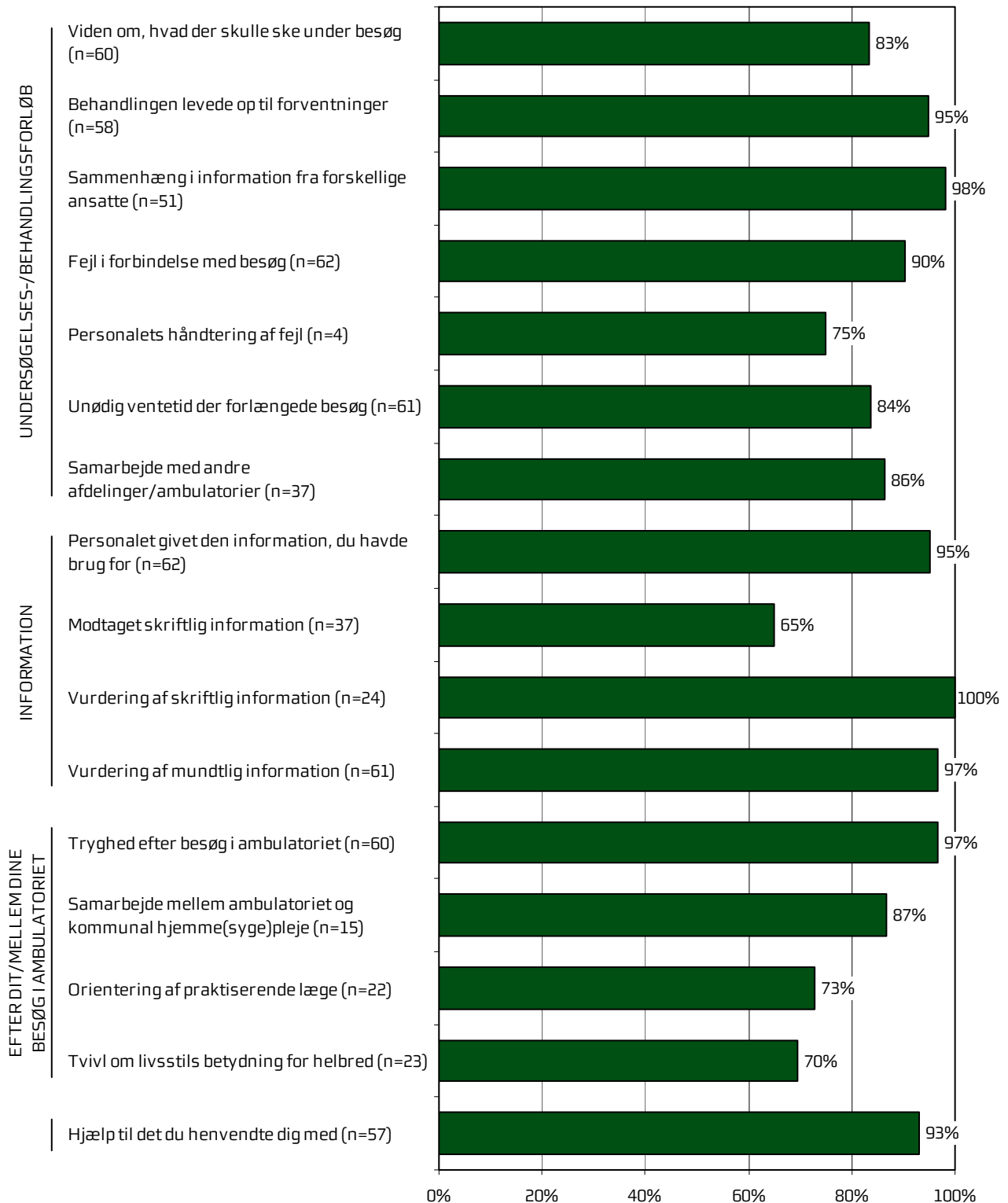
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Børneambulatorium A

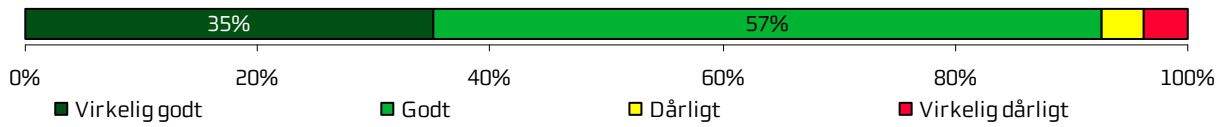
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

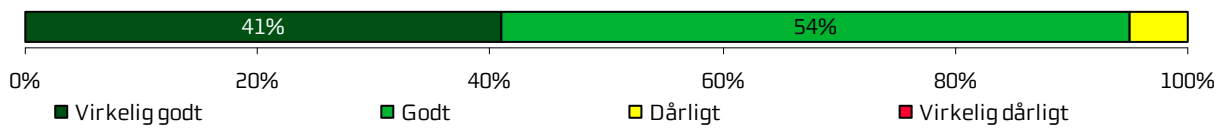
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

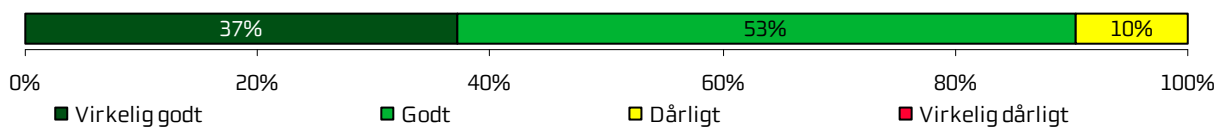
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=54)



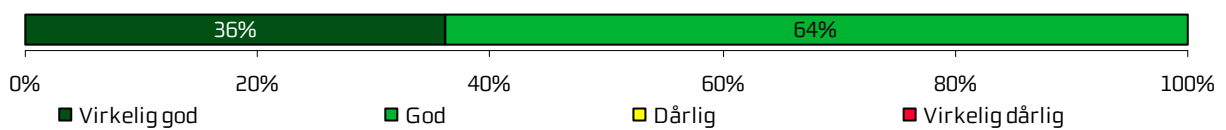
Samlet indtryk af besøg (n=61)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=62)



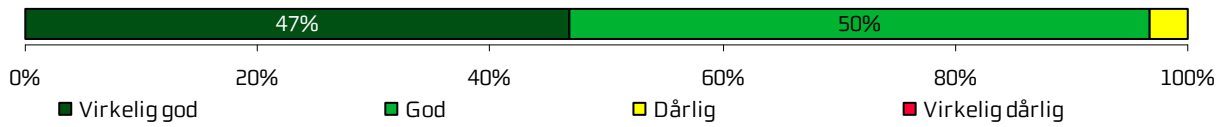
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=58)



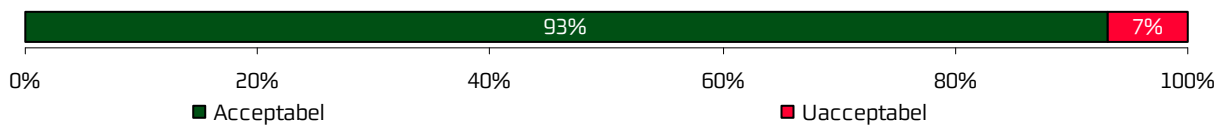
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 93 % | 94 % | 97 % | 100 % * | 84 % | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 95 % | 97 % | 97 % | 100 % | 89 % | 97 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 90 % | 89 % | - | 100 % * | 71 % * | 91 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 100 % | 99 % | - | 100 % | 87 % * | 98 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

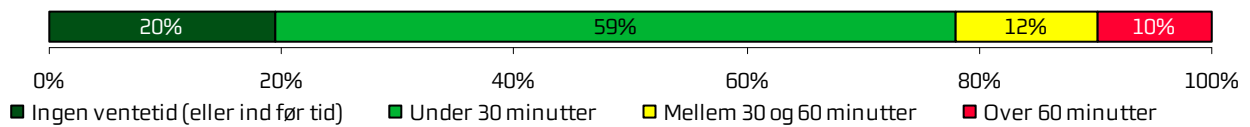
Oplevelse af modtagelsen (n=62)



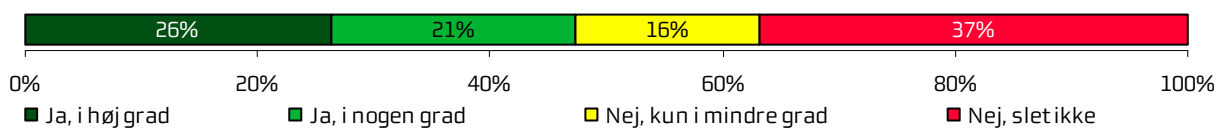
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=44)



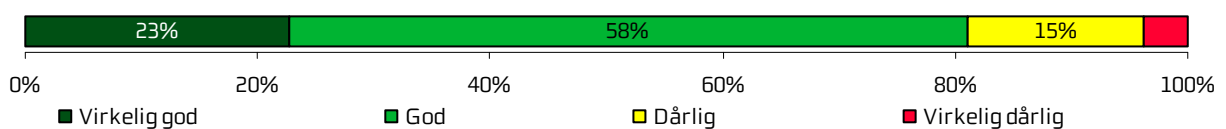
Længde af ventetid i venteværelse (n=41)



Information om ventetid ved fremmøde (n=38)



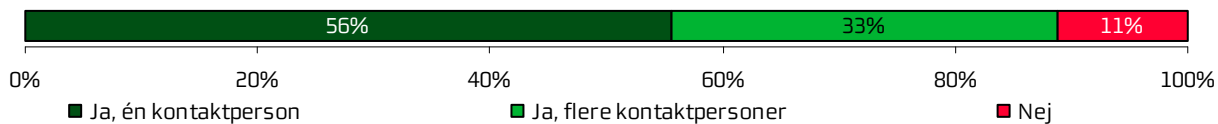
Indretningen i venteværelset (n=53)



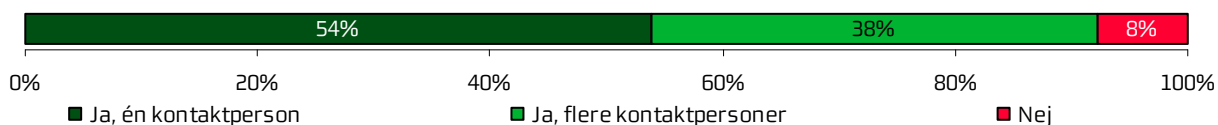
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 97 % | 97 % | 97 % | 100 % | 90 % | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 93 % | 94 % | 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? | 47 % | 34 % | 41 % | 86 % * | 25 % * | 41 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 81 % | 75 % | 86 % | 96 % * | 58 % * | 82 % * |

Personale

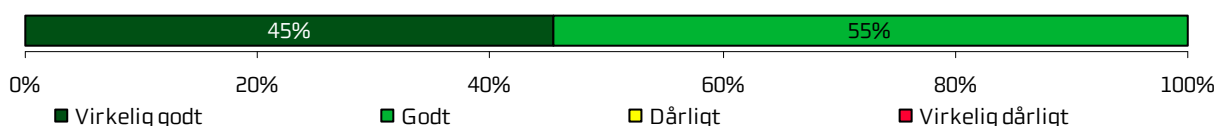
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=18)



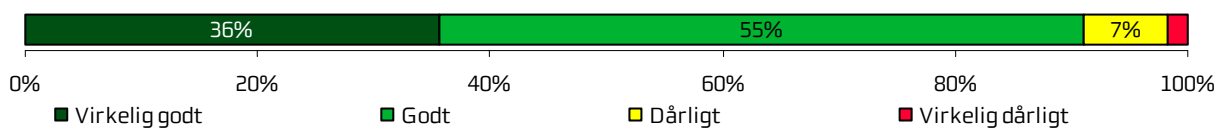
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=13)



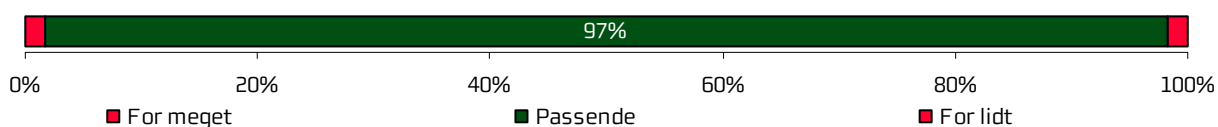
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=11)



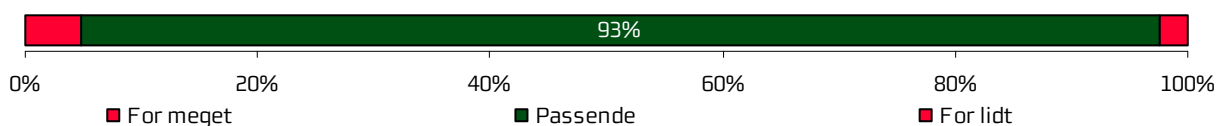
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=56)



Medinddragelse af patienter (n=60)



Medinddragelse af pårørende (n=41)



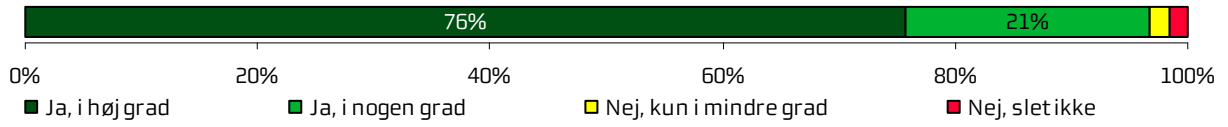
Personalet lyttede med interesse (n=59)



| | 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) | 89 % | 87 % | 94 % | 100 % | 47 % * | 76 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 92 % | 88 % | 93 % | 100 % | 51 % * | 79 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | 100 % | - | 100 % | 89 % | 98 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 91 % | 96 % | 98 % | 100 % * | 82 % | 92 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 97 % | 95 % | 96 % | 100 % | 87 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 93 % | 95 % | 96 % | 100 % | 81 % | 91 % * |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 98 % | 98 % | 99 % | 100 % | 89 % | 96 % * |

Personale (fortsat)

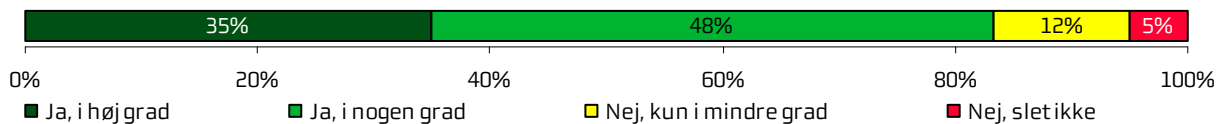
Personalet var gode til deres fag (n=62)



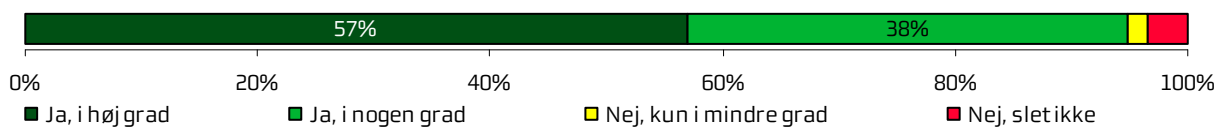
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 97 % | 98 % | 99 % | 100 % | 92 % | 98 % |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

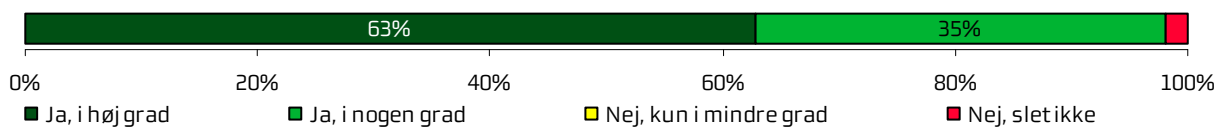
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=60)



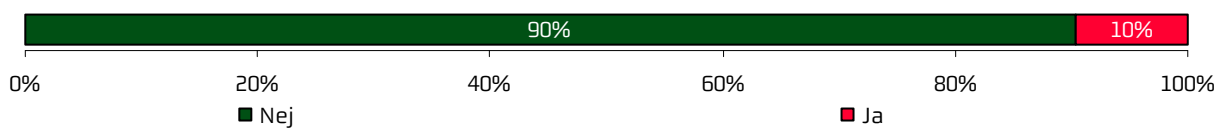
Behandlingen levede op til forventninger (n=58)



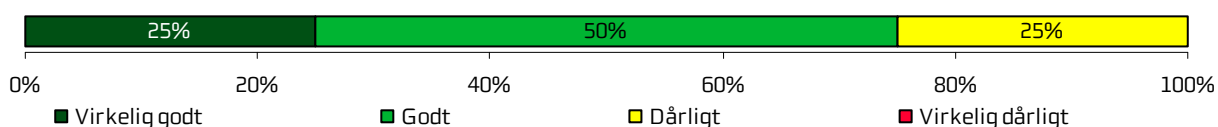
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=51)



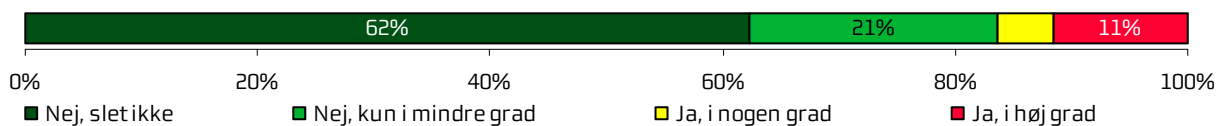
Fejl i forbindelse med besøg (n=62)



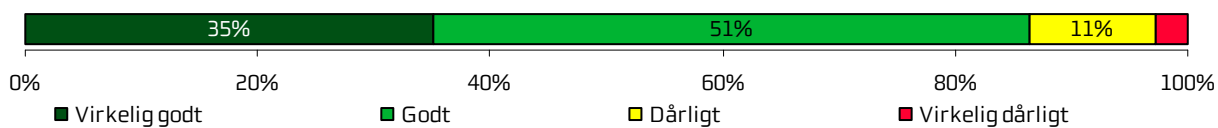
Personalets håndtering af fejl (n=4)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=61)



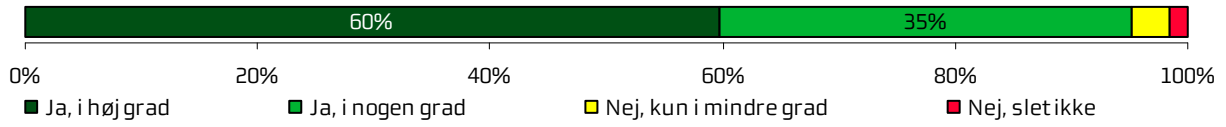
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=37)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|-------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 83 % | 89 % | 86 % | 100 % * | 74 % | 91 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 95 % | 94 % | 95 % | 100 % | 79 % * | 93 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 98 % | 95 % | 96 % | 100 % | 85 % * | 93 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 90 % | 93 % | 91 % | 100 % * | 80 % | 91 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 75 % | 71 % | 100 % | 91 % | 32 % | 70 % * |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 84 % | 86 % | 86 % | 99 % * | 63 % * | 85 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 86 % | 89 % | 95 % | 100 % * | 73 % | 91 % * |

Information

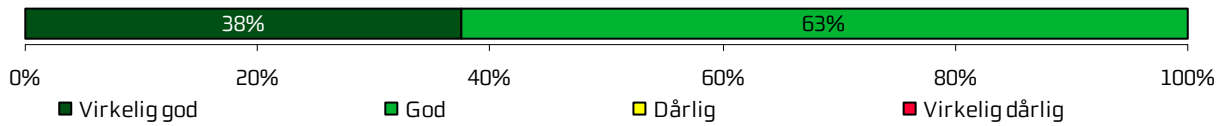
Personalet givet den information, du havde brug for (n=62)



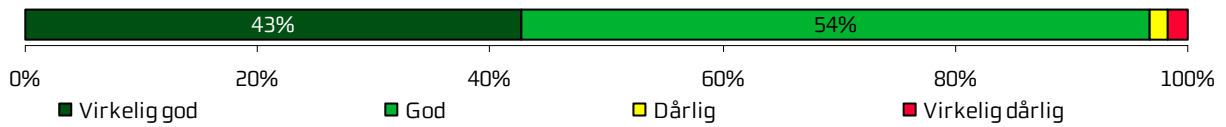
Modtaget skriftlig information (n=37)



Vurdering af skriftlig information (n=24)



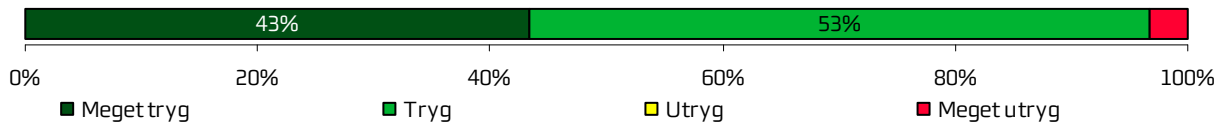
Vurdering af mundtlig information (n=61)



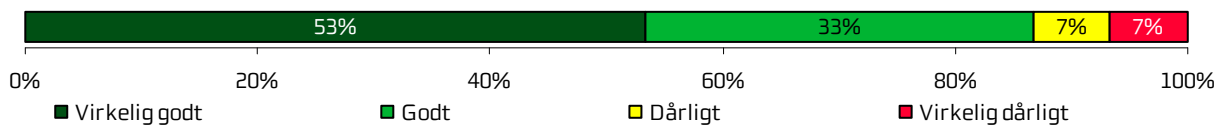
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 95 % | 87 % | - | 100 % | 78 % * | 92 % * |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 65 % | 55 % | 69 % | 100 % * | 37 % * | 67 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 100 % | 100 % | 97 % | 100 % | 80 % * | 97 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 97 % | 95 % | 97 % | 100 % | 89 % * | 96 % * |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

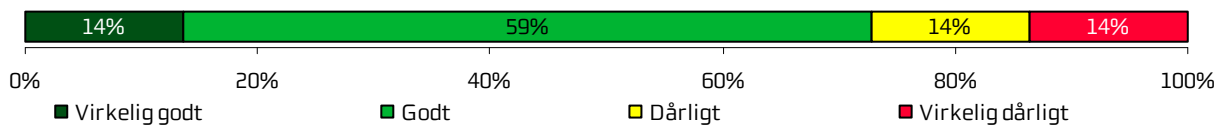
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=60)



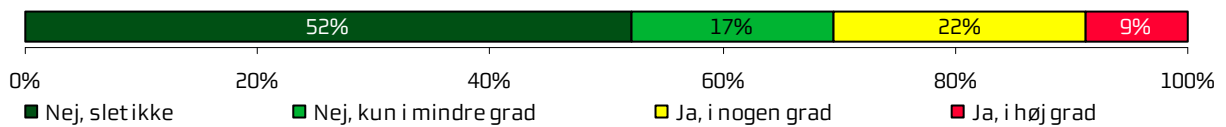
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=15)



Orientering af praktiserende læge (n=22)



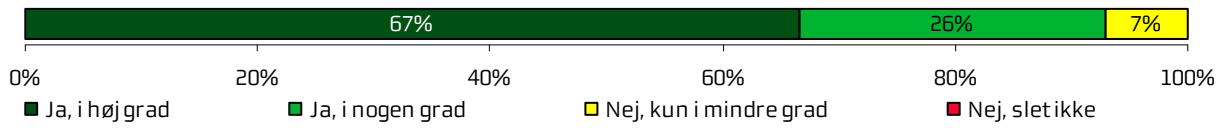
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=23)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 97 % | 96 % | 96 % | 100 % | 80 % * | 95 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 87 % | 95 % | 97 % | 100 % | 62 % | 90 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 73 % | 75 % | 73 % | 100 % * | 60 % | 84 % |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 70 % | 86 % | 80 % | 93 % * | 50 % | 73 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=57)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 93 % | 95 % | 97 % | 100 % * | 84 % | 96 % * |

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

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 | | 1 |
| Relationer til personale | | 3 |
| Ventetid | | 1 |

Børneamb./allergilab.**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

| ID | Kommentarer - Børneamb./allergilab. | Modtagelsen |
|-----------|--|--------------------|
| 1 | Man/vi blev mødt af en tom skranke, hvor der stod, at man bare skulle tage plads. Så man var i tvivl, om ens ankomst blev registreret i EPJ. | Dårlig |
| 3 | Men allerførst blev vi hasteindlagt og skulle gennem en anden afdeling. Der var modtagelsen VIRKELIG DÅRLIG. Dvs. ingen information til bekymret mor og ventetid i to timer uden information :-{ | Virkelig god |
| 4 | Det var godt, at der var en til at modtage os, så vi vidste, at der nu ville blive taget vare på vores barn. | Virkelig god |
| 5 | Modtagelsen var god. Ikke så informativ om det videre forløb, men der var ikke så lang ventetid. Efter indlæggelsen, var modtagelsen under al kritik. Ingen information, ingen/eller meget dårlig hjælp. Efterladt til sig selv. | God |
| 6 | Professionelt, omsorgsfuld, god til børn, varm, venlig, åbenhed, personlig. | Virkelig god |
| 10 | Som udgangspunkt var der jo ingen modtagelse, da vi ankom. Der var ikke en sjæl. Vi blev lidt i tvivl om, om vi var gået forkert. Ventede næsten en time, efter vi havde tid, uden at få information om forsinkelse eller i det hele taget snakke med nogen! | God |
| 13 | Det er godt, at nogen kommer hen og snakker med en. | God |
| 14 | Lidt svært at finde receptionen. Virker lidt forvirrende blot at tage plads i venterummet og håbe på at blive "set". | God |
| 17 | Vi kommer der en gang om måneden, så alt er som det plejer. Glad, smilende modtagelse i børnehøjde. | God |
| 20 | Umiddelbart lidt svært at finde pga. dårlig skiltning. | God |
| 21 | Der var ingen ved skranken, og det virkede lidt 'halvlukket'. | Dårlig |
| 22 | Dog, svært at finde ud af, hvor man skulle melde sig. Selve ambulatoriet var ikke skiltet. Receptionen var langt nede ad gangen på A5. Lidt forvirrende. | God |
| 23 | Vi fik rigtig god modtagelse og hurtig tilset af sygeplejerske, men ventede seks timer på lægetilsyn, hvilket vi godt er klar over kan være nødvendigt, hvis andre patienter er dårlige. Men det kunne være rart, hvis man kunne få en cirketid på sin venten. | God |
| 24 | De var rigtig søde, og kom hurtig ind på en stue :-) | Virkelig god |
| 26 | Kom hurtigt på en stue. Der kom en sygeplejerske og snakkede med mig med det samme. Tilbød hjælp og barnevogn. Hun lyttede og gav noget at drikke osv. En virkelig god og velkommen modtagelse. | Virkelig god |

Børneamb./allergilab.

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Børneamb./allergilab. | Fejlhåndtering |
|----|---|--------------------------------------|
| 3 | Manglende kommunikation mellem [to afdelinger]. Blodlægerne blev ikke informeret om et af vores besøg, og vi skulle vente i flere timer. En anden gang, rigtig meget ventetid, fordi medicinen ikke var kommet og vi skulle vente på det. Tre fejl i forbindelse med blodprøvetagning, hvor de enten forsvandt eller ikke kunne måles. | Dårligt |
| 4 | Sygdommen (mellemløbetændelse) blev overset ved første besøg, derfor var der et andet besøg ca. to uger senere. Der blev det opdaget og sat i behandling. | Virkelig godt |
| 7 | Manglede svar fra en af blodprøverne ved det aftalte svar. Tror det var en fejl, selvom lægen ikke sagde det. | Godt |
| 9 | Der medvirkede kun én læge under behandlingsforløbet. Vedkommende var ikke særlig god til at lytte og være nærværende. Han virkede forvirret/stresset. Derfor var det utilfredsstillende at vente over et halvt år på så kort en samtale med så ringe resultat. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
| 22 | Vi var stillet i udsigt fra personalets side (både læger og sygeplejersker), at der i ambulatoriet ville være personale/læge med, som vi kendte fra vores indlæggelse. Det ville være en fordel i forhold til historik. Der var dog kun nye ansigter til stede. Det er selvsagt fair nok, men så bør der være en bedre kommunikation/forventningsafklaring herom. | Godt |







Børneamb./allergilab.**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

| ID | Kommentarer - Børneamb./allergilab. | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2 | Man bliver altid modtaget med et smil :). | Virkelig godt |
| 4 | Vi oplevede, at personalet ikke var helt sikre på deres diagnose, så der blev tilkaldt en læge NN, som kunne lave den endelige vurdering. Det er fint, at hvis man ikke er helt sikker i sin sag, så tilkalder man assistance med en større erfaring. | Godt |
| 5 | Lægen, der undersøgte, var kompetent, lyttende og meget kommunikativ. Vi blev taget seriøst. Dette var betryggende. Selve indlæggelsen var under al kritik. Jeg blev smidt ind på en stue til observation, men måtte selv finde hjælpemidler, rede seng og blev efterfølgende skældt ud for ikke at have gjort alt korrekt. Blev alt for sent informeret om, at jeg skulle lave notater, og følte at den observation, der skulle have foregået, blev fuldstændig negligeret. | Dårligt |
| 6 | Jeg er moderen, der svarer på min søns vegne. [Min søn] [] har efterfølgende lavet en tegneserie om sin oplevelse, som er læst i skolen. Det var en super oplevelse, selv om han var meget syg, da han kom ind. | Virkelig godt |
| 10 | Jeg synes, at der er for lidt tid! Vi ventede længe, og så havde lægen virkelig travlt under min datters undersøgelse. Vi ville gerne have set og fået forklaret nogle MR-scanningsbilleder, men det måtte vi undlade, da der ikke var tid til dette, da de var forsinkede! | Godt |
| 11 | Vi tror ikke de var i dialog med de andre afdelinger jeg var indlagt på inden. | Godt |
| 12 | Jeg synes, at man burde overveje, at en anæstesilæge eller en fra Neonatal Afdeling skal stå klar fra start, når børn skal stikkes. [Flere] forkerte stik i et lille barn er ikke ok, når hun lå mestille. Den efterfølgende læge kunne det med første stik. Det giver barnet en rigtig grim oplevelse og to MEGET ømme/blå hænder!!! | Virkelig godt |
| 13 | Har skulle været henvist til speciallæger, hvilket har virket lidt uorganiseret. | Virkelig godt |
| 15 | Vi skulle have scannet min datters hjerte, og der var en del ventetid, men fin kommunikation omkring det. | Godt |
| 17 | Standard rutinekontrol med blodprøver, mål og vægt! | Virkelig godt |
| 21 | Vi blev ringet op [sidst på ugen] og fik besked om, at tiden var blevet flyttet fra [starten af næste uge] til [slutningen af næste uge] pga. akutoperation. Men det virkede desværre som om, der var blevet dobbeltbooket [sidst på ugen]. Vi mødte op [om morgenen] samtidig med et andet [lille barn] og fik at vide, at vi nok først ville komme til over middag. [Lidt senere på morgenen] kom der endnu et [lille barn] ind på stuen, og vedkommende kom til før os ved den samme læge. Det var temmelig frustrerende, og det var meget længe at vente, når man er fastende (og desuden frustrerende, når opererede kommer tilbage til stuen og begynder at spise og drikke lige ved siden af). Det var alt i alt en voldsom oplevelse for et [lille barn]. Det skal dog pointeres, at personalet dagen igennem var meget imødekommende, og vi følte os i gode hænder. | Dårligt |
| 23 | Vi stod standby i tre dage på scanning. En af dagene gik vi rundt i syv timer med vores [barn] uden alligevel at blive scannet. | Godt |
| 25 | Det var meget langt at køre for så kort en undersøgelse, hvor vi ikke fik meget mere information, end vi havde i forvejen. | Godt |
| 26 | Ros! Tog mig og mit barns problem alvorligt. Fik den fornødne information og kunne tage hjem igen med ro i sindet! | Virkelig godt |

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

| ID | Kommentarer - Børneamb./allergilab. | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1 | Sød sygeplejerske og meget kompetent og rar læge NN. | Godt |
| 3 | Dårlige kontaktmuligheder i hverdagen, hvis problemer eller spørgsmål opstår. Kort tidsrum for opkald, og [den er optaget]. Har savnet at kunne komme til at snakke med en læge i telefonen. | Virkelig godt |
| 5 | Lægen var god til at informere. Sygeplejerskerne informerede overhovedet ikke, og jeg måtte selv rykke flere gange for svar, hjælp og information. | Dårligt |
| 9 | Det havde været rart, at der også havde medvirket en sygeplejerske under behandlingsforløbet. | Dårligt |
| 10 | Men ville gerne have haft noget på skrift! Fik på et tidspunkt et brev med nogle resultater, og det var skrevet på "lægesprog", så jeg måtte bestille tid ved egen læge for at få det "oversat". | Godt |
| 11 | Det var dejligt, at det var den læge [], der så mig i Ambulatoriet, som oftest så mig i de sidste uger, jeg var indlagt. | Godt |
| 13 | Var meget rettet til de voksne og ikke rigtig til store skolebørn. | Virkelig godt |
| 18 | Jeg har ikke fået et brev, som de har lovet. | Godt |

Børneamb./allergilab.**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

| ID | Kommentarer - Børneamb./allergilab. | Samlet indtryk |
|--|---|-----------------------|
|  3 | Igen har jeg savnet, at det har været lettere at komme i telefonisk kontakt med sygeplejerske/læge ved tvivlsspørgsmål/bekymringer. | Virkelig godt |
|  7 | Det var en ualmindeligt sød og interesseret læge, der tog os alvorligt og gav os en god behandling. Tak for det! | Godt |
|  8 | Kunne godt have tænkt mig at vide, om der var mere, vi kunne gøre for vores søn i forbindelse med f.eks. kost. | Godt |
|  14 | Mangelfuld kommunikation mellem ambulatoriet og egen læge. Konkret: Informationer om medicin. | Godt |
|  17 | Bliver altid kontaktet med blodprøvesvar m.v. Aftale om nye kontroller! | Virkelig godt |
|  19 | Det var speciallægen, der henviste, ikke praktiserende, og derfor er det sikkert speciallægen, der har fået besked. | Virkelig godt |

Børneamb./allergilab.

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

| ID | Kommentarer - Børneamb./allergilab. | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 1 | Der var ikke nok stole til alle ventende patienter. [Fysiske rammer] | Godt |
| 4 | Information om kantine/cafeteria på/ved Skejby til de pårørende. [Kommunikation og information] | Godt |
| 5 | Personalet skulle være mere informativt, hjælpsomt og holde sig opdateret på nyt. Jeg følte mig overladt til mig selv. Fik aldrig svar på nogle prøver, der blev taget. Lægen, der undersøgte, var god. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Dårligt |
| 8 | Jeg synes, ventetiden har været fuldstændig uacceptabel. Vores [lille] dreng bør slet ikke vente så længe. Vi har været indlagt med ham flere gange, og forskellige diagnoser har været på tale []. Vi fik ham henvist til udredning i Skejby i efteråret 2011 og fik tid til blodprøvning i [starten af] 2012. Derefter skulle vi vente til [efteråret] 2012 for at få en samtale med en læge. Når en så lille dreng er så tit syg og svinger så meget i vægt, som vores dreng gjorde, finder vi det virkelig dårligt, at det skal tage så lang tid. [Ventetid] | Godt |
| 12 | Jeg synes, at vi fik en super god behandling. Der blev givet bamse og en lille is. Det gav god stemning hos barnet. Smilende personale, og hjælpsomme. [Pleje, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 16 | God forståelse for de ting vi sagde. Der blev lyttet og forklaret på en god måde. | Godt |
| 17 | Der kunne være mere plads til at sidde på. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 21 | Bliv bedre til logistikplanlægning: lad være med at dobbeltbooke! Tak, fordi I er nærværende, imødekommende og professionelle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Dårligt |

