

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

AMK

Arbejdsmedicinsk Klinik

Aarhus Universitetshospital

18-04-2013

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2012 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.233 indlagte og 29.240 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2013

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	3
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	5
4	Sammenligning af afsnittets resultat	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale	14
	Personale (fortsat)	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	18
	Information	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	22
	Hospitalets eget spørgsmål	24
	Bilag 1: Kommentarsamling	27

1 Indledning

I november 2012 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2012. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2012. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	168
Besvarelser fra afsnittets patienter:	102
Afsnittets svarprocent:	61%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

Kommentarsamlingen

I bilag 1 er patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.¹

Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4.

Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afsnittet. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 1).

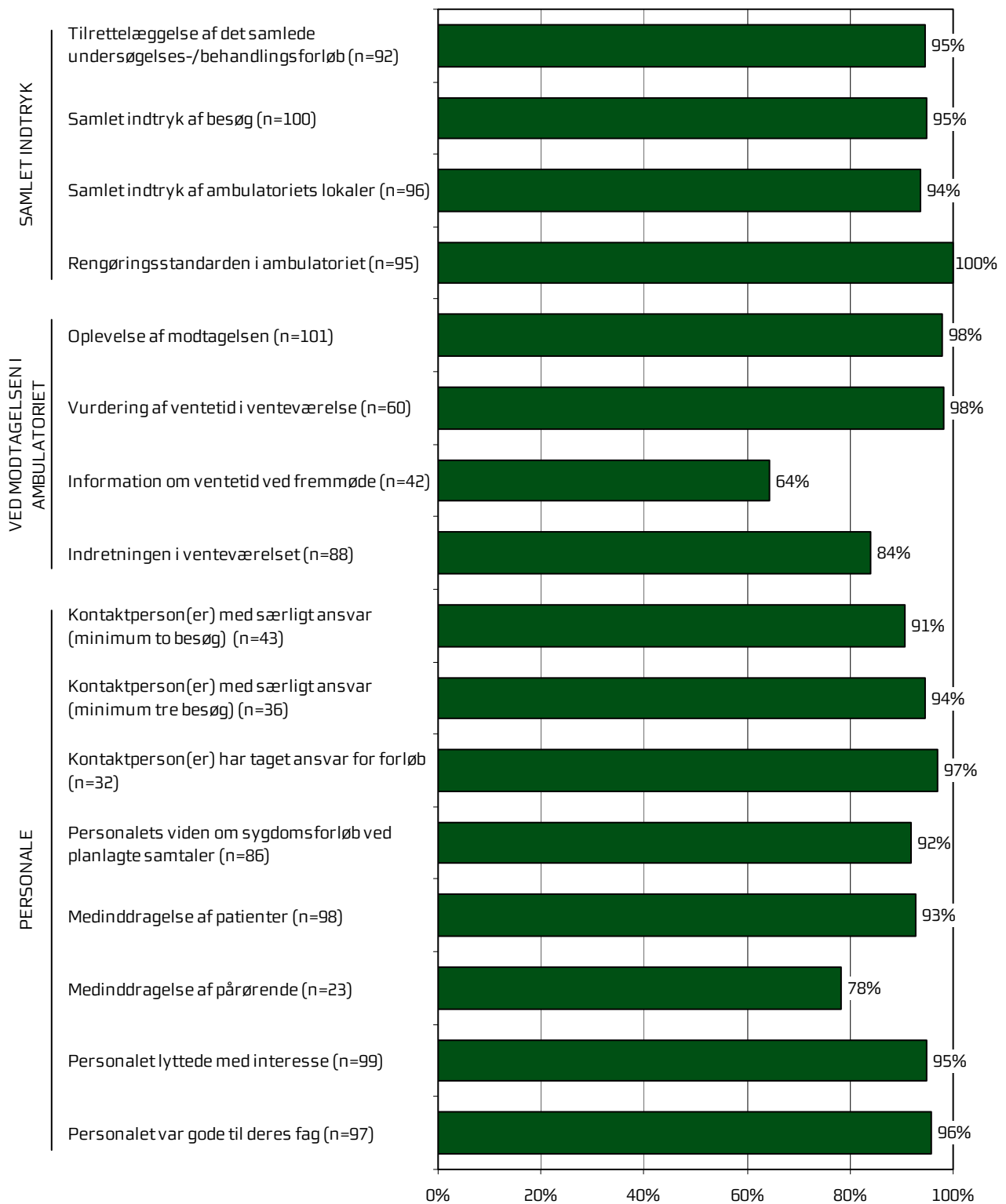
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

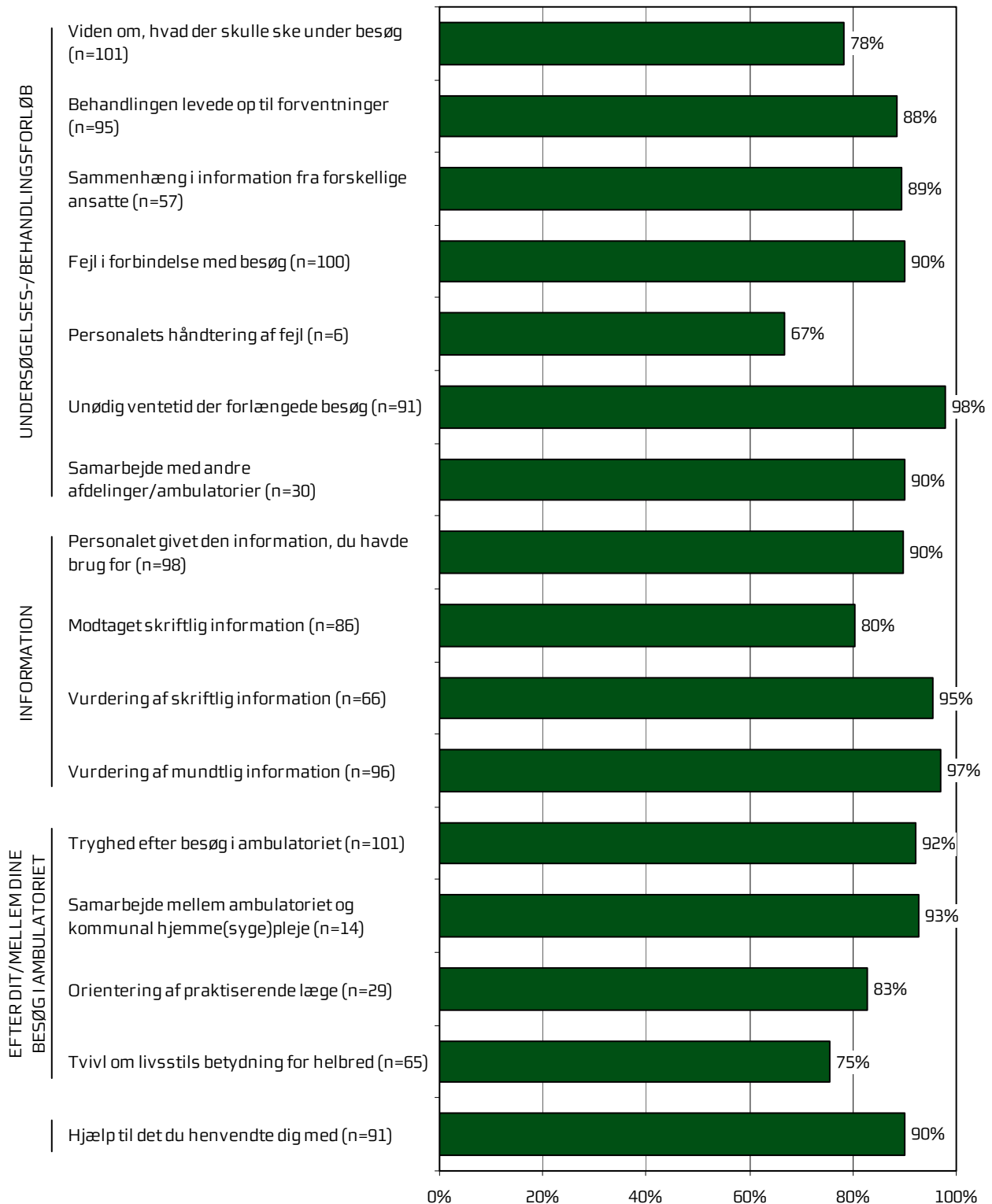
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne 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. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2010 og 2011 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2010 og 2011 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2012. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afsnittets resultat sammenlignes på højre side.

Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afsnittets resultat i 2012 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2010 og 2011 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2012
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2012.

2011-tallet er for: AMK

2010-tallet er for: Arbejdsmedicinsk Klinik

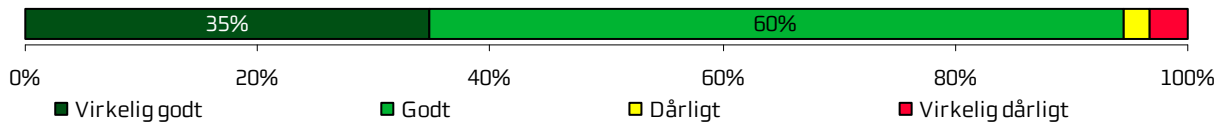
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

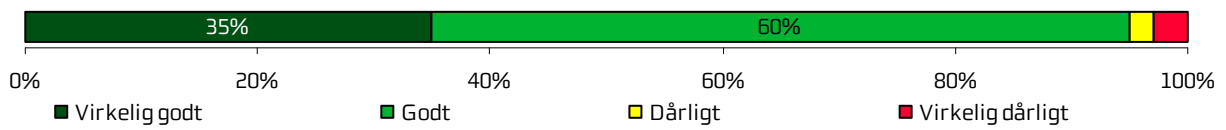
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afsnittets resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder.

Samlet indtryk

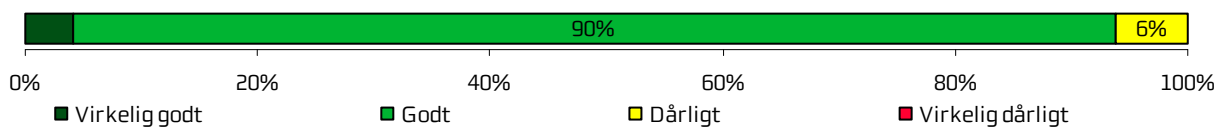
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=92)



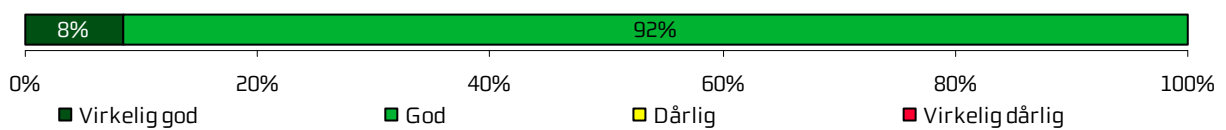
Samlet indtryk af besøg (n=100)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=96)



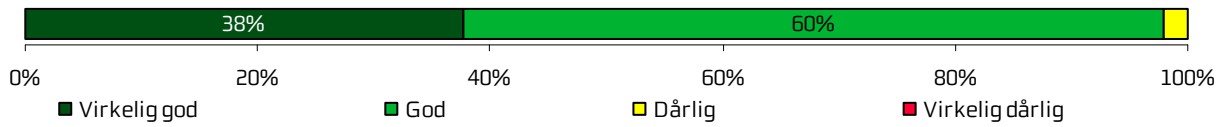
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=95)



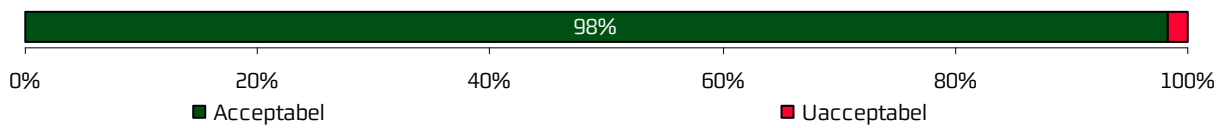
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	95 %	93 %	81 % *	100 % *	84 % *	95 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	95 %	94 %	81 % *	100 % *	89 %	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	94 %	79 % *	-	100 % *	71 % *	91 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	98 %	-	100 %	87 % *	98 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=101)



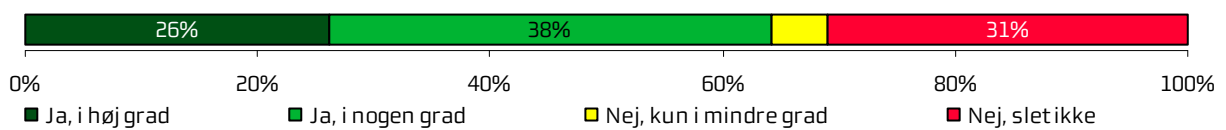
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=60)



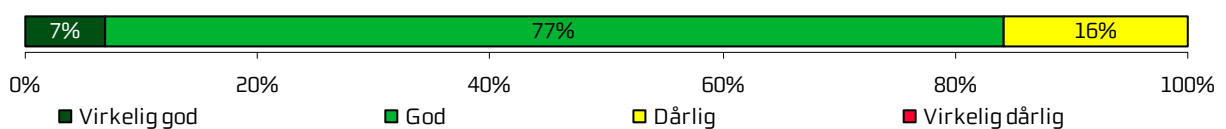
Længde af ventetid i venteværelse (n=56)



Information om ventetid ved fremmøde (n=42)



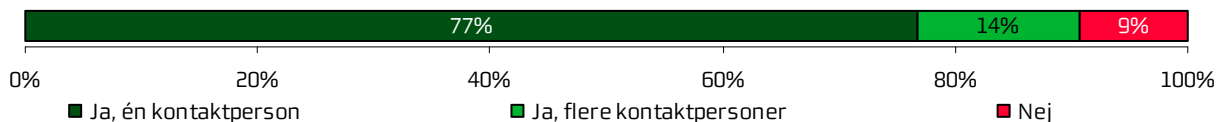
Indretningen i venteværelset (n=88)



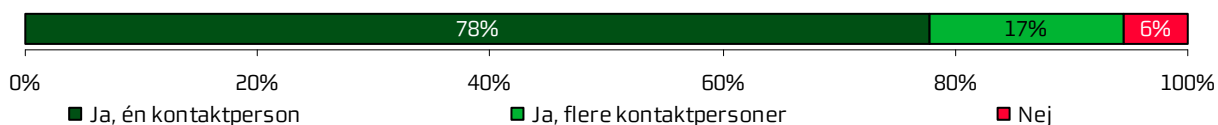
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	98 %	100 %	93 %	100 %	90 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	98 %	93 %	95 %	100 %	67 % *	91 % *
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?		-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	64 %	52 %	40 % *	86 % *	25 % *	41 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	84 %	83 %	74 %	96 % *	58 % *	82 % *

Personale

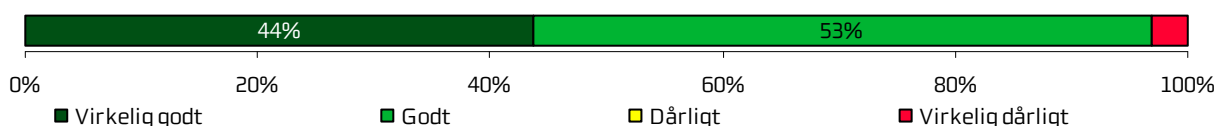
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=43)



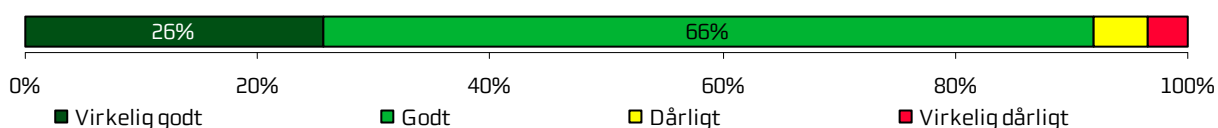
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=36)



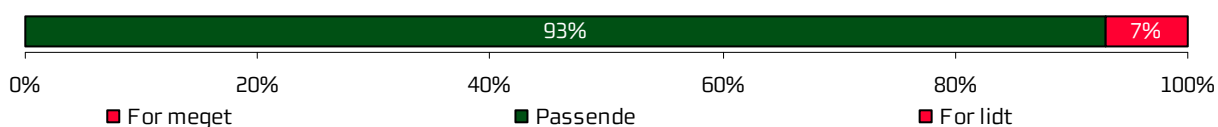
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=32)



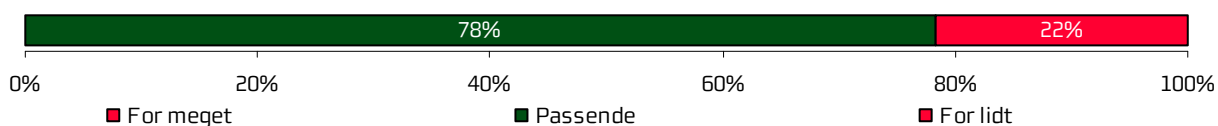
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=86)



Medinddragelse af patienter (n=98)



Medinddragelse af pårørende (n=23)



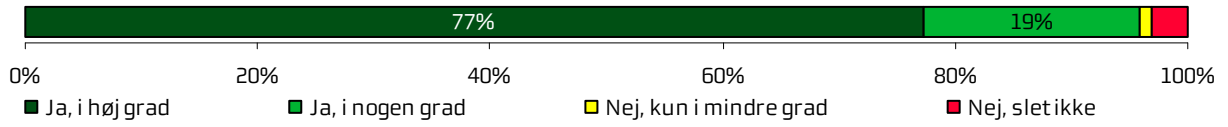
Personalet lyttede med interesse (n=99)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	91 %	86 %	83 %	100 % *	47 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	94 %	70 %	100 %	100 %	51 % *	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	100 %	-	100 %	89 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	92 %	88 %	84 %	100 % *	82 %	92 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	93 %	92 %	68 % *	100 % *	87 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	78 %	76 %	58 %	100 % *	81 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	92 %	89 %	100 % *	89 %	96 % *

Personale (fortsat)

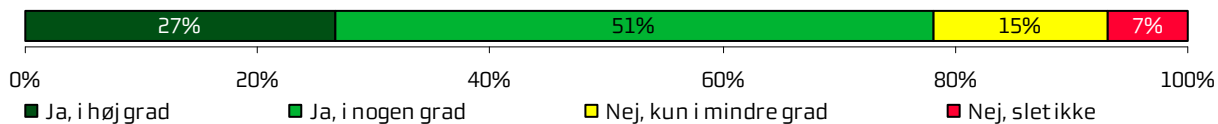
Personalet var gode til deres fag (n=97)



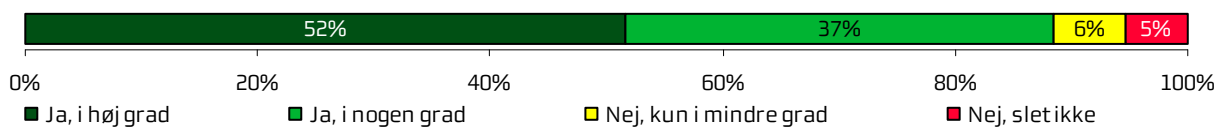
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	96 %	97 %	89 %	100 % *	92 %	98 %

Undersøgelser-/behandlingsforløb

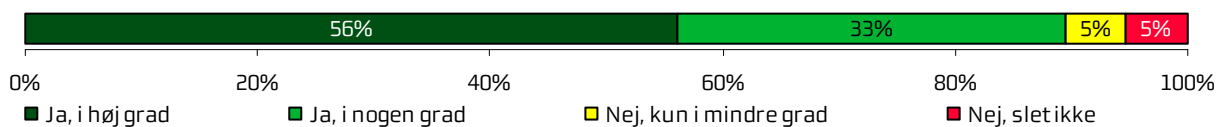
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=101)



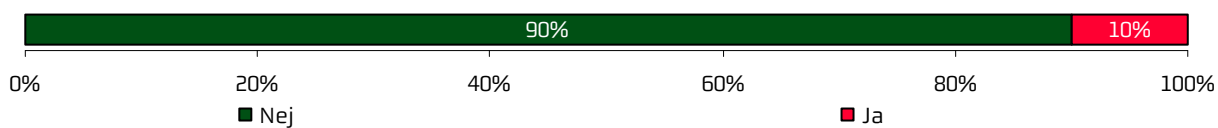
Behandlingen levede op til forventninger (n=95)



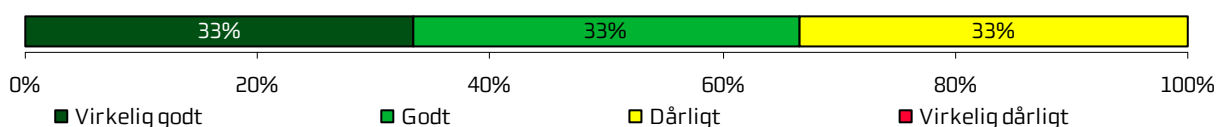
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=57)



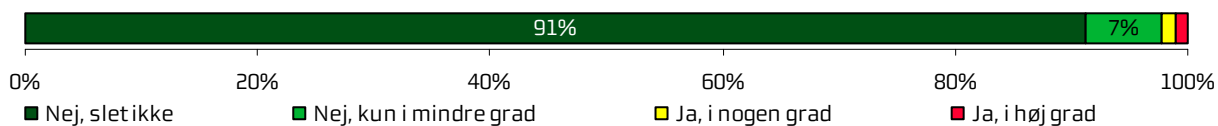
Fejl i forbindelse med besøg (n=100)



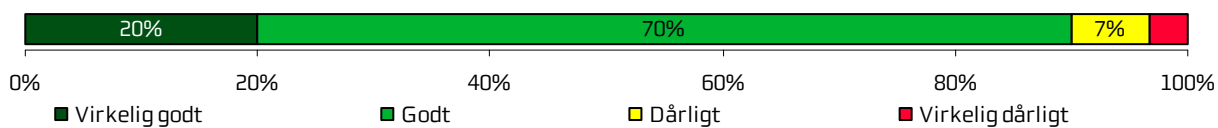
Personalets håndtering af fejl (n=6)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=91)



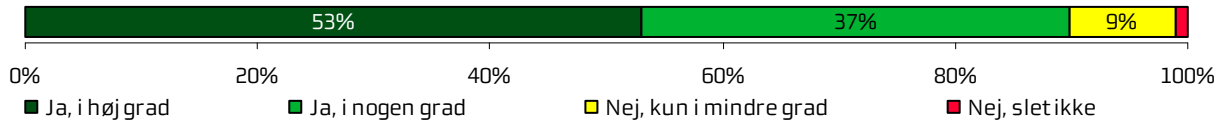
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=30)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	78 %	79 %	61 % *	100 % *	74 %	90 %
Levede behandlingen op til dine forventninger?	88 %	87 %	69 % *	100 % *	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89 %	92 %	93 %	100 % *	85 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	90 %	93 %	90 %	100 % *	80 %	91 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	67 %	100 %	67 %	91 %	32 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	98 %	100 %	96 %	99 %	63 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	90 %	92 %	77 %	100 %	73 % *	91 % *

Information

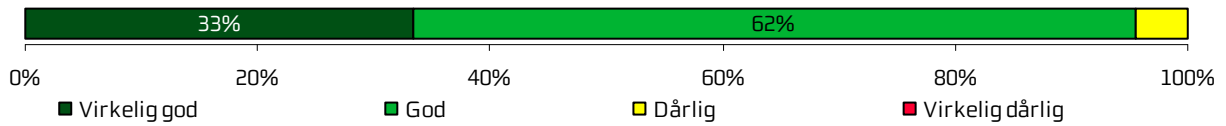
Personalet givet den information, du havde brug for (n=98)



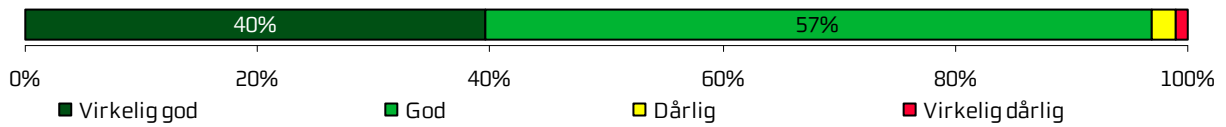
Modtaget skriftlig information (n=86)



Vurdering af skriftlig information (n=66)



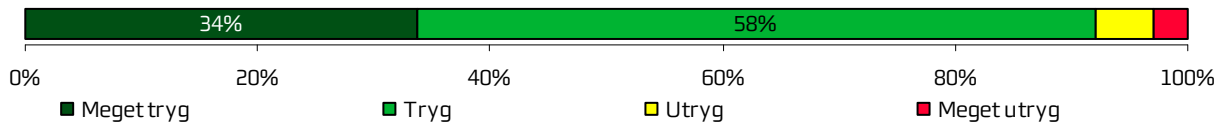
Vurdering af mundtlig information (n=96)



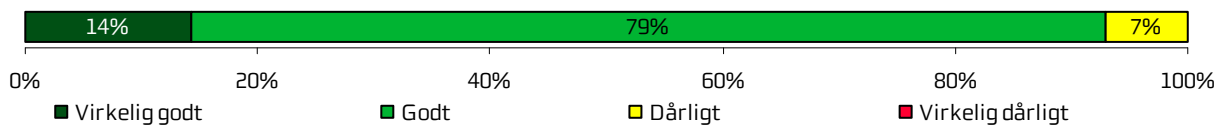
	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	90 %	-	100 % *	78 % *	92 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?	80 %	86 %	78 %	100 % *	37 % *	67 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	93 %	83 %	100 %	80 % *	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	97 %	93 %	89 %	100 %	89 % *	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

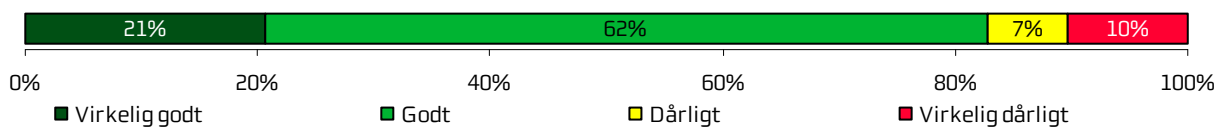
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=101)



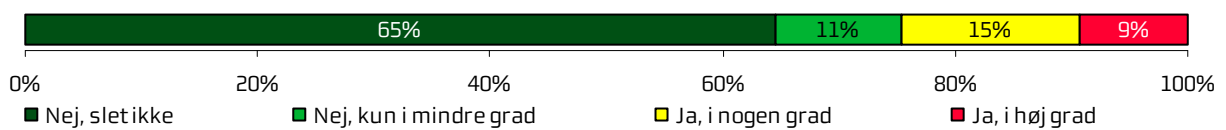
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=14)



Orientering af praktiserende læge (n=29)



Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=65)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	92 %	92 %	80 % *	100 % *	80 % *	95 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	93 %	100 %	82 %	100 %	62 % *	90 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	83 %	85 %	91 %	100 % *	60 % *	84 % *
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?	75 %	77 %	81 %	93 % *	50 % *	73 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=91)



	2012	2011	2010	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	90 %	85 %	-	100 % *	84 %	95 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og 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 [].

Patienten er tildelt et patient-id, så det 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.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

Tabel 2. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer

Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	4
Kommunikation og information	2
Kontaktperson	0
Kvalitet i behandling	6
Pleje	1
Relationer til personale	1
Ventetid	3

AMK

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

ID	Kommentarer - AMK	Modtagelsen
1	Blev overrasket over ventetiden på at komme på et hold, da jeg efter samtalen blev fundet egnet til deltagelse. Fire måneder! Heldigvis fik jeg en afbudsplads tilbudt, hvilket jeg i dag er meget taknemmelig for.	God
2	Fantastisk at en sekretær kunne huske tilbage til en henvendelse, hvor jeg havde misforstået sekretæren og derfor ikke var booket til et besøg, som jeg ellers troede. Denne henvendelse er tilbage [i foråret].	Virkelig god
4	Husk at tale højt og tydeligt.	God
9	Meget venlig sekretær rejste sig, præsenterede sig og lød, som om hun ventede, at jeg skulle komme. Sjældent set i Region Midtjylland.	Virkelig god
12	Egentlig ikke. Men jeg følte mig velmodtaget, og i venteværelset var der informationer om, hvordan jeg skulle forholde mig, hvis jeg ikke kom ind til tiden. Så ok.	Virkelig god
17	Snævre rammer, som ikke er ret charmerende.	God
20	Mange trapper og elevatorer.	Virkelig god
21	Blev modtaget af [andet personale], som havde sat sig ind i min situation, var lyttende og rådgivende.	Virkelig god
23	Virkelig behagelig stemning og trygt miljø at komme i.	Virkelig god
24	Fin information.	Virkelig god
27	Den var fin. Flink dame!	God
28	Ved første samtale med [andet personale], som skulle vurdere mig og eventuelle behandlings-tilbud, følte jeg, at jeg ikke blev taget seriøst, at hun negligerede mine symptomer og fik mig næsten til at skamme mig over, at jeg havde henvendt mig. Jeg måtte kæmpe for at komme i et Mars-forløb.	God
29	Ingen til at tage imod. Ingen skilte om, hvordan man skulle forholde sig.	Dårlig
30	Jeg forstår det i denne sammenhæng som værende mit første besøg til screeningsamtale for at kunne følge et []hold. Her oplevede jeg en samtale, der ikke tog højde for min [] tilstand, og jeg måtte gå grædende og oprevet hjem efter den time, vi havde til rådighed, og vente minimum fem uger på opfølgning!	Dårlig
33	Den var OK. Hverken dårlig eller specielt god, men hvad man kan forvente.	God
38	Nærværende og venlig.	Virkelig god
39	Jeg har ikke været på Ambulatoriet, men har haft hjemmebesøg!	Uoplyst

AMK**Hvilke(n) fejl oplevede du?**


ID	Kommentarer - AMK	Fejlhåndtering
3	Tvivl og fejlinformation med hensyn til lokalebooking. Men det blev løst!	Godt
15	Min aftalte tid var ikke blevet registreret i booking systemet.	Godt
16	De sagde, jeg havde et meget højt blodtryk, og jeg skulle have tjekket det ved min egen læge. Min egen læge sagde, at det ikke var så højt.	Dårligt
25	Ingen fejl. Fin behandling.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
31	Fejl i oplysningerne til arbejdsskadestyrelsen.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
33	Jeg har oplevet, at fremsendte dokumenter ikke er blevet vedlagt min journal, hvilket jeg af flere omgange har bedt om eksplicit. Jeg har oplevet at blive lovet forskellige ting, som aldrig er blevet overholdt. Det er måske ikke direkte fejl, måske snarere direkte løgne.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
34	Kommunikationsfejl mellem min læge, jer og mig. Troede, at jeg skulle ind til jer pga. min []albue. Lægen havde henvist mig pga. allergi, og jeres læge tog kærligt hånd om min angst, og undersøgte min albue :)	Virkelig godt
36	Det blev vurderet, [at jeg havde adskillige handicap] (jeg synes, det var for lidt).	Dårligt
38	Der er skrevet forkerte oplysninger ind i den tilbagemelding, der er sket til Arbejdsskadestyrelsen. Det er uheldigt for min sagsbehandling i denne instans.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)

AMK










Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

ID	Kommentarer - AMK	Samlet indtryk
2	Meget fint med både psykologsamtaler først og derefter deltagelse i MARS.	Godt
6	Jeg var skuffet over at skulle vente over et halvt år for at starte kursusforløbet. Havde fået at vide, at der var et kursusforløb [i foråret], men da jeg kom til samtale kunne jeg først begynde [om sommeren]. [] Det har været lidt af en udfordring at få det passet ind i mit arbejdsforløb. Men ellers har jeg været ovenud tilfreds med resten.	Godt
9	Et godt og lærerigt forløb. Tak.	Godt
10	Jeg har en kommentar, som nok meget går på min egen læge, der skriver til mig, at en scanning af min skulder vil være godt. Så han vil sende mig til arbejdsmedicinsk klinik for at få det gjort. Kunne ikke ud fra papirene, jeg fik fra jer, se hvad jeg skulle. Møder op og bliver stillet en masse spørgsmål og senere en lille undersøgelse. Derefter hjem. Jeg fik aldrig spurgt om scanningen, før jeg var ude af døren igen. Men skal nu til anden afdeling, så mon ikke jeg får scanningen der.	Uoplyst
11	Der var lang ventetid på, at min praktiserende læge fik min journal. Dette påvirkede mit forløb med, at jeg ikke kunne opstarte hos en fysioterapeut før cirka en måned efter mit besøg hos Arbejdsmedicinsk Klinik.	Virkelig godt
12	Jeg har følt mig set og er blevet behandlet ud fra min diagnose. I har givet mig de bedste odds med på vejen og jeg håber virkelig at kunne være 100 procent tilbage på arbejde meget, meget snart. Virkeligt godt samarbejde afdelinger imellem. Stor ros til, at I tager udfordringen op og løser dem i vores behandlingstilbudslabyrinth.	Virkelig godt
13	Der er for lang ventetid fra henvisningen fra egen læge.	Godt
17	Jeg mødte vidende psykologer med et gennemarbejdet koncept.	Godt
19	Jeg synes, det er et stressende behandlingsforløb, hvor rutiner og leveregler er fantastisk gode. Man bliver ikke mirakelbehandlet, men over tid sker noget positivt. Rigtig godt at vende tilbage til gentagelser.	Godt
21	Blev tilbudt et forløb i en gruppe med kognitiv undervisning ledet af en psykolog. Jeg fik de redskaber, jeg havde brug for, og denne undervisning har gjort en væsentlig forskel i mit arbejdsliv.	Virkelig godt
22	Forløbet var ovenud tilfredsstillende.	Virkelig godt
23	Jeg har kun stor ros. Min kontaktperson har været virkelig dygtig og kompetent og har gjort en stor forskel i mit behandlingsforløb.	Virkelig godt
25	Den læge, som undersøgte mig, var usædvanlig flink. Jeg fik så fin en behandling. Jeg var så glad, da jeg gik derfra.	Virkelig godt
27	Lægen var direkte ulækker og ligeglad!	Virkelig dårligt
28	Jeg har fulgt et []forløb, som var godt for mig. Det har hjulpet mig til at indse, at der skal arbejdes hårdt med tankevirkosomhed, for at ændre kurs på min måde at arbejde på.	Godt
30	Det er svært at besvare dette skema, da jeg har været tilknyttet et MARS-forløb, og det passer vist ikke til skemaets målgruppe! Jeg mener ikke, dette skema kan bruges til evaluering af mit forløb, og de rammer jeg har været en del af!	Godt
33	Jeg har været og er stadig meget frustreret og skuffet over den behandling, jeg som patient har modtaget. Jeg har flere gange sendt mails direkte til læge NN, som jeg aldrig har fået svar på. Det er bare ikke i orden. Derudover har jeg på ingen måde følt mig mødt som patient.	Virkelig dårligt
34	Kan kun sige, at jeg var glad for den kommunikationsfejl, der opstod. Det er sjældent, at en fejl	Virkelig godt







kommer patienten til gode.

-  38 Der gik alt for lang tid fra problemet blev kendt af Arbejdsmedicinsk Klinik til første samtale. Det følte presset både fra læge og [andet personales] side. Ikke tid nok til det nødvendige antal samtaler. Godt

AMK**Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**

ID	Kommentarer - AMK	Samlet indtryk
 2	Ved den skriftlige information [foreslår] jeg power-point til MARS-grupperne.	Godt
 12	Kun at jeg er taknemmelig for at leve i et land, hvor der er så godt og dygtigt/fagligt personale. Stor ros til jer alle og tak!!	Virkelig godt
 13	Jeg var til to samtaler hos psykolog, hvorefter jeg blev tilbudt gruppeforløb.	Godt
 19	Dette kursus kan jeg varmt anbefale til andre stressramte.	Godt
 27	Dårlig interesse. Meget uinformeret under!	Virkelig dårligt
 28	Jeg kunne godt tænke mig at have mødt en ekspert i stresssymptomer, som jeg kunne have stillet spørgsmål om det fysiologiske, der sker i kroppen ved stress. Den sidste nye viden indenfor det fysiologiske.	Godt
 31	Det var begrænset information, jeg fik før, men fik skriftlig information efter.	Dårligt
 33	Jeg er blevet løjet for og holdt hen med tom snak. Jeg er på ingen måde blevet undersøgt tilstrækkeligt. Læge NN har haft en skjult dagsorden og slet ikke forsøgt på noget tidspunkt at behandle min og mange af mine kollegers sager på et objektivi grundlag. Hun har haft en forudindtaget konklusion, som ikke stemmer overens med virkelighedens verden.	Virkelig dårligt
 34	Dårlig journal med en del fejl. Manglende information i journal samt fejl i alder.	Virkelig godt

AMK**Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - AMK	Samlet indtryk
 7	Jeg ved faktisk ikke, om min læge er blevet orienteret og om hvad.	Virkelig godt
 9	Man kunne med fordel uddybe livsstils betydning for stress, eksempelvis motion og ernæring.	Godt
 15	Det kan jeg ikke vurdere, da jeg ikke er afsluttet endnu.	Godt
 27	Jeg har til selve lægen! Han var slet ikke informeret om mig, havde slet ikke læst mine papirer! Han var ligeglad! Virkede uinteresseret! Han var sjusket og lugtede af gammel sved. Jeg havde ellers en morgentid! For dårligt.	Virkelig dårligt
 31	Kun et besøg, som var temmelig overfladisk.	Dårligt
 39	Har haft hjemmebesøg af en læge og var godt tilfreds.	Uoplyst

AMK

Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.

ID	Kommentarer - AMK	Samlet indtryk
2	Særlig godt og flot, at jeg efter ekstra henvendelse fik hurtig kontakt til psykolog, som ringede mig op og tilbød første konsultation inden for et par uger [].	Godt
3	Har benyttet ambulatoriets tilbud til stressramte i form af gruppebehandling ved arbejdspsykologerne. I den forbindelse må det bemærkes, at venteværelse er meget trangt. Primært ser jeg det som en ulempe for de ventende patienter, som IKKE skal i gruppen. Da vi, der går i gruppen, "fylder meget" både fysisk i rummet, når vi er der alle sammen, inden vi bliver hentet af psykologerne, men også i forhold til, at vi jo kender hinanden og samtaler i venteværelset, mens der sidder få andre, som meget vel kan føle ubehag ved at være i en større forsamling uden at "tilhøre" denne! Derudover er der ikke gode toiletforhold i ambulatoriet, for få! Tilbudet om gruppebehandling har været rigtig godt for mig. Jeg (og flere af mine "holdkammerater") ser et potentielt stort udbytte i et efterbehandlings-/tilbagefaldsforbyggende gruppeforløb, fx fire gange årligt i det efterfølgende år! Dette er en opfordring! [Kvalitet i behandling, Ventetid]	Godt
5	Jeg har kun haft ét besøg i ambulatoriet og derefter ét besøg i hjemmet. Ved de to besøg har jeg kun haft kontakt med læge NN. Min vurdering af NN ved de to besøg er, at hun virker fagligt meget dygtig, og så kan jeg godt lide personer, der forstår at høre på patientens problem, og det formår hun virkelig. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt
7	Det var ikke så hyggeligt i venteværelset, det kunne være bedre. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
8	Svært at sige noget, da jeg kun har været der [få] gange. Ellers var det fint.	Godt
12	Ingen kommentarer. Er blot taknemmelig.	Virkelig godt
13	Der går for lang tid, fra henvisning til der tilbydes hjælp. Hvis jeg ikke selv havde betalt egen [behandling], ved jeg ikke, hvordan jeg havde klaret det indtil. [Kvalitet i behandling]	Godt
14	Masser af ros til Arbejdsmedicinsk Klinik og MARS-forløbet. (Arbejdsrelateret stress).	Virkelig godt
16	De skal ikke tro, at alle der kommer er hypokondere.	Godt
18	At det er gamle bygninger. Så er det [] svært at bedømme ud fra det. [Fysiske rammer]	Godt
26	Særligt godt: Jeg var på venteliste til gruppe. Jeg blev kontaktet telefonisk om, hvorvidt jeg ønskede at deltage. Dejligt med personlig kontakt. God skriftlig information bagefter. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
27	Det var kedeligt, men rent, og dejligt at der næsten ventetid var! [Fysiske rammer, Ventetid]	Virkelig dårligt
32	Mangler mere individuel hjælp i forbindelse med min []sygemelding. Blev tilbudt []kursus, og det var ok, men det bliver man ikke rask af. Mangler en afklaring af min situation fremover. Var kun i ambulatoriet en gang og har ud over at deltage i [kurset], ikke hørt noget fra jer. [Kvalitet i behandling]	Godt
34	Ringede ind for at få ændret fejl i journal. Dette var ikke muligt. Måtte ringe en del gange og fik besked om, at de ville ringe tilbage. Det tog alt for lang tid. Fik til sidst et brev med rettelser. [Kommunikation og information]	Virkelig godt
35	Jeg er MARS-deltager og oplever stor ekspertise og dygtighed fra de psykologer, der står for forløbet. Er rigtig glad for jeres tilbud! [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt

- ✎ 37 Jeg har været sygemeldt fra mit erhverv [] grundet [sindslidelse]. Eneste minus er, at fem til otte samtaler hos psykolog er ALT for lidt, og det er opslidende hele tiden at måtte skifte behandler efter fem samtaler. Jeg synes, man bør udvide antallet af samtaler, hvis behovet er der, af hensyn til patientens tarv i et i forvejen meget rigtigt system. Jeg ville gerne have betalt for at kunne fortsætte, men det alternativ eksisterer desværre heller ikke mere :-(
[Kvalitet i behandling, Pleje] Virkelig godt
- ✎ 38 Dejligt med blade og en kaffemaskine til at falde ned på og tage med ind til samtalerne.
[Fysiske rammer] Godt
- ✎ 40 Der var alt for lang ventetid!
[Ventetid] Godt

