

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Børneamb./allergilab.

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:	84
Besvarelser fra afsnittets patienter:	34
Afsnittets svarprocent:	40%

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).

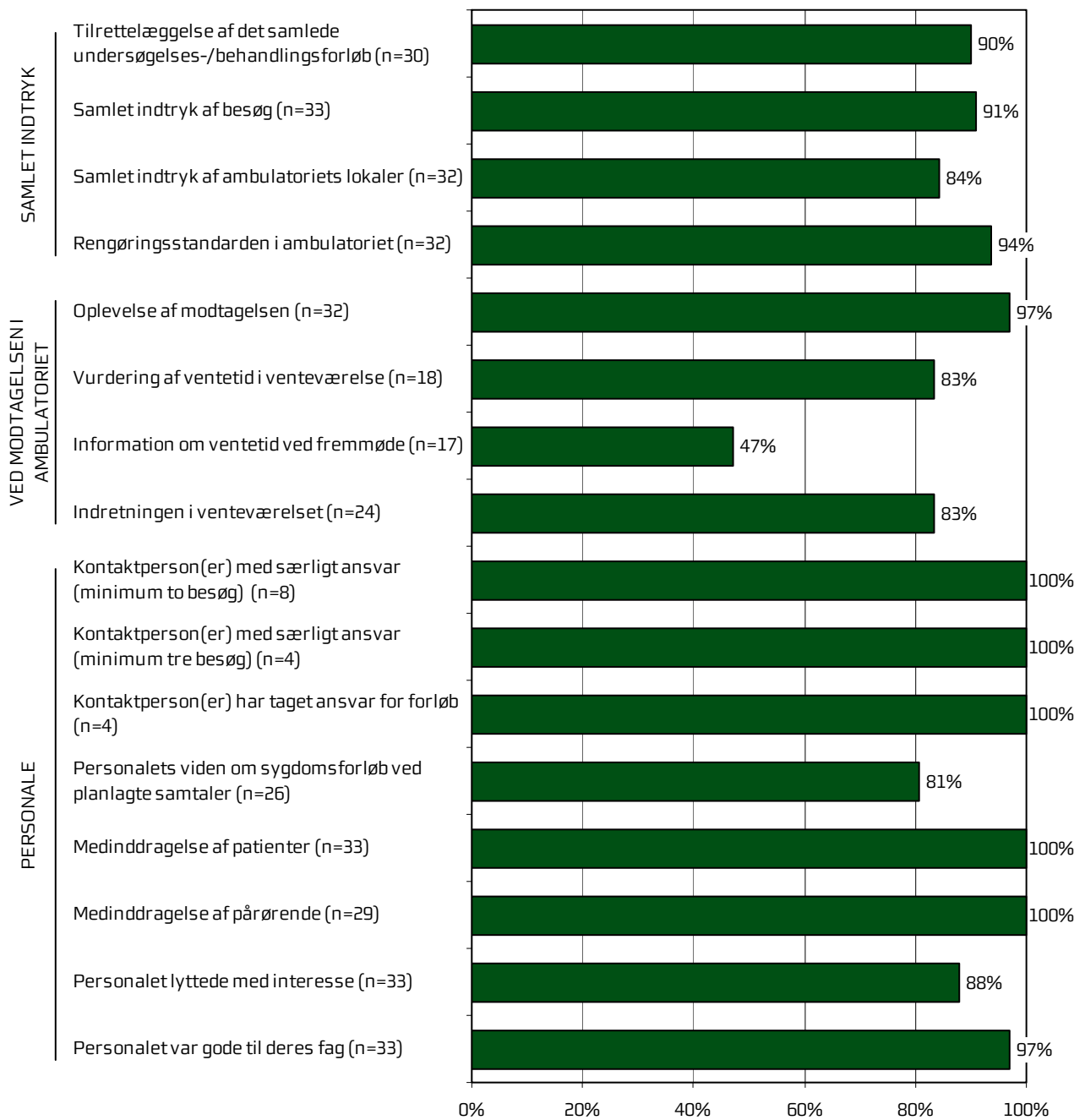
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

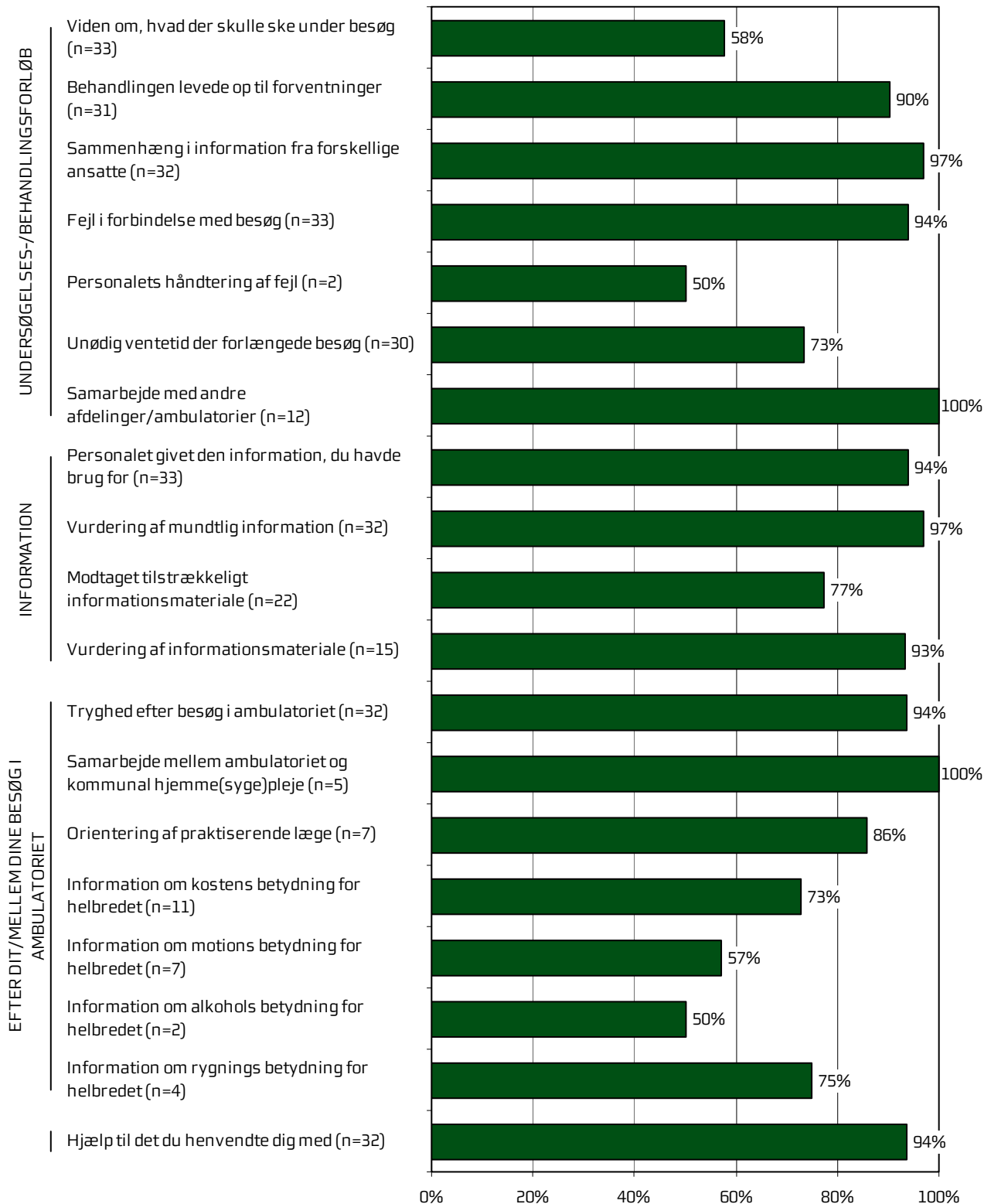
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: A - Amb./Allergilab.

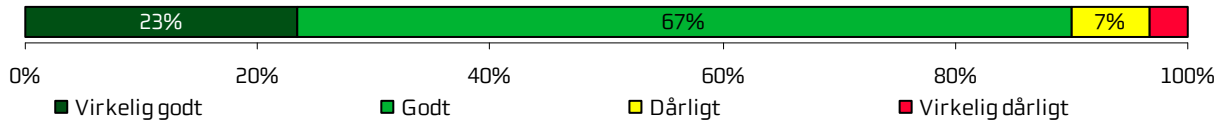
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

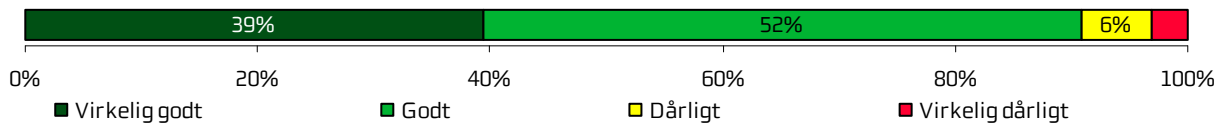
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

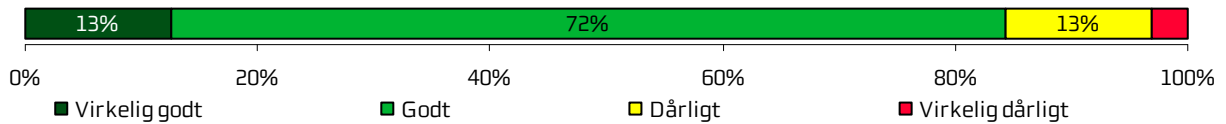
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=30)



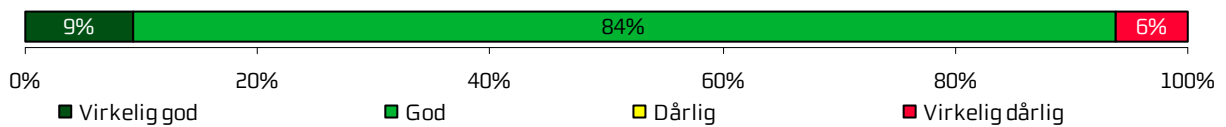
Samlet indtryk af besøg (n=33)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=32)



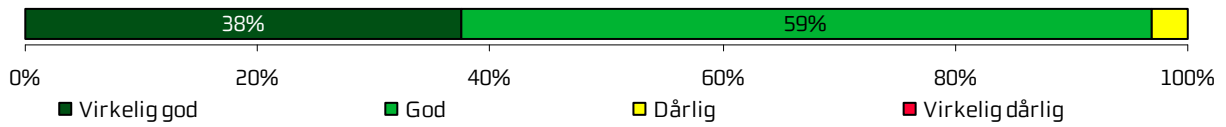
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=32)



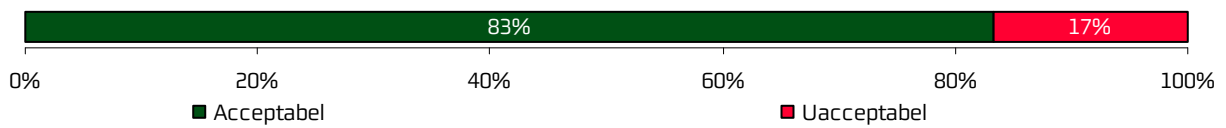
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	90 %	93 %	94 %	100 %	78 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	95 %	97 %	100 %	79 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	84 %	90 %	89 %	100 % *	70 %	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	94 %	100 %	99 %	100 %	85 %	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

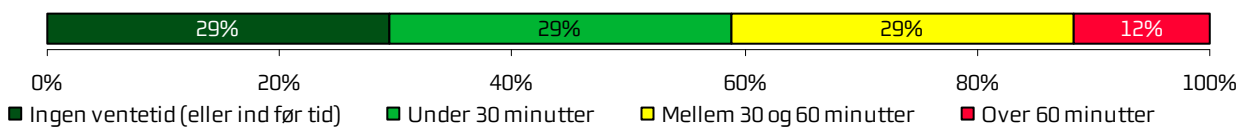
Oplevelse af modtagelsen (n=32)



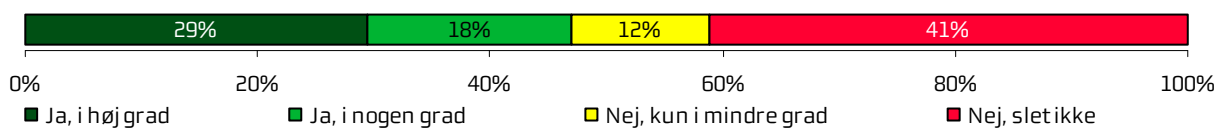
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=18)



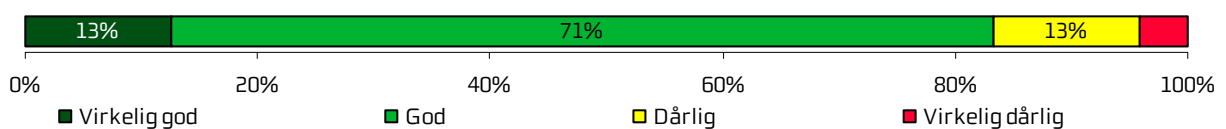
Længde af ventetid i venteværelse (n=17)



Information om ventetid ved fremmøde (n=17)



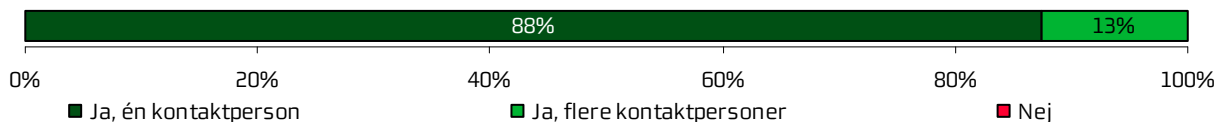
Indretningen i venteværelset (n=24)



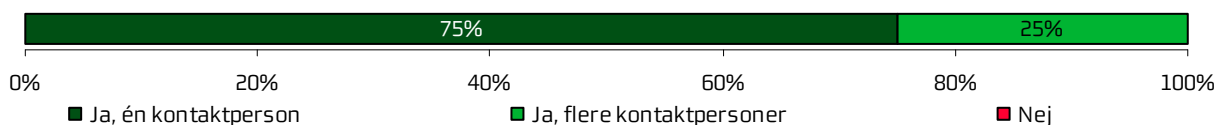
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	97 %	97 %	100 %	91 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	83 %	93 %	94 %	100 %	78 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i 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?	47 %	47 %	34 %	71 %	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	83 %	81 %	75 %	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

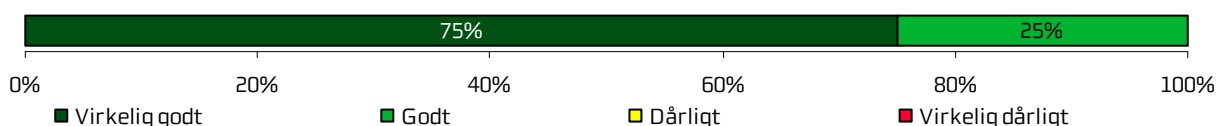
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=8)



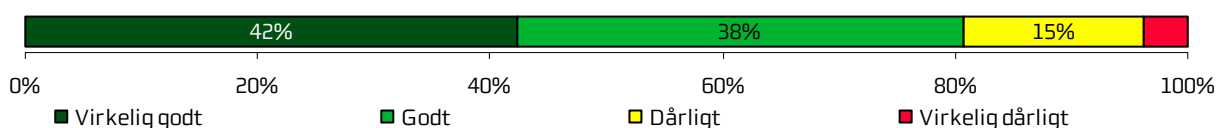
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=4)



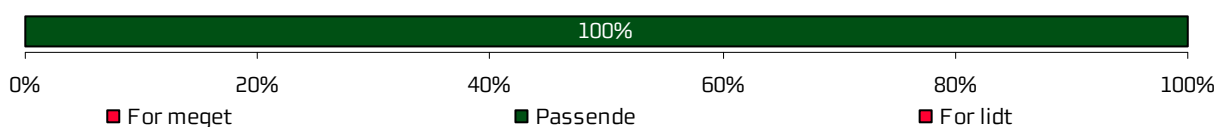
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=4)



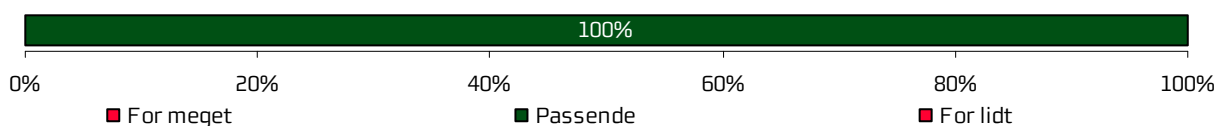
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=26)



Medinddragelse af patienter (n=33)



Medinddragelse af pårørende (n=29)



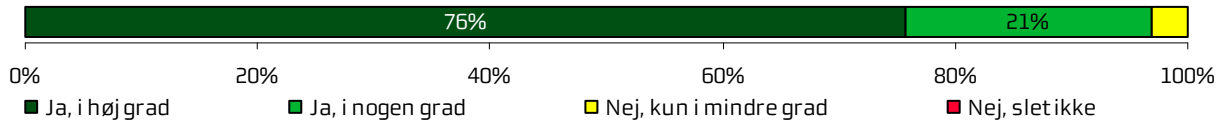
Personalet lyttede med interesse (n=33)



	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)	100 %	89 %	87 % *	100 %	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	92 %	88 %	100 %	58 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	100 %	100 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	81 %	91 %	96 %	100 % *	76 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	100 %	97 %	95 % *	100 %	79 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	100 %	93 %	95 % *	100 %	67 % *	91 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	88 %	98 %	98 %	100 % *	86 %	96 %

Personale (fortsat)

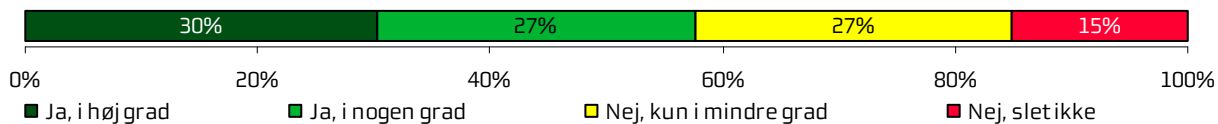
Personalet var gode til deres fag (n=33)



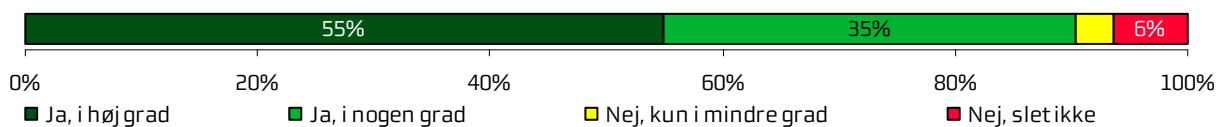
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	97 %	97 %	98 %	100 %	91 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

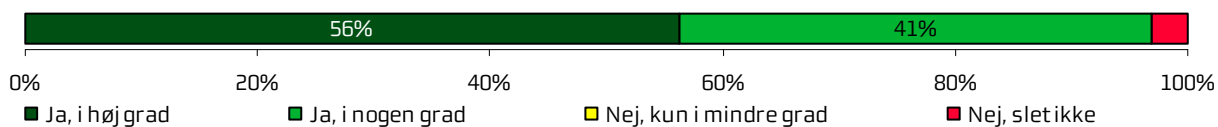
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=33)



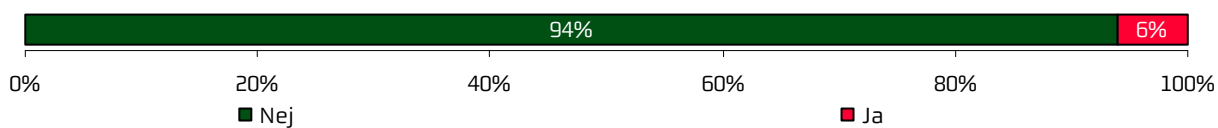
Behandlingen levede op til forventninger (n=31)



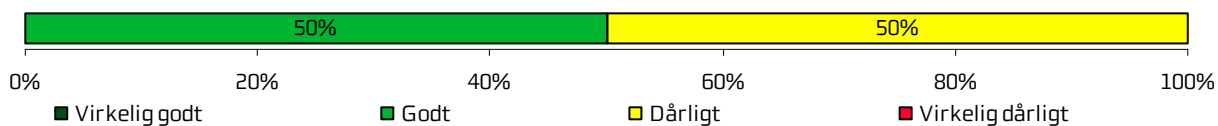
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=32)



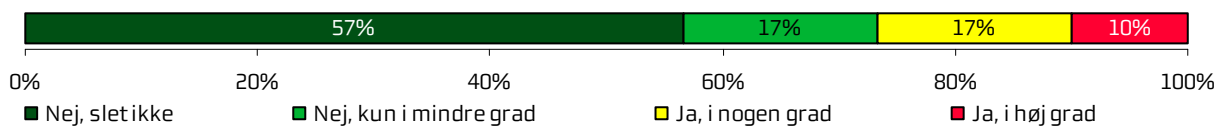
Fejl i forbindelse med besøg (n=33)



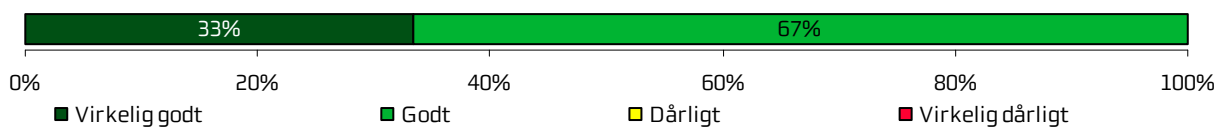
Personalets håndtering af fejl (n=2)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=30)



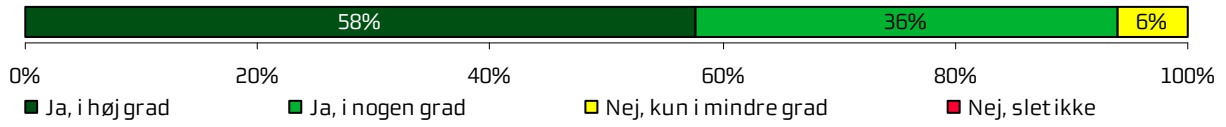
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=12)



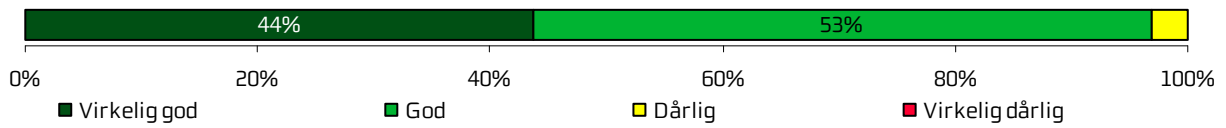
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	58 %	83 % *	89 % *	100 % *	70 %	91 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	95 %	94 %	100 %	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	97 %	98 %	95 %	100 %	79 % *	93 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	90 %	93 %	100 %	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	50 %	75 %	71 %	100 %	38 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	73 %	84 %	86 %	100 % *	68 %	85 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	100 %	86 % *	89 % *	100 %	77 % *	93 % *

Information

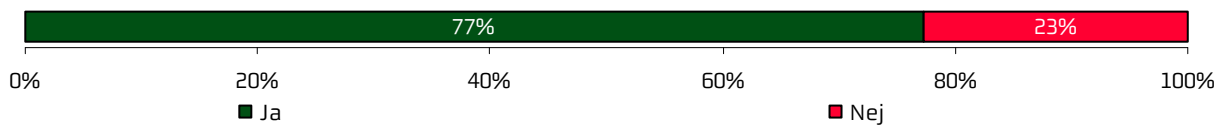
Personalet givet den information, du havde brug for (n=33)



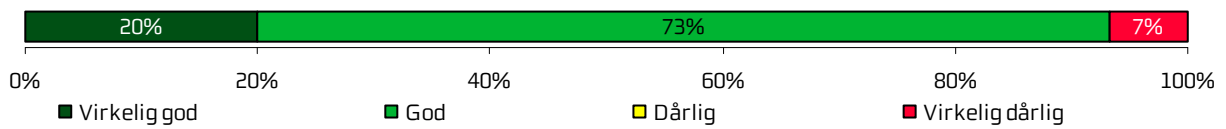
Vurdering af mundtlig information (n=32)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=22)



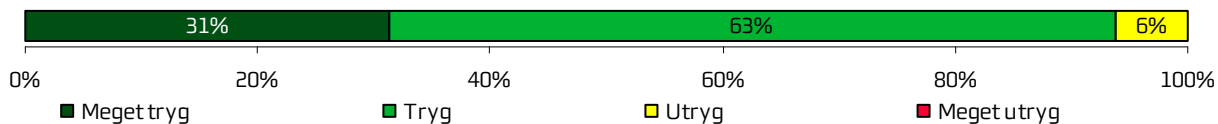
Vurdering af informationsmateriale (n=15)



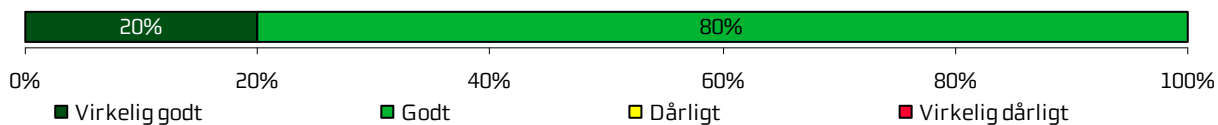
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	94 %	95 %	87 %	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	97 %	95 %	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	77 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	100 %	80 %	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

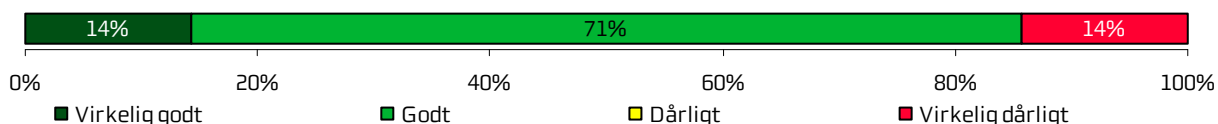
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=32)



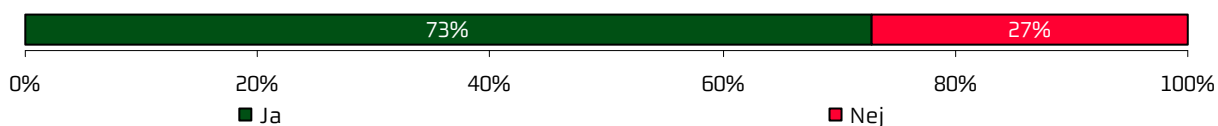
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=5)



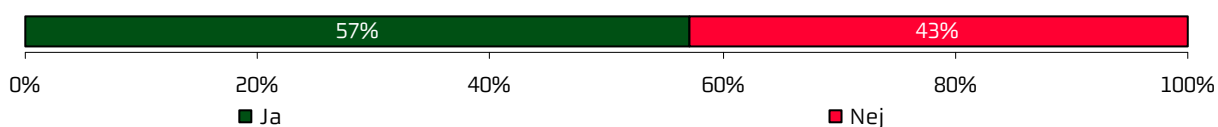
Orientering af praktiserende læge (n=7)



Information om kostens betydning for helbredet (n=11)



Information om motions betydning for helbredet (n=7)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=2)



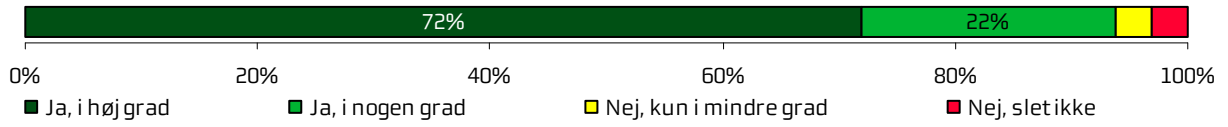
Information om rygningens betydning for helbredet (n=4)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	94 %	97 %	96 %	100 %	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	100 %	87 %	95 %	100 %	71 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	86 %	73 %	75 %	100 %	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	73 %	-	-	93 %	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	57 %	-	-	100 % *	27 %	62 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	50 %	-	-	92 %	14 %	54 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	75 %	-	-	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?	94 %	93 %	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	3
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	2
Kvalitet i behandling	2
Pleje	3
Relationer til personale	4
Ventetid	0









Børneamb./allergilab.**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Børneamb./allergilab.	Modtagelsen
1	Vi blev modtaget af en sød sygeplejerske. Derefter gik der mekanik i den, og der blev lagt en sonde på min søn på 21 måneder, uden at nogen talte med ham eller forsøgte at gøre ham til en del af det der skulle ske.	God
3	Super søde sygeplejersker.	Virkelig god
4	Alle har været søde.	Virkelig god
6	God jordbæryoghurt! Og søde mennesker. Gode til at forklare.	God
7	Det er virkeligt godt. :-)	Virkelig god
8	Synes ikke, det er optimalt at skulle gå gennem Fødeafdelingen. Vi kom ca. kl. 20.00 til en låst dør og ingen mulighed for at komme i kontakt med personalet.	God
9	Folk er fantastisk søde, men min datter bliver konsekvent kaldt ind til et tidspunkt [om morgenen], og vi er aldrig kommet til før [mindst en halv time efter], efter morgenkonferencen. Vi har påpeget det flere gange, men det bliver ikke ændret, det er så træls ventetid.	Virkelig god
13	Fortsæt med at smile :-) Det er så dejligt.	God
14	Der var en læge klar til at tage imod os med det samme. Vi kom med ambulancen, og har derfor ikke siddet og ventet i venteværelset. Der var en stue klar til vores datter, da vi kom, og lægen gik med ind med det samme og undersøgte vores datter. Dejlig velkomst, trygt på stuen.	Virkelig god
15	Jeg kom[] om natten. Henvist fra et andet sygehus, og ingen vidste, at vi kom, og der var ikke rigtig plads til os, så vi blev placeret i legerummet.	Dårlig




Børneamb./allergilab.**Hvilke(n) fejl oplevede du?**

	ID	Kommentarer - Børneamb./allergilab.	Fejlhåndtering
	1	At min søn ikke blev talt til/inddraget. Det var trods alt ham, der var indlagt.	Godt
	4	Efter mange års undersøgelser var det os selv, der fandt på at undgå gluten. Hvilket resulterede i, at hendes værdier faldt [markant].	Dårligt

Børneamb./allergilab.**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

ID	Kommentarer - Børneamb./allergilab.	Samlet indtryk
 1	Vrissende, sultne sygeplejersker hjælper ikke på humøret hos en presset familie.	Godt
 6	Vores besøg var en hasteindlæggelse med ambulance [], så intet var planlagt, og vi havde ingen viden om forløbet eller forventninger hertil.	Virkelig godt
 7	Flere bamser og slik / chokolade :-)	Virkelig godt
 10	Der opstår ofte megen ventetid, når der skal tages blodprøver. Først venter man på laboranten, derefter på analysen. Og det tager lang tid...	Godt
 11	Der gik over to måneder fra første besøg i børnemodtagelsen til næste besøg på ambulatoriet, selvom vi havde fået at vide, at der skulle gå to-tre uger.	Virkelig godt
 12	Det tog for lang tid, inden man fandt ud af, hvad der skulle gøres.	Dårligt
 14	Min datter var heldigvis ikke under større behandling/undersøgelse []. Min datter er [lille].	Virkelig godt
 15	Min søn blev undersøgt for [en sygdom], men blev sendt hjem igen. Vidste sig så dagen efter at han havde en [anden sygdom].	Dårligt

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

	ID	Kommentarer - Børneamb./allergilab.	Samlet indtryk
	2	Kunne godt tænke mig, at der var et skema med alt det medicin, der blev administreret.	Godt
	9	Besøget er fast hver tredje måned, men der bliver efterfølgende ikke sendt behandlingsplan, hvilket der bør gøres. Og vi skal selv bestille tid, selvom der bliver sagt, at det sker automatisk.	Godt
	12	Fik ikke noget overhovedet!	Dårligt

Børneamb./allergilab.

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

ID	Kommentarer - Børneamb./allergilab.	Samlet indtryk
1	Min søn på [under to år] var utryg i en uge efter besøget. Det føltes langt fra som en børneafdeling. Personalet var distancerede og gjorde bare, hvad de skulle gøre uden at tale til ham. Ingen fortalte om køkken, og ingen kom og sagde, at det var ok at give ham frokost fra køkkenet. Hurra for madpakke! Upersonligt at komme på afdelingen. [Kvalitet i behandling, Pleje, Relationer til personale]	Godt
3	Under al kritik, at jeg ikke måtte få en lille skål morgenmad under indlæggelsen :-(. Min dreng var syg og måtte passes af en sygeplejerske, mens jeg skulle gå ned i kantine eller kiosken, SOM SÅ VAR LUKKET! Så fik jeg et telefonnummer, jeg kunne ringe og bestille mad fra. Og så opgav jeg sgu :-(. Ingen mad til mor :-(. [Pleje]	Godt
5	Kontaktpersonen bør især fremhæves. Venlig, varm, personlig person, som var meget hjælpsom. Og genkendelighed fra besøg til besøg. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Godt
6	Gæstesengen knirker rigtig meget, besværligt med sovende baby. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
7	Meget slik/chokolade til de syge børn, og flere bamser. Og så skal NN altså noget mere på. [Fysiske rammer, Relationer til personale]	Virkelig godt
8	Rigtigt godt med gennemgående personale (en sygeplejerske og en læge). Godt med både mundtlige og skriftlige informationer. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Virkelig godt
12	Gøres mere børnevenligt. Det er for dårligt, at forældre til børn under ti år selv skal sørge for at have mad med, når børnene/forældrene ikke har mulighed for at gå nogen steder, da de har ledninger eller andet på sig, eller fordi personalet ikke kan se efter barnet. [Fysiske rammer, Pleje]	Dårligt
14	Søde læger, gode til at lytte. Accepterede barnets grænser. Bevarede roen, selvom vores datter blev lidt ked af det og bange over alle de elektroder, hun skulle have på. Godt at vi fik papirer med hjem på, hvad de tænkte, at hun "fejlede" []. Dog var lægerne ikke 100 procent sikre, men kun 99 procent, da de ikke kunne finde anden årsag. Det kunne virke lidt utrygt som forældre, da man jo tænker, om der er noget, de ikke har undersøgt. Men efter et stykke tid og alt var fint med hende hjemme, blev det trygt alligevel med den forklaring, vi havde fået. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt

