

LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2011

Afsnitsrapport for ambulante patienter på

AMK

Arbejdsmedicinsk Klinik

Aarhus Universitetshospital



12-04-2012

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2011 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.825 indlagte og 29.939 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, 2012

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 2011 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 22. august- 2. oktober 2011. 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 en rapport på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 22. august-2. oktober 2011. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

| | |
|--|-----|
| | |
| Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen: | 114 |
| Besvarelser fra afsnittets patienter: | 69 |
| Afsnittets svarprocent: | 61% |

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske 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 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).

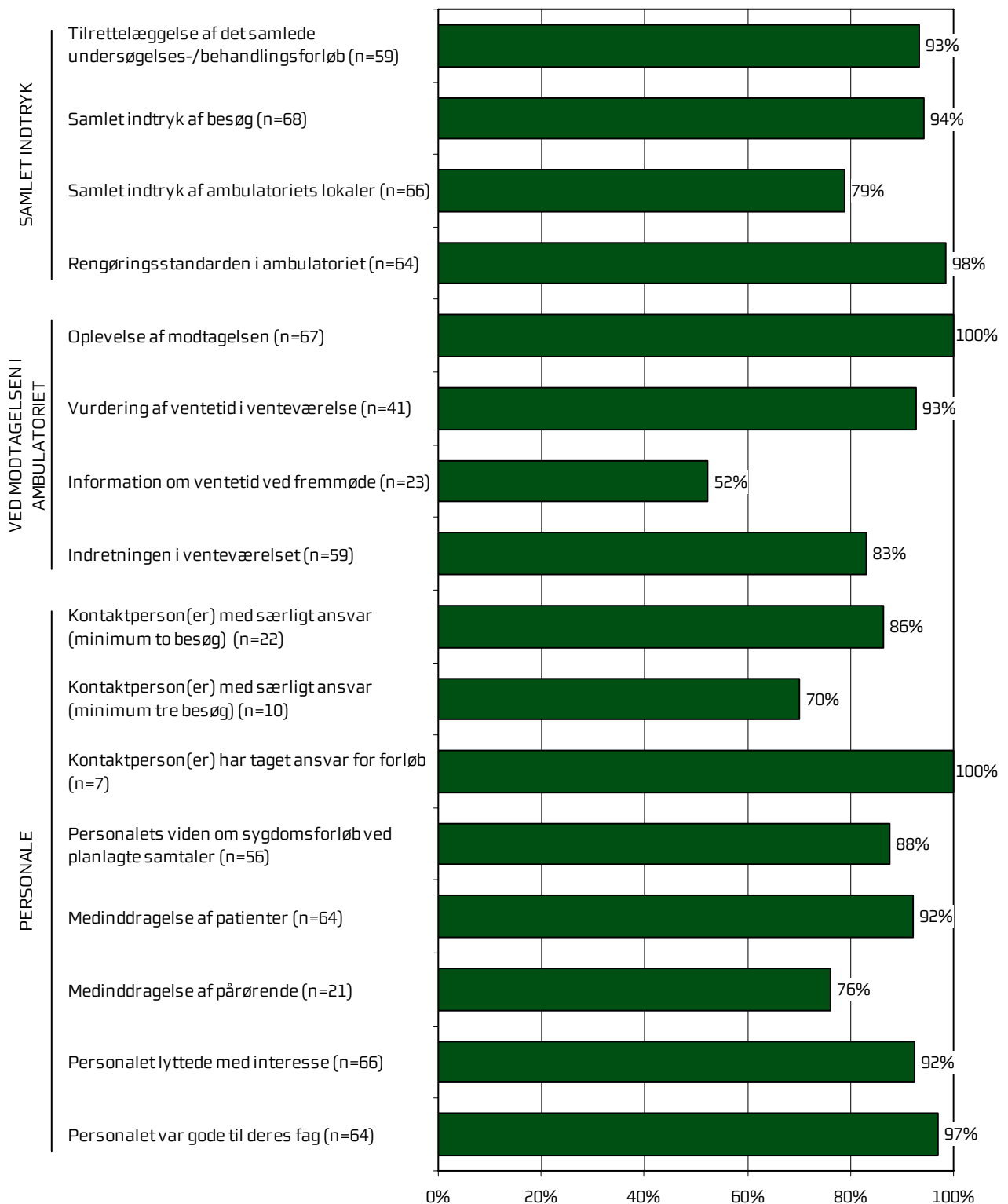
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

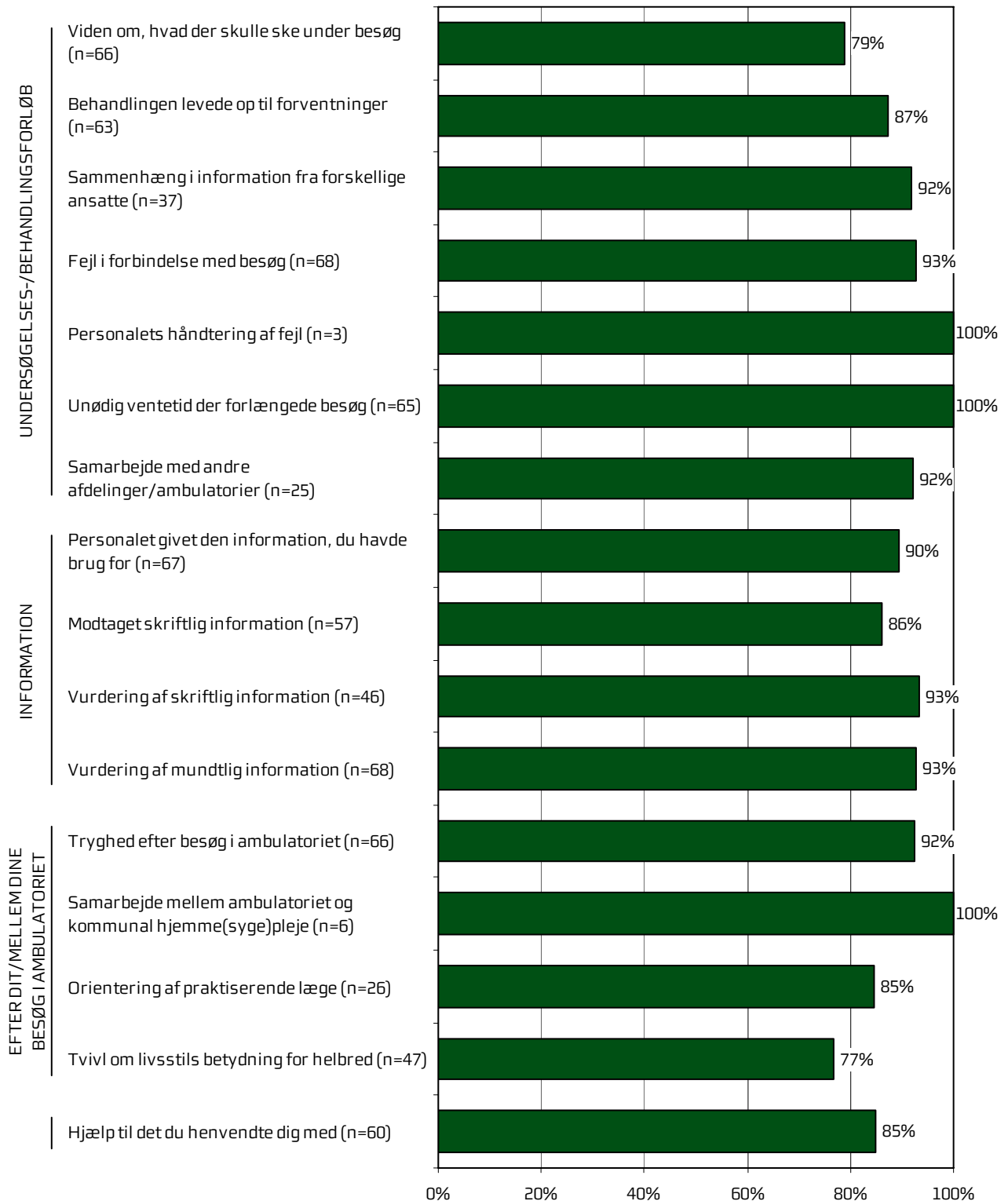
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse på de forskellige spørgsmål. Figurene indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre godt 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 og 2010 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2009 og 2010 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2011. 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 2011 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2009 og 2010 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2011
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2011.

2010-tallet er for: Arbejdsmedicinsk Klinik

2009-tallet er for: Arbejdsmedicinsk Klinik

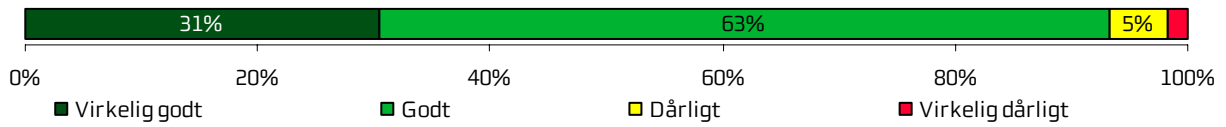
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

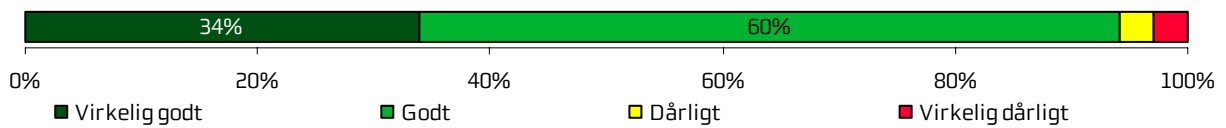
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2011 og henholdsvis afsnittets resultat i 2009 og 2010 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2011 er signifikanstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

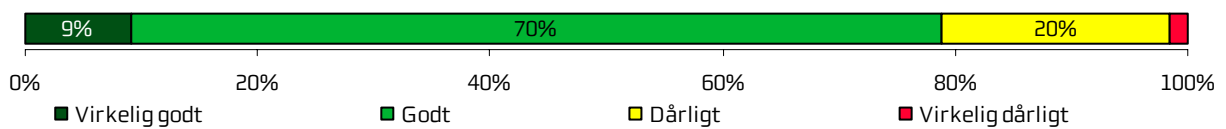
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=59)



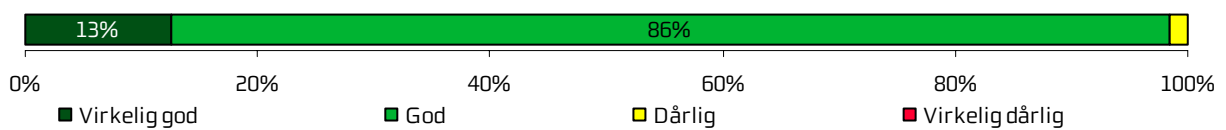
Samlet indtryk af besøg (n=68)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=66)



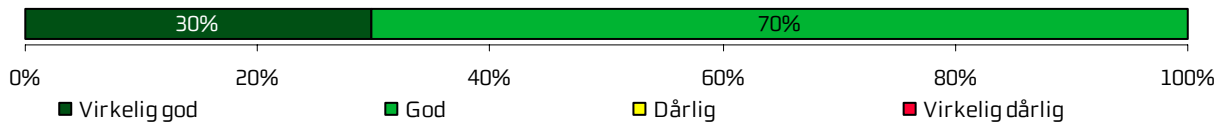
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=64)



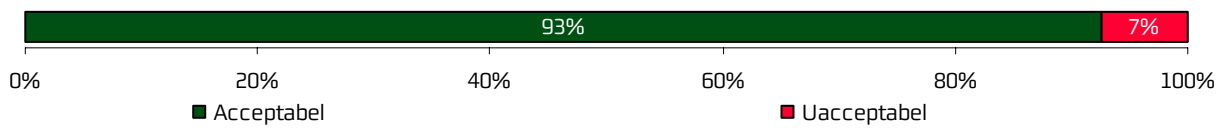
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|--------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt? | 93 % | 81 % | 91 % | 100 % * | 76 % * | 95 % * |
| Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet? | 94 % | 81 % * | 96 % | 100 % * | 90 % | 97 % |
| Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler? | 79 % | - | - | 100 % * | 74 % | 90 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet? | 98 % | - | - | 100 % | 91 % * | 98 % * |

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=67)



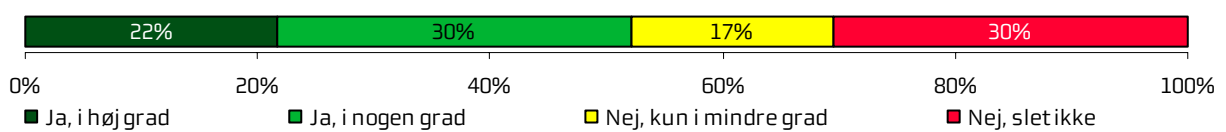
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=41)



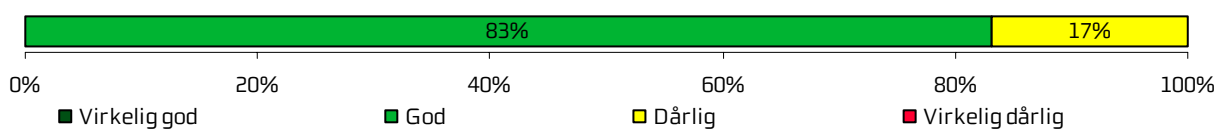
Længde af ventetid i venteværelse (n=67)



Information om ventetid ved fremmøde (n=23)



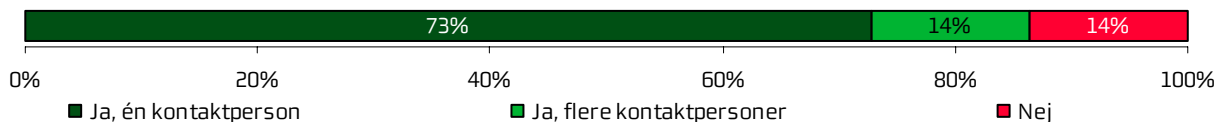
Indretningen i venteværelset (n=59)



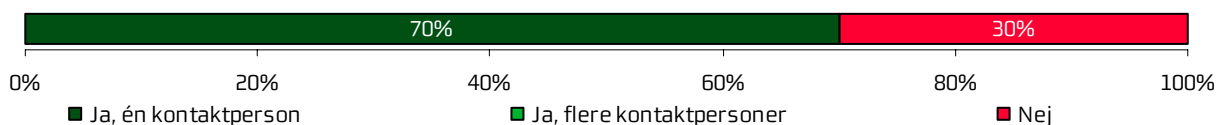
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|--------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet? | 100 % | 93 % * | 96 % * | 100 % | 92 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind? | 93 % | 95 % | - | 100 % | 79 % * | 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? | 52 % | 40 % | 53 % | 79 % * | 13 % * | 38 % * |
| Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset? | 83 % | 74 % | 61 % * | 97 % * | 57 % * | 81 % * |

Personale

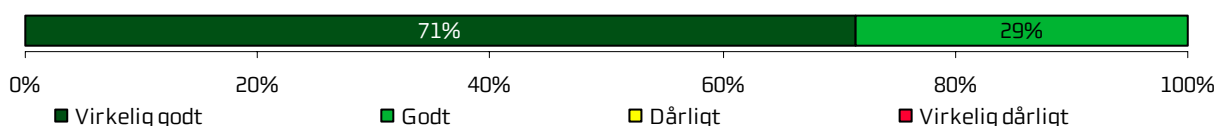
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=22)



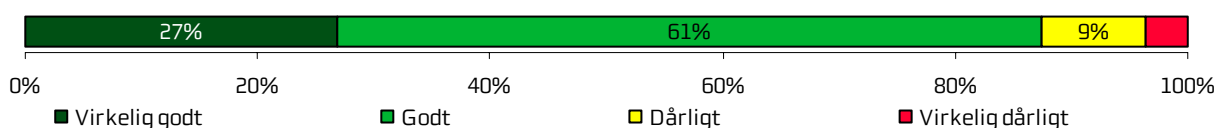
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=10)



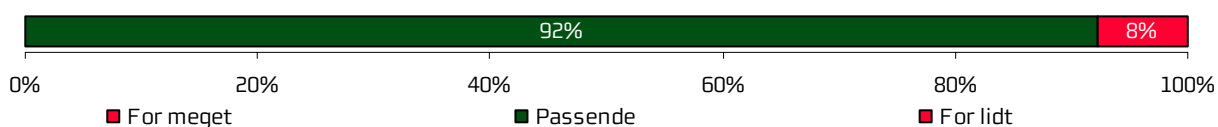
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=7)



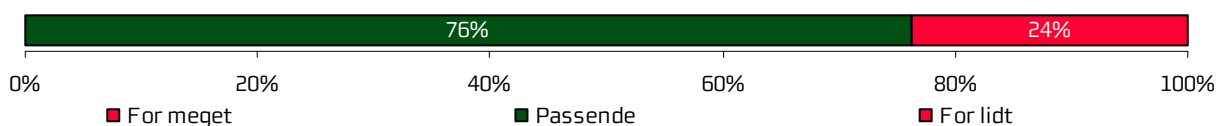
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=56)



Medinddragelse af patienter (n=64)



Medinddragelse af pårørende (n=21)



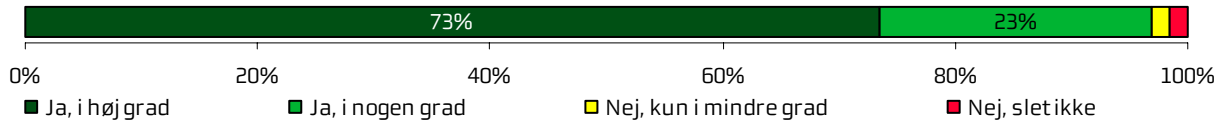
Personalet lyttede med interesse (n=66)



| | 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) | 86 % | 83 % | 85 % | 100 % | 55 % * | 75 % * |
| Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg) | 70 % | 100 % * | - | 100 % * | 57 % | 79 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb? | 100 % | - | - | 100 % | 88 % * | 98 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler? | 88 % | 84 % | 86 % | 100 % * | 80 % | 92 % |
| I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 92 % | 68 % * | 92 % | 100 % * | 82 % * | 93 % * |
| I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling? | 76 % | 58 % | 91 % | 100 % * | 73 % | 91 % |
| Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget? | 92 % | 89 % | 94 % | 100 % * | 89 % | 96 % |

Personale (fortsat)

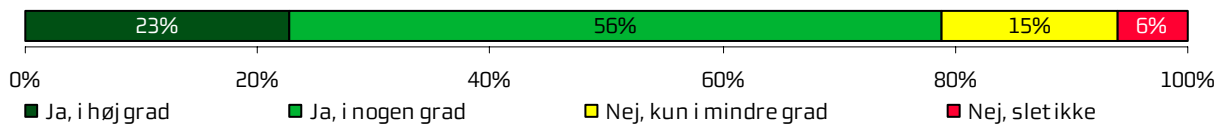
Personalet var gode til deres fag (n=64)



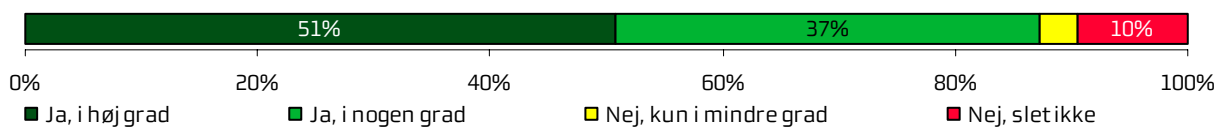
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag? | 97 % | 89 % | 96 % | 100 % | 92 % | 98 % * |

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=66)



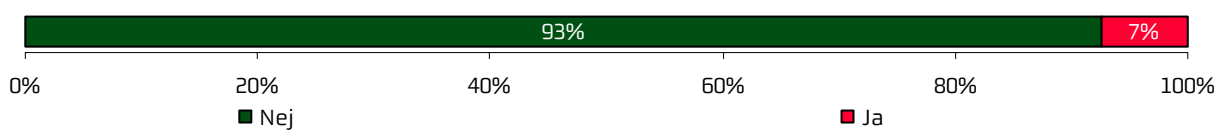
Behandlingen levede op til forventninger (n=63)



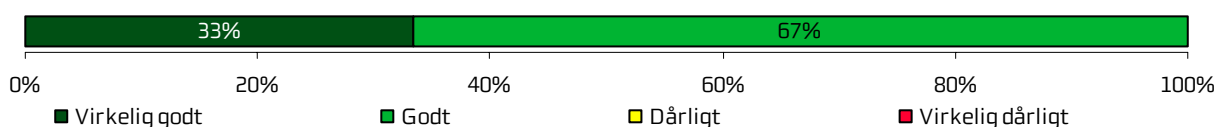
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=37)



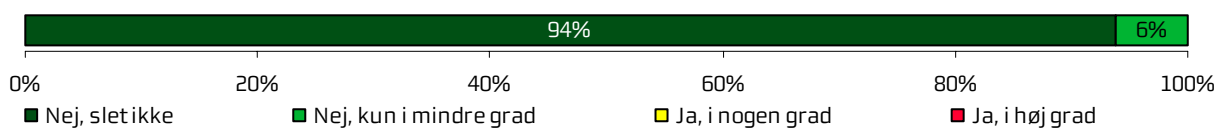
Fejl i forbindelse med besøg (n=68)



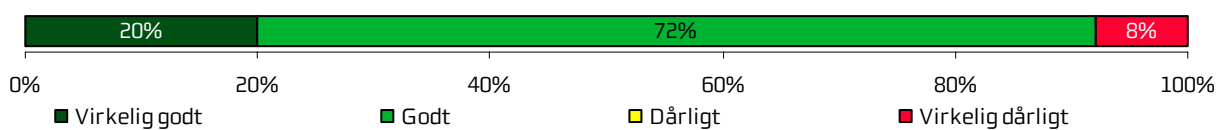
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=65)



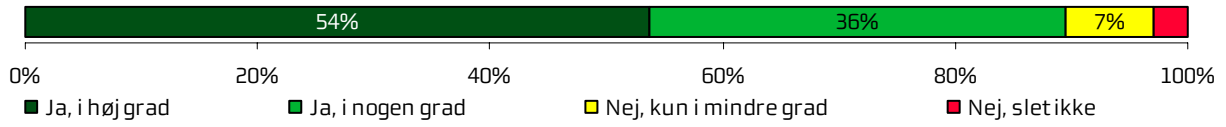
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=25)



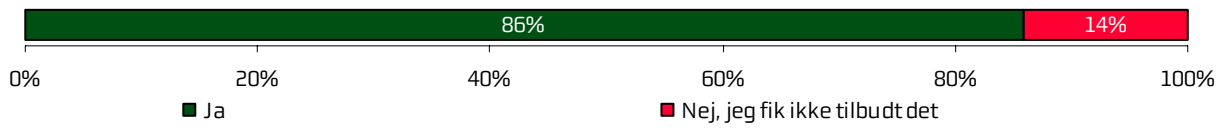
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|--------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet? | 79 % | 61 % * | 72 % | 99 % * | 73 % | 90 % |
| Levede behandlingen op til dine forventninger? | 87 % | 69 % * | 83 % | 100 % * | 81 % | 93 % |
| Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet? | 92 % | 93 % | 90 % | 100 % | 85 % | 94 % |
| Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet? | 93 % | 90 % | - | 100 % * | 79 % * | 92 % * |
| Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget? | 100 % | 67 % | - | 81 % * | 52 % * | 69 % * |
| Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg? | 100 % | 96 % | 95 % * | 100 % | 67 % * | 86 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling? | 92 % | 77 % | 82 % | 100 % | 81 % | 92 % * |

Information

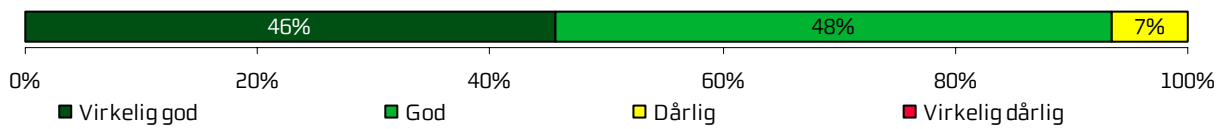
Personalet givet den information, du havde brug for (n=67)



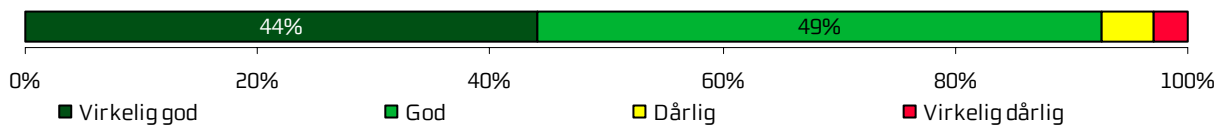
Modtaget skriftlig information (n=57)



Vurdering af skriftlig information (n=46)



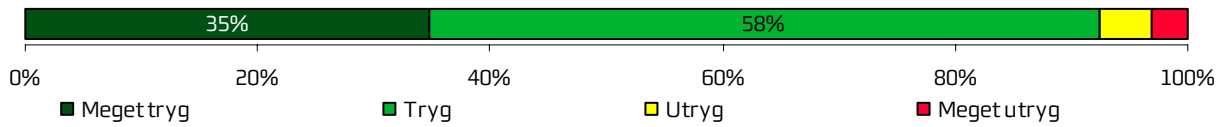
Vurdering af mundtlig information (n=68)



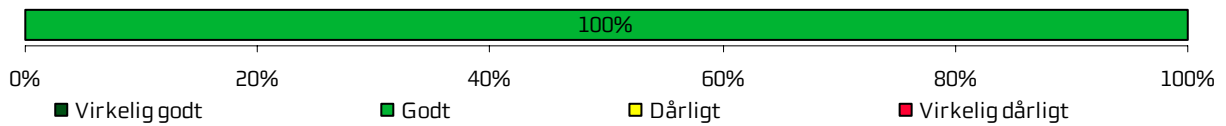
| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg? | 90 % | - | - | 100 % * | 80 % | 93 % * |
| Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget skriftlig information om din sygdom og/eller behandling? | 86 % | 78 % | - | 100 % * | 53 % * | 67 % * |
| Hvordan vurderer du alt i alt den skriftlige information, du fik i ambulatoriet? | 93 % | 83 % | 92 % | 100 % | 91 % | 98 % |
| Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet? | 93 % | 89 % | 96 % | 100 % * | 89 % | 96 % |

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

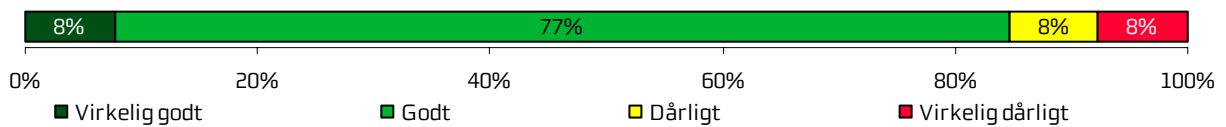
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=66)



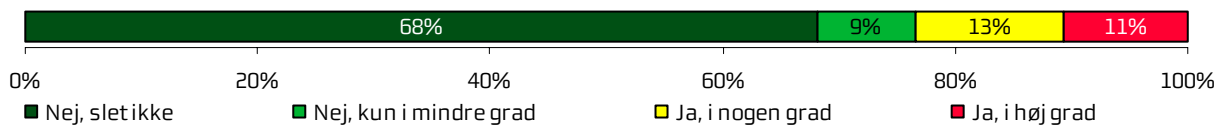
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=6)



Orientering af praktiserende læge (n=26)



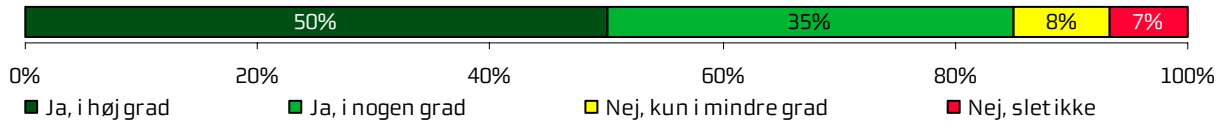
Tvivl om livsstils betydning for helbred (n=47)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|--|-------|--------|--------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet? | 92 % | 80 % * | 84 % * | 100 % * | 89 % | 95 % |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 100 % | 82 % | 100 % | 100 % | 77 % * | 91 % * |
| Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb? | 85 % | 91 % | 92 % | 96 % | 60 % * | 84 % * |
| Har du i forbindelse med dit undersøgelses-/ behandlingsforløb i ambulatoriet været i tvivl om din livsstils betydning for dit helbred? | 77 % | 81 % | 73 % | 91 % | 54 % * | 74 % * |

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=60)



| | 2011 | 2010 | 2009 | Øvrige afsnit | | |
|---|------|------|------|---------------|-----------|------------|
| | | | | Bedste | Dårligste | Gennemsnit |
| Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med? | 85 % | - | - | 100 % * | 87 % | 95 % |










Bilag 1: Kommentarsamling

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





Patienten er tildelt et patient-id, så det er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

AMK

Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?

| | ID | Kommentarer - AMK | Modtagelsen |
|---|-----------|--|--------------------|
|  | 2 | Kun positivt. | God |
|  | 8 | Kunne ikke finde mine papirer. | God |
|  | 9 | Ikke lige nogen ved skranken, da jeg kom. Ventede nogle minutter. Lidt distræt sekretær, men sød og imødekommende, "kunne sit kram". | God |
|  | 12 | Fin modtagelse. | God |
|  | 13 | Venligt personale! | Virkelig god |
|  | 14 | Lægesekretærerne har udvist en god konduite. Læge NN og jeg har ingen kemi der passer. | God |
|  | 15 | Den var god. | God |
|  | 20 | Syntes, I var rigtig hjælpsomme. | Virkelig god |
|  | 21 | Det var en udmærket snak. | God |

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







| ID | Kommentarer - AMK | Fejlhåndtering |
|--|--|--------------------------------------|
|  8 | Der stod forkert dato i indkaldelsen, hvilket heldigvis blev opdaget, da jeg ville ændre tiden. | Godt |
|  14 | Læge NN's udlæg af samtalen kan ikke genkendes i journalen efterfølgende (samtalen/konsultationen er båndet). Lægesekretæren har udvist fint arbejde. Ligeledes har læge NN beskyldt mig for at rode i journalen. Læge NN bad mig forlade konsultationen, hvorefter jeg ringede til lægesekretæren, og fortalte hende, at der manglede nogle papirer. Hvorefter hun sammen med læge NN fandt papirerne, hvorefter lægesekretæren fortalte mig, at der ikke ville ske mere denne dag. | Personalet kendte ikke til fejlen(e) |
|  16 | Ingen billeddiagnostik eller scanninger. Har senere fået taget røntgenbilleder, der viser [min lidelse]. | Intet svar |
|  17 | Små rettelser. | Godt |

AMK

Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?





| ID | Kommentarer - AMK | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 3 | Jeg savner i høj grad forslag til mulige konkrete behandlingsforslag ud fra deres erfaringer, som de kunne anbefale mig at gøre brug af. Når jeg er så ramt [psykisk] og går ned med en depression. Hvordan og hvor er det muligt for mig at arbejde mig ud af denne? Når de ikke selv kan behandle længere, så [bør de] have ekspertisen til at finde andre, som kan hjælpe. Jeg savner desuden en opfølgningssamtale. | Godt |
| 4 | Jeg havde en forventning om at få nogle redskaber til at arbejde videre med mine stress-symptomer og vanskeligheder, men forløbet var blot en gennemgang af, hvad der havde udløst det, uden efterfølgende hjælp til håndtering. | Godt |
| 5 | Jeg oplevede mig taget alvorligt. Jeg blev hørt, set og anerkendt i forhold til mine følelser/opfattelse af min situation (så jeg kunne komme videre). | Virkelig godt |
| 8 | Lægen var flink og sikkert en dygtig læge. Men for at vurdere en arbejdsskade, bør en læge vide mere om de enkelte faggruppers arbejde. I min situation havde han slet ingen ide om, hvor ensidigt og hårdt arbejde, min faggruppe udfører. | Godt |
| 11 | Det kan være lidt svært at forstå alle de fagudtryk, som lægerne bruger. | Godt |
| 12 | Det har været et suverænt godt forløb. Tak for det :-) | Virkelig godt |
| 14 | Papirer [], som jeg havde indsendt, har læge NN ikke villet gennemgå, grundet han siger, de ikke var modtaget. Hvilket jeg betvivler. Generelt en meget dårlig læge NN (hvilket jeg også har set [tidligere], hvor en kvinde gik grædende derfra efter besøg på ambulatoriet. Og hørt fra anden side). Læge NN ønsker, at man bruger advokat eller Patientklagenævn til at lave vurderingen. | Virkelig dårligt |
| 16 | Jeg synes, at det er en umådelig DÅRLIG OG UPROFESSIONEL TILGANG til min sygdom i forhold til at stille en diagnose. | Dårligt |
| 19 | Efter to samtaler i ambulatoriet blev jeg kontaktet af NN, som jeg blev behandlet af. Jeg blev tilbudt en plads på [et projekt] for sygemeldte med arbejdsrelateret stress []. MEGET tilfreds med de to dygtige læger NN []. | Godt |
| 21 | Jeg er bare træt af mig selv. Elsker at arbejde, men jeg er måske blevet lidt dement. Aldrig ryge, cykler, træner og løber. Husker ikke navne så meget mere. Jeg [over 50] år, og med en del smerter i kroppen. Det er jo overgangsalderen, men begge mine finger har jeg stor smerte i. Har jo bedøvet [i mange år]. | Godt |
| 23 | Jeg kom til at føle stor tillid til NN, og var utroligt glad for hendes varme og helt nede på jorden måde at være på. Jeg var rigtig ked af, at jeg ikke kunne fortsætte hos hende. En psykolog, der virkelig forstår, hvad det handler om. Hils hende mange gange fra mig. | Virkelig godt |
| 27 | I forhold til, hvad jeg havde fået at vide af andre end Arbejdsmedicinsk Klinik, angående, hvad jeg kunne forvente, blev jeg skuffet. Der skulle ske noget andet, end jeg havde forventet. Det er således uvidenhed hos andre end Arbejdsmedicinsk Klinik, der har indflydelse på svarene. | Virkelig godt |
| 28 | Overfladisk, overfladisk, overfladisk. Jeg ved ikke, hvorfor jeg skulle igennem almindelig klinik! Spild af min tid! | Virkelig dårligt |

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

| ID | Kommentarer - AMK | Samlet indtryk |
|--|---|-----------------------|
|  1 | Jeg fik skriftlig information af en læge, da jeg var færdig med test i ambulatoriet. | Godt |
|  7 | Der er en detalje, som jeg vil forsøge at få rettet. | Godt |
|  14 | Kommunikationen var dårlig, idet læge NN ikke lyttede efter og afbrød mig. Ligeledes prøver han at lægge ord i munden på mig, som jeg ikke mener. Jeg fortalte læge NN, hvor dårlig han var ved en tidligere undersøgelse [flere år siden], hvor han havde sendt mig af sted med en brækket hånd og [skader i] begge skuldre, med besked på, der ikke var noget galt. Hvorefter jeg tog ud [for at arbejde]. Dette er at sende en person af sted med fare for sikkerheden for personen, samt fare for andres sikkerhed og fare for [arbejdets] sikkerhed. | Virkelig dårligt |
|  16 | Jeg synes, det er lidt letkøbt at få at vide, at man kan leve med smerter eller finde andet arbejde. | Dårligt |
|  19 | Meget god og velformuleret beskrivelse af mit sygdomsforløb og hvad jeg tumlede med af problemstillinger. | Godt |
|  21 | Det er ok. | Godt |

AMK

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

| ID | Kommentarer - AMK | Samlet indtryk |
|--|---|------------------|
|  12 | Stor succes. Bliv ved med at lave kursus i stresshåndtering til gavn for alle. | Virkelig godt |
|  14 | En megen dårlig læge NN. Der bliver ikke lyttet til patienten. Har været nød til at sige til læge NN, at han skal lukke sin mund indtil jeg var færdig med at tale. Hvorfor lyver han? Min læge har endnu ikke informeret mig om besøget hos læge NN. | Virkelig dårligt |
|  16 | Generelt føler jeg, at jeg har spildt min tid, grundet senere diagnose ved røntgen. | Dårligt |
|  25 | Jeg synes, at det er meget, meget irriterende, at der to gange er blevet ændret undersøgelsestidspunkt til f.eks. dagen efter. Man har jo på forhånd taget fri fra arbejde og skal pludselig ændre det. Det er meget dårligt tilrettelagt, når sådan noget kan ske. | Godt |

AMK

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

| ID | Kommentarer - AMK | Samlet indtryk |
|----|---|------------------|
| 6 | Vi har ikke været på klinikken, da det var lidt besværligt for os at komme der. Vi har haft besøg af en læge herhjemme i stedet for. Det var meget tilfredsstillende. | Intet svar |
| 10 | Det var dejligt med både koldt og varmt at drikke. Der manglede måske nogle ugeblade. Der var masser af tidsskrifter. (Det er mere tidskrævende at læse en artikel, og ventetid var der ikke meget af). Ugeblade er nemmere at overskue og hurtigere at læse. | Virkelig godt |
| 12 | Jeg synes generelt, at jeg er blevet modtaget rigtig godt. Fin behandling under hele forløbet. | Virkelig godt |
| 14 | Manglende informationer om sygehusets kvalitetssystem i venteværelset. Hvorfor jeg har været i andre afdelinger, og der har fundet det, jeg søgte. Men ikke i læge NN's afdeling. | Virkelig dårligt |
| 16 | Hør på patienten og efterkom vedkommendes ønsker. I mit tilfælde kunne jeg sikkert have undgået en del smerte. | Dårligt |
| 18 | Er ok, men kedelig, mangler kaffe/te. Jeg har to en halv times kørsel, inden jeg er i Aarhus. Bor [andetsteds]. Synes, der er langt at køre. | Godt |
| 19 | Afgørende for mig var det, at den psykolog, jeg kom ind til, var forstående og kunne tackle og hjælpe mig i den situation, jeg var havnet i. Jeg følte mig meget tryk og tilfreds med NN. | Godt |
| 22 | Det kunne godt være afskærmet fra andre mennesker, når man kommer til undersøgelser. Man hører og overværer andres samtaler? De er rigtig dygtige til at være forståelige og tage særligt hånd om én. | Virkelig godt |
| 24 | Det kunne være rart, hvis normen ændres til mere end én psykologsamtale som alternativ til gruppeforløb. | Virkelig godt |
| 26 | Venteværelset kunne godt gøres lidt mere hyggeligt. Undersøgelsesrummet virkede lidt koldt og meget "steril" opgang, lange gange igennem bygningen kunne godt tåle lidt flere farver. | Virkelig godt |
| 28 | Ambulatoriet er IKKE handicapvenligt! For mange trapper! | Virkelig dårligt |
| 29 | Jeg mangler nogle bedre skilte, der viser vej hen til Ambulatoriet. | Godt |