

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER
2015**



**Afsnitsrapport for ambulante patienter på
Afsnit
Arbejdsmedicinsk Klinik
Aarhus Universitetshospital**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 7.468 planlagt indlagte patienter, 13.588 akut indlagte patienter og 29.333 ambulante patienter i Region Midtjylland.

Rapporten er udarbejdet af DEFACTUM (tidligere CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland)

Rapporten kan hentes på DEFACTUMS hjemmeside

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

DEFACTUM

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 54

defactum@rm.dk

©DEFACTUM, marts 2016

Indholdsfortegnelse

1	Indledning	2
2	Læsevejledning og begrebsafklaring	4
3	Afsnittets resultat – et hurtigt overblik	7
4	Sammenligning af afsnittets resultat	11
	Overordnet tilfredshed	12
	Ventetid ved ankomst	14
	Personale	16
	Patientinvolvering	18
	Patientinvolvering (fortsat)	20
	Information	22
	Fejl.....	24
	Servicestandard	26
	Bilag 1: Kommentarsamling	29

1 Indledning

Patienternes oplevelser i den landsdækkende undersøgelse på det somatiske område omfatter tre delundersøgelser fordelt på patientgrupperne planlagt indlagt, akut indlagt og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

Formål

Formålet med LUP er at:

- Identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- Give input til at arbejde med kvalitetsforbedringer
- Kunne følge udviklingen i patienternes oplevelser og vurderinger systematisk over tid

Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enhed for Evaluering og Brugerinvolvering, der sammen med DEFACTUM i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af DEFACTUM. Den regionale del af undersøgelsen hos DEFACTUM har tilknyttet en faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra Strategisk Kvalitet.

Datagrundlag

Rapporteringen følger de organisatoriske enheder på hospitalerne med udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens BI-portal i samarbejde med hospitalerne.

Fra september til december 2015 blev afsnittets patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af indlæggelsen/besøget på afsnittet. Stikprøven blev udtrukket blandt planlagt og akut indlagte patienter fra 4.-31. august, 3.-30. september og 4.-31. oktober og blandt de ambulante patienter fra 18.-31. august, 17.-30. september og 18.-31. oktober i 2015.

Denne rapport bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Spørgeskemaer uddelt til patienter	149
Besvarelser fra patienter:	89
afsnittets svarprocent:	60%

Rapportering

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer DEFACTUM undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger elektronisk på DEFACTUMS hjemmeside www.defactum.dk/om-defactum/projektsite/lup-somatik/2015/.

Der er ikke udarbejdet rapporter for afsnit med færre end 15 besvarelser.

Sammenligning med sidste år

Rapporten sammenlignes med: AMK

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

Præsentationen af afsnittets resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet for den enkelte patientgruppe. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom der til sidst er resultatet af fem temaspørgsmål, som kun indgår i det aktuelle år.

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Opbygningen af læsevejledningen følger opbygningen i afsnitsrapporten. En beskrivelse af den anvendte metode indgår ikke i afsnitsrapporten, men ligger på DEFACTUMS hjemmeside <http://www.defactum.dk/om-DEFACTUM/projektsite/lup-somatik/2015/>, hvor spørgeskemaerne også er tilgængelige.

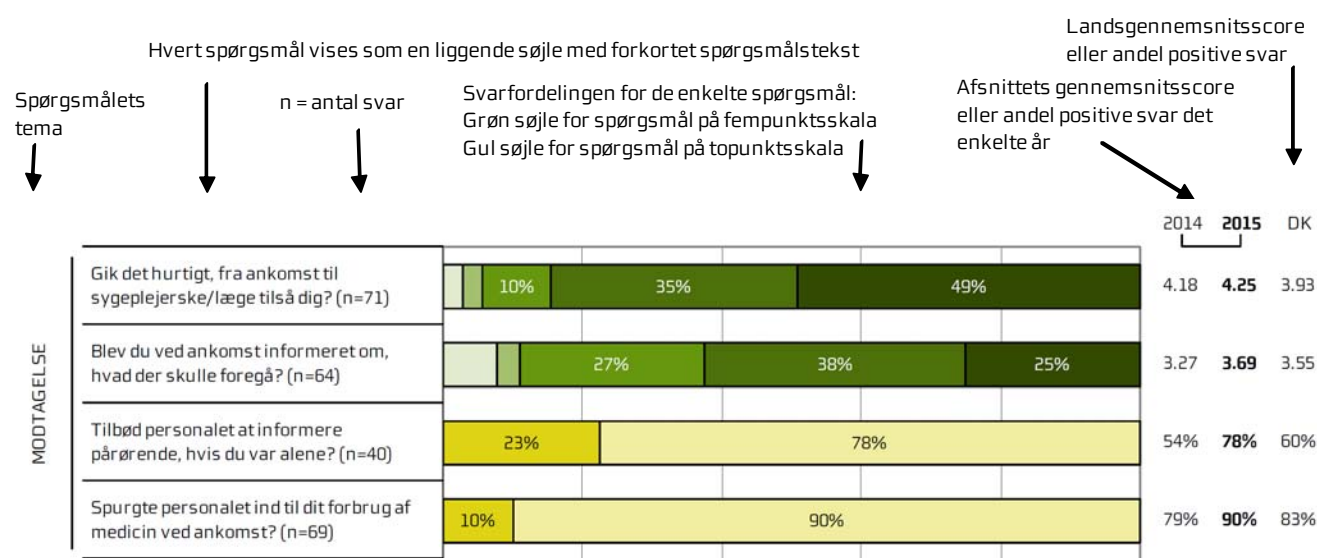
Skala og gennemsnitsscore

Langt de fleste spørgsmål er på en fempunktsskala, som går fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Enkelte spørgsmål er på topunktsskala med svarmulighederne "Ja" og "Nej". I figurerne kan søjlerne med spørgsmål på fempunktsskala have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne med ja/nej-spørgsmål vises med svarkategorierne "Ja" (lysegul) og "Nej" (mørkegul).

For spørgsmål på fempunktsskala udregnes en gennemsnitsscore på baggrund af svar i svarkategorierne "Slet ikke (1)", "I ringe grad (2)", "I nogen grad (3)", "I høj grad (4)" og "I meget høj grad (5)". Gennemsnitsscoren er det opsummerede tal, der bruges for hvert spørgsmål i de tilfælde, hvor spørgsmålene holdes op imod hinanden. Andelen af positive svar bruges tilsvarende for ja/nej-spørgsmål, da der ikke udregnes en gennemsnitsscore for denne type spørgsmål. Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Oversigtsfigur

Rapportens første figurtyper er oversigtsfigurerne (figur 1 og 2) i kapitel 3, der giver et hurtigt overblik over afsnittets resultater. I figurerne er spørgsmålene vist temavis og figurens indhold er illustreret her:



Figur og tabel til sammenligning af afsnittes resultater

Kapitel 4 sammenligner afsnittes resultater, og her er rapportens næste figurtype og tabel vist på en dobbeltside. Temafigurerne ligner oversigtsfigurerne, men indeholder kun spørgsmål, der vedrører temaet.

Figurens indhold er illustreret her:

Spørgsmålene vises som en liggende søjle med forkortet spørgsmålstekst

n = antal svar

Spørgsmålets svarfordeling



Tabellens indhold er illustreret her:

Den fulde tekst af de enkelte

Gennemsnitsscore for spørgsmål på fempunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Var personalet på afdelingen venligt og imødekommende?	4,44		4,42	

Spørgsmål	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med din indlæggelse?		82 %	89 %	

Andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala

Variationen i patientgruppens svar på for alle afsnit i Region Midtjylland. Afsnittets resultat er markeret med en sort prik.

Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på et spørgsmål, er ekskluderet fra analyserne på spørgsmålet. Flere af spørgsmålene indeholder en af følgende neutrale svarkategorier: "Ikke relevant for mig", "Det kan jeg ikke vurdere", "Det husker jeg ikke" eller "Ved ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

Dette kapitel giver et hurtigt overblik over svarfordelingen blandt afsnittets ambulante patienter.

I oversigtsfigurerne 1 og 2 er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Hvert spørgsmål vises som en liggende søjle

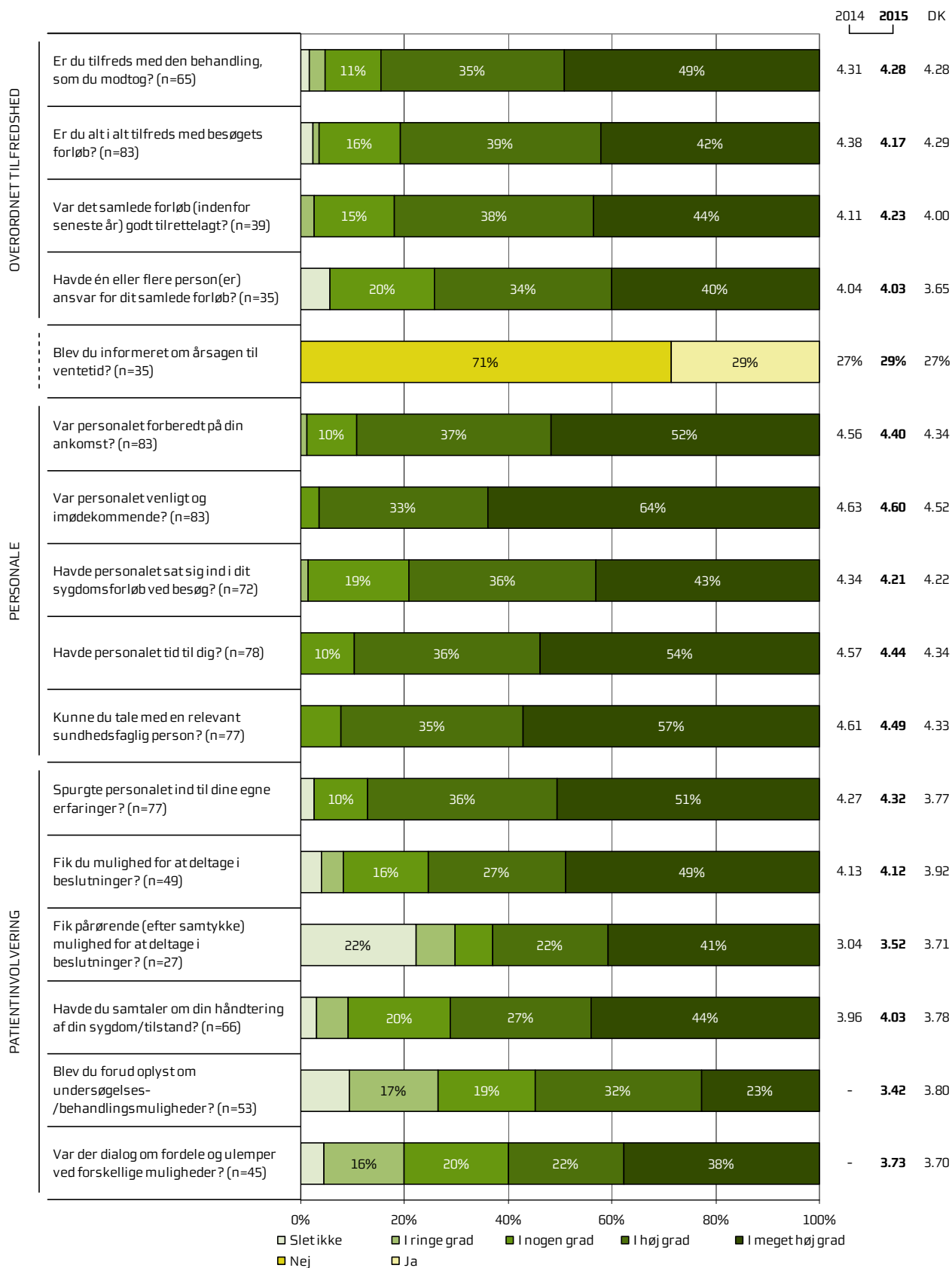
- med en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- som er grøn for spørgsmål på fempunktsskalaen og gul for spørgsmål på topunktsskalaen, og viser svarfordelingen for spørgsmålet.

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

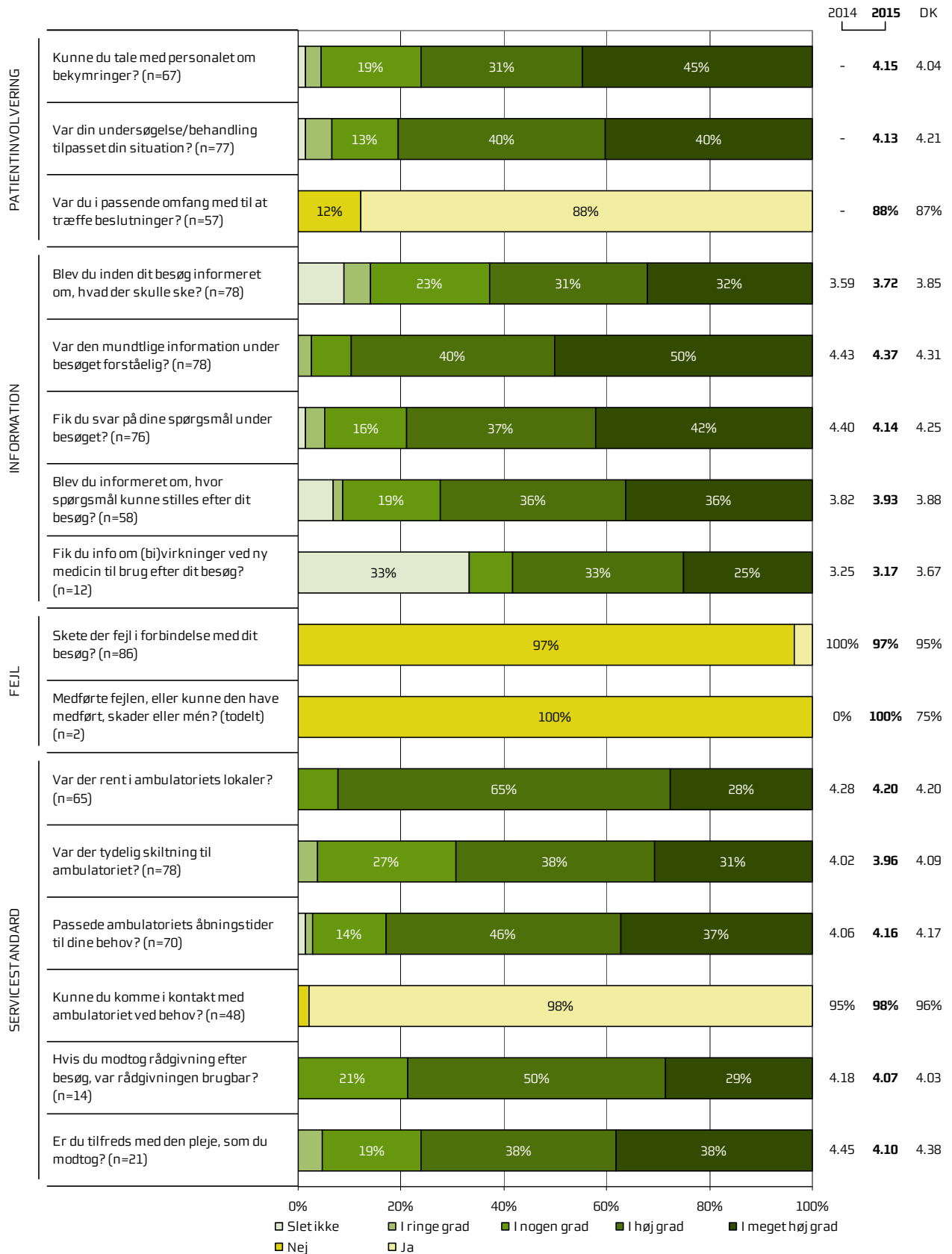
I figurerne kan søjlerne for spørgsmål på fempunktsskalaen have op til fem farver fra lys grøn til mørkegrøn, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjlerne for spørgsmål på topunktsskala har svarmulighederne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

Figur 1. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



Figur 2. Oversigt over fordelingen af patienternes svar på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

I dette kapitel præsenteres afsnittes resultater med et afsnit pr. tema. Fra i år er der op til fem tema-spørgsmål, som kun indgår i det aktuelle års rapportering. Temaspørgsmålene i år handler om patientinddragelse og indgår i afsnittet "Patientinvolvering".

Svarfordelingen for spørgsmålene inden for det enkelte tema vises i figurer på de venstre sider og i en tabel på de højre sider.

Venstre side

Figuren viser hvert spørgsmål som en liggende søjle med

- en forkortet spørgsmålstekst, der rummer essensen af spørgsmålet, efterfulgt af en parentes med antal svar
- svarfordelingen på spørgsmålene, inden for det pågældende tema.

Søjler med spørgsmål på fempunktsskala kan have op til fem farver fra lys grøn til mørk grøn i figuren, hvilket illustrerer svarkategorierne gående fra "Slet ikke (1)" til "I meget høj grad (5)". Søjler med spørgsmål på topunktsskala vises med svarkategorierne "Ja" (lysegult) og "Nej" (mørkegult). Et ja kan være et negativt eller et positivt svar, alt efter spørgsmålet der stilles patienten.

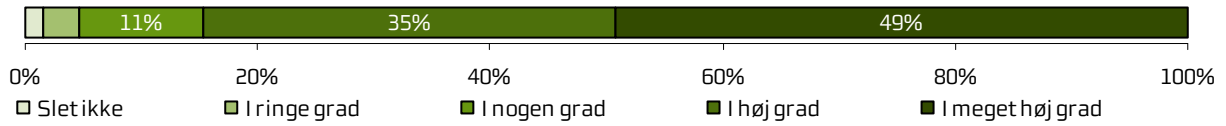
Højre side

Tabellen på de højre sider viser

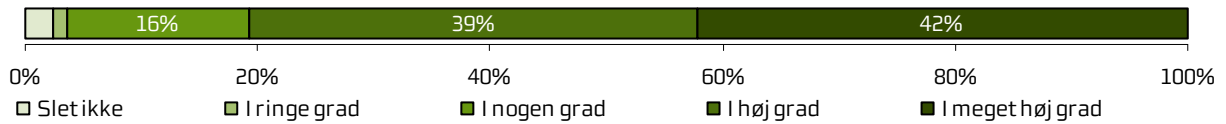
- den fulde tekst af de enkelte spørgsmål i det aktuelle tema
- spørgsmålenes gennemsnitsscore på afsnittet for spørgsmål på fempunktsskala eller andel af positive svar ved spørgsmål på topunktsskala
- landets gennemsnitsscore
- variationen i patientgruppens svar for alle afsnit i Region Midtjylland.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

Overordnet tilfredshed

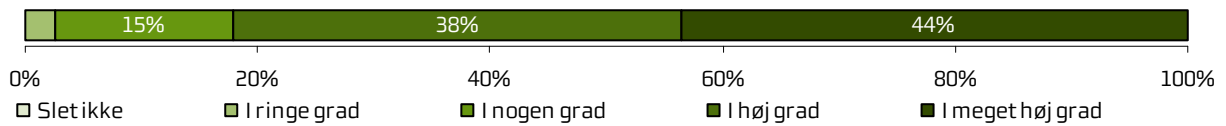
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog? (n=65)



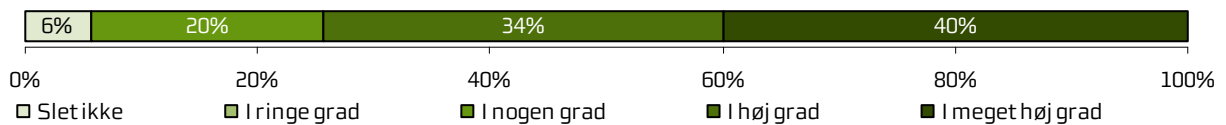
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb? (n=83)







Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt? (n=39)



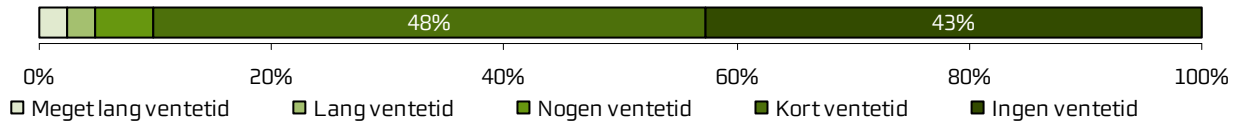
Havde én eller flere person(er) ansvar for dit samlede forløb? (n=35)



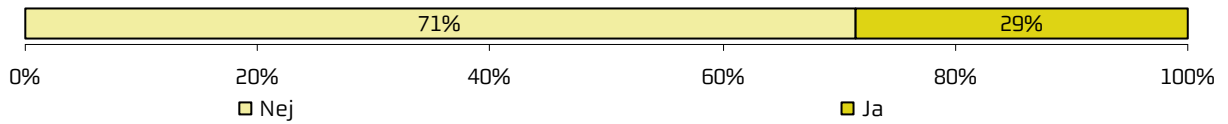
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Er du tilfreds med den behandling, som du modtog for din sygdom/tilstand?	4,28		4,28	
Er du alt i alt tilfreds med besøgets forløb?	4,17		4,29	
Var det samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg (indenfor det seneste år) godt tilrettelagt?	4,23		4	
Oplevede du, at én eller flere person(er) havde et særligt ansvar for dit samlede forløb af indlæggelser og/eller ambulante besøg?	4,03		3,65	

Ventetid ved ankomst

Var der ventetid, før du blev kaldt ind? (n=82)



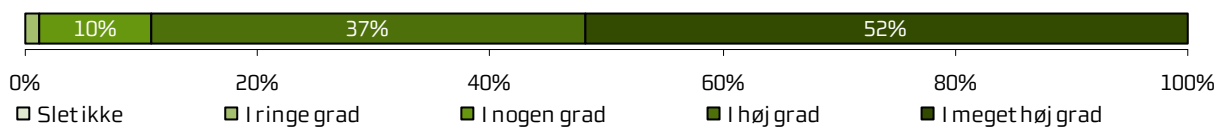
Blev du informeret om årsagen til ventetid? (n=35)



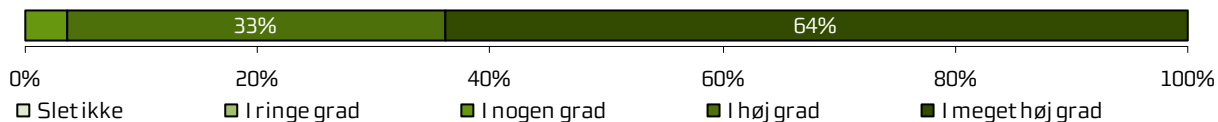
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der ventetid, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	4,26		3,98	
Blev du informeret om årsagen til ventetiden?		29 %	27 %	

Personale

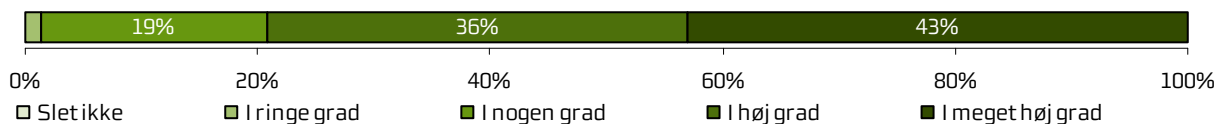
Var personalet forberedt på din ankomst? (n=83)



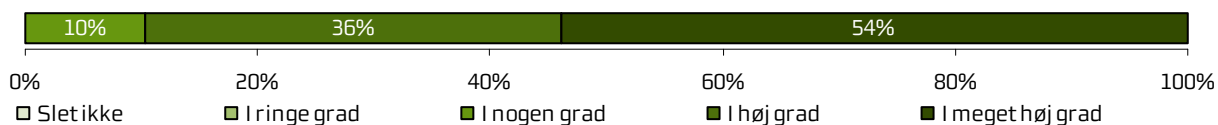
Var personalet venligt og imødekommende? (n=83)



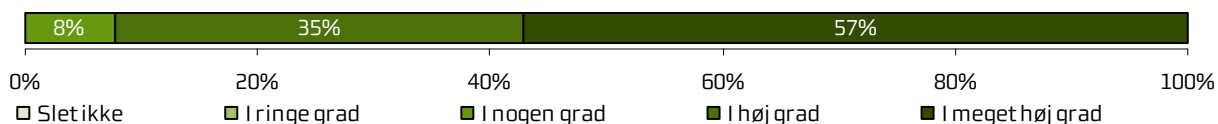
Havde personalet sats sig ind i dit sygdomsforløb ved besøg? (n=72)








Havde personalet tid til dig? (n=78)



Kunne du tale med en relevant sundhedsfaglig person? (n=77)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var personalet forberedt på din ankomst til ambulatoriet?	4,4		4,34	
Var personalet i ambulatoriet venligt og imødekommende?	4,6		4,52	
Havde personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved dit besøg?	4,21		4,22	
Havde personalet i ambulatoriet tid til dig?	4,44		4,34	
Var der mulighed for at tale med en relevant sundhedsfaglig person om din undersøgelse/behandling?	4,49		4,33	

Patientinvolvering

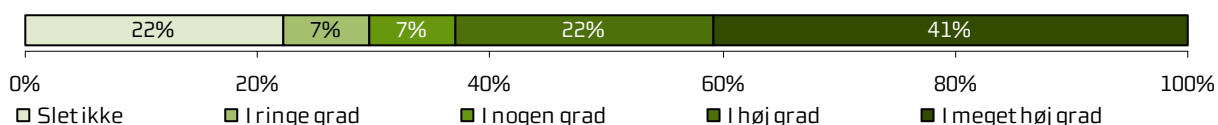
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer? (n=77)



Fik du mulighed for at deltage i beslutninger? (n=49)



Fik pårørende (efter samtykke) mulighed for at deltage i beslutninger? (n=27)



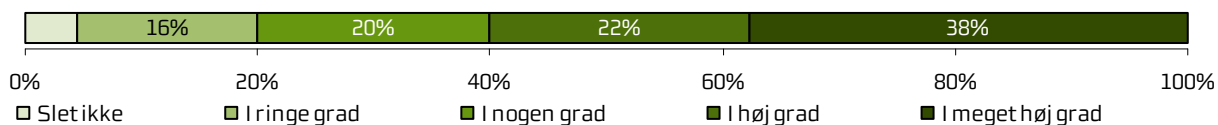
Havde du samtaler om din håndtering af din sygdom/tilstand? (n=66)



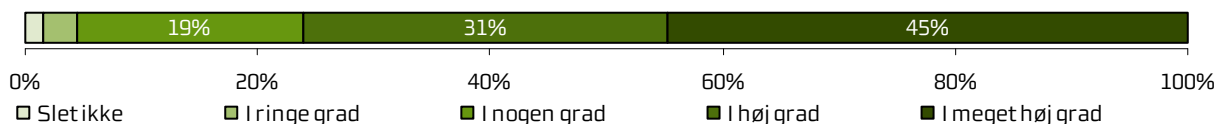
Blev du forud oplyst om undersøgelses-/behandlingsmuligheder? (n=53)



Var der dialog om fordele og ulemper ved forskellige muligheder? (n=45)



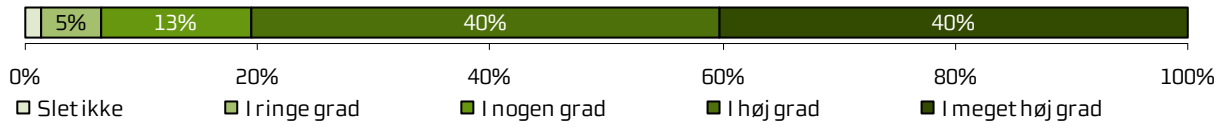
Kunne du tale med personalet om bekymringer? (n=67)



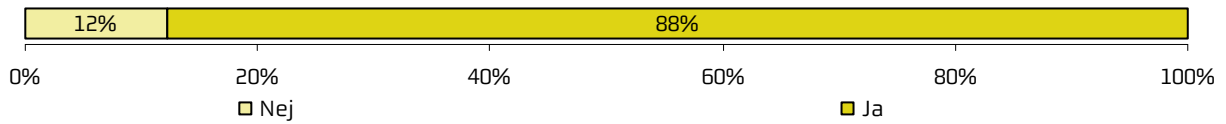
	Gennemsnits-score	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Spurgte personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?	4,32		3,77	
Gav personalet dig mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	4,12		3,92	
Gav personalet (efter dit samtykke) dine pårørende mulighed for at deltage i beslutninger om din undersøgelse/behandling?	3,52		3,71	
Havde du samtaler med personalet om, hvordan du bedst håndterer din sygdom/tilstand?	4,03		3,78	
Oplyste personalet dig om de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var, før du modtog din undersøgelse/behandling?	3,42		3,8	
Havde du en dialog med personalet om fordele og ulemper ved de undersøgelses-/behandlingsmuligheder, der var?	3,73		3,7	
Kunne du tale med personalet om bekymringer vedrørende din sygdom eller dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	4,15		4,04	

Patientinvolvering (fortsat)

Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation? (n=77)



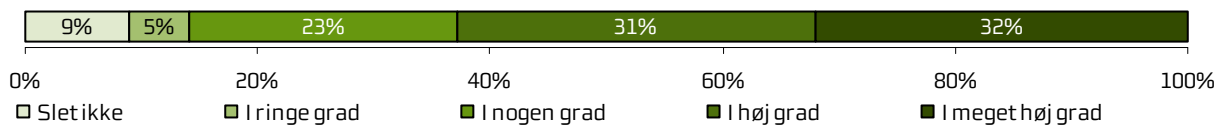
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger? (n=57)



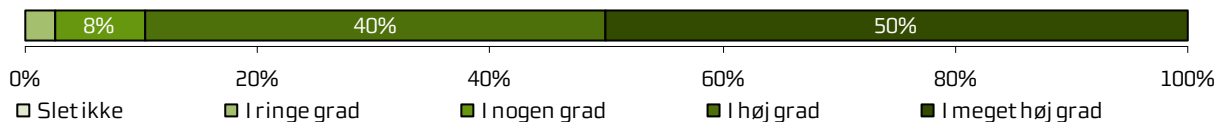
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Sort prik er eget resultat
Var din undersøgelse/behandling tilpasset din situation?	4,13		4,21	
Var du i passende omfang med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling?		88 %	87 %	

Information

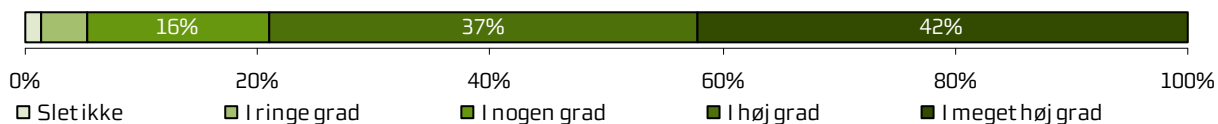
Blev du inden dit besøg informeret om, hvad der skulle ske? (n=78)



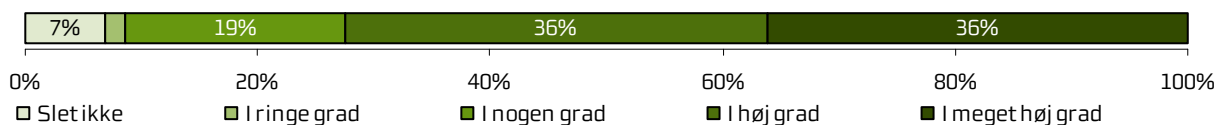
Var den mundtlige information under besøget forståelig? (n=78)



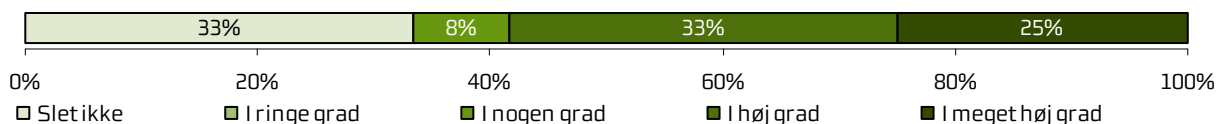
Fik du svar på dine spørgsmål under besøget? (n=76)



Blev du informeret om, hvor spørgsmål kunne stilles efter dit besøg? (n=58)



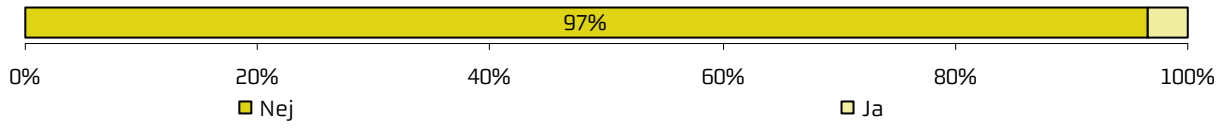
Fik du info om (bi)virkninger ved ny medicin til brug efter dit besøg? (n=12)



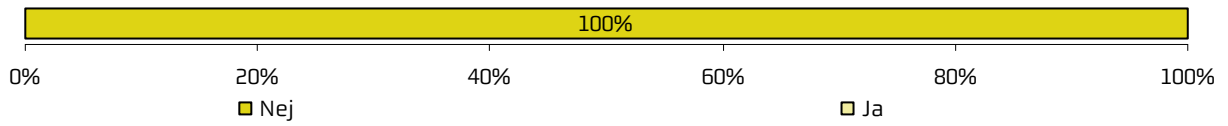
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var du inden dit besøg blevet informeret om, hvad der skulle ske under besøget?	3,72		3,85	
Var den mundtlige information, du fik under det ambulante besøg, forståelig?	4,37		4,31	
Fik du svar på de spørgsmål, du stillede ved det ambulante besøg?	4,14		4,25	
Blev du informeret om, hvor du kunne henvende dig med spørgsmål om din sygdom/tilstand og behandling efter dit besøg?	3,93		3,88	
Fik du information om virkninger og bivirkninger ved ny medicin, du skulle tage efter besøget?	3,17		3,67	

Fejl

Skete der fejl i forbindelse med dit besøg? (n=86)



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



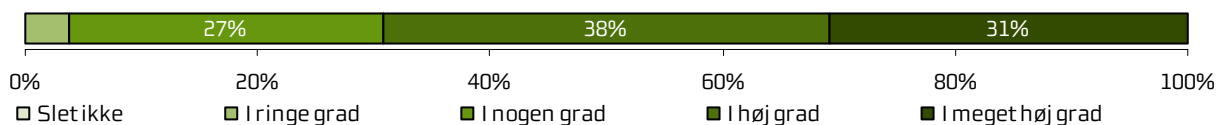
	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?		97 %	95 %	
Fik du skader eller mén af fejlen, eller kunne fejlen have medført skader eller mén efter din vurdering? (todelt)		100 %	75 %	

Servicestandard

Var der rent i ambulatoriets lokaler? (n=65)



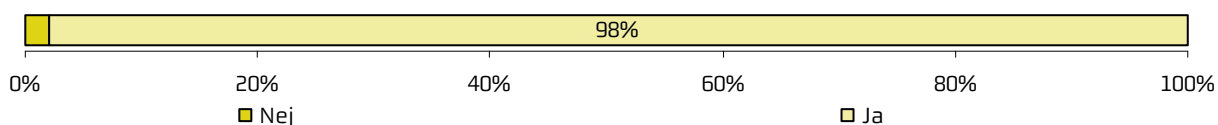
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet? (n=78)



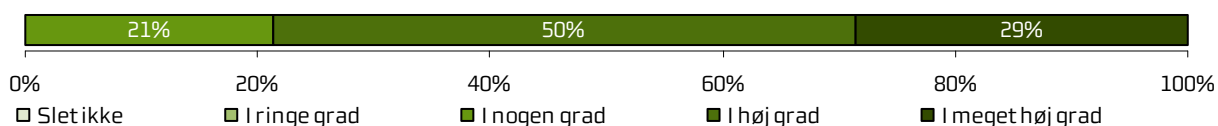
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov? (n=70)



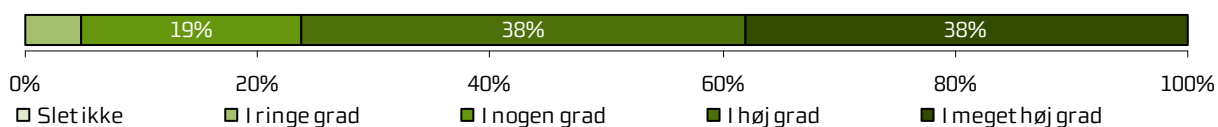
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov? (n=48)



Hvis du modtog rådgivning efter besøg, var rådgivningen brugbar? (n=14)



Er du tilfreds med den pleje, som du modtog? (n=21)



	Gennemsnitsscore	Andel positive svar	Hele landet	Øvrige afsnit i Region Midtjylland
				Sort prik er eget resultat
Var der rent i ambulatoriets lokaler?	4,2		4,2	
Var der tydelig skiltning til ambulatoriet på sygehuset (klinikken)?	3,96		4,09	
Passede ambulatoriets åbningstider til dine behov?	4,16		4,17	
Kunne du komme i kontakt med ambulatoriet ved behov?		98 %	96 %	
Hvis du efter dit besøg kontaktede ambulatoriet for rådgivning (fx telefonisk, e-mail), var rådgivningen da brugbar?	4,07		4,03	
Er du tilfreds med den pleje (omsorg, støtte, sygepleje mm.), som du modtog?	4,1		4,38	

Bilag 1 Kommentarsamling

Fordelingen af kommentarer fra patienter og hvad de handler om, bidrager til at give et billede af, hvad patienterne ønsker at supplere med til afsnittet, som fx ikke kan rummes i afkrydsningen i de lukkede spørgsmål. Præsentationen af afdelingens kommentarer følger afdelingens afsnit og herunder temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

Spørgeskemaet har fire åbne spørgsmål fordelt på temaerne "Ankomst/Modtagelse", "Information", "Fejl" og "Samlet indtryk", hvor patienterne kan indsætte deres kommentarer.

Nedenfor er de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret. Kun kommentarer som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

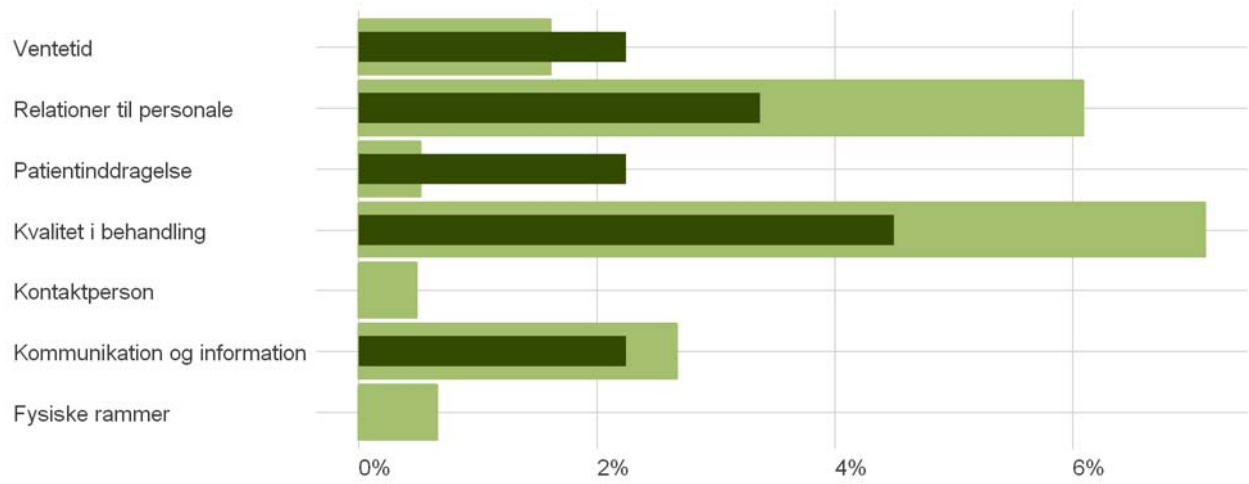
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kategorisering af kommentarer under 'Samlet indtryk'

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter kategorierne ventetid, kvalitet i behandling, relationer til personale/pleje, patientinddragelse, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer. Det giver et billede af, hvilke kategorier patienterne vælger at fremhæve ved at skrive en kommentar.

Andelen af afdelingens patienter, der har kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 3.

Figur 3. Afsnittets kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk". Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afsnits patienter er lysegrøn.



Afsnit

















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

ID	Kommentarer - Afsnit	Var det samlede forløb (indenfor seneste år) godt tilrettelagt?
11	Kortere ventetid.	I høj grad
3	Har ikke været indlagt eller undersøgt som sådan, men deltaget i stressforløb på Arbejdsmedicinsk Klinik, så de fleste spørgsmål var ikke relevante for mig.	I meget høj grad
8	Rigtigt godt.	I meget høj grad
10	Det var en god oplevelse at komme der og en virkelig rar samtale om et svært emne! Stor ros herfra. [Relationer til personale/Pleje]	I meget høj grad
16	Jeg har deltaget i [specifikt] forløb. Det har været rigtig godt, og jeg har været meget tilfreds med forløbet! Jeg har fået meget ud af det!	I meget høj grad
9	Reducere ventetiden. [Ventetid]	I nogen grad
24	Lang ventetid til scanning af skulder. [Ventetid]	I nogen grad
2	Jeg har generelt kun positive ting at ytre omkring Arbejdsmedicinsk Klinik. Man bliver mødt af venligt personale i receptionen, og man oplever en god stemning i klinikken. Der bliver hilst på af alle på gangen/venteværelset. Jeg har personligt og sygdomsmæssigt haft stort udbytte af mine besøg på Arbejdsmedicinsk Klinik! [Kvalitet i behandling]	I ringe grad
6	Det er lidt svært at svare på, da jeg ikke var på ambulatoriet, men følger et kursus på arbejdsmedicinsk klink, som foregår på patienthotellet.	Uoplyst
12	God oplevelse.	Uoplyst
13	Hun havde mange gode råd, psykologen, men det var ligesom om, at der var en max kvote på, hvor meget hun havde at give. Sidste møde sluttede lynhurtigt. Fik følelsen af, at hun blev irriteret på mig/ikke gad mig mere, fordi stressen var blusset op igen. Det kan jeg jo ikke gøre for, og det er jo nemt bare at slynge råd ud. Hvis man føler, at ens verden er ved at bryde sammen, så er overskuddet der ikke altid til at fuldføre dem. Dog var de råd, som jeg fik, gode og brugbare, når jeg fik overskuddet til at bruge dem. Jeg kunne godt have brugt noget efterforløb. Noget, hvor man ikke bare blev efterladt for sig selv, og hvor eneste mulighed for at klare sig var at sygemelde sig igen. Jeg kunne godt have tænkt mig at møde andre i samme situation, og dele råd og erfaringer, at få rådene på skrift sammen med en opskrift til, hvordan man udfører dem. For jeg glemte nogle gange rådene, fordi mit hoved var ved at sprænge, og så følte jeg, at hun blev irriteret på mig, for hun havde jo givet mig det råd, ved første besøg, om at styre tankemylderet. Og det er bare lettere sagt end gjort, lige at huske alle de råd man har fået, når hovedet er stået af. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje, Patientinddragelse]	Uoplyst
14	Jeg synes, at psykolog NN var helt fantastisk til at sætte sig ind i min problematik og være konstruktiv og konkret omkring den. Desværre kunne systemet ikke tilbyde mig yderlige hjælp, men den ene samtale satte jeg meget stor pris på. [Kvalitet i behandling]	Uoplyst

-  17 Jeg kan godt ærgre mig over, at jeg kun kunne få hjælp, når jeg havde arbejde. Jeg har gået rundt i en slags døs, siden jeg fik min sygdom [for nogle år siden], og alligevel fortsat mit arbejde så godt jeg kunne (gid jeg havde kendt til den mulige hjælp, mens jeg stadig havde mit job). Nu er jeg så blevet fyret på grund af min sygdom, som på en måde bliver anerkendt og på en måde ikke. Jeg føler, at jeg hele tiden skal klare mig selv, og ordne og gøre en masse ting, som er svære for mig. Jeg har haft et arbejde hele tiden, og er gået for meget op i det, så jeg har haft svært ved at lægge det fra mig, når jeg kom hjem. Det er vel noget af det, som har gjort mig syg. (Samtidig har jeg været den pæne pige, som ikke har fået sagt fra, når jeg ikke kunne rumme mere). Jeg syntes rigtigt godt om min snak med Psykologen (NN), men ingen synes om at blive afvist, og selv skulle klare noget, som er svært. Derfor er jeg ked af det, og føler mig som en slags kastebold. Jeg havde håbet på at få noget hjælp, som virkelig gjorde mig rask, så jeg kunne komme i gang med et andet arbejde. (Jeg har brug for nogle stressredskaber, så jeg kan komme videre i mit liv). Hun var rar at tale med, og forsøgte at give mig et par gode råd vedrørende min sygdom.
[Kvalitet i behandling, Relationer til personale/Pleje] Uoplyst
-  19 Jeg syntes, der var en skidt kommunikation mellem lægen og jeg. Hun hørte ikke efter, hvad jeg fortalte, havde meget travlt med at spørge ind til min levestil, vægt og højde (hvad jeg ikke kan se vedkommer en dårlig skulder), frem for at høre på, hvad jeg havde at fortælle om, hvordan mit arbejdsliv er i dagligdagen. Hun spurgte ind til min fysiske aktivitet, hvortil jeg fortæller, at jeg i mange år har været aktiv i træningscenter med løb og styrketræning efter råd fra fysioterapeut, men nu ikke kan løbe mere, da det giver nakke- og skuldersmerter. Vi har en snak frem og tilbage om opbygning af skulder/sener osv. (en god forklaring, giver hun der). Jeg bliver undersøgt og får målt blodtryk, hvortil jeg får at vide, at jeg har mange år fremover som frisør, hvis hun skal sige noget derom, da jeg jo ikke er stiv i kroppen og har god bevægelse. Hun slutter besøget af med at sige, at hun synes, jeg skal løbe hver morgen med god sving i armene. Hvis jeg kan få tid til det vil det helt sikkert være godt for mig, og jeg vil få gode skuldre igen. Jeg må sige, at jeg blev målløs, og ikke fik sagt noget imod hendes forslag, men opgav at forsvare mig og mine skuldersmerter, med den tanke i hovedet, at DAMEN hører jo overhovedet ikke, hvad jeg siger. Det er rystende, at en dame som hende er med til at afgøre folks fremtid, synes jeg.
[Kommunikation og information, Patientinddragelse] Uoplyst
-  20 OK. Uoplyst
-  23 Psykologen var så venlig at have to samtaler med mig, selvom hun egentlig ikke måtte, da jeg var i behandling hos en anden psykolog []. Uoplyst

Afsnit

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

ID	Kommentarer - Afsnit	Var personalet forberedt på din ankomst?
 9	At man venter [mange] timer.	I høj grad
 17	Det var ca. ti minutter eller femten, og det var ikke træls eller irriterende at vente så kort tid. Det er i orden.	I høj grad
 21	Det er også rart lige at sidde lidt og falde til ro, inden man bliver kaldt ind.	I høj grad
 6	Jeg oplever, at hele kursusforløbet er vel tilrettelagt og, at jeg er meget velkommen.	I meget høj grad
 7	Jeg var fuldt ud tilfreds både med modtagelsen og selve samtalen.	I meget høj grad
 8	Kan ikke se, det kan blive bedre.	I meget høj grad
 11	Det var fint, så ikke forslag til forbedringer herfra.	I meget høj grad
 12	Jeg ved ikke om skemaet er relevant. Går i gruppe MARS.	I meget høj grad
 15	Jeg har ikke noget tilføje.	I meget høj grad
 18	Jeg blev modtaget Rigtig godt. Men parkering er meget ringe. Der alt for små båse.	I meget høj grad
 20	Meget god modtagelse.	I meget høj grad
 22	Venlig modtagelse.	I meget høj grad
 5	Det var en speciel situation, da jeg deltog i stressforløbet, Arbejdsmedicinsk Klinik. Så vi sad i mødelokalet og ventede til NN nåede frem. Blot en smule forsinket.	I nogen grad
 13	Der var mange måneders ventetid, fra man blev henvist, til man fik en tid.	I nogen grad
 1	Jeg er deltager i en stresshåndteringsgruppe og bliver derfor ikke som sådan modtaget.	Ikke relevant for mig
 25	Jeg mødte ikke i ambulatoriet, men til MARS gruppeforløb.	Ikke relevant for mig




Afsnit

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

ID	Kommentarer - Afsnit	Var den mundtlige information under besøget forståelig?
✎ 13	Jeg følte mig meget efterladt efter de fire samtaler, og sidste samtale, som var afslutningssamtalen, virkede det til, at hun havde travlt med at få mig afsluttet på ingen tid på trods af, at jeg følte, at mit stress var blusset helt op igen. Ingen råd om at kunne komme i en gruppe, eller hvad jeg nu kunne gøre, bare at jeg skulle huske på de tidligere råd, hun havde givet mig og øve mig i dem fortsat. Det sluttede af med, at jeg skulle nævne de tre redskaber/råd, som jeg havde fået af hende, som jeg fandt mest brugbare og det var godt, men jeg kunne godt have brugt en opsummering af alle rådene, for når man er stresset, så er hukommelsen elendig, og jeg har problemer med at huske de råd, hun gav mig løbende. Så noget mere på skrift ville også være godt. Øvelserne på skrift.	I høj grad
✎ 5	Det har været et super godt forløb.	I meget høj grad
✎ 8	Manglede ingenting.	I meget høj grad
✎ 20	Ingen mangler.	I meget høj grad
✎ 23	Jeg blev ved ankomst orienteret om, at min chef egentlig ikke kunne henvise mig. Jeg synes henvisningen skulle være sendt retur til min chef, i stedet for, at jeg skulle have den information, ved ankomst.	I meget høj grad
✎ 21	Jeg har fået konstateret asbestpletter på mine lunger []. Ingen har fortalt mig noget om mit videre forløb, eller om jeg bare skal gå og vente på og dø.	I ringe grad
✎ 12	Det har været en positiv oplevelse at deltage i gruppesession på Arbejdsmedicinsk.	Ikke relevant for mig

Afsnit

Beskriv den eller de fejl du oplevede

ID	Kommentarer - Afsnit	Skete der fejl i forbindelse med dit besøg?
 2	I forbindelse med mit aktuelle forløb skulle jeg have en aftale med socialrådgiveren. Jeg modtager en SMS [i weekenden], og undrede mig over denne, da jeg ikke havde fået en reel indkaldelse eller opkald omkring denne aftale. Jeg ringede til Arbejdsmedicinsk klinik [et par dage senere], og fik at vide, at aftalen var booket, og besked herom var sendt til mig. Jeg møder selvfølgelig op til den planlagte tid [], men modtager først den "rigtige" indkaldelse pr. brev 9 dage efter, selvom det af poststempellet fremgår, at brevet er sendt som A-post. Måske man skal prøve at ringe til patienten, når tiden er meget tæt på i forhold til bookingtidspunktet og tillige påpege over for Post Danmark, at deres A-post ikke lige er helt A-post. Jeg arbejder selv [i sundheds-væsnen], og oplever ofte, at breve er meget forsinkede i forhold til forventet leveringstid.	Ja
 4	Jeg var tidligere til undersøgelse ved en læge i juni, og efterfølgende skulle læge NN vurdere på baggrund af lægens udmærkede beskrivelser. Læge NN skrev en opsamling med flere fejl i, og mit tidligere udtalte ønske om at deltage i et MARS-forløb blev afvist. Jeg tog derfor selv kontakt til ambulatoriet igen og fik en samtale med en visiterende psykolog og fik mulighed for at forklare mit ønske. Det vil sige, jeg blev taget alvorligt, da jeg ringede igen og blev kaldt til samtale.	Ja
 23	[Det var] min chef/leder, der henviste mig. Det skulle have været min egen læge. Hvis jeg havde været ved egen læge, var jeg formodentlig blevet gjort opmærksom på, at jeg ikke kunne have to psykologer på samme tid, selvom det handlede om to forskellige ting: familien og mit arbejdspress.	Ja

