

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Pædiatrisk Ambulatorium - HEH  
Ambulatorium Pædiatri  
Hospitalsenheden Horsens**

## **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](mailto: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 Brugerinvolvering, 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 | 152 |
| Besvarelser fra patienter:         | 59  |
| afsnittets svarprocent:            | 39% |

**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/](http://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: Ambulatorium pædiatri

**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.

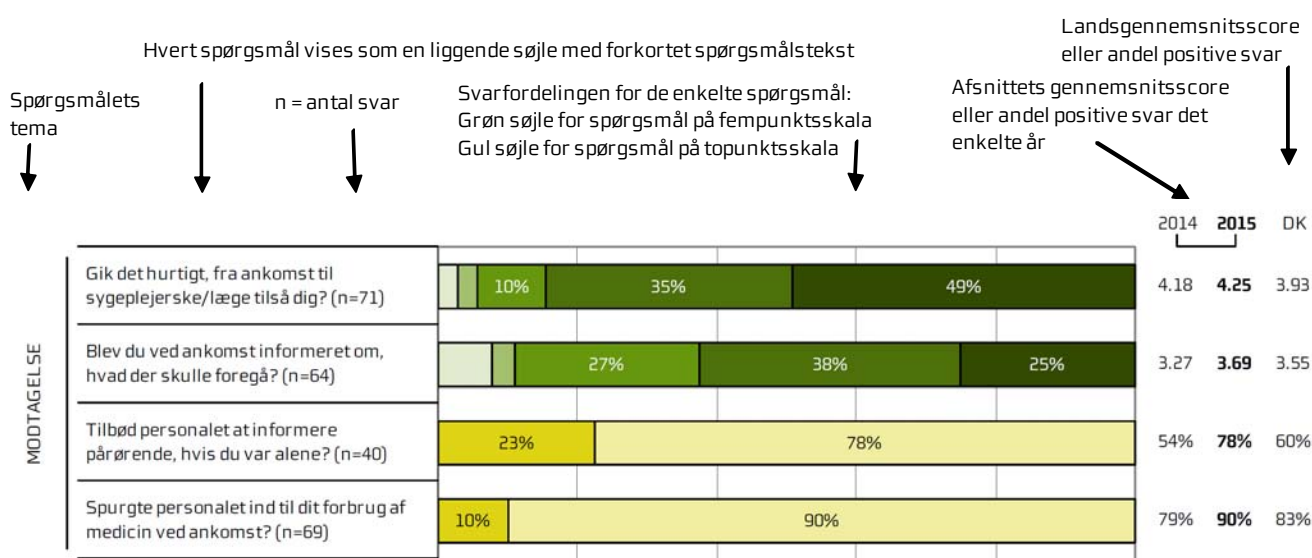
### Skala og gennemsnitsscore

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<br>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<br>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

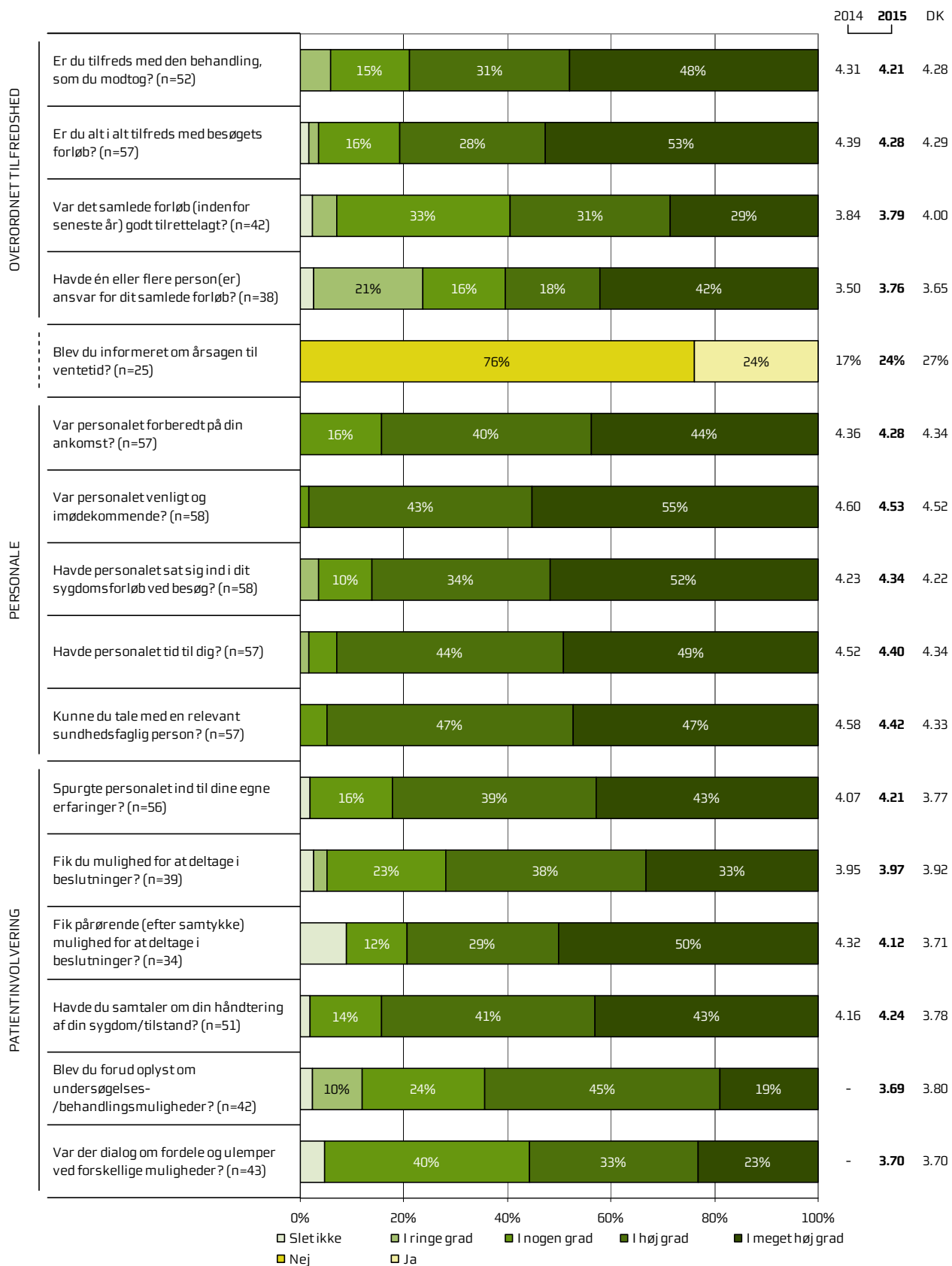
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

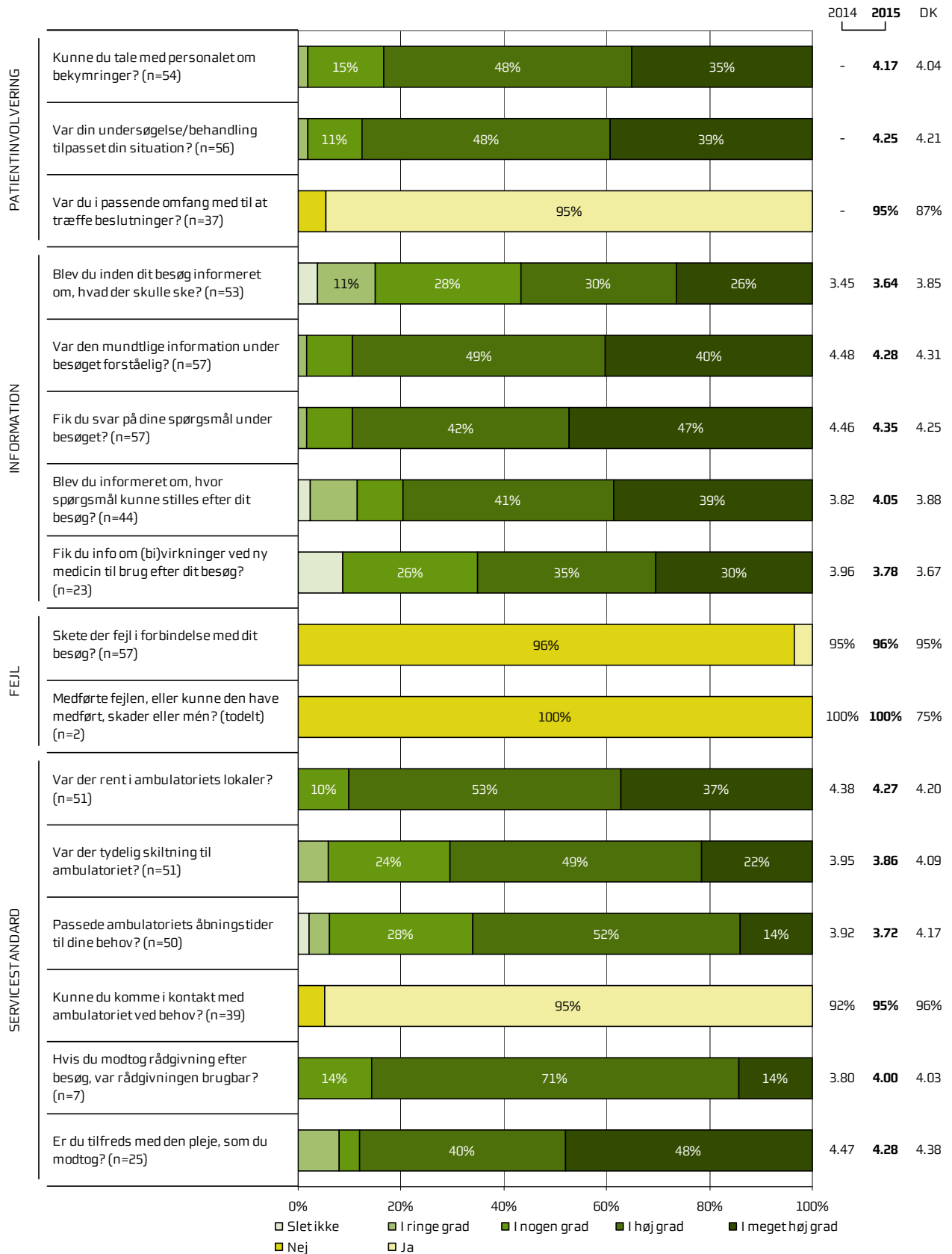
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). 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.

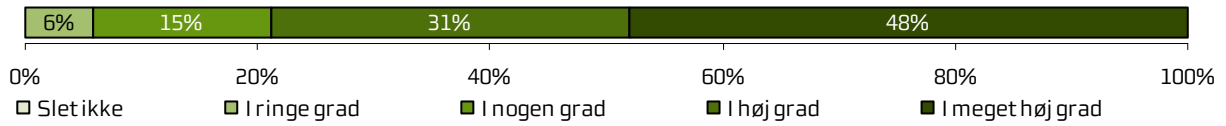
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

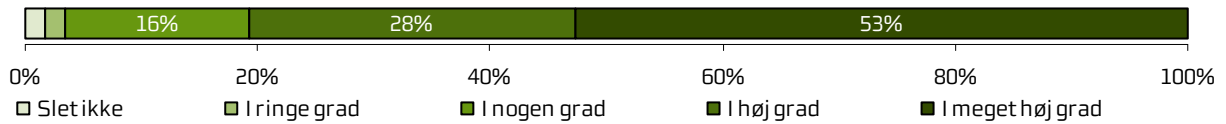
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

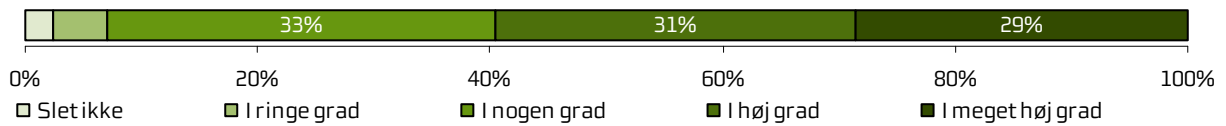
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=52)



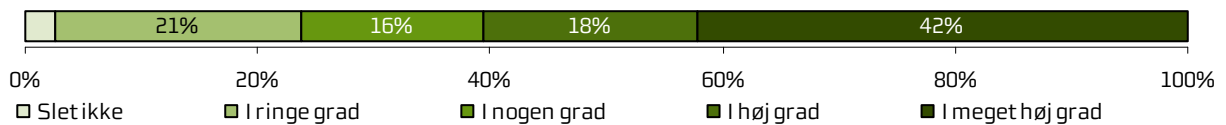
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=57)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=42)



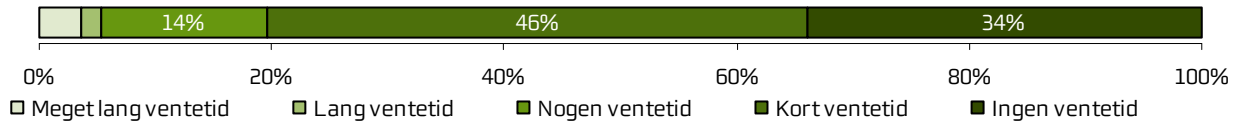
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=38)



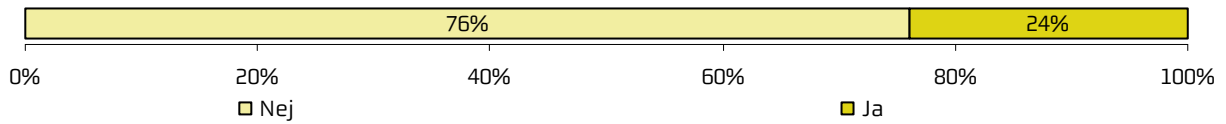
|  | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland  |
|--|-------------------|---------------------|-------------|---|
|  |                   |                     |             | Sort prik er eget resultat  |
| Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?  | 4,21              |                     | 4,28        |    |
| Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?  | 4,28              |                     | 4,29        |    |
| Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?                       | 3,79              |                     | 4           |    |
| Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg? | 3,76              |                     | 3,65        |  |

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=56)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=25)

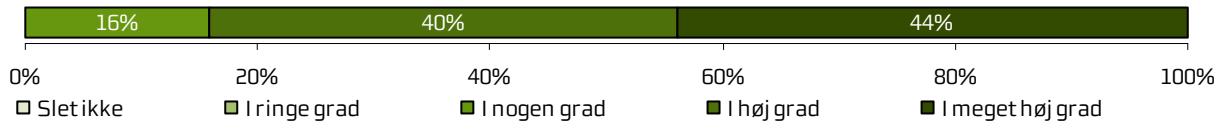




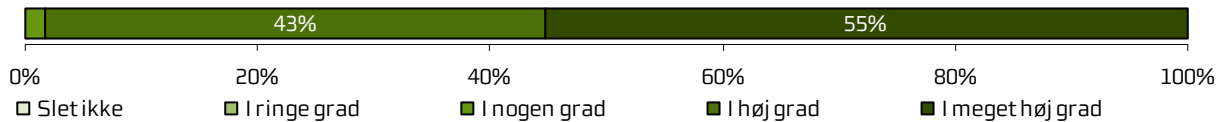
|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? | 4,05             |                     | 3,98        |                                    |
| Blev du informeret om årsagen til ventetiden?                |                  | 24 %                | 27 %        |                                    |

## Personale

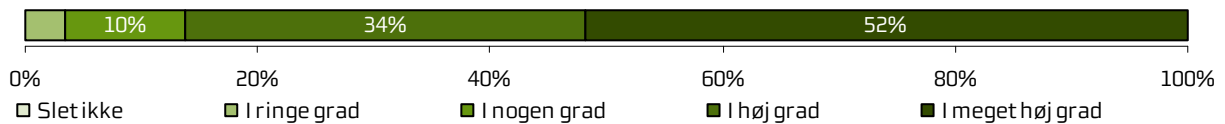
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=57)



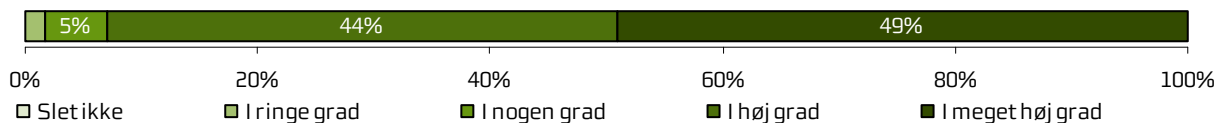
Var personalet venligt og imødekommende? (n=58)



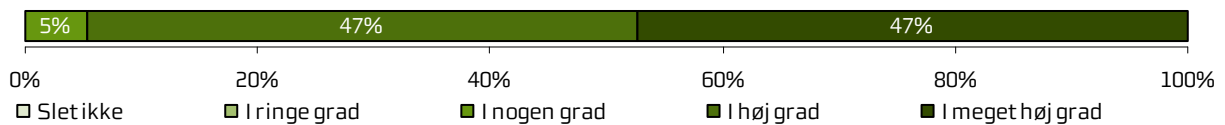
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=58)



Havde personalet tid til dig? (n=57)



Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=57)



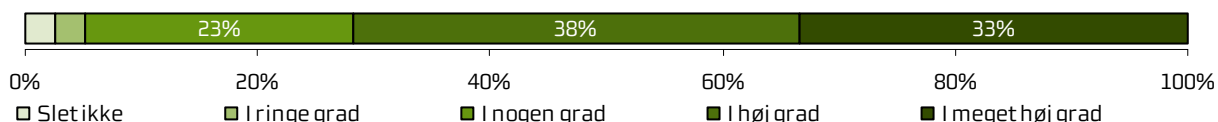
|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?  | 4,28             |                     | 4,34        |                                    |
| Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?  | 4,53             |                     | 4,52        |                                    |
| Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?                                    | 4,34             |                     | 4,22        |                                    |
| Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?   | 4,4              |                     | 4,34        |                                    |
| Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling? | 4,42             |                     | 4,33        |                                    |

## Patientinvolvering

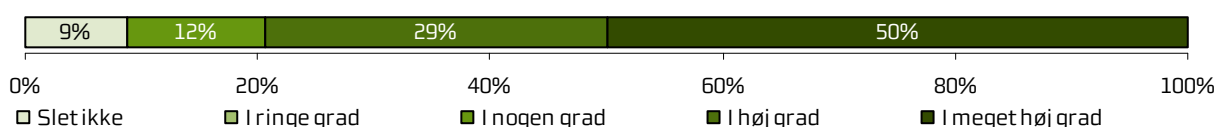
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=56)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=39)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=34)



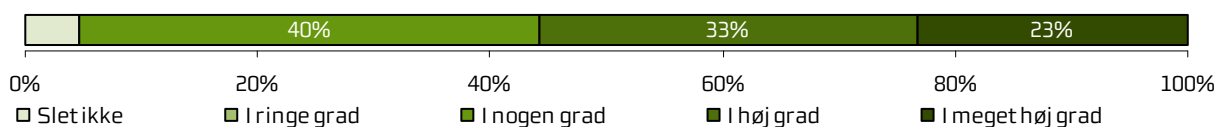
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=51)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=42)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=43)



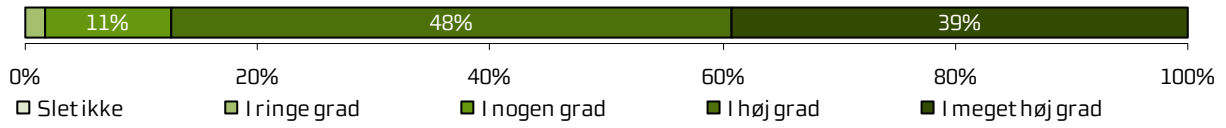
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=54)



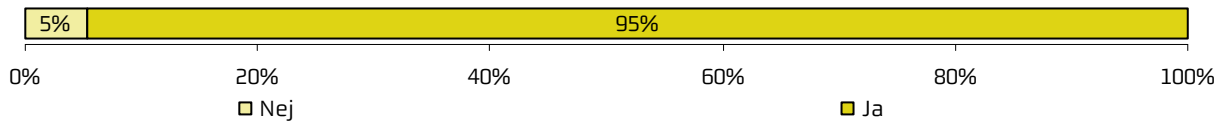
|   | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                   |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?  | 4,21              |                     | 3,77        |                                    |
| Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?                                 | 3,97              |                     | 3,92        |                                    |
| Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling? | 4,12              |                     | 3,71        |                                    |
| Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?                                      | 4,24              |                     | 3,78        |                                    |
| Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?    | 3,69              |                     | 3,8         |                                    |
| Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?             | 3,7               |                     | 3,7         |                                    |
| Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?             | 4,17              |                     | 4,04        |                                    |

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=56)



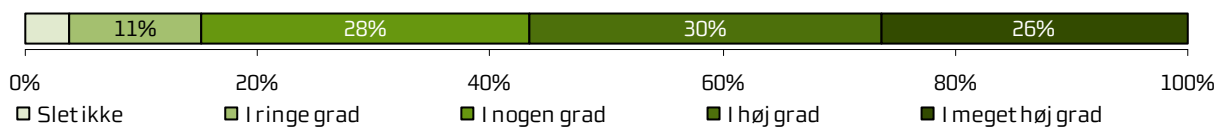
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=37)



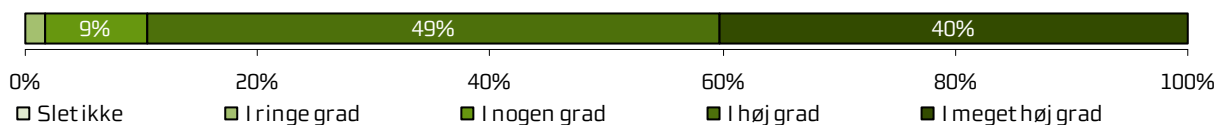
|   | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Sort prik er eget resultat |
|---|------------------|---------------------|-------------|----------------------------|
| Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?                                | 4,25             |                     | 4,21        |                            |
| Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling? |                  | 95 %                | 87 %        |                            |

## Information

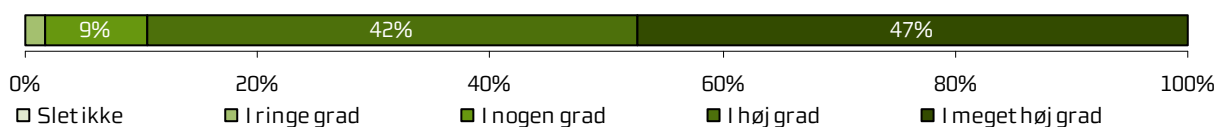
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=53)



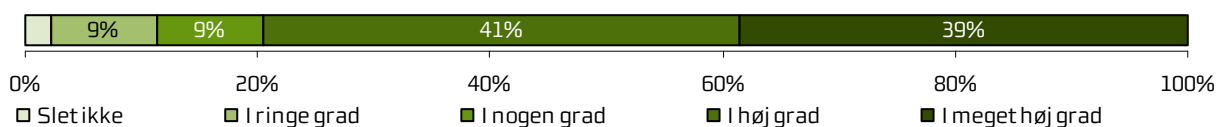
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=57)



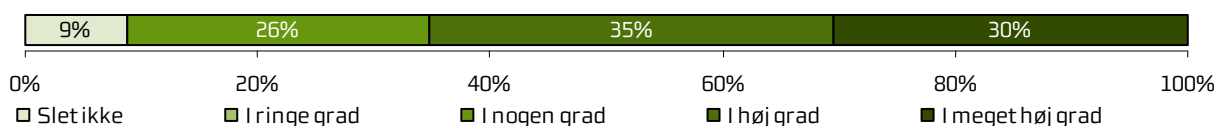
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=57)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=44)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=23)

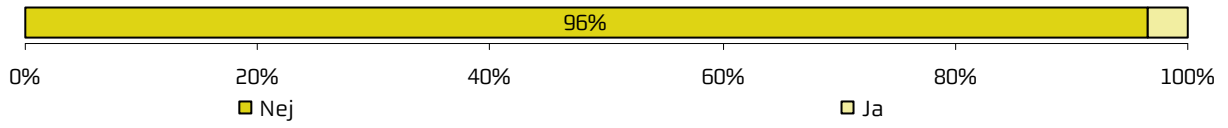




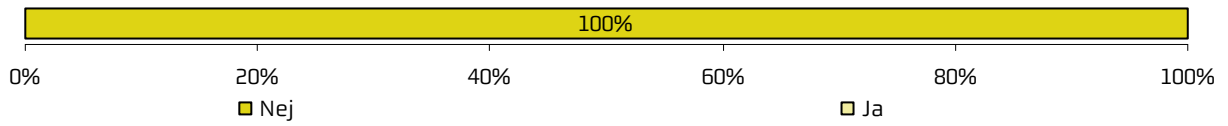
|   | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?                                       | 3,64             |                     | 3,85        |                                    |
| Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?  | 4,28             |                     | 4,31        |                                    |
| Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?   | 4,35             |                     | 4,25        |                                    |
| Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg? | 4,05             |                     | 3,88        |                                    |
| Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?                        | 3,78             |                     | 3,67        |                                    |

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=57)



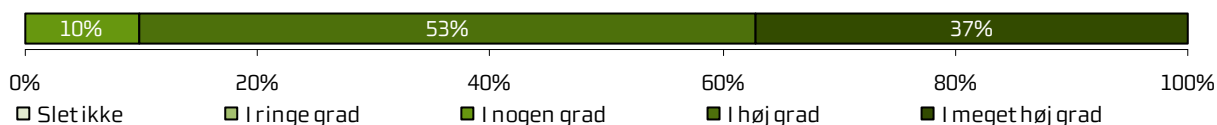
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=2)



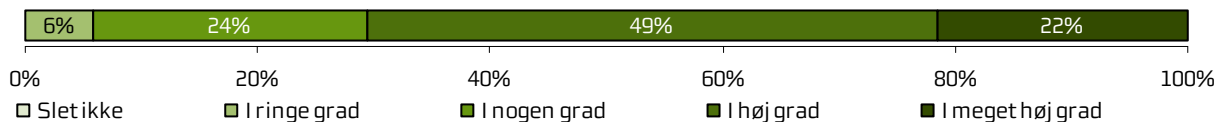
|   | Gennemsnits-score | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|---|-------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|   |                   |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Skete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

## Servicestandard

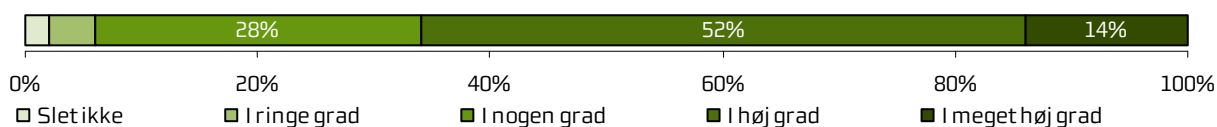
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=51)



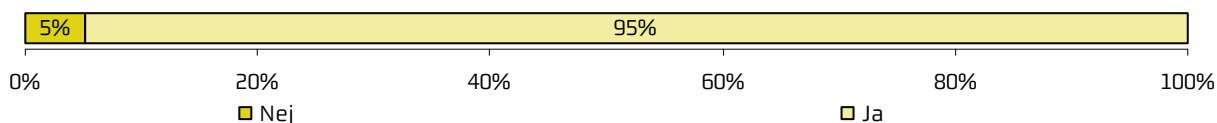
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=51)



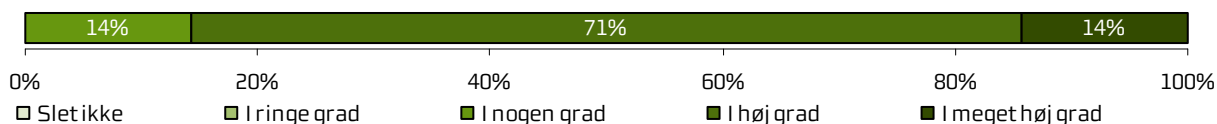
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=50)



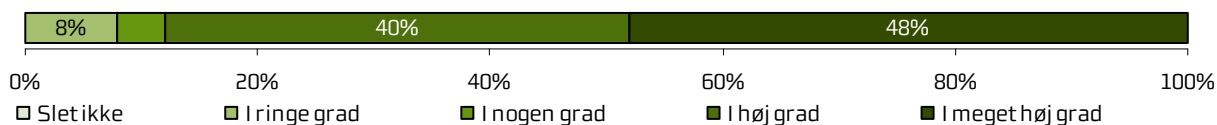
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=39)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=7)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=25)



|  | Gennemsnitsscore | Andel positive svar | Hele landet | Øvrige afsnit i Region Midtjylland |
|--|------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|
|  |                  |                     |             | Sort prik er eget resultat         |
| Var der rent i ambulatoriets lokaler?  | 4,27             |                     | 4,2         |                                    |
| Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?   | 3,86             |                     | 4,09        |                                    |
| Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?   | 3,72             |                     | 4,17        |                                    |
| Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?   |                  | 95 %                | 96 %        |                                    |
| Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar? | 4                |                     | 4,03        |                                    |
| Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?   | 4,28             |                     | 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 [].

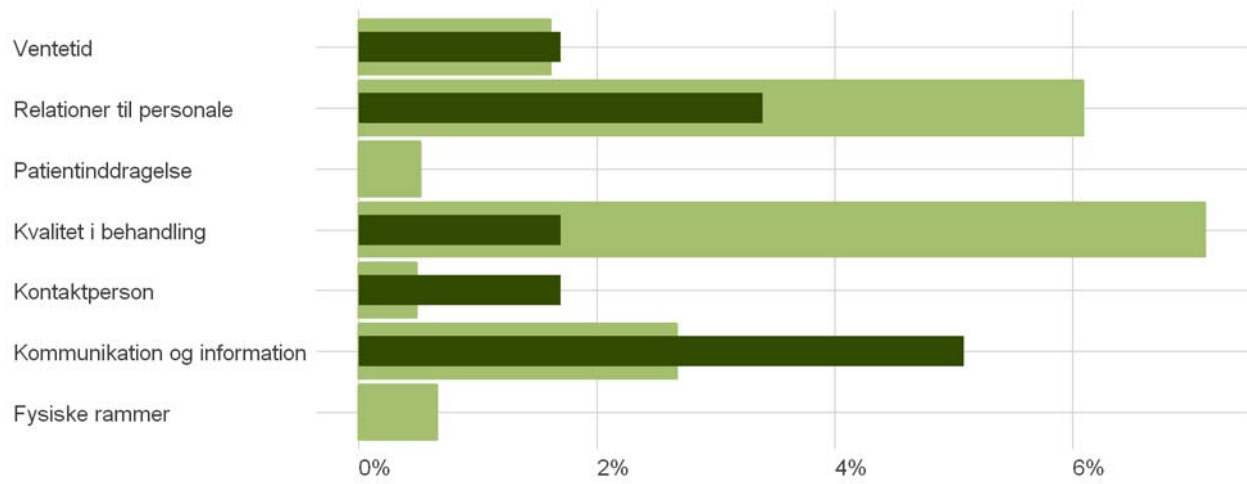
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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








## Pædiatrisk Ambulatorium - HEH

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



| ID | Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium - HEH   | Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? |
|----|---|---|
| 2  | Stor forskel på ventetid, om man har en tid om morgenen eller om eftermiddagen. Vi har prøvet flere gange at vente optil en halv time til tre kvarter om eftermiddagen, hvilket har været træls, da min søn ofte har skulle møde med fyldt blære!<br>[Ventetid]   | I høj grad  |
| 3  | De er rigtig gode til børnene :-).  | I høj grad  |
| 7  | De tager godt imod en, når man kommer. De giver meget information om sygdommen, som man ikke ved i forvejen. Det synes jeg er meget rart/godt.<br>[Kommunikation og information, Relationer til personale/Pleje]  | I høj grad  |
| 4  | Det meste personale er meget gode til børn. Det skal de have stor ros for.  | I nogen grad  |
| 5  | Flere forskellige læger har behandlet vores søn. De har ikke altid haft den samme "holdning" til behandling af sygdommen, og de har ikke sat sig ind i journalen inden vores besøg. Det har gjort forløbet rodet og uprofessionelt.<br>[Kontaktperson, Kvalitet i behandling]   | I nogen grad  |
| 8  | Min søn var til to samtaler/undersøgelser. Vi kunne i høj grad have ønsket, at det var samme læge ved begge undersøgelser, hvilket IKKE var tilfældet.<br>[Relationer til personale/Pleje]  | I nogen grad  |
| 9  | Jeg vil ikke kunne sige ret meget, da der ikke var tolk.  | I nogen grad  |
| 11 | Efter første besøg blev vi enige om, at lægen skulle indkalde os efter [nogle] måneder. Det skete aldrig. Jeg kontaktede selv ambulatoriet og fik dem til at få en læge til at kontakte mig. Det gjorde de dog først halvanden måned efter! Men vi har fået en god service og god information omkring sygdomsforløb, og hvordan vi skal/skulle forholde os.<br>[Kommunikation og information] | I nogen grad  |
| 1  | Den læge, som jeg og mit datter var inde hos, kunne ikke svare på et spørgsmål. Hun vendte problemstillingen med [andre] kollega, og vi fik [derefter] et meget fyldestgørende svar. Prima.<br>[Kommunikation og information]   | Ikke relevant for mig   |

## Pædiatrisk Ambulatorium - HEH

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




| ID   | Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium - HEH   | Var personalet forberedt på din ankomst? |
|--|---|--|
|  6  | Vi havde fået tid hos en forkert læge, som ikke kunne give os svar på noget.  | I nogen grad                             |
|  9  | Det var dårligt, at der ikke var tolk tilstede.   | I nogen grad                             |
|  11 | På mine papirer stod der, vi skulle møde [specifikt tidspunkt], da vi scannede CPR-nummeret ind, stod der et [andet tidspunkt]. Lægen var ikke kommet, men vi kom til, så hurtigt lægen ankom til sygehuset. Det var en fejl, og det andet personale var søde til at informere. | I nogen grad                             |

**Pædiatrisk Ambulatorium - HEH****Skriv her, hvis du har manglet information i forbindelse med dit besøg**

| ID   | Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium - HEH   | Var den mundtlige information under besøget forståelig? |
|--|---|---|
|  10 | NN blev afsluttet med sin medicin og generelt afsluttet. Der ville det have været rart med en kontroltid tre måneder senere som opfølgning på, hvordan det gik med hans astma/allergi efter medicinstop. Især fordi vi har været nødsaget til, at sætte behandlingen i gang igen og blev informeret om, at hvis der var flere problemer skulle vi kontakte egen læge. | I høj grad  |
|  9  | Vi kunne ikke forstå så meget, da der ikke var tolk.  | I nogen grad  |

## Pædiatrisk Ambulatorium - HEH

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

| ID  | Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium - HEH   | Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? |
|---|---|---|
|  6 | Lægen kunne ikke svare og vidste ikke noget om den stillede diagnose.   | Ja  |
|  9 | Vi fik ikke at vide, at der ikke kommer tolk til mødet, før vi var til stede.   | Ja  |
|  5 | Under behandlingsforløbet har vores søn modtaget behandling hos flere forskellige læger. Der har ikke været en rød tråd i behandlingen. Og vi oplevede, at lægen ikke havde sat sig ind i behandlingsforløbet/journalen inden konsultationen. | Nej   |

