

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

**Ambulatorium pædiatri
Pædiatrisk afdeling
Hospitalsenheden Horsens
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
	Bilag 1: Kommentarsamling	25

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:	170
Besvarelser fra afsnittets patienter:	62
Afsnittets svarprocent:	36%

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).

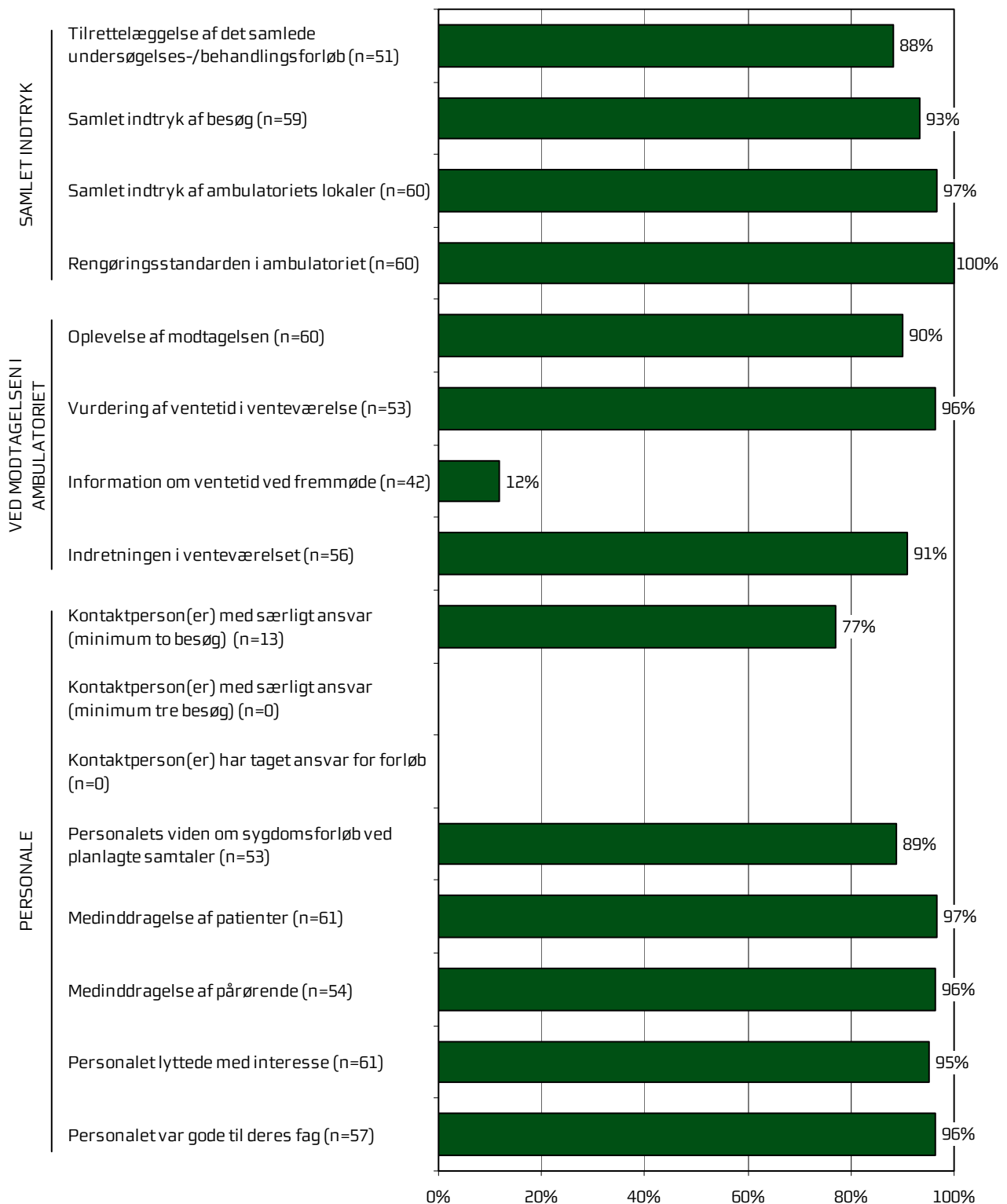
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

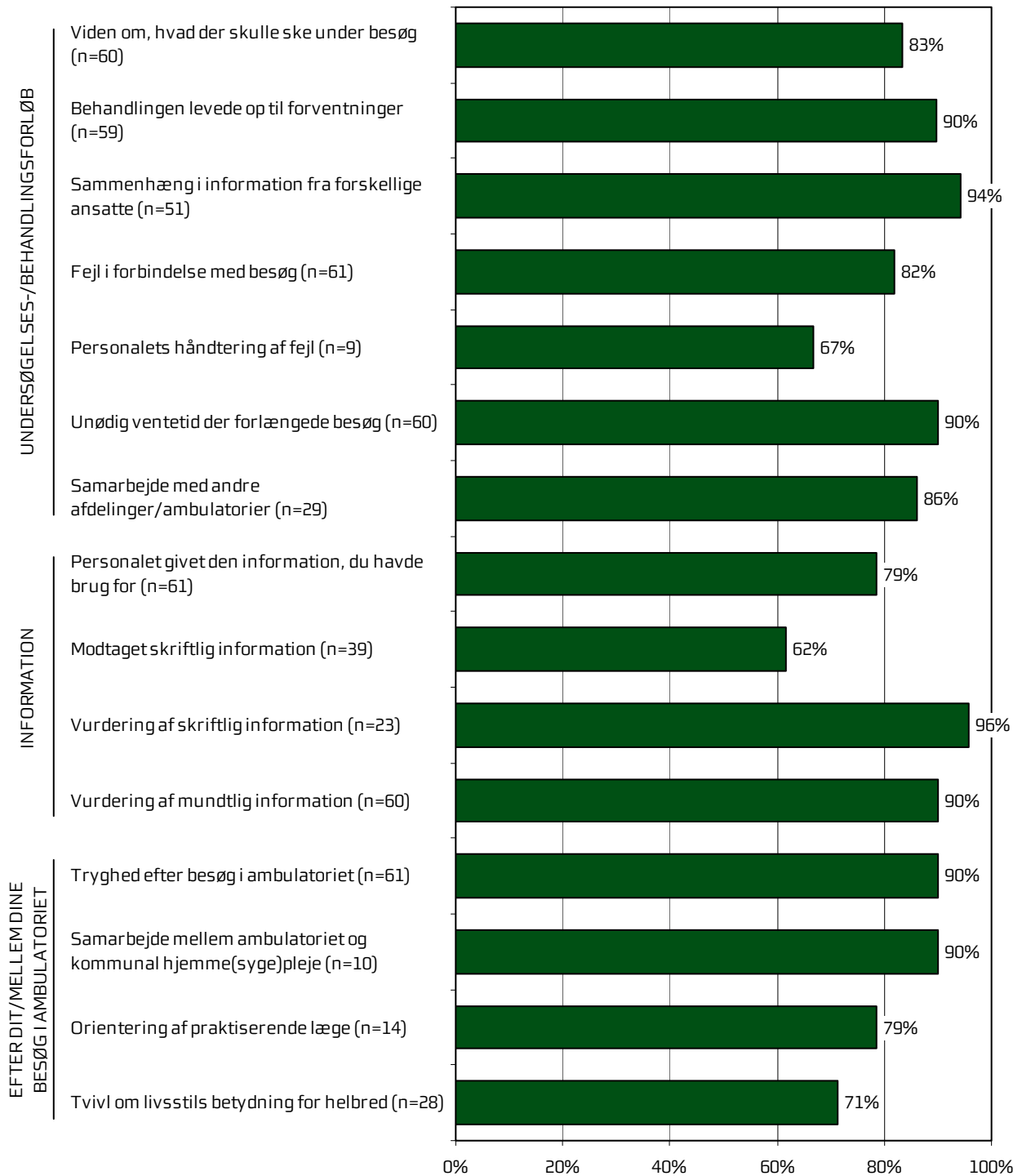
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ortopædkirurgisk Ambulatorium, Horsens, Pædiatrisk Ambulatorium, Horsens

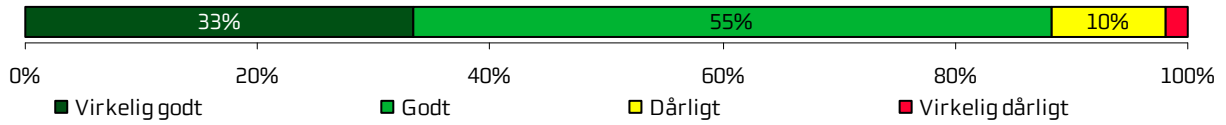
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

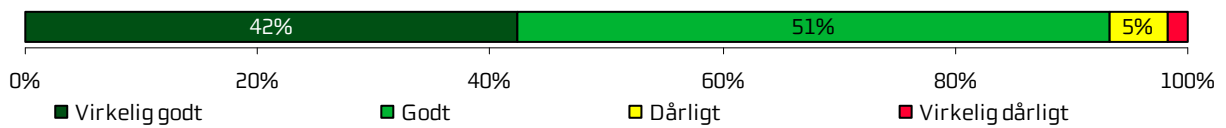
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

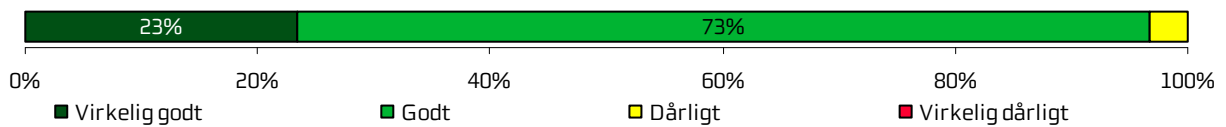
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=51)



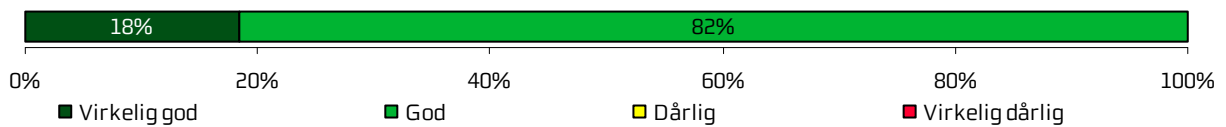
Samlet indtryk af besøg (n=59)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=60)



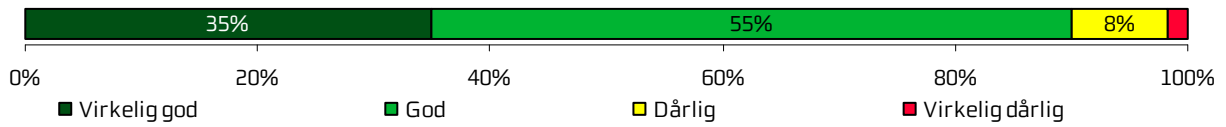
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=60)



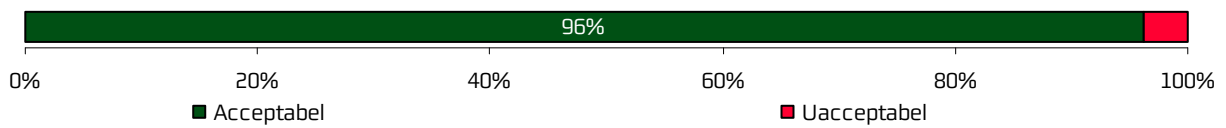
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	88 %	96 %	94 %	100 % *	95 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	96 %	93 %	100 %	95 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	97 %	90 % *	-	94 %	90 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	96 % *	-	100 %	96 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

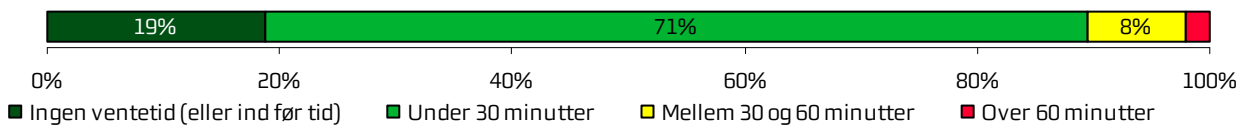
Oplevelse af modtagelsen (n=60)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=53)



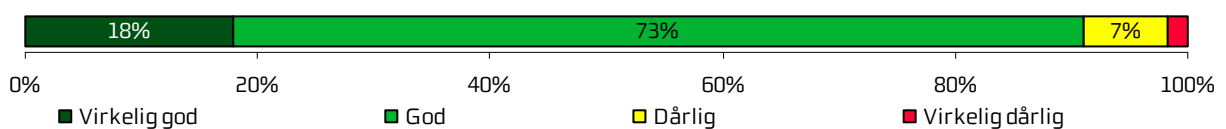
Længde af ventetid i venteværelse (n=48)



Information om ventetid ved fremmøde (n=42)



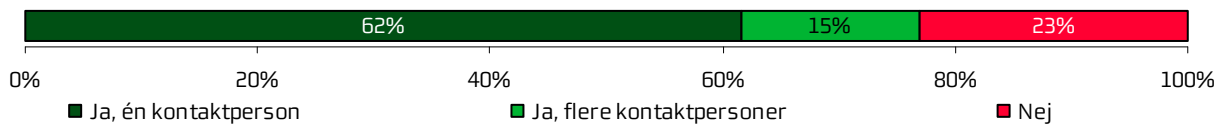
Indretningen i venteværelset (n=56)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	90 %	99 % *	98 % *	99 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	96 %	94 %	96 %	96 %	88 % *	93 % *
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?	12 %	51 % *	50 % *	55 % *	37 % *	44 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	82 %	87 %	90 %	80 % *	83 % *

Personale

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



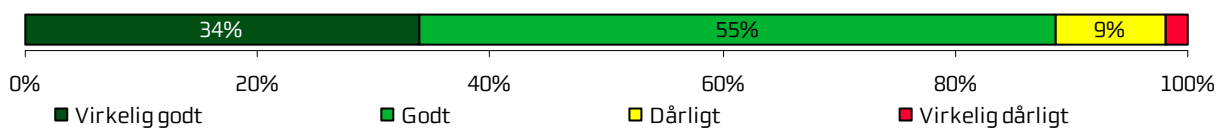
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=0)



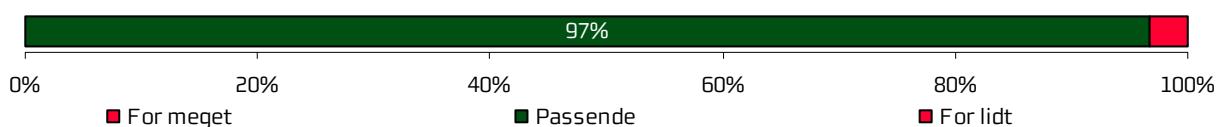
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=0)



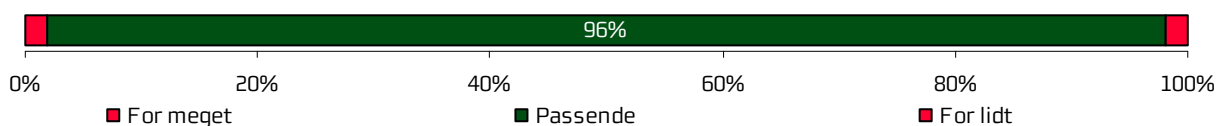
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=53)



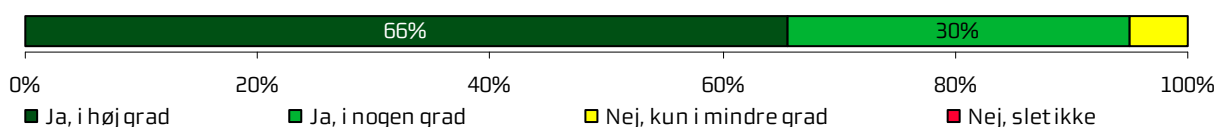
Medinddragelse af patienter (n=61)



Medinddragelse af pårørende (n=54)



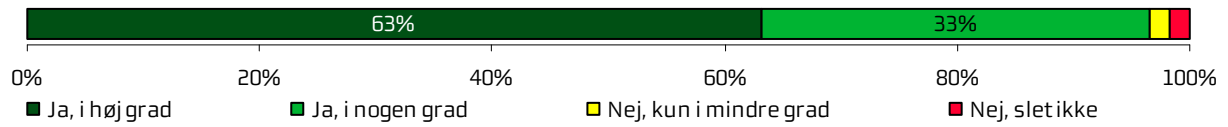
Personalet lyttede med interesse (n=61)



	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)	77 %	78 %	73 %	81 %	66 %	75 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	-	78 %	73 %	87 %	76 %	84 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	-	100 %	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	89 %	94 %	91 %	97 %	91 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	95 %	93 %	94 %	89 % *	92 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	96 %	96 %	91 %	95 %	83 % *	88 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	95 %	93 %	98 %	93 %	95 %

Personale (fortsat)

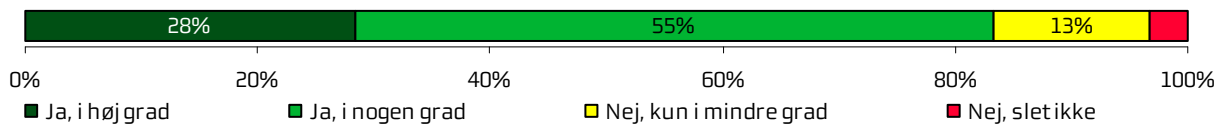
Personalet var gode til deres fag (n=57)



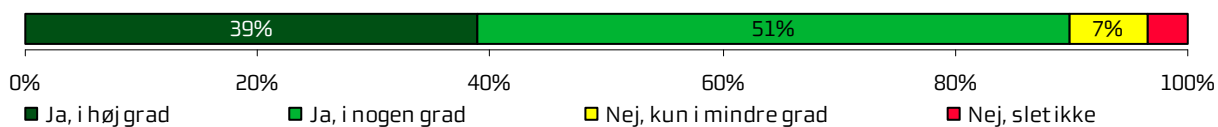
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	97 %	97 %	100 %	95 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

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



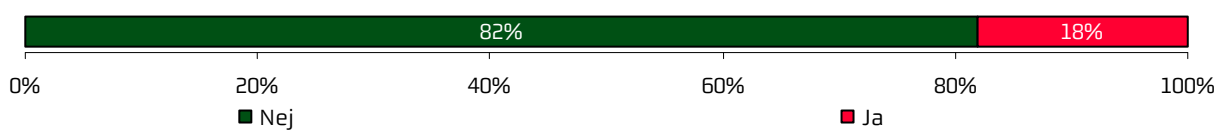
Behandlingen levede op til forventninger (n=59)



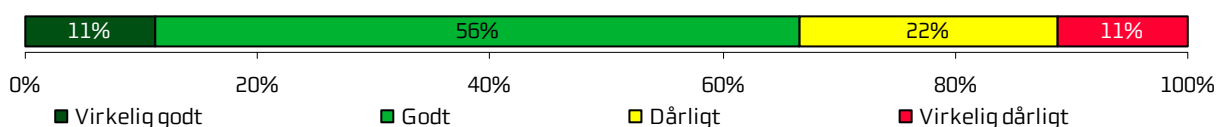
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=51)



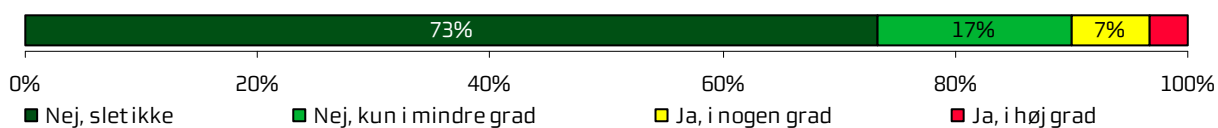
Fejl i forbindelse med besøg (n=61)



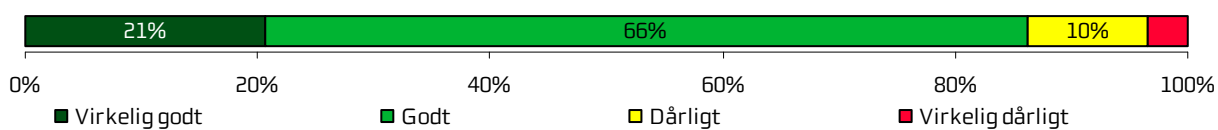
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=60)



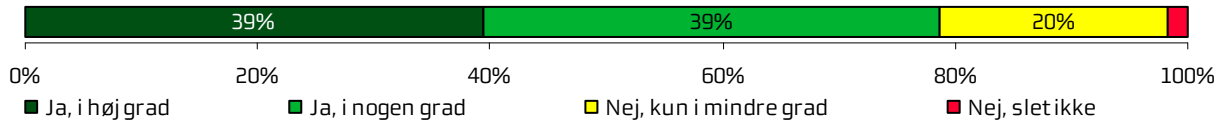
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=29)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	83 %	83 %	89 %	96 % *	89 %	92 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	90 %	88 %	96 %	88 %	94 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	94 %	93 %	99 %	91 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	82 %	88 %	92 %	95 % *	86 %	91 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	80 %	81 %	84 %	42 %	67 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	90 %	79 % *	91 %	91 %	82 %	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	86 %	91 %	93 %	97 %	86 %	92 %

Information

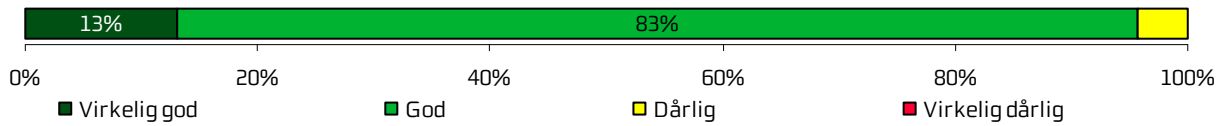
Personalet givet den information, du havde brug for (n=61)



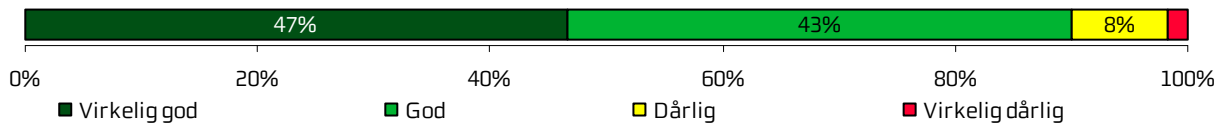
Modtaget skriftlig information (n=39)



Vurdering af skriftlig information (n=23)



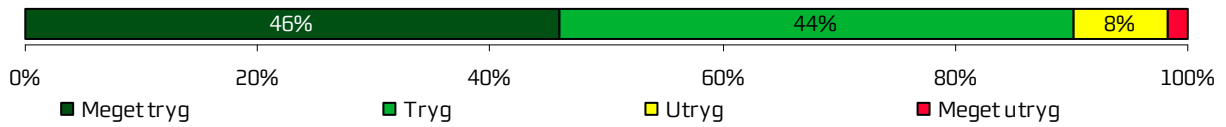
Vurdering af mundtlig information (n=60)



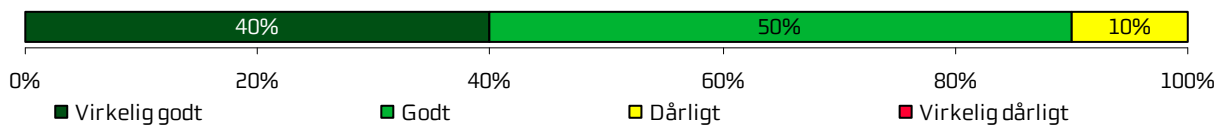
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	79 %	89 %	-	96 % *	90 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	62 %	75 %	70 %	93 % *	65 %	76 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	99 %	98 %	100 %	94 %	97 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	90 %	96 %	93 %	99 % *	96 %	97 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

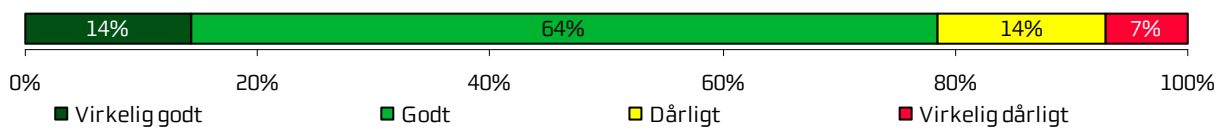
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=61)



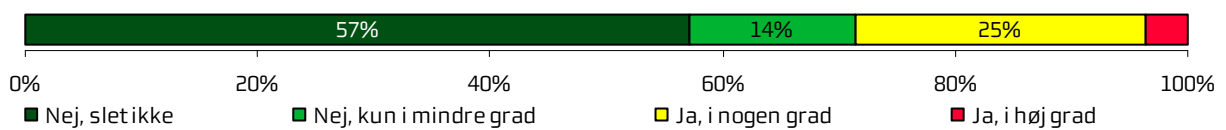
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=14)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=28)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	92 %	92 %	98 % *	90 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	97 %	93 %	100 %	86 %	94 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	79 %	94 %	86 %	91 %	80 %	86 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	71 %	69 %	79 %	82 %	64 %	74 %

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		3
Kommunikation og information		1
Kontaktperson		0
Kvalitet i behandling		5
Pleje		0
Relationer til personale		0
Ventetid		4

Ambulatorium pædiatri

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Modtagelsen
1	Næh.	God
2	Min søn gik selv ind, da jeg havde problemer med at finde en p-plads. Han kan ikke huske, om han snakkede med nogen, inden jeg kom, og der blev vi kort efter kaldt ind.	God
3	De gange vi har været der, har der ikke været nogen, vi kunne melde vores ankomst til. Dog er der efter relativt kort tid dukket en sygeplejerske op og sagt hej.	Virkelig dårlig
4	Fantastisk modtagelse. Den søde sekretær i modtagelsen tilbød at flytte sin bil, så vi ikke skulle holde ulovligt. Det er simpelthen kaotisk at få parkeret og helt uacceptabelt.	Virkelig god
7	Der var ingen i receptionen, da vi ankom. Kunne høre folk, der talte i et lokale.	Dårlig
8	Ved andet besøg var der ikke nogen, man kunne henvende sig til. Det var fint første gang.	God
9	Den ene gang kom jeg, og der var ingen, der vidste noget. Jeg havde en aftale om at afgive nogle informationer angående min søn, men der var ingen, som vidste, hvordan de skulle skrive det i journalen	Uoplyst
10	Der var ingen modtagelse, og igen måtte vi vente 15-20 minutter. Træls når man har haft travlt for at nå det til tiden.	Uoplyst
12	Der sad ingen i "receptionen". Der sad tre til fire personer bag glasset. Det lignede, de holdt kaffepause. Jeg stod og ventede i ti minutter. De så mig, men ingen kom ud for at hjælpe. Til sidst begyndte jeg at kigge ind i lokalerne for at finde hjælp/melde mig. Der fandt jeg så den læge, jeg skulle til hos.	Dårlig
15	Det er ikke så ofte, at der sidder en og tager imod, når man kommer.	God
19	Nej, det har vi ikke. Vi er utrolig glade for dem deroppe. Både NN og vores nye læge, som jeg desværre ikke husker navnet på.	Virkelig god
24	Venlige, imødekommende og smilende personale.	God
26	Der var ingen sygeplejersker på arbejde.	Dårlig
28	Tom skranke. Ingen personlig melding af ankomst.	Dårlig
30	Der er ingen modtagelse, kun en ventesal. Man ved derfor ikke, om man er registreret i systemet. En scanner til sygesikringsbevis, hvor man kan se, at man har en tid, ville være super.	Dårlig
31	Ventetiden ved forrige besøg var over 60 minutter. Dette er ikke acceptabelt. Især ikke når det drejer sig om børn!	God

Ambulatorium pædiatri

Hvilke(n) fejl oplevede du?





ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Fejlhåndtering
2	Aftalen var, at lægen skulle ringe os op med henblik på indlæggelse på et andet sygehus. [Men det skete ikke], så der gik [næsten to måneder], før vi fik afklaring. Henvendte mig [] og fik besked om, at de ville rykke. [To uger senere] var der telefonsvarer pga. sygdom. [Vi blev] bedt om at ringe [dagen efter], og da sygeplejerske fandt ud af, hvad der lå til grund for den manglende kontakt, gik det hurtigt. Super professionelt af sygeplejersken. Både Horsens og det andet sygehus.	Virkelig godt
3	Mit største problem er, at jeg ikke tror, at lægen tror på mig, når jeg fortæller om min datters symptomer. Meget frustrerende!!	Uoplyst
5	Glemte at give nye recepter på medicin. Fandt selv ud af det. Glemte at videregive oplysning til andet sygehus om nye blodprøver. Ringede selv direkte om en tid på andet sygehus. Måtte selv ringe og spørge til blodprøver efter lang tid. Viste sig, at medicinen skulle sættes op.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Fik ikke taget relevante blodprøver, selvom de blev efterspurgt.	Godt
9	Lægen var kørt til andet sygehus i stedet for Horsens en af gangene. Det tog så lige et par timer...	Godt
13	Samarbejdet mellem andet sygehus og Horsens børneambulatorie.	Godt
16	Manglende bestilling af blodprøver.	Godt
18	Manglende svar på prøve, som var blevet taget. Har haft ringet foreløbig fire gange, men mangler stadig svar, da lægen ikke kontakter mig.	Virkelig dårligt
20	Ved vores besøg fik vi udleveret et kontaktkort med to navne på, nemlig læge NN og sygeplejerske NN. Det første besøg var rigtigt positivt, og vi fik et rigtigt godt indtryk og havde stor tillid til det, vi fik at vide. Vi fik så en ny dato, hvor vi skulle komme til ambulatant kontrol. Vi ventede ca. 45 minutter i ambulatoriet, uden at vi fik besked om forsinkelsen. Og til vores overraskelse var det en ny sygeplejerske og læge, vi skulle ind til. Den pågældende læge havde ikke kendskab til forløbet omkring vores barn, og vi måtte fortælle historien igen.	Dårligt
30	De prøver, vi skulle have tilbagemelding på, havde lægen ikke modtaget. Vi fik en telefontid to måneder senere. Her havde de stadig ikke fundet et svar. Vidste vist ikke, hvor prøverne var eller hvad der skulle svares på. Helt utilstrækkelig, når man har med børn at gøre.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Personalet havde en forkert journal med til samtalen. Det blev opdaget, fordi vi, forældre, ikke kunne genkende de tal (vægt/højde), personalet refererede til.	Godt

Ambulatorium pædiatri

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?





ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Samlet indtryk
5	Tilfreds med andet sygehus. :-)	Dårligt
9	Meget forvirrende med to typer af læger []. Vi ved ikke, hvad vi kommer for. Skulle have svar på en scanning, og der var så en tredje læge NN. Nu er det næsten et år siden, og vi har stadig ikke snakket med en læge angående vores tvivl.	Dårligt
11	Vi er blevet lovet samme læge, hver gang vi kommer til planlagt undersøgelse. Dette leves der ikke op til.	Godt
12	Alt for langt tidsrum fra henvisning fra lægen til dato for indkaldelse. Min datters tjek tog maksimum ti minutter, så forstår ikke, hvorfor der først kunne findes en tid [FLERE MÅNEDER], efter vi var hos lægen. I den mellemliggende tid havde hun det jo skidt.	Godt
14	Har været der i flere henseender. Blandt andet søvnbesvær. Jeg kunne godt ønske, at vi var blevet anbefalet at prøve en kugle-/kædedyne i den forbindelse. Mange måneder er gået, men da jeg selv hørte om dem, lejede jeg en, med et fantastisk resultat. Ærgerligt, at det tog så lang tid. Og at man åbenbart selv skal kende til sådanne hjælpemidler for at få den rette hjælp.	Godt
15	Meget kompetent personale, der virkelig lytter og lader vores erfaring bestemme/påvirke behandlingsindsatsen. Skiftende læger (tre forskellige på tre besøg), men gennemgående sygeplejerske.	Virkelig godt
23	Der er gået for lang imellem, og der er ikke styr på, HVOR man skal hen til de forskellige ting. ØV.	Godt
25	Vi er flere gange blevet lovet, at det er samme læge hver gang. Dette leves der ikke op til. Der er ny læge hver gang (næsten).	Godt
27	Er meget glad for sygeplejerske NN. Hun er meget dygtig og vores søn NN synes, at alt hvad hun mente omkring hvad der skulle ske var OK. Hun var god til at forberede ham på, hvad der skulle ske, også til næste aftalebesøg.	Virkelig godt
30	Mit barn får medicin for ca. 100 kr. pr. dag. Vi oplever, at der er lidt en ligegyldighed omkring respons på prøverne, som vi har fået taget på andre sygehuse. Det er derfor utilstrækkeligt, at man ikke holder bedre styr på, hvor prøver tages og får samlet data.	Virkelig dårligt
31	Vi har haft lidt bøvl omkring tolkning til samtalerne. NN's pårørende er døv og har brug for [tolk]. Der har i den forbindelse været uenighed om bestilling af denne.	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
	6	Jeg kunne ønske mig mere viden om medicin, påvirkning, bivirkninger osv.	Godt
	17	Jeg kunne ønske mig god information og en fornemmelse af, at de vidste noget om []børns tidlige pubertet.	Dårligt
	21	Vi fik nogle spørgsmål, [der var svære at forstå.]	Godt
	27	Tillidsfuldt personale, der lytter og rådfører professionelt.	Virkelig godt

Ambulatorium pædiatri

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

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Samlet indtryk
 13	Angående []fejl. Vi fik ikke ret meget at vide om, hvordan den ville påvirke vores datter.	Godt
 26	Nej.	Godt
 27	Godt, at vi ikke skal køre helt til andet sygehus mere.	Virkelig godt
 29	Vores første besøg var skuffende. Lægen spurgte og lagde ansvaret for [patientens] astma-medicinering over til mig. Vores andet besøg var langt bedre og lægen mere kompetent!	Uoplyst

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	Det er ikke smart, at en læge aftaler at ringe til en patient, hvis der ikke følges op på det ved en sygdomsmedling. FORSLAG: Aftal, at hvis man IKKE er blevet ringet op inden en uge/14 dage, skal patienten tage kontakt igen. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
3	Hvis ikke jeg havde mødt denne mistroiskhed, ville jeg mene, det havde været et godt forløb. Men det bliver jo ret frustrerende, når man ikke bliver troet på. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
5	Der skal være styr på det, når det har med børn at gøre. Forældre er usikre i forvejen. [Kvalitet i behandling]	Dårligt
8	Mere sammenhæng i forløbet under udredning. Det er for lang tid at vente i flere måneder på svar på prøver! [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
12	Fra jeg fik en henvisning fra min læge, gik der mere end en måned, før jeg modtog brev om indkaldelse. Den dato lå tre måneder ude i fremtiden, altså i alt fire(!) måneder fra lægebesøg til ambulatorium. Jeg ringede og klagede og fik så også en tidligere tid, men synes ærligt talt, det var lidt groft, at det skulle være nødvendigt. Især fordi undersøgelsen kun varede maksimum ti minutter. [Ventetid]	Godt
15	Kommer med to børn hver gang, og det er planlagt flot, at de kommer ind sammen. Ved første besøg fik jeg ikke en ny tid med, hvilket ville have været en tryghed for os i forhold til behandling og vurdering. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	Alt for lang ventetid på selve undersøgelsen. [Ventetid]	Dårligt
18	Har været meget tilfreds frem til, at det nu er et andet sygehus, det hele er lagt ind under. Vi får ikke svar på prøver, og vi kan ikke findes i systemet, som åbenbart også er nyt. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
22	Flotte faciliteter. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
24	Der kunne godt være bedre parkeringsforhold. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
26	Lidt flere stole i venteværelset. [Fysiske rammer]	Godt

