

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2010

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

Arbejdsmedicinsk Klinik
Arbejdsmedicinsk Afdeling
Århus Sygehus



01-04-2011

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2010 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 16.249 indlagte og 31.661 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på Center for Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

Center for Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 87 28 49 11

Center.kvalitetsudvikling@stab.rm.dk

© Center for Kvalitetsudvikling, 2011

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
	Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet	12
	Personale	14
	Undersøgelses-/behandlingsforløb	16
	Information.....	18
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet.....	20
	Hospitalets eget spørgsmål	22
	Bilag 1: Kommentarsamling	23

1 Indledning

I november 2010 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 23. august til 3. oktober. 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 Center for Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Center for 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, men er i samarbejde med hospitalerne tilpasset organiseringen på hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 23. august-3. oktober 2010. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	103
Besvarelser fra afsnittets patienter:	62
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 test 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 eller har afgivet flere svar, er 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).

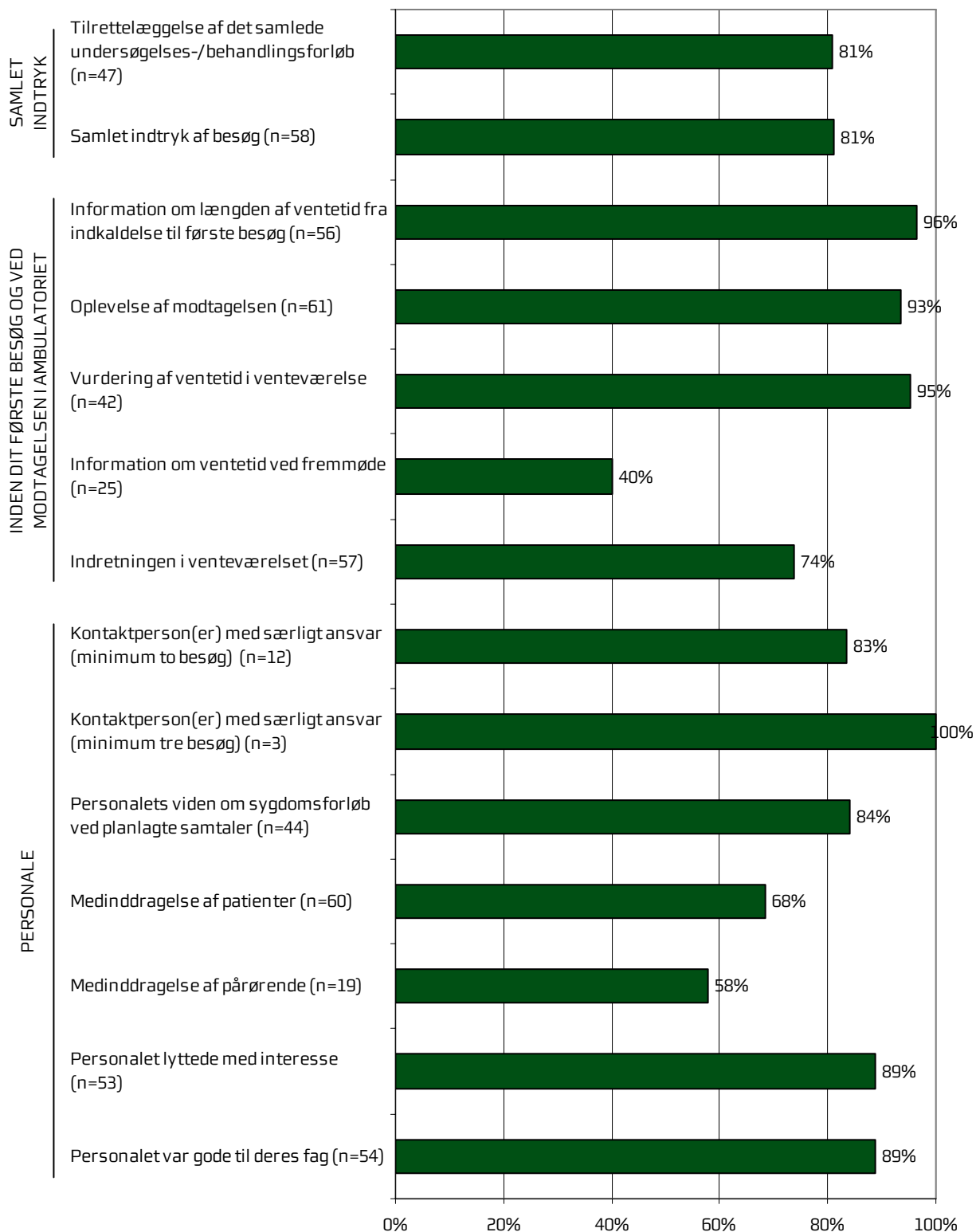
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

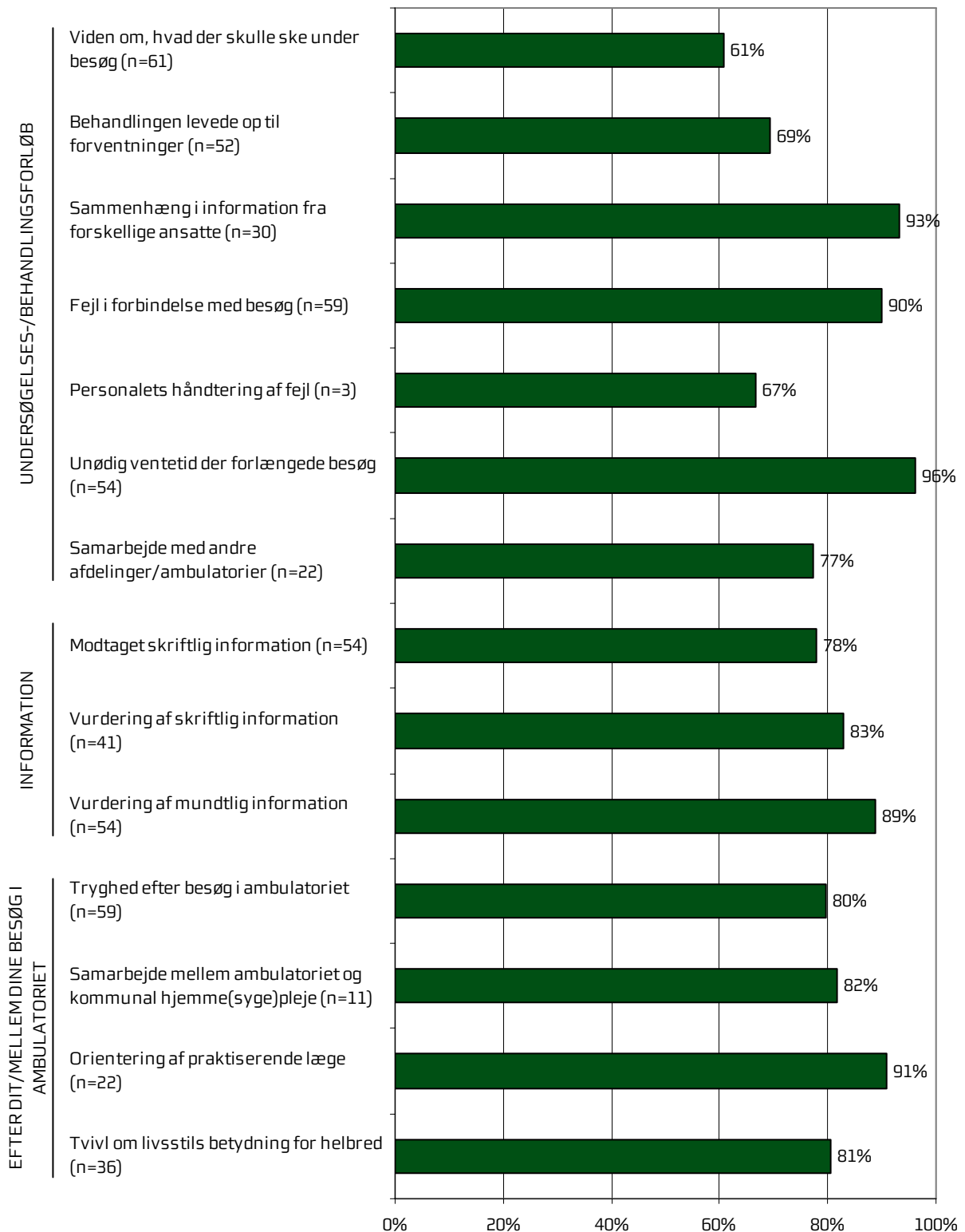
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 2009 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2010. 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 2010 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 på de spørgsmål, der er sammenlignelige i de to undersøgelser
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2010
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2010.

I sammenligningen med afsnittets resultat i 2009 sammenlignes afsnittets resultat med svarene fra de patienter, der i 2009 besøgte: Arbejdsmedicinsk Klinik

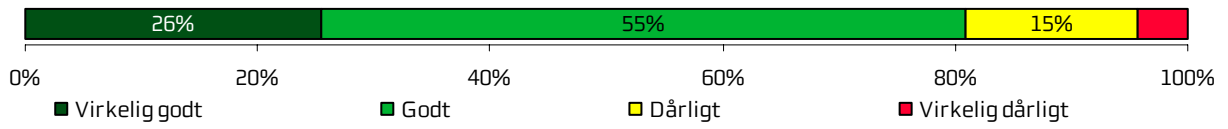
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

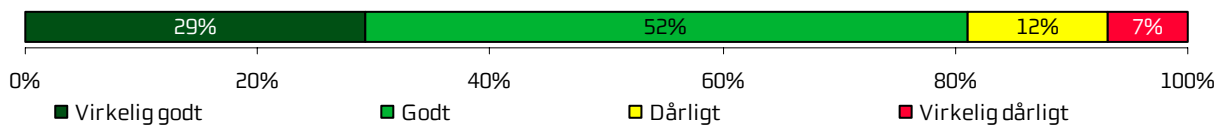
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2010 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2010 er signifikanstestet med Fisher's exact test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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=47)



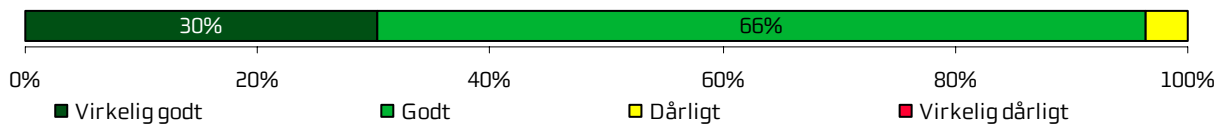
Samlet indtryk af besøg (n=58)



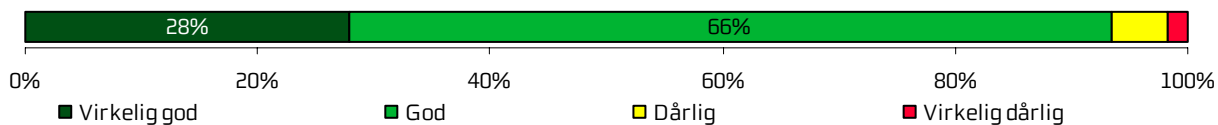
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?		81 %	91 %	100 % *	86 %	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?		81 %	96 % *	100 % *	88 %	97 % *

Inden dit første besøg og ved modtagelsen i ambulatoriet

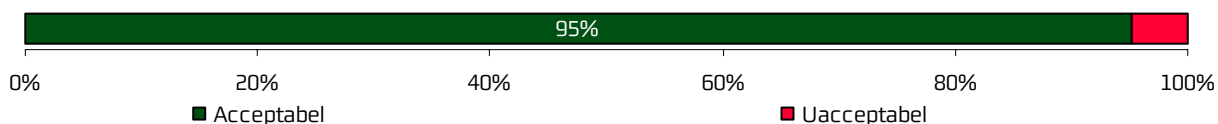
Information om længden af ventetid fra indkaldelse til første besøg (n=56)



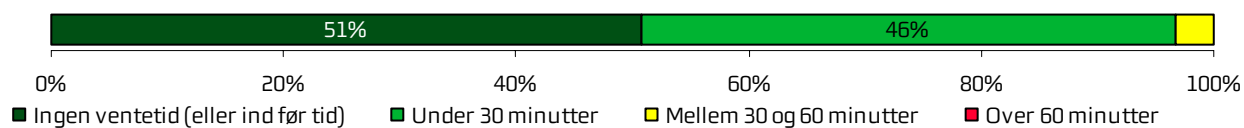
Oplevelse af modtagelsen (n=61)



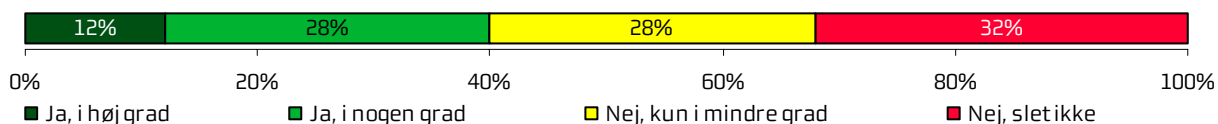
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=42)



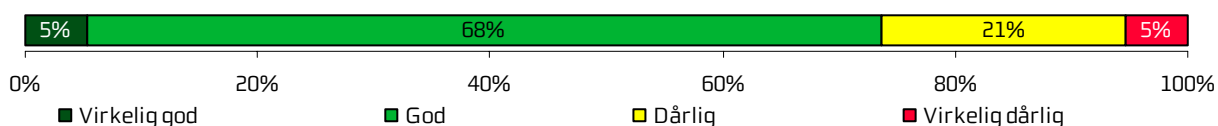
Længde af ventetid i venteværelse (n=61)



Information om ventetid ved fremmøde (n=25)



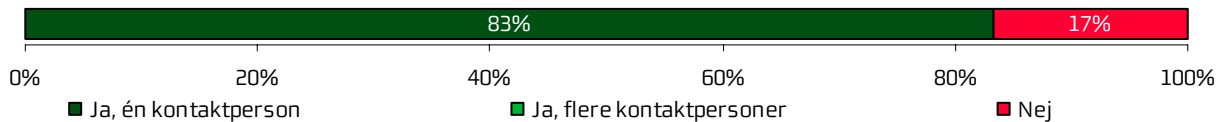
Indretningen i venteværelset (n=57)



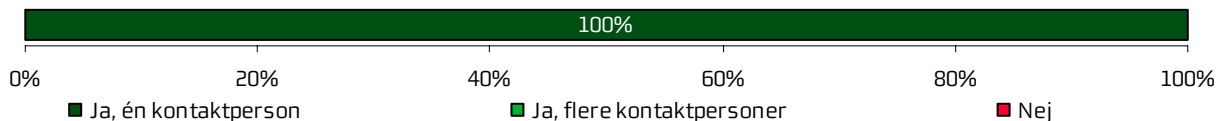
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet informerede dig om ventetiden, fra du blev indkaldt til ambulantly undersøgelse/ behandling til dit første besøg i ambulatoriet?		96 %	-	100 %	82 % *	93 %
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?		93 %	96 %	100 % *	93 %	98 %
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		95 %	-	100 %	80 % *	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?		40 %	53 %	83 % *	26 %	45 %
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?		74 %	61 %	96 % *	59 %	79 %

Personale

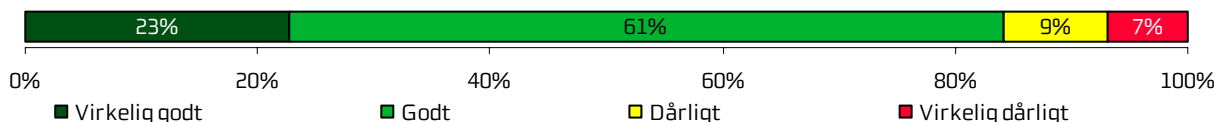
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=12)



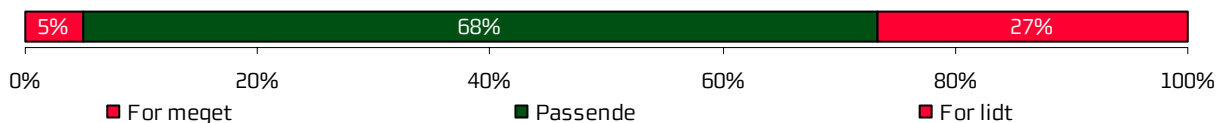
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=3)



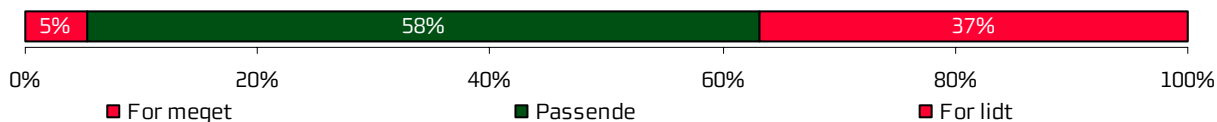
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=44)



Medinddragelse af patienter (n=60)



Medinddragelse af pårørende (n=19)



Personalet lyttede med interesse (n=53)



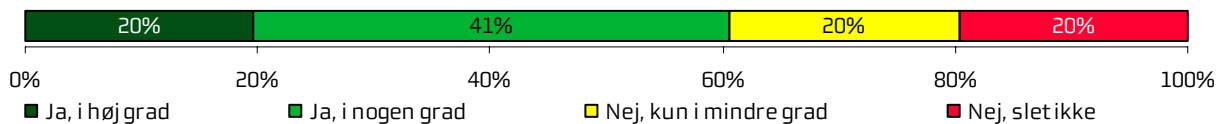
Personalet var gode til deres fag (n=54)



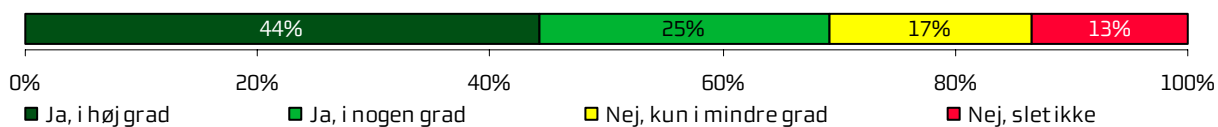
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)		83 %	85 %	96 %	55 %	77 %
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)		100 %	-	96 %	59 %	78 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?		84 %	86 %	100 % *	81 %	92 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		68 %	92 % *	100 % *	85 % *	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		58 %	91 %	96 % *	73 %	90 % *
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?		89 %	94 %	100 % *	88 %	96 % *
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?		89 %	96 %	100 % *	89 %	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

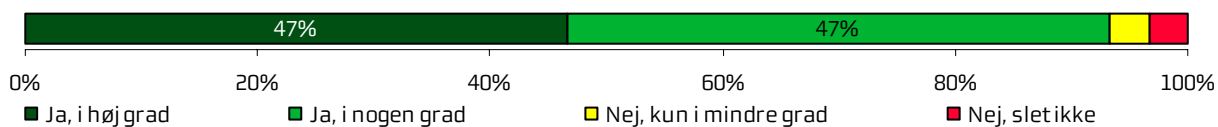
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=61)



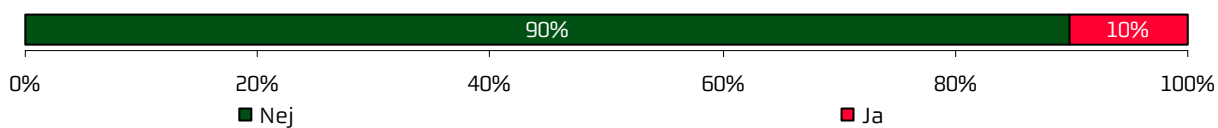
Behandlingen levede op til forventninger (n=52)



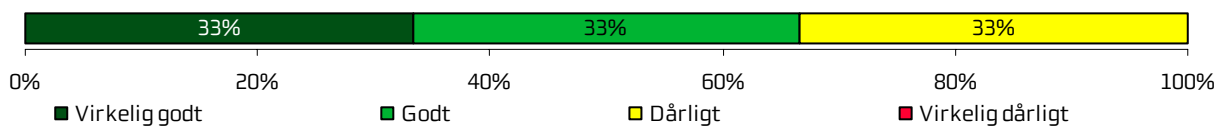
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=30)



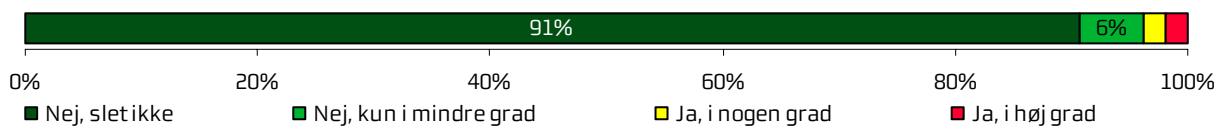
Fejl i forbindelse med besøg (n=59)



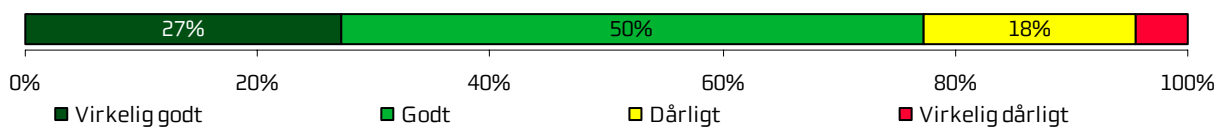
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=54)



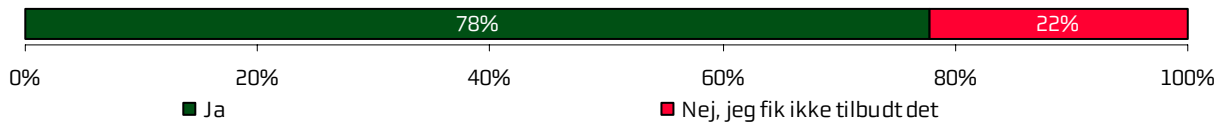
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=22)



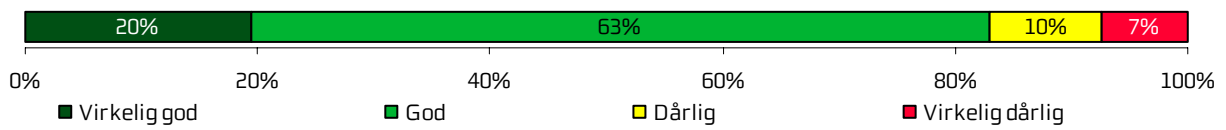
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?		61 %	72 %	100 % *	73 %	89 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?		69 %	83 %	100 % *	77 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?		93 %	90 %	100 %	87 %	93 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		90 %	-	100 % *	85 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?		67 %	-	92 %	47 %	70 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?		96 %	95 %	99 %	71 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?		77 %	82 %	100 % *	78 %	92 % *

Information

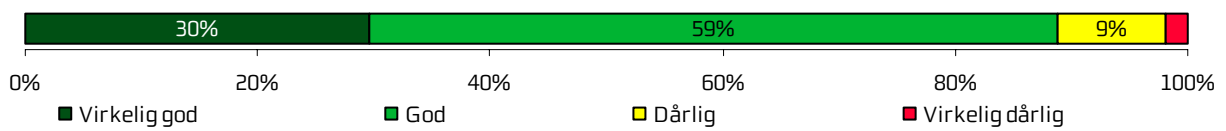
Modtaget skriftlig information (n=54)



Vurdering af skriftlig information (n=41)



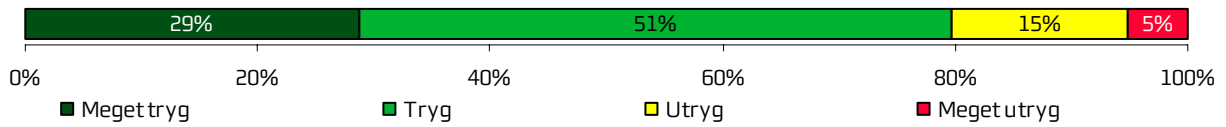
Vurdering af mundtlig information (n=54)



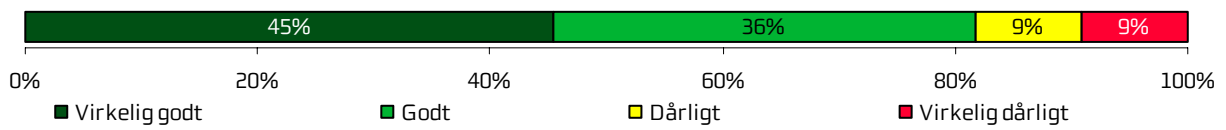
	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?		78 %	-	91 % *	47 % *	68 %
Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet?		83 %	92 %	100 % *	91 %	97 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?		89 %	96 %	100 % *	88 %	96 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

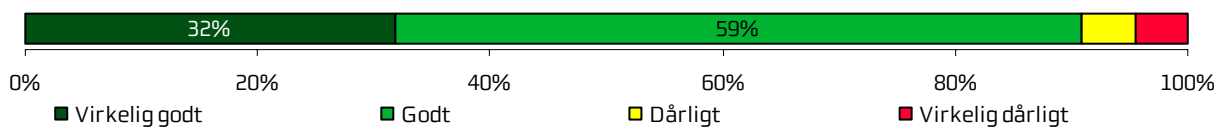
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=59)



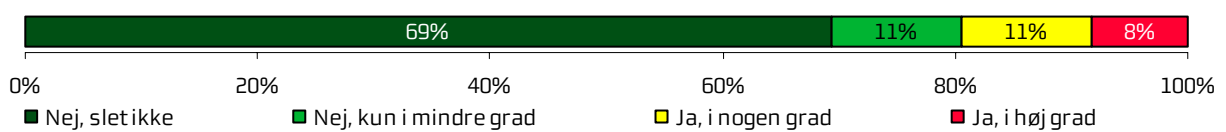
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=11)



Orientering af praktiserende læge (n=22)



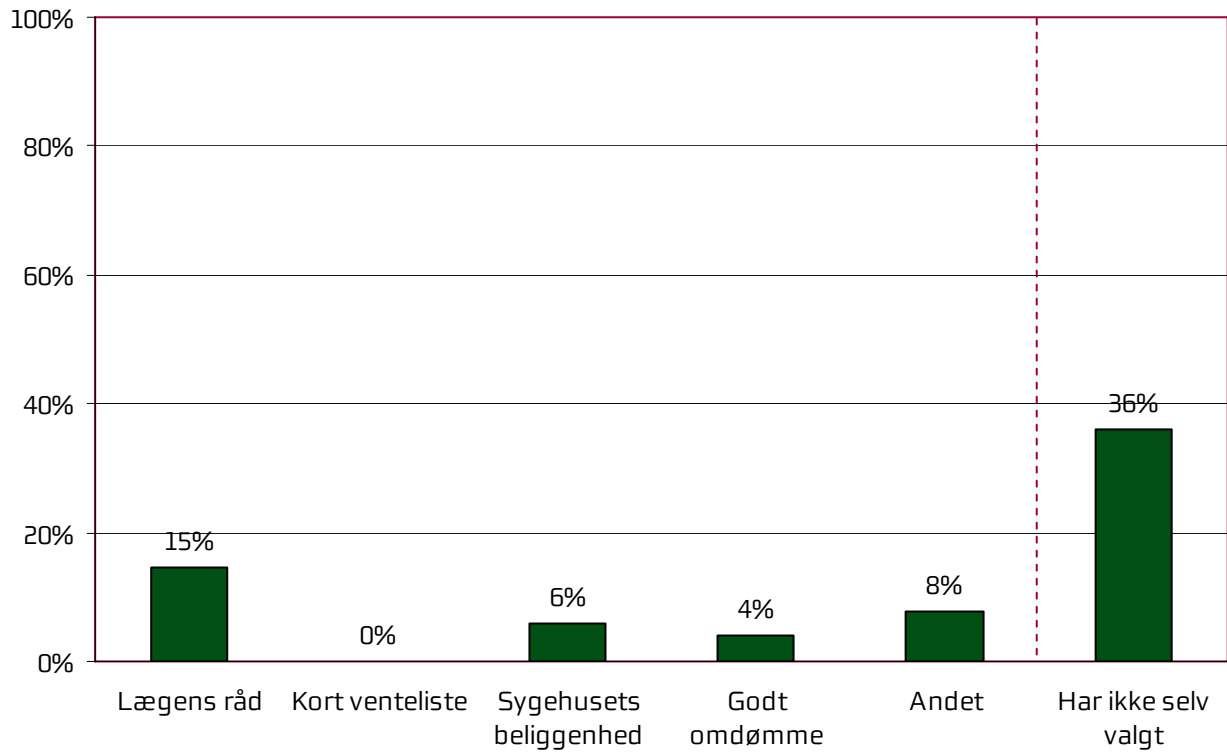
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=36)



	2011	2010	2009	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?		80 %	84 %	100 % *	85 %	93 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		82 %	100 %	100 % *	75 %	91 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?		91 %	92 %	100 %	69 %	87 %
Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred?		81 %	73 %	87 %	56 % *	73 %

Hospitalets eget spørgsmål

Hvorfor valgte du at blive behandlet på Århus Sygehus? (Sæt eventuelt flere kryds)



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.

Arbejdsmedicinsk Klinik, Arbejdsmedicinsk Afdeling, Århus Sygehus









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

ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik	Samlet indtryk
5	Ingen kritikpunkter af ambulatoriet og Århus Sygehus. Men: den måde hele forløbet af skadesanmeldelsen har foregået på, har virket som en lang cirkusforestilling.	Dårligt
6	Jeg synes, I skal indføre en egentlig behandling for stress og tilbyde den til patienterne!	Virkelig godt
8	Undersøgelsen gik meget hurtigt, og jeg havde en følelse af, at jeg helst skulle ud af døren, inden jeg var kommet ind. Det var min fornemmelse, at der var truffet en afgørelse, inden jeg kom. Så det håber jeg bestemt ikke, at jeg skal opleve igen.	Dårligt
9	Jeg vil foreslå, at de skemaer, der bruges til stresshåndteringskurser, bliver lagt ud på nettet, således at man kan printe dem ud til senere brug.	Virkelig godt
10	Jeg har vist rost jer en god del nu :-). Jeg kommer lidt langvejs fra og kunne nogle gange godt have tænkt mig en kop kaffe/te ved samtaler. Ville (ydermere) signalere "velkommen" og få nogle til at slappe af som sidegevinst! :-). P.S. FEDE sort/hvid billeder! Kunne godt tematisk "dyrkes" lidt mere!	Virkelig godt
11	Når man kommer med arbejdsrelateret stress, fungerer det godt. Der var med det samme et tilbud, der kunne bruges. MARS samt psykologsamtaler.	Intet svar
14	Kunne godt have brugt og havde behov for i hvert fald to samtaler under min sygemelding.	Godt
15	Jeg blev interviewet i cirka én time []. Denne samtale var god og effektiv.	Godt
16	Jeg blev behandlet pænt - smilende læge - men jeg føler ikke, jeg fik, hvad jeg søgte. Det er måske for tidligt i mit forløb, jeg har henvendt mig, men nu er det gjort.	Det kan jeg ikke vurdere
18	Jeg har en meget stor ros til personalet og lægerne, NN. NN, der arbejder på arbejdsklinik (Århus Sygehus) for en fantastisk god modtagelse/samtale, jeg har fået hver gang, jeg har været til undersøgelse. Altid imødekommende og har fået en fantastisk flot behandling og meget tid til mine undersøgelser/samtaler. Endnu engang tak.	Godt
20	Der er for lang ventetid. Fik en læge, der ikke talte "godt" dansk. Det er svært for en, som ikke har "sprogøre".	Dårligt
22	Bedre fysisk undersøgelse og mindre snak. Mindre envejskommunikation - fra læge til patient. Lægens stiller spørgsmål og du besvarer kun spørgsmålet og ikke andet. Det har givet mig en dårlig erfaring.	Dårligt
24	Jeg havde forventet flere undersøgelser for min tinnitus.	Det kan jeg ikke vurdere
26	Det var meget svært at forstå pågældende, jeg var inde hos [for at] forklare mit gamle job.	Godt

-  27 Manglende information om, at der sidder en medhørende uden forklaring. Det kan jeg ikke vurdere
-  28 Man føler lidt, man gør noget meget ilde set, hvis man kontakter afdelingen uopfordret med spørgsmål eller ændringer. Jeg fik i hvert fald en følelse i en telefonsamtale af, at jeg trængte mig på og forstyrrede en meget travl hverdag. Godt
-  31 Det kan jeg ikke, for jeg bliver i dårligt humør ved at tænke på mit "besøg". Det kan jeg ikke vurdere








Arbejdsmedicinsk Klinik, Arbejdsmedicinsk Afdeling, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til forløbet inden dit første besøg i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik	Samlet indtryk
	2	Jeg fik en meget personlig behandling.	Virkelig godt
	7	De var rigtig hurtige til at give besked, men ventetiden til selve behandlingen/samtalen var dårlig.	Dårligt
	10	:-) Udviser troværdighed i forhold til kontinuitet.	Virkelig godt
	12	Føler, der hersker en god atmosfære og [man] føler sig afslappet i behagelige omgivelser.	Godt
	13	Jeg var faktisk meget positivt overrasket over, at det gik så hurtigt.	Virkelig godt
	24	Afbud gives for sent. [I efteråret] havde jeg en tid kl. 13. Jeg fik afbud, da jeg var taget [fra mit hjem]. Jeg har mistet en arbejdsdag og 200 kr. for billet. Jeg har fået afslag om refusion.	Det kan jeg ikke vurdere
	30	Det var ok.	Godt
	31	Jeg blev ikke informeret om ventetiden, men jeg fik en tid meget hurtigt.	Det kan jeg ikke vurdere







Arbejdsmedicinsk Klinik, Arbejdsmedicinsk Afdeling, Århus Sygehus

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

	ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik	Samlet indtryk
	7	Ingen.	Dårligt
	10	Sekretærerne er søde og informative. Jeg oplever, at den fysiske kontekst kunne være mere "imødekommende"... Skulle jeg designe den, skulle væggene til kontoret - der hvor der er en dør nu - enten rives ned, eller døråbningen gøres tre gange større.	Virkelig godt
	13	Kompetente folk!	Virkelig godt
	14	God velkomst, men alt for trangt venterum.	Godt
	19	Der var ingen i modtagelsen - efter et stykke tid kom der en dame og spurgte hvem jeg var.	Godt
	28	Noget rodet, hvor en passerende medarbejder sagde noget bestemt, at jeg skulle sætte mig ind i venteværelset, men jeg var på vej på toilet.	Godt
	29	Sygeplejersken behandlede mig dårligt.	Virkelig dårligt













Arbejdsmedicinsk Klinik, Arbejdsmedicinsk Afdeling, Århus Sygehus

Hvilke(n) fejl oplevede du?

		Håndtering af fejl
	ID Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik 7 Der er i konklusionen skrevet noget, som er direkte forkert, og dette kunne ikke rettes [af usædvanlige årsager]. Men der blev lavet et notat i sagen om dette. Dette er bare ikke ok, da det kan have betydning for mit videre sagsforløb.	Dårligt
	12 Min sagsmappe var blevet væk.	Virkelig godt
	17 [] der opstod åbenbart forståelsesfejl [].	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	20 I journalen, som skulle sendes til AT, var der skrevet den forkerte skulder jeg har en skade i. Fejlen er rettet.	Godt
	21 Har kun været til ét møde og ikke hørt noget tilbage derfra endnu, derfor kan jeg ikke svare på alle spørgsmål.	Intet svar
	29 Jeg er meget utilfreds med næsten hele forløbet. Jeg fik 80 % sandsynlighed for at blive rask. Jeg har det meget dårligere end før.	Intet svar

Arbejdsmedicinsk Klinik, Arbejdsmedicinsk Afdeling, Århus Sygehus

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

	ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik	Samlet indtryk
	1	Maksimale ventetid var ca. 10 min. Havde kun kontakt med en behandler i hele forløbet.	Virkelig godt
	4	Jeg blev undersøgt i [flere] timer.	Det kan jeg ikke vurdere
	7	De har enten ikke sat sig ind i sagen eller ikke hentet alle oplysninger.	Dårligt
	10	Dejligt at føle sig taget seriøst og blive sat under en KOMPETENT vinge til at hjælpe videre derfra! :)	Virkelig godt
	12	Min sagsmappe blev væk undervejs fra en afdeling til en anden.	Godt
	13	Kompetent behandling - stor professionalisme.	Virkelig godt
	14	Var kun til en samtale, kan ikke huske det meste af det. Kan bare huske forståelse og venlighed fra personale.	Godt
	17	Ventetiden på svar over to måneder synes jeg er for lang tid.	Godt
	22	Lang ventetid på endelig vurdering, da der skulle indhentes oplysninger fra andre parter.	Dårligt
	23	Der blev IKKE stillet spørgsmålstegn ved mit høje medicinforbrug, tværtimod.	Godt
	25	Jeg synes, det er lidt for dårligt, at jeg skal blive ved med at forklare, hvad mit problem er. Når jeg nu er blevet henvist herud fra andet sygehus, at de så ikke sender nogle papirer til jer.	Godt
	31	Da jeg har et ret specielt arbejde, som ikke mange kan sætte sig ind i [], undrer det mig meget, at lægen ikke var interesseret i at vide særlig meget om de vilkår, jeg arbejder under. Det, der står skrevet i min journal, er da også fuld af fejl og misforståelser. Jeg prøvede nogle gange at ville fortælle noget mere, men blev afvist, idet lægen sagde, at hun havde det hele med.	Det kan jeg ikke vurdere

Arbejdsmedicinsk Klinik, Arbejdsmedicinsk Afdeling, Århus Sygehus

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

ID	Kommentarer - Arbejdsmedicinsk Klinik	Samlet indtryk
3	Jeg synes, lægerne skal undersøge deres patienter lidt mere grundigt i stedet for at erklære patienten rask, så de ikke bliver sendt på arbejdsmarkedet, så de ikke skader sig endnu mere.	Det kan jeg ikke vurdere
7	Jeg kunne godt tænke mig, at blive tage mere med i min sag.	Dårligt
11	Egen læge var ikke underrettet, da det var psykologsamtaler, jeg kom for, pga. stress udløst af mit arbejde.	Intet svar
16	Jeg er skuffet over undersøgelsen og fik ingen redskaber med mig hjem. Der blev lagt for megen vægt på kg at løfte - ikke måden arbejdet blev udført på. Havde håbet på mere hjælp til at planlægge mine sidste ca. 12 år på arbejdsmarkedet - men jeg kan bare spise noget smertestillende! :(Det kan jeg ikke vurdere
17	Kommunikation mellem fagforening og AMK kunne måske forbedres.	Godt
23	Med de smerter jeg døjjer med, ved jeg, at noget ikke er, som det burde være. Jeg fik at vide, at i forhold til min alder er jeg normal, og at det ikke kan relateres til mit erhverv.	Godt
27	Jeg synes, at man uden videre stillede diagnose, som ikke er aktuel. Der manglede et røntgenbillede.	Det kan jeg ikke vurdere
31	Jeg er heldigvis [ældre] og vil aldrig komme i kontakt med arbejdsmedicinsk afdeling, men er da betænkelig ved den behandling, jeg fik. For mig var det spild af tid, og min tillid kan ligge på et meget lille sted.	Det kan jeg ikke vurdere