

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Børne Ambulatorium Herning

Børneafdeling

Hospitalsenheden Vest

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:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	188
Afsnittets svarprocent:	47%

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).

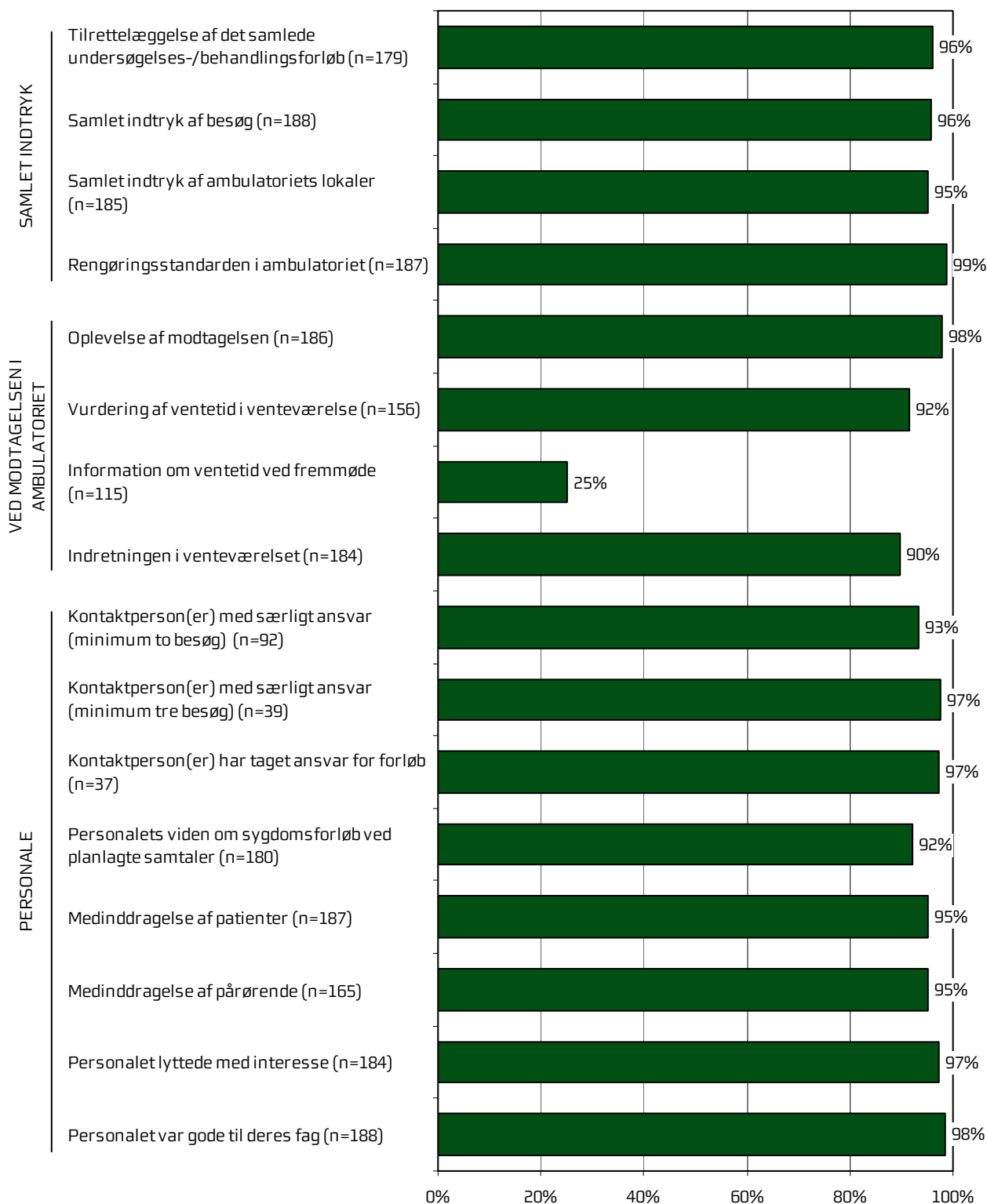
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

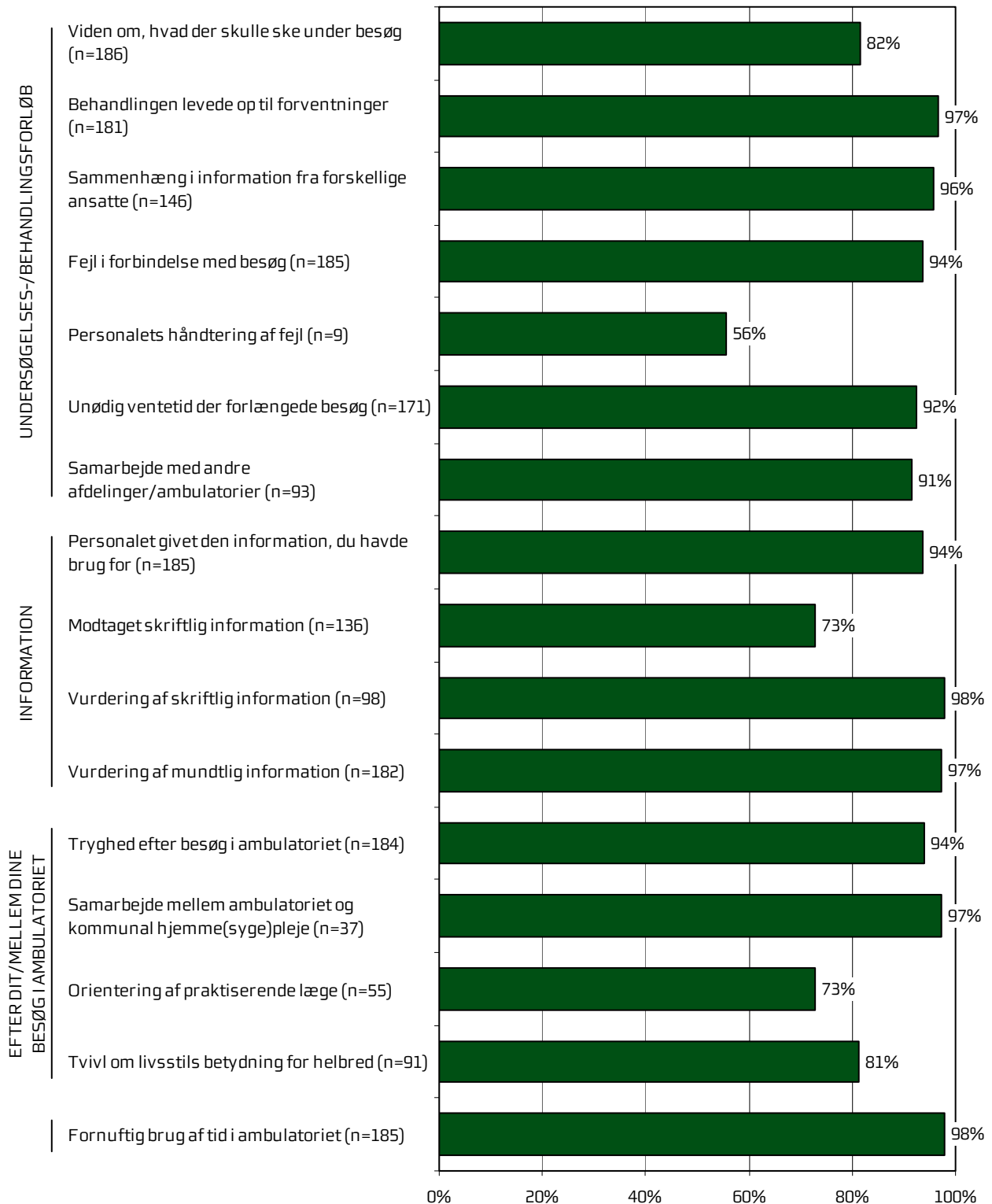
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Børneambulatoriet

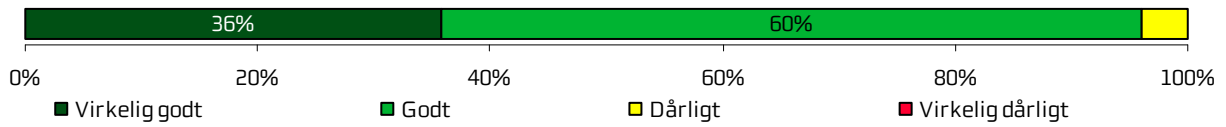
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

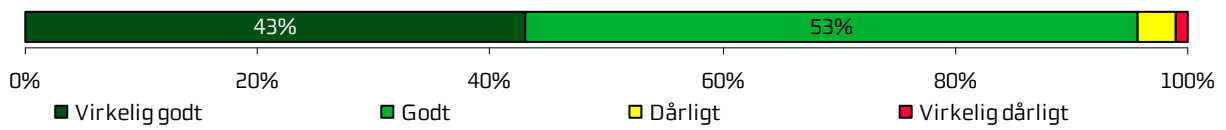
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

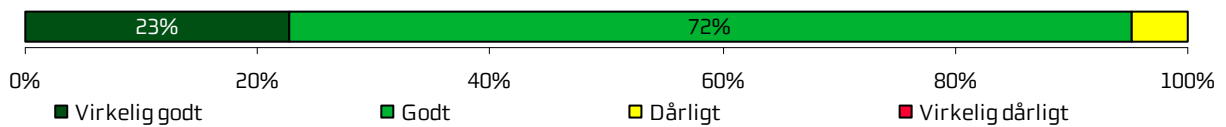
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=179)



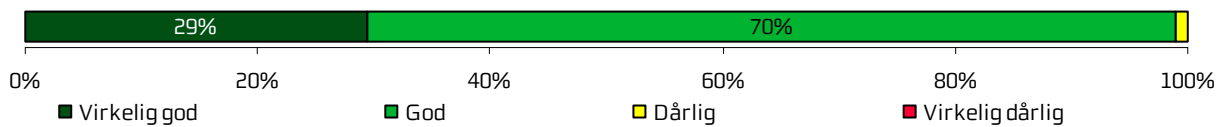
Samlet indtryk af besøg (n=188)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=185)



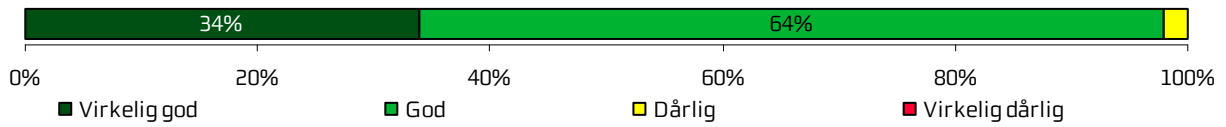
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=187)



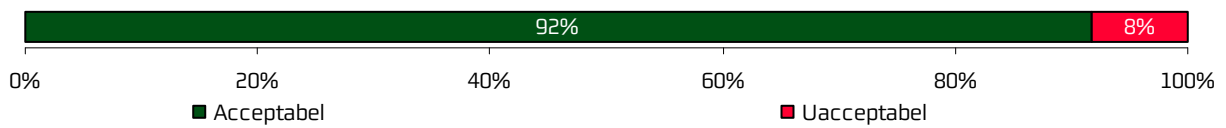
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	96 %	95 %	94 %	99 % *	88 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	98 %	95 %	100 % *	93 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	93 %	-	100 % *	83 % *	95 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	99 %	99 %	-	100 %	96 %	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

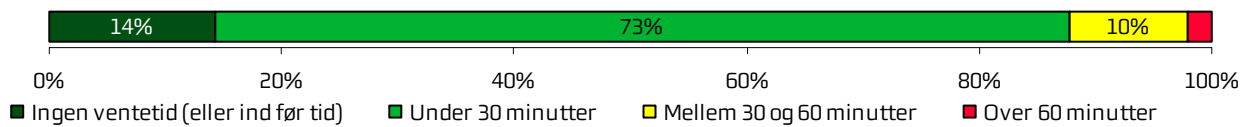
Oplevelse af modtagelsen (n=186)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=156)



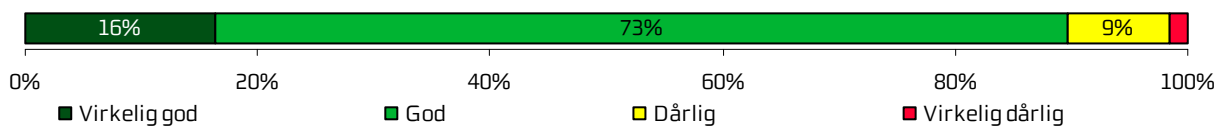
Længde af ventetid i venteværelse (n=147)



Information om ventetid ved fremmøde (n=115)



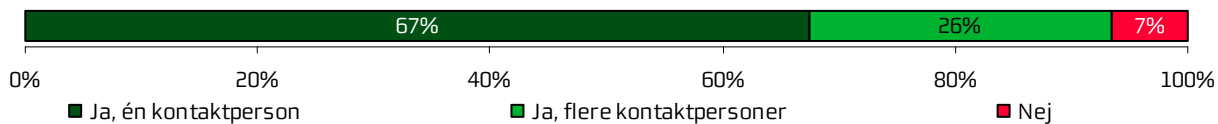
Indretningen i venteværelset (n=184)



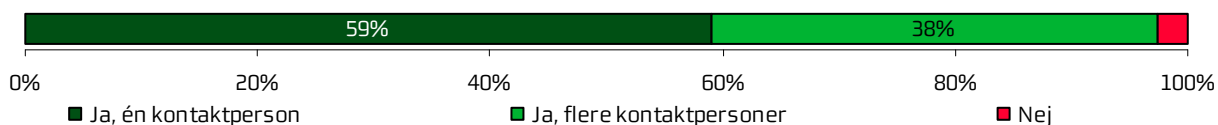
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	99 %	95 %	100 % *	95 %	99 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	95 %	89 %	100 % *	88 %	94 %
Hvor lang var ventetiden 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?	25 %	22 %	34 %	61 % *	22 %	43 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	82 % *	83 % *	99 % *	73 % *	90 % *

Personale

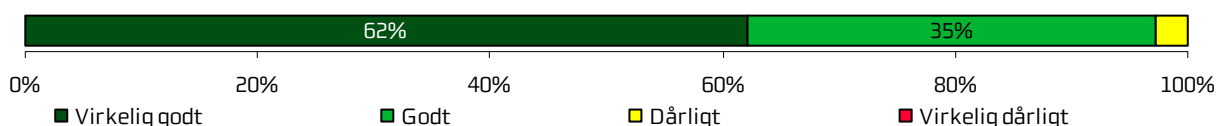
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=92)



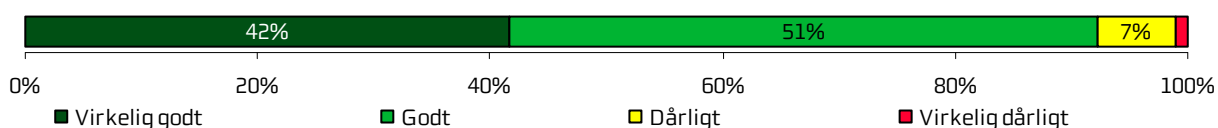
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=39)



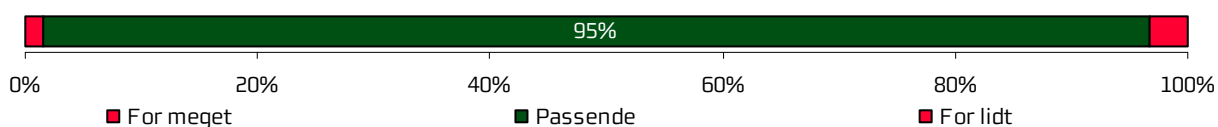
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=37)



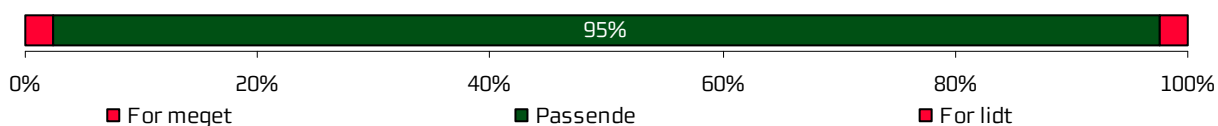
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=180)



Medinddragelse af patienter (n=187)



Medinddragelse af pårørende (n=165)



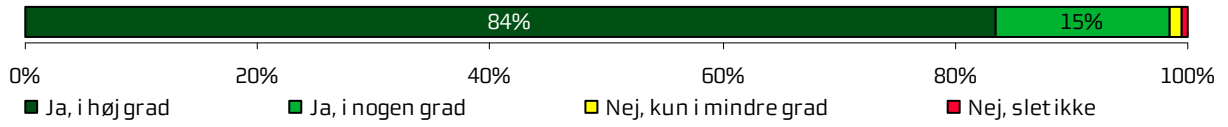
Personalet lyttede med interesse (n=184)



	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)	93 %	88 %	92 %	94 %	62 % *	82 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	97 %	96 %	92 %	97 %	70 % *	88 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	-	100 %	97 %	99 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	94 %	96 %	100 % *	88 %	94 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	91 %	100 % *	87 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	97 %	95 %	95 %	80 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	97 %	99 %	95 %	100 % *	91 % *	96 % *

Personale (fortsat)

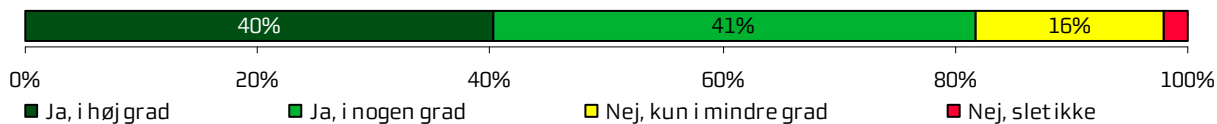
Personalet var gode til deres fag (n=188)



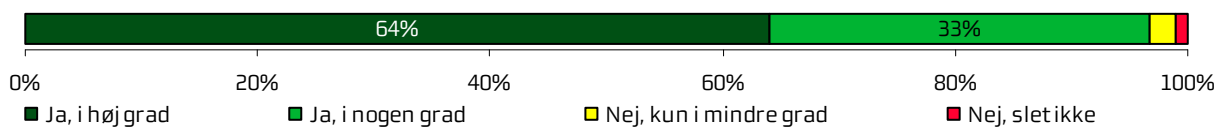
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	98 %	98 %	96 %	100 %	93 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

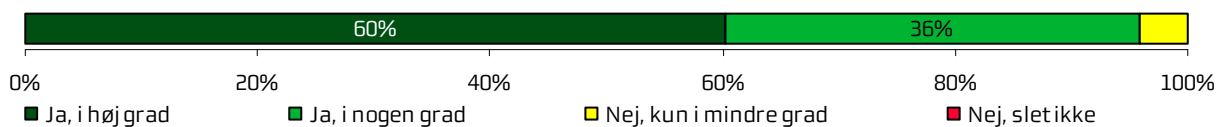
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=186)



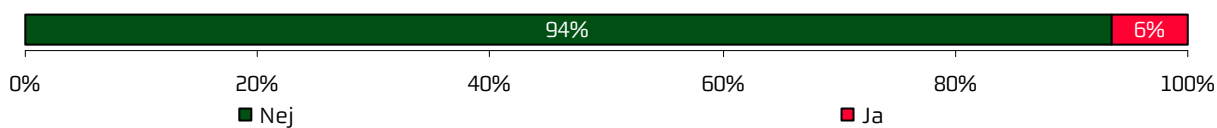
Behandlingen levede op til forventninger (n=181)



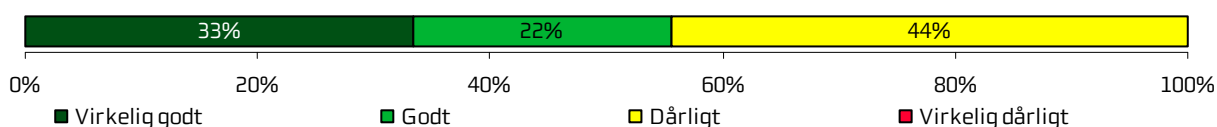
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=146)



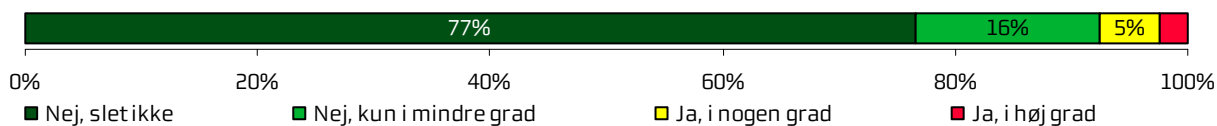
Fejl i forbindelse med besøg (n=185)



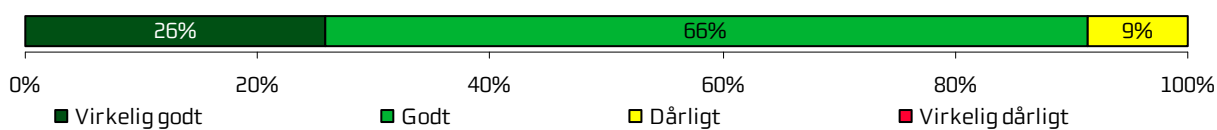
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=171)



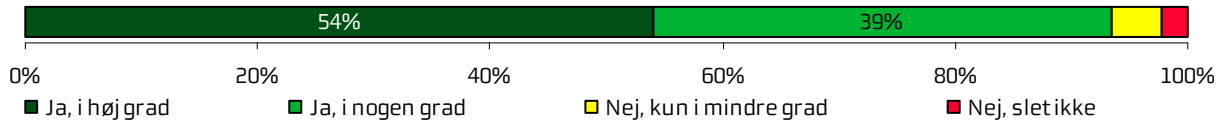
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=93)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	82 %	87 %	80 %	98 % *	79 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	93 %	92 %	99 %	88 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	96 %	97 %	94 %	99 %	90 % *	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	91 %	95 %	98 % *	86 % *	94 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	56 %	67 %	70 %	90 %	59 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	92 %	91 %	86 % *	97 % *	77 % *	89 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	91 %	88 %	90 %	99 % *	86 %	93 %

Information

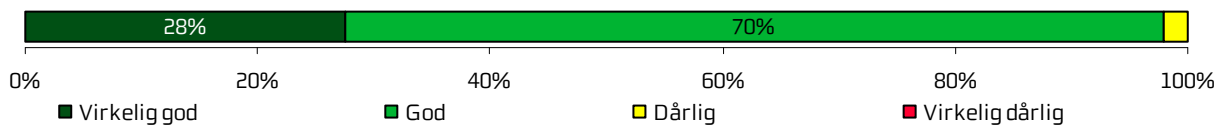
Personalet givet den information, du havde brug for (n=185)



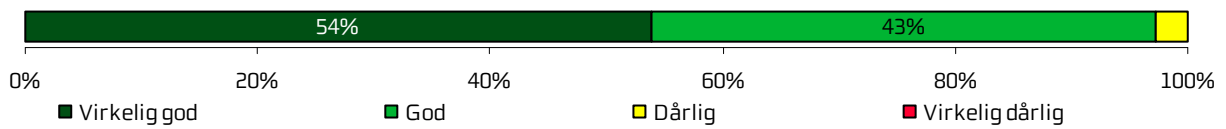
Modtaget skriftlig information (n=136)



Vurdering af skriftlig information (n=98)



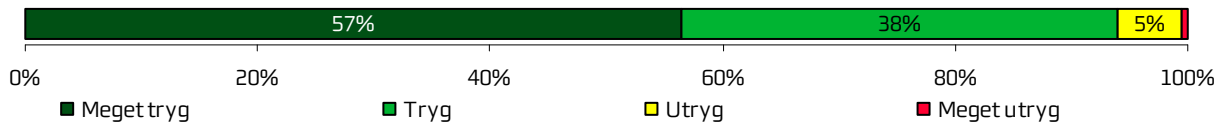
Vurdering af mundtlig information (n=182)



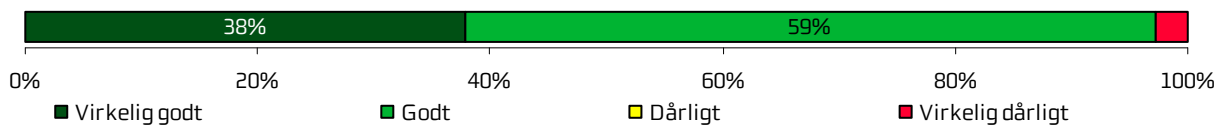
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	94 %	-	99 % *	81 % *	93 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	73 %	63 %	64 %	91 % *	39 % *	69 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	98 %	95 %	100 %	96 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	99 %	97 %	100 % *	87 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

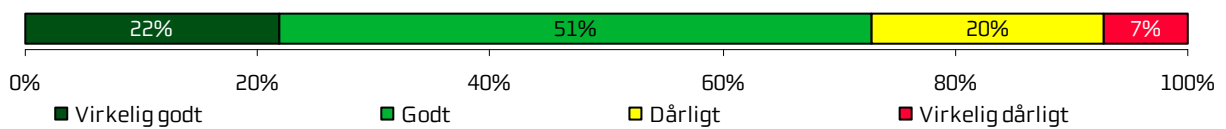
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=184)



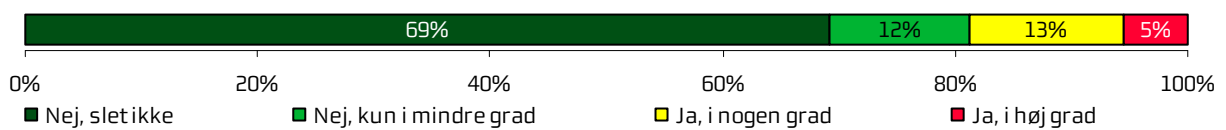
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=37)



Orientering af praktiserende læge (n=55)



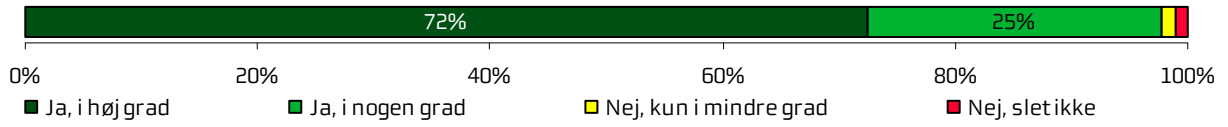
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=91)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	95 %	98 % *	90 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	97 %	86 %	94 %	99 %	86 % *	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	73 %	67 %	72 %	99 % *	73 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	81 %	77 %	86 %	82 %	63 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=185)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	97 %	94 %	100 % *	92 % *	97 % *

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	9
Kommunikation og information	4
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	6
Pleje	1
Relationer til personale	9
Ventetid	3

Børne Ambulatorium Herning

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Modtagelsen
2	Venlighed og imødekommenhed blandt personalet i børneambulatoriet. Skaber god trykthed for barnet/forældre. "At der bliver taget hånd om en".	Virkelig god
3	God modtagelse. Kort ventetid i fint lokale, hvor [mit lille barn] kunne lege.	God
5	Uvenlig sekretær, som havde travlt med at tale i telefon.	Dårlig
8	De henviste til det nye system, hvor man selv skulle skanne sig ind for at sige, at man var kommet. Synes det ville være fint, hvis det stod i brevet til indkaldelsen...	God
9	Venligt personale, der viser en til rette.	Virkelig god
10	Personalet på børneambulatoriet: Herning samt afdeling C2 har givet min datter og mig en ovenud professionel og virkelig god behandling hver gang. De er SÅ søde, behagelige og meget forstående. Supert personale på de to afdelinger.	Virkelig god
12	Alt for mange mennesker. En dame i receptionen var yderst stresset og irriteret.	Dårlig
14	Jeg synes, det er rarest at komme, mens børnene er små. Det er ikke så rart at komme, når barnet er [teenager], for så er man ikke voksen men heller ikke barn mere.	God
16	Vi kom i meget god tid, så den ventetid, vi oplevede, var selvforskyldt.	God
17	NNs forældre var med.	God
18	Nej.	God
19	Vi kommer der [regelmæssigt], da [patienten] bliver vaccineret mod [allergi].	Virkelig god
23	Ja.	Virkelig god
24	Enkelte medarbejdere virkede stressede, og var knap så smilende.	God
25	Lidt mere imødekommenhed havde været rart i stedet for bare at kigge op: "Ja, navn?".	God
28	Selve skiltningen var ikke særlig god, men der var rigtig venlig betjening.	God
30	Det er rart, at man bliver modtaget med et smil.	God
31	Man bliver altid taget godt imod.	Virkelig god
35	Vi gik forkert.	God
36	Vi tjekkede blot ind med sygesikringsbevis og ventede i ventesalen. Fik en rigtig god modtagelse, da sygeplejersken kom. Det var den første kontakt, vi havde. Vi havde ikke kontakt til skranken ved modtagelse.	God
37	Modtagelsen var ok, men tænker, at man sagtens i et børneambulatorium kan hilse på børnene i form af et hej.	God
38	Sur sekretær der talte i telefon.	Dårlig
40	Der var intet personale til at tage imod, men en beskrivelse af, hvad vi skulle gøre. Det var okay for os.	Uoplyst
42	Vi er rigtig tilfredse med vores modtagelse i ambulatoriet.	Virkelig god
43	Forvirring.	Uoplyst

✎ 44	Lidt mere smil og venlighed ville være godt.	God
✎ 46	Det var sjovt og rigtig godt.	Virkelig god
✎ 47	Det var en rigtig positiv oplevelse.	Virkelig god
✎ 50	De var gode til hurtigt at lave en tidsplan. Det gjorde mig tilpas!	God
✎ 51	Hvis man ikke havde været der før, ville det være svært at finde ventestedet, da det er på en gang på en underliggende etage.	God
✎ 52	Jeg husker, den var god nok. Dog en del ventetid efter modtagelsen.	God
✎ 53	Personalet var flinke, men glemte os.	God
✎ 54	Dog oplevet to gange at blive glemt. Efter lang ventetid henvendte vi os og fandt ud af, at de alligevel ikke havde fået sygeplejersken givet besked om, at vi kom. Dette medførte et MEGET træls besøg! Stor frustration!	God
✎ 57	Kun gode kommentarer herfra. Man bliver altid mødt med et smil, og man føler sig tryk ved jer.	God
✎ 58	I er altid alle sammen så venlige og siger altid "HEJ" :-)	Virkelig god
✎ 59	Imødekommende og smilende.	Virkelig god
✎ 63	Ny scanner var opsat, så vi skulle bare køre sygesikringskortet igennem. Enkelt og effektivt.	Virkelig god
✎ 64	Vi har intet at klage over.	Virkelig god
✎ 66	I er altid søde og meget imødekommende. Der tages tid til at spørge ind til, hvordan vi har det. Der er også plads til at høre, hvordan søskende har det og historier, der skal fortælles. Det betyder meget for os!! :-)	Virkelig god
✎ 68	God og venlig betjening.	Virkelig god
✎ 69	Vi var så heldige, at der var to hospitalsklovne i venteværelset. Det littede, at der var en sjov og hyggelig atmosfære.	Virkelig god
✎ 73	Rigtig søde sygeplejersker!	God

Børne Ambulatorium Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
7	Vi havde aftalt, når en af NN's problemer kom, skulle vi komme med det samme. Men når vi ringede, skulle vi vente til dagen efter, og det er jo ret flot, når problemet forsvinder igen efter nogle timer.	Uoplyst
11	Besked om aflysning af aftale. Mangel på læge under samtale.	Godt
14	At min søn aldrig fik lavet en løbetest, før vi selv ringede og sagde, at nu var det nødvendig.	Godt
19	Manglende indkaldelse til en vaccination, som gjorde, at NN blev sat tilbage i behandlingen.	Virkelig godt
41	Fik at vide, at en aftale var aflyst i sidste øjeblik.	Dårligt
43	Henvi sning til blodprøve: bestille tid? Oplever ofte det ikke er bestilt. Registrering/respons på svar: høre intet eller melder forkert.	Uoplyst
54	Gav medicin, udførte test. Måtte bede os komme igen, fordi der SKULLE have været foretaget en anden test, inden der blev givet medicin. Indimellem hovedløst!	Dårligt
60	Jeg havde forventet en fysisk test, men skulle kun puste.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
67	Forkert installation på pumpen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
70	Glemte en glutenallergitest.	Virkelig godt
74	Der blev taget en kort EKG i stedet for en lang. Det blev kun lavet om, fordi vi selv gjorde opmærksom på det.	Dårligt

Børne Ambulatorium Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Spørgeskemaet er udfyldt i forbindelse med vores sidste besøg i ambulatoriet. Vores søn har [flere] gange tidligere været henvist, hvor vi på ingen måde har været tilfredse eller har oplevet vores besøg i ambulatoriet positivt. Vi oplevede en arrogance uden lige og en manglende forståelse eller ønske om at lytte til, hvad vi beskrev i forhold til vores søn. Der blev ikke udført relevante undersøgelser eller lyttet til, hvad vi fortalte vores sundhedsplejerske havde givet udtryk for. Der herskede en overbevisning fra starten af besøget om, at problemerne med vores søn skyldtes os som forældre, hvilket på ingen måde havde noget på sig. Generelt [nogle] rigtig ubehagelige tidligere besøg, som i den grad havde bragt os i forsvarsposition til det [sidste] besøg. Vores overbevisning er, at havde man villet lytte til os, vores sundhedsplejerske samt foretaget relevante undersøgelser ved de første besøg, havde vi højst sandsynligt allerede, da vores søn var [nogle] måneder gammel fundet ud af, at han er allergisk overfor [flere ting] og vi kunne have haft en helt anden tid fra han var [under et år og to år frem]!! I stedet har forløbet præget vores familie meget negativt, medført stress, udmattelse, fysisk sygdom som følge af stress og pres og manglende søvn (vores søn var over et år inden han sov to sammenhængende timer), langtidssyggemelding, mistet job, frustrationer, bebrejdelser og jeg kunne blive ved. Heldigvis trak vi det gode lod i lotteriet ved vores sidste besøg i ambulatoriet, og fik denne læge til at foretage en blodprøve, idet vi som ved tidligere besøg fastholdt, at han var allergisk/havde ondt i maven (denne gang havde vores søn også selv fået et sprog og kunne sætte ord på altid at have ondt i maven), og ganske rigtig viste blodprøven at han VAR allergisk, hvilket lægen var overrasket over, var rigtigt. Og allerede meget kort tid efter med [allergivenlig] diæt er vores verden blevet en helt anden med en glad dreng, der har det meget bedre og som sover bedre. Så derfor er det vigtigt for os at påpege at havde der været en spørgeskemaundersøgelse i forbindelse med de [] første besøg, vi havde i ambulatoriet, ville svarene have set meget anderledes ud! Samlet set et meget frustrerende forløb for os som forældre, der ikke var i tvivl om, at vores søn havde ondt og derfor skreg af smerte, men blev mødt på en måde således, at vi indimellem blev bragt i tvivl, men heldigvis valgte vi at lytte til vores eget instinkt og overbevisning, og ikke følge ambulatoriets læges råd om at lade drengen ligge for sig selv og skrike, for han fejlede INTET. Men godt vi valgte at give vores dreng tryk, omsorg og kærlighed således at vi passede på ham i alle henseender, også i hans psykiske udvikling!	Virkelig dårligt
6	Jeg synes ikke, at de havde sat sig nok ind i sagen. Vi måtte selv fortælle alt, hvad der var sket i forløbet. Virkede, som om der enten ikke stod noget i journalen, eller at de ikke havde læst, hvad der stod. De vidste f.eks. ikke noget om den behandling hos fysioterapeuten, som [patienten] havde været igennem. Følte, at det var os, som skulle konkludere om [patienten] fejlede noget eller ej.	Dårligt
8	Ja pga. den 45 minutters ventetid allerede [om morgenen]. Synes måske godt lige, at de kunne fortælle det, når man nu tjekkede ind!	Godt
9	Super godt indtryk. Der er stor viden, og personalet udstråler stor medfølelse og ro/tryk.	Virkelig godt
15	"Fejlen" var, at der den første gang, vi var der, var en del ventetid, fordi lægen, der skulle undersøge min søn også havde travlt med andre patienter. Så vi var der et par timer i stedet for måske en halv time.	Godt
19	Det er en rigtig god afdeling. NN har været fantastisk, i de år vi er kommet der.	Virkelig godt
20	Et trygt sted at komme, hvor der er styr på tingene. Læger/sygeplejersker har en stor viden og er meget kompetente. De er lyttende/lydhør over for vores oplevelser/erfaringer :-)	Virkelig godt
21	Der var tid til mine spørgsmål og det, jeg ville fortælle.	Virkelig godt
24	Vi har været til flere behandlinger/konsultationer, hvor vi blot sad og gentog os selv fra øvrige konsultationer.	Dårligt
25	Jeg var lidt træt af, at der skulle tages blodprøver på mit barn. Ikke selve blodprøverne men det at vi ventede i næsten en time på at få dem taget med et træt og sultent lille barn, der var ved at være træt af at være "låst fast" på sygehuset.	Godt





✎ 28	Virkelig pædagogisk læge og sygeplejerske. Skønt!	Virkelig godt
✎ 31	Jeg synes bare, at personalet er rigtig gode til at forklare og snakke med børnene. Det giver en god ro på min datter.	Virkelig godt
✎ 35	Undrer os over svar med post og ikke samtale.	Godt
✎ 36	Der var en rigtig god kemi mellem min søn NN og sygeplejersken, der virkelig var interesseret i, hvordan han har det, og vil gerne finde svar på, hvorfor han får anfald af vejrtrækningsproblemer.	Godt
✎ 40	Dejligt at opleve, at det var patienten, der blev talt direkte til og ikke forældre. Det gav et nærværende indtryk og stor trykthed for vores pige.	Virkelig godt
✎ 43	Generelt indtryk er desværre forvirring, hvor man føler, der ikke er styr på ret meget.	Dårligt
✎ 46	Det har hjulpet rigtigt meget. Jeg kunne ikke vente med at komme der op [til mine jævnlig aftaler].	Godt
✎ 47	Igen et rigtig godt forløb med kort ventetid.	Virkelig godt
✎ 48	Både læger og sygeplejersker har håndteret vores situation både professionelt og personligt.	Virkelig godt
✎ 49	Yderst professionelt personale, seriøse og dygtige til deres job. Meget venlige (gode til børn).	Virkelig godt
✎ 54	Føler ikke, at personalet er forberedt. Læser først journal, når vi sidder der!	Dårligt
✎ 55	Lægen var virkelig god til at forklare NN, hvad der skete omkring hende. Hun var på intet tidspunkt utryk.	Godt
✎ 57	Ikke rigtig. Kun, at jeg synes, det føles virkelig rart, når man kan mærke, at lægerne interesserer sig for én, og det oplevede jeg i høj grad.	Virkelig godt
✎ 59	Vores kontaktperson var professionel, havde god fornemmelse for hvordan børn skal "håndteres", havde stor viden og tog os seriøst. Stor ros til børneambulatoriet.	Virkelig godt
✎ 61	Kompetent personale der fik min datter til at føle sig tryk.	Virkelig godt
✎ 63	Utrolig rart, at både lægen og sygeplejersken var de samme som ved tidligere besøg i ambulatoriet.	Virkelig godt
✎ 64	Som sagt, fik vi en rigtig god oplevelse hos jer.	Virkelig godt
✎ 66	I er gode til at informere og gøre det, I fortæller forståeligt. Tager den tid, der skal til, så vi føler os trykke.	Virkelig godt
✎ 68	God og let forståeligt.	Godt
✎ 74	Meget ventetid ovre ved [en behandling] og blodprøveafdelingen.	Godt

Børne Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Synes det er et problem, at man efter konstatering af mælke- og ægallergi bliver henvist til vejledning ved egen læge, som i stedet blot henviser til en diætist, hvortil der er lang ventetid, og dermed bliver man som forældre overladt til selv at finde ud af, hvad det indebærer at være allergiker. Savner mere information eller i hvert fald oplysning om, hvor det kan søges/finde henne. Sundhedsstyrelsen og [Astma-Allergi Danmark] har fine pjecer, som havde været gode at få med i forbindelse med konstateringen. Så havde vi haft et udgangspunkt for at søge oplysningerne. Ligeledes manglede vi viden om, at vores søn var allergisk i forhold til mælkeproteinet og ikke laktosen. Vi var meget forvirret over forskellen i starten og kunne godt have brugt vejledning omkring dette helt fra starten.	Virkelig dårligt
2	Havde ikke så meget brug for den store skriftlige information. Det blev gjort godt mundtligt under besøget, så vi var klar over, hvad den fremadrettede plan var.	Virkelig godt
3	Har kunnet ringe, hvis jeg havde spørgsmål, hvilket er godt.	Godt
4	Det er så lang tid siden, at jeg ikke kan huske det.	Godt
7	Kun, at de ikke gjorde som aftalt.	Godt
13	Vi føler ikke, den skriftlige information, vi fik efter besøget, var tilstrækkeligt dækkende for det videre forløb, og hvad der egentlig kunne være galt med NN.	Godt
15	Lægerne var gode til at forklare, hvad der var galt.	Godt
16	Vi har fuldt ud fået svar på de spørgsmål vi selv havde, samt modtaget yderligere relevant information fra ambulatoriets personale.	Godt
22	Ønsker vedrørende blodprøvetagning og svar på det, var kun, at der "ikke var noget". Ønsker svar på, hvilke sygdomme der blev undersøgt for.	Godt
25	Synes den skriftlige information var god. Den mundtlige var også yderst informativ, men beklageligvis var vi den ene gang alene inde hos en læge, som jeg ikke forstod hvad sagde. Det er ikke rart, når det omhandler ens lille barn.	Godt
27	Vi fik tilsendt et omfattende spørgeskema før besøget, som skulle afleveres ved ankomst. Dette skema blev ikke brugt. Det er spild af tid og ressourcer med spørgeskemaer, som ikke bliver brugt.	Godt
28	Jeg ville gerne have kunnet tale med min datter om, hvad der skulle ske til undersøgelsen, men det stod der ikke noget om i brevet.	Virkelig godt
29	Der var en ret forudindtaget holdning til/mening om, hvad mavesmerterne skyldtes. Ingen gode råd til, hvad man så kunne gøre. Mere formanende/forudindtaget information om, hvad man ikke skal gøre.	Godt
33	Ved skriftlig information kan der opstå spørgsmål, som man ikke lige kan få svar på med det samme, så man enten skal vente til næste ambulatoribesøg eller forstyrre ved at ringe ind.	Godt
40	Behandlingen skulle omkring andet sygehus, og da vi efter ca. en måned ikke havde hørt noget, sendte jeg en mail til børneambulatoriet. Der gik ca. et kvarter, så blev jeg ringet op af lægen vi havde været til undersøgelse ved. Han beklagede meget, at vi ikke har hørt noget, men at det andet sygehus havde lovet, de ville tage over derfra. Det gav et rigtig godt indtryk og mulighed for eventuelle spørgsmål, at det var lægen selv, der ringede. Stor ros.	Virkelig godt
42	Vi har haft tolk, så der var ikke nogen problemer med forståelsen.	Virkelig godt
43	Dårligt indblik og respons heromkring.	Dårligt
54	Synes, at jeres telefontid er kritisabel. Jeg tror, at vi har haft tre forskellige telefonnumre at	Dårligt

bruge. Vi har oplevet telefонтid fra kl. 8.15-9.00 eller noget i den stil. HVORFOR INDKALDES VI IKKE VIA MAIL/SMS. Det virker som om, at børneambulatoriet er bagefter resten af samfundet!

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 59 | En stor lettelse og tilfredsstillelse at få information vi kunne bruge til noget. | Virkelig godt |
|  | 61 | Gode forståelige forklaringer for både barn og forældre. | Virkelig godt |
|  | 63 | Meget fyldestgørende og præcis, og utrolig dejligt at der blev talt direkte til min femårige søn! | Virkelig godt |
|  | 65 | Jeg havde en god oplevelse af, at vi blev taget meget alvorligt, og at der var god kommunikation mellem [anden afdeling] og Herning, samt at de ting, der blev sat i værk, skete hurtigt også mellem de forskellige hospitaler/speciallæger. Et super godt forløb trods alt. | Virkelig godt |

















Børne Ambulatorium Herning**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Har tidligere skrevet uddybende kommentarer, til de samlede besøg vi har haft i ambulatoriet i forbindelse med vores søn.	Virkelig dårligt
2	Vi har været rigtig godt tilfreds med forløbet, og vores dreng har været meget tryk ved sygeplejerske NN og lægen. Super godt at det er de samme to personer, der hele tiden følger op på behandlingen og laver nye undersøgelser (læge og sygeplejerske). Det er af stor betydning, at man bliver mødt med venlighed.	Virkelig godt
9	Diabetes og livsstil hænger sammen.	Virkelig godt
18	Nej.	Godt
24	Min søn har [mavesygdom], og han tog ikke på i vægt over en meget lang periode. Han var kun [et lille barn].	Dårligt
25	Synes vi har manglet opfølgende besøg. Mit barn har luftvejsproblemer, der ændrer sig jævnligt efter årstiden, [og derfor] har vi som forældre manglet, der bliver fulgt op på det.	Godt
32	Måske er det praktiserende læge, der ikke har sat sig ordentlig ind i det.	Godt
43	Dårlig og useriøs opfølgning.	Dårligt
59	Vi fik god vejledning omkring astma og alle forhold, der spiller ind.	Virkelig godt
72	Man sætter et utrænnet personale til at rykke/trykke et skræmt barn. For et barn er det rigeligt, at en person hiver i en.	Dårligt

Børne Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Lytte mere til forældrene til små børn og have mere empati og forståelse og mindre arrogance. En mor ved pr. instinkt ofte bedre end en læge i forhold til sit eget barn, men kan blive bragt fuldstændig ud af balance af en læges arrogance, stress, pres og bogstaveligt talt INGEN søvn. [Relationer til personale]	Virkelig dårligt
3	Jeg kunne godt lide, at fra første besøg var jeg hurtigt videre ved ergoterapeut/fysioterapeut og den videre gang med min søn.	Godt
11	Det er dybt frustrerende som forældre, at den lovede kontakt fra læge udebliver. Kan ikke passe, det skal tage måneder, inden ens barn kommer i behandling. [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
19	Godt at børnene kan se tegnefilm, mens de venter efter vaccinationen.	Virkelig godt
22	Ønske vedrørende indkaldelse og andre henvendelser fra Børneambulatoriet, som kunne ske via e-mail i stedet for brev, og hvis man kunne henvende sig til ambulatoriet via e-mail. Ønske om spørgeskema, hvis man er blevet henvist til et privat hospital, om man var tilfreds med hospitalet.	Godt
24	Bedre forberedelse. Mere skriftligt materiale. Virke mere overvisende i deres udtalelser, så man er helt sikker på, at de ved, hvad de taler om. Det virkede meget til, at de troede. De troede mange ting. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Dårligt
25	Venteværelset er lidt småt, og ikke så indbydende for de lidt mindre børn. Puslepladsen kunne de også godt gøre lidt mere indbydende. [Fysiske rammer]	Godt
26	Legeområde til børn mangler fornyelse og nyt legetøj. [Fysiske rammer]	Godt
28	Indgangen til ambulatoriet er alt andet end indbydende. Her kunne bestemte gøres lidt for førstehåndsindtrykket. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
30	Det hele er godt, og det er egentlig dejligt at være på sygehuset.	Virkelig godt
33	Det var rigtig godt at få en kontaktsygeplejerske med det samme, som var nem at træffe og kunne hjælpe med at løse problemer og guide gennem den første svære tid. [Kontaktperson]	Godt
34	De lyttede til en, når man sagde noget. [Relationer til personale]	Virkelig godt
36	Det er gamle lokaler, men synes, at det var indrettet, så det ikke var alt for sterilt til børn. Vi har været godt tilfreds. [Fysiske rammer]	Godt
37	Har haft en fantastisk kontaktlæge NN, som vi alle var trygge ved. Han formåede at skabe ro og tryghed for vores barn. Han lyttede til alt, hvad vi sagde, og vi havde en god dialog om behandlingen m.m. Simpelthen fantastisk læge :-)	Virkelig godt
39	Nu drejede undersøgelsen i børneambulatoriet for vores vedkommende sig om vores søn på et år []. Og jeg synes ikke, at indkaldelsen fra børneambulatoriet var særligt fyldestgørende for, hvad undersøgelsen, som vi skulle ind til, gik ud på. Her kunne vi godt have brugt en kort beskrivelse af, hvad der skulle ske til undersøgelsen hos jer. [Kommunikation og information]	Virkelig godt

 42	Ambulatoriet bør samarbejde lidt mere med den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
 43	Bedre og venligere indstilling over for patienter og pårørende. Indblik i den enkelte sag, seriøst. Respons/svar seriøst, klart, enkelt og venligt. Kontaktmulighederne er dårlige, og der er useriøse, ligegyldige svar, som skaber mere forvirring end svar. Alt i alt dårligt indtryk, hvor der mangles meget service, imødekommelse og kompetence. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Dårligt
 44	Ventetiden med [et lille barn] er for lang. Når man endelig bliver kaldt ind, er drengens tålmodighed brugt og han kæmper imod at blive undersøgt. Er nu begyndt at sige, at han ikke vil til lægen, da oplevelsen ikke har været god. [Ventetid]	Godt
 45	De har taget rigtig godt imod mit barn hver gang. [Pleje]	Virkelig godt
 46	Mere inspirerende venteværelse.	Godt
 54	Teknologi: booke tid via nettet! Svar tilbage til Børneambulatoriet på mail osv.	Dårligt
 56	Venterummet var meget småt i betragtning af, at der opholder sig syge børn. [Fysiske rammer]	Godt
 57	Interessen for patienten, som jeg oplevede. Det var særligt godt. [Relationer til personale]	Virkelig godt
 59	De fysiske rammer er gamle og slidte, men det opdages nærmest ikke, da personalet er så dygtige. Ligeledes opdages ventetid ikke, fordi der arbejdes seriøst. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Virkelig godt
 61	Oplevede, at min bekymring blev taget seriøst. [Relationer til personale]	Virkelig godt
 62	Ked af at få en [læge, som var] svær at forstå. Han virkede heller ikke forberedt. [Kommunikation og information]	Godt
 63	Meget nærværende og velinformeret personale! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
 70	De trænger bare til opfriskning af deres venteværelser. Det er meget gammelt og slidt. [Fysiske rammer]	Godt
 71	Vi bliver altid mødt med venlighed. Altid en velvilje, hvis vi ringer til ambulatoriet. Tak for jeres måde at være på over for vores to piger, som kommer hos jer. [Relationer til personale]	Virkelig godt
 74	Undersøgelsesrummet var ikke specielt indbydende, det kunne godt gøres bedre. Desuden er det vores indtryk, at en [teenager] ligger lige på kanten i forhold til afdelingens målgruppe. Venteværelset indeholdt, så vidt vi kunne se, ikke noget interessant for [en teenage-dreng], og briksen i undersøgelsesrummet var slet ikke dimensioneret til en dreng [på denne alder]. På plus-siden var lægen, som stod for undersøgelsen. Det foregik kyndigt, venligt og helt i øjenhøjde. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
 75	Der mangler p-pladser i Herning. [Fysiske rammer]	Godt

