

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Børneafdeling A1

BØRNEAFDELING A

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. 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 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|--|-----|
| | |
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 61 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 34 |
| Afsnittets svarprocent: | 56% |

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).

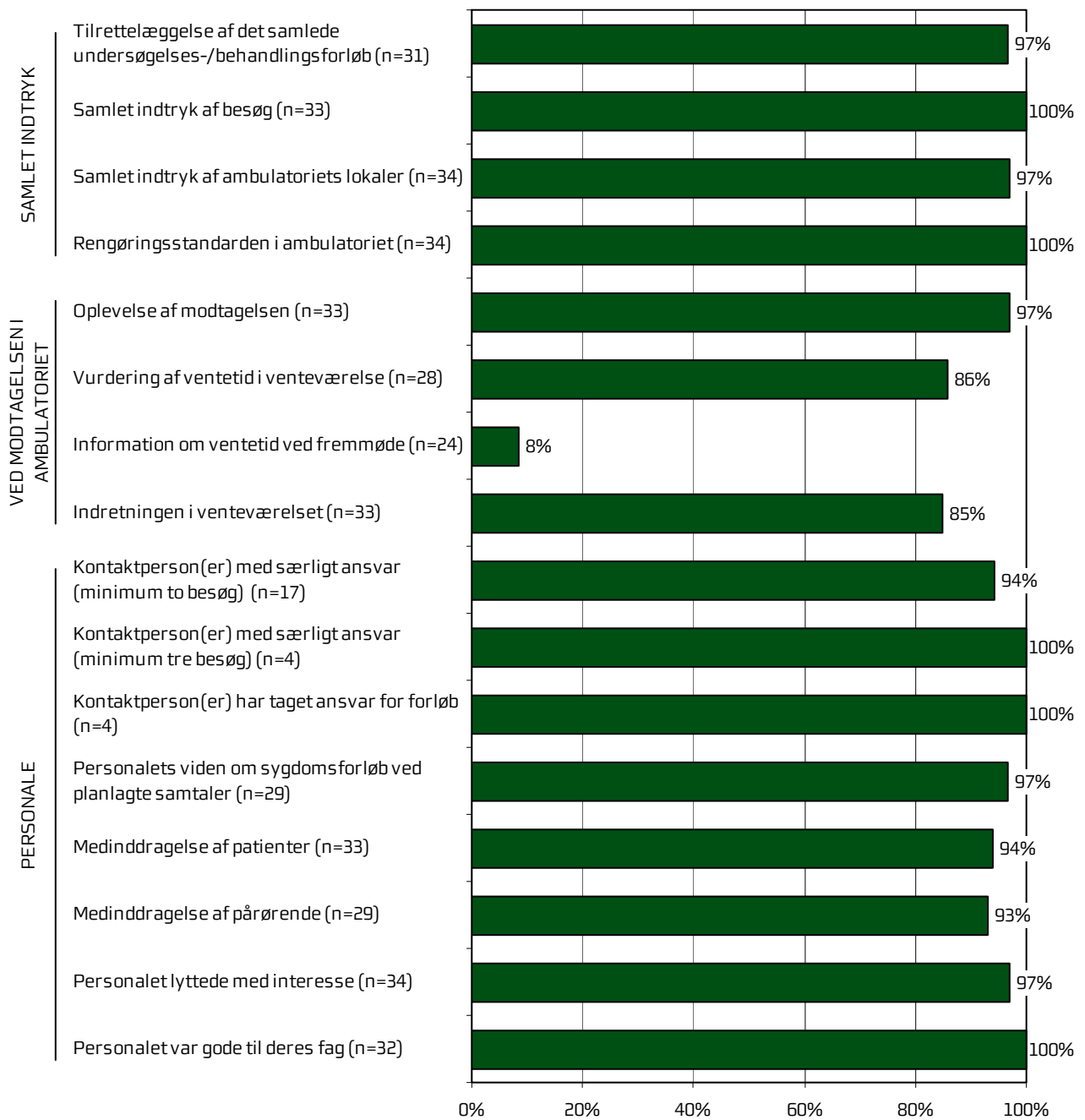
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

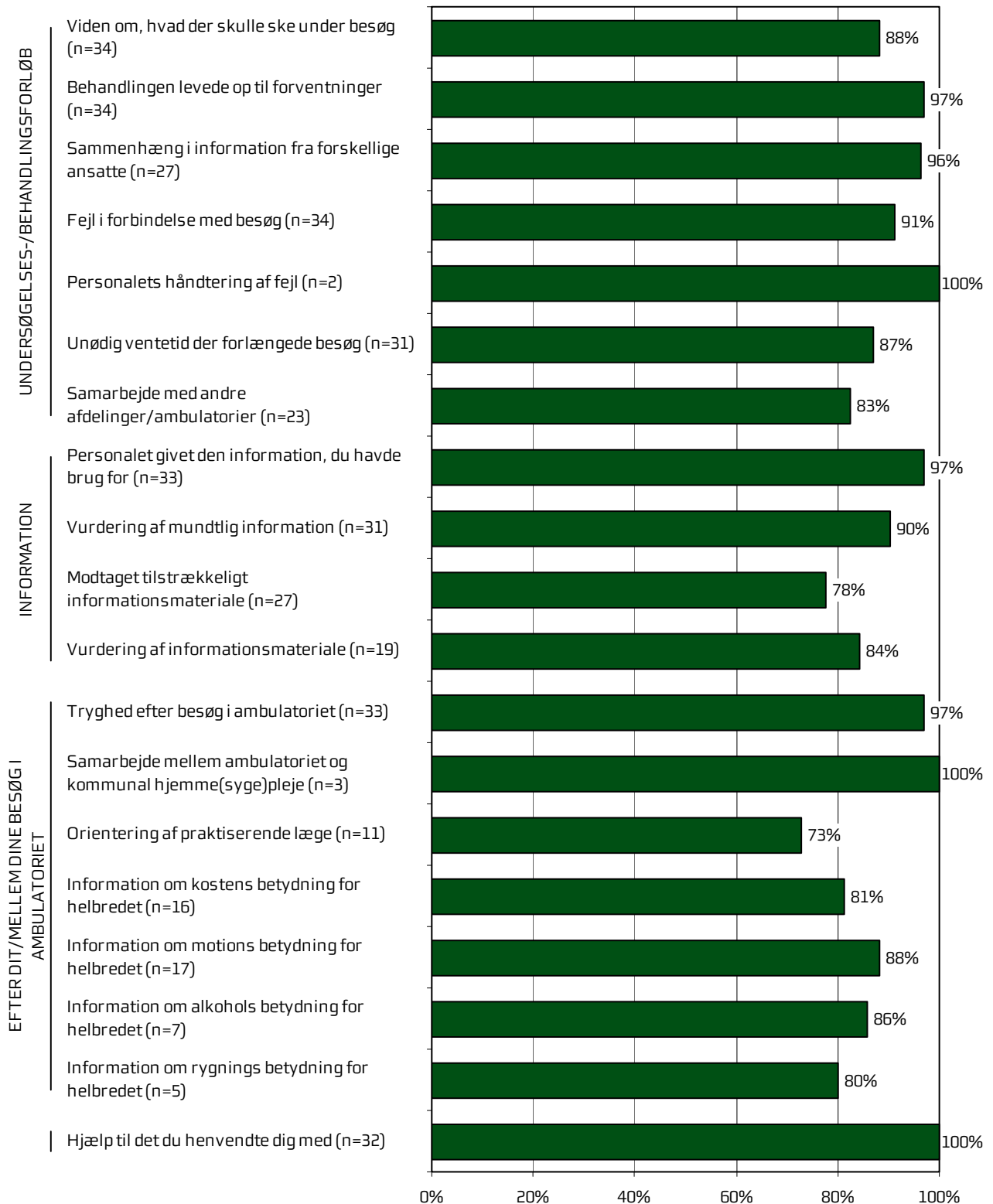
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: Børneafdeling A1

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

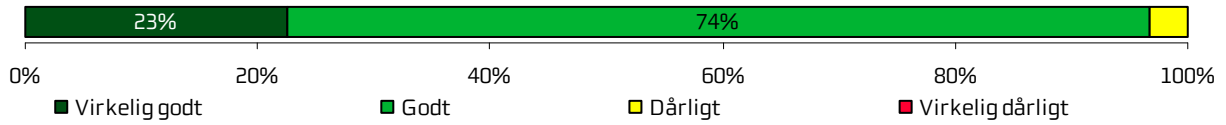
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

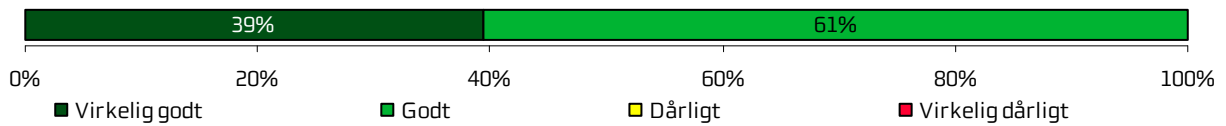
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

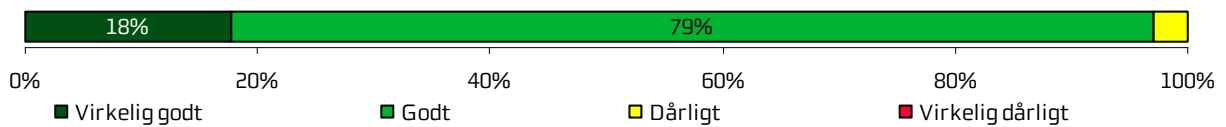
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=31)



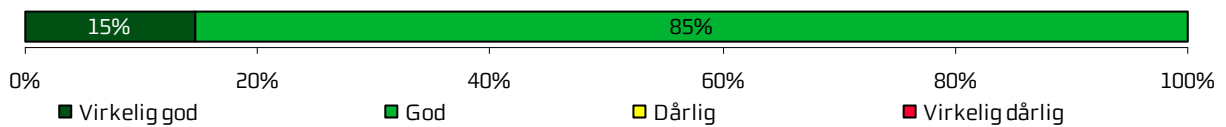
Samlet indtryk af besøg (n=33)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=34)



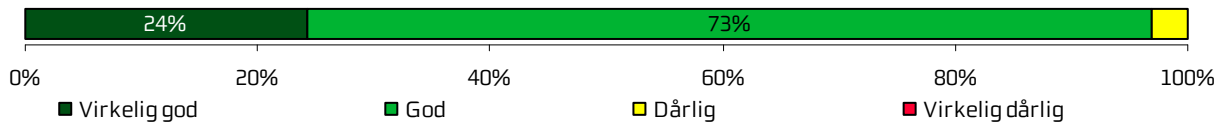
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=34)



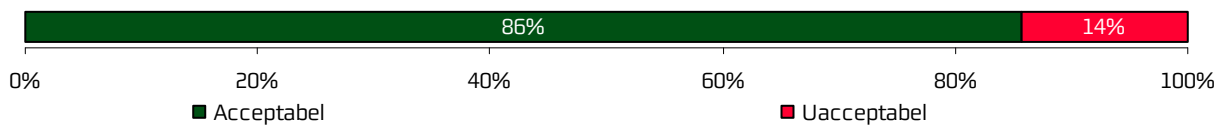
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 97 % | 97 % | - | 100 % | 78 % * | 96 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 100 % | 100 % | - | 100 % | 79 % * | 97 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 97 % | 97 % | - | 100 % | 70 % * | 90 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 100 % | 100 % | - | 100 % | 85 % * | 97 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

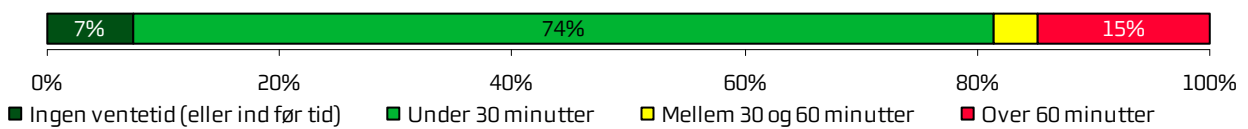
Oplevelse af modtagelsen (n=33)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=28)



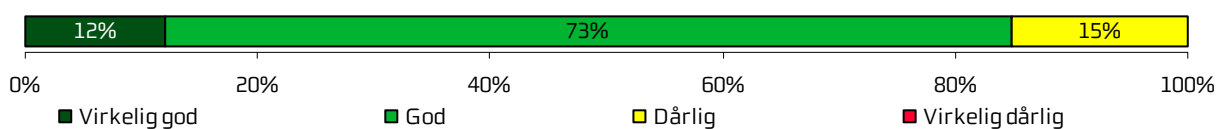
Længde af ventetid i venteværelse (n=27)



Information om ventetid ved fremmøde (n=24)



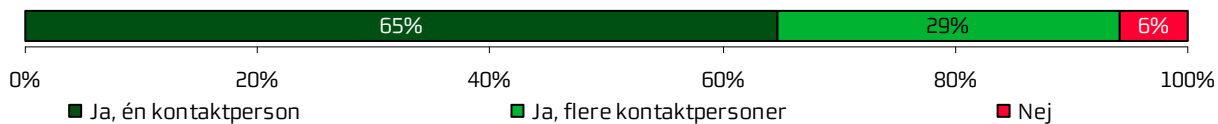
Indretningen i venteværelset (n=33)



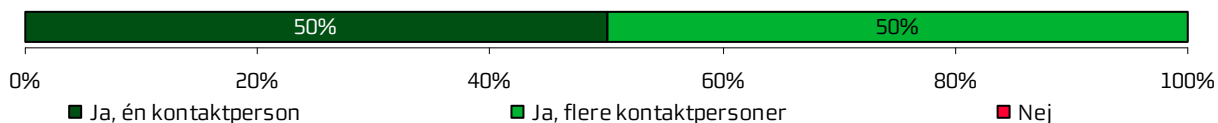
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 97 % | 100 % | - | 100 % | 91 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 86 % | 96 % | - | 100 % * | 78 % | 92 % |
| 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? | 8 % | 26 % | - | 71 % * | 15 % | 39 % |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 85 % | 90 % | - | 100 % * | 54 % * | 80 % * |

Personale

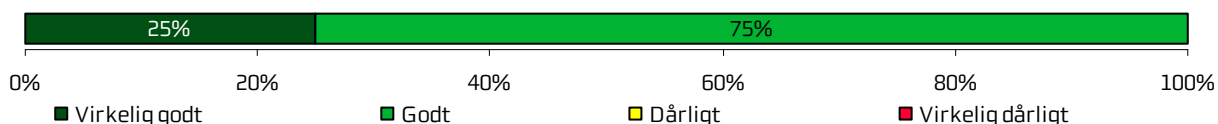
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=17)



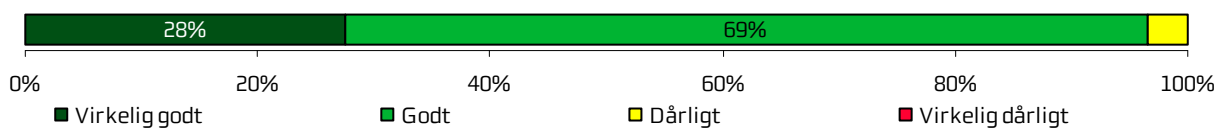
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=4)



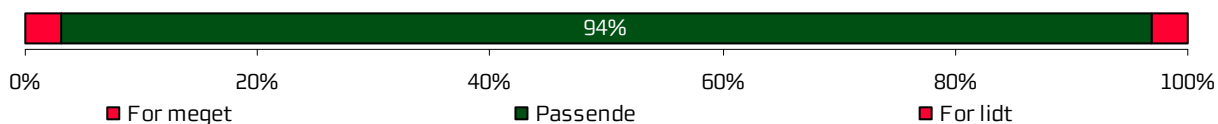
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=4)



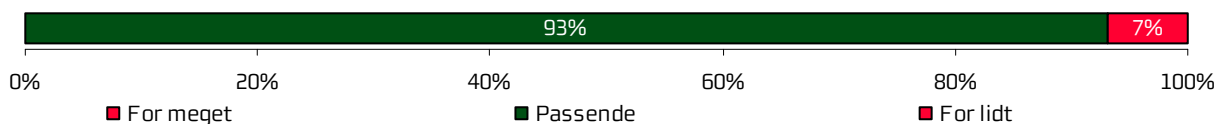
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=29)



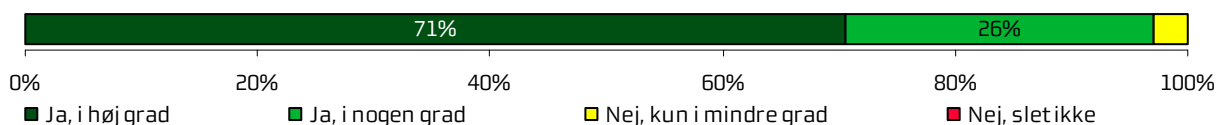
Medinddragelse af patienter (n=33)



Medinddragelse af pårørende (n=29)



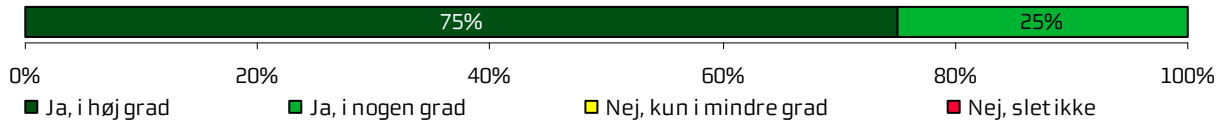
Personalet lyttede med interesse (n=34)



| | 2013 | 2012 | 2011 | 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) | 94 % | 100 % | - | 100 % | 31 % * | 76 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 100 % | 100 % | - | 100 % | 58 % * | 80 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | 100 % | - | 100 % | 91 % | 98 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 97 % | 100 % | - | 100 % | 77 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 94 % | 97 % | - | 100 % | 79 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 93 % | 100 % | - | 100 % | 67 % * | 91 % * |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 97 % | 97 % | - | 100 % | 86 % | 96 % * |

Personale (fortsat)

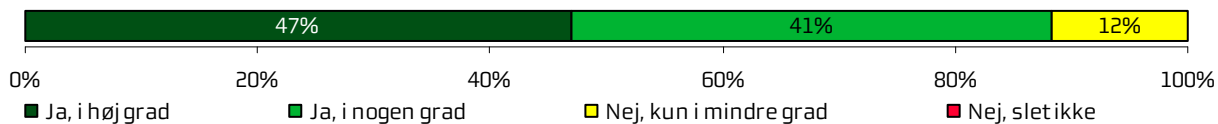
Personalet var gode til deres fag (n=32)



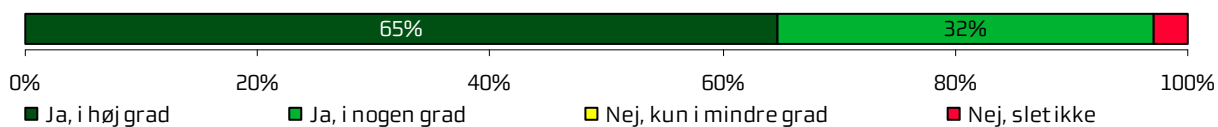
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 100 % | 100 % | - | 100 % | 91 % * | 98 % * |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

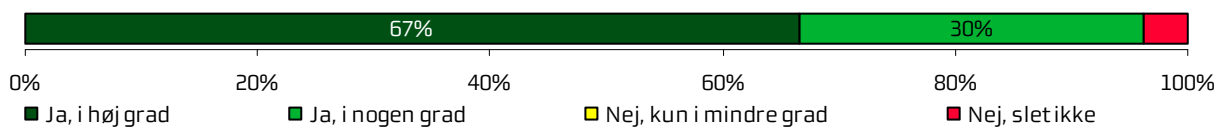
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=34)



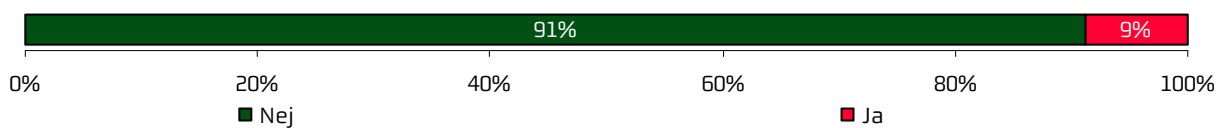
Behandlingen levede op til forventninger (n=34)



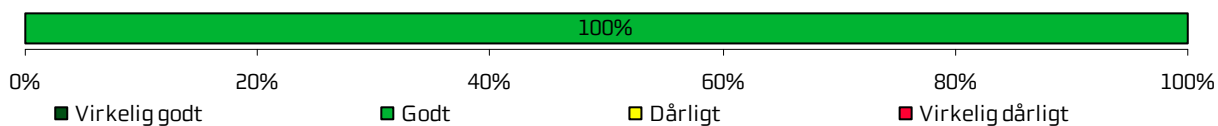
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=27)



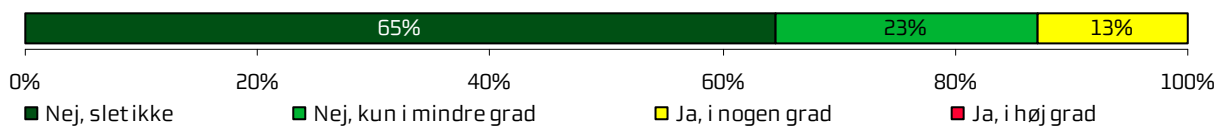
Fejl i forbindelse med besøg (n=34)



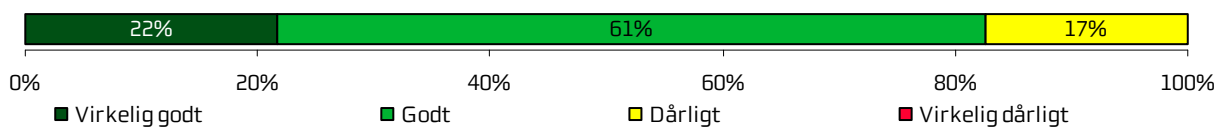
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=31)



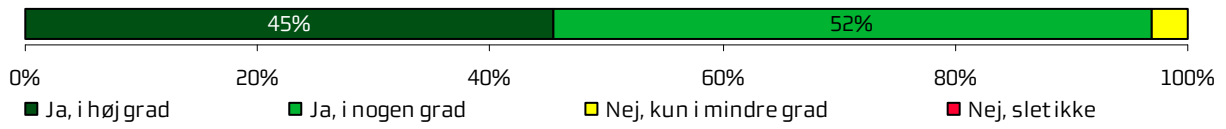
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=23)



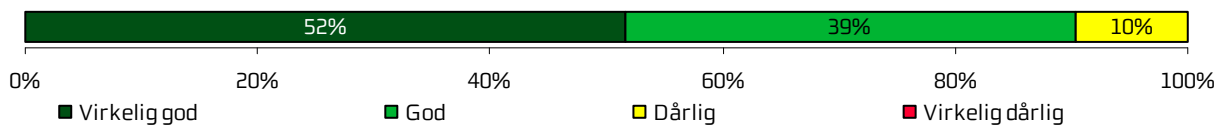
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 88 % | 94 % | - | 100 % * | 62 % * | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 97 % | 100 % | - | 100 % | 79 % * | 93 % * |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 96 % | 100 % | - | 100 % | 79 % * | 93 % * |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 91 % | 97 % | - | 100 % | 68 % * | 92 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 100 % | 0 % * | - | 100 % | 38 % * | 71 % * |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 87 % | 87 % | - | 100 % * | 68 % | 85 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 83 % | 88 % | - | 100 % * | 77 % | 93 % |

Information

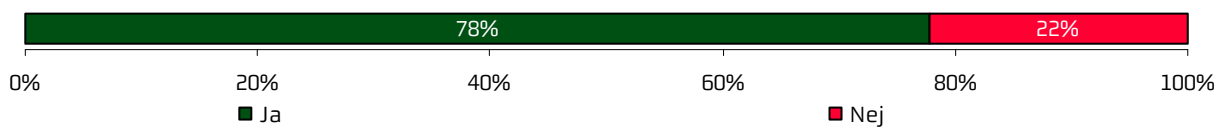
Personalet givet den information, du havde brug for (n=33)



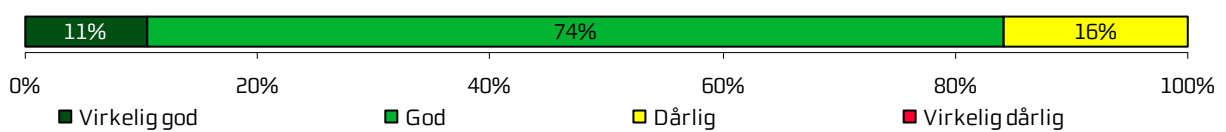
Vurdering af mundtlig information (n=31)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=27)



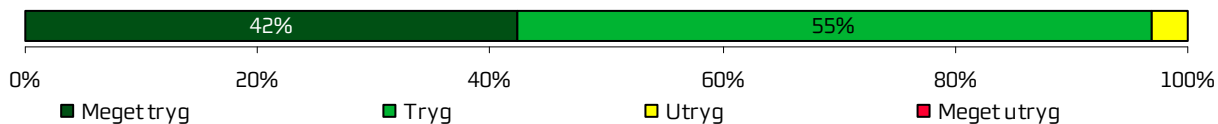
Vurdering af informationsmateriale (n=19)



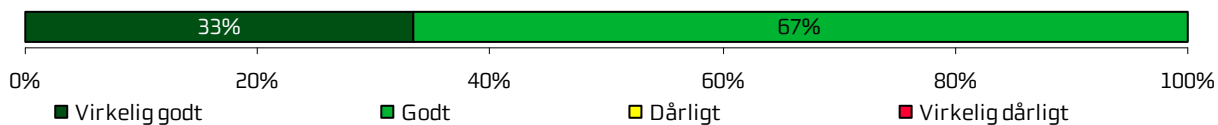
| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 97 % | 90 % | - | 100 % | 75 % * | 94 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 90 % | 100 % | - | 100 % | 83 % | 96 % |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling? | 78 % | - | - | 100 % * | 53 % * | 79 % * |
| Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik? | 84 % | - | - | 100 % | 80 % | 92 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

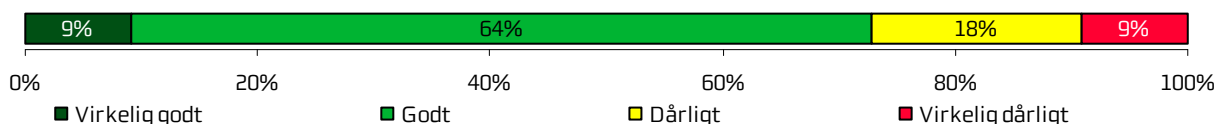
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=33)



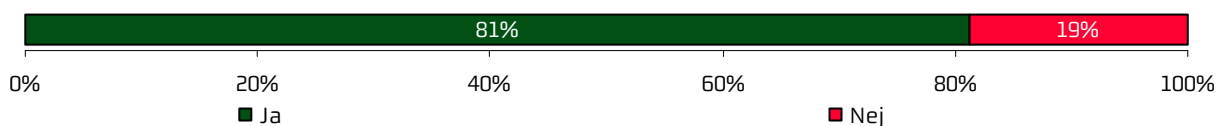
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=3)



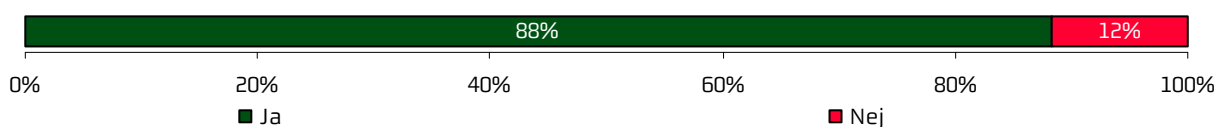
Orientering af praktiserende læge (n=11)



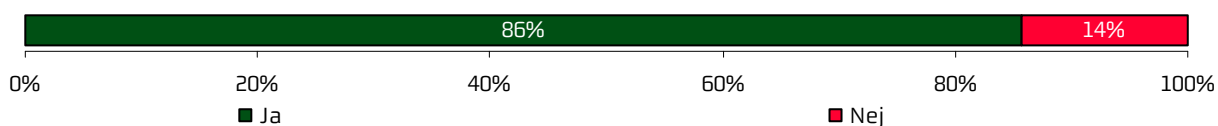
Information om kostens betydning for helbredet (n=16)



Information om motions betydning for helbredet (n=17)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=7)



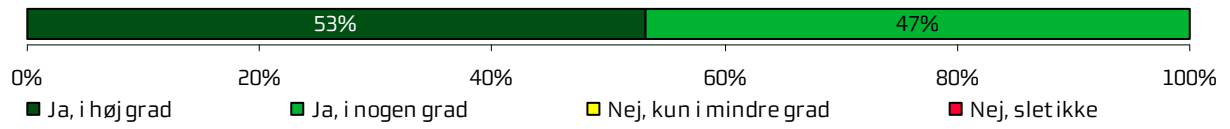
Information om rygningens betydning for helbredet (n=5)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 97 % | 97 % | - | 100 % | 75 % * | 94 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 100 % | 100 % | - | 100 % | 71 % * | 90 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 73 % | 86 % | - | 100 % * | 53 % | 84 % |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred? | 81 % | - | - | 93 % | 7 % * | 51 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred? | 88 % | - | - | 100 % | 27 % * | 62 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred? | 86 % | - | - | 92 % | 14 % * | 54 % * |
| Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred? | 80 % | - | - | 97 % | 25 % * | 63 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=32)



| | 2013 | 2012 | 2011 | Øvrige afsnit | | |
|---|-------|-------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 100 % | 100 % | - | 100 % | 75 % * | 95 % * |

Bilag 1: Kommentarsamling

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










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

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

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

| | | Antal kommentarer |
|------------------------------|--|-------------------|
| | | n |
| Fysiske rammer | | 4 |
| Kommunikation og information | | 0 |
| Kontaktperson | | 1 |
| Kvalitet i behandling | | 2 |
| Pleje | | 0 |
| Relationer til personale | | 3 |
| Ventetid | | 3 |

Børneafdeling A1**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

| ID | Kommentarer - Børneafdeling A1 | Modtagelsen |
|--|---|--------------------|
|  5 | Vi havde fået tid hos læge NN, og det er første gang, vi har oplevet et super forløb! Fantastisk information til min dreng. Tak :-) | God |
|  6 | Der gik længe, inden der kom nogen og fortalte, hvad vi skulle. | God |
|  7 | Hvis I forestiller jer, at der foregår nogen særlig handling fra personalets side, når patienterne ankommer, så stemmer det ikke helt med vores oplevelse. Der sidder nogle folk ved en skranke, men det er meget utydeligt, hvilken funktion de hver især har, og de siger bare: "Ja ja, gå bare ind i venteværelset." | God |
|  11 | Smilende personale. Men vi måtte vente [en lille time] med et fastende barn [], inden vi fik kontakt til en sygeplejerske, og [endnu længere] inden prøverne blev taget. | Dårlig |
|  13 | Der var intet personale. | Uoplyst |
|  16 | Altid positiv og imødekommende. Fokus på barnet (patienten). | Virkelig god |
|  17 | Den var fin. | God |
|  18 | Meget professionel og hjertelig. | Virkelig god |
|  22 | Imødekommende personale. | God |

Børneafdeling A1

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| ID | Kommentarer - Børneafdeling A1 | Fejlhåndtering |
|----|---|---|
| 11 | <p>Jeg ved ikke, om jeg vil kalde det fejl, men jeg synes, at det var en fejlvurdering at vælge lattergas til vores datter som rus til spiralvæsketagning og blodprøver.</p> <p>Det var en meget voldsom oplevelse for hende, og der måtte anvendes kamp og mange overgreb mod hende for at få lavet prøverne.</p> <p>Jeg synes i dette tilfælde, med vores datters sygdomshistorie i sygehusvæsnet, at det ville have været en bedre og mere professionel beslutning at vælge fuld narkose. For det andet var det overgreb, der har sat sig spor hos hende flere dage efter (og måske længere?).</p> | <p>Personalet kendte ikke til fejlen(e)</p> |
| 12 | <p>Nej, jeg har ikke oplevet fejl i forbindelse med mit besøg i ambulatoriet, og nej, jeg har ikke oplevet fejl i forbindelse med undersøgelse.</p> | Uoplyst |
| 13 | <p>Vidste ikke, jeg kom, f.eks. til morgenblodprøver før medicin, dvs. kl. 6.30.</p> | Godt |
| 19 | <p>Havde fået to breve med to tider samme dag, hvilket åbenbart var forkert.</p> | Godt |

Børneafdeling A1**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

| ID | Kommentarer - Børneafdeling A1 | Samlet indtryk |
|-----------|--|-----------------------|
| 1 | Nej :-). | Virkelig godt |
| 2 | Det er skønt at have haft en læge, man kan kontakte via telefon, mail, m.v. og have et tæt samarbejde med. | Virkelig godt |
| 3 | Personalet bør læse journalen, INDEN patienten møder ind! | Virkelig godt |
| 6 | Det er utroligt, at Universitetshospitalet og andet hospital snakker så dårligt sammen. Og at der går så længe, inden der sker noget mellem de to. | Virkelig godt |
| 7 | Vi sad ved et bord med vores datter, patienten. Sygeplejersken sad også ved bordet med sin bærbar, men lægen sad i et hjørne med en stationær computer. Dette gav en dårlig kvalitet i kontakten og kommunikationen. Lægen lyttede ikke rigtig til os og talte ned til os og var belærende. | Godt |
| 10 | Det kunne dog lette lidt, at alle undersøgelser i forskellige afdelinger kunne tilpasses efter hinanden. Ambulatoriet har en formodning om, hvilke undersøgelser der skal til, hvorfor de allerede har været booket på forhånd. Det tog tre besøg på forskellige afdelinger på forskellige dage, før vi var igennem. | Godt |
| 12 | Jeg synes, at personalet er virkelig godt på ambulatoriet. | Virkelig godt |
| 15 | Jeg synes, ventetiden er urimelig lang for børn, der skal faste for at komme i narkose []. Vi har gentagne gange oplevet, at vores søn har været fastende fra [tidigt om morgenen til hen på eftermiddagen]. | Godt |
| 18 | Vi har alle følt, at der er blevet taget fantastisk hånd om både børn og voksne. | Virkelig godt |




Børneafdeling A1

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

| ID | Kommentarer - Børneafdeling A1 | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 2 | Har en datter med [syndrom], så har været tilknyttet systemet i mange år. Det fungerer godt i Skejby. | Virkelig godt |
| 9 | Jeg har overhovedet ikke fået noget skriftligt materiale om min sygdom. | Virkelig godt |
| 10 | Jeg skulle hele tiden selv være meget opsøgende og spørgende. Lægen virkede meget diskret og glemte at give mig svar på en væsentlig undersøgelse under telefonkonsultation. | Godt |
| 11 | Vi fik stillet i udsigt, at der ville gå ca. en måned til undersøgelsen ville finde sted, og det endte med, at der gik [flere] måneder. En lang og tærende venteperiode, når man venter på udredning af ens barn, og man ikke ved, hvor alvorlig en lidelse, [barnet] har. | Uoplyst |
| 13 | Intet personale i ambulatoriet. Kun snak med læge og sygeplejerske. | Godt |
| 15 | Jeg har indtryk af, at de forskellige afdelinger ikke er så gode til at holde hinanden informerede, dermed går der information tabt til patienterne. | Godt |

Børneafdeling A1

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

| ID | Kommentarer - Børneafdeling A1 | Samlet indtryk |
|--|--|----------------|
|  6 | Det er svært at komme i kontakt med de aktuelle personer efter besøget. | Virkelig godt |
|  7 | Det fungerer generelt lidt dårligt med opfølgning på blodprøver og ændring af medicindosis pr. telefon. | Godt |
|  14 | Opfølgning pr. telefon var lidt ringe. Jeg nåede desværre ikke at tage telefonen, og lægen lagde en MEGET kort besked, der ikke helt stemte overens med den information, vi havde fået på ambulatoriet. Er i tvivl om, hvem jeg skal ringe tilbage til?! | Virkelig godt |

Børneafdeling A1

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

| ID | Kommentarer - Børneafdeling A1 | Samlet indtryk |
|----|--|----------------|
| 1 | Måske nogle bedre magasiner til at læse i. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 4 | Venteværelset på Børneafdelingen er meget lille (måske er det dog på A2?). Vil gerne fremhæve læge NN og pædagog NN. De har gjort en fantastisk indsats for vores familie :-). [Fysiske rammer, Relationer til personale] | Virkelig godt |
| 5 | Vi har tidligere været på et andet hospital, og der var det altid læge NN, der fulgte min dreng. Vi har på Skejby været inde hos mange, mange forskellige læger (nogle gode, andre dårlige). Ved kroniske sygdomsforløb vil det være dejligt med læge NN hver gang. [Kontaktperson] | Godt |
| 7 | Når det nu er børn, som I henvender jer til, kunne der sagtens gøres mere ud af at tilpasse udstyret til børn. F.eks. sjove malede højdemålere i krokodillefacon, eller en sjov tegning på vægten. [Fysiske rammer] | Godt |
| 8 | Ambulatoriet har været besøgt i forbindelse med blodprøvetagning. Første gang lå der ikke besked fra afdelingen, hvilket gav ventetid, men ellers har alt været fint. [Ventetid] | Godt |
| 11 | Personalet var meget søde, smilende og imødekommende, men ventetiden med [et fastende lille barn] var MEGET lang. Desværre oplevede vi det som unødvendige overgreb på vores datter, det valg der blev truffet i forhold til rus under prøverne. Jeg vil stærkt appellere til en rigtig bedøvelse i sådanne forhold. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid] | Uoplyst |
| 12 | Nej, jeg synes ikke, I kan gøre det bedre. | Virkelig godt |
| 15 | Dejligt personale. [Relationer til personale] | Godt |
| 20 | Ambulatoriebesøgene, hvor vi kom ind til en aftalt tid og tog hjem igen, [] var ok. Men indlæggelsen, som varede en uge, var jeg meget forundret over forløbet af. Der var RIGTIG MEGET spildtid. Ofte skulle vi vente en til to dage på at komme til den næste undersøgelse, og i mellemtiden var der stort set ingen tilsyn med tilstanden. Spild af tid. [Kvalitet i behandling] | Godt |
| 21 | Vi ventede i venteværelset/legerummet i tre timer. Det er lang tid for et lille barn. Men pga. det gode udvalg af forskelligt legetøj gik tiden nogenlunde. [] [Fysiske rammer, Ventetid] | Godt |

