

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Børne Ambulatorium Herning

Børneafdeling

Hospitalsenheden Vest

12-04-2014

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:	400
Besvarelser fra afsnittets patienter:	167
Afsnittets svarprocent:	42%

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).

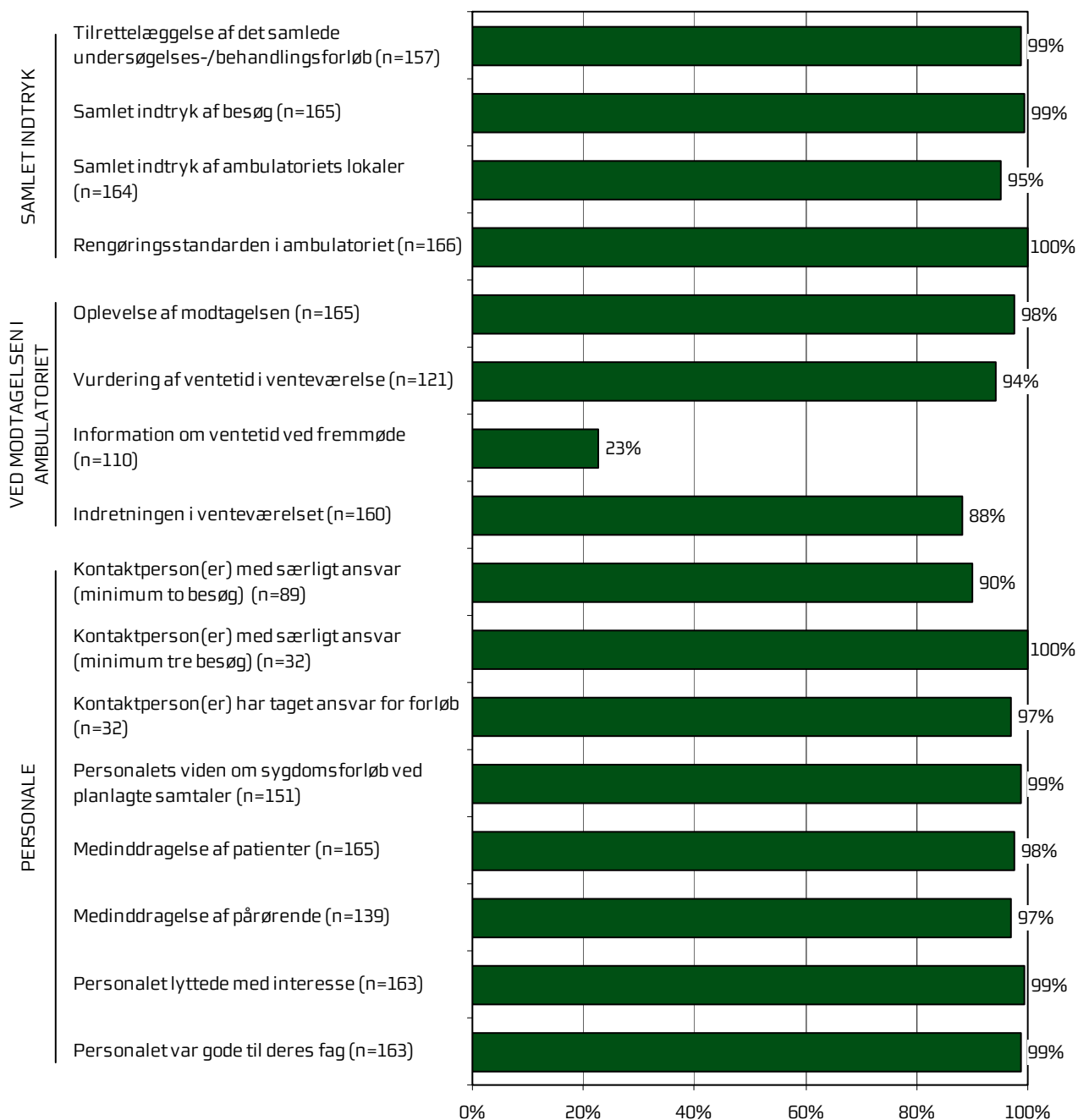
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

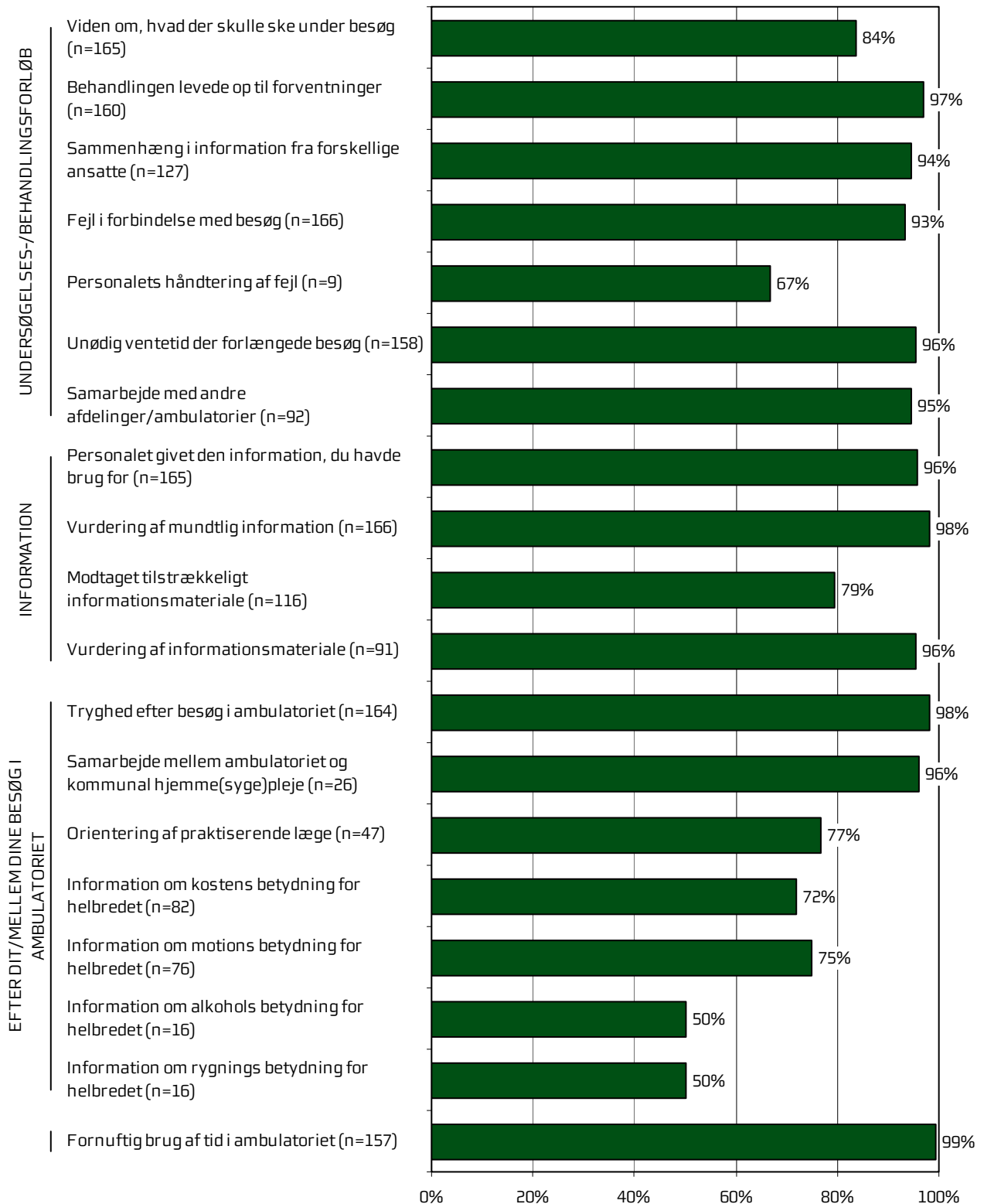
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2011-tallet er for: Børne Ambulatorium Herning

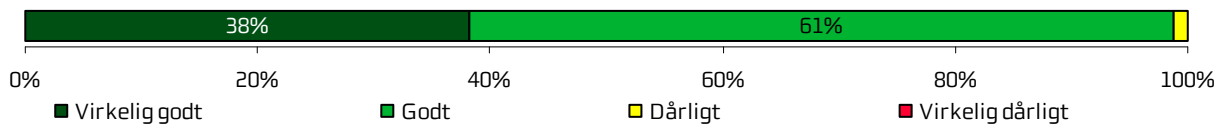
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

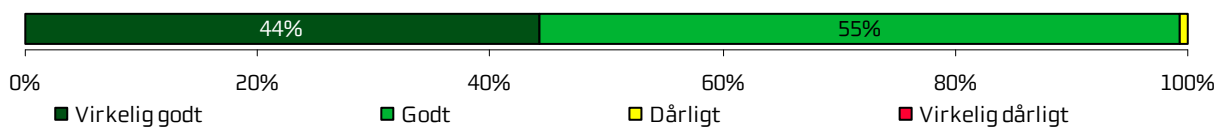
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat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

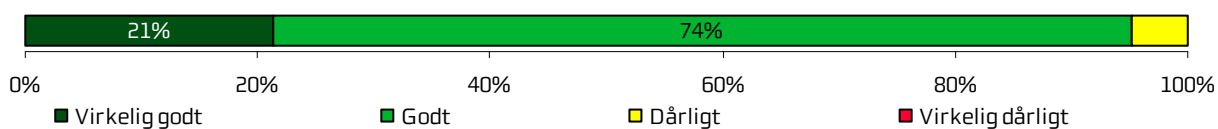
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=157)



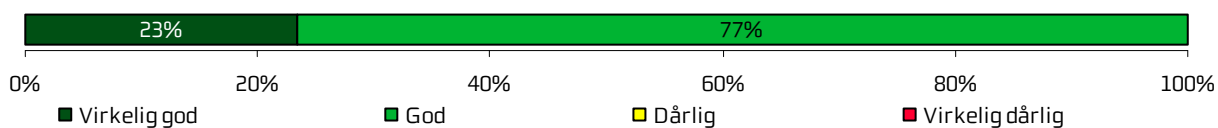
Samlet indtryk af besøg (n=165)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=164)



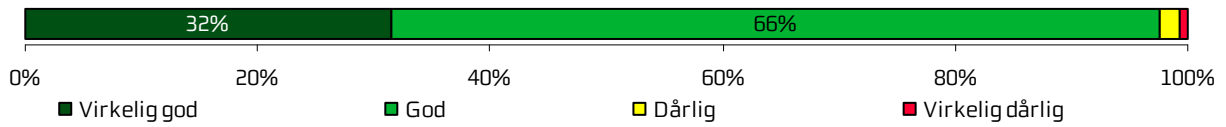
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=166)



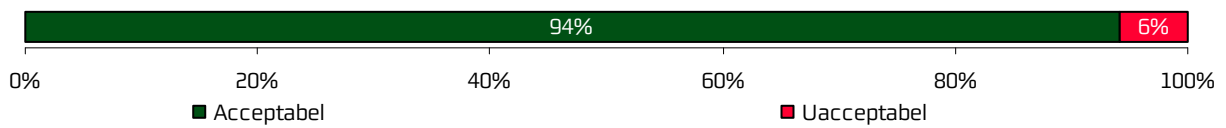
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	99 %	96 %	95 %	100 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	96 % *	98 %	100 %	93 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	95 %	95 %	93 %	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	99 %	99 %	100 %	96 % *	99 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

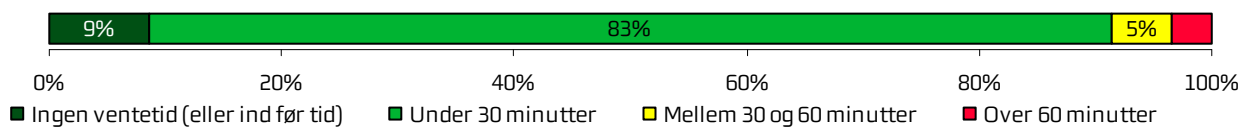
Oplevelse af modtagelsen (n=165)



Vurdering af ventetid i venteværelse (n=121)



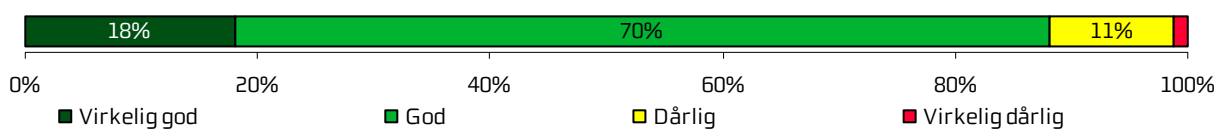
Længde af ventetid i venteværelse (n=116)



Information om ventetid ved fremmøde (n=110)



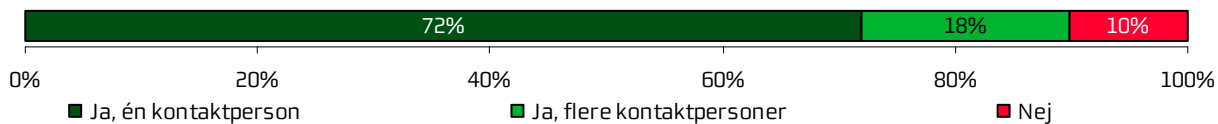
Indretningen i venteværelset (n=160)



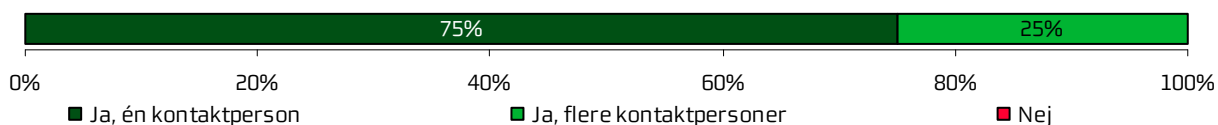
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	98 %	99 %	100 % *	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	94 %	92 %	95 %	99 % *	87 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	23 %	25 %	22 %	76 % *	26 %	43 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	88 %	90 %	82 %	98 % *	78 % *	90 % *

Personale

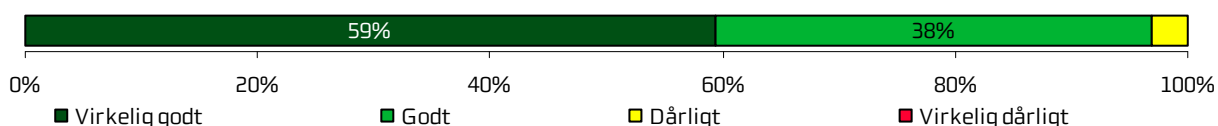
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=89)



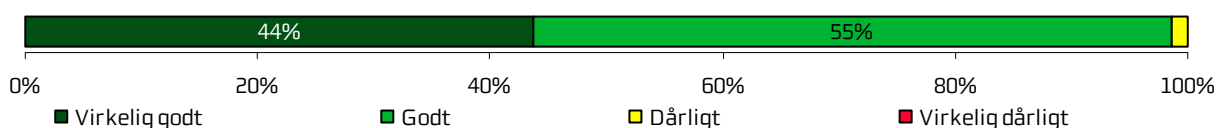
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=32)



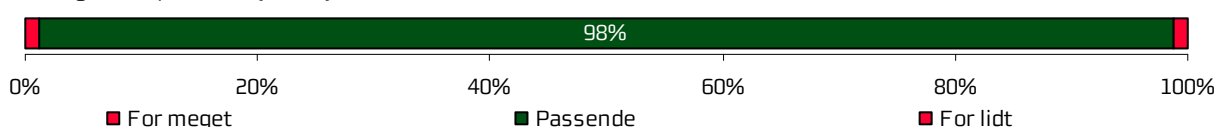
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=32)



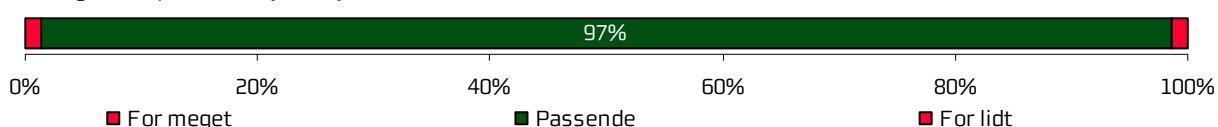
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=151)



Medinddragelse af patienter (n=165)



Medinddragelse af pårørende (n=139)



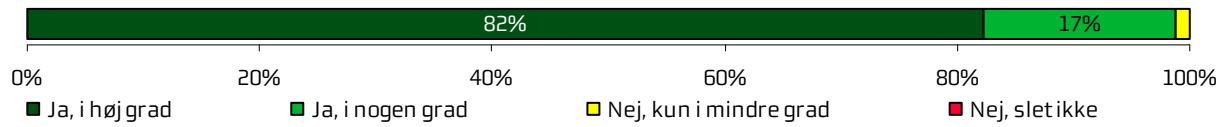
Personalet lyttede med interesse (n=163)



	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)	90 %	93 %	88 %	90 %	64 % *	81 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	100 %	97 %	96 %	93 % *	69 % *	81 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	97 %	100 %	100 %	92 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	99 %	92 % *	94 % *	100 %	91 % *	95 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	98 %	95 %	95 %	99 %	88 % *	94 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	97 %	95 %	97 %	97 %	84 % *	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	97 %	99 %	100 %	92 % *	95 % *

Personale (fortsat)

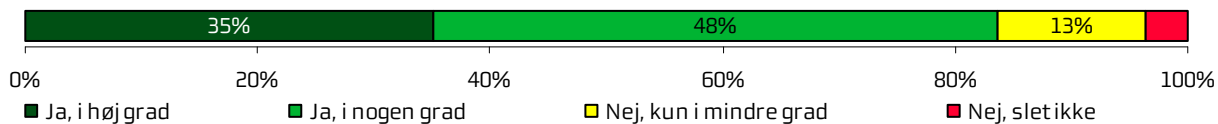
Personalet var gode til deres fag (n=163)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	99 %	98 %	98 %	100 %	94 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

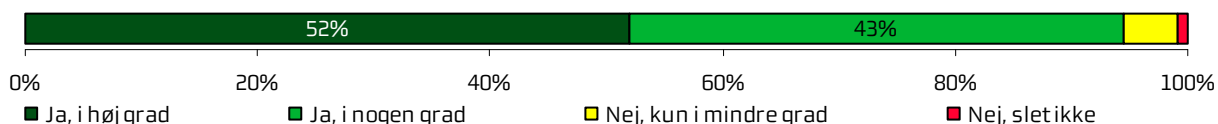
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=165)



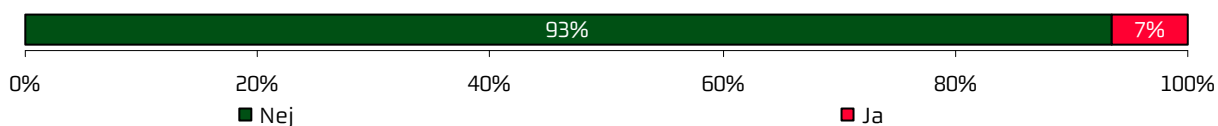
Behandlingen levede op til forventninger (n=160)



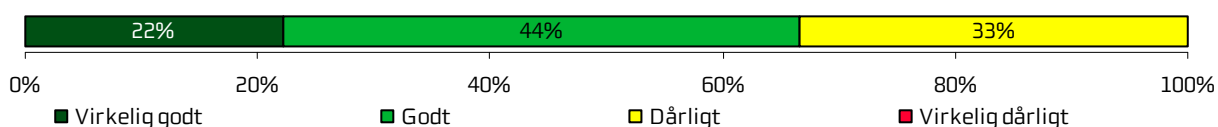
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=127)



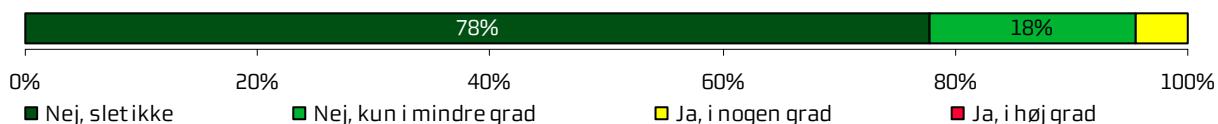
Fejl i forbindelse med besøg (n=166)



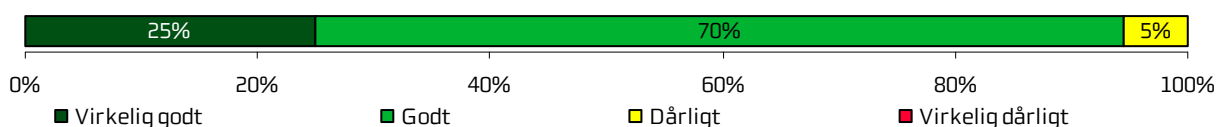
Personalets håndtering af fejl (n=9)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=158)



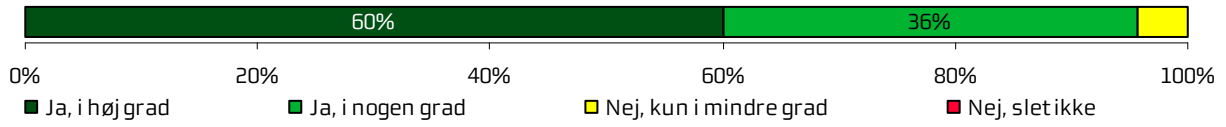
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=92)



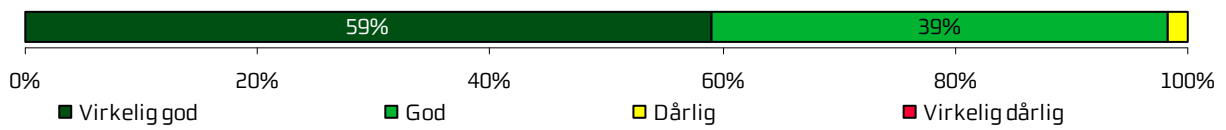
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	84 %	82 %	87 %	98 % *	85 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	97 %	97 %	93 %	99 %	87 % *	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	94 %	96 %	97 %	100 % *	89 %	95 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	91 %	100 % *	91 %	94 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	56 %	67 %	88 %	56 %	71 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	96 %	92 %	91 %	98 %	72 % *	87 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	91 %	88 %	100 % *	91 %	95 %

Information

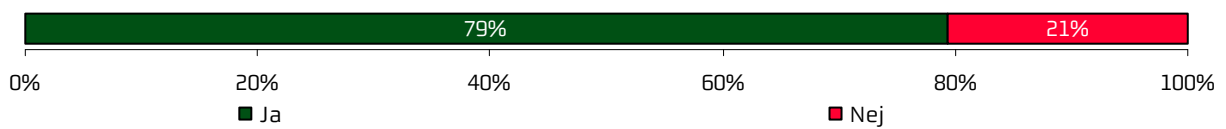
Personalet givet den information, du havde brug for (n=165)



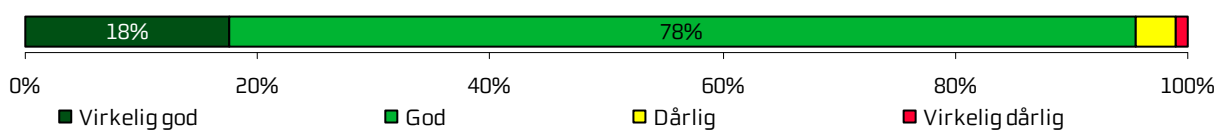
Vurdering af mundtlig information (n=166)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=116)



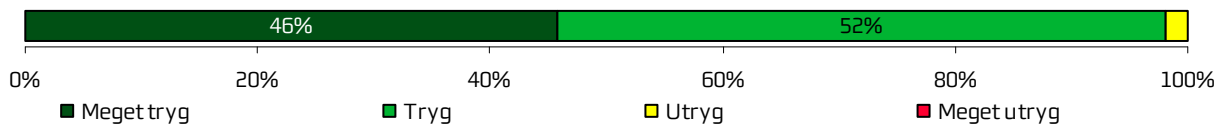
Vurdering af informationsmateriale (n=91)



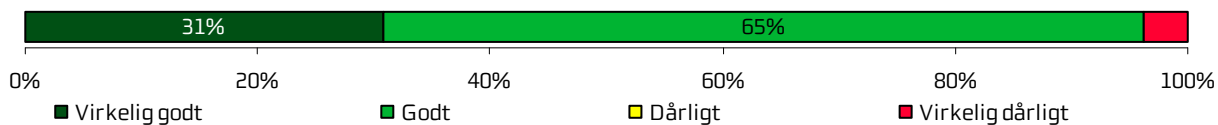
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	96 %	94 %	94 %	100 % *	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	98 %	97 %	99 %	100 %	92 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	79 %	-	-	99 % *	70 %	85 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	96 %	-	-	100 % *	89 % *	95 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

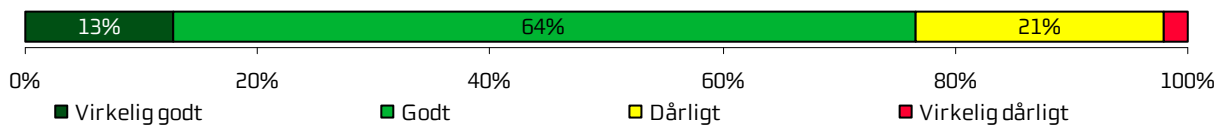
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=164)



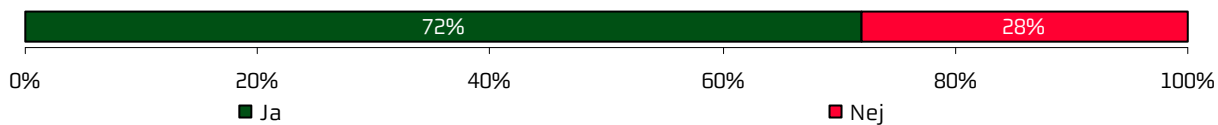
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=26)



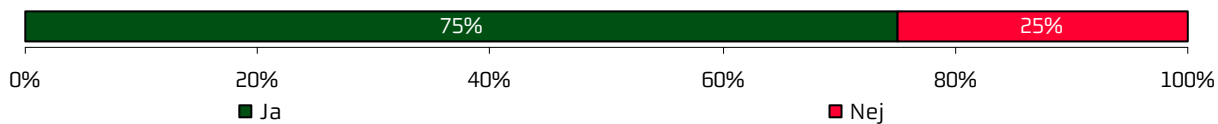
Orientering af praktiserende læge (n=47)



Information om kostens betydning for helbredet (n=82)



Information om motions betydning for helbredet (n=76)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=16)



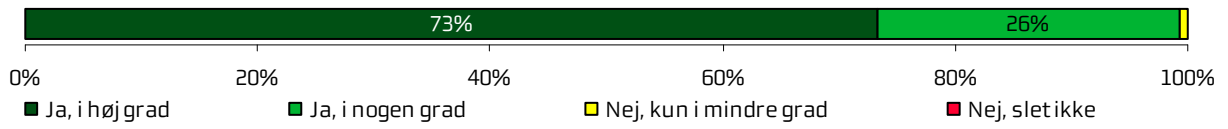
Information om rygningens betydning for helbredet (n=16)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	98 %	94 % *	97 %	100 %	88 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	96 %	97 %	86 %	100 %	84 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	77 %	73 %	67 %	97 % *	76 %	88 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	72 %	-	-	94 % *	36 % *	58 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	75 %	-	-	94 % *	34 % *	67 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	50 %	-	-	84 % *	35 %	56 %
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	50 %	-	-	87 % *	44 %	64 %

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=157)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	98 %	97 %	100 %	94 % *	96 % *

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		8
Kommunikation og information		2
Kontaktperson		3
Kvalitet i behandling		5
Pleje		6
Relationer til personale		10
Ventetid		2










Børne Ambulatorium Herning

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Modtagelsen
2	Lægerne var meget flinke og imødekommende.	God
6	Jeg venter aldrig mere end 20 minutter.	Virkelig god
7	De personer, jeg snakkede med, var meget dygtige, professionelle og indlevende.	Virkelig god
9	Nej.	God
10	Lidt "skrap" sekretær.	God
15	Bliver jo ikke som sådan "modtaget"...	God
18	Lidt forvirring over hvilket venteværelse man skal bruge, når der undersøges på to etager.	God
20	Vi blev godt modtaget af en meget sød dame :-).	Virkelig god
23	Upersonlig. Et kort, der køres gennem en maskine! Men det er vel sådan, at det bliver/er!	God
24	Lidt mærkeligt at skulle "tjekke ind" på anden sal for så at køre ned på første sal, hvor undersøgelsen fandt sted.	God
25	Sidste gang var der meget lang ventetid, før nogen kom frem i receptionen, da jeg havde spørgsmål. Ca. ti til 15 minutter. Det er længe at vente med en lille dreng på armen.	God
27	Ok med man selv scanner sig ind (helt ok). Men ikke en eneste person, som siger hej, goddag eller lignende, eller at der er ventetid osv. Føler virkelig man bare er et nummer i en maskine!!	Virkelig dårlig
29	Det er ikke nemt at se, at vi blot skal køre sygesikringskort igennem og så gå en etage ned igen. Dette kunne synliggøres bedre.	God
31	Det er dejligt, at man altid modtages med smil, og at der aldrig er ventetid.	Virkelig god
32	I modtagelsen snakkede vi ikke med personalet, da vi jo skal scanne vores sygesikringskort.	God
33	Vi fik rigtig sød modtagelse af ambulatoriet.	Virkelig god
36	Venlig og nemt, da man jo bruger sit sygesikringsbevis og ved man er registreret.	God
40	Der var MANGE skilte med informationer. Det var til at blive forvirret af.	God
45	Sekretæren er ikke venligt stemt hverken i telefon eller personligt i modtagelsen. "Kort for hovedet" og mangel på smil :-{.	Dårlig
49	Vi oplevede at blive kaldt ind til den forkerte læge, da der var en anden dreng i venteværelse som også hed NN ligesom vores søn, og dette skete pga., at der ikke blev nævnt efternavn, da vi blev kaldt ind.	God
53	En meget positiv stemning i modtagelsen. Meget søde mennesker.	Virkelig god
57	Det kunne måske være en idé at skrive mere tydeligt i indkaldelsen, at ventetid kan forventes. Vi har nogle gange oplevet ventetid på op til en time.	God
58	Dejligt at møde så kompetent og behageligt et menneske.	Virkelig god
64	Herning Børneambulatorium har elektronisk indmeldelsessystem, som fungerer super fint.	God
66	Det har været utrolig dejligt, at vi er blevet taget seriøse med hensyn til vores bekymringer i forhold til vores søn. Samt at det altid var den samme person, der tog imod os. Giver meget tryk.	Virkelig god

-  67 Lidt forvirring om, hvor vi skulle hen, men fik hjælp af et smilende personale. Virkelig god
-  68 Vi bliver altid modtaget på en god måde. Personalet er imødekommende og hjælpsomme. Virkelig god
-  70 Ventetiden var lang. God

Børne Ambulatorium Herning**Hvilke(n) fejl oplevede du?**






ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Fejlhåndtering
 8	At vi havde snakket forbi hinanden angående aftaler.	Godt
 21	Vi fik af vide, at vi ville få den næste tid ([nogle] måneder frem) med, med det samme. Så sagde receptionen, at de ville sende den. Efter en måned rykkede vi tre til fire gange og først, da vi talte med STORE bogstaver, fik vi dato og tid for næste aftale.	Godt
 22	Der blev ordineret et præparat i forkert dosis, da dosis skiller ved 30 kg, og min datter vejer 33 kg.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 32	Der blev sagt at vores datter måtte få en halv antihistamin inden sengetid for husstøvmideallergi, men da hun også har peanutallergi, må hun ikke få antihistamin, det fortalte de os på andet sygehus.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
 42	Vægt- og måltagning forsvandt fra et besøg til det næste. Manglende indkaldelse på trods af mundtlig aftale herom.	Dårligt
 45	Der kom forskellige tidspunkter til hjemadressen. Først et tidspunkt med mødetidspunkt. Så efterfølgende en påmindelse med et andet!	Dårligt
 46	De var ikke klar over, at jeg stadig fik medicin. De lavede en undersøgelse på mig, hvor de troede jeg var medicinfri.	Virkelig godt
 49	At vi blev kaldt ind til den forkerte læge.	Godt
 52	Min søn skulle indkaldes til kontrol i [sommer], men vi hørte intet. Jeg tog da selv kontakt pr. telefon.	Uoplyst

Børne Ambulatorium Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
11	Dejligt at lægen tog sig god tid.	Virkelig godt
13	Besvarelsen bygger på NNs mors vurderinger. NN selv har ikke været ked af at komme på børneafdelingen.	Godt
25	Børneafdelingen i Herning ved bare for lidt om Refluks og de konsekvenser det har for en familie, når det ikke behandles. Det handler ikke kun om, hvorvidt barnet taber sig eller ej.	Godt
36	Et godt personale, der er gode til at lytte og forklare tingene, så det er forståeligt.	Virkelig godt
38	Afdelingerne har dårligt samarbejde. Eksempelvis blev [speciallæge] informationsbreve (pga. forkert afdelingsadresse) ikke overflyttet til børneambulatoriet, men blot arkiveret i afdelingen, den var (fejlagtigt) fremsendt til.	Godt
39	Vi kommer hver uge på børneambulatoriet, og behandlingen er altid god. Der er sket fejl, men besøgene nærmer sig de 100 gennem årene.	Virkelig godt
42	Vi føler, at man kun behandler meget konkrete/fundne "defekter", som er fundet/påvist på selve undersøgelsesdagen i stedet for at se på historik og mulig fremtid og forebyggelse (vores søn er MEGET småtspisende, hvilket man ikke har kunnet hjælpe med).	Dårligt
44	Der blev sagt, at der ville blive ringet vedrørende svar inden for en uge. Da vi ikke hørte noget og ringede tilbage, blev vi omstillet til diverse personer, som ingenting vidste. De henviste os til at ringe til en anden afdeling, som heller ikke vidste noget. Vi blev først ringet op med svar efter 14 dage.	Godt
49	Havde en meget dårlig oplevelse, da vi blev sendt videre ned for at få taget blodprøver. De, som skulle tage prøverne af NN, var ikke sikre på, om de kunne finde en blodåre, men tog chancen alligevel, hvilket resulterede i, at de ikke ramte rigtigt. [] Det gjorde de tre gange, før det lykkedes, og vi havde en dreng, som nærmest var skræmt, og det er han stadigvæk. Det var en grim oplevelse for en [lille] dreng [] og ikke mindst for moderen, som måtte stå hjælpeløs og kigge på.	Godt
50	Skrevet af moderen. Der blev taget stor højde for min søns specielle behov.	Godt
51	Meget stor tilfredshed med vores læge NN, som er meget lydhør og nærværende og samtidig yderst professionel.	Virkelig godt
52	Jeg blev kontaktet af en børnelæge, som ringede under vores ferie. Det var rart og følte trygt at blive kontaktet.	Godt
53	Den læge som undersøgte NN var helt unik. En [] meget erfaren herre, som havde fuldstændig styr på børn og pårørende, som skulle have den rigtige besked. Jeg har sjældent set hans lige. Det var helt igennem en fantastisk oplevelse. Hans medhjælper var også fantastisk. Hold nu op hvor skal I have ros. Det var bare godt.	Virkelig godt
54	Personalet har hver gang været meget lyttende, interesseret og imødekommende.	Virkelig godt
61	Rigtig god behandling af personalet. Smilende og særdeles imødekommende.	Virkelig godt
62	Forløbet har været komplekst, idet mor og far ikke har været fælles om og enig om behandling. Mor har været skuffet over, at fars modvilje overfor behandling ikke har haft konsekvenser i forhold til, at lade sociale myndigheder få kendskab til hans usamarbejdsvilje/manglende evne til at indse/forstå behovet for behandling.	Godt
63	Oplevelsen i CT-scanneren kunne have været bedre. Sygeplejersken [talte uforståeligt]. Følte at der var en latent irritation fra personalets side over, at NN havde svært ved at ligge stille :-).	Virkelig godt
64	Venteværelset på Herning Sygehus: Børneafdelingen er super fin, hvis man er et lille barn,	Godt

men når man kommer op i årene (over 10 år), er der ikke noget, man sådan kan give sig til for at fordrive ventetiden.

- | | | | |
|---|----|--|---------------|
|  | 65 | Indlæggelse kunne være undgået, hvis en [anden] læge havde set vores datter i ambulatoriet. De første to læger var spild af tid og en unødigt indlæggelse :-{. | Godt |
|  | 68 | Vi er meget glade for og trygge ved, at der er én læge NN, som følger vores barn. | Virkelig godt |
|  | 69 | Nej. | Godt |
|  | 71 | <input type="checkbox"/> Vi kun har været derinde en gang til samtale. Det næste besøg var udelukkende en undersøgelse, og de behøvede ikke at vide hele forløbet. Håber lægen kan huske os, når vi kommer igen. | Godt |
|  | 72 | Virkelig dygtig, tillidsvækkende, tryghedsskabende og hensynsfuld læge. Den bedste læge NN, som vi har været i hænderne på. Vi vil savne ham. | Virkelig godt |

Børne Ambulatorium Herning


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

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Jeg og min mor styrer og regulerer dagligt mit insulinbehov, og er derfor nok dem, der har "fingeren på pulsen".	Godt
5	Efter besøget ville et lettere forståeligt brev eller telefonopkald være at foretrække som svar på undersøgelserne.	Godt
9	Nej.	Godt
13	Det jeg fik om vandladningsproblemer var fint. Manglede dog noget om afføringsproblemer.	Godt
24	Meget lang tid om at sende indkaldelse ud, så NN blev undersøgt væsentligt senere, end han skulle have været. Når vi modtog indkaldelser, var der meget kort frist til undersøgelsen skulle finde sted.	Godt
32	Vi har faktisk kun fået en seddel med om, hvordan man bruger [en del af medicinen]. Savner mere information om de [lidelser], som vores datter har.	Godt
34	Astmaskolen var en god og positiv oplevelse. Følges man i to "amb", står der ikke i brevene, hvad næste besøg drejer sig om.	Virkelig godt
36	Kunne have været rart med mere læseligt materiale, da jeg som pårørende ikke altid husker det, der siges.	Virkelig godt
43	Tilfreds.	Godt
45	Kunne godt bruge noget, som ikke allerede var uddelt fra praktiserende læge. Noget, som var super godt fra en specialafdeling som børneambulatoriet.	Uoplyst
47	Jeg synes, at de har været meget behjælpelige omkring vores problem.	Godt
53	Patient og far vil gerne sige tak for en meget flot og tankevækkende oplevelse. Jeg er meget tryk ved at have et 'sygt' barn i Region Midtjylland, når man får en behandling som den, I giver. Lægen var da fuldstændig fantastisk og hans medhjælper var ligeså. God jul til jer alle.	Virkelig godt
60	Fik intet materiale.	Godt
62	Dejligt at få personlige notater med fra sygeplejersken, så jeg kunne huske, hvad vi aftalte.	Godt
65	Svært at svare på. Behandlingen vi fik efter indlæggelsen var rigtig god. Behandlingen før indlæggelsen var lidt famlende.	Godt
68	Da det ikke er afklaret, hvad vores søn fejler, har vi ikke fået noget materiale.	Virkelig godt
69	Nej.	Godt
71	Personalet har gjort det godt. De kan bare være mange informationer at huske og der er altid noget man glemmer. Det ville være dejligt hvis man automatisk fik et referat eller en kort huskeseddel med det, man skal huske at gøre, eller lignende.	Godt
72	Vi har haft MEGET tillid til lægen.	Virkelig godt

Børne Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
2	Fint.	Godt
3	Vidensniveauet er for lavt. Vejledere, som kender til sygdommen via eget liv (som selv har sygdommen eller har barn, søskende eller forælder med sygdommen), vil klart kunne gøre en kæmpe forskel i kvaliteten af behandling/information.	Godt
9	Nej.	Godt
10	Jeg havde uddybende spørgsmål, efter jeg kom hjem, hvorefter lægen ringede personligt til mig [om eftermiddagen]. DET er god sygepleje.	Godt
12	Fik at vide at der ville gå en uge, til vi fik svar. Der gik næsten en måned, før svaret kom i postkassen.	Godt
13	Det var svært at få fat på kontaktpersonen mellem besøgene, da der kun var telefontid én time om ugen, og nogle uger var der telefonsvarer på.	Godt
17	NN var kun til en forundersøgelse for forstørret hovedomkreds, så vi har kun været der en gang.	Virkelig godt
19	Kommune og region arbejder slet ikke sammen. Vi var fanget efterfølgende som lus mellem to negle. Vi stod som forældre til handikappet og skulle mægle mellem sygehus og kommune, en masse fagord og viden (som vi ikke har super forstand på), hvor de ikke kunne snakke direkte sammen. Hvem havde ret? Tja, vi var egentlig ligeglade, vores søn skulle bare have den hjælp, der blev ordineret fra lægen, i stedet for at spille værdifuld tid på politisk fnidder..	Godt
21	Vi fik af vide, at vores skole ville få et brev for at beskrive og informere om vores piges videre forløb. De fik aldrig brevet, vi fik det som de eneste og har selv sendt det til skolen.	Godt
25	Det er for dårligt, at man skal bede om at der skal søges enkelttilskud til medicinen 4 gange, før det rent faktisk bliver gjort. Det er rigtig mange penge, som vi selv har skullet betale. Lidt mere tillid til os som forældre kunne være ønskeligt. Ikke alle er pylrede forældre, som bare skal lære at være mere konsekvente.	Godt
32	Information om peanutallergi.	Godt
37	Ærgerligt, at det er svært at få fat i kontaktsygeplejerske. Hendes telefontid er reduceret betydeligt.	Virkelig godt
43	Tilfreds.	Godt
45	Venlig sygeplejerske. Uvenlig sekretær. Forventer ikke at kunne blive afhjulpert problemet. Tror ikke på succes i sidste ende. Mangler tillid og overbevisning og f.eks. gode nøgletal fra lignende behandlinger.	Uoplyst
46	Nej.	Godt
53	Flot arbejde.	Virkelig godt
56	Vi har fået meget hjælp til kosten omkring hans allergi og dårlige mave.	Virkelig godt
62	God kontakt til sygeplejerske på mail og telefon. Dog svært at komme i kontakt i nogle perioder, da sygeplejerske har været flyttet over til sengeafsnit i perioder. Svært at komme igennem på telefonen, da [der er] kort telefontid []. Ofte optaget eller ej svar/telefonsvarer om forflytning.	Godt
63	Vi vil savne jer og vores mange besøg. Dejligt, at NN nu kan stoppe selve behandlingen, men vi har haft nogle gode oplevelser hos jer :-). I SKAL være stolte af jeres indsats og jeres arbejdsplads som helhed. Tak for nu.	Virkelig godt

 71 Jeg ved ikke om praktiserende læge er orienteret. Det er være dejligt, hvis han er.





Godt

Børne Ambulatorium Herning

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

ID	Kommentarer - Børne Ambulatorium Herning	Samlet indtryk
1	Som [studerende] er det ikke godt, at jeg næsten skal have en halv fraværsdag pga. kontrol [flere] gange årligt. Kan det mon lade sig gøre at holde eftermiddagsåbent for de "store" diabetesbørn?	Godt
3	Personalet er flinke og velmenende, og med gode og positive personligheder. Men vidensniveauet omkring de ting, der virkelig kan gøre en forskel i hverdagen (særligt for de dårligst stillede patienter, eksempelvis de socialt dårligt stillede), er alt for lavt! Selv om man har den teoretiske indsigt (f.eks. som læge indenfor området), så oplever jeg, at man ikke ved de ting, som er nødvendige at vide/forstå for at hjælpe de, der har brug for hjælp. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
4	Jeg blev modtaget godt og hurtigt.	Virkelig godt
6	Nej, det er perfekt.	Godt
9	Jeg synes, at ventetid ikke er passende. Behandling af patienterne er super godt med masser af tryghed.	Godt
10	Særdeles sød sygeplejerske, der tog sig rigtig godt af mig (mor) og min lille dreng. Varm, omsorgsfuld og hjælpsom. [Relationer til personale]	Godt
14	Har oplevet en gang, at der ikke var stole nok i venteværelset. Hvorfor lægge en Ipad, når der ikke rigtig er noget på den, der dur? [Fysiske rammer]	Virkelig godt
15	Både læge og sygeplejersker har, i vores tilfælde, været fantastiske. Betyder meget, at de er gode til og kan lide børn. Nu [kan vi ikke se lægen længere], men NN (sygeplejerske) har vi stadig (heldigvis). [Relationer til personale]	Virkelig godt
16	De havde et godt tag på barnet. [].	Godt
25	Have lidt mindre travlt og måske fokusere lidt mere på almen trivsel og ikke kun på, om børnene er dødeligt syge. [Pleje]	Godt
26	Det er svært og mærkeligt at være på Børneambulatoriet, når man er [teenager]. Det er især mærkeligt, at sidde i det lille venteværelse med masser af børnelegetøj og mange børn, når man selv er så meget ældre end dem. Jeg følte mig malplaceret og havde det ikke godt med at vente på venteværelset. Ydermere hjalp det ikke, at ventetiden var lang! På det punkt synes jeg, at der kunne gøres noget bedre, så "større børn" ikke føler sig forkert og anderledes ved at være på børneambulatoriet. [Pleje]	Godt
28	MEGET POSITIVT. Efter min søns sygdomsforløb var han syg rigtig mange gange. Han kunne ikke komme ovenpå, før han var syg igen. Jeg ringede til min kontaktperson. Efter et par timer ringede hun tilbage. Hun havde rådført sig med lægen og i min søns tilfælde, så måtte han få en [vaccine]. Dette hjalp utrolig meget. Virkelig god service. Vores søns sygdomsforløb var utroligt sjældent, så derfor var/er de utrolig dygtige. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
30	Telefontider kunne godt udvides, og måske kunne der godt laves noget om, så det kan blive nemmere at komme i kontakt med ens kontaktperson på telefon. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
35	Man kunne godt bruge nogle vægmalerier. Ligesom på en anden afdeling. [Fysiske rammer]	Virkelig godt

39	Der er altid en god stemning, og alle er smilende og imødekommende.	Virkelig godt
41	Mere åbent/imødekommende personale ved receptionen. De er " det første indtryk", man møder, og har næsten ikke tid til at kigge op og sige hej. De virker heller ikke så imødekommende, når man ringer... [Relationer til personale]	Godt
43	Tilfreds.	Godt
45	Godt med hospitalsklovne :-). [Relationer til personale]	Uoplyst
47	Jeg synes altid, at læger/sygeplejersker er meget imødekommende. [Relationer til personale]	Godt
48	Mere P-plads. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
51	Det er helt klart vores læge NN, der har gjort, at vores datter har oplevet der som positivt at komme i ambulatoriet. Samtidig har han taget alle henvendelser meget alvorligt, og vi er altid blevet lyttet til og inddraget i behandlingen af vores datter. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
52	Jeg oplevede en god stemning og tone, og min søn følte sig tryk ved personalet, som var gode til at henvende sig til ham. [Relationer til personale]	Godt
53	Fortsæt det gode arbejde.	Virkelig godt
55	De tog sig tid til at snakke med os, og de henvendte sig barnet, som det hele drejede sig om. Rigtig god oplevelse. [Pleje]	Virkelig godt
56	Har været SÅ gode til [at sørge for], at der var legetøj, tid og ro til, at barnet leger sig gennem undersøgelser. Alle tre gange, vi har været der på et halvt år, har ventetiden været minimal. Skønt. [Pleje, Ventetid]	Virkelig godt
57	Vores datter har siden besøget på ambulatoriet været indlagt på C2. Meget god behandling og imødekommenhed mødte os der. Hun fik foretaget en [undersøgelse] og var under narkose. Portør NN, som kørte os til operationsstuen, gjorde alt for at give hende en god oplevelse. Personalet, der udførte [undersøgelsen], var søde og virkede kyndige. Dog var rengøringen, oprydningen og hygiejnen ikke særlig god på gangen uden for operationsstuen. Det virkede ikke så betryggende. Ikke mærkeligt, at der kan opstå smitte i de omgivelser. Dog alt i alt et godt helhedsbillede. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
58	Venteværelset er ret trangt. En af gangene havde vi set forkert på datoen og kom derfor på et tidspunkt, hvor vi ikke havde en tid, men alligevel tog sygeplejersken os ind. Det var vi meget taknemlige for. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
59	Kaffe og the i venteværelset mod mindre betaling ville være godt til far. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
62	Der er en rar og afslappet stemning på ambulatoriet.	Godt
63	"Virkelig god" rækker slet ikke :-). Vores forløb var mere end det. Vi havde hver gang følelsen af, at vi var de eneste patienter. Lægen og sygeplejersken tog sig god tid, og ALDRIG fik vi følelsen af, at de skulle skynde sig videre. Læge NN havde en meget professionel og tryghedsskabende måde at undersøge NN på. Hurtig og effektiv. Super godt indtryk af jeres ambulatorium. [Kvalitet i behandling, Pleje]	Virkelig godt
65	Ventetiden fra egen læge til vi kom i ambulatoriet var alt for lang. Det havde været rart at se jer, da hun var rigtig syg, og vi var utrygge. [Ventetid]	Godt

-  70 Rigtig god indretning. Måske lidt lille venteværelse, nogen gange kan det være meget proppet, men også godt indrettet til børn. [Fysiske rammer] Godt
-  71 Vi blev bedt om at lave nogle registreringer på vores datter og så ringe dem ind til kontaktpersonen. Da vi ringede, ville hun så gerne have dem på skrift. Det kunne de jo lige så godt have sagt på forhånd. Så havde jeg ikke brugt tid på at få fat i hende, og hun havde ikke spildt sin tid på at tale med mig. Vi kunne bare havde fået en mailadresse og sendt materialet. Meget nemmere. [Kommunikation og information, Kontaktperson] Godt
-  72 Der skulle være bedre muligheder for unge mennesker i ventetiden. Blade, eventuelt iPad eller lignende. [Fysiske rammer] Virkelig godt
-  73 Vi er kun blevet mødt af søde og venlige læger og sygeplejersker. [Begge patienter] har altid været trygge ved at skulle til kontrol. FLOT ARBEJDE! [Relationer til personale] Virkelig godt

