

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2012**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Arbejdsmedicinsk klinik Herning

Arbejdsmedicinsk afdeling

Hospitalsenheden Vest

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: | 110 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 66 |
| Afsnittets svarprocent: | 60% |

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).

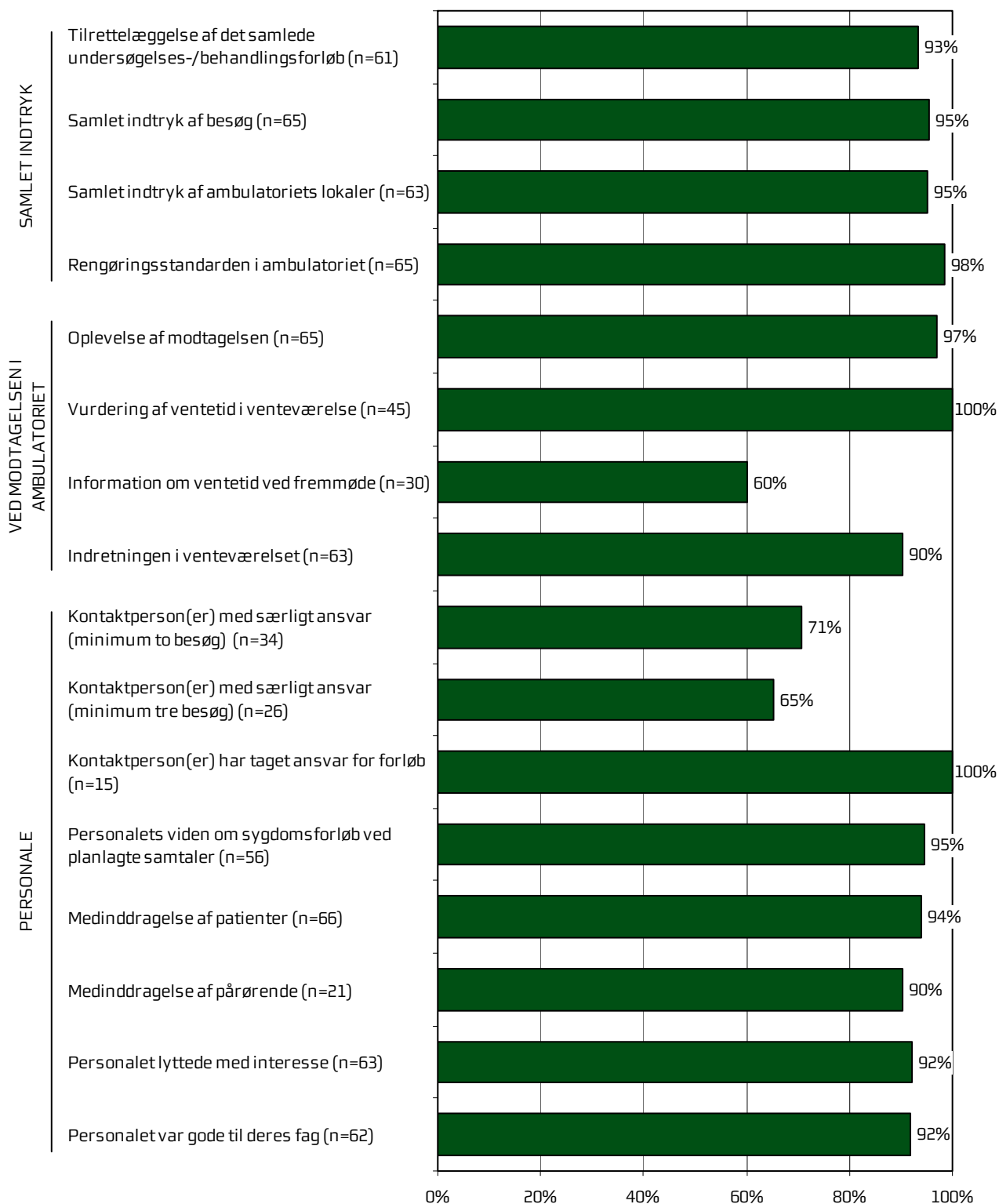
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

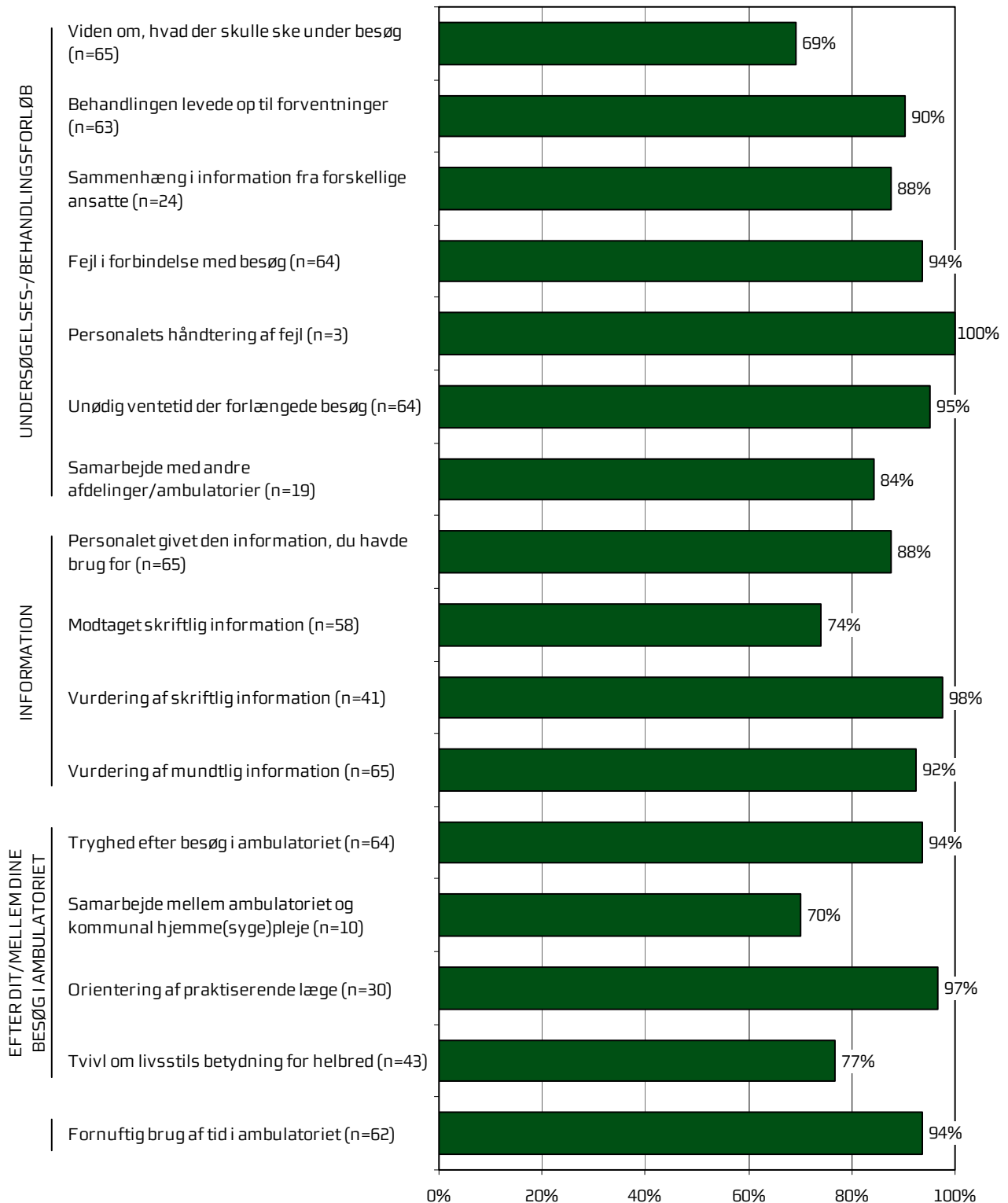
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

2010-tallet er for: Ingen sammenligning

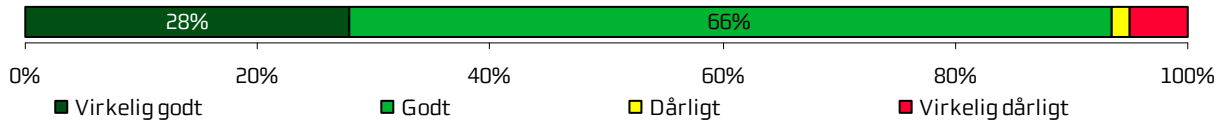
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

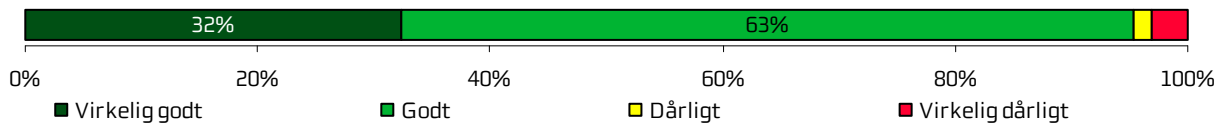
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2012 og henholdsvis afsnittets resultat i 2010 og 2011 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2012 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

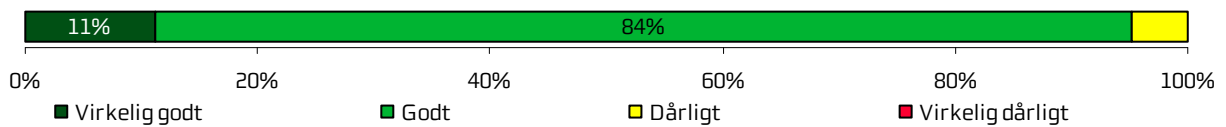
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=61)



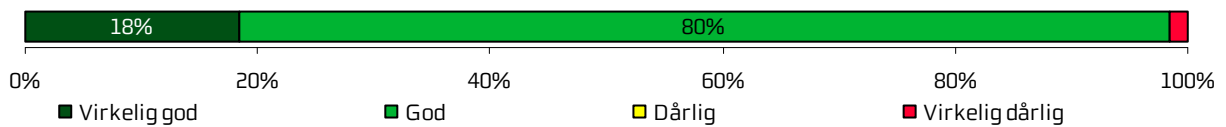
Samlet indtryk af besøg (n=65)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=63)



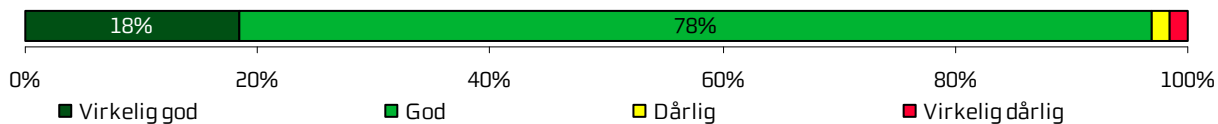
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=65)



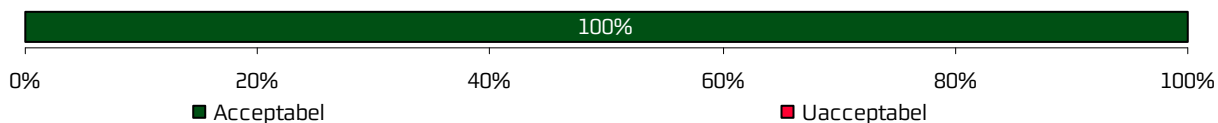
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 93 % | - | - | 99 % | 88 % | 96 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 95 % | - | - | 100 % | 93 % | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 95 % | - | - | 100 % | 83 % * | 95 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 98 % | - | - | 100 % | 96 % | 99 % |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

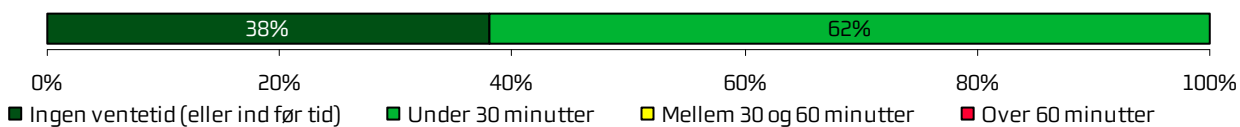
Oplevelse af modtagelsen (n=65)



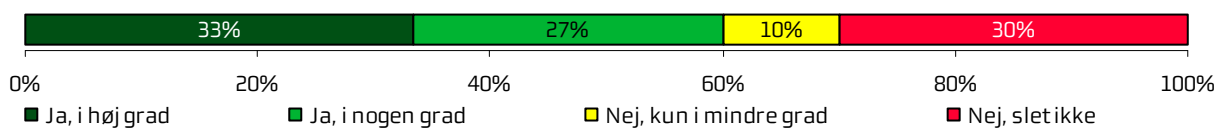
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=45)



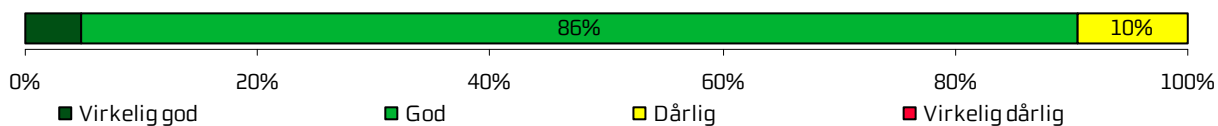
Længde af ventetid i venteværelse (n=42)



Information om ventetid ved fremmøde (n=30)



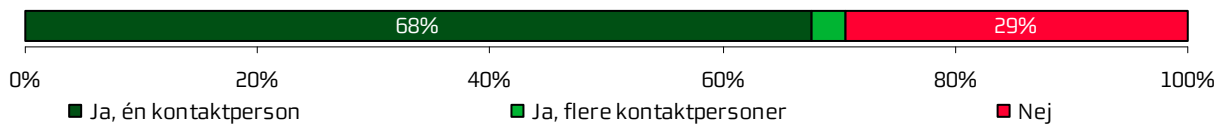
Indretningen i venteværelset (n=63)



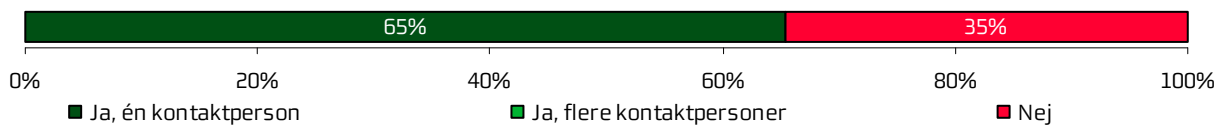
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 97 % | - | - | 100 % | 95 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 100 % | - | - | 100 % | 88 % * | 94 % * |
| 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? | 60 % | - | - | 60 % | 22 % * | 42 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 90 % | - | - | 99 % * | 73 % * | 90 % * |

Personale

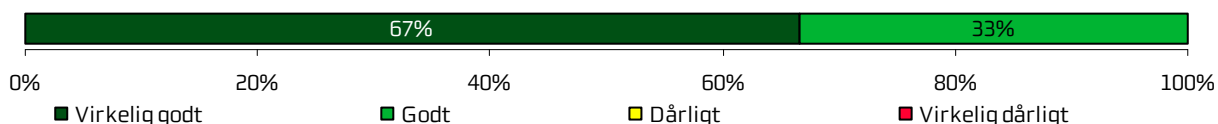
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=34)



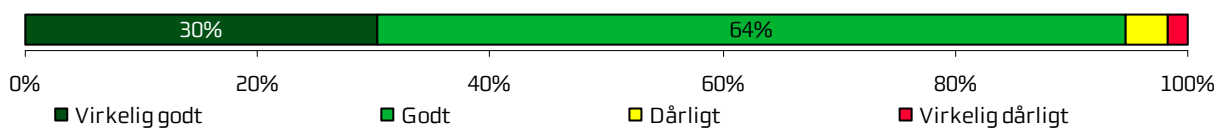
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=26)



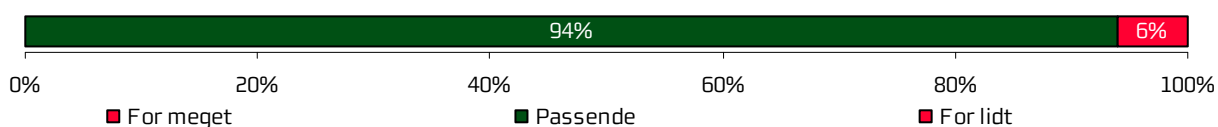
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=15)



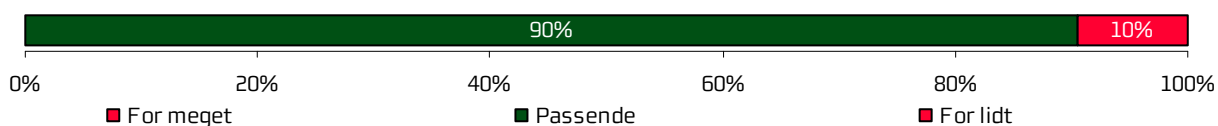
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=56)



Medinddragelse af patienter (n=66)



Medinddragelse af pårørende (n=21)



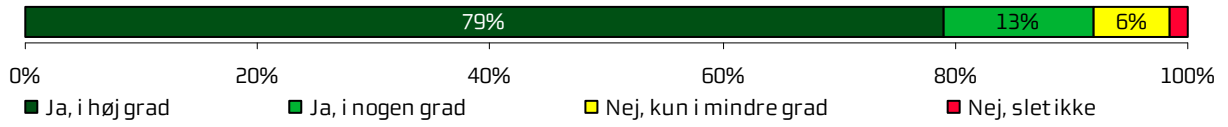
Personalet lyttede med interesse (n=63)



| | 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) | 71 % | - | - | 94 % * | 62 % | 83 % |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 65 % | - | - | 98 % * | 72 % | 89 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | - | - | 100 % | 97 % | 99 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 95 % | - | - | 100 % | 88 % | 94 % * |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 94 % | - | - | 100 % | 87 % | 93 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 90 % | - | - | 95 % | 80 % | 91 % |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 92 % | - | - | 100 % * | 91 % | 96 % |

Personale (fortsat)

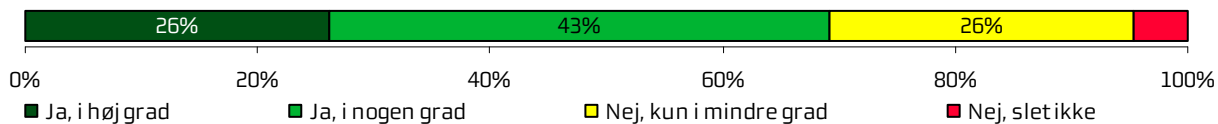
Personalet var gode til deres fag (n=62)



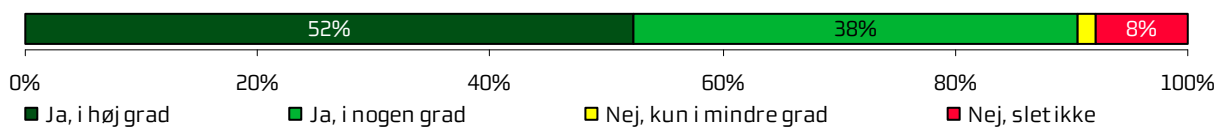
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 92 % | - | - | 100 % * | 94 % | 98 % |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=65)



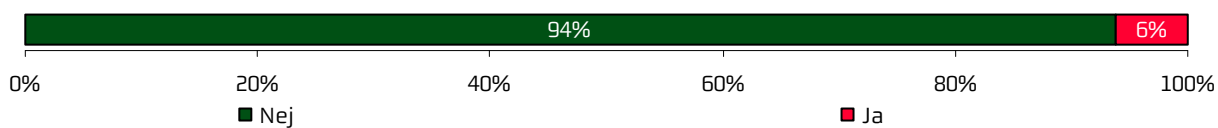
Behandlingen levede op til forventninger (n=63)



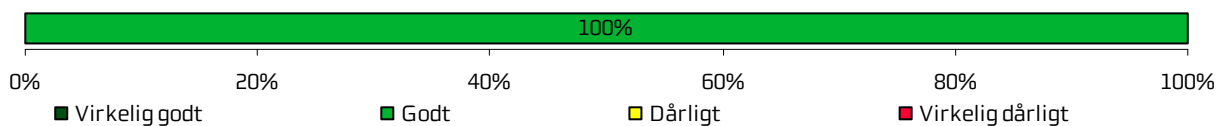
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=24)



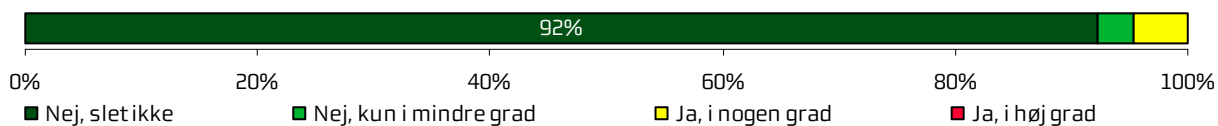
Fejl i forbindelse med besøg (n=64)



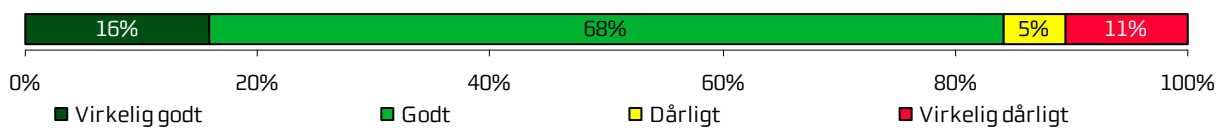
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=64)



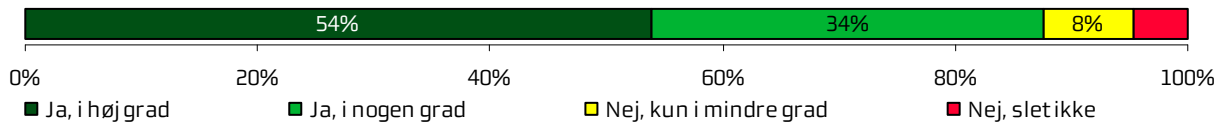
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=19)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 69 % | - | - | 98 % * | 82 % * | 90 % * |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 90 % | - | - | 99 % * | 88 % | 93 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 88 % | - | - | 99 % | 90 % | 95 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 94 % | - | - | 98 % | 86 % | 94 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 100 % | - | - | 86 % * | 58 % * | 68 % * |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 95 % | - | - | 97 % | 77 % * | 89 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 84 % | - | - | 99 % | 86 % | 93 % |

Information

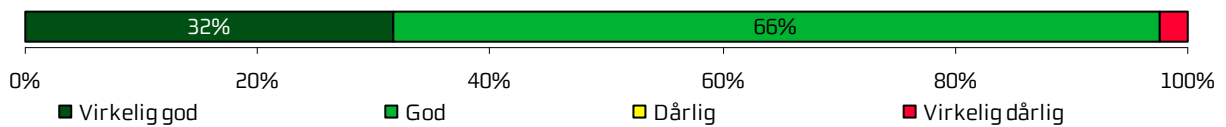
Personalet givet den information, du havde brug for (n=65)



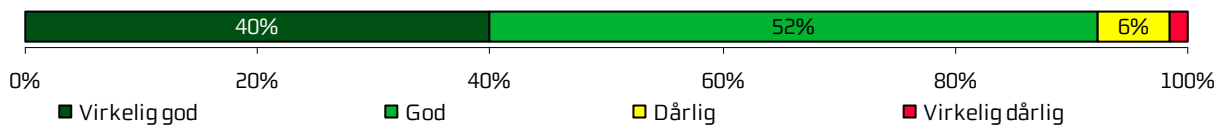
Modtaget skriftlig information (n=58)



Vurdering af skriftlig information (n=41)



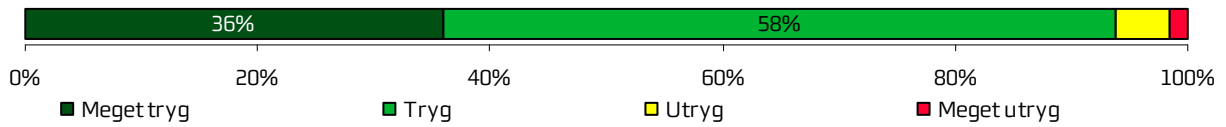
Vurdering af mundtlig information (n=65)



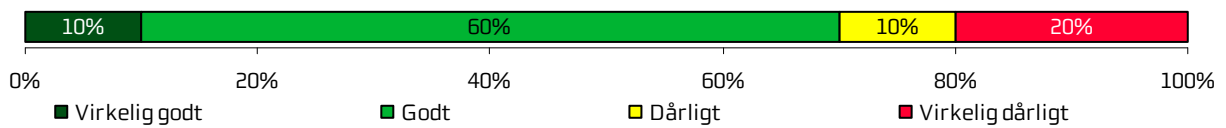
| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 88 % | - | - | 99 % * | 81 % | 93 % |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 74 % | - | - | 91 % * | 39 % * | 70 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 98 % | - | - | 100 % | 96 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 92 % | - | - | 100 % * | 87 % | 96 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

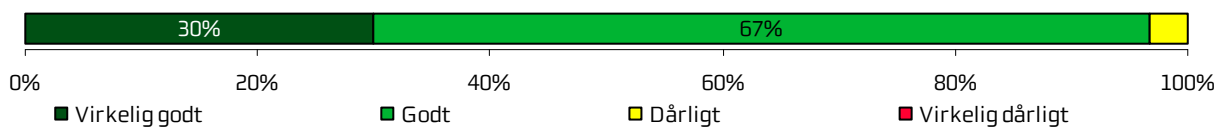
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=64)



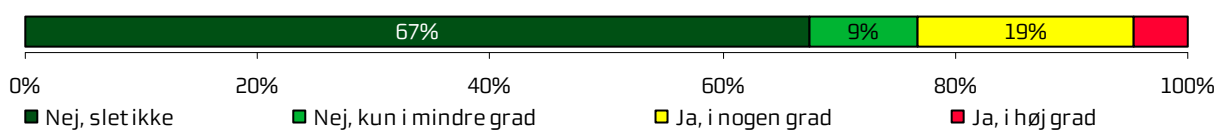
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=10)



Orientering af praktiserende læge (n=30)



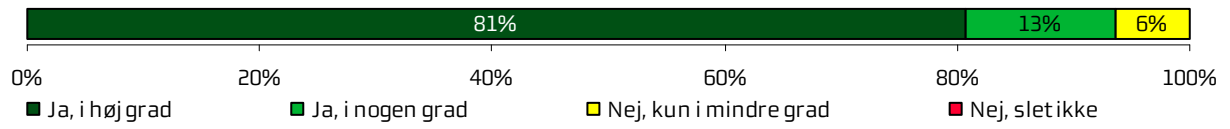
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=43)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 94 % | - | - | 98 % | 90 % | 94 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 70 % | - | - | 99 % * | 86 % | 93 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 97 % | - | - | 98 % | 72 % * | 86 % * |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 77 % | - | - | 82 % | 63 % | 74 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Fornuftig brug af tid i ambulatoriet (n=62)



| | 2012 | 2011 | 2010 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Oplevede du, at tiden blev brugt fornuftigt under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 94 % | - | - | 100 % * | 92 % | 97 % |

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 | 3 |
| Kommunikation og information | 1 |
| Kontaktperson | 0 |
| Kvalitet i behandling | 2 |
| Pleje | 0 |
| Relationer til personale | 1 |
| Ventetid | 0 |






Arbejdsmedicinsk klinik Herning

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| | ID | Kommentarer - Arbejdsmedicinsk klinik Herning | Modtagelsen |
|---|-----------|--|--------------------|
|  | 3 | Der var ingen i receptionen. | God |
|  | 7 | Der skulle ændres på indretningen, således at sekretæren sad ved et vindue ud til gangen, så man kunne se, at der var folk i afdelingen. Det virkede, som der var koldt, og som om der kun var lukkede døre. | Dårlig |
|  | 9 | Et fint venterum. | God |
|  | 10 | God og venlig modtagelse. | Virkelig god |
|  | 20 | Der var ingen i receptionen. | God |
|  | 21 | Høflige og imødekommende. | God |
|  | 22 | Nej. Fungerer godt. | God |
|  | 23 | Rart, hjælpsomt og smilende personale. | Virkelig god |

Arbejdsmedicinsk klinik Herning

Hvilke(n) fejl oplevede du?

| | ID | Kommentarer - Arbejdsmedicinsk klinik Herning | Fejlhåndtering |
|---|-----------|--|--------------------------------------|
|  | 2 | Min journal blev ikke fremsendt som lovet. | Uoplyst |
|  | 4 | Oplyst mødedato, hvor psykolog ikke var til stede. | Godt |
|  | 13 | Forkert navn på sagsbehandler. Fejlen opstod i forbindelse med ændring af tidspunkt for første konsultation. | Godt |
|  | 16 | Jeg blev ikke taget alvorligt. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  | 26 | Der var uorden i papirerne imellem kontaktpersonerne. | Godt |

Arbejdsmedicinsk klinik Herning

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?





| ID | Kommentarer - Arbejdsmedicinsk klinik Herning | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 1 | Hvis resten af systemet (dagpengekonto og sagsbehandler) var af samme standard, så må I godt forhøje skatterne, men de ødelægger mere, end I forsøger at helbrede! | Godt |
| 3 | Jeg har været i to andre [behandlings]forløb (privatpraktiserende), men slet ikke oplevet samme grundighed (f.eks. tage noter) som NNs. Så godt at komme her, for NN er altid forberedt og kan huske/har noteret, hvad vi tidligere har talt om. Kæmpe ros!! | Virkelig godt |
| 5 | Det var kort. Første besøg. En måned senere var en måneds ferie. Andet besøg var behandlingen slut. | Godt |
| 6 | Jeg ville set i bakspejlet måske gerne have haft mere rådgivning omkring, om mit tilfælde kunne komme ind under en arbejdsskade eller arbejdsbetinget lidelse. Jeg er lidt i vildrede nu, hvor mine sygedagpenge stopper, og jeg stadig ikke kan det, jeg kunne før. | Godt |
| 8 | Jeg havde forventet en arbejdsvurdering med henblik på fremtiden, men det fik jeg ikke. | Godt |
| 9 | Jeg fik den bedst tænkelige hjælp. | Virkelig godt |
| 11 | Følte ikke, jeg blev taget alvorlig. Syntes, det virkede, som om det bare skulle overstås. Men da jeg var der [for flere år siden], da blev jeg rigtig undersøgt af NN. Dygtig mand. | Virkelig dårligt |
| 12 | Mit sygdomsforløb omhandlede arbejdsrelateret [lidelse]. | Virkelig godt |
| 17 | Jeg synes desværre ikke, at lægen tog mig seriøst. Han mente ikke, jeg kunne undersøges/udredes for min overfølsomhed. [Et par uger] efter mig besøg kontaktede jeg selv [eksterne specialister], som stillede diagnosen, som lægen på Arbejdsmedicinsk Klinik ikke evnede. | Dårligt |
| 18 | Jeg følte mig forstået på en rigtig god måde, og personalet var dygtige, og vidste, hvordan de kunne hjælpe mig. | Virkelig godt |
| 22 | Rigtig godt forløb som jeg så frem til. | Virkelig godt |
| 23 | Har en kontaktperson [], som er utrolig god og tillidsvækkende. Lytter godt, kommer med mange råd og forslag. Ved ikke, hvordan jeg skulle kunne overskue min hverdag blot nogenlunde, og det er helt afgørende, at jeg fortsat kan komme til behandlinger/samtaler. | Virkelig godt |
| 25 | Jeg synes, ventetiden er/var et meget stort problem for mig. | Godt |
| 26 | Det var svært for min kontaktperson at forstå, hvordan det er at gå ude på en byggeplads og arbejde, og lyttede ikke rigtigt til mig, når jeg snakkede om det. | Godt |

Arbejdsmedicinsk klinik Herning

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

| ID | Kommentarer - Arbejdsmedicinsk klinik Herning | Samlet indtryk |
|----|---|----------------|
| 8 | Jeg så ikke det brev, som var sendt til min læge og arbejdsskadestyrelsen, før jeg selv en dag fandt det i min e-boks. Da havde jeg selv brugt lang tid på at skrive til arbejdsskadestyrelsen om de samme forhold. | Godt |
| 15 | Jeg var glad for de besøg, jeg var på. Har intet af bemærke. | Godt |
| 17 | Rigtig nok er der ingen behandlingsform endnu, men det giver mig noget at forholde mig til i stedet for det ligegyldige svar, jeg fik på Arbejdsmedicinsk Klinik om, hvad jeg måske fejlede, som jeg så bare måtte lære at leve med i en [ung] alder. De henviste mig ikke engang til andre relevante klinikker, det måtte jeg selv opsøge. | Dårligt |
| 19 | Den skriftlige information, som jeg fik før besøget, blev tilsendt flere måneder før besøget, hvorfor jeg ikke var opmærksom på at få udfyldt skemaer, da jeg kom til samtale. Havde faktisk glemt, at jeg havde fået materiale og blot skrevet datoen i min kalender. Måske en fordel med en reminder kort tid før besøg. | Godt |
| 22 | Fuld tilfreds. | Virkelig godt |
| 23 | Virkelig god. Har også haft MEGET STOR hjælp af [en] socialrådgiver, da jeg slet ikke kan overskue alle de regler m.v. Utrolig god saglig og forklarende. Tålmodig! | Virkelig godt |

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

| ID | Kommentarer - Arbejdsmedicinsk klinik Herning | Samlet indtryk |
|--|---|-----------------------|
|  1 | Nu er det jo ikke jer, der bestemmer, og det er ærgerligt! Kommunen har et selvfedsbillede, der overgår selv den rigtigste diagnose! Tak, fordi I forsøgte. Jeg har ikke modtaget noget spørgeskema fra kommunen, men de er de bedste. Det siger de selv! | Godt |
|  22 | Fuldt tilfreds. | Virkelig godt |
|  23 | Da [Jobcenteret] ikke vil lave nogen form for aktivering eller vurdering, og har stoppet sygedagpenge, er Arbejdsmedicinsk klinikkens behandling den eneste, der har hjulpet mig efter min arbejdsskadesag, sammen med praktiserende læger. | Virkelig godt |
|  24 | Jeg oplever, at der kan være problemer med information imellem kommunalt system, ambulatoriet og egen læge. I min "sag" gik der af denne grund noget kludder i rækkefølgen, hvilket bragte rod i tiltagene fra [kommunens] side. Der ville det være en hjælp, hvis ambulatoriet har fat i den rigtige sagsbehandler ved kommunen. | Godt |

Arbejdsmedicinsk klinik Herning

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

| ID | Kommentarer - Arbejdsmedicinsk klinik Herning | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 1 | Få fyret de mennesker, der i systemet er så selvfede, at de ikke engang behøver at se klienterne for at træffe livsvigtige beslutninger for andre mennesker. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] | Godt |
| 3 | Godt med mange forskellige og forholdsvis nye magasiner at læse i. [Fysiske rammer] | Virkelig godt |
| 4 | Ingen bemærkninger. | Godt |
| 5 | Hyggeligere og mere lukket venterum. En lille grøn plante :) [Fysiske rammer] | Godt |
| 8 | Jeg synes, at der var lang ventetid. Jeg blev henvist af min læge [i foråret] og kom til [sidst på sommeren]. | Godt |
| 11 | Jeg blev henvist til at drikke noget koldt med det samme, jeg kunne, og jeg fik at vide, at der kom en straks. | Virkelig dårligt |
| 14 | Jeg er specielt glad for den humor, som kunne være en del af samtalerne. | Virkelig godt |
| 15 | Da alt bliver sparet væk i dag, er der jo nok ikke det store at gøre. Men et rum med levende lys, friske blomster og stille musik kunne nok være bedre :-) [Fysiske rammer] | Godt |
| 17 | Evt. ansætte folk, der går en smule mere op i deres arbejde. [Kvalitet i behandling] | Dårligt |
| 19 | Jeg havde glemt at have modtaget skriftligt materiale før besøget. Måske bedre at tilsende materialet eksempelvis et par uger før samtale i ambulatoriet. [Kommunikation og information] | Godt |

