

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på  
Pædiatrisk Ambulatorium B  
Pædiatrisk Ambulatorium B  
Regionshospitalet Randers**

## **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 Brugerindvølgning, 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	399
Besvarelser fra patienter:	161
afsnittets svarprocent:	40%

**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: AMBB Børneambulatorium - RRA, D4D Børnedagafsnit - RRA

**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

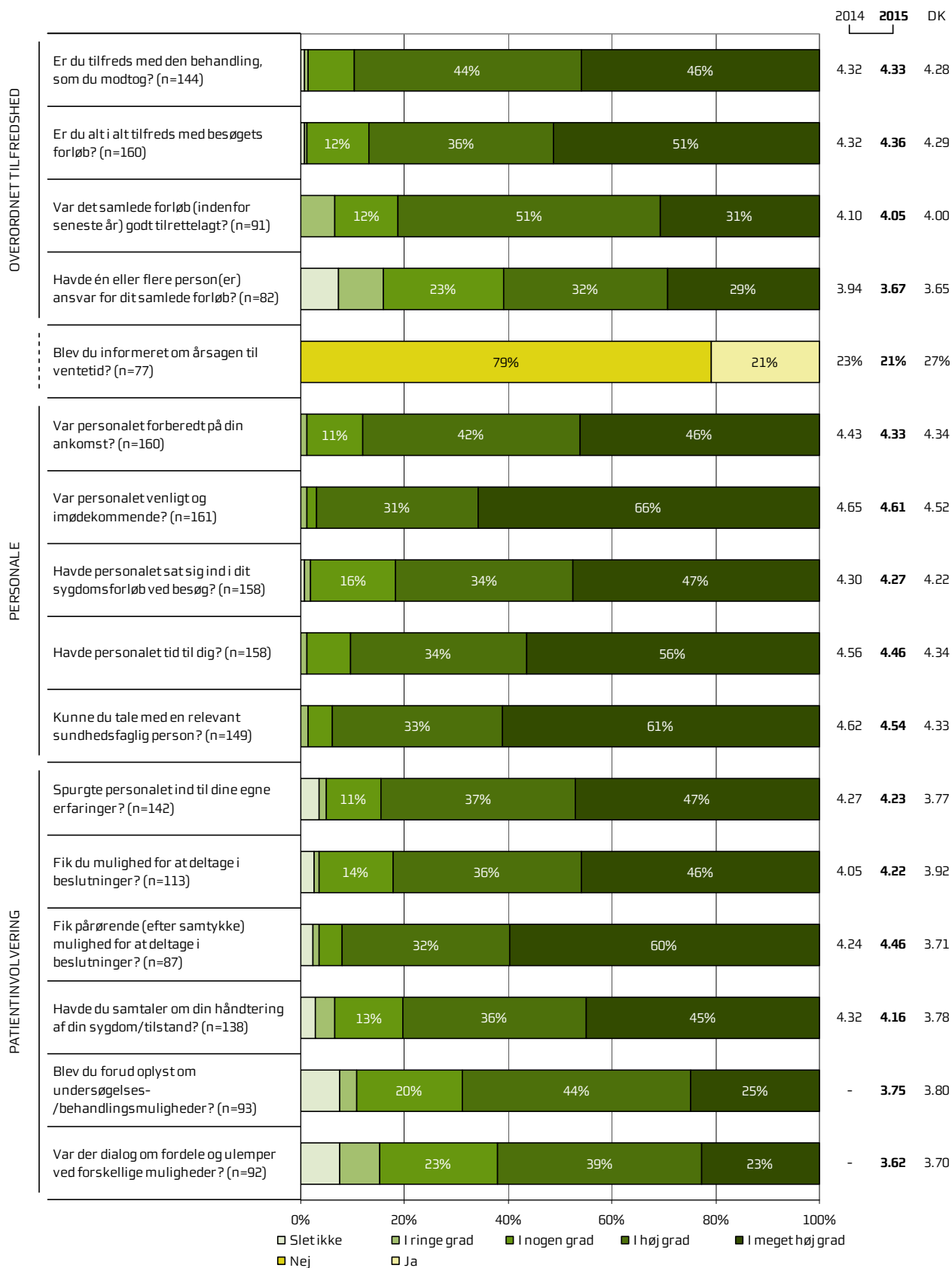
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

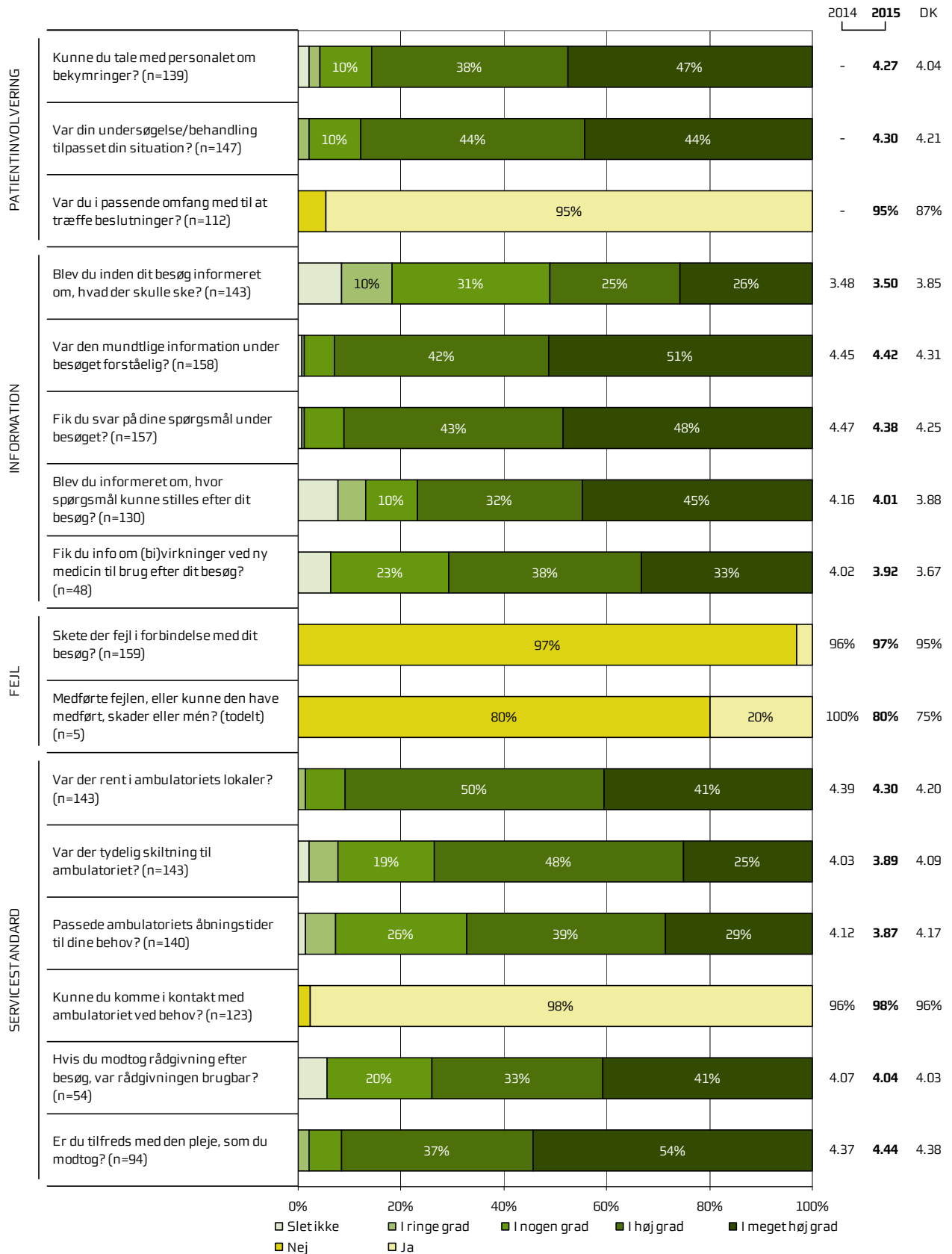
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult).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

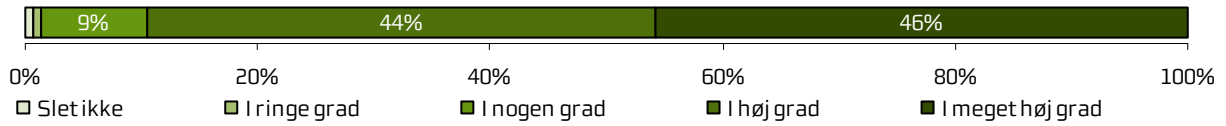
### Højre side

Tabellen på de højre sider viser

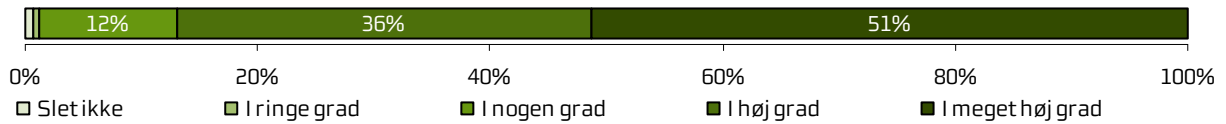
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

## Overordnet tilfredshed

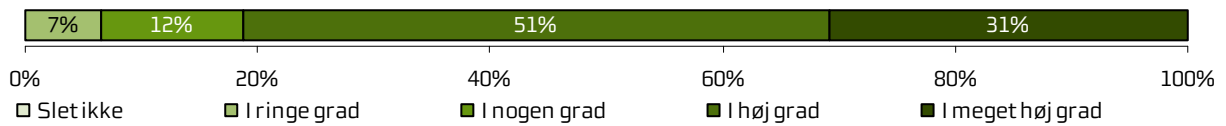
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=144)



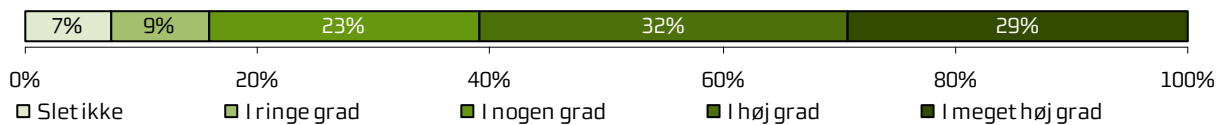
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=160)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=91)



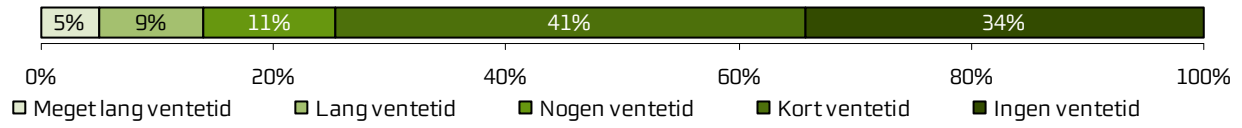
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=82)



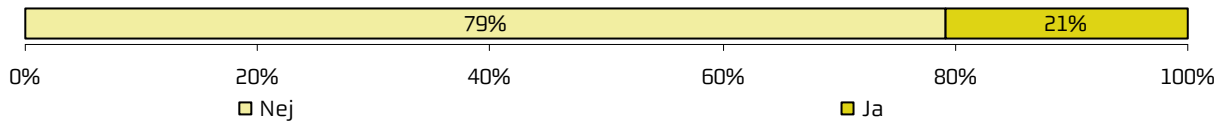
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,33		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,36		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller 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?	3,67		3,65	

## Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=158)



Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=77)

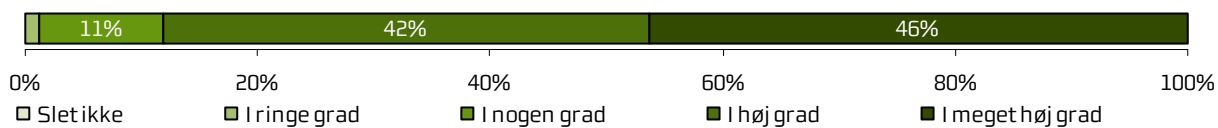




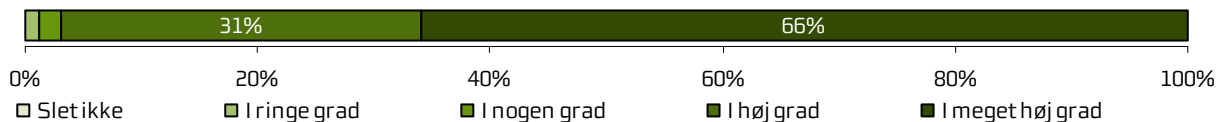
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	3,9		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		21 %	27 %	

## Personale

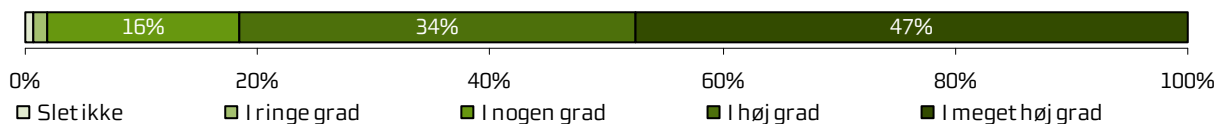
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=160)



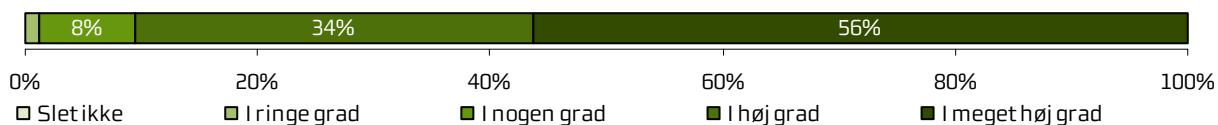
Var personalet venligt og imødekommende? (n=161)



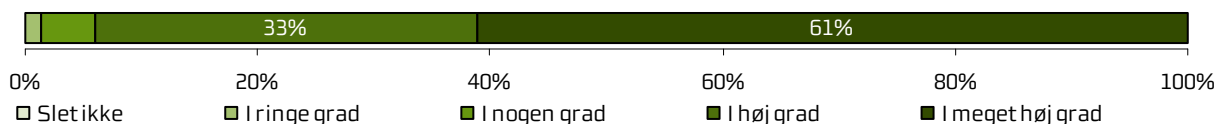
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=158)



Havde personalet tid til dig? (n=158)



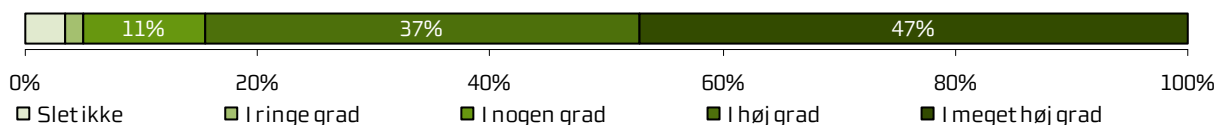
Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=149)



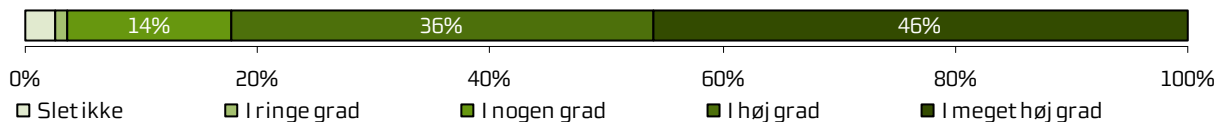
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,33		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,61		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,27		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,46		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,54		4,33	

## Patientinvolvering

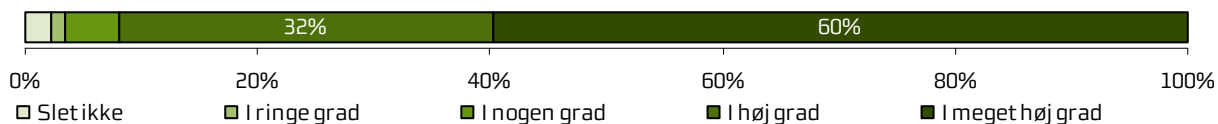
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=142)



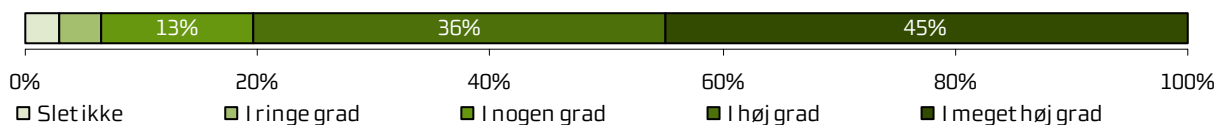
Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=113)



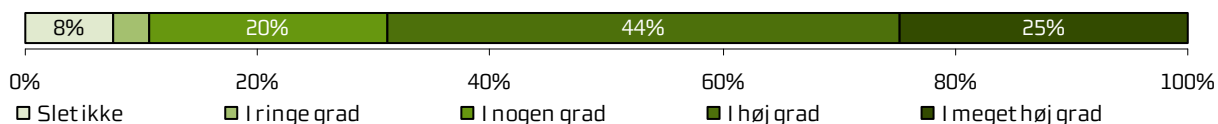
Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=87)



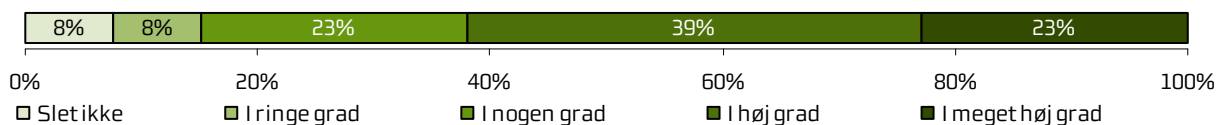
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=138)



Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=93)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=92)



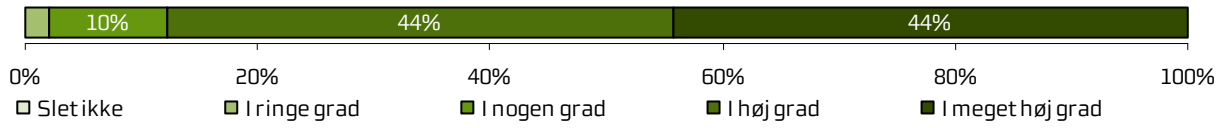
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=139)



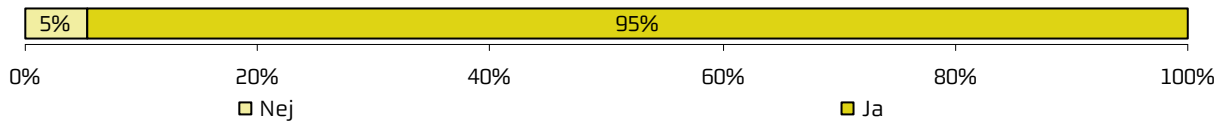
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,23		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,22		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,46		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,16		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,75		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,62		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,27		4,04	

### Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=147)



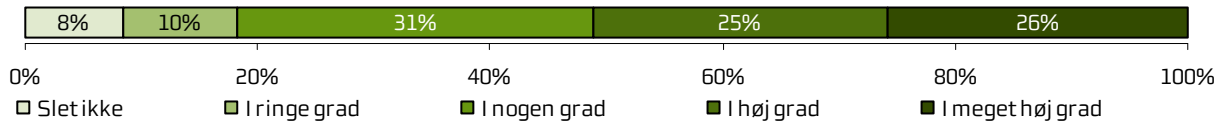
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=112)



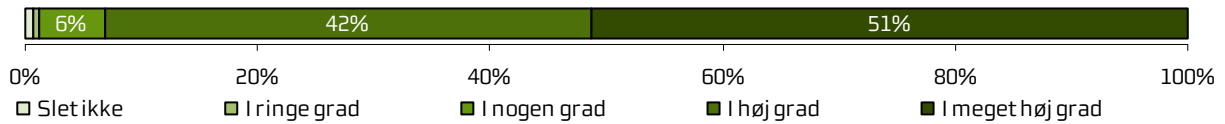
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,3		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		95 %	87 %	

## Information

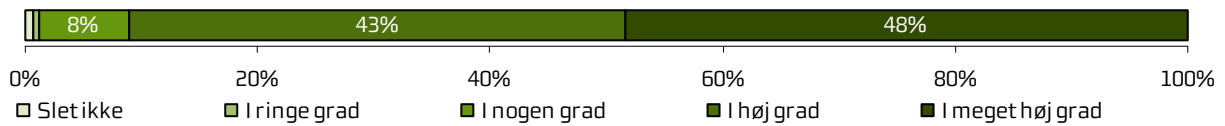
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=143)



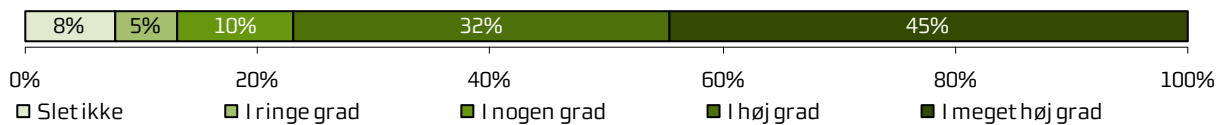
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=158)



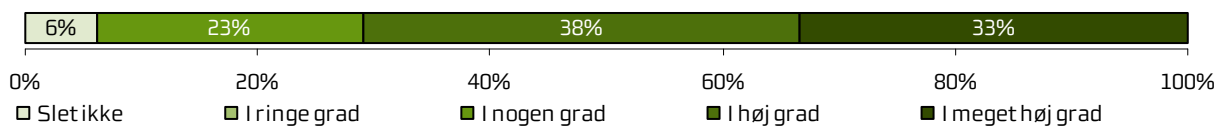
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=157)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=130)



Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=48)

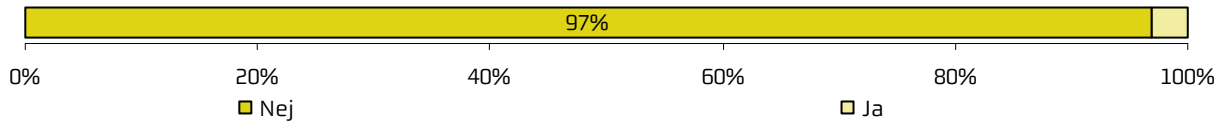




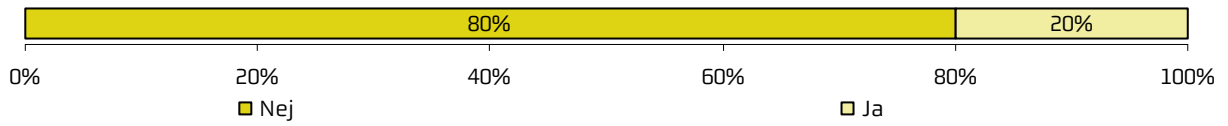
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,5		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,42		4,31	
Fik du 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?	4,01		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,92		3,67	

## Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=159)



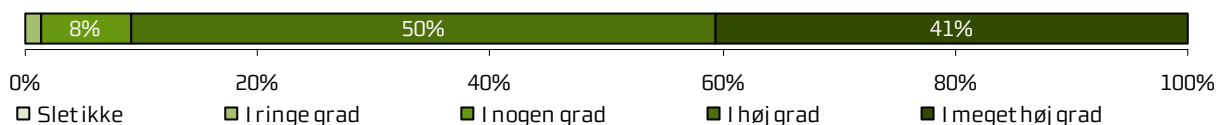
Medførte fejlen, eller kunne den have medført, skader eller mén? (todelt) (n=5)



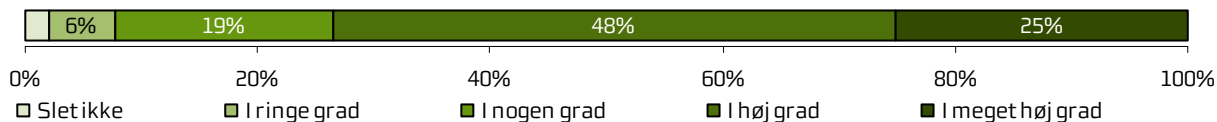
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		80 %	75 %	

## Servicestandard

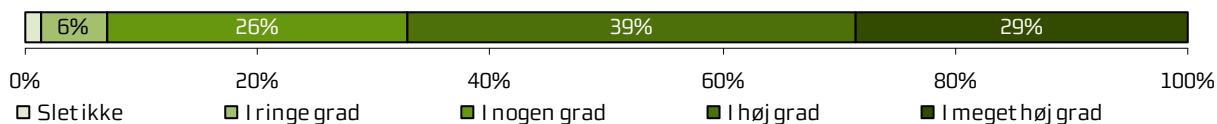
Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=143)



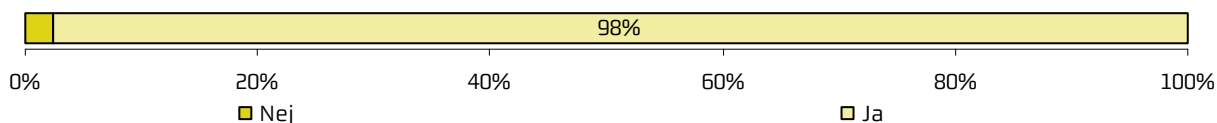
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=143)



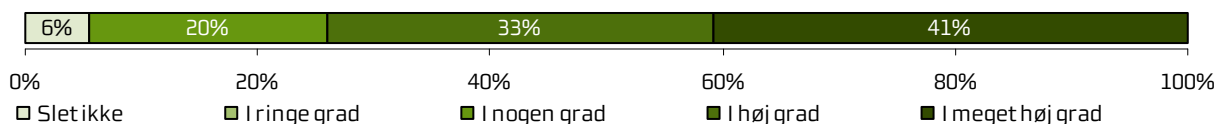
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=140)



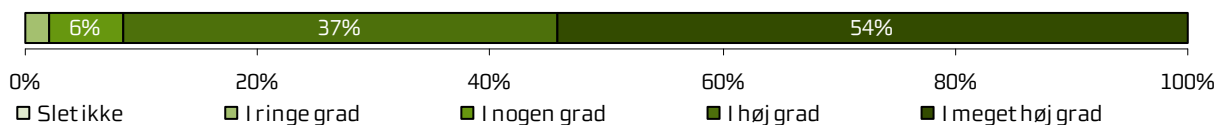
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=123)




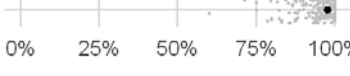

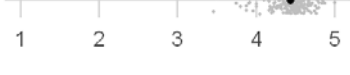


Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=54)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=94)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,3		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,89		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	3,87		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		98 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,04		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,44		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 [].

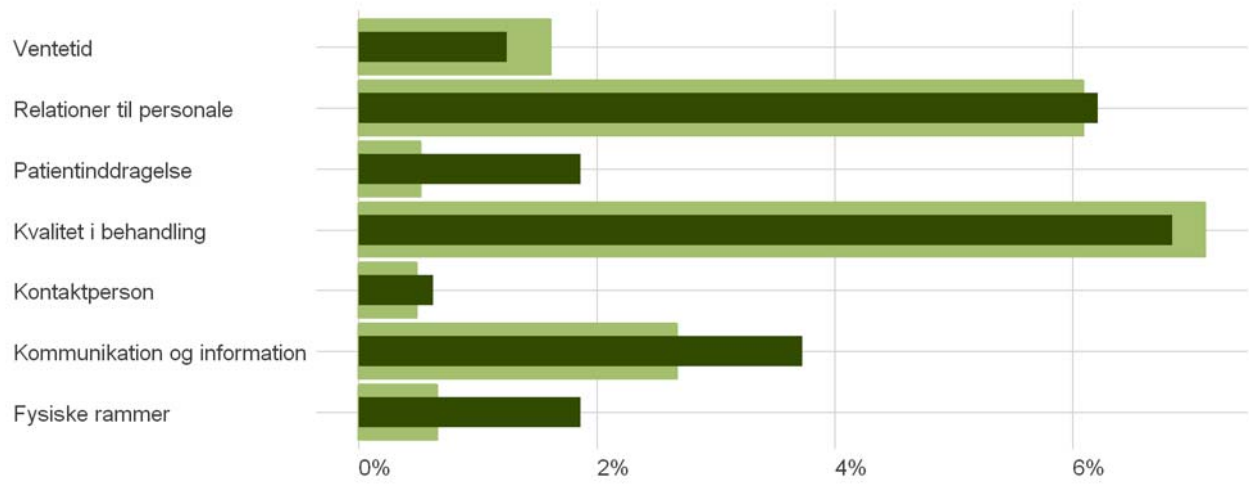
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

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

ID	Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium B	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
3	Vi er henvist til mange forskellige instanser i forbindelse med vores søns diagnose. Det ville have været en stor hjælp, hvis der havde siddet en koordinerende medarbejder til at hjælpe med planlægning/booking af undersøgelser. Vi har på intet tidspunkt fået mulighed for, at der kunne laves flere undersøgelser på én dag, hvilket er en stor belastning som arbejdende forældre. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I høj grad
5	De kunne godt have et bedre venteværelse. [Fysiske rammer]	I høj grad
30	Et rart sted at komme, begge vores drenge føler sig trygge. God forklaring. Dejligt, at der er mulighed for at begge drenge kan komme med på samme tid. Dog ville det være rart, hvis man kunne få tider mellem kl. 15:00 - 17:00, så man kan følge en almindelig arbejdsdag. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
34	Da min datter havde fået penicillin hjemme [], skulle jeg ringes op, da behandlingen var færdig, for at følge op på forløbet. Det blev jeg IKKE! [Kommunikation og information]	I høj grad
44	Når man udreder for [sygdom], så lav det sådan, at undersøgelse, røntgen og blodprøve er samme dag. Tak for god behandling. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
8	Dejligt hvis det er muligt, at det er den samme læge, som kan følge barnet hele vejen rundt. Altså både i forhold til astma, maveproblemer osv. [Kontaktperson]	I meget høj grad
11	Mulighed for flere telefontider/samtaler ved børnelægerne. F.eks. at man kan blive ringet op, når de har vagt/tid, efter at have lagt en besked ved sekretariatet. PS. Hvor ofte sprittes legetøjet af i venteværelset? Kan i evt. sætte en "smiley"-seddel op? Der er mange baciller til udsatte børn som mit med dårligt immunsystem:-). Ingen kritik, blot et forslag. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I meget høj grad
14	Den service sygeplejerskerne yder før, under og efter vores besøg, har stor betydning for os som forældre. Det er dem, der har det største kendskab til vores barn, fordi de er mere gennemgående i forløbene end lægerne er. De hjælper med at sikre, at lægerne er klædt bedst muligt på, og ofte kan de huske bedre end forældrene. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
27	Personalets store interesse for barnets liv med diabetes, og også det liv, der ikke lige har noget med sygdomsbehandling at gøre. Vi har oplevet, at personalet blev efter arbejdstid for at tage sig af akutte situationer. Vi oplever, at der er tid og forståelse for snak, og behandlingen foregår på barnets betingelser. [Kvalitet i behandling, Patientinddragelse]	I meget høj grad
33	De er særligt gode til at undervise mig, så jeg kunne forstå [det]. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
41	Begrænse ventetiden, så der ikke var over 30 minutter fra aftalte tidspunkt/mødetid. [Ventetid]	I meget høj grad
9	Det skal meddeles, hvis den læge, der står man skal til møde med, ikke deltager! [Kommunikation og information]	I nogen grad

13	Det kunne være rart, hvis man blev fulgt af den samme læge, som på forhånd er sat ind i sygdomshistorien. I stedet for at blive mødt af nye læger, der ikke er så ordentlig inde i sygdomsforløbet. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
18	Jeg har bedt om, at der kun er én læge, som min datter skal forholde sig til i stedet for, at det skifter. Det kunne og burde efter min mening ske af sig selv. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
24	Har været forskellige læger/sygeplejersker hver gang. Der dog har læst journalen. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
26	I forhold til [min datters] problematik, synes jeg, at tiden bliver trukket meget ud i forhold til at undersøge det nærmere. Når en [lille] pige, sættes op til tre gange dagligt [medikament], synes jeg, at man må se på andre muligheder. Det virker meget "vildt", at en så lille mave, skal have så meget hjælp (set far en mors perspektiv). (Medinforøgelsen er aftalt telefonisk, efter sidste besøg). [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
31	Der blev lyttet til vores oplevelser. Venlig og imødekommende læge og sygeplejerske. [Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	I nogen grad
42	Vi blev flyttet meget rundt dels pga. overbelægning, underbemanding og dels pga. reovering. Den megen flytning var med til at stresser mig og mit forsøg på at få en amning til at køre, og det tilføjede unødvendig usikkerhed til min tilstand. Det var meget frustrerende, og vi fik følelsen af, at vi var til besvær (især på Gynækologisk Afdeling). [] Noget personale og deres italesættelse [] gjorde, at de fik det til at lyde, som om vi var lavere rangeret [i forhold til nogle af de øvrige patienter]. Det var først efter indblanding fra min sundhedsplejerske, at der blev lyttet/gjort noget. Sygeplejerskerne gjorde, hvad de kunne med de midler, de havde mulighed for, og det er lige præcis det, der er humlen. Ovenstående problemer var de ikke herrer over, da de agerer i en verden, hvor der er blevet sparet helt ind til benet. De fleste af sygeplejerskerne på Neonatal Afdeling fremmanede også overskud til smil, humor og positiv energi, og uden dem var vi ikke kommet igennem [dagene]. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I ringe grad
1	Et yderst positivt forløb på børneambulatoriet. Er især overrasket over, at man ikke føler sig presset på tiden. Der er plads til alle spørgsmål. På børneafdelingen er der til gengæld plads til forbedringer. Ikke alle er lige børnevenlige :-). [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
4	Til parkering: Det fungerer ikke. Betalingsautomater virker ikke. Når man kommer sammen med ambulancen og akut skal parkere, mangler der gratis parkering, og et sted man kan parkere uden at tænke på dette i en presset situation. [Fysiske rammer]	Uoplyst
10	Meget kompetent og venligt personale. Følte os som forældre både lyttet til og taget seriøst. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
12	[Patienten] havde travlt med at lege, da det blev hans tur. Men lægen gik ind i legen og mødte [patienten] på hans niveau. Super god modtagelse for et barn med hans behov. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
19	Jeg ville gerne have modtaget telefonisk svar i sammenhæng med brevet, selvom det umiddelbart var gode nyheder. Når man er sat til/forberedt på at skulle i gang med noget behandling ud fra første prøve, så er det en træls "afslutning" bare at få brev om, at der alligevel ikke var noget. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	Uoplyst
20	Det var dejlig trygt at komme der med min datter. Det var rart at føle, at jeg blev taget alvorligt. Jeg er meget tilfreds. [Relationer til personale/Pleje]	Uoplyst
23	OK.	Uoplyst
29	Da "bulen" sad på halsen, kunne man efter min mening ligeså godt have sendt hende (min datter) til læge NN ved det første besøg i stedet for at vente på ALLE blodprøvesvar. Det tog læge	Uoplyst

- NN et til to minutter at give sit "bud" på, hvad hun fejlede!  
[Kvalitet i behandling]
-  35 Der blev sendt et brev med svar på udredningen, hvor kliniske betegnelser blev brugt. Brug et mere forståeligt sprog. Uoplyst  
[Kommunikation og information]
-  36 Vi skulle, bare have lavet en kromosom test, så det var jo ret enkelt. Men fedt, at blodprøven kunne tages, når vi var der alligevel. Det var god service. Uoplyst  
[Kvalitet i behandling]
-  37 At vide hvad folk skal, når de kommer. Uoplyst  
[Kvalitet i behandling]
-  38 Der var lang svartid på prøverne. Uoplyst  
[Ventetid]

## Pædiatrisk Ambulatorium B

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

ID	Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium B	Var personalet forberedt på din ankomst?
5	Vi venter altid længe, også selvom vi nogen gange har den første tid på dagen.	I høj grad
17	Ventetid på fem minutter er helt ok.	I høj grad
21	Meget flot modtagelse. Sødt og imødekommende personale. Selvom vi kun skulle være der til undersøgelser, havde vi dagligstuen til rådighed. Selv mad blev vi tilbudt.	I høj grad
22	Indscanning ved ankomst. Information om ventetid ved ankomst.	I høj grad
24	Det føltes mærkeligt, at der ikke var nogen på kontoret, som vi kunne melde vores ankomst til. Vi var der i god tid, ca. 15-20 min før, men der var ingen på det tidspunkt.	I høj grad
32	Skranke når man kommer ind ad døren, så man ikke skal lede efter informationen/sekretæren.	I høj grad
39	Modtagelsen var stresset, men forklaringen var, at der var kommet mange børn på én gang. Har fuld forståelse for det, men det er svært, når man selv har et barn med.	I høj grad
44	En synlig sekretær ville give en god modtagelse. Som det er nu, man kan ikke se hende.	I høj grad
2	Kom til før tid.	I meget høj grad
7	Både sygeplejerske og læge var rigtig søde. De kiggede lige efter min søn, mens jeg var ude for at stille min parkeringskive pga. ventetiden. Lægen var helt vildt fin. Min søn havde sat sig op i en dukkevogn. Lægen kørte ham ind på stuen i den. :-)	I meget høj grad
14	Vedforberedt personale, der altid tager imod med et smil og [er] gode til at inddrage barnet og få det til at føle sig trygt.	I meget høj grad
15	Kom til før tid.	I meget høj grad
20	Søde og venlige mennesker.	I meget høj grad
27	Vi bliver modtaget i venteværelset af en sygeplejerske, som grundigt kender os og viser oprigtig interesse og omsorg for os.	I meget høj grad
34	Super god modtagelse.	I meget høj grad
40	Meget fin modtagelse.	I meget høj grad
19	Vi har været der to gange. Den første gang var der ventetid, og den anden gang var der ikke. Det var ikke meget ventetid. Det var helt ok.	I nogen grad
45	Vi ventede i tyve minutter, og vi kom så sent som muligt for at undgå ventetid, da min dreng er udviklingshæmmet og ikke [er] god til at vente... [Det ville være] dejligt, [hvis] man fik besked om ventetid. Så kunne vi [have] gået en tur.	I nogen grad
6	Ingen til at modtage os. Vedkommende burde have fortalt os, at der skulle laves urinprøve. Drengen gik på toilettet før, vi blev kaldt ind, og kunne derfor ikke lave en urinprøve, som ønsket.	I ringe grad




## Pædiatrisk Ambulatorium B

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

ID	Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium B	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
 1	Alt OK. Sygeplejerskerne vidste dog mere end lægen.	I høj grad
 3	Synes, at det er under al kritik, at man som forældre til et barn med en nystillet diagnose, ikke får tilbud om faglig støtte vedrørende ens rettigheder og psykologbistand.	I høj grad
 16	Den tilsendte information om barnet var ulæselig, og det synes jeg, de skulle have bedt om at få i bedre kvalitet, så de var forberedt.	I høj grad
 19	Jeg manglede information om konsekvensen af en negativ prøve. Da vi fik første brev, blev vi ringet op om at testen viste mangler/fejl. Ved anden test fik vi bare et brev om, at den ikke viste fejl, og vi blev afsluttet. Jeg er forvirret og manglede et opkald.	I høj grad
 25	Der blev konstateret, at der ikke var noget "farligt". Men efterbehandling af hovedpine og fysioterapi er ikke tilbudt, hvilket var en anbefaling fra personalet selv.	I høj grad
 9	Vi savnede rigtigt meget, at den læge der stod, at vi skulle mødes med, så også var den læge, der rent faktisk var der. Nu har vi oplevet to gange, at det ikke er tilfældet.	I meget høj grad
 24	Vi skulle i røntgen, men glemte at få af vide, hvordan vi ville få svar på billederne, og personalet i røntgenafdeling vidste det heller ikke.	I nogen grad

## Pædiatrisk Ambulatorium B

### Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Pædiatrisk Ambulatorium B	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 28	Man havde glemt at indkalde min søn. Da jeg tog kontakt gennem egen læge, fik vi en tid på ambulatoriet.	Ja
 37	De anede ikke, hvad jeg skulle der.	Ja
 43	Personalet talte forbi hinanden. Nogen sagde noget, andre det stik modsatte.	Ja

