

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
A10 Ambulatorium
Børneafdeling A
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

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
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter 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.

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 Enhed for Evaluering og Brugerindvolding, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

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

Fra september til december 2015 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 2015.

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

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	138
Besvarelser fra patienter:	61
afsnittets svarprocent:	44%

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 DEFACTUM 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 elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

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

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med:

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 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 DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

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 ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

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.

Figurens indhold er illustreret her:

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

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 et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. 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

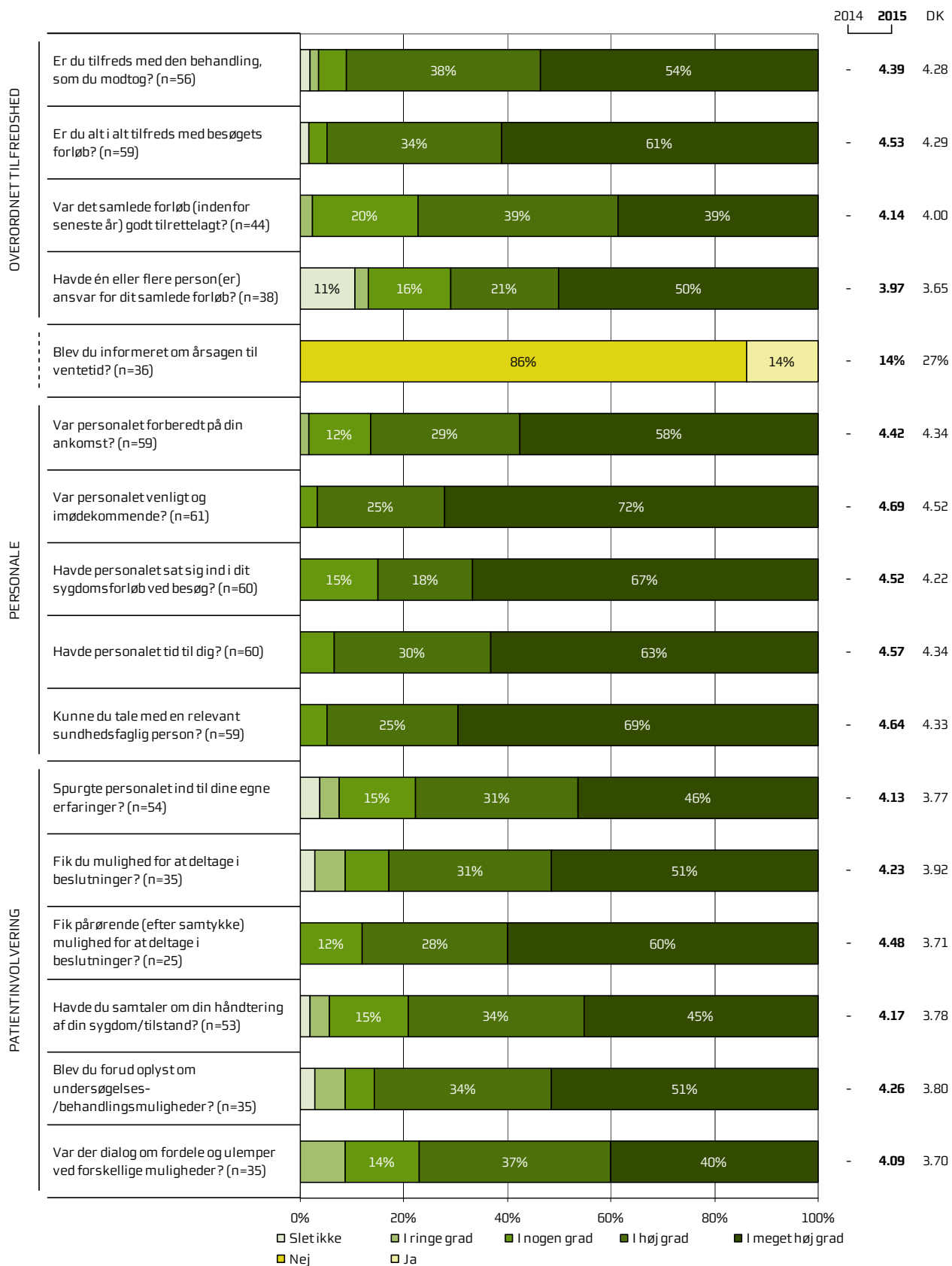
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

Til højre for figurerne er afsnittets resultat i år sammenlignet med sidste års resultat og landsresultatets gennemsnitsscore eller andel positive svar vist.

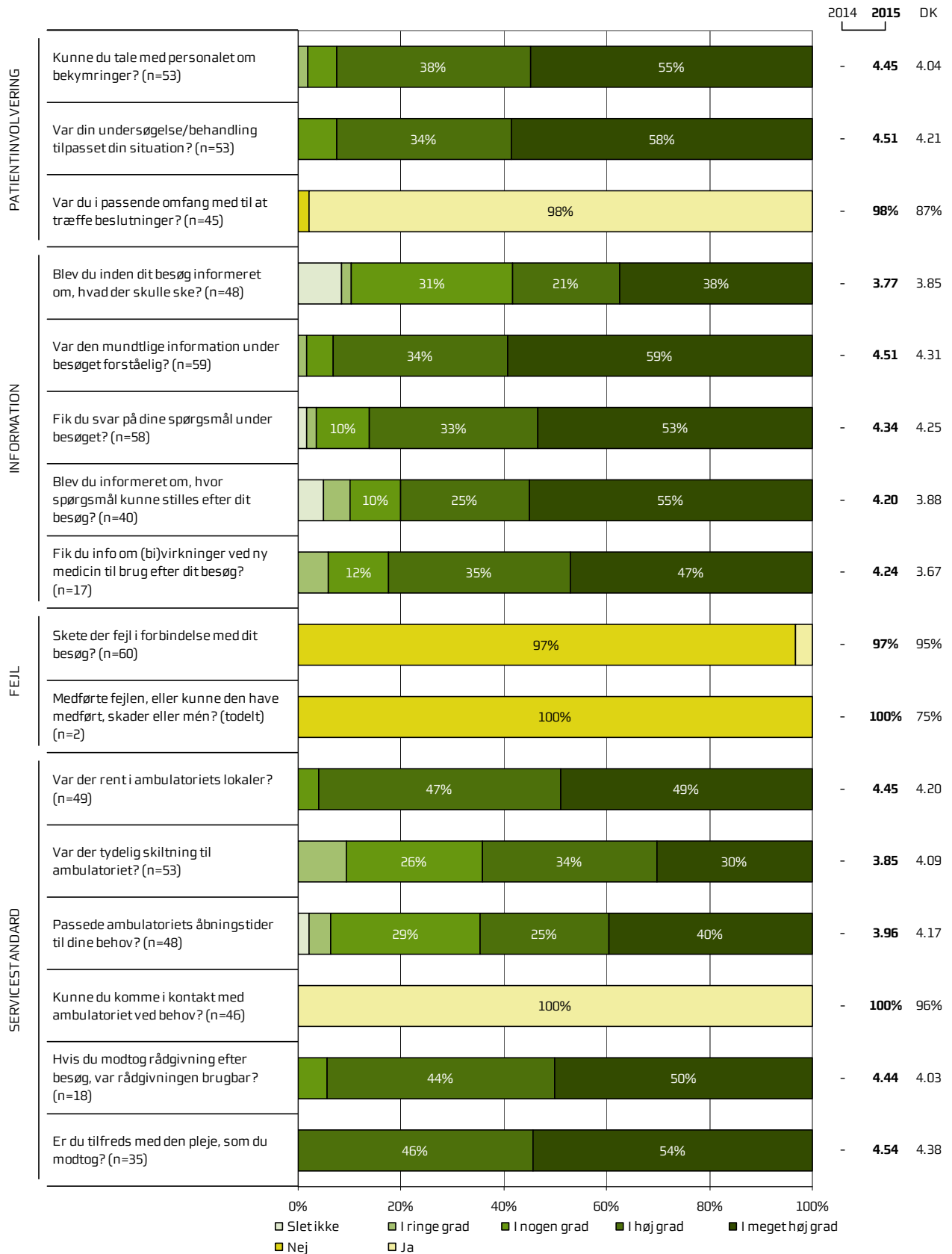
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

Figurerne 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 afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

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 på spørgsmålene, 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" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

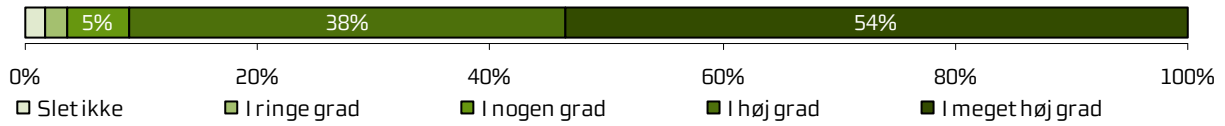
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

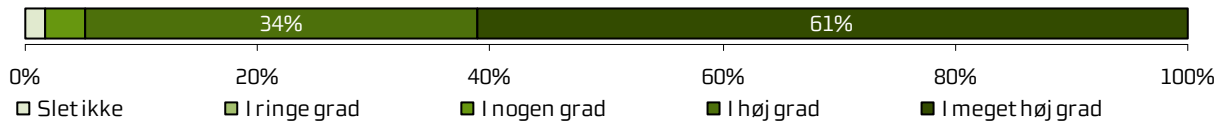
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

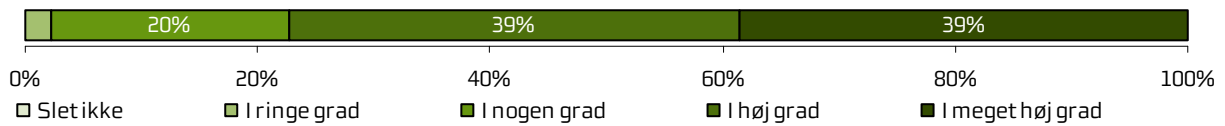
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=56)



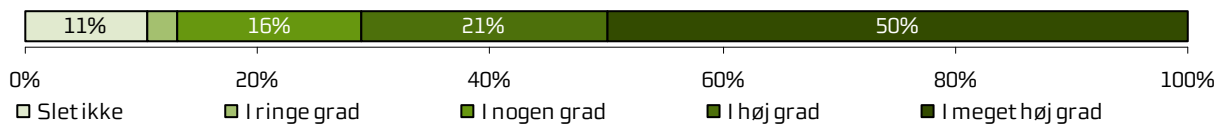
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=59)



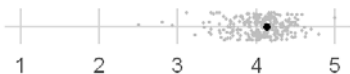
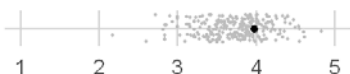


Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=44)



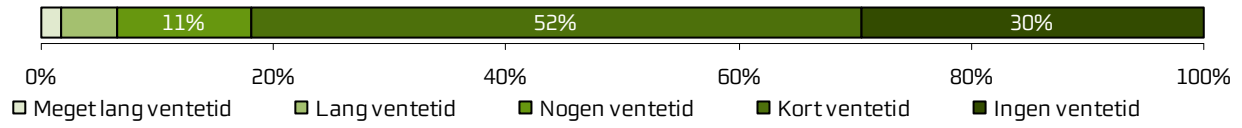
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=38)



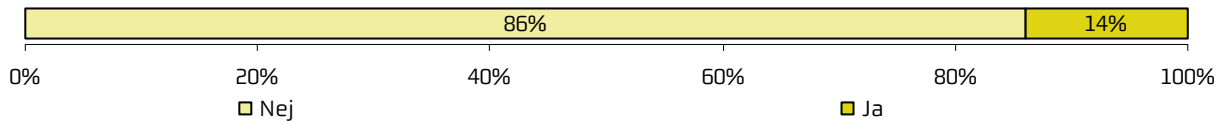
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,39		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,53		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,14		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,97		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=61)



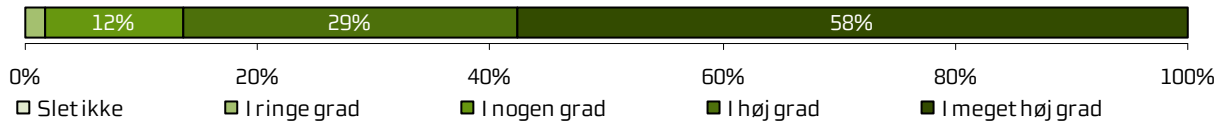
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=36)



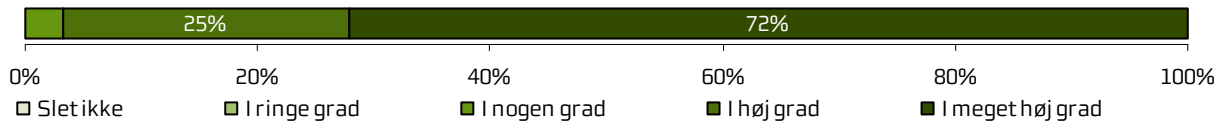
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,03		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		14 %	27 %	

Personale

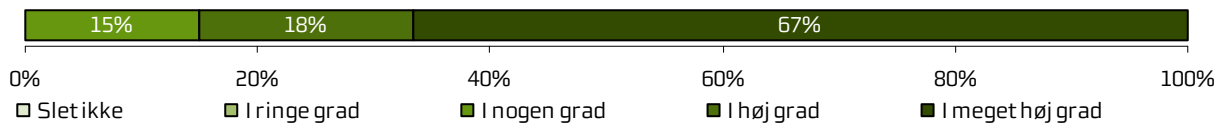
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=59)



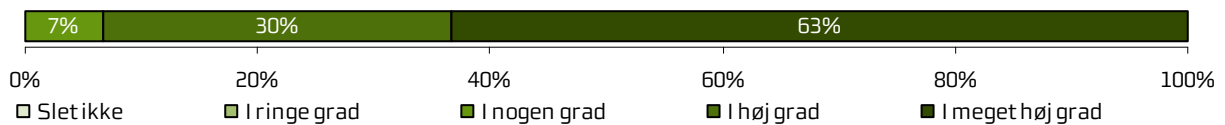
Var personalet venligt og imødekommende? (n=61)



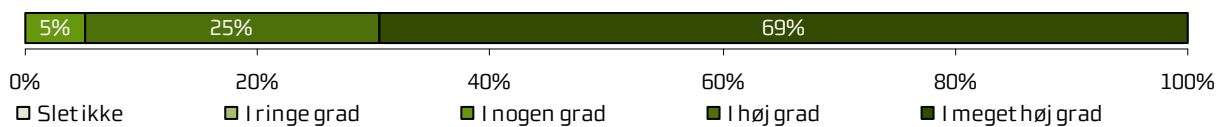
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=60)



Havde personalet tid til dig? (n=60)



Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=59)



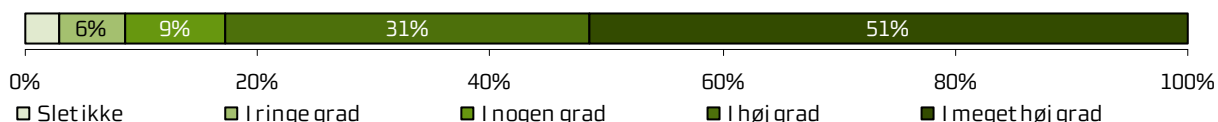
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,42		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,69		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,52		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,57		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,64		4,33	

Patientinvolvering

Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=54)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=35)



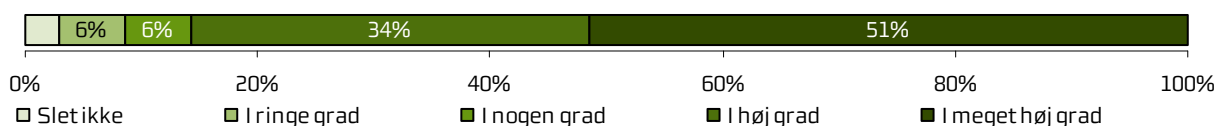
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=25)



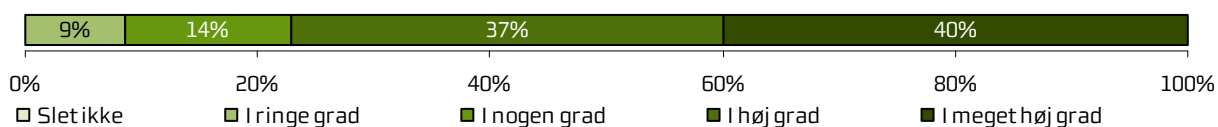
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=53)



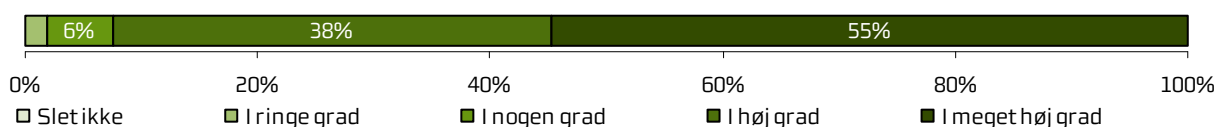
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=35)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=35)



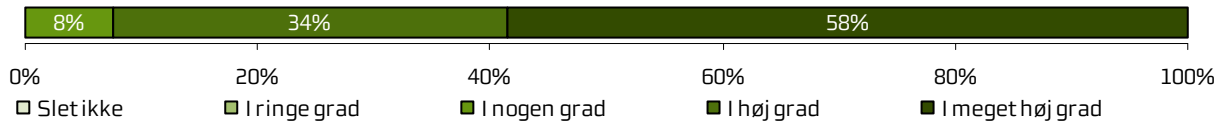
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=53)



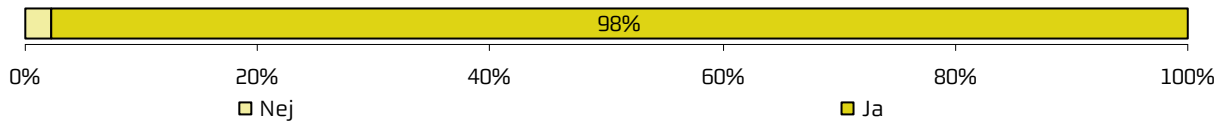
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,13		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,23		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,48		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,17		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	4,26		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	4,09		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,45		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=53)



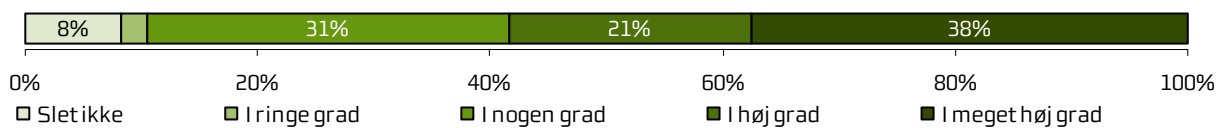
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=45)



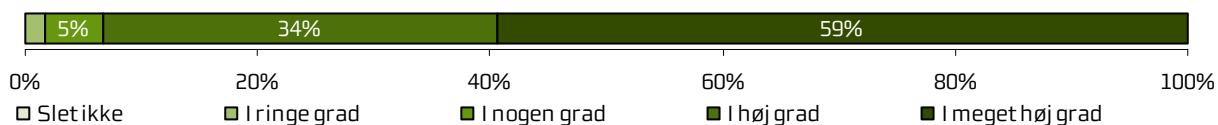
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,51		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		98 %	87 %	

Information

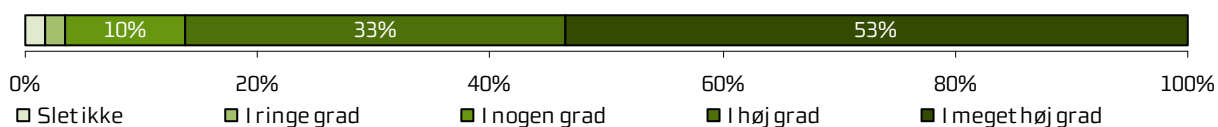
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=48)



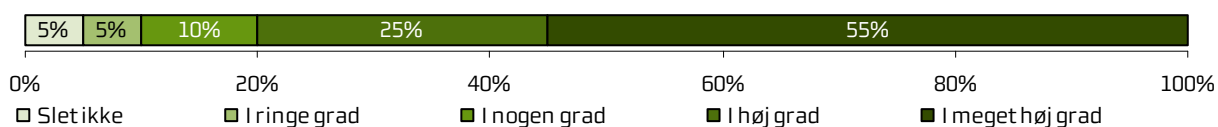
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=59)



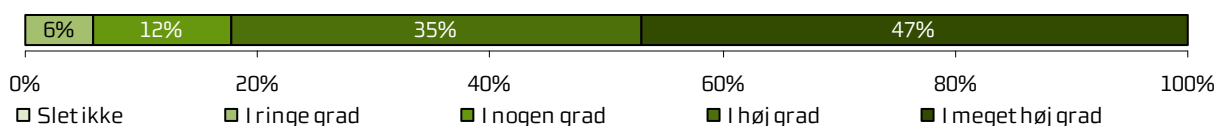
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=58)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=40)



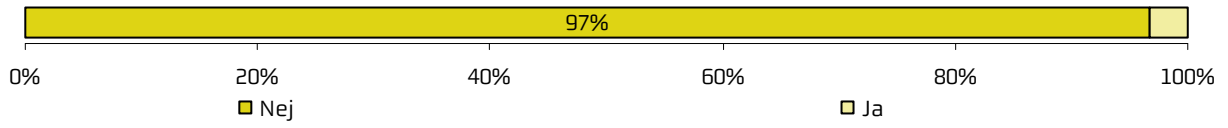
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=17)



	Gennemsnits-score	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?	3,77		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,51		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,34		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,2		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,24		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=60)



Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



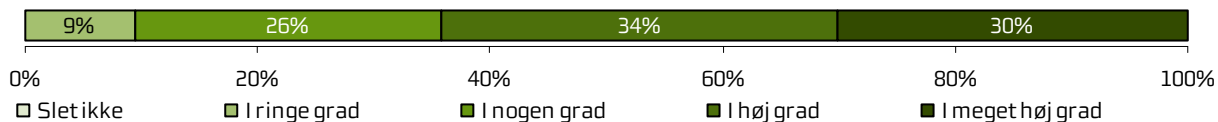
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

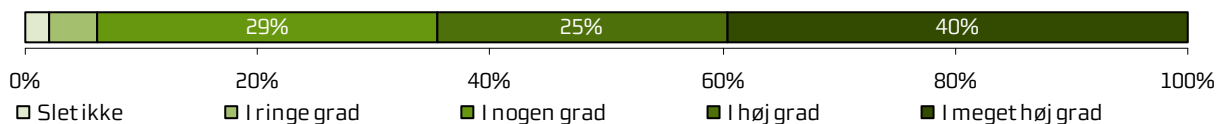
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=49)



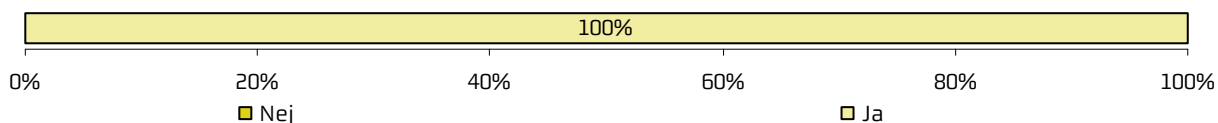
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=53)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=48)



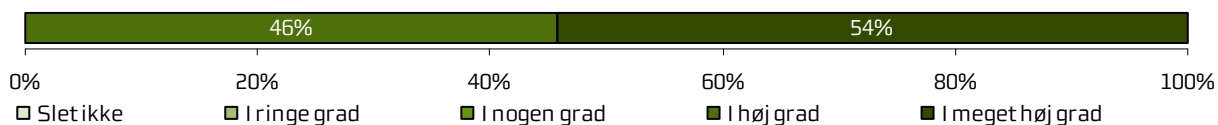
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=46)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=18)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=35)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,45		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,85		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,96		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		100 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,44		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,54		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx 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 fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", 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 [].

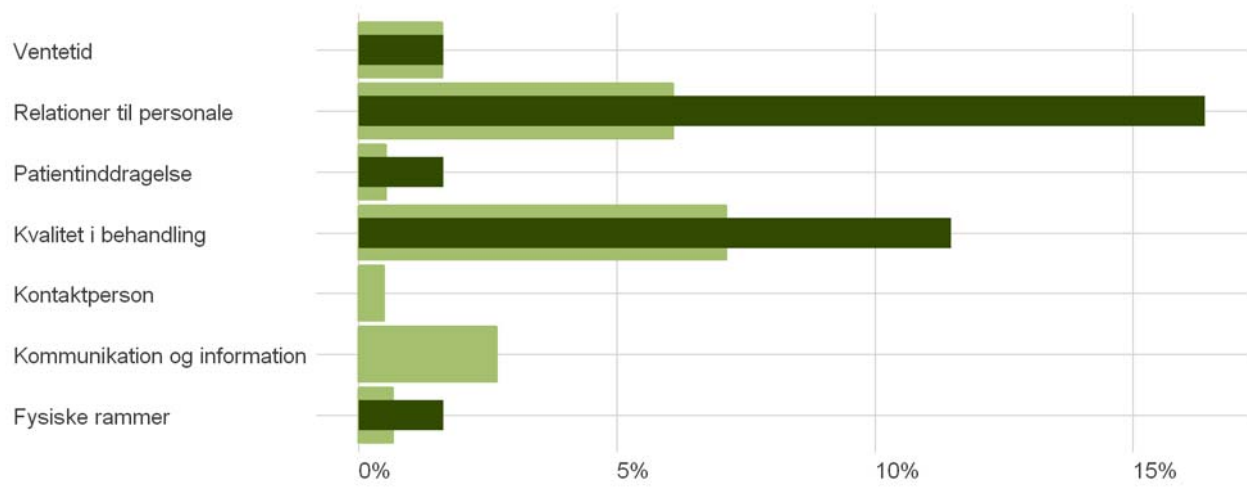
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og 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, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har 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.



A10 Ambulatorium







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

ID	Kommentarer - A10 Ambulatorium	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
7	Jeg synes, at sygeplejersker, specielt NN og anden NN, skal have stor ros. Har kun mødt én, som vi følte os utryk ved. Har altid været meget glade for ambulatoriet i mange år! Mine/vores mindre positive svar skyldes UDELUKKENDE, at [patienten] fik en læge NN, som tilsyneladende ikke helt havde styr på sygdomsforløb. Lægens henvisning til provokation blev (heldigvis) annulleret af NN. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
8	Vi har set tre forskellige læger de sidste tre gange?! Det er måske lidt irriterende. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
9	Super kompetente og engagerede sygeplejerske og læge NN. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
10	[Jeg skal ofte med jævne mellemrum] have en tid til trachealsug (min søn), og det er ofte svært at komme til at tale med en relevant person pr. telefon. Sekretæren kan ikke lave en tid på sygeplejerskens vegne, så når jeg (endelig) kommer igennem til afdelingen, skal jeg ofte vente længe på (og have telefonen på mig), at sygeplejersken ringer mig op. Det er frustrerende, når det er hver eneste måned! Desuden synes jeg, at der er for lang ventetid efter sugene. Oftest går der seks til syv dage, før jeg får svar, og før min søn kan komme i relevant behandling, hvis nødvendigt. Ringer ofte og rykker for svar, frustrerende! Venligt personale ellers :-). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Ventetid]	I høj grad
15	Jeg har det bedst, hvis jeg har [] de samme sygeplejersker, hver gang jeg skal til kontrol, da jeg føler mig mest tryk ved det. De sidste par gange har det ikke været en sygeplejerske, jeg kender vildt godt. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
17	Vi kommer regelmæssigt ind på ambulatoriet for at få foretaget sug på vores søn. Hver gang lytter de til vores behov for at få det hurtigt overstået, fordi vores søn er meget ked af situationen. []. Det er en stor hjælp, at vi kun skal bruge maksimalt ti minutter på det, og så er det overstået. Da vores søn har et langt og kompliceret sygdomsforløb, har det også været betryggende, at vi med det samme er blevet set af bagvagten, som har et kendskab til journalen, i stedet for at skulle fortælle den meget lange og besværlige og ikke-udredte sygdom flere gange. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
2	Vores barn har fra første besøg været meget tryk ved at komme der. Kommunikationen med barnet kommer altid i første række, og det giver glæde, når personalet kan huske, hvad barnet tidligere har fortalt om fritidsinteresser, familie og oplevelser. Barnet får også altid lov til at tage del i undersøgelserne ved bl.a. at sige sit CPR-nummer, aflæse tal og være med til at læse på medicinen. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
3	De har også tid til at snakke om mit liv og ikke bare sygdom. Det er vigtigt, når man kommer [ofte]. Så føler man sig mere knyttet. Giv sygeplejerskerne tid. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
12	Jeg synes, at vi modtager en helt fantastisk sparring i forhold til vores datter. Vi er tilknyttet et særdeles kompetent team. Det er en stor lettelse, at vores datter bliver fulgt så tæt, som det er tilfældet, og at lægerne er så interesseret i at hjælpe hende. Vi har kun positive ting at sige til hendes behandling, og også den måde de forholder sig til os som forældre på. Det er dejligt, at såfremt lægen er i tvivl om noget, at hun så finder ud af det og ringer efterfølgende. Det samme gør sig gældende for sygeplejersken. Når de ringer, har de altid god tid til at tale, så man føler sig altid meget velkommen!	I meget høj grad

	[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	
✎ 6	Det forrige besøg var ikke godt tilrettelagt. Vi skulle være på to afdelinger med [kort tids] mellemrum. Det er selvfølgelig ikke muligt. Jeg henvendte mig selv og fik ændret tidspunktet. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
✎ 13	1. Lægen kan ikke give hjælp til håndtering af diagnosen. 2. Blev tiltalt på en ubehagelig måde, da vi ikke havde håndteret diagnosen korrekt. 3. Meget dårlig skiltning for at komme ud fra Afdeling A. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
✎ 16	Jeg synes, at det kunne være rart, hvis det var den samme, man kom til at snakke med ved hver undersøgelse. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
✎ 5	Meget god tid til min søn. Mødte ham i øjenhøjde. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst

A10 Ambulatorium

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



ID	Kommentarer - A10 Ambulatorium	Var personalet forberedt på din ankomst?
 4	Syntes det fungerer helt fint ;).	I høj grad
 15	Det er rart at føle sig velkommen, når man ankommer, og at der er nogle sygeplejersker, som tager imod én, og som man hilser på. På den måde føler man sig mere hjemme.	I høj grad
 3	Dejlig modtagelse som altid. Kommer [ofte].	I meget høj grad
 11	Det er meget lang tid at skulle vente over 45 minutter, de 15 minutter vi skulle være der før med en baby på nu ti måneder.	I meget høj grad
 12	Hver gang vi er der, tænker jeg på, at det ville være rart, hvis sekretærerne ser op og enten siger hej, nikker eller smiler, men de har så travlt, at der ikke er tid til at fokusere på den enkelte patient. I starten var jeg helt i tvivl om, hvorvidt de var en del af afdelingen eller ej. Det skal dog påpeges, at de altid er meget venlige, hvis man henvender sig ved skranken, eller hvis man ringer ind på afdelingen. Hvis der er længere ventetid, kommer der altid en sygeplejerske og oplyser os herom. Det er en virkelig god service! Jeg synes, at venteværelset er meget hyggeligt indrettet, men det kunne være rart, med lidt mere legetøj, gerne til de helt små, da der ikke er så meget for dem.	I meget høj grad
 16	Jeg kunne godt tænke mig, at den person man snakker med præsenterer sig med navn og job titel.	Ved ikke

A10 Ambulatorium

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

ID	Kommentarer - A10 Ambulatorium	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
	7 Kun hos læge, ikke sygeplejerske(r).	I nogen grad

A10 Ambulatorium**Beskriv den eller de fejl du oplevede**

ID	Kommentarer - A10 Ambulatorium	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 1	Blev kastet fra afdeling til afdeling pga. omflytning ved de forskellige afdelinger.	Ja
 14	Vores søn skulle have taget blodprøver. En uge senere blev vi ringet op om, at der var sket en fejl med hans prøve, og at han skulle have en ny. En ærgerlig, men beklagelig fejl, som også blev undskyldt mange gange.	Ja

