

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Børneafdeling A40

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:	140
Besvarelser fra afsnittets patienter:	63
Afsnittets svarprocent:	45%

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).

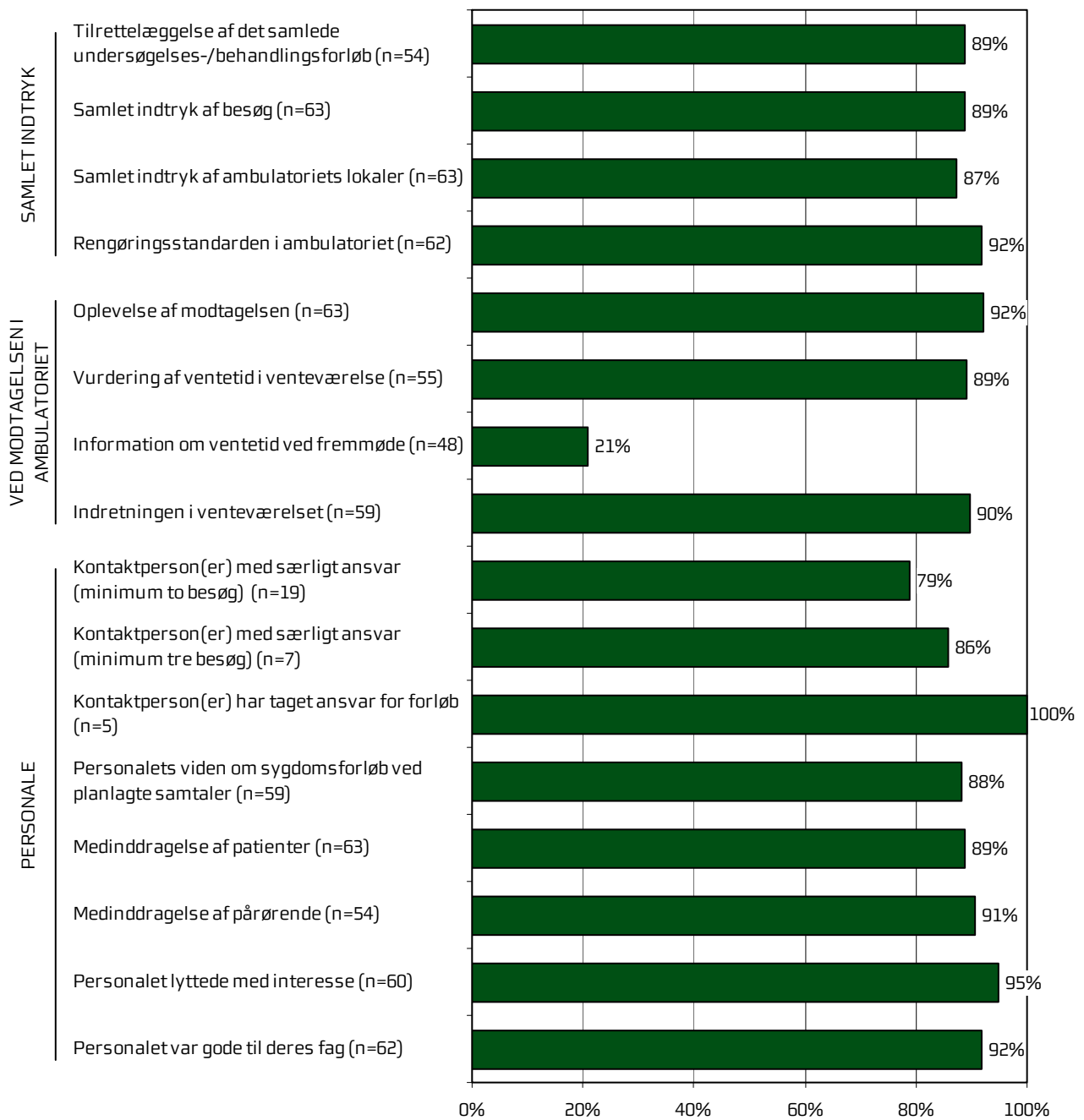
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

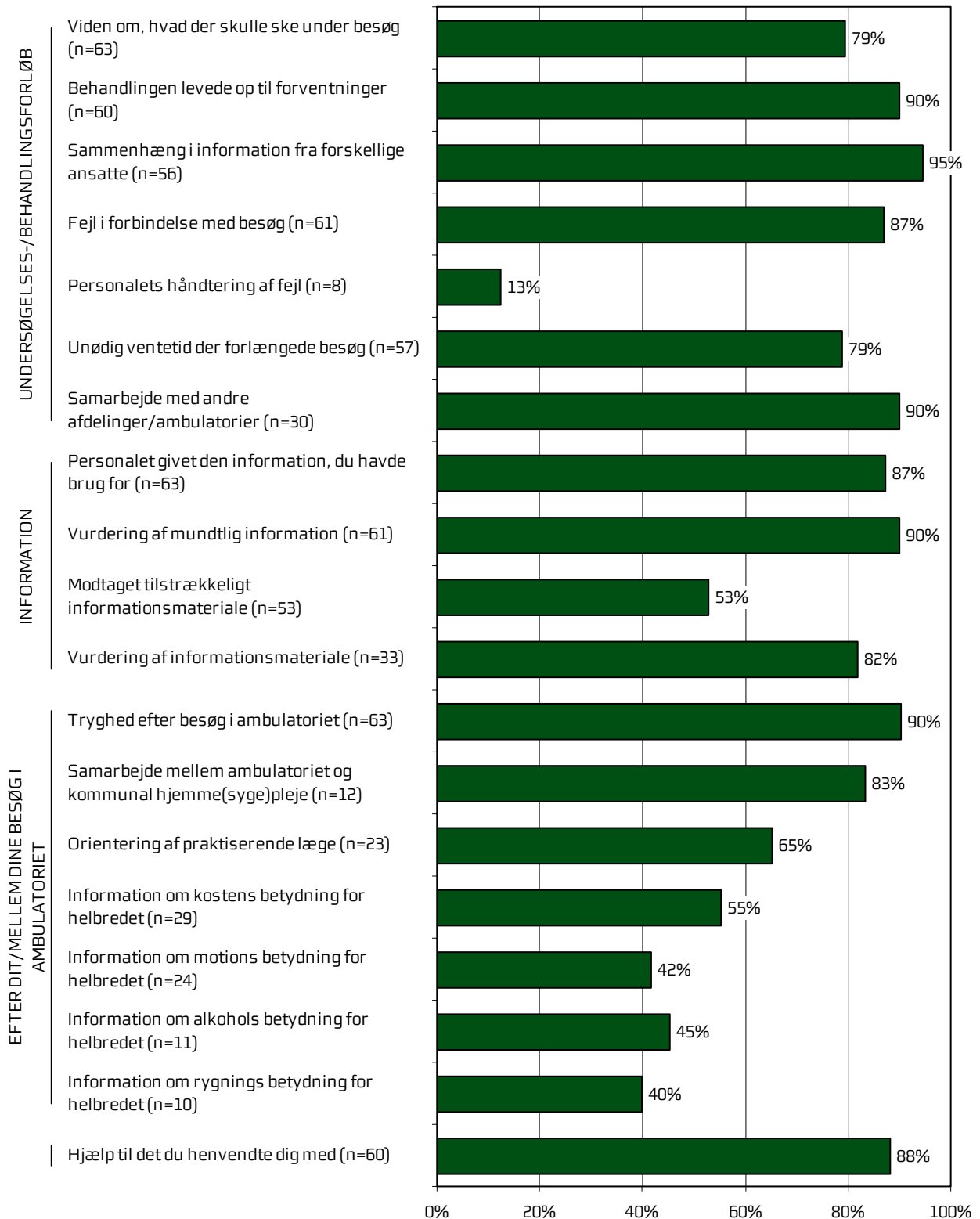
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre 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 A8

2011-tallet er for: Ingen sammenligning

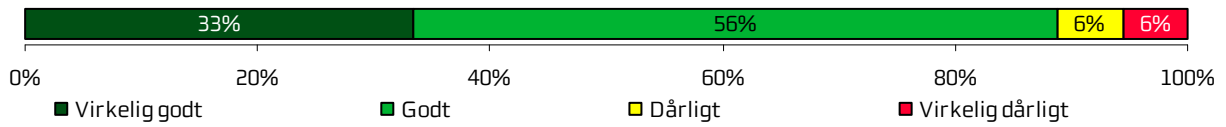
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

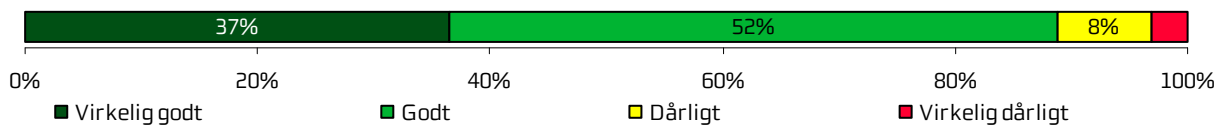
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

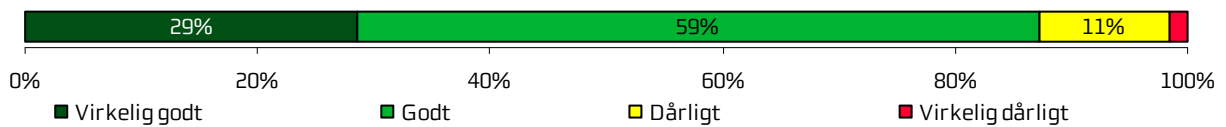
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=54)



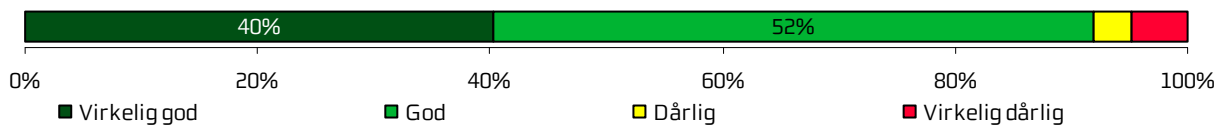
Samlet indtryk af besøg (n=63)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=63)



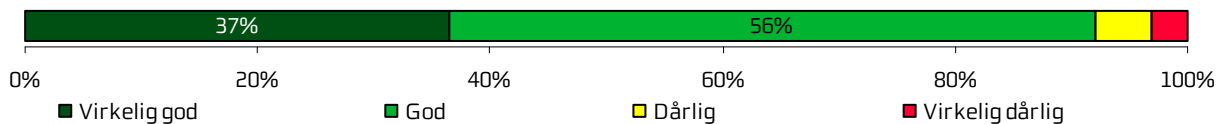
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=62)



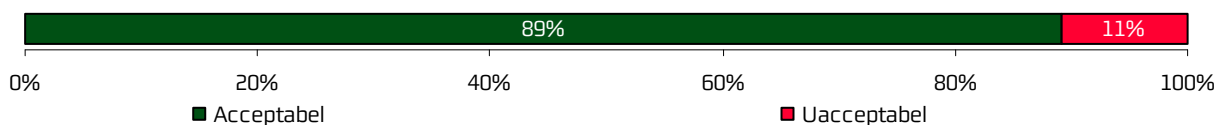
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	89 %	95 %	-	100 % *	78 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	89 %	100 % *	-	100 % *	79 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	87 %	95 %	-	100 % *	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	92 %	93 %	-	100 % *	85 %	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

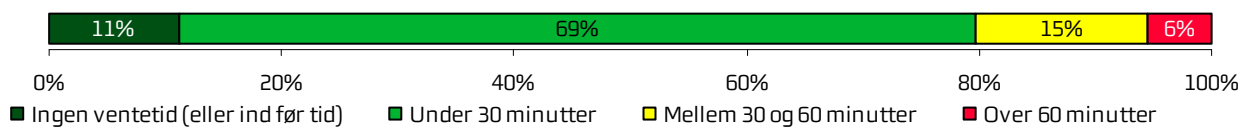
Oplevelse af modtagelsen (n=63)



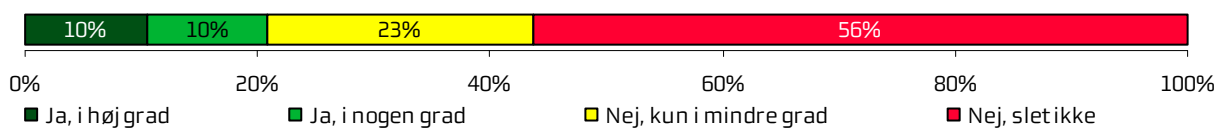
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=55)



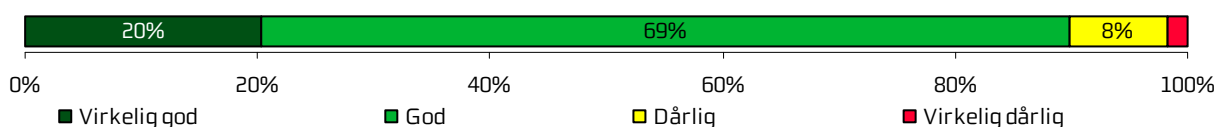
Længde af ventetid i venteværelse (n=54)



Information om ventetid ved fremmøde (n=48)



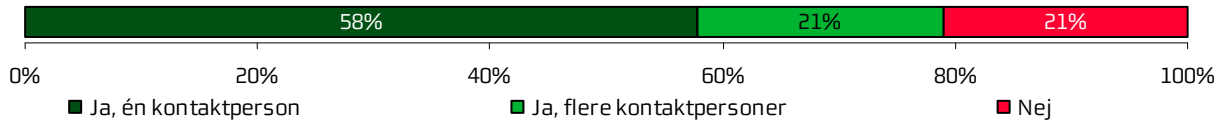
Indretningen i venteværelset (n=59)



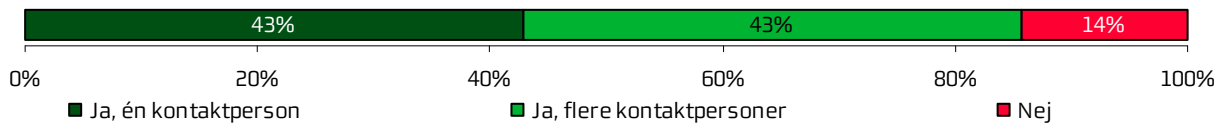
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	92 %	90 %	-	100 % *	91 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	89 %	95 %	-	100 % *	78 %	92 % *
Hvor lang var ventetiden i 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?	21 %	31 %	-	71 % *	9 %	39 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	90 %	92 %	-	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

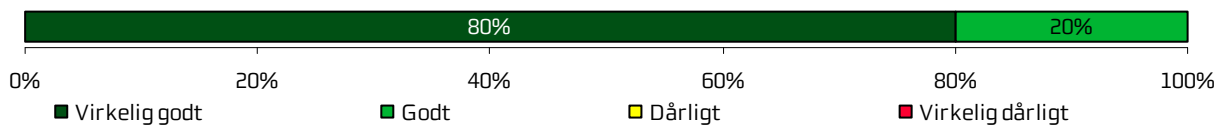
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=19)



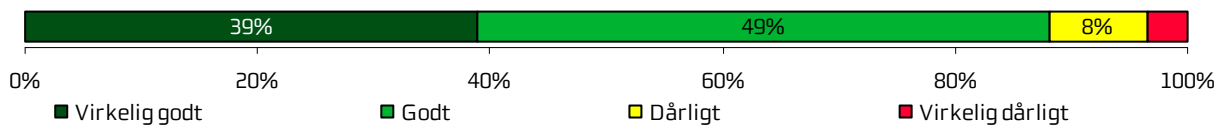
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=7)



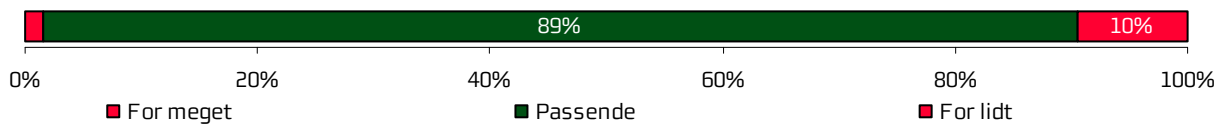
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=5)



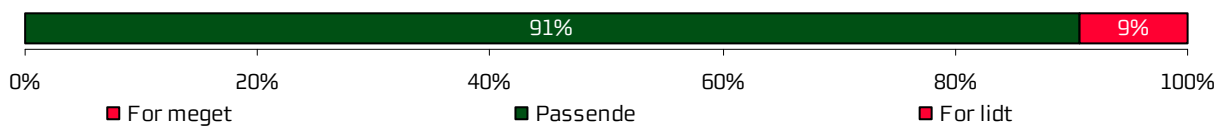
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=59)



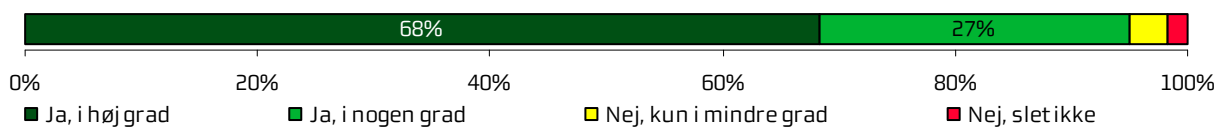
Medinddragelse af patienter (n=63)



Medinddragelse af pårørende (n=54)



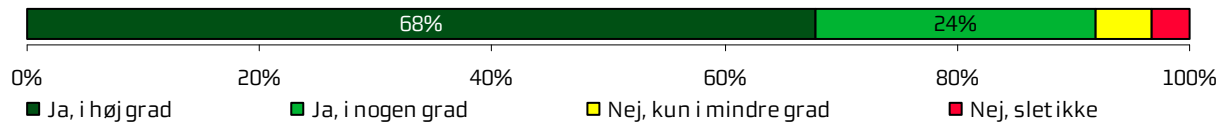
Personalet lyttede med interesse (n=60)



	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)	79 %	62 %	-	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	86 %	40 %	-	100 %	58 %	79 % *
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?	88 %	92 %	-	100 % *	77 %	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	89 %	90 %	-	100 % *	79 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	90 %	-	100 % *	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	98 %	-	100 %	86 %	96 % *

Personale (fortsat)

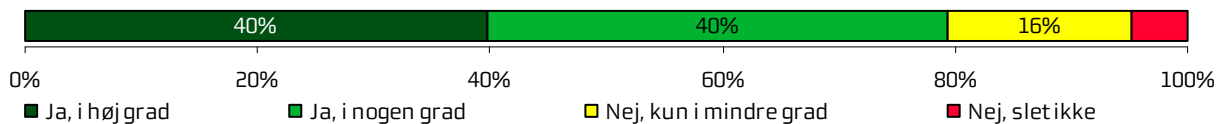
Personalet var gode til deres fag (n=62)



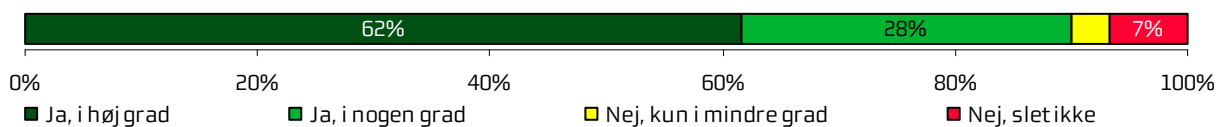
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	92 %	100 % *	-	100 % *	91 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

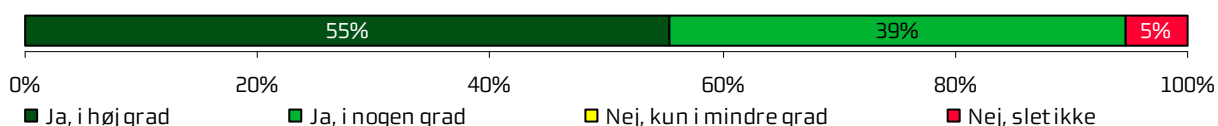
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=63)



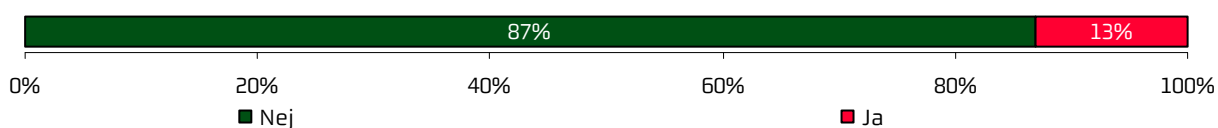
Behandlingen levede op til forventninger (n=60)



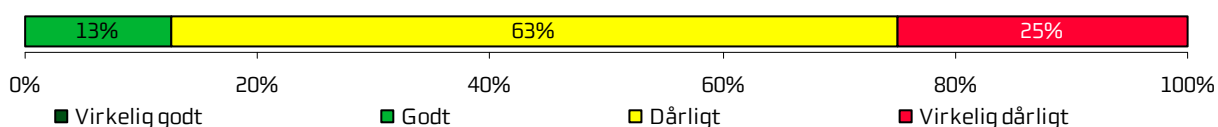
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=56)



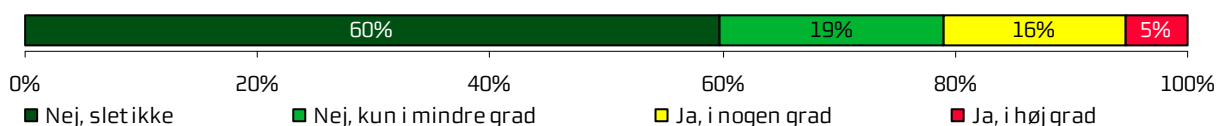
Fejl i forbindelse med besøg (n=61)



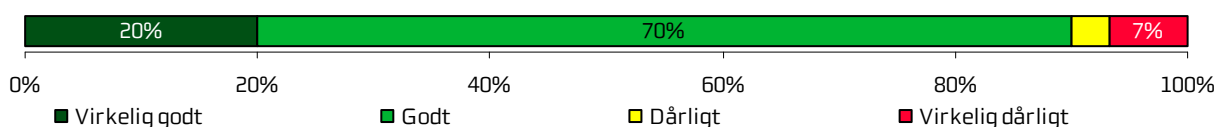
Personalets håndtering af fejl (n=8)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=57)



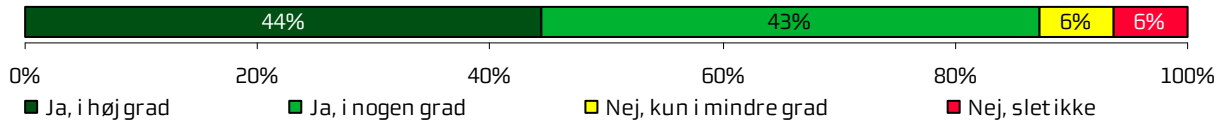
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=30)



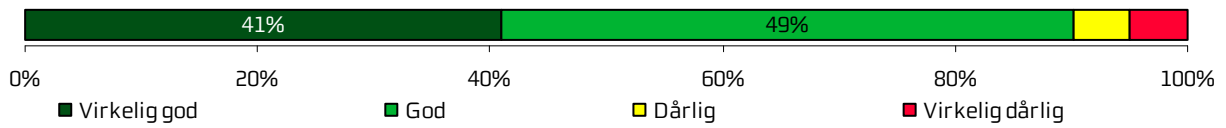
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	79 %	83 %	-	100 % *	62 % *	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	87 %	-	100 % *	79 %	94 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	95 %	92 %	-	100 %	79 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	87 %	85 %	-	100 % *	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	12 %	67 % *	-	100 % *	51 % *	74 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	79 %	86 %	-	100 % *	68 %	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	87 %	-	100 %	77 %	93 % *

Information

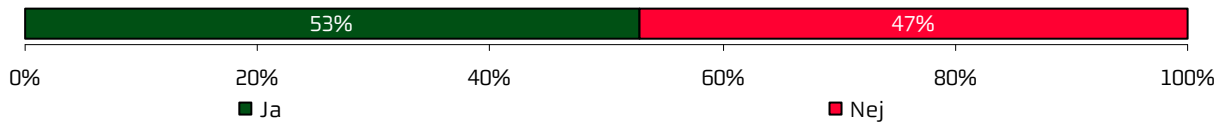
Personalet givet den information, du havde brug for (n=63)



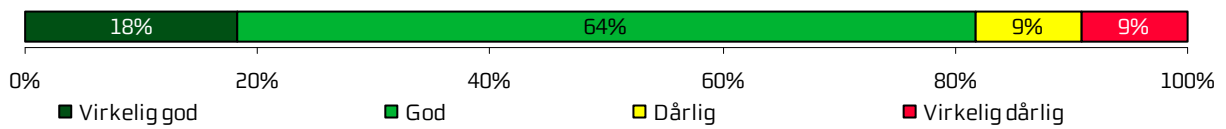
Vurdering af mundtlig information (n=61)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=53)



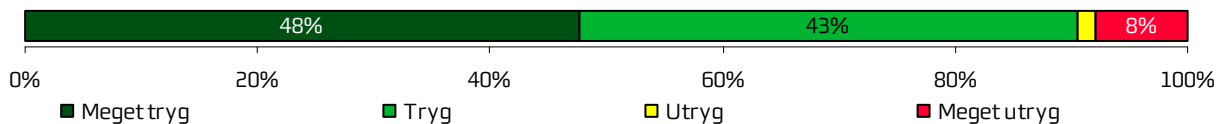
Vurdering af informationsmateriale (n=33)



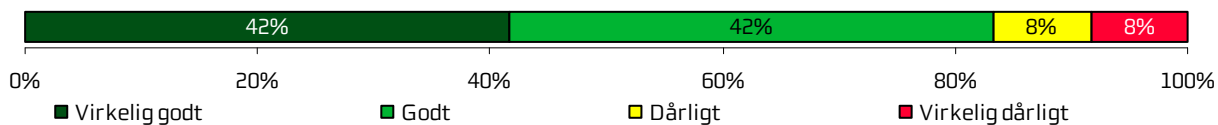
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	87 %	95 %	-	100 % *	75 %	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	90 %	98 %	-	100 % *	83 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	53 %	-	-	100 % *	53 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	82 %	-	-	100 % *	79 %	93 %

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

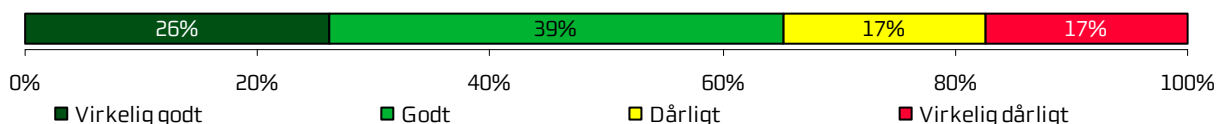
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=63)



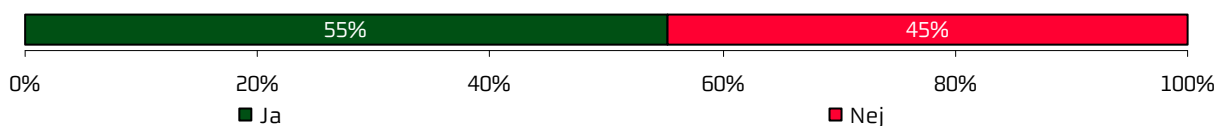
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=12)



Orientering af praktiserende læge (n=23)



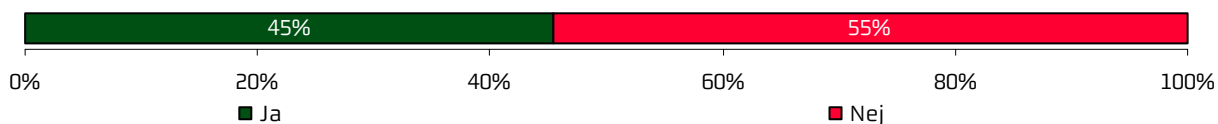
Information om kostens betydning for helbredet (n=29)



Information om motions betydning for helbredet (n=24)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=11)



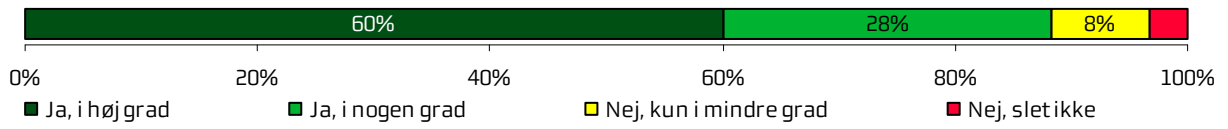
Information om rygningens betydning for helbredet (n=10)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	98 %	-	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	86 %	-	100 %	71 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	65 %	64 %	-	100 % *	53 %	84 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	55 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	42 %	-	-	100 % *	27 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	45 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	40 %	-	-	97 % *	25 %	64 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=60)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	88 %	95 %	-	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	7
Kommunikation og information	5
Kontaktperson	1
Kvalitet i behandling	2
Pleje	3
Relationer til personale	4
Ventetid	0

Børneafdeling A40

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Børneafdeling A40	Modtagelsen
3	Der var forvirring om, hvor vi skulle hen: ambulatorium eller afdeling.	Virkelig god
5	Jeg blev modtaget med et smil på læben. Min søn faldt helt til ro, da personalet var så venlige. Det var virkelig rart, som man blev modtaget.	Virkelig god
6	Svært at finde ud af, hvor vi helt præcist skulle møde ind henne. Måtte hen og finde en sygeplejerske flere gange, før vi blev modtaget. Sad længe og ventede i venteværelset uden at vide, om vi var ordentligt registreret. Ikke for længe, men bare usikker på, om vi sad det rette sted.	Dårlig
7	Vi var de eneste i venteværelset. Det var ret fedt, at to hospitalsklovne kom og legede med vores søn (og os :-)). Troede kun, de kom til indlagte børn/på sengeafsnittet.	God
11	Det er ret svært at finde rundt på sygehuset, hvis det ikke var fordi, vi har været ude hos jer i over ti år, ville vi nok fare vild!	God
16	Ikke altid nogen til stede, så vi har ofte rendt rundt og ledt efter nogen ved skrankerne.	God
19	Ingen modtagelse, skulle blot trække et nummer.	Dårlig
22	Dejlig service, venlige og imødekommende.	Virkelig god
25	En god modtagelse af en smilende sekretær. Hun havde det bestemt ikke nemt, da hun praktisk talt nærmest havde en elektriker siddende over hende med en stige og ledninger hang ned overalt. Hun var på trods af de arbejdsvilkår rigtig rar og smilende.	God
32	Til trods for at vi altid bliver sendt til Skejby af tilknyttede læge NN og diverse vagtlæger m.m., modtages vi desværre nogle gange af en overlegen læge, som mellem linjerne siger, at vi ikke skal være der, og snakker nedgørende til en. Dette er desværre sket ret ofte! Men få gange er alt også super. Desværre dog kun få gange, at man bliver taget seriøst, og føler at de skiftende læger er et problem, når man er lovet tilknytning til en fast.	Virkelig dårlig
33	Ingen modtagelse, sker automatisk med sygesikringskort og en bipper.	Virkelig god
35	Det er tre år siden, vi var der første gang. Men generelt har vi en rigtig god oplevelse af modtagelserne på ambulatoriet. Både ved akutte situationer og indkaldelser.	God
36	Vi skulle møde kl. 7.30. Der var ingen sekretær mødt. Hun møder først kl. 8. Der var slukket lys og ingen at kontakte, så jeg måtte efter 10 minutter gå ind på afdelingen og forstyrre dem, som havde vagt, og bede om at blive noteret som ankommet. Da vi først talte med den sygeplejerske, der skulle tage imod os, var det en dejlig positiv oplevelse, men det var en lidt tam "velkomst", når der ikke var åbnet endnu.	God
37	Vi blev bare henvist til et venterum af sekretæren, og efter over halvanden time kom lægen først og snakkede og derefter vores kontakt sygeplejerske.	Dårlig
39	De er gode til deres job.	Virkelig god

Børneafdeling A40**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

ID	Kommentarer - Børneafdeling A40	Fejlhåndtering
3	Manglende bestilling af prøve.	Godt
4	Da min søn skulle opereres første gang, var det på et forkert grundlag ifølge den læge, der skulle operere. Der stod også i journalen, at min søn havde haft væske i pungen flere gange, hvilket var forkert. Det er aldrig blevet sagt. Operationen blev derfor aflyst en time inden, den skulle have været foretaget. Vi fik en ny tid i ambulatoriet, hvis der igen var vandbrok, hvilket der kom, og han blev derfor opereret [i efteråret].	Dårligt
6	Fysioterapeut NN var fantastisk! Men resten af personalet virkede meget fraværende. Det var, som om vi ikke hørte til på afdelingen. Når vi skulle bruge en sygeplejerske, tog det meget lang tid, før vi fik hjælp.	Uoplyst
9	Der var rod i indkaldelsen. Sendt to år gammel indkaldelse.	Uoplyst
15	Glemte at udstede recept digitalt.	Dårligt
18	Fejldiagnoser.	Virkelig dårligt
19	De blev ved at stikke forkert. [En masse] stik i en arm, inden de skiftede arm og tog en mindre nål.	Dårligt
30	Der var blevet booket op til flere patienter på samme tidspunkt til samme sygeplejerske. Oplever tit, at der ikke er bestilt blodprøver, når jeg møder op i ambulatoriet.	Dårligt
32	Lægerne havde slet ikke læst hans journal og vidste INTET om, hvad der skete med ham. Lovning (gentagende) på tilkobling til kun en læge, som kunne følge og dermed vidste alt, er ALDRIG blevet holdt, til trods for klager og lovning igen. Intet sker. De vidste ikke engang, at han har [problemer med] hjertet. Det er SLET IKKE betryggende, og vi stoler slet ikke på dem! Meget utrygt og kan ikke være rigtigt!	Virkelig dårligt
37	Efter NNS operation og indsættelse af kateter blev vi ikke informeret om, hvordan sådan et holdes fri fra bakterier, og der blev heller ikke lavet en udskrivelsessedel. Vi manglede informationer om smertelindring, hvor længe hun skulle passes i eget hjem samt kateterpleje.	Dårligt

Børneafdeling A40

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børneafdeling A40	Samlet indtryk
1	Vi tjekkede bare hurtigt, og hun gav mig nogle ting, jeg skulle gøre.	Virkelig godt
2	Dejligt at det er et team af forskellige fagpersoner, der deltager i undersøgelsen :-).	Godt
4	Man reklamerede, at man var akkrediteret (DDKM), men en sosu-assistent var ikke i stand til at forstå, at det var en utilsigtet hændelse og handle på det (dvs. sørge for at det blev indrapporteret).	Godt
7	Det var svært at blive hørt og mødt.	Dårligt
21	Det var en meget dygtig/behagelig læge at snakke med :-)	Virkelig godt
22	Synes, det er godt med telefonisk samtale efterfølgende, så man ikke behøver at tage fri fra arbejde og skole.	Virkelig godt
29	Det var svært at finde vej mellem de forskellige afdelinger og finde frem til de rigtige afdelinger pga. byggeri.	Godt
30	Ved kontrol er det en god idé, at man har overblik over, om de læger, man normalt går ved, er tilstede. Blot én af dem. (Normalt tre).	Godt
32	Det forløb, vi har været igennem, gør, at vi på ingen måder stoler på de ting, vi får at vide. Jeg stoler kun på min intuition som mor omkring, hvordan mit barn har det. Desværre er der sket for meget rod og fejl!	Virkelig dårligt
34	NN er ALTID imødekomende, velforberedt, lyttende og medinddragende. Er virkelig tryk ved at gå i forløb hos ham.	Virkelig godt
35	Lige præcis i forrige spørgsmål mener min mand og jeg, at det bliver interessant. Vi har mødt andre børneafdelinger, hvor det virkelig halter med informationsniveauet og samarbejdet med andre afdelinger. Men ambulatoriet har altid været professionelle og informative i deres tilgang til vores barn.	Virkelig godt
36	Det var min søn, der var indlagt. Vi blev indlagt sammen med ham på en tre-sengs stue, hvor der kom tre andre drengebørn med hver to forældre. Den ene kom helt fra [anden by], fastende, og var stadig ikke kommet til, da vi kom hjem [om eftermiddagen]. Det betød, at vi var otte voksne og fire børn på en tre-sengs stue det meste af dagen, og det synes jeg ikke er acceptabelt. For os var der kun et par timers ventetid, men især ham fra [anden by] havde jeg meget ondt af. Der var meget beskidt på stuen. Der lå noget legetøj, bl.a. noget Harry Potter Lego. Det kunne børnene lege med, og det gjorde de også, men det var så beskidt og fyldt med gamle krummer, at det var uhygiejnisk for en sygestue. Jeg fik en infektion efter at have været indlagt sammen med min søn. Jeg kan selvfølgelig ikke sige, om det kom derfra, men fik betændelse i en finger, og måtte have penicillin udskrevet om aftenen. Så hygiejne under alle kritik!	Godt
37	NN har været indlagt og opereret en del gange. Og det er første gang, vi har oplevet så dårlig en indlæggelse/operation. Der var ingen information overhovedet. Og som personalet nævnte, var der travlt, men det undskylder altså ikke at informere om vigtige ting. Måske der skal laves et udskrivningsbrev, hvorpå der skrives, hvad man som forældre skal være opmærksom på osv. Dagen efter operationen [oplevede NN komplikationer], og vi kontaktede afdelingen. De lovede at vende tilbage. Desværre skete det først dagen efter, hvilket heller ikke er acceptabelt.	Dårligt
38	[Lille dreng], som endte med at faste i næsten et døgn. Resulterede i mange tårer og meget opkast, da han forsøgte at spise bagefter.	Virkelig godt

Børneafdeling A40

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

ID	Kommentarer - Børneafdeling A40	Samlet indtryk
14	I stedet for at lave kopi af kopien, så udskriv den i PDF-format, og det er lig med en flot pjece.	Virkelig godt
17	Det ville være godt, hvis man kunne få materiale til at tage med til skolen, således at de bedre kan tage hensyn til og forstå mit barns behov.	Godt
20	Manglede meget at få noget at vide om det forløb vores dreng var igennem (godt man kan google sig til meget).	Godt
26	Jeg synes ikke, at det skema til vandladning, vi skal udfylde, er overskueligt!	Virkelig godt
29	Ingen information før og efter besøg. God info under besøg.	Godt
31	Manglede mere information på papir, især angående min søns sygdom og hvad [de forskellige hjælpemidler] er.	Godt
32	Elendig. Jeg ved kun alt om mit barns sygdom, fordi jeg selv lider af det samme. Det er til mit held, ellers tør jeg slet ikke tænke på, hvordan tingene så ville være.	Virkelig dårligt
35	Rigtig god mundtlig information vedrørende vores barns sygdomsforløb og udvikling af denne.	Virkelig godt
36	Jeg fik ikke noget information, kun om anæstesi og den kendte vi godt. Vi fik tilsendt en brochure, som var kopieret med hver anden side byttet rundt og hver anden side på hovedet om anæstesi af små børn. Ingen information om selve indgrebet.	Godt
37	Der var der heller ingen information om. Jeg skulle selv hjem og google hvad "urachus" var, hvilket ikke er acceptabelt.	Dårligt
38	Vi mangler information om fremtiden [].	Virkelig godt

Børneafdeling A40**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**




ID	Kommentarer - Børneafdeling A40	Samlet indtryk
7	Vi var trygge nok som forældre ved situationen, men kun fordi, vi har fået hjælp andetsteds fra...	Dårligt
27	Det er problematisk, at journalnotater ikke skrives straks pga. manglende sekretærbistand. Henvisning forsinkes derved. Ved kontakt til ambulatorium kan den sekretær, som passer telefonen, ikke svare på, hvordan det går, for det findes ikke på skrift. Man tabes i systemet. Skal bruge mange ressourcer på at sikre, at intet glemmes.	Godt
28	Modtog efter alle besøg og undersøgelser hurtigt skriftlig eller mundtlig svar over telefon. Meget ventetid på telefonkonsultation med læge, dog fik vi svar skriftligt hurtigt.	Godt
32	Alt som er skrevet tidligere.	Virkelig dårligt
33	Venter på indkaldelse til røntgen, har rykket fire gange siden august måned.	Virkelig godt
35	Meget dygtige og behagelige læger og sygeplejersker (til forskel fra andre afdelinger).	Virkelig godt
39	Ingen ide :-).	Virkelig godt

Børneafdeling A40

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

ID	Kommentarer - Børneafdeling A40	Samlet indtryk
3	Meget venlige/imødekomende overfor barnet. Klovnene var fantastiske. [Relationer til personale]	Godt
4	Da vi kom ind til undersøgelse, efter at operationen var blevet aflyst på baggrund af, at der ikke var belæg for at gennemføre operationen, blev det slet ikke kommenteret.	Godt
5	Jeg synes, at personalet var så venlige og brugte humør over for min søn, og det gik så godt, så blev ved med at have et smil på læben. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	Det ville have været skønt, hvis I havde sendt information ud til os på forhånd om, hvad der skulle ske på sygesuset i de to dage, vi var der. Vi kunne ikke forberede vores datter på forløbet, fordi vi intet vidste, udover at hun skulle træne med en fysioterapeut, men hvad vi ellers skulle bruge to hele dage på, anede vi ikke. [Kommunikation og information]	Dårligt
7	Så fedt med hospitalsklovnene! Sygeplejersken, der var til stede under undersøgelsen, var i børnehøjde, var nede på gulvet hos vores søn og snakkede til ham og med ham. Tænk på, at det er mennesker, I har med at gøre. Forældre, der kommer for at få hjælp til deres børn. Man er meget sårbar! [Pleje]	Dårligt
8	Magasiner, pjecer og blade mangler i venteværelset. I stedet for rullebord med kander til drikkevarer kan der fås koldt vandsmaskine (lunken vand i kanden). Anders And blade mangler. [Fysiske rammer]	Godt
10	Det er vigtigt at tilstræbe kontaktpersoner. Specielt da det ikke er akut sygdom, burde dette være muligt. [Kontaktperson]	Godt
11	Det er svært at finde rundt. Venteværelset er ret kedeligt. [Fysiske rammer]	Godt
12	Sidste besøg var virkelig godt. God/brugbar information. Vi har fået helt styr på, hvad vi fremover skal holde øje med. [Kommunikation og information]	Godt
13	Meget søde, venlige, imødekomende og kompetente. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
21	Venteværelset var meget hyggeligt. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
23	Bedre hygiejne. Håndtering af larm. Alt for mange fagudtryk. Personalets indsigt i journaler. Travlhed, der går ud over os som PATIENTER. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Pleje]	Godt
24	De kunne gøre lidt grundigere rent. [Fysiske rammer]	Dårligt
32	Få styr på deres patienter og koble patienten til bestemte læger, så man kan få lidt tryghed omkring sine børns forløb/sygdom. Især tilkobling til en læge, så alt den information om patienten ikke går tabt i rodet. Det er jo ikke småting, der går tabt, som f.eks. information om [mit barns sygdom]. [Kommunikation og information, Pleje]	Virkelig dårligt
36	Personalet var meget kompetent og meget empatisk. Søde mennesker. Indtryk af at det var dygtige læger. Der manglede noget information om, hvor vi som forældre skulle vente, mens vores søn blev opereret. Det betød desværre, at vi ikke var der, da han vågnede, fordi persona-	Godt

let ikke kunne finde os (de havde ikke talt sammen), og deres telefon virkede ikke, så de kunne ikke ringe til os. Og så var der det med rengøringen. Man må også kunne gøre noget ved madsituationen, så man ikke skal kæmpe med de andre forældre om, at nå at få en frikadelle fordi nogen hamstrer og ikke respekterer, at det kun er barnet og en forælder, der må spise med. [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]

- | | | |
|--|---|---------------|
|  37 | Den seng NN kom i ved operation var der blodstænk på. Det opdagede vi, da hun lå til opvågning. Og det er virkelig ulækkert
[Fysiske rammer] | Dårligt |
|  38 | Eneste negative, var for lang tids faste. Dårlig oplevelse for en lille dreng. Ellers fint! | Virkelig godt |
|  39 | Det var børnevenligt. | Virkelig godt |

