

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Børn og Unge Klinik  
Børn og Unge Klinikken  
Hospitalsenhed Midt**

## **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	379
Besvarelser fra patienter:	168
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/](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: Børneambulatoriet, Børneambulatoriet for Syge Nyfødte

**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

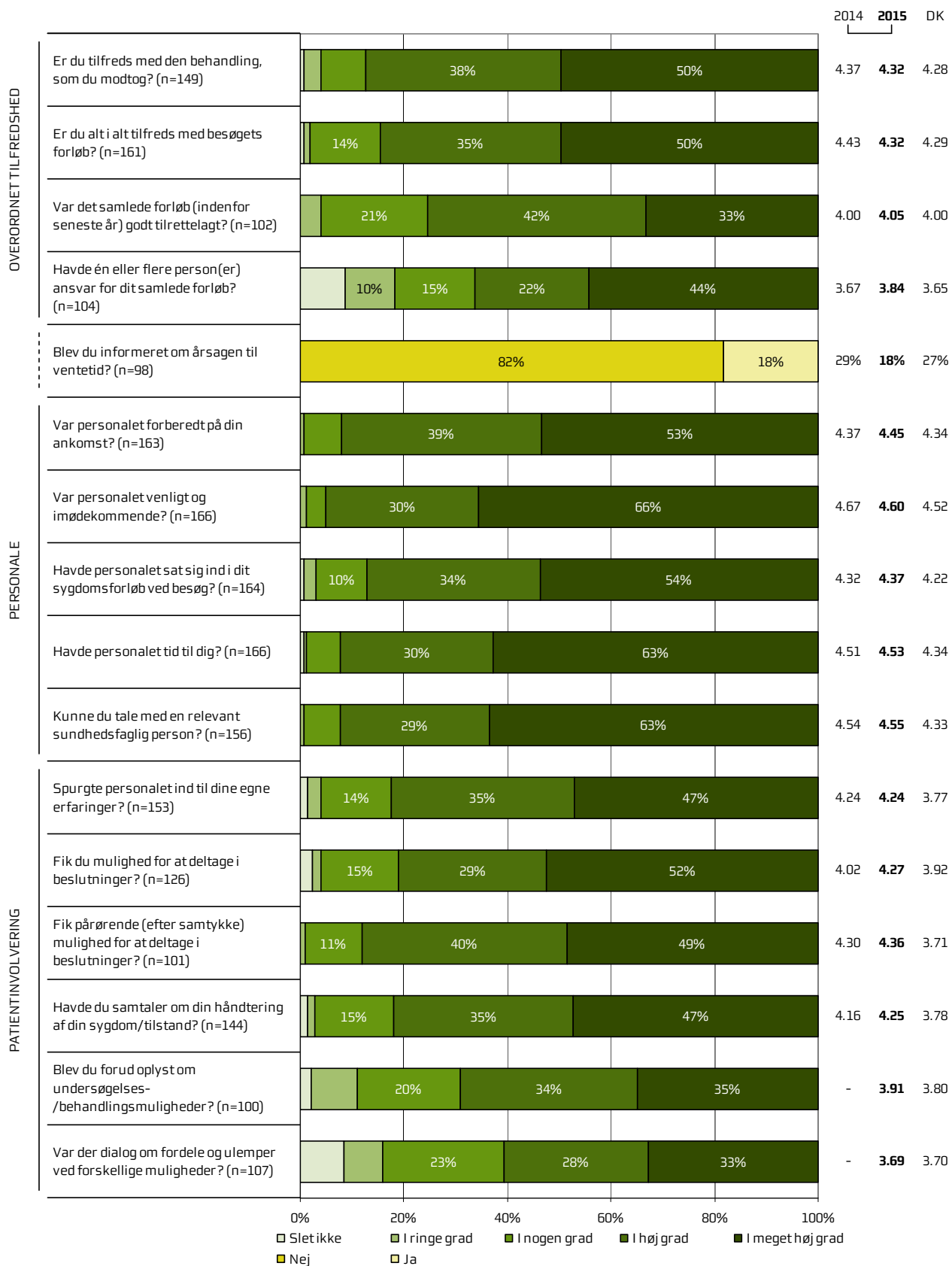
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

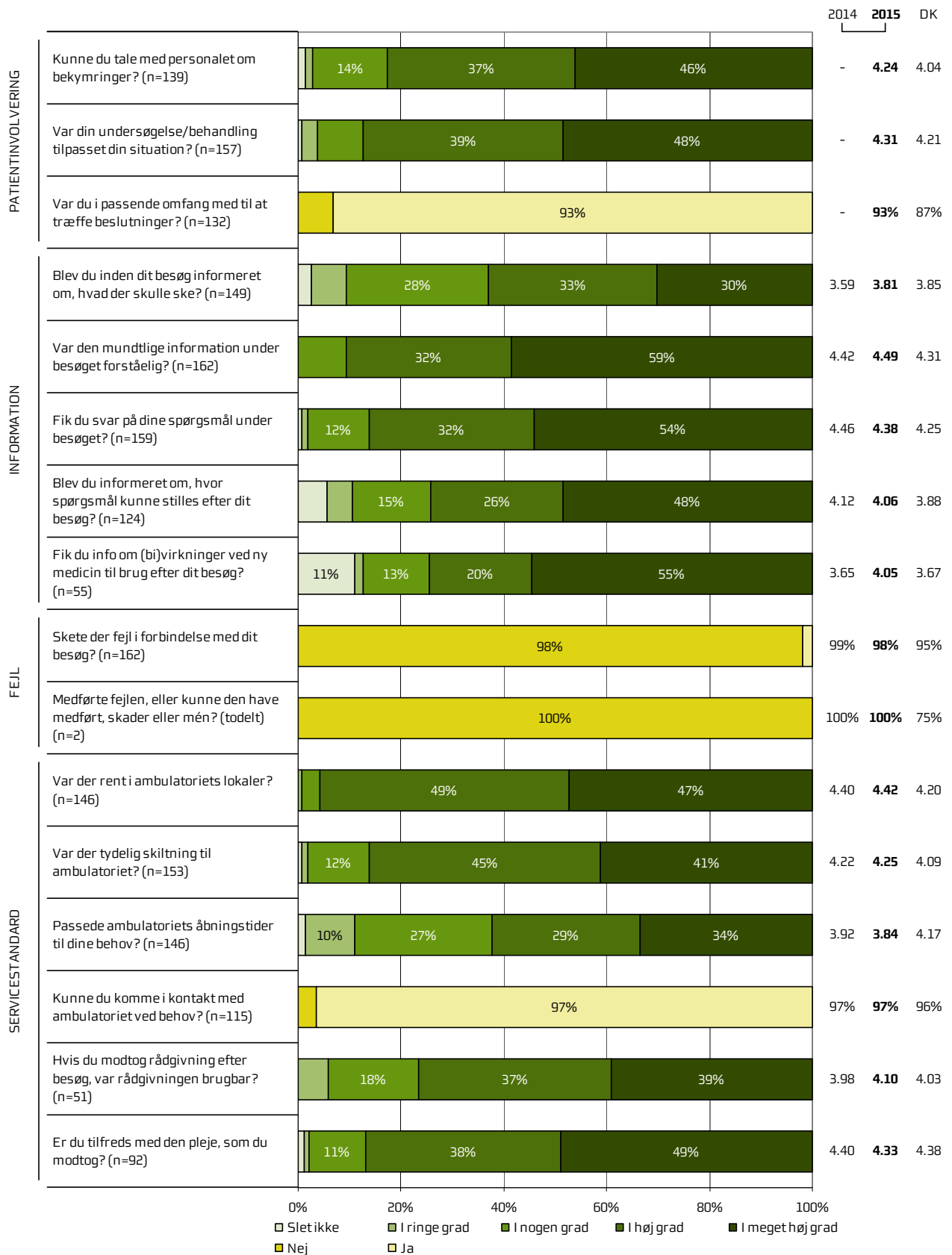
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

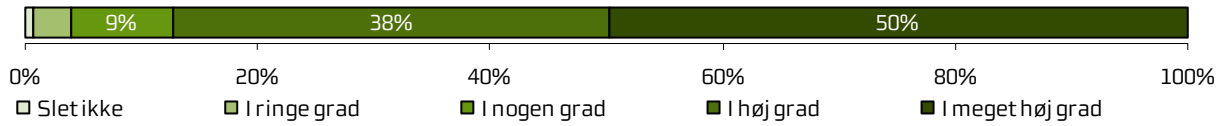
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

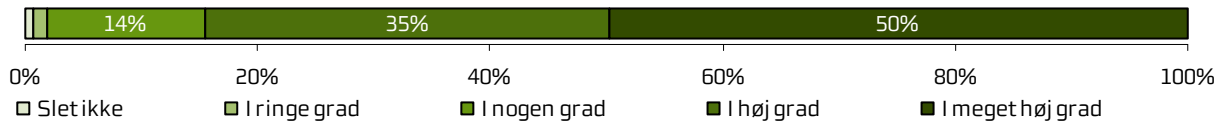
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

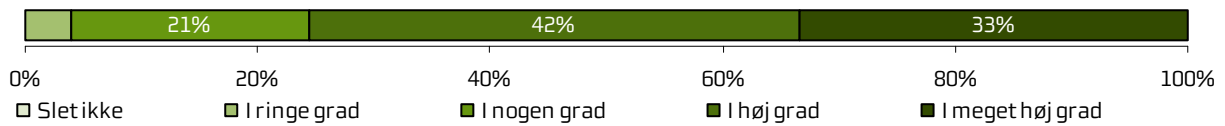
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=149)



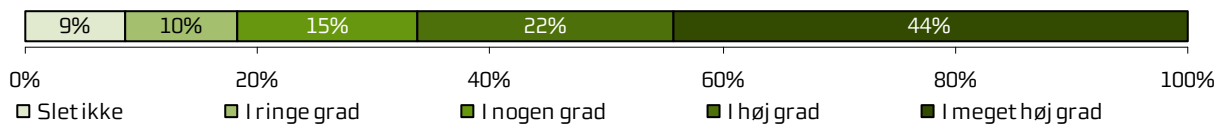
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=161)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=102)



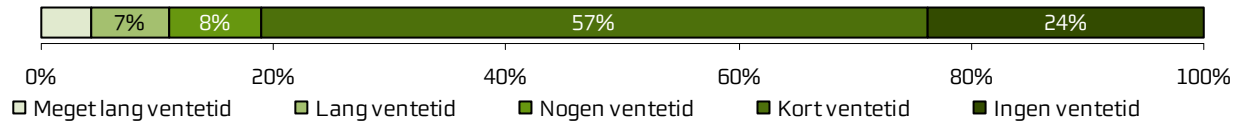
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=104)



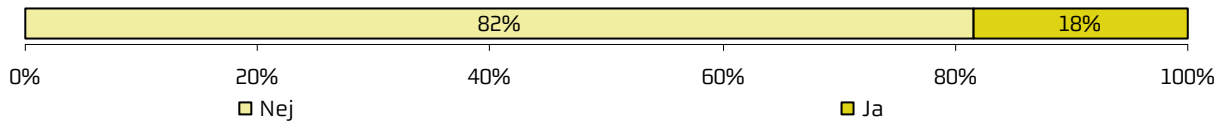
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,32		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,32		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,05		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	3,84		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=164)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=98)





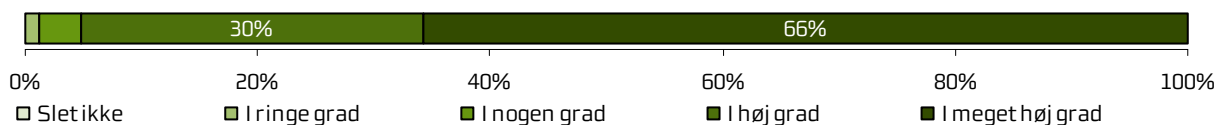
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,9		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		18 %	27 %	

## Personale

Var personalet forberedt på din ankomst? (n=163)



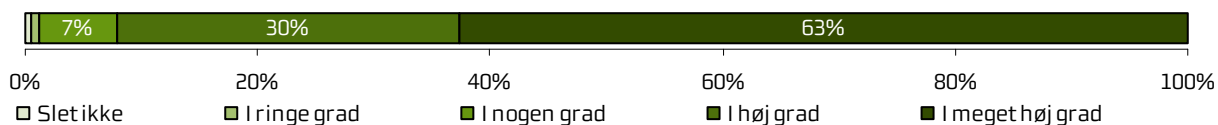
Var personalet venligt og imødekommende? (n=166)



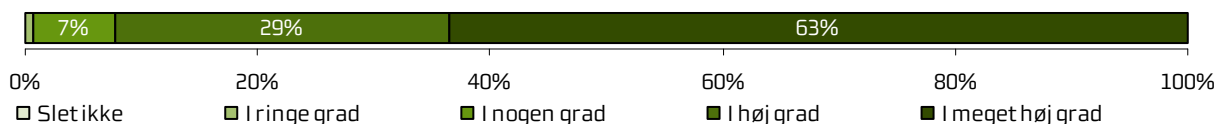
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=164)



Havde personalet tid til dig? (n=166)



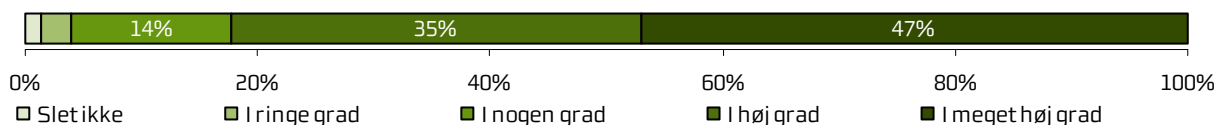
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=156)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,45		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,6		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,37		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,53		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,55		4,33	

## Patientinvolvering

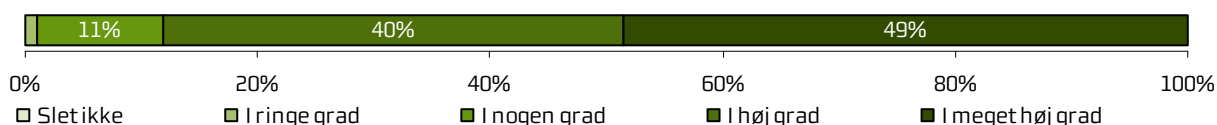
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=153)



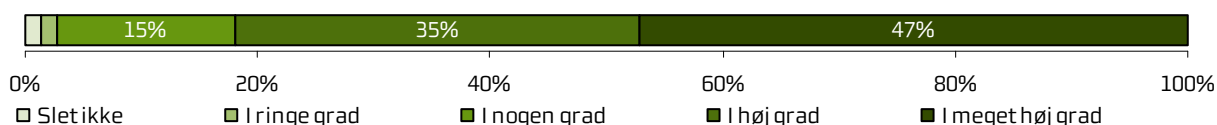
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=126)



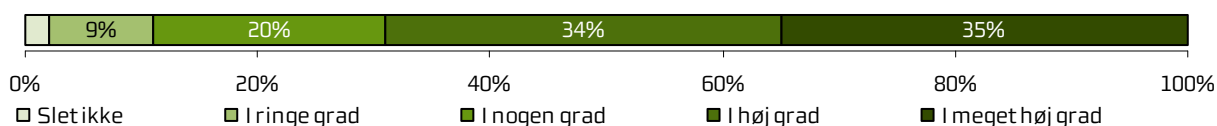
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=101)



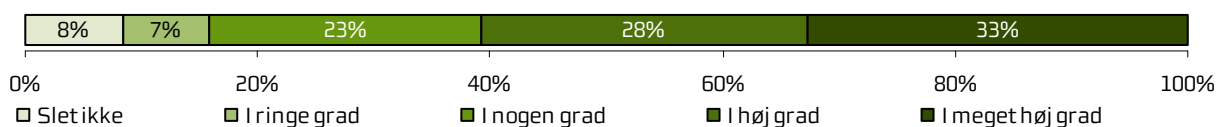
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=144)



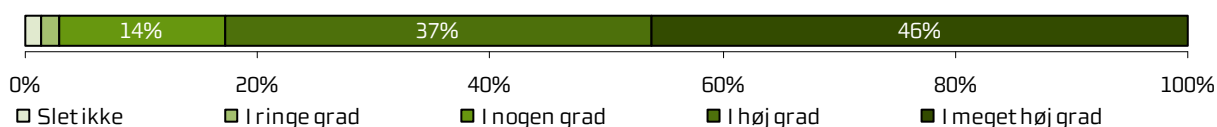
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=100)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=107)



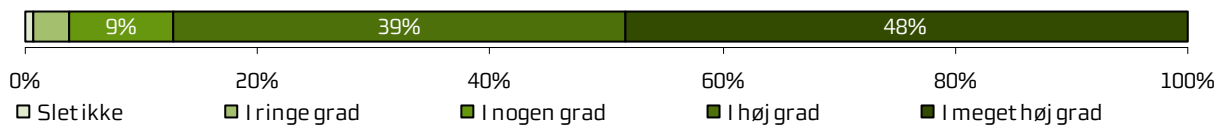
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=139)



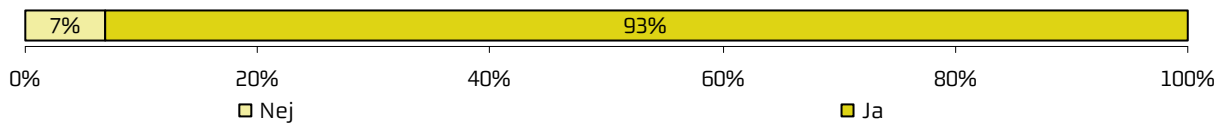
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,24		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,27		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,36		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,25		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,91		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,69		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,24		4,04	

## Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=157)



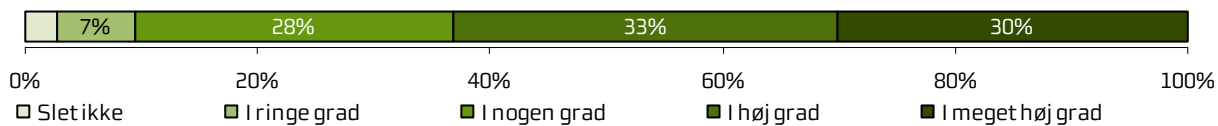
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=132)



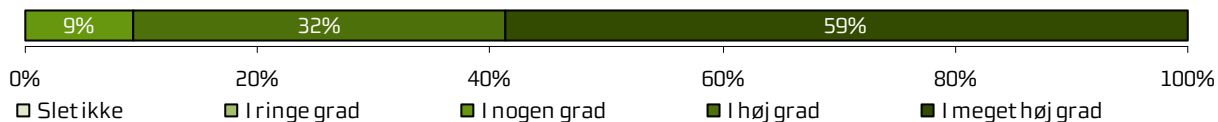
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,31		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		93 %	87 %	

## Information

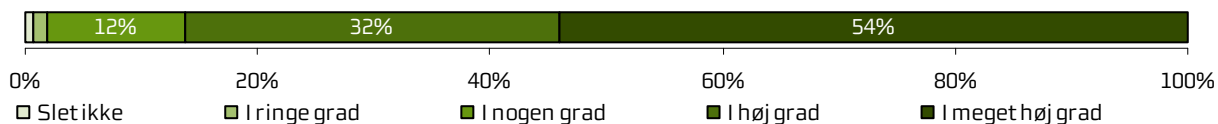
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=149)



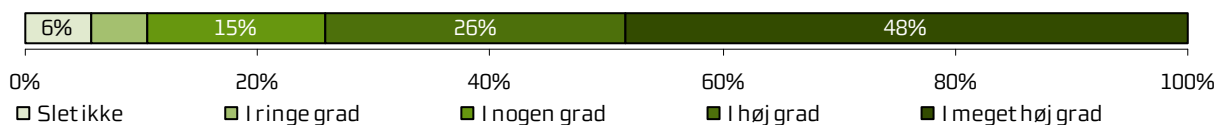
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=162)



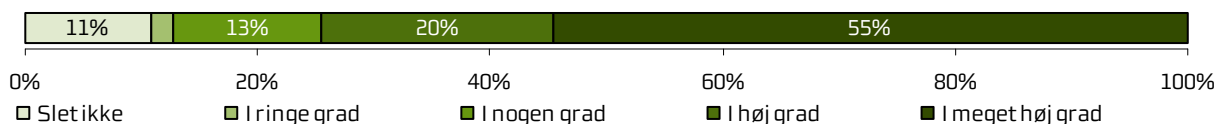
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=159)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=124)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=55)

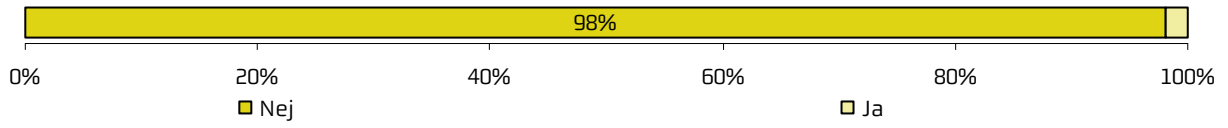




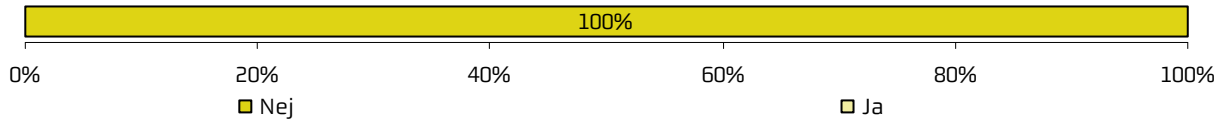
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,81		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,49		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,38		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	4,06		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	4,05		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=162)



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



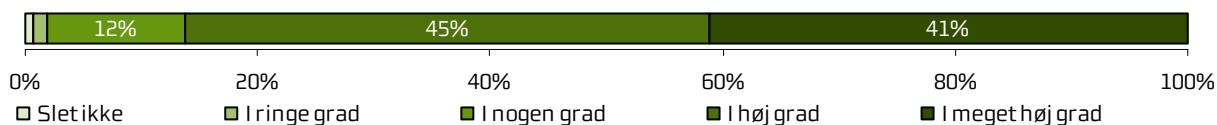
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		98 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

## Servicestandard

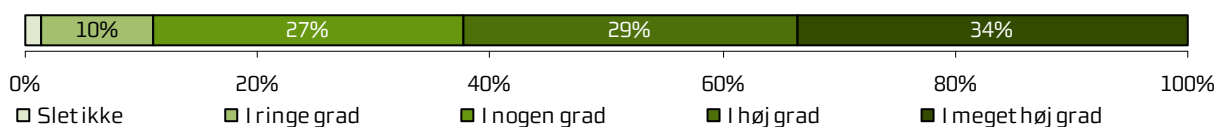
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=146)



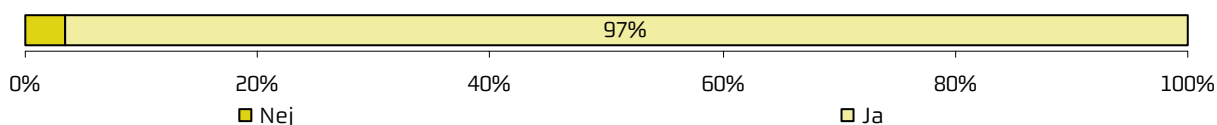
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=153)



Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=146)



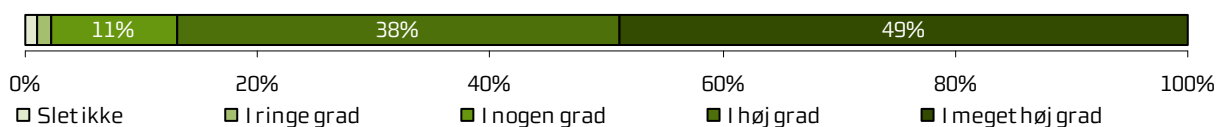
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=115)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=51)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=92)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,42		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	4,25		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,84		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		97 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,1		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,33		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 [].

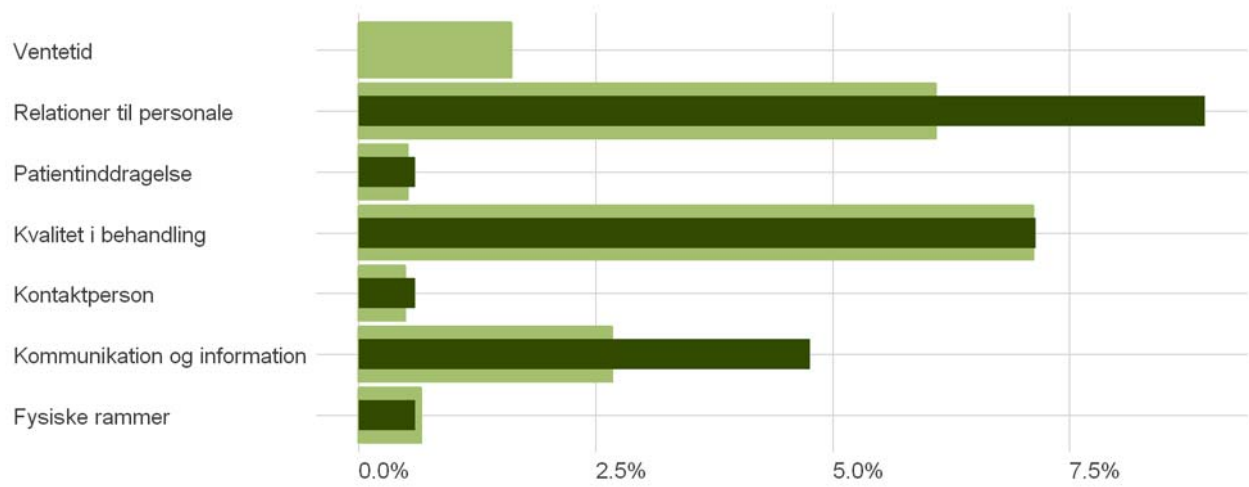
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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





## Børn og Unge Klinik

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












ID	Kommentarer - Børn og Unge Klinik	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
13	Sygeplejerske NN har styr på tingene, og vi er rigtig glade for at have hende til diabetes-sygeplejerske for [vores datter]. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
18	Vi havde en oplevelse af, at lægen ikke var professionel i hendes profession som læge. Hun sad med lægejournal og spurgte, hvor vores datter er født henne. Så vi synes ikke, at lægen havde sat sig ind i vores sag. Dårlig information. Efter et kontrolbesøg blev vi en time senere ringet op af sygehuset, at man gerne vil have en [scanning] af vores [lille] datter i stedet for at høre, om vi har mulighed for at komme ind på sygehuset igen. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	Det vil styrke planlægningen hos os, som familie, at de aftalte behandlingsdatoer ikke bliver ændret af ambulatoriet. Generelt er det en kvalitet, at vores datter føler sig tryk ved undersøgelser og behandlinger på Viborg Regionshospital. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
41	Har fra første besøg haft den samme læge NN, som har fulgt [patienten] hele perioden. Der er ved dette fundet stor tillid, respekt og tiltro til, at han nok skal hjælpe og finde en løsning. Når det nu skal være, er det et imødekomende sted at komme. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
43	Som patient/pårørende mangler man opfølgning på undersøgelser, f.eks. blodprøver. Når det er ens barn, det handler om, er det rart også at få besked om, hvis prøverne er normale. [Kommunikation og information]	I høj grad
44	Jeg gad godt at have den samme læge hver gang, så jeg ikke skal skifte mellem læger og forklare min situation igen og igen. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
2	Omhyggelighed ved registrering af korrekt medicindosis. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
10	Der er styr på tingene. Vi får altid den hjælp, vi har brug for. Vi er YDERST TILFREDSE med den behandling, vi får! [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
11	Har den samme sygeplejerske næsten hver gang. Der er tre, der skiftes til at allergivaccinere, så kender dem alle. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
25	De kunne være bedre til at lytte til folks ønsker for tider i ambulatoriet. Mere imødekommenhed ved skranken, når man kommer, og når man skal have ny tid. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
31	Vi kommer [ofte] til allergivaccination, og hvis der er sygdom, skal besøget aflyses samme dag. Det kan være svært at komme i kontakt med sygeplejerskerne for at aftale, om besøget skal aflyses eller gennemføres. Kunne det evt. gøres sådan, at der var f.eks. en times telefontid? [Kommunikation og information]	I meget høj grad
42	Personalet var rart. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
5	Man bør bestræbe sig på, at det er samme læge man kommer til.	I nogen grad

	[Kvalitet i behandling]	
22	Synes, at den sygeplejerske, vi var inde hos, var ret skrap. [Hun] talte ikke så pænt til børnene og virkede som om, hun ikke havde overskuddet til børn. Gik derfra med en lidt træls oplevelse af personalet. Det har jeg/vi aldrig oplevet før. Tværtimod. [Vi] har altid været glade for personalets behandling. Det er jo trods alt børnene, de er der for, når man arbejder på et børneambulatorium. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
23	Synes, at den sygeplejerske, vi var inde hos, var ret skrap. Talte ikke så pænt til børnene, og det virkede som om hun ikke havde overskuddet til børn. Gik derfra med en lidt træls oplevelse af personalet. Det har jeg/vi aldrig oplevet før, tværtimod. Har altid været glade for personalets behandling. Det er jo trods alt børnene, man er der for, når man arbejder på et børneambulatorium. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
27	Et minus er, at vi nu, [flere uger] efter vores besøg, ikke har modtaget svar på blodprøver taget denne dag. Hverken telefonisk eller pr. brev. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
29	[].Hver gang en ny læge og sygeplejerske. Hver gang startede vi forfra. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
32	Åbningstiderne passer ikke specielt godt med skolegang (Børneambulatoriet).	I nogen grad
33	Haft et super godt forløb! Stor ros til læge NN for et godt forløb og hurtig opfølgning via mail! [Kommunikation og information]	I nogen grad
37	Bedre skiltning fra elevatoren på sjette sal til Ambulatoriet. [Fysiske rammer]	I nogen grad
39	Da vi kom med et barn, der har fået konstateret epilepsi, vidste vi ikke, at vi også skulle snakke med en socialrådgiver (hvilket var en dejlig overraskelse), men hvis vi havde vidst det, kunne vi have forberedt nogle spørgsmål. [Kommunikation og information]	I nogen grad
8	Første besøg var fantastisk. Vi blev hørt, forstået og fik den hjælp til [patienten], som vi havde behov for, og han fik det meget bedre. Ved det opfølgende besøg fik jeg (mor) fornemmelsen, at lægen intet vidste om [patientens] problemer og havde så travlt, at det blev meget "standard", og ikke med udgangspunkt i det vi herhjemme oplever. Sygeplejerskerne gjorde det RIGTIG godt, og føler lidt, at det var dem, der vidste mest og hjalp mig med, at der trods alt blev hørt lidt (og ikke fik taget medicin væk, som har været så vigtig for [patientens] trivsel). [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I ringe grad
15	De tog sig god tid til at lytte til barnet. [Relationer til personale/Pleje]	Ikke relevant for mig
1	Dygtig sygeplejerske til at aflede og underholde :-). Stor hjælp.	Uoplyst
6	Vi var meget glade for det samlede indtryk og forløb.	Uoplyst
9	Vi følte os meget meget godt behandlet.	Uoplyst
14	Lægen ændrede ved dette besøg fuldstændig den plan, hans kolleger/andre læger havde lagt tidligere. Hvad er værdien af gang på gang at tage en fridag for at møde på ambulatoriet, hvis der tilsyneladende ingen plan er for udredning/behandling. Fuldstændig mangel på enten dømmekraft eller inddragelse. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
17	Jeg savner, at det er de samme personer, der står for behandlingerne. Vi har besøgt ambulatoriet tre gange og har talt med forskellige personer hver eneste gang. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
19	Min [lille søn] fik tjekket sine []. Selvom børnelægen umiddelbart ikke kunne mærke noget, så blev vi alligevel henvist til ultralyd af []. Det blev derfor til et besøg mere. Man kunne med fordel have samlet det på en dag, når man alligevel vil lave ultralyd, selvom der ikke var mistanker om [].	Uoplyst

	[Kvalitet i behandling]	
20	Min søn har [to behandlingskrævende sygdomme]. Det er fint at blive fulgt i to år, MEN i den grad en falliterklæring at udskrive et [yngre] barn med den besked, at han "nok" skal have [medicin] resten af livet. Vi har efterfølgende været ved akupunktør i [nogle] uger, og drengen har større glæde af det end to år på børneambulatoriet. Til eftertanke! [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
24	Det var den sødeste læge (ung kvinde). Hun var tålmodig og god til at forklare patienten (tre år) og os, hvad der skulle ske. Patienten og vi følte os virkelig trygge og godt behandlet. Tak. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
28	Var til stede, havde sat sig ind i vores sag, modtog og forstod vores problemstilling. Topdollar. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
35	De smiler hele tiden, og det er dejligt at være der. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
36	Havde ikke helt styr på, at vi skulle genindkaldes, selvom vi havde aftalt dette. Kontaktede dem to gange for en tid.	Uoplyst
38	Hjælpen og venligheden var særligt god :-). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
30	Vi har, vistnok, endnu ikke mødt den læge, der skrives på som ansvarlig for forløbet. Vi møder stort set en ny læge hver gang. Fokus i behandlingen er udelukkende vedrørende medicin og kompensation (astma/allergi). Hvad med andre forebyggende behandlingstyper (motion giver bedre lungefunktion m.v.). [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	Ved ikke

## Børn og Unge Klinik

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




ID	Kommentarer - Børn og Unge Klinik	Var personalet forberedt på din ankomst?
 1	Det er godt, hvis der er nogle hyggelige bøger, film og lignende, når man er fem år og meget bange.	I høj grad
 3	Vi skulle bruge computertoilet. Hun tisede på almindeligt toilet, da vi kom ([hun er et barn]). Det resulterede i, at hun ikke kunne, da vi skulle på computertoilet. Vi ventede et par timer, på at hun skulle tisse igen, men måtte opgive. Vi fik en ny tid, selvom vi skulle udskrives.	I høj grad
 5	Der er for lidt kaffe, hvis der er mere end ti minutters ventetid.	I høj grad
 8	Modtagelse, information og venteområde var rigtigt fint. Intet at udsætte på dette.	I høj grad
 38	Jeg synes, at hele situationen føltes gennemtænkt og velfungerende. :-)	I høj grad
 6	Vi følte os velkomne, og min femårige søn havde straks ting at lege med i venteværelset (vi kom i lidt god tid).	I meget høj grad
 11	Kom til lidt før, lige som vi var ankommet.	I meget høj grad
 26	Super hurtigt og meget venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
 34	Vi værdsætter, at vores [unge] datter blev spurgt, om der måtte være en mandlig studerende til stede ved undersøgelsen uden tøj på.	I meget høj grad
 16	Jeg syntes, det er for ringe, at ventetiden er så lang. Og det drejer sig ikke kun om én gang men alle de gange, jeg har været indlagt.	I nogen grad
 7	I indkaldelsesbrevet blev der skrevet, at man skulle komme i GOD tid. Det blev betegnet som 15-20 minutter FØR den aftalte tid. Den samlede ventetid var derfor 50 minutter. Var vi kommet præcis til tiden, ville ventetiden have været 30 minutter. Tidspunktet var [om formiddagen].	I ringe grad

## Børn og Unge Klinik

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

ID	Kommentarer - Børn og Unge Klinik	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
1	Det er svært at forberede barnet på, hvad der skal ske, når det ikke er beskrevet i indkaldelsen. Tænker desuden, at vi kunne have undværet besøg i børneambulatoriet og kommet direkte til relevant undersøgelse i [den specifikke afdeling].	I høj grad
4	Besøget omhandlede vores datter, og var et "sædvanligt kontrolbesøg". Vi kender rutinen, og synes vi har en meget god dialog med læger m.fl.	I høj grad
8	Følte ikke lægen, vi talte med, vidste noget om [patientens] symptomer/medicin. Der blev gået til læge NN, men de svar, som kom tilbage er helt generelle og var ikke holdt op mod det, vi havde oplevet. Da jeg stillede spørgsmål til det, blev der igen gået til læge NN, og vi fik blot det modsatte svar. Vi spurgte til, hvordan man bedst udtrappede medicinen, og hvad vi skulle forvente os var hovedformålet ved besøget. Det fik vi ikke svar på, blot først stop helt. [].	I høj grad
10	VI MØDER ALTID smilende og sødt personale!	I meget høj grad
24	Får ikke medicin.	I meget høj grad
28	Forsøgte at ringe til ambulatoriet, men det tog [mange] opkald, inden jeg kom igennem, da telefonsvareren ikke blev slået fra mellem klokken otte og ni.	I meget høj grad
35	Der sker det samme :-).	I meget høj grad
38	Der blev givet den information, som der var nyttig! :-).	I meget høj grad
42	Ingen manglende informationer. Grunden til den lave score ved spørgsmål 12 og 10 er, at patienten er [et barn], hvorfor patientens forældre fik denne information.	I meget høj grad

**Børn og Unge Klinik****Beskriv den eller de fejl du oplevede**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Børn og Unge Klinik</b>	<b>Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?</b>
 12	Det, der var aftalt ved sidste besøg, blev ikke udført, og vi måtte køre hjem igen med en lang næse. Jeg synes, det var spild af tid, både for personalet og især mig, som ingenting fik ud af besøget.	Ja
 21	Recepten [var] ikke færdigbehandlet. Derfor ventetid for udlevering ved apoteket.	Ja
 40	Barnets alder var indtastet forkert (fødselsdato).	Ja

