

# Kommentarsamling



Ambulante patienter

**Børn og Unge**

Aarhus Universitetshospital

## **LUP Somatik 2017**

Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM, Region Midtjylland

Februar 2018

Henvendelser vedrørende undersøgelsen sker til:

Simone Witzel

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 40 42 71 44

E-mail: [simwit@rm.dk](mailto:simwit@rm.dk)

© DEFACTUM, 2018

Tak til patienterne for deres kommentarer.

## **Kommentarsamling**

Denne kommentarsamling indeholder patienternes kommentarer. Kommentarerne er medtaget, hvad enten de er positive eller negative.

Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af spørgsmål med kommentarfelt i spørgeskemaet. Indledningsvis fremgår det spørgsmål, som patienten har haft mulighed for at skrive kommentarer til. Herunder følger patienternes kommentarer.

Kommentarerne er tildelt et id-nummer, som er unikt for den enkelte patient, så det er muligt at identificere kommentarer fra den samme svarperson.

Til højre for hver kommentar er det muligt at se, hvordan patienten svarer på et udvalgt lukket spørgsmål.

Kommentarerne er anonymiserede. Det er markeret med [], hvis der er ændret i teksten af hensyn til svarpersonens anonymitet eller for sprogligt at gøre kommentaren læselig. Det er tilstræbt at lave færrest mulige ændringer i kommentarerne.

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.

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

ID		Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?
4	Ok.	I høj grad
18	Synes der til tider er meget lang ventetid, men personalet er ALTID meget søde, hjælpsomme og professionelle	I høj grad
26	Fin modtagelse. Bl.a. hospitalsklovnene der kom forbi.	I høj grad
42	Jeg er meget tilfreds med modtagelsen.	I meget høj grad
43	I forbindelse med scanning af nyrerne på helt små børn/babyer vil jeg anbefale, at personalet på afdelingen bliver lidt mere fortrolige med, hvad børn/babyer må indtage af mad og drikke i løbet af dagen. Jeg oplevede at få at vide, at mælk (grød indeholdende mælk) og frugt kunne forringe kvaliteten af disse scanningsbilleder. Da jeg nåede ned til afdelingen, hvor billederne skulle tages, fik jeg dog at vide, at dette ikke var tilfældet. Det handlede bare om, at babyen/barnet også skulle indtage nok vand eller saft til at få kontrastvæsken ordentligt rundt i nyrerne. Hvilket selvfølgelig er logisk nok, men også en væsentlig forskel i forhold til om billederne på forhånd skulle være blevet ødelagt, pga. den mad der er blevet spist.	I meget høj grad
45	Det er noget svært at finde rundt på Skejby Sygehus, desværre.	I meget høj grad
58	Det er dejligt, at der ikke var ventetid. Desuden er det også godt, at min læge NN selv kommer ud og henter os i venteværelset. Vi kan se, at han kan kende os hver gang.	I høj grad
66	Det er så trist, at der ikke bliver opdateret på legesagerne i ventearealet. Her bliver brugt meget lang tid (ikke lige sidste gang, men ellers). F.eks. lagde jeg forrige gang mærke til et legeslot, men ingen dukker til det. Ved en opdatering kunne man jo lige fjerne de gabende huller, hvor computerspillene sad i sin tid. Min datter lånte farveblyanter ved skranken til at tegne med. Det kunne være fint at reklamere med den mulighed.	Ikke relevant for mig
67	Lægen vi skulle mødes med, for at høre om vores datters sygdom, havde ikke fået svar på en scanning og havde ikke tid til at møde os.	I høj grad
86	Altid god modtagelse og altid forberedt :-).	I høj grad
128	Personen ved modtagelsen er ikke særlig snakkesalig. Et smil ville ikke skade.	I meget høj grad
132	Flere læger. Det er pokkers svært at komme igennem telefonisk for at tale med en læge. Mange ting kan klares telefonisk. Samtidig er det også for svært at få en tid til kontrol. For lang tid imellem hvert besøg i ambulatoriet.	I meget høj grad
148	Alt i alt var alt, som det skulle være. Dog var der en frivillig, som vil vise os op i ambulatoriet. Vi kom på en stor omvej, og vi nåede det kun lige til tiden. Men [det er] da lækkert, at der er frivillige, som vil vise rundt, når der er så meget ombygning.	I meget høj grad
167	Virkelig god og altid behagelig modtagelse.	I meget høj grad
171	Jeg modtog en meget kompetent og faglig behandling af et meget menneskeligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
177	Vi blev overflyttet fra andet sygehus til Skejby. Overlevering mellem de to i forhold til medicin var lidt rodet, hvilket til en start gav noget utryghed.	I nogen grad
181	Vi har været der flere gange, og trods korrekt anmeldt ankomst venter vi så længe, at vi må spørge, om vi er blevet glemt!	I høj grad
189	Information om præcis hvor man skal møde i forbindelse med operation, da vi gik rundt i afdelingen og spurgte adskillige, før det lykkedes at finde en, som sendte os ud i sofagruppen og ville finde en, som ville komme ud til os.	I nogen grad
190	Der var ingen ved skranken, og computeren til scanning af sygesikringskort virkede ikke. Da sekretæren kom, udstrålede hun ikke ligefrem glæde og imødekommenhed.	I ringe grad

201	Jeg tror faktisk, at vi blev glemt. Da jeg henvendte mig til personalet efter ca. 40 minutters ventetid, kom vi til med det samme.	I høj grad
203	Fin modtagelse, men svært at finde rundt.	I meget høj grad
208	Jeg under mig over, at man kan være så ligeglad over for patienten, at man ikke henveder sig efterfølgende, da vi har fået tage en afføringsprøv af vores søn. Ingen svar. Og i øvrig går det ham jo godt så behøver [I] ikke at komme mere? Har være syg lige siden! Skal man forvente et svar?	Ikke relevant for mig
228	Personalet var meget søde og imødekommende.	I meget høj grad
244	Vi ankom til den anviste afdeling ca. ti minutter før vi skulle, jf. det brev vi havde modtaget. Efter lidt forvirring på kontoret fandt de ud af, vi skulle over på en helt anden afdeling, da der var blevet rykket rundt, siden vi havde modtaget brevet. Da vi så kommer over på den korrekte afdeling, skal der også lige snakkes med to til tre ansatte, før der bliver fundet en, der ved noget om, at vi skal komme. Hendes første kommentar "I er da godt nok i god tid i dag" undrede os lidt. Godt nok kom vi før den tid, vi havde fået oplyst, men da ikke så meget. Den ansatte, der tog imod os, fortalte os, at vi først havde tid til behandlingen [senere]. [I] Jeg kan huske, at jeg synes, det var fuldstændigt tosset at kalde os ind så tidligt før, at vi så skulle vente flere timer på at komme til. [Vi fik mulighed for at komme til tidligere]. Det var vi meget lettede over. [I]. Jeg tænker I selv kan finde flere relevante punkter i ovenstående, der giver plads til forbedringer. PS: Sidste gang vi skulle have samme behandling, blev vi ringet op kort før, vi skulle ud af døren og fik at vide, at vi skulle skynde os, da den tid, der var oplyst i vores indkaldelsesbrev, var tiden på operationsstuen, og vi var nødt til at komme ind noget før, så vores [barn] kunne blive klædt om og gjort klar til narkosen. Da vi så kom ind i tid nok til at blive klar, var der så i mellemtiden opstået omkring to timers forsinkelse på operationsstuen. Jeg har forståelse for, at der kan ske akutte situationer, men det virker alligevel tosset med sådan en oplevelse.	Slet ikke
261	Meget fint venterum med mange legesager til børn, meget venligt og imødekommende personale.	I meget høj grad
278	Nemt at finde og meget børnevenligt personale.	I meget høj grad
286	At alt et klar til patienten, når man er hos lægen, [så] man ikke skal vente i over tredive minutter på at blive tilsluttet drop med medicin. Nogle kommer langt væk fra med over to timers kørsel frem og tilbage, hvis der ikke er fyraftenstrafik.	I ringe grad
302	Vi syntes, at det var svært at finde afdelingen, da vi kom ind fra parkeringspladsen. Der mangler skiltning hele vejen. Dernæst mangler vi skiltning til, hvor vi skal vente, til vi bliver hentet. Samtidig kunne man ikke kontakte nogen, hvis man var i tvivl, hvilket der var flere, der var.	I høj grad
307	Skiltning kunne være bedre ved ankomst. Vi gik forkert to gange.	I høj grad
312	Den automatiske registrering af ankomst er fin, og forsinkelser er helt forståelige, når lægerne også skal passe de indlagte børn på isolationsgangen. Når ventetiden når en time, vil det dog være ganske rart med lidt personlig information, i stedet for at skulle gribe den første og bedste sygeplejerske på gangen for information.	I nogen grad
333	Det vil være rart at blive informeret om, at der var ventetid pga. operationer før ens eget tid var trukket ud. Desuden vil det have være rart at vide, at man bliver opereret i sit eget tøj.	I høj grad
340	Super børnevenligt personale. God oplevelse.	I meget høj grad
349	Alle var søde og imødekommende, men jeg kunne godt have ønsket en introduktion til stedet, men jeg har fuld forståelse for, at der nok ikke var tid til det. Jeg spurgte mig frem og fandt ud af det, jeg havde brug for vide. Det var også ok.	I høj grad
370	Dårlig skiltning om de enkelte afdelinger og venteområde.	I høj grad
371	Der er alt for svært at finde rundt på hospitalet. Sygeplejersken i receptionen på ambulatoriet var decideret uforkammet, da jeg spurgte om hjælp.	I ringe grad
379	Det var elektronisk så ingen kontakt med nogle.	I nogen grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
4	Jeg er rask, og jeg får ikke behandling.	I meget høj grad

7	Afdelingen er generelt enormt dårlige til at kommunikere ud, hvordan man skal forholde sig efter selve scanningsdelen. Vi har flere gange været i tvivl om, hvorvidt vi skulle møde i ambulatoriet eller få svar telefonisk, da de skifter fra gang til gang. Derudover har vi nogle gange fået svar PÅ dagen (hvilket selvfølgelig er at foretrække, men ikke at forvente), men en anden gang måtte vi vente et døgn uden videre forklaring på, hvorfor der var ventetid. Det var et rigtigt hårdt døgn. Det er ikke sjovt at vente på svar fra en kontrolscanning af et lille barn, der har haft kræft, så jeg synes I skal arbejde på at være bedre til at forventningsafstemme med forældrene i disse forbindelser, og at udvise forståelse for den stressfaktor en kontrolscanning nu engang kan være. Selvom det er hverdag for personalet, bliver det det aldrig rigtigt på samme måde for de familier, der har gået igennem et forløb med børnekræft.	I nogen grad
42	Vi skulle have taget nogle blodprøver, som jeg ikke vidste hjemmefra. Det kunne være rart at være informeret om det på forhånd.	I meget høj grad
57	Synes ikke lægerne egentlig lyttede til os. De havde faktisk ret travlt med at kommenterer på, at vores barn var på penicillin igen, selvom det var ordineret af vores læge. Og de kom ikke med nogen forklaring på, hvorfor vores barn havde fået betændelse i lænd/bækkenområdet.	I nogen grad
66	Vi er i gang med ringeklokke-behandling i forbindelse med sengevædning. Efter en måned er der absolut ingen fremgang at spore, selv om vi fik besked på, at det var en "effektiv" metode. Alarmen ringer næsten hver nat. Det er frustrerende at gå og vente på, at jeg bliver ringet op af en sygeplejerske om en hel uge, så jeg kan få snakket prognoserne igennem. Mine forventninger til metoden (baseret på informationen ved konsultationen) har været alt for høje i forhold til realiteterne :-(. Beskeden ved konsultationen var også, at metoden skal bruges, ind til der er 21 nætter, hvor mit barn ikke vågner. Det virker fuldstændigt uoverskueligt lige nu, hvor rekorden ind til videre har været tre nætter i streg. Jeg er helt i kulkælderer over, at det her ser ud til at kunne komme til at tage et halvt eller helt år.	I høj grad
68	Min datter, som det handlede om, har dagligt spændinger i kroppen. Hun stopper op og spænder i hele kroppen, mens hun trækker armene ind til kroppen og ruller med håndleddene. Dette, fik vi at vide, var normalt og alligevel ikke. Ingen, som har set hende gøre det, har set det før eller siger, at det er normalt.	I nogen grad
80	Jeg kan godt mærke på personalet, at de har travlt, og at de ikke altid er forberedte på besøget. Denne gang var der en ny læge, hvilket betød, at han skulle sættes sig ind i det tidligere forløb/historikken. Dette havde personalet ikke nået inden aftalens begyndelse.	I høj grad
189	Der var alt for mange gange information. Gik tabt mellem de forskellige vagter. Følte man selv måtte være tovholder i høj grad.	I nogen grad
208	Mangler svar på afføringsprøve?	Slet ikke
244	Da vi først var kommet det rigtige sted hen og fik kontakt til de relevante personer, var imødekommenhed og information ganske fremragende.	I nogen grad
312	Der mangler i høj grad en receptionistfunktion, der netop kan svare på spørgsmål om ventetid, booke nye tider med videre. Kontoret bag receptionen er typisk fyldt med mennesker, men er ked af at forstyrre, da de sikkert er i gang med vigtigt arbejde.	I høj grad
328	Information om, at underliv skulle undersøges/ses. Det er svært med en teenagepige, som også har menstruation, og det er grænseoverskridende i det hele taget.	I nogen grad
369	Dog var en behandlingskrævende screening et helt år for sent med svar, og dermed behandling, selv om jeg havde ringet sidst på året 2016 mindst ti gange, og kun fået det svar: "Når du intet har hørt, er det godt nyt og ingen grund til behandling." Det var meget utilfredsstillende først at komme i behandling et år for sent! Det var en fejl fra mit besøg i efteråret 2016, som blev genoprettet. Lægen beklagede meget.	I meget høj grad
379	Det var en sygeplejerske, der tog sig af os. Hun havde kun én gang tidligere haft med den slags at gøre, så hun læste nærmest op fra noget papir. Det blev meget det tekniske, der var vigtigt, og glemte helt at spørge ind til behandlingen, og hvorfor netop den behandling var god, og hvordan den virker... Havde nok bare forventet én, der vidste noget mere og ville fortælle af sig selv.	I nogen grad
392	Lægen, der har fulgt min datters scoliose/kyfoser og diverse andre lidelser gennem hele livet, havde selv indkaldt os for at følge min datter tæt efter hun startede på væksthormon. Desværre blev undersøgelsen i første omgang aflyst, i anden omgang var han ikke informeret om, at vi kom og var ikke tilstede. Først tredje besøg, efter henvendelse til ledelsen (fordi det er umuligt at få kontakt til lægen), lykkedes det at gennemføre undersøgelsen med otte ugers forsinkelse. Min multihandicappede datter er utrolig belastet under sygehusbesøg, så det var en meget kedelig oplevelse for os alle.	Slet ikke

## Beskriv venligst den eller de fejl du oplevede

ID

Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?

6	Vi havde fået en tid i indkaldelsesbrevet, der hed 11.00, men blev ringet op kl. 8.25 på dagen af Intensiv Afdeling, jeg havde en tid, der hed 10.15, så vi skulle skynde os at komme.	I meget høj grad
67	Vi fik ikke svar på en skanning, vi var lovet.	I høj grad
91	Forkert blodprøve blev bestilt.	I høj grad
149	NN glemte at måle mit blodtryk.	I nogen grad
178	Basalraterne blev ændret uhensigtsmæssigt, så blodsukkeret blev kritisk lavt om nætterne efter.	I meget høj grad
181	Kateter faldt ud, og lægen kunne ikke lægge det op igen, så måtte retur fra røntgen til Børn og Unge. Og SÅ tilbage til røntgen, hvor vi så mødte stress pga. vagtskifte. Ikke så rart.	I høj grad
244	Beskrevet i første boks med kommentarer.	I nogen grad
331	Fik forkert pille. Skulle testes for bivirkninger. Sygeplejersken gav mig ikke [rette medicin], men en anden. Ambulatoriet har selv indberettet fejlen og orienteret mig herom.	I meget høj grad

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

ID		Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?
4	OK.	I meget høj grad
7	Vi synes vores forløb var rodet. Vi vidste ikke hvornår vi ville komme til at snakke med vores forløbslæge igen undervejs, og havde svært ved at få klare svar på det samt omkring tider til operationer, kemo og lignende. Vi har fået relativt dårlige nyheder pr. telefon af en læge, der ikke havde haft mulighed for at sætte sig ordentligt ind i resultaterne før samtalen. Vi har haft en oplevelse af, at der ikke har været en særligt høj grad af forståelse for, hvor hårdt det var for os, selvom sygeplejerskerne og lægerne generelt var rigtig søde, gik der lidt for meget hverdag i den fra personalets side. Vi har også haft en oplevelse af, at der ikke blev taget hånd om den ernæringsmæssige situation med vores barn under og efter behandlingsforløbet, på trods af, at vi flere gange har bedt om rådgivning. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
18	Skiltningen er elendig, og jeg bruger app'en. Nu har vi været på AUH en del gange, så vi finde vej, men ellers er det en labyrint. Det er ikke nemt at komme i kontakt med klinikken. Der er kun telefontid i meget korte perioder, og det betyder, at jeg skal sikre mig, at jeg på arbejde f.eks. ikke kan gå i møder etc. i det tidsrum. Derudover har jeg oplevet at skulle i kontakt inden en undersøgelse (Måtte vi komme på trods af forkølelse? Her var det ikke muligt at komme i kontakt med klinikken, og vi måtte møde op og håbe på, det var ok). Bruger gerne mail til generelle spørgsmål, så kan de svare, når der er tid. [Fysiske rammer, Kommunikation og information]	I høj grad
20	Ved samtale med lægen kunne det være dejligt, at lægen havde læst op på journalen. Der er de mange år kun en læge, som virkelig havde forberedt sig, og fik slettet gamle recepter og lignende. Stor ros til sygeplejerskerne, som altid er i godt humør og super professionelle. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
34	Fordi, at vi har været der i så mange år, er det ikke ensbetydende med, at vi ikke gerne vil hjem. Sidder tit og venter længe, da alle de mindre børn bliver taget først, på trods af vores tid, kan ikke være rigtigt. [Ventetid]	I høj grad
57	I kunne godt lade den, der kiggede på en første gang også kigge på en anden gang, så man ikke skal forklare det hele en gang til. Det gør også folk mere trygge ved et ansigt de har set før. [Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
58	Det er godt, at jeg selv kunne bestemme hvem min kontaktlæge er, så det altid er ham, jeg skal snakke med. Sygeplejerskerne er altid søde og gode til at komme med de ting, jeg har brug for. [Kontaktperson, Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
62	Når man kommer til kontrol [flere] gange om året, ville det være hensigtsmæssigt med en vis kontinuitet, så man så vidt muligt så den samme læge. Det er hårdt for en teenager at skulle forholde sig til en ny læge ved hver konsultation, og fortælle sin historie forfra hver gang, når man kommer så ofte. Heldigvis er sygeplejersken gennemgående og en stor støtte. [Kontaktperson]	I høj grad

66	Det er frustrerende, at selvom vi nu er kommet på måske femte år, har vi stort set aldrig haft konsultation med det samme menneske. Vi har fået direkte modstridende oplysninger af forskellige læger, og da vi har tid hver tredje måned, betød det engang tre måneders omlægning af vaner og stor frustration for vores barn, som så viste sig at være overflødig. Kommer der ikke snart noget fast personale (ud over det dejlige menneske, som [udfører bestemt opgave])? Tak for, at vi bare lige fik udleveret den ringeklokke uden videre, at vi ikke skulle til at købe den et eller andet sted med risiko for at komme senere i gang med behandlingen. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
68	På seks måneder meldte ambulatoriet afbud på dagen eller kort før vores tid. Dette medførte forgæves fritagelse fra arbejde. Derudover gik der så lang tid til vores næste tid. [Kvalitet i behandling]	I nogen grad
80	Personalet er søde og venlige. Det er mit indtryk, at de ikke har ressourcer til mere. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
140	Jeg har været gennem en udredning tilbage fra [vinteren]. Som har givet mig sygehusbesøg i tre andre byer og Aarhus. Og i den forbindelse savner jeg SÅ meget, at nogen tager sig tid til at have hele overblikket, så det ikke ender ud i en masse løse undersøgelser, der ikke giver mening. Men at nogen kan kæde de mange undersøgelser sammen til et brugbart billede/diagnose. Og fortæller mig, hvad de tænker, så jeg også fornemmer, at jeg er en person og ikke bare et CPR-nummer. [Kontaktperson]	I nogen grad
167	De er så gode til at få os til at føle os set og hjulpet. Vi er så glade for sygeplejerskernes og lægernes gennemgående grundige opmærksomhed på vores barn, og de er gode til at bakke helt op om vores datters sygdomsforløb, så vi altid ved hvem og hvor vi skal kontakte for hjælp. De er særligt gode til at vise empati og vi føler os husket og set. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
181	Dejlig sygeplejerske. Men modtagelsen i forkontoret er noget rod. [Relationer til personale/Pleje]	I høj grad
189	Denne gang havde lægen tid og ro (det virkede i hvert fald sådan i forhold til tidligere) til at fortælle og forklare, hvad der var foretaget, samt fremtidsperspektiv. Det var positivt i forhold til tidligere. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	I nogen grad
190	Har mødt MANGE forskellige sygeplejersker og læger. Er til kontrol ca. hvert andet år, og når der så er en ny næsten hver gang, så kan der godt mangles noget sammenhæng i forløbet og rådgivningen. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	I nogen grad
203	Det var svært at finde. Bedre skiltning. [Fysiske rammer]	Uoplyst
212	Det er rigtig godt, at vi har den samme sygeplejerske hver gang, også helst samme læge (det kan dog ikke altid lade sig gøre, men det er også ok, da vores sygeplejerske kender vores datter godt og altid er forberedt). [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
229	Overleveringen mellem læger kunne godt have været bedre (under indlæggelse, ikke ambulant). Kommunikationen i det hele taget. Det ambulante forløb efterfølgende har været fuldt tilfredsstillende. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
231	Bedre skiltning til at finde rundt på Skejby. :-). [Fysiske rammer]	I høj grad
239	Vi har generelt været meget tilfredse med personale og behandling på børne/unge-ambulatoriet. Eneste minus har været, at vi et par gange har oplevet problemer med IT-systemet, således at blodprøveresultater ikke kunne findes/ses/tilgås af personalet, og vores søn derfor måtte have taget en ny blodprøve. [Kvalitet i behandling]	I meget høj grad
249	Fint forløb. Men prikken over i-et var helt sikkert hospitalskloven! Så fint et arbejde! Hun gjorde os alle trygge. [Kvalitet i behandling]	I høj grad
299	De var meget børnevenlige og pustede sæbebobler for min utrygge lille pige. Det var skønt! [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
302	Det er bestemt dejligt, at det er det samme personale, man har. Det gør det hele nemmere for os. Dejlig og smilende behandling af personalet, hvilket har stor betydning for os. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
312	Under behandlingen var det den samme læge NN, der havde behandlingsansvaret. I den opfølgende behandling/kontrol i ambulatoriet er det en ny læge hver gang, hvilket bevirker, at vi mister kontinuiteten og lidt af tilliden og trygheden i forløbet. [Kontaktperson, Kvalitet i behandling]	I høj grad



335	Alt for lang ventetid. [Ventetid]	I ringe grad
360	Lægerne bør generelt tænke over, hvad man kan snakke om, når det drejer sig om børn. [Kommunikation og information]	I høj grad
369	Ambulatoriet bør give svar på en screening. Især når jeg ringer mindst ti gange, og kun får et henholdende (og forkert) svar fra en sekretær. Jeg havde endda bedt om, at min læge skulle have svar tilsendt, så jeg kunne få mit svar der, da det er utroligt vanskeligt at få svar på Aarhus Universitetshospital. Dette var ikke sket, og derfor kunne fejlen ikke opdages. [Kommunikation og information]	I meget høj grad
382	Udemærket.	I høj grad
383	Det var svært at finde rundt på sygehuset. Og svært at finde den rigtige indgang. [Fysiske rammer]	I høj grad
392	Det har igennem de seks år min datter har levet været ét af de mest udfordrende steder at komme (vi er tilknyttet 8 forskellige afdelinger). Vores kontaktlæge er utrolig svær at lave aftaler med, og er umulig at kontakte, når aftalerne går galt. Sygeplejerskerne og andet personale er altid utrolig hjælpsomme og søde. Alle ved at ortopædkirurgen (som fagligt er utrolig kompetent) er svær at samarbejde med, men vores erfaring viser, at den eneste måde at få kontakt på, er når vi klager til ledelsen, hvilket er meget imod vores overbevisning. Desværre er vi dybt afhængige af kontakt med lægen i forbindelse med undersøgelser, korsettilpasning og udtalelser vedrørende hjælpemidler etc. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje]	Slet ikke