

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2014**



**Afsnitsrapport for Ambulante patienter på  
Ambulatorium pædiatri  
Pædiatrisk afdeling  
Hospitalsenheden Horsens**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2014 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.070 planlagt indlagte patienter, 12.495 akut indlagte patienter og 31.500 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](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2015

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik .....	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat .....	11
	Overordnet tilfredshed .....	12
	Ventetid ved ankomst .....	14
	Personale .....	16
	Patientinvolvering .....	18
	Information .....	20
	Fejl .....	22
	Servicestandard .....	24
	Sammenhæng i forløb .....	26
	Forbedret helbred og inddragelse .....	28
	Bilag 1: Kommentarsamling .....	31

## 1 Indledning

Fra 2014 er der udviklet et nyt koncept til at undersøge patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område. Ændringerne skal forbedre undersøgelsen, men betyder også, at resultaterne fra den nye LUP ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere LUP-undersøgelser.

Undersøgelsen omfatter fremover tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. Der er ikke længere hospitalsspecifikke og regionale spørgsmål i undersøgelsen.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

### Formål

Formålet med LUP er at:

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

### Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af CFK - 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

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne.

Fra oktober til december 2014 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2014.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets Ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Spørgeskemaer uddelt til patienter	195
Besvarelser fra patienter:	69
Afsnittets svarprocent:	35%

### Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/).

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

### Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes svarfordeling
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation og sammenligning af patienternes svar
- Bilag 1: Kommentarsamling

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af ca. fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/). Spørgeskemaerne ligger også på hjemmesiden [www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/](http://www.cfk.rm.dk/blue-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/sporgeskemaer/)

### Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der udregnes ikke en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

### Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



**Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater**

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte spørgsmål

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

**Svar, der ikke indgår i analyserne**

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.



### 3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 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. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

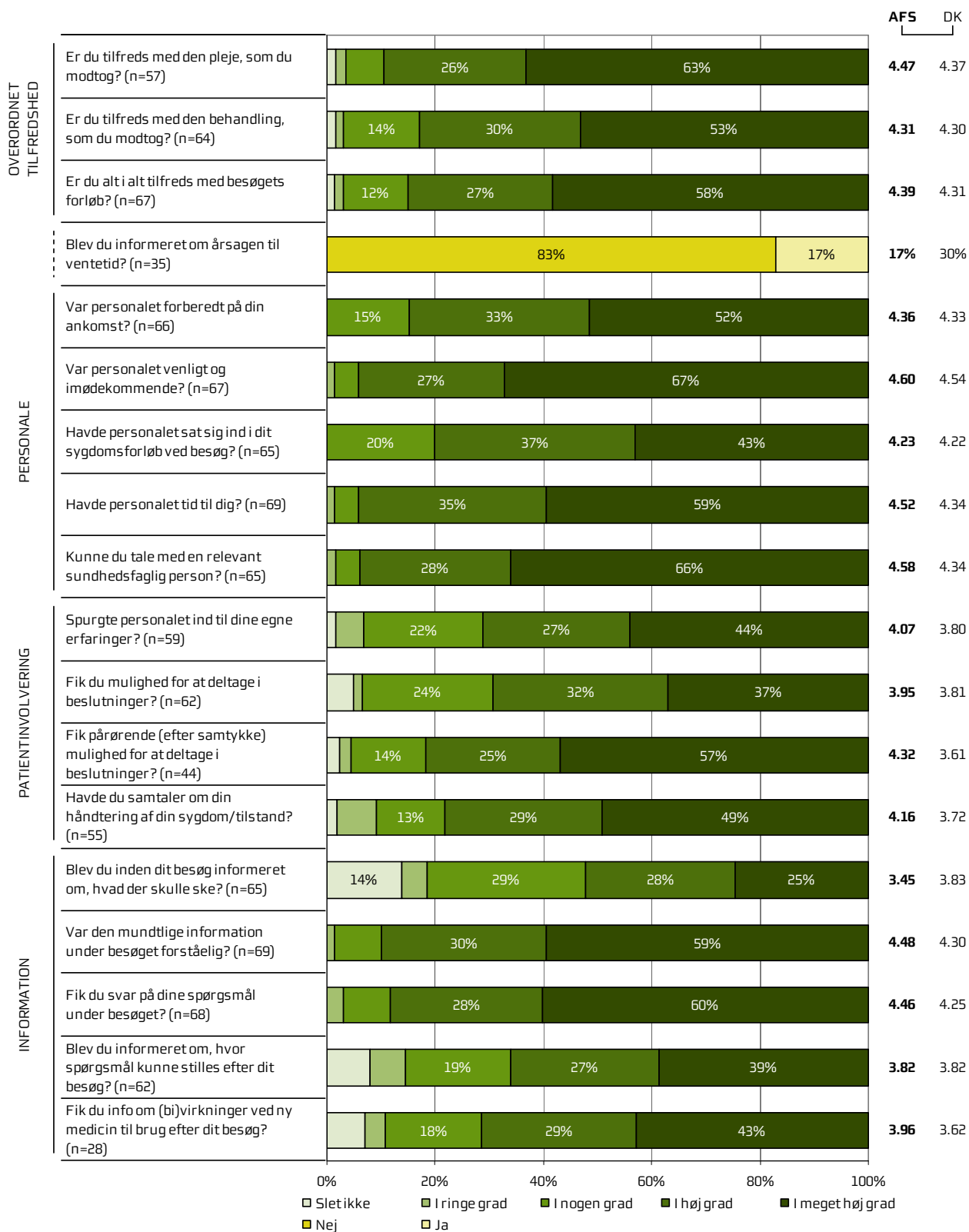
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen
- med svarfordelingen for spørgsmålet

Til højre for figurerne er afsnittets og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

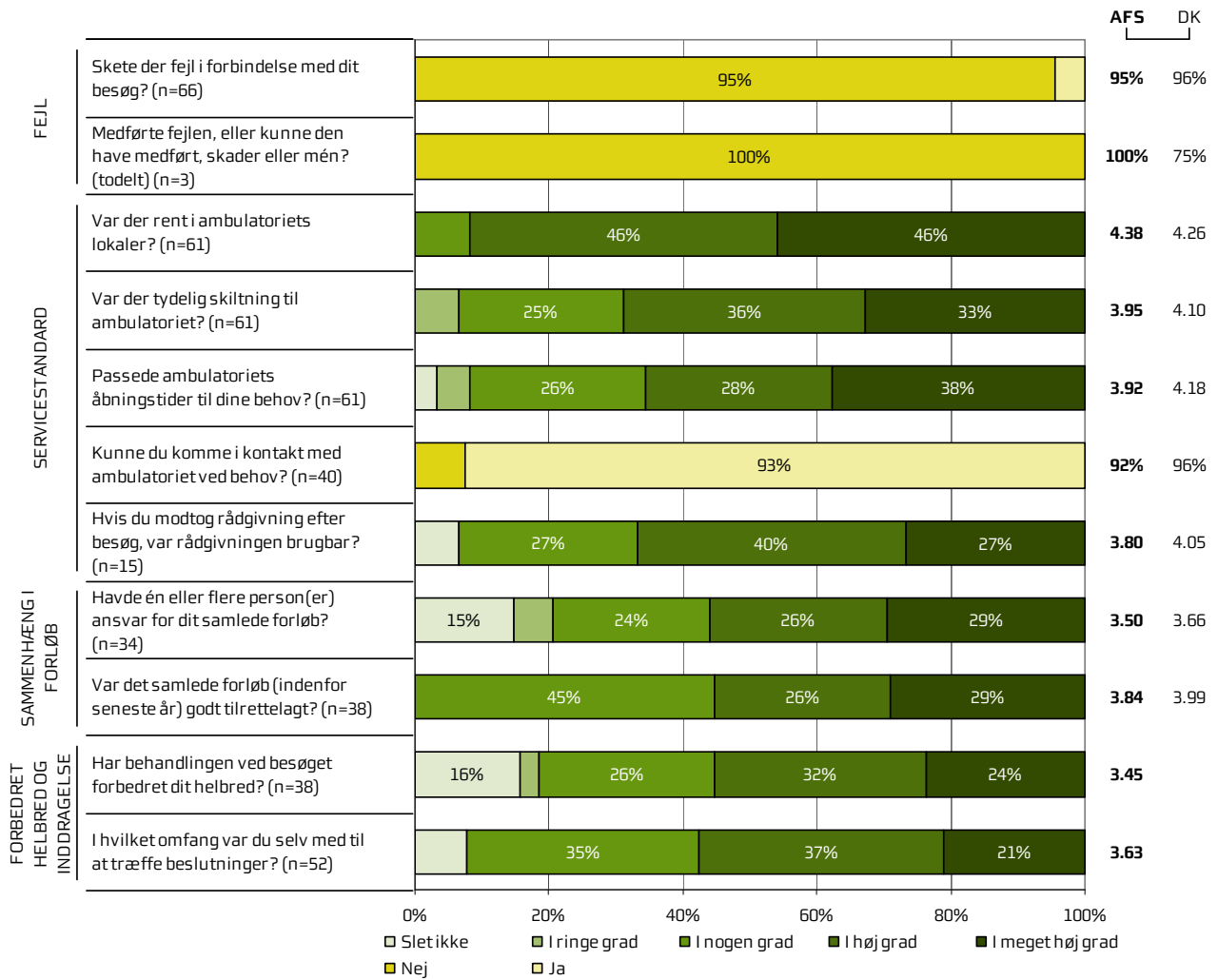
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørlegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

Figureerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet





## 4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et temaafsnit pr. tema. Fra i år er der fire til fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Rækken af temaafsnit afsluttes med dette års temaspørgsmål.

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider. Resultatet i forhold til det foregående år vil først være med fra 2015.

### Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen for begge spørgsmålstyper, inden for det pågældende tema

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul). Bemærk at et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet patienten stilles.

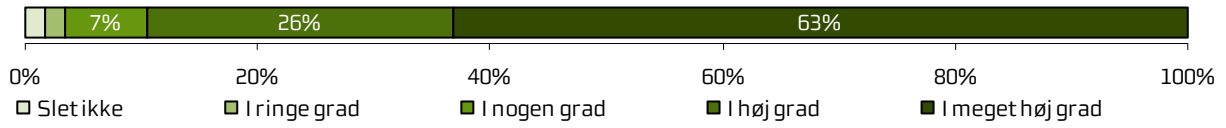
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

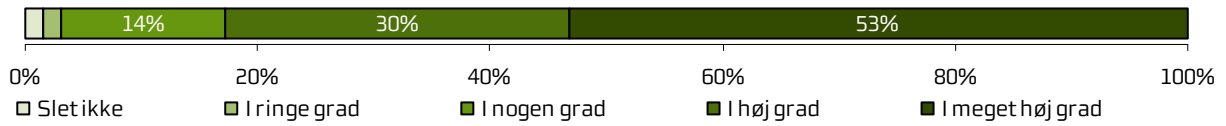
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik (fordelingens højde er tilfældig).

## Overordnet tilfredshed

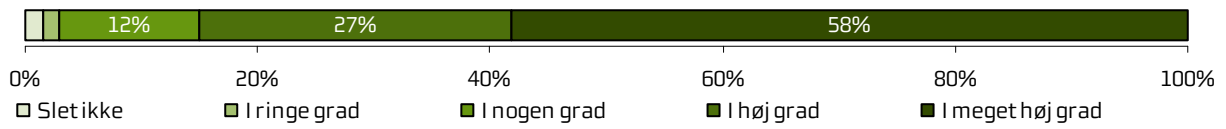
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=57)



Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=64)



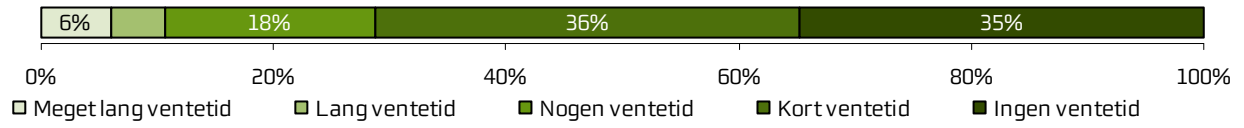
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=67)



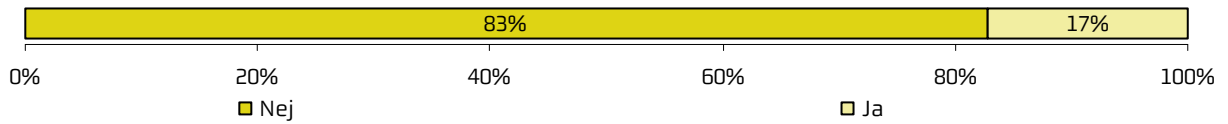
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den pleje, som du modtog?	4,47		4,37	
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,31		4,3	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,39		4,31	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=66)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=35)

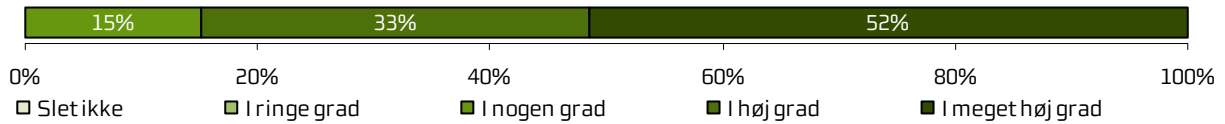




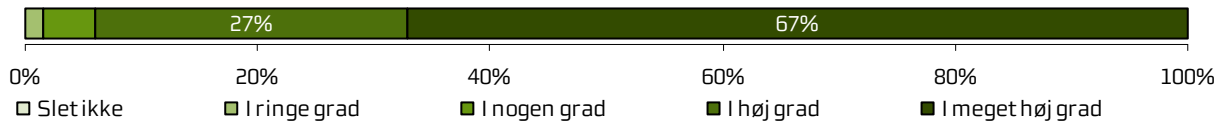
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,89		3,93	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		17 %	30 %	

## Personale

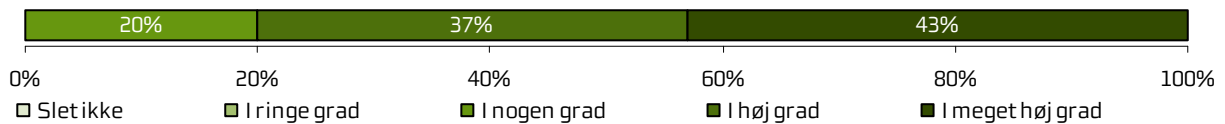
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=66)



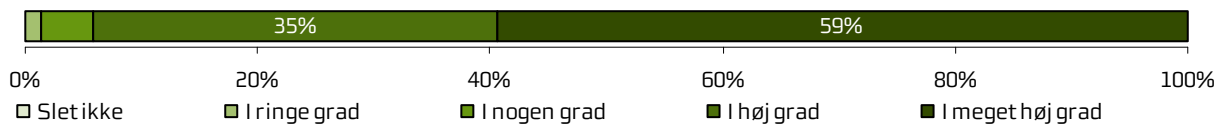
Var personalet venligt og imødekommende? (n=67)



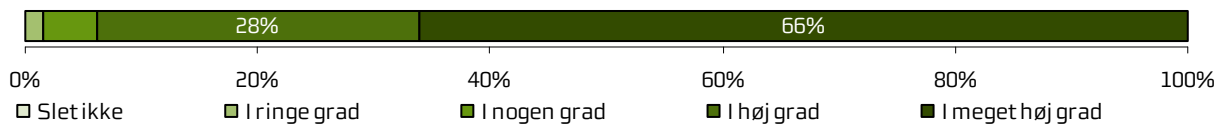
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=65)



Havde personalet tid til dig? (n=69)



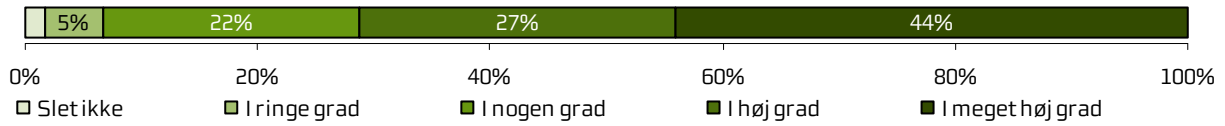
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=65)



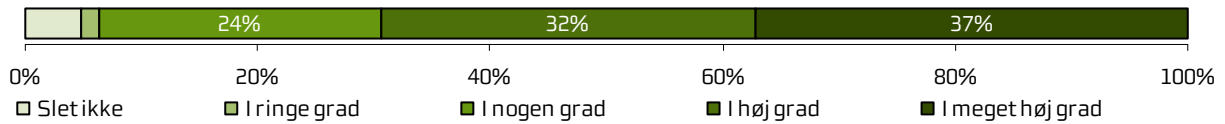
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,36		4,33	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,6		4,54	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,23		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,52		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,58		4,34	

## Patientinvolvering

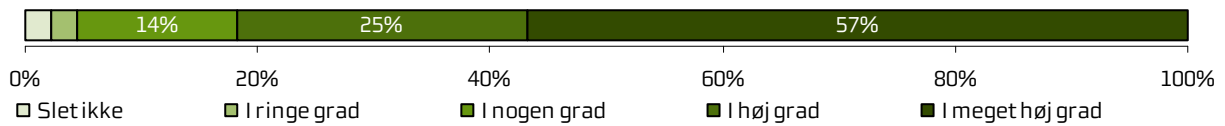
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=59)



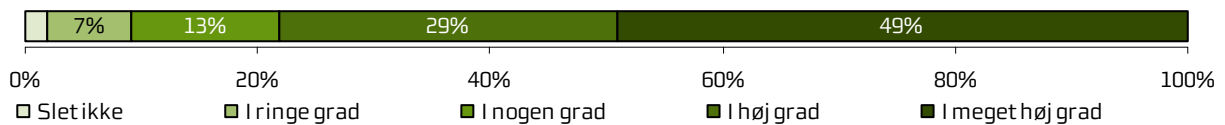
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=62)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=44)



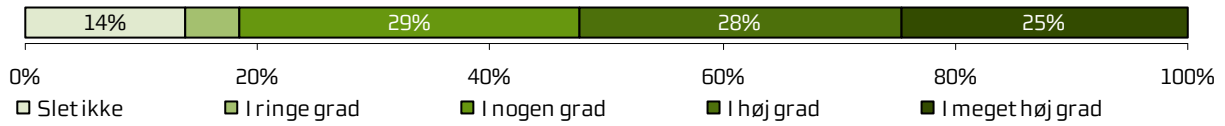
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=55)



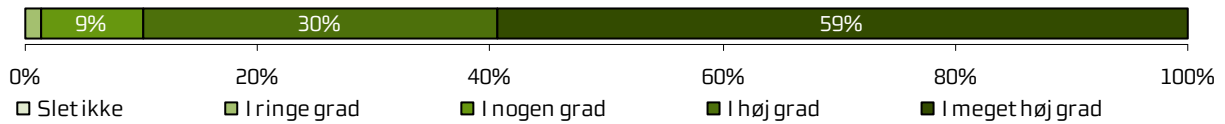
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,07		3,8	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,95		3,81	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,32		3,61	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,16		3,72	

## Information

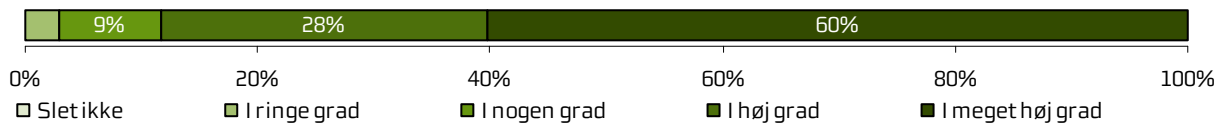
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=65)



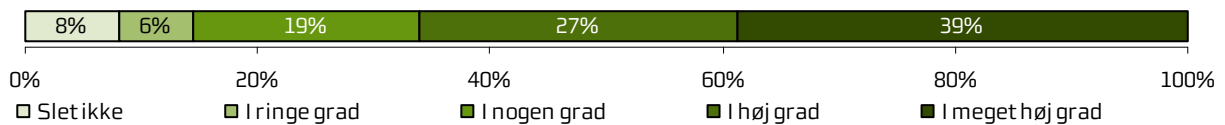
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=69)



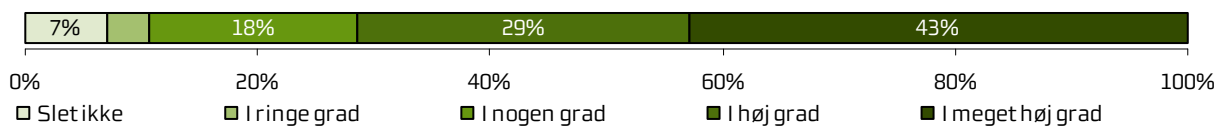
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=68)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=62)



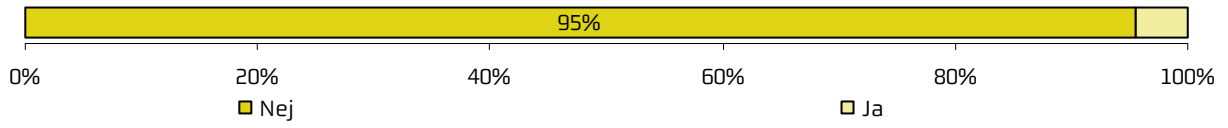
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=28)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,45		3,83	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,48		4,3	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,46		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,82		3,82	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,96		3,62	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=66)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=3)

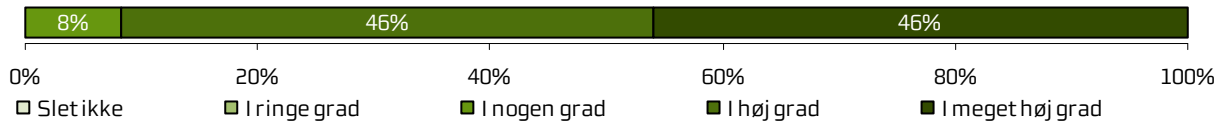




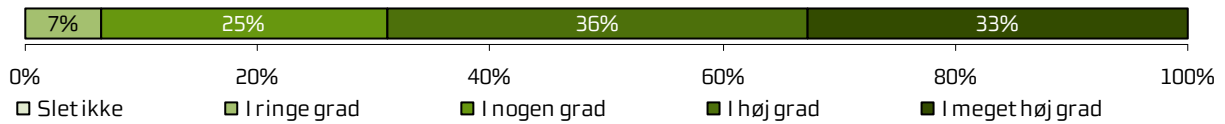
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		95 %	96 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

## Servicestandard

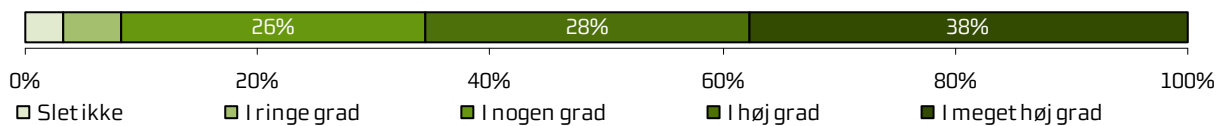
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=61)



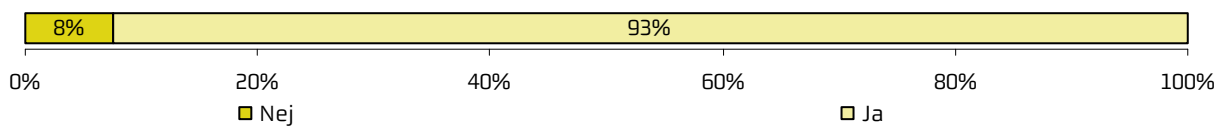
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=61)



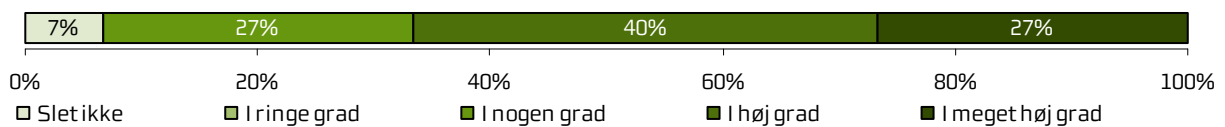
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=61)



Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=40)



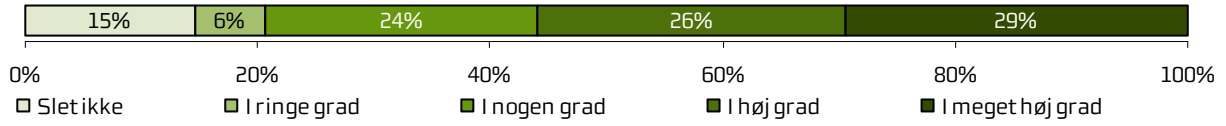
Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=15)



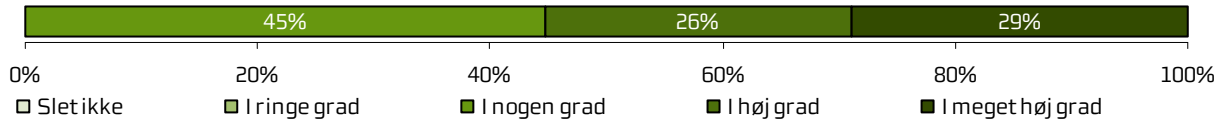
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,38		4,26	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,95		4,1	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,92		4,18	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		92 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	3,8		4,05	

## Sammenhæng i forløb

Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=34)



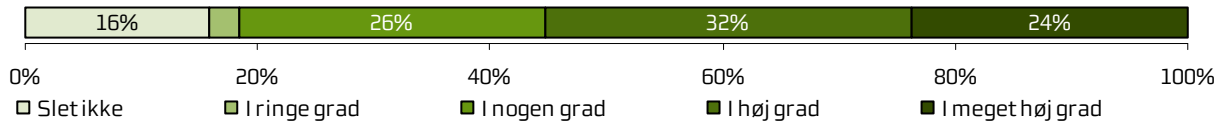
Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=38)



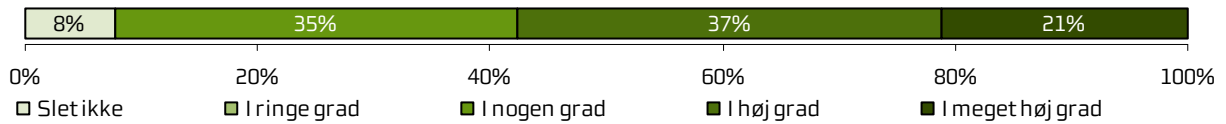
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,5		3,66	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	3,84		3,99	

## Forbedret helbred og inddragelse

Har behandlingen ved besøget forbedret dit helbred? (n=38)



I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger? (n=52)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Oplever du, at den behandling du modtog ved det ambulante besøg på nuværende tidspunkt har forbedret din helbredstilstand?	3,45			
I hvilket omfang var du selv med til at træffe beslutninger om din behandling og/eller pleje?	3,63			





## Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer og hvad de handler om bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fem åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Modtagelse", "Information", "Fejl", "Samlet indtryk" og "Temaspørgsmål", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. 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 [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit 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.

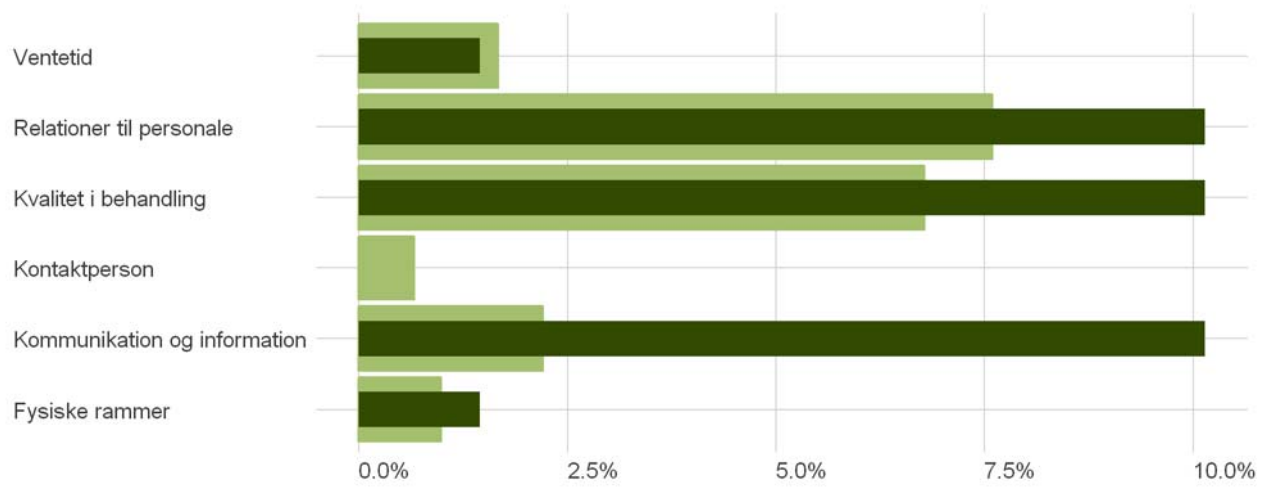
### Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Der er udarbejdet en reliabilitetstest blandt tre kodere i forbindelse med kategorisering af kommentarerne for at sikre, at der sker en ens kategorisering. Det viser således graden af pålidelighed i kodningen. Testen viste, at der god overensstemmelse mellem de tre koderes vurderinger. Mere om testens metode og fremgangsmåden findes i metodebeskrivelsen [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2014/undersogelsesmetode/)









Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

**Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.











## Ambulatorium pædiatri

Skriv her, hvis du har kommentarer til modtagelsen eller forslag til forbedringer

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Var personalet forberedt på din ankomst?
 5	Alt foregår manuelt, så vi var lidt i tvivl om, hvor vi skulle gå hen. Kendte dette venteværelse, da det også bruges til jordmoderbesøgene. Måske et skilt på døren, at Børneafdelingen/Pædiatrisk Ambulatorium var der.	I høj grad
 13	Flere stole i venteværelset!	I høj grad
 8	Det var kun fem minutter, så det var ok.	I meget høj grad
 12	Vi kom før tiden og ventede kun få minutter efter fastlagt tid.	I meget høj grad
 24	Sød og imødekommende.	I meget høj grad
 27	Jeg synes, at man godt kunne informere patienterne, hvis der er ventetid.	I meget høj grad
 15	Manglede lidt en i receptionen, der kunne guide én. På [scanneren til sygesikringskortet] stod der ikke børneambulatoriet, men til gengæld, at hvis vi skulle i [en bestemt] afdeling skulle vi skanne kortet. Og de lagde op til, hvis det ikke var i de afdelinger, skulle vi ikke skanne kortet, så jeg var lidt i tvivl om, hvor vi, hvor vi skulle henvende os.	I nogen grad
 16	Der var ikke noget personale, så vi kørte sygesikringsbeviset igennem og satte os i venteværelset.	Ved ikke

**Ambulatorium pædiatri****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium pædiatri</b>	<b>Var den mundtlige information under besøget forståelig?</b>
 1	Det er ikke særlig smart, at der bliver "sendt" forskelligt personale til Børneambulatoriet fra andet sygehus, så man hver gang føler, at man skal fortælle om hele forløbet, og at personalet ikke ved, hvor de skal finde de ting, som de skal bruge.	I høj grad
 28	Vi ved det allerede.	I høj grad
 3	Vores datter har haft en reaktion på antibiotika. Dette skal hun testes for. Fik dog ikke at vide, hvad jeg skulle gøre, hvis hun skal på antibiotika, før hun skal testes. Skal siges, at jeg ikke selv har tænkt på denne problemstilling før nu! :-).	I meget høj grad
 10	Jeg modtog et brev om undersøgelsen af min søn to måneder før dagen. Jeg ringede for at høre, hvorfor vi skulle til tjek, det var der ikke nogen der kunne svare mig på. Jeg synes det er længe at gå i uvished og gøre sig selv urolig, når der blot var tale om en lille bagatel!	I meget høj grad
 12	Mor er selv sundhedspersonale og vidste dette på forhånd.	I meget høj grad
 27	Jeg er overhovedet ikke blevet informeret om bivirkninger. Men det er dejligt, at man har den samme sygeplejerske hver gang. Og hun er god til at fortælle alt, og hun lytter til en.	I meget høj grad
 6	Vi mangler svar på, hvad der blev besluttet angående medicin på konferencen.	I nogen grad
 17	Den tidsangivelse i brevet om undersøgelsen stemte overhovedet ikke overens [med realiteten].	I nogen grad

## Ambulatorium pædiatri

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
✎ 2	En lille og egentlig ubetydelig fejl. Men vi blev sendt fra Børneambulatoriet over til hovedbygningen for at få taget blodprøver og EKG. Informationen nåede ikke helt igennem, så efter lidt ventetid blev der taget blodprøver, men der var stadig ikke dukket information op omkring EKG. Det må så komme ved indkaldelsen til andet sygehus. Personalet var rigtig søde ved [patienten] og gav sig tid til at forklare i forhold til blodprøver, og hun fik også valget om at følge med eller at vende hovedet væk samt en is for at lede opmærksomheden væk. Så en god oplevelse med et barn, der var bange for forløbet.	Ja
✎ 7	Blodprøver var forsvundet. Prøverne var taget ved egen læge.	Ja
✎ 21	Lægen glemte at skrive/give den aftalte receptfornyelse på medicin. Ærgerligt, når man står på apoteket og finder ud af det! Vi fik heller ikke en ny tid som aftalt, så efter en måned måtte vi henvende os igen. Det havde lægen også glemmt.	Ja
✎ 17	Tror jeg ikke, men ved det ikke.	Nej
✎ 14	Har mødt forskellige læger, og planen for forløbet har ikke fremgået tydeligt af min søns journal.	Uoplyst







## Ambulatorium pædiatri

Skriv her, hvis du synes, at ambulatoriet kunne gøre noget bedre, eller hvis ambulatoriet gjorde noget særligt godt

ID	Kommentarer - Ambulatorium pædiatri	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
22	Lægen var SUPER engageret. STOR ROS til lægen vi talte med. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
27	Det er godt, at vi har NN som sygeplejerske hver gang, så er vi fri for at skal fortælle samme historie hver gang. Der er mange som skal lære det. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
6	Prøv at lytte til vore observationer, i stedet for at gætte jer frem. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
14	En tydelig plan i journal, når der er forventeligt lægeskift. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
16	Meget sød og dygtig speciallæge vi var hos :-). Lægen havde sat sig godt ind i tingene og tog sig god tid til vores datter. Utrolig dårlig skriftlig materiale før eeg-undersøgelse på sygehuset. Får tilsendt en tablet i kuvert, hvor navnet på kuverten er skrevet med sprittusch. Endvidere skal tabletten tages en time før undersøgelse. Barnet er [spæd], og der står intet omkring "knusning". Dårlig faglig behandling på denne baggrund. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
17	Bedre information i forbindelse med specifik undersøgelse. Det fremsendte materiale stemte ikke overens med det, der faktisk skete. [Kommunikation og information]	I nogen grad
21	Mange forskellige læger. Har kommet der gennem flere år, og sjældent har vi mødt den samme læge mere end en gang. Det kunne være rart med færre forskellige læger. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
25	Det lægefaglige personale kan vi ikke udsætte noget på. Det er meget svært at få kontakt med personalet telefonisk. Når man beder om at få lagt besked, bliver der ikke ringet tilbage, eller det tager betydeligt længere, end man får at vide. Telefonsvarebeskeden er meget uvenlig! [Kommunikation og information]	I nogen grad
20	Vi havde vores dreng med. []. Møder en læge, som skal udrede ham. Bliver talt til som om, man (han) ikke er tilstede. Bl.a. en [bestemt] sætning. Den sætning har han spurgt lidt ind til. For arrogant og overlegen. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
2	Synes det var meget kompetente fagfolk vi kom ind til, og sproget var forståeligt. Og at vi blev sendt videre til blodprøver gav ikke vildt meget ventetid. Så alt i alt er vi tilfredse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Ventetid]	Uoplyst
3	Min datter er blevet skræmt af læger. Hun har været igennem nogle ubehagelige besøg og græder derfor ved dette besøg. Der kommer en sygeplejerske ind og begynder at puste sæbebobler. Min datter falder til ro, og vi får derfor meget mere ud af samtalen. FED IDE!! TAK :-). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
4	1. Rart sted at komme. Der er gjort meget ud af indretningen, så det er pænt og børnevenligt. 2. Man fik indtryk af, at materialerne var det sidste nye, f.eks. Digital højdemåler. 3. Flexibelt personale. Patient med fyldt blære kommer til før tid. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Uoplyst

✎	5	Søde, imødekommende samt faglig dygtigt personale (læge samt sygeplejerske). [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	9	Jeg synes, lægen have svært ved at gøre sig forståelig. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎	11	Anden gang vi var i Børneambulatoriet, var vi ikke klar over, at vores søn skulle igennem en flowmåling, så han havde ikke drukket vand hjemmefra. Heldigvis var lægen lidt forsinket, så NN kunne nå at drikke fem krus vand. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎	18	Bedre information i indkaldelsesbrevet om, hvad der skulle ske. [Kommunikation og information]	Uoplyst
✎	19	Lægen var god til at tale med min datter. Han involverede hende, der hvor det var relevant. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
✎	23	Meget god behandling, vi følte os i gode hænder. Tak for det. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
✎	24	De er MEGET dygtige!	Uoplyst
✎	29	Empati og forståelse fra lægen manglede i stor grad. Og evnen til at lytte manglede også fra lægens side. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

**Ambulatorium pædiatri****Skriv her, hvis du har kommentarer i forhold til ovenstående temaspørgsmål**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Ambulatorium pædiatri</b>	<b>Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?</b>
 6	Vi har ikke modtaget svar på, om vi skal opstarte ny medicin, (medicin, som vi selv mener er irrelevant). Vi skal fortsætte med [præparat], som ikke virker.	I nogen grad
 26	Patient er kun to år gammel. Forældre har besvaret. Vi føler, at lægerne fra skadestuen tager sig god til patienten. Sygeplejerskerne er meget gode til børn. Vores søn er tryk ved undersøgelserne.	I nogen grad
 2	Forløbet er planlagt når man har et barn der besvimer. Så vi er glade for, at der er styr på diverse procedurer, og afventer næste forløb i Aarhus. Læge og sygeplejerske var dygtige og forstod at få NN med i alt hvad de foretog sig.	Uoplyst
 8	Kun indledende undersøgelser indtil videre.	Uoplyst
 9	Jeg havde forventet en test af NN, så vi bedre kan forstå ham. Vi venter svar på blodprøve og scanning af hans hoved, men synes måske ikke, det er relevant.	Uoplyst
 29	Lægen lyttede slet ikke til, hvad jeg sagde. Hun havde lagt en plan inden vi kom. Og jeg fik indtrykket af, at hun/lægen syntes, at det var spild af tid, at vi overhovedet var blevet henvist til hende. En meget arrogant læge med ingen forståelse for den situation, vi og vores dreng står i. Det var hvad, vi mødte.	Uoplyst



