

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på**

**AMBB Børneambulatorium - RRA**

**Børneafdeling**

**Regionshospitalet Randers**

**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](mailto: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:	349
Besvarelser fra afsnittets patienter:	152
Afsnittets svarprocent:	44%

### **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.<sup>1</sup>

### 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).

---

<sup>1</sup> 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.



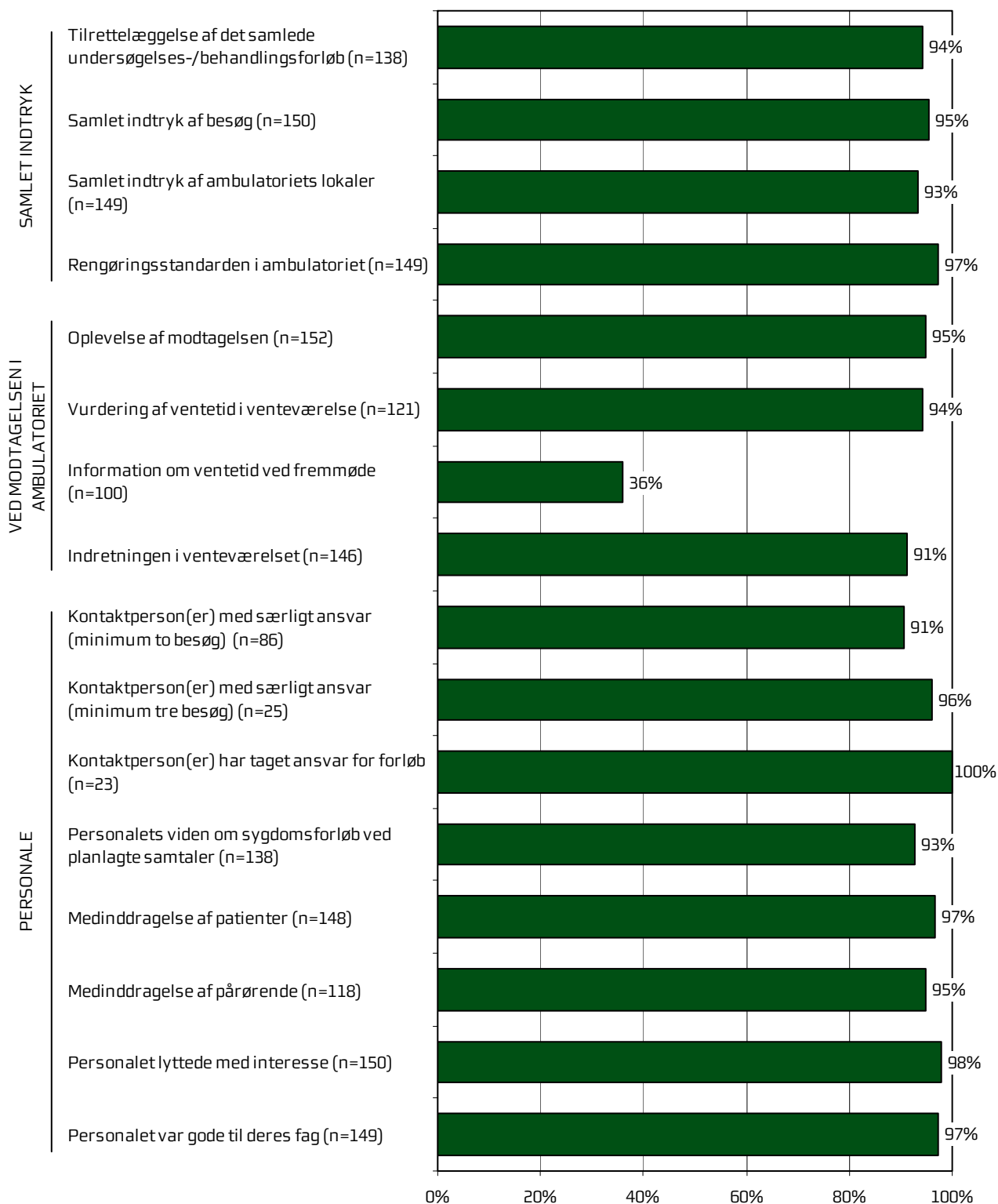


### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

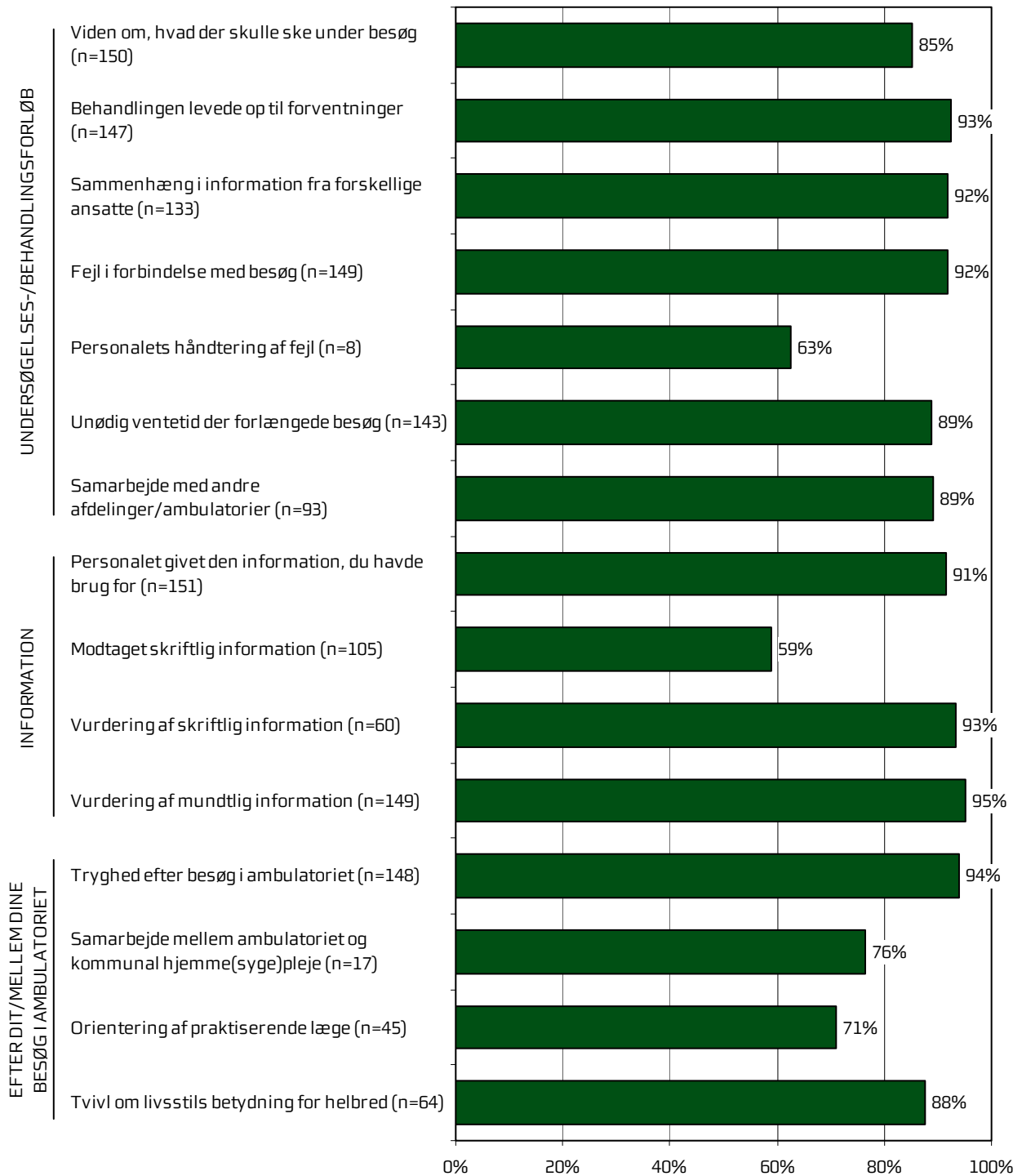
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Børneambulatoriet

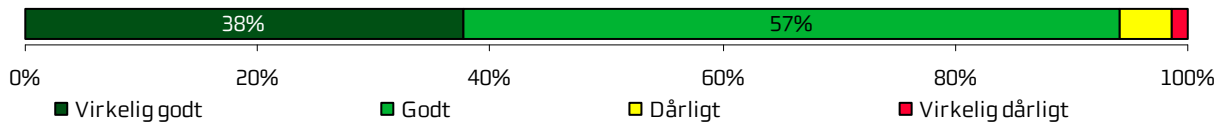
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

### Signifikante forskelle?

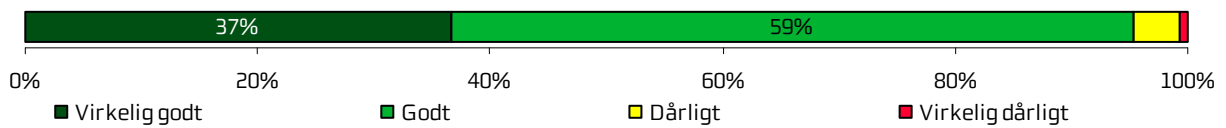
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

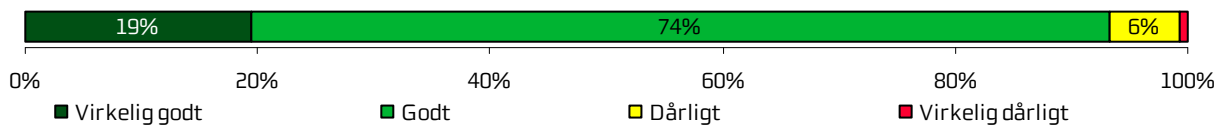
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=138)



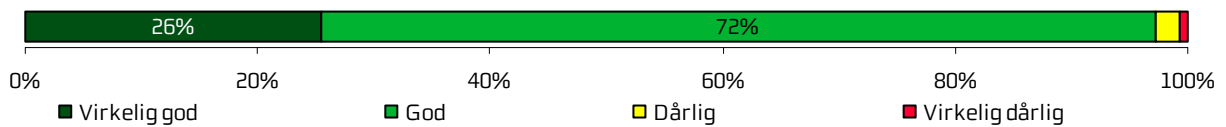
Samlet indtryk af besøg (n=150)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=149)



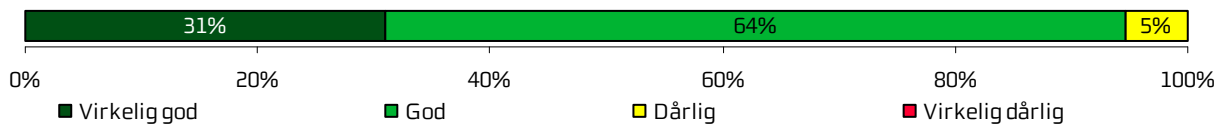
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=149)



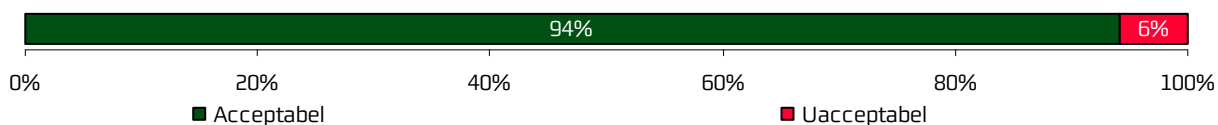
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	94 %	93 %	94 %	100 % *	94 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	97 %	98 %	100 % *	94 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	93 %	89 %	-	97 %	87 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	97 %	99 %	-	100 % *	94 %	98 % *

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

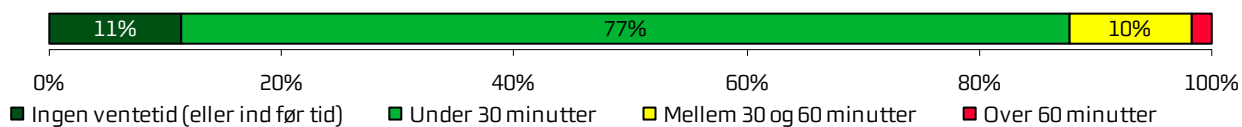
Oplevelse af modtagelsen (n=152)



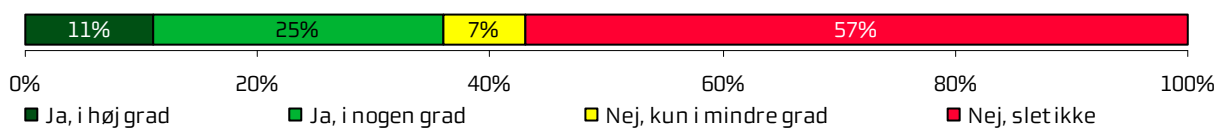
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=121)



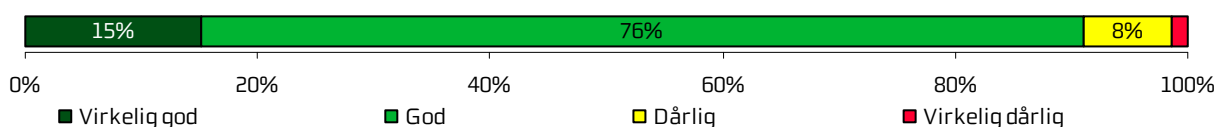
Længde af ventetid i venteværelse (n=115)



Information om ventetid ved fremmøde (n=100)



Indretningen i venteværelset (n=146)

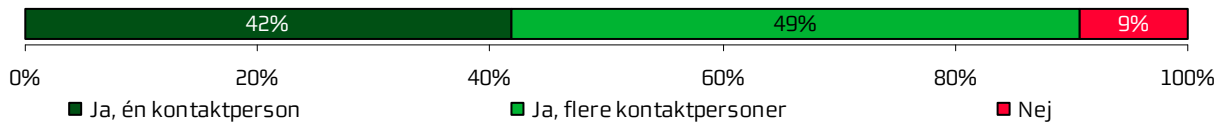




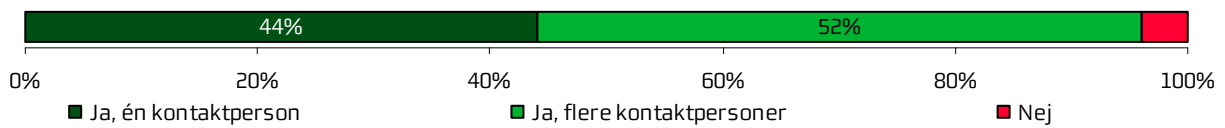
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	95 %	98 %	98 %	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	92 %	85 % *	95 %	84 % *	90 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	36 %	27 %	40 %	63 % *	29 %	42 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	91 %	84 %	85 %	94 %	75 % *	87 % *

## Personale

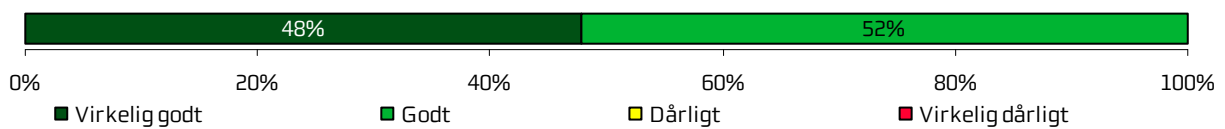
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=86)



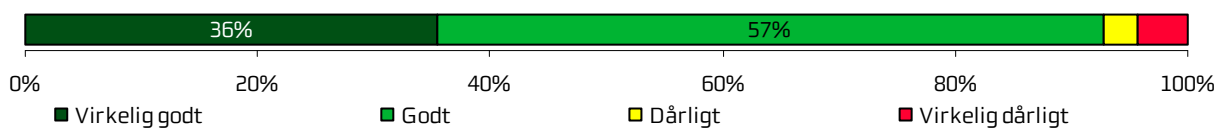
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=25)



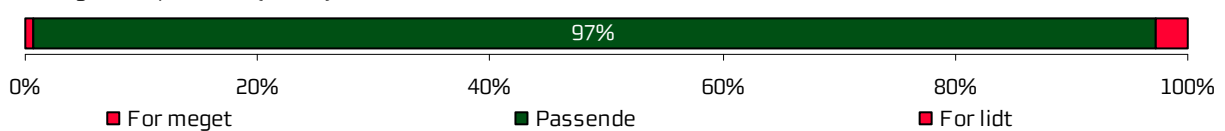
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=23)



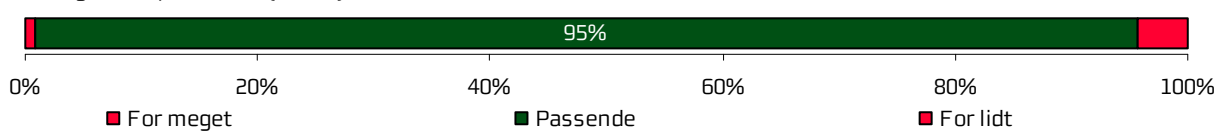
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=138)



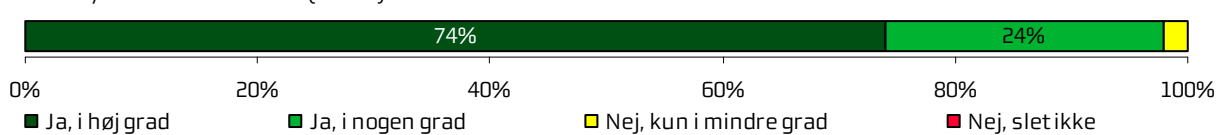
Medinddragelse af patienter (n=148)



Medinddragelse af pårørende (n=118)



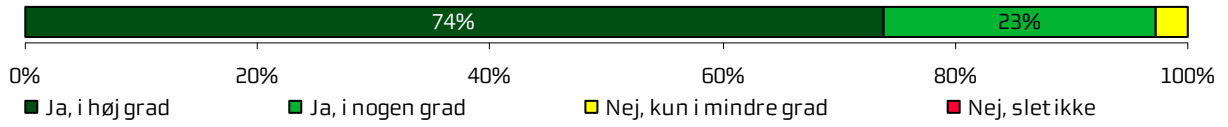
Personalet lyttede med interesse (n=150)



	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)	91 %	82 %	80 % *	95 %	73 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	96 %	79 % *	78 %	93 %	76 % *	84 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	-	100 %	97 % *	99 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	93 %	89 %	91 %	100 % *	89 %	94 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	95 %	96 %	100 % *	92 %	95 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	95 %	95 %	97 %	98 %	87 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	98 %	96 %	99 %	100 %	93 % *	95 % *

### *Personale (fortsat)*

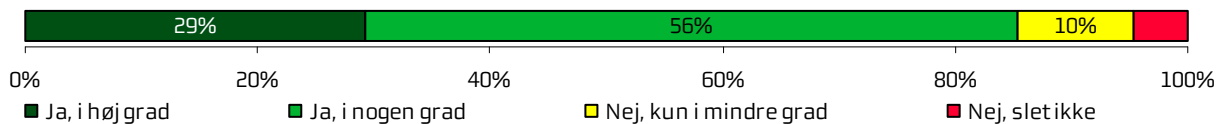
Personalet var gode til deres fag (n=149)



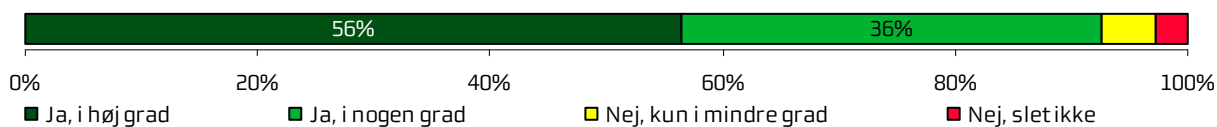
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	96 %	97 %	100 % *	95 %	98 %

## Undersøgelser-/behandlingsforløb

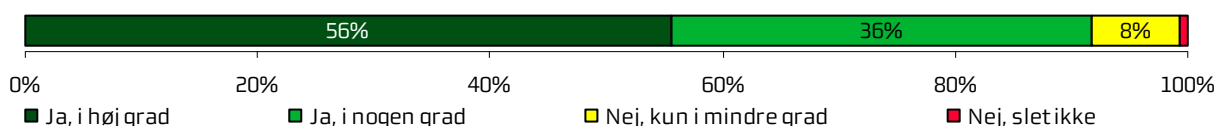
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=150)



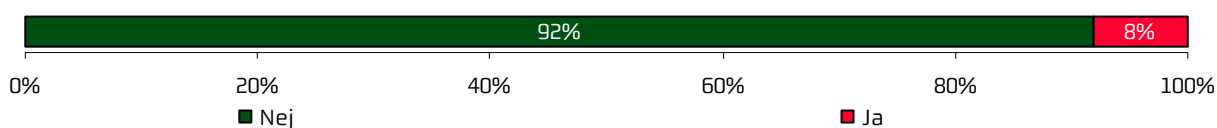
Behandlingen levede op til forventninger (n=147)



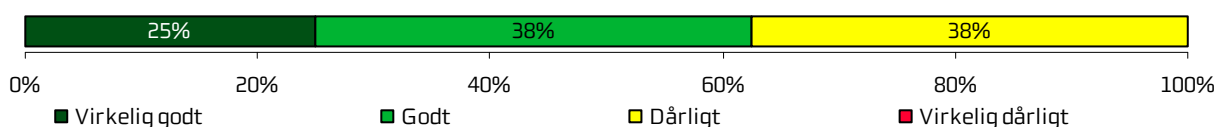
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=133)



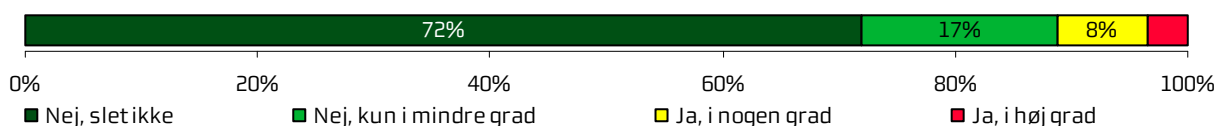
Fejl i forbindelse med besøg (n=149)



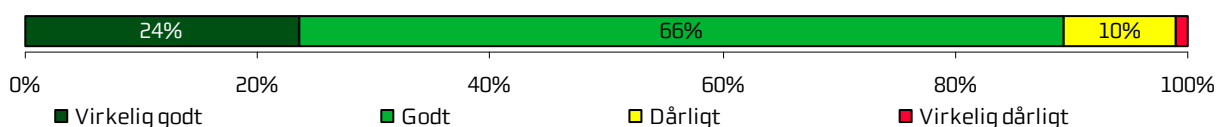
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=143)



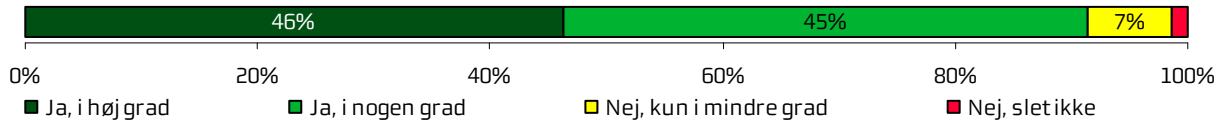
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=93)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	85 %	81 %	79 %	100 % *	77 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	93 %	91 %	91 %	96 %	87 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	92 %	91 %	99 % *	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	90 %	94 %	99 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	62 %	78 %	38 %	-	-	57 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	89 %	91 %	84 %	95 % *	76 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	89 %	89 %	84 %	100 % *	86 %	93 %

## Information

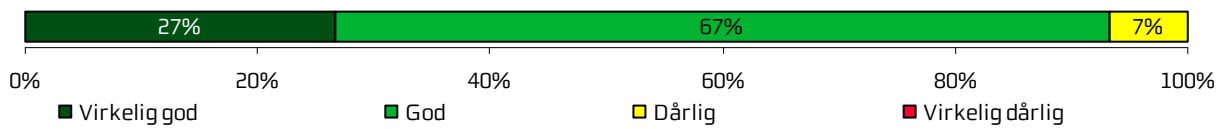
Personalet givet den information, du havde brug for (n=151)



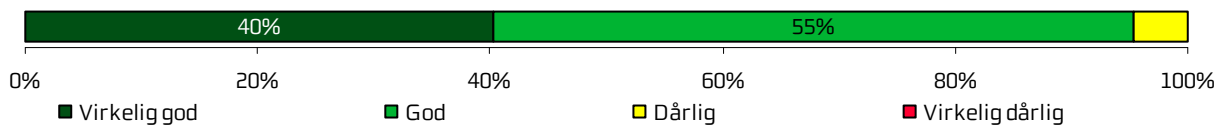
Modtaget skriftlig information (n=105)



Vurdering af skriftlig information (n=60)



Vurdering af mundtlig information (n=149)

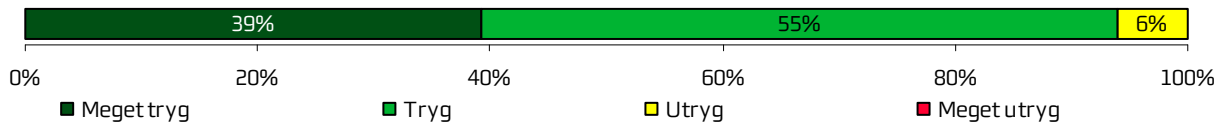




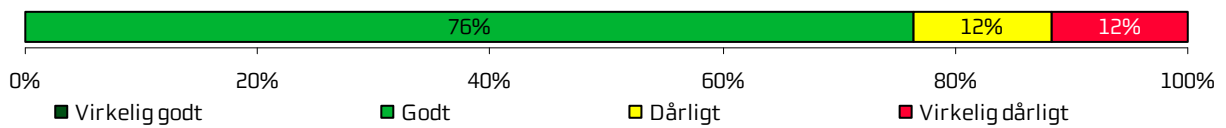
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	93 %	-	98 % *	91 %	94 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	59 %	64 %	66 %	95 % *	65 %	74 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	93 %	99 %	95 %	100 % *	95 %	98 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	97 %	97 %	100 % *	95 %	97 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=148)



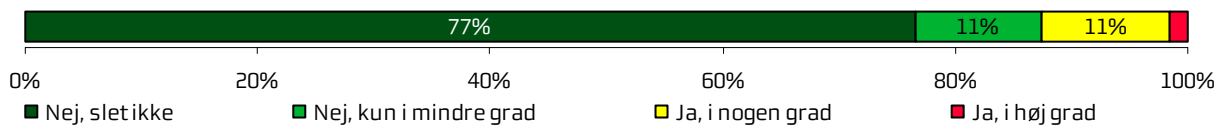
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=17)



Orientering af praktiserende læge (n=45)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=64)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	94 %	93 %	99 % *	91 %	95 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	76 %	95 %	86 %	94 %	85 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	71 %	73 %	84 %	93 % *	88 % *	91 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	88 %	80 %	86 %	88 %	63 % *	72 % *



## Bilag 1: Kommentarsamling

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

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

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	5
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	7
Pleje	4
Relationer til personale	9
Ventetid	2

## AMBB Børneambulatorium - RRA

### Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Modtagelsen
2	Der var ingen i modtagelsen (de havde frokostpause).	Dårlig
3	Det kan være lidt svært at finde ud af, hvor man skal henvende sig.	God
4	* Sød, venlig receptionist. * Fik besked ved forsinkelse.	God
7	Man kan med fordel gøre det mere tydeligt, hvor man skal henvende sig.	God
8	Vi havde en tid [til middag], så der var frokostpause (formoder jeg). Først [ti minutter senere] kom der en læge, som fik fat i personalet i modtagelsen.	Dårlig
16	Venlig sygeplejerske kommer og siger hej. Og da læge NN kommer ud og henter os i venteværelset, er det som om, hun har set NN i går. :-)	God
19	Det er svært at vide, hvor/hvordan man modtages, hvis man ikke ved det. Der mangler en reception! Med bemanding.	Dårlig
28	Det er lidt forvirrende, hvor man skal henvende sig for at melde sin ankomst, direkte ved sygeplejersken, sekretæren eller skal man bare tage plads i venteområdet.	God
31	Jeg havde regnet med, at vi skulle melde vores ankomst, men der var intet personale på kontoret. Men, vi ventede ikke længe, før vi blev kaldt ind.	God
36	Der var ingen i modtagelsen; denne var derfor dårlig. Men der plejer normalt at være god betjening.	Dårlig
37	Mangler en som lige kommer og byder en velkommen, i stedet [for] at man bare venter i venteværelset og ikke aner, om man er set eller venter for ingenting!!!	God
38	Altid smilende mennesker.	Virkelig god
44	☐ Vi haft forskellige oplevelser, da vi har været tilknyttede i [flere] år.	God
45	De er meget venlige.	God
47	Bliver altid modtaget med et smil :-).	Virkelig god
48	Der var ingen i modtagelsen (de havde frokostpause).	Dårlig
51	Nogle Vi Unge-blade eller hestebblade!	God
52	Kontoret burde være mere åbent ud mod venteværelset.	God
54	Nej. Blev modtaget fint. Og et fint lille legerum til ventetiden.	God
58	Søde og hjælpsomme. Meget interesserede.	Virkelig god
59	Der var ikke nogen i rummet ved sekretærene, og der kom først umiddelbart før, vi skulle ind. Denne gang betød det ikke noget, men andre gange kan det være rart lige at sikre sig, at man er det rette sted på rette tid. Altså lige at få accepten ved sekretæren.	Dårlig
62	Der var ingen til modtagelsen. Jeg måtte gå ned ad gangen. De var til frokost, men gik ud.	Dårlig
67	Blev modtaget med smil og godt humør.	Virkelig god
69	Synes der burde være en skranke, når man kommer ind, så det første, man ser, er en sekretær.	God

## AMBB Børneambulatorium - RRA

### Hvilke(n) fejl oplevede du?

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Fejlhåndtering
1	Hvis det kan kategoriseres som fejl, så tog det [flere måneder] før de fik taget en væsentlig blodprøve af [mit barn]. [Barnet] var svær at stikke. Og efter hvert besøg uden held, måtte vi vente [længere tid] på at prøve igen. Det er på ingen måde tilfredsstillende, hverken at [et barn] skal være nålepude, eller at personalet ikke kan klare opgaven. Når det er væsentligt for [barnet], så må de finde en løsning hurtigere end [flere måneder]! På andet sygehus havde de ingen problemer med at stikke [mit barn].	Dårligt
8	Den læge NN, som vi skulle til samtale med, havde fri. En ny læge blev sat på opgaven. Han havde ikke nået at sætte sig ind i journalen, og så var der ligesom ikke den store fidus i at komme til en opfølgende samtale.	Godt
9	NN's journal blev væk mellem scanning og ambulatoriet. Vi fik derfor ikke besked om resultatet, før end vi selv rykkede for svar.	Godt
15	Blev ikke kaldt ind igen, før vi selv kontaktede dem.	Godt
19	[Operationen må ikke foretages på børn] under to år. Medicin skal [ikke] bare udtages af behandlingen, når den er nødvendig i perioder, og slet ikke uden at sige det.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
21	Manglende computer.	Dårligt
24	Resultatet af begge samtaler blev ikke sendt videre i systemet, hvilket gjorde, at vi i begge tilfælde selv måtte tage ansvar for, at der blev fulgt op på tingene, så vi ikke blev forlænget alt for meget. Dette finder jeg sløset fra pågældende læges side.	Uoplyst
29	Papirer blev væk. Ikke skrevet ordentlig journal, så henvisning, der pludselig var væk, kunne ikke udfyldes igen. Kun fordi vi selv havde taget en mms af henvisningen, at de kunne udfylde en ny igen.	Dårligt
39	Vi er i et behandlingsforløb, så det er vanskeligt at kende den endelige effekt af forløbet.	Uoplyst
49	Der var problemer med et program, så der kunne ikke køres data fra insulinpumpen til programmet.	Virkelig godt
52	Fejl opstod på anden afdeling ved behandling af [diverse prøver], der [i et enkelt tilfælde] måtte tages om.	Virkelig godt
62	Vi har ønsket et andet sygehus, da det var dem, der første gang havde undersøgelsen. Jeg skulle fortælle om hele forløbet. Denne information kunne I selv have hentet og fået de helt rigtige data.	Uoplyst

## AMBB Børneambulatorium - RRA

### Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Samlet indtryk
3	Så utroligt frustrerende at skulle ringe hver anden mandag i telefontid. Det er næsten umuligt at komme igennem, og det er virkelig en prøvelse for arbejdspladsen, at forældre skal bruge så lang tid på at komme igennem. Telefontiden fra otte til tolv, hver anden uge virker slet ikke godt nok.	Godt
4	Var ked af, at jeg ikke rigtig blev taget alvorligt, når jeg fortalte noget, og fik hele tiden at vide, det ingen betydning havde.	Dårligt
8	En EEG-undersøgelse var forsvundet under transporten fra en afdeling til en anden. Den dukkede dog op igen. Der var to graverende fejl i et brev, som vi fik tilsendt. En var angående dosis, og en var angående tidspunkt for indtagelse af medicin.	Dårligt
12	Vi var indlagt på [afdelingen] efter fødslen. Dette besøg var blot en tre måneders kontrol.	Virkelig godt
13	Den helt rette og præcise behandling, der viste sig at have helt optimale effekter.	Godt
14	Patienten er et spædbarn.	Virkelig godt
18	Nej.	Virkelig godt
19	Der er ikke altid en læge med inde, hvilket der bør være hver gang. Lægen undersøger ikke altid ordentligt.	Godt
22	Den dag, vi havde fast tid, var et godt forløb. Ved de andre besøg, hvor vi blev bedt komme hurtigst muligt, oplevede vi så lang ventetid, at symptomerne var væk ved undersøgelse (ca. 60 minutter).	Godt
26	Min [lille] søn NN skulle have foretaget en blodprøve, og sygeplejersken endte med at stikke ham fire gange, hvorefter hun opgav og sendte ham ned til anden afdeling. Det, synes jeg, ikke var okay. Man skal ikke øve sig på et barn.	Godt
32	Vi blev sendt ned til blodprøvetagning. Der ville det være rart, hvis der kunne blive taget hensyn til, at vi kommer med et handikappet barn og dermed komme foran i køen. Vi ventede i næsten en time. (Normalt kan vi forberede vores dreng på, at han skal have taget blodprøve og så komme som de første om morgenen).	Godt
34	Når man er 12, behøver man ikke at blive behandlet som en på fire.	Godt
35	Jeg var i den grad imponeret over, at de havde styr på tiden, og det der skulle undersøges for. Både læge og sygeplejerske lyttede og var alvorlige omkring problemet. Super godt modtaget.	Godt
38	Først var vi ved egen læge, som sendte os til Skadestuen, som så sendte os til Børneafdelingen.	Virkelig godt
41	Menneskene bag gjorde det rigtig godt, hvilket i den grad også er det vigtigste. Gode, søde, imødekommende og kompetente medarbejdere er for os det vigtigste.	Godt
43	Personalet er gode til at inddrage os som forældre i behandlingen/planlægningen af behandlingen. Jeg føler mig godt klædt på af personalet. Sygeplejerskerne virker særdeles kompetente. Lægen vi talte med, kendte egne begrænsninger. Rådførte sig med anden læge, det gav tryk.	Virkelig godt
44	Da mit [barn] skulle udredes [], vidste man åbenbart ikke på afdelingen, at [barnet] har sukker-syge. Vores første instruks var, at [barnet] skulle møde fastende, og kun fordi vi selv insisterede på, at det ikke kunne passe, blev udredningen forberedt med sukkerdrop m.v.	Godt
52	Vi har haft et godt forløb og en god oplevelse med børneambulatoriet. Vi har fået en professionel og seriøs behandling i forbindelse med udredningen af vores datter. Personalet har været gode til at forklare tingene, så der ikke har været tvivl om, hvor vi har været i forløbet. Betje-	Virkelig godt



ningen (både kontor og læge) har været meget personlig.

- |   |  |               |
|---|--|---------------|
| ✎ | 53 Patienten er et spædbarn.   | Virkelig godt |
| ✎ | 59 Samarbejde med andre har jeg kommentarer til. Lægen, som jeg var inde ved, har efterfølgende skrevet til PPR med anmodning om fornyet undersøgelse af min datter. Psykologen ved PPR oplyser, at hun gentagne gange har ringet og efterfølgende skrevet til sygehuset, for at kunne komme i dialog om denne undersøgelse. Det har hun gjort allerede [sidst på sommeren], men hun oplyste til møde [fire måneder senere], at hun fortsat ikke havde hørt fra jer??? | Godt          |
| ✎ | 61 Venligt og imødekommende personale. Talte til barnet i hendes højde, rigtig godt.   | Godt          |
| ✎ | 64 Personalet kunne godt være bedre til at forklare, hvad der skal ske under besøg/indlæggelser.   | Godt          |
| ✎ | 68 Super gode personaler, som henvendte sig til barnet i stedet for de voksne. Det er bare så godt :-)   | Virkelig godt |

## AMBB Børneambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Samlet indtryk
1	De forskellige børnelæger, der har undersøgt vores datter, giver ikke samme besked, fx ikke om videre forløb.	Godt
7	Var kun i kontakt med lægen, der foretog undersøgelsen. Meget grundig og imødekommende. God til at kommunikere med børn. En positiv oplevelse. Følte os velinformerede.	Virkelig godt
8	Der var intet i den information, som vi fik henholdsvis skriftligt og under samtalen med en sygeplejerske, som vi ikke i forvejen havde fundet på nettet. De spørgsmål, som vi havde, kunne sygeplejersken ikke svare på. Det skal dog siges, at lægen kunne, men ham fik vi først en konsultation ved [flere] måneder, efter at diagnosen var stillet.	Dårligt
11	Vi har intet at klage over i forbindelse med [patientens] undersøgelse på Børneambulatoriet, røntgen og prøvetagning. Men det er simpelthen for RINGE en opfølgning af [patientens] besøg. Vi fik at vide, at der ville gå ca. én måned, inden vi fik svar. Nu er der så gået to og en halv måned! Og selv om vi har rykket for svar to gange, sker der INTET. ALT for dårligt!	Virkelig godt
19	MEGET LIDT skriftlig dokumentation af behandlingsforløbet.	Godt
23	[Mit barn] (patienten) havde under indlæggelsen en kontaktsygeplejerske (en i dagvagt og en i aftenvagt). Absolut perfekt!	Godt
24	Men det, der blev sagt om, hvornår vi kunne høre fra næste instans, passede ikke, da papirerne ikke blev sendt videre.	Godt
25	Personalet var altid meget velforberedt.	Godt
29	Fik kun nye diagnoser smidt i hovedet uden en forklaring på, hvad der lå til grunde for mistanken. Meget frustrerende. Alt information, vi fik om diagnosen, var det, vi selv fandt over nettet.	Dårligt
41	Vores barn følte sig godt tilpas set i lyset af den uvante situation. En læge i øjenhøjde hjælper meget på det.	Godt
46	Kunne godt bruge mere skriftligt efter samtalerne. Vores datter var [kun få uger gammel], da vi blev indlagt, og er nu [ca. et år]. I den tid, er det eneste skriftlige vi har fået, indkaldelser samt hendes journal, da vi skulle til et andet sygehus. Men den tog de på det andet sygehus og beholdte den:({	Godt
52	Da der gik en blodprøve tabt i laboratoriet, ville vi gerne have haft at vide, at det var årsagen til nye prøver, så vi ikke skulle gå og bekymre os om grunden til den nye prøve.	Virkelig godt
61	Igen god tid til at sikre sig at diagnose var korrekt og efterfølgende forklaring. I dette tilfælde fejlede barnet faktisk ingenting, og det har vi heller ikke efterfølgende oplevet. En god og afstressende oplevelse. God læge.	Godt
65	Vores søn har tidligere været henvist til fysioterapeut til behandling af nakkeproblemer. Fysioterapeuterne har ikke ønsket at behandle ham, da han var så lille, og henvist videre til [specialiseret medarbejder], der har behandlet. Sygehuset gjorde denne gang det samme. Igen anbefalede ny fysioterapeut [specialiseret medarbejder]. [Specialiseret medarbejder] konstaterede endnu engang et fast led, som sygehuset ikke havde set. Det er svært at få forskellig information.	Godt

**AMBB Børneambulatorium - RRA****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**



<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA</b>	<b>Samlet indtryk</b>
12	NN er [baby]. Han har endnu ingen livsstil:)	Virkelig godt
19	Forskellig og modstridende [] information fra gang til gang.	Godt
27	Vedrørende mit barns symptomer er vi blevet MEGET [opmærksomme] på væske og fiberrig kost.	Virkelig godt
30	Vi kunne godt have brugt information/råd vedrørende kost og forstoppelse.	Virkelig godt
41	God og tryk oplevelse for både min datter og jeg.	Godt
50	Rygning og alkohol er ikke relevant, da hun kun er otte år.	Virkelig godt
52	Der har været lang ventetid på de indledende undersøgelser, som blev foretaget på andet sygehus. Det har forlænget udredningen væsentligt.	Virkelig godt
55	Det eneste dårlige, vi oplevede, var, at vi ikke fik information om, hvordan og hvornår vi kunne forvente en tilbagemelding på resultatet af en [undersøgelse], som NN fik foretaget. Det skabte lidt forvirring og trak noget ud.	Virkelig godt
56	Vi har hele vejen igennem NN's forløb følt os i gode hænder. MEGET kompetent personale. Et tilbud der har givet sikkerhed og tryghed.	Virkelig godt
60	Efter mit første besøg ( med min [] datter) var jeg meget utryk, da jeg tog derfra, da der var flere ting, som personalet var bekymrede over. Derfor henvendte jeg mig efter et par dage til fysioterapeuten, som var med til undersøgelsen (på hendes opfordring). Tog også selv initiativ til at tale med sundhedsplejen i kommunen. Hvis det ikke havde været for fysioterapeuten og min egen henvendelse til sundhedsplejen m.m., havde det været tre lange måneder at vente. Efterfølgende havde jeg kun positive besøg i ambulatoriet.	Godt
61	Ingen yderligere bemærkninger.	Godt
63	God mad i kantinen i ventetiden.	Virkelig godt

## AMBB Børneambulatorium - RRA

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

ID	Kommentarer - AMBB Børneambulatorium - RRA	Samlet indtryk
3	Informere bedre om, hvilke undersøgelser besøget indebærer, inden man møder op, så man har mulighed for at forberede barnet, så sygehusbesøget ikke bliver et overgreb. [Kommunikation og information]	Godt
5	Efter at [vi ikke har en bestemt sygeplejerske mere], har det været svært for mit barn. Hende kunne man stole på/regne med. Nu ved man aldrig, om der er en diabetessygeplejerske på vagt, når man ringer angående problemer. Og med hensyn til læger er det endnu dårligere. Det er meget utilfredsstillende. [Pleje]	Godt
6	Barnet var i høj grad inddraget i undersøgelsen.	Virkelig godt
8	Den sidste samtale, vi havde med en læge, var rigtig god. Han var ærlig, fagligt dygtig og tog sig tid til at lytte og besvare alle vores spørgsmål. Skab sammenhæng i, hvem man taler med. Vi har haft fire undersøgelser på samme afdeling, og det har været med tre forskellige læger og en sygeplejerske. Ingen har vi set igen. [Pleje, Relationer til personale]	Dårligt
10	En lille detalje: Da ambulatoriet skiftede [mellem forskellige planer], var vi ikke blevet informeret herom. Det betød, at vi kom lidt for sent til konsultationen, da vi var på elevator tur :-) [Kommunikation og information]	Virkelig godt
12	Det er fantastisk at møde så kompetent et personale, som der er på neo- og børneafdelingen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
17	Måske nyt læsestof. Flere Anders And. [Fysiske rammer]	Godt
18	Vi oplever, at det, vi fortæller, er vigtigt for personalet. Det er en meget værdig behandling, vi får. Vi kan ikke se, at det kan gøres bedre! Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
19	Siddepladser og legeplads på SAMME side af gangen. [Fysiske rammer]	Godt
20	Toiletforholdene er ikke gode. 1. Kun ét toilet. 2. Der var ikke sæbe til at vaske fingrene med. Der burde være tilsyn med det. [Fysiske rammer]	Godt
21	Have forberedt lidt bedre, så de ikke skulle bruge så lang tid på at finde computeren. [Ventetid]	Godt
23	Man burde lave en ungdomsafdeling i stedet for ren børneafdeling. Måske koordinere indlæggelse af unge diabetikere, "det planlagte".	Godt
30	R rigtig god oplevelse og meget engagerede medarbejdere! [Relationer til personale]	Virkelig godt
33	Det kunne være rart, at det var samme læge, der var der til f.eks. kontrol, så man ikke skal forklare og sætte en ny ind i sagen hver gang. [Pleje]	Godt
35	Toiletterne duftede ikke så rart. [Fysiske rammer]	Godt
38	Venteværelserne kunne være mere spændende og evt. have mere legetøj til helt små (men ved, det er svært). [Fysiske rammer]	Virkelig godt

- 40 Vi har kun været der to gange, men det var to forskellige læger. Havde håbet, at det var en gennemgående læge. Godt
- 41 Som sagt en positiv oplevelse. Det er altid nemmere, når man møder mennesker i godt humør. Det smitter. Bliv ved med det. [Kvalitet i behandling] Godt
- 42 Hvis de kan se om formiddagen, at der er forsinkelser på 30 til 60 minutter, kunne det være rart at få en opringning, da man bliver irriteret af at sidde og vente op til en time, når man skal køre langt og tage fri fra arbejde. [Kommunikation og information] Godt
- 43 Jeg synes, at de i Børneambulatoriet i Randers er gode til at inddrage forældrene og klæde os på, så vi bliver bedre til at forstå astma og håndtere det i dagligdagen. [Kommunikation og information] Virkelig godt
- 46 Vores datter har haft og har store søvnproblemer med skrig/grædeture, og medicinen virkede til dels, men hun havde ind imellem stadig problemer, men der var ingen hjælp at hente :-{ Så vi snakkede alternative metoder og eventuelle andre midler, men stadig ingen hjælp. Hvorfor kun negativitet, HVORFOR? Flere alternativer har vist sig at gøre underværker. Evt. lyt mere og støt. Ellers rigtig fint. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Godt
- 47 Personalet er altid smilende og hjælpsomme. [Relationer til personale] Virkelig godt
- 52 Personalet var suverænt til at gøre vores forløb til en tryk oplevelse for vores datter og os. Det har været en god oplevelse, at det er samme person, der har været kontakt til hele vejen. Rigtig godt med telefonopkald frem for et brev med resultater/orientering. [Kommunikation og information, Kontaktperson, Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 54 Godt. [Kvalitet i behandling] Godt
- 55 De var meget søde og venlige. Venteværelset var et lidt kedeligt gennemgangsareal, men hvad betyder det, når der ikke er ventetid :) [Fysiske rammer, Relationer til personale, Ventetid] Virkelig godt
- 57 Evt. nogle flere siddepladser til de voksne i venteværelset. Flere af os måtte sidde på det kolde gulv. Lægen og sygeplejersken arbejdede utroligt godt sammen. Vi var meget trygge efter undersøgelsen af vores datter. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling] Virkelig godt
- 58 Manglende børnestole til spisning i venteværelset (f.eks. en højstol). [Fysiske rammer] Virkelig godt
- 60 En god start på besøget: Et par gange oplevede jeg, at læge og sygeplejerske sad og ventede på os, selvom vi kom til tiden. Så vi blev modtaget meget åbent, smilende og afslappet. Og inden vi trådte ind, havde personalet allerede god kontakt til min datter.  
Efter at [] ambulatoriet er flyttet i børneafdelingens lokaler[], oplever jeg en væsentlig forbedring i de fysiske omgivelser. [Fysiske rammer, Relationer til personale] Godt
- 61 Gode, kompetente og venlige læger, vi mødte den dag. Godt
- 62 At der altid sidder en ved afdelingen/informationen/ventested, som man kan sige, at man er kommet til.  
At alle holder frokost sammen. Dårligt
- 66 Jeg kommer med en lille dreng []. Han bliver desværre nødt til at blive stukket fire gange med en nål, da de skal ligge en venflon. Hans blodårer er meget lidt synlige, og dette besværliggør arbejdet. Han har siden fået TOTAL skræk for nye ting og begynder at græde, hvis nye mennesker omkring ham henvender sig til ham. Kunne man have givet ham to minutters luft/narkose [], så han kunne have undgået dette traume? [Pleje] Virkelig godt

- |   |    |  |               |
|---|----|--|---------------|
|  | 67 | God stemning på afdelingen. Alle smilede og sagde hej.<br>[Relationer til personale]   | Virkelig godt |
|  | 68 | Henvender sig til barnet i stedet for den voksne, så barnet er med i processen. Det er godt gået :-)<br>[Relationer til personale] | Virkelig godt |

