

**REGIONAL RAPPORT
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



Afsnitsrapport for ambulante patienter på

AMK

ARBEJDSMEDICINSK KLINIK

Aarhus Universitetshospital

13-04-2014

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

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

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 78 41 40 34

cfk@rm.dk

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

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

Fra november til december 2013 blev afsnittets ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afsnittet i perioden fra 20. august- 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

Baggrund

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

Formål

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

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

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

Organisering

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

Datagrundlag

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

Denne rapport er udarbejdet på afsnitsniveau. Rapporten bygger på svar fra afsnittets ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten

Patienter fra afsnittet udtrukket til undersøgelsen:	138
Besvarelser fra afsnittets patienter:	77
Afsnittets svarprocent:	56%

Rapportens opbygning

Rapporten består af følgende kapitler:

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

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

Kommentarsamlingen

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

2 Læsevejledning og begrebsafklaring

Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

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

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

Svar, der ikke indgår i analyserne

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

Spørgsmålene i undersøgelsen

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

Husk kommentarsamlingen

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

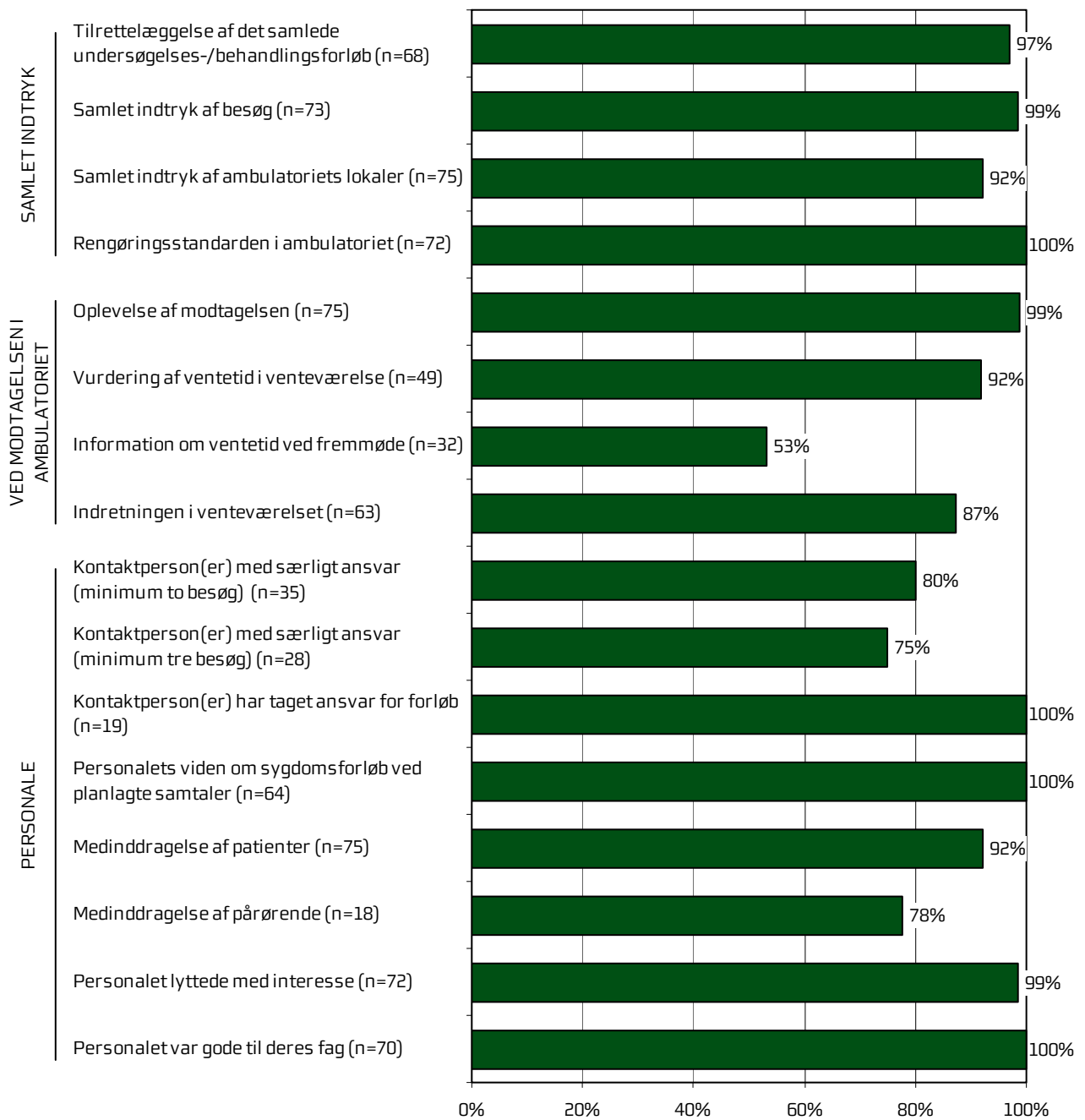
¹ For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afsnittet og for patienter med mere end to ambulante besøg på afsnittet.

3 Afsnittets resultat – et hurtigt overblik

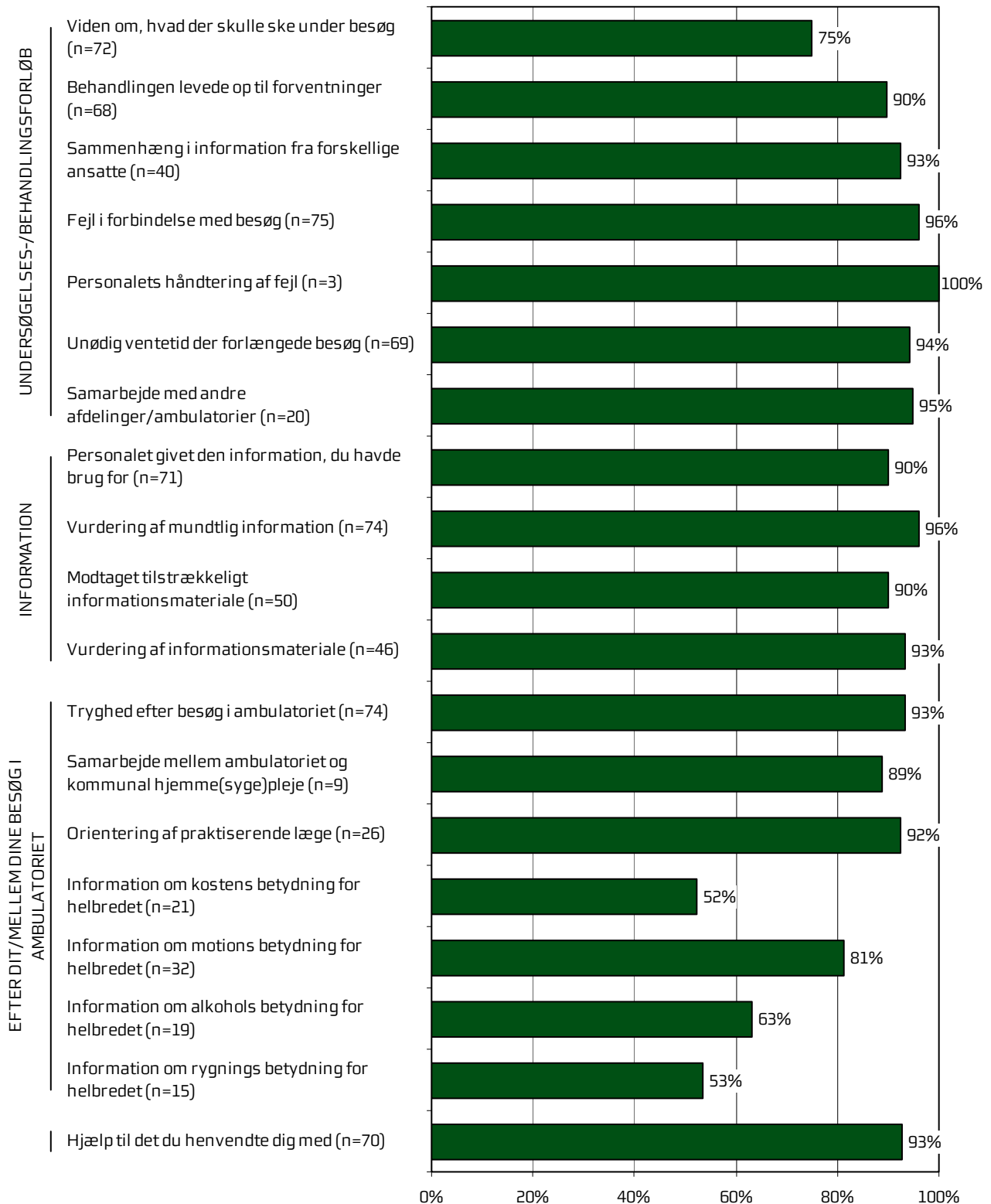
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afsnittets ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afsnittets patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afsnittet klarer sig henholdsvis godt og mindre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

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afsnittet



4 Sammenligning af afsnittets resultat

Hvordan ser afsnittets resultat ud sammenlignet med afsnittets resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afsnittets resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afsnit på hospitalet i 2013. 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 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afsnittets resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afsnit på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afsnit i 2013.

2012-tallet er for: AMK

2011-tallet er for: AMK

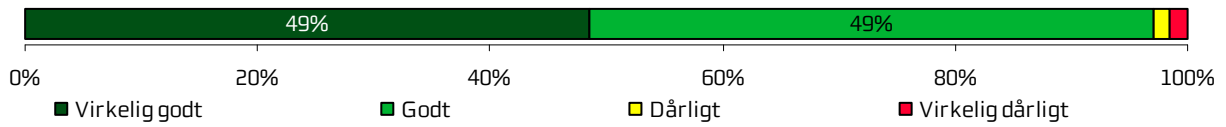
I sammenligningen med hospitalets øvrige afsnit indgår afsnittets resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afsnittets resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afsnit.

Signifikante forskelle?

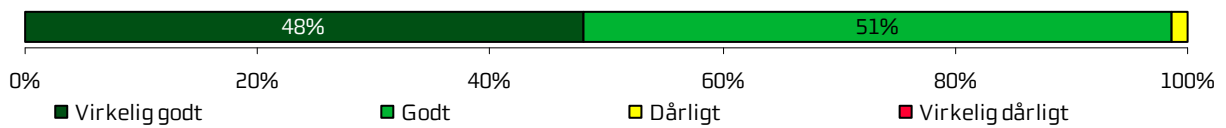
Forskellene mellem afsnittets resultat i 2013 og henholdsvis afsnittets resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afsnit i 2013 er signifikantstestet med en z-test for sammenligning af andele. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afsnittets resultat 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

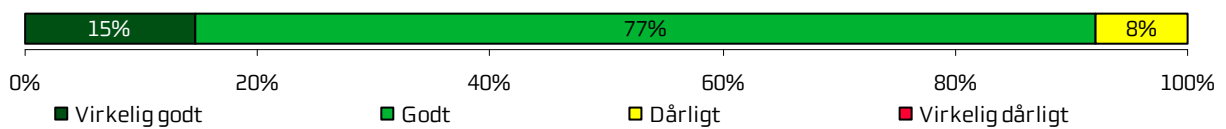
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=68)



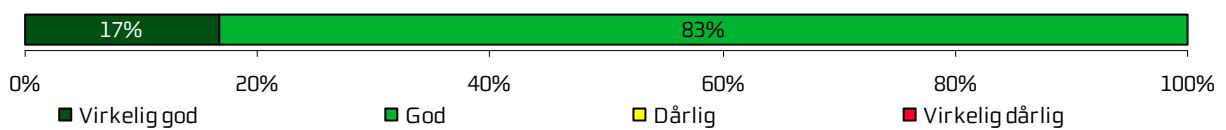
Samlet indtryk af besøg (n=73)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=75)



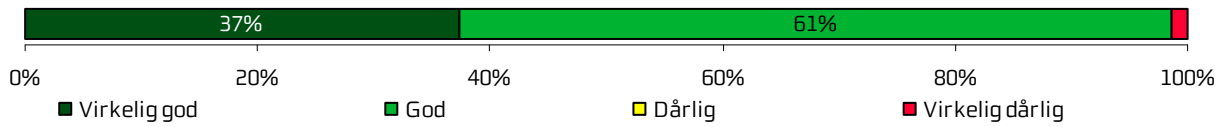
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=72)



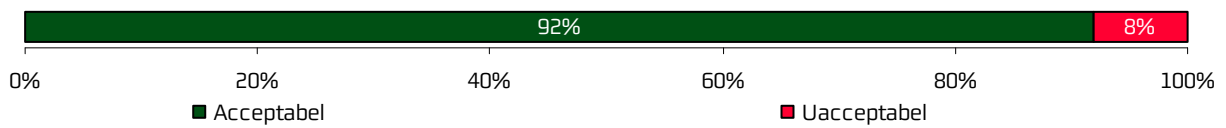
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	97 %	95 %	93 %	100 %	78 % *	96 % *
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	99 %	95 %	94 %	100 %	79 % *	97 % *
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	92 %	94 %	79 % *	100 % *	70 % *	90 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	100 %	100 %	98 %	100 %	85 % *	97 % *

Ved modtagelsen i ambulatoriet

Oplevelse af modtagelsen (n=75)



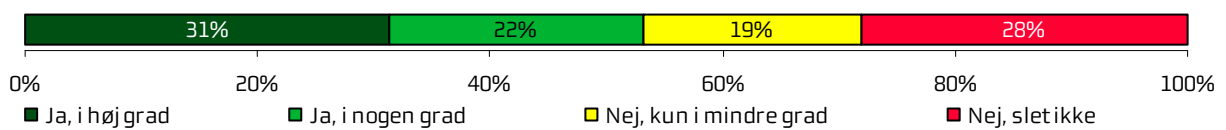
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=49)



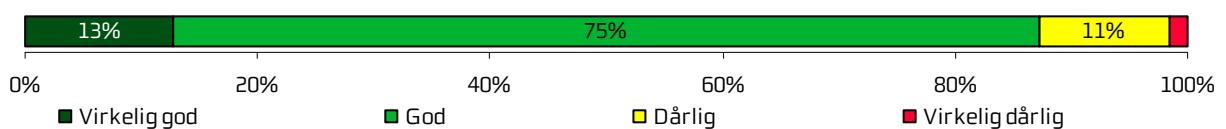
Længde af ventetid i venteværelse (n=45)



Information om ventetid ved fremmøde (n=32)



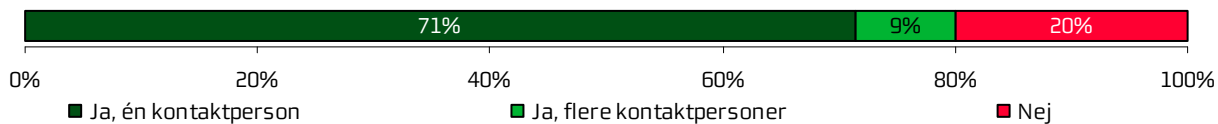
Indretningen i venteværelset (n=63)



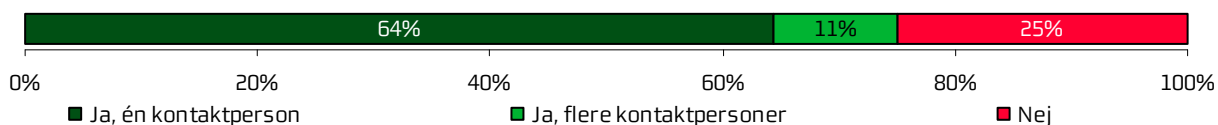
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	99 %	98 %	100 %	100 %	91 % *	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	92 %	98 %	93 %	100 % *	78 % *	92 % *
Hvor lang var ventetiden 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?	53 %	64 %	52 %	71 %	9 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	87 %	84 %	83 %	100 % *	54 % *	80 % *

Personale

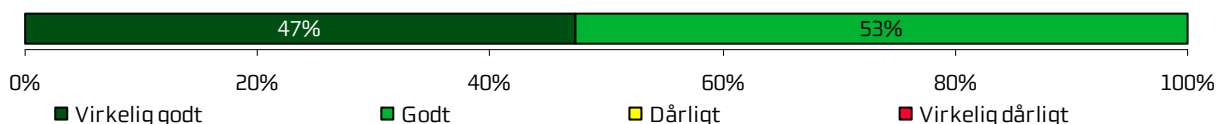
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=35)



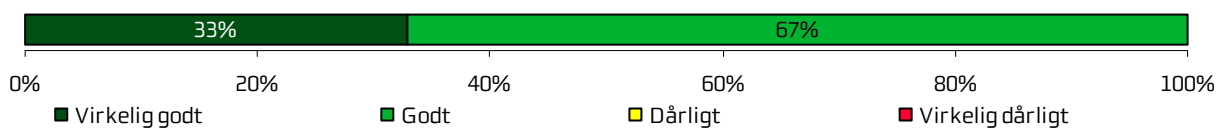
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=28)



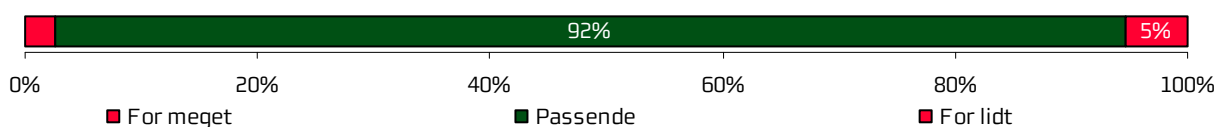
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=19)



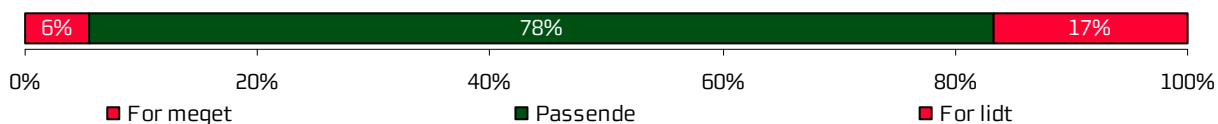
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=64)



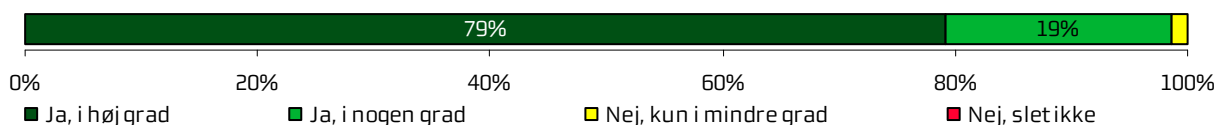
Medinddragelse af patienter (n=75)



Medinddragelse af pårørende (n=18)



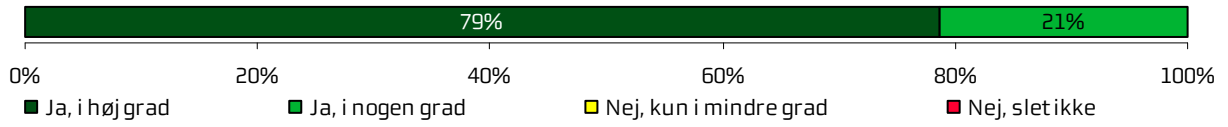
Personalet lyttede med interesse (n=72)



	2013	2012	2011	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)	80 %	91 %	86 %	100 % *	31 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	75 %	94 % *	70 %	100 % *	58 %	80 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	100 %	97 %	100 %	100 %	91 %	98 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	100 %	92 % *	88 % *	100 %	77 % *	93 % *
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	92 %	93 %	92 %	100 % *	79 %	93 % *
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	78 %	78 %	76 %	100 % *	67 %	91 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	99 %	95 %	92 %	100 %	86 % *	96 % *

Personale (fortsat)

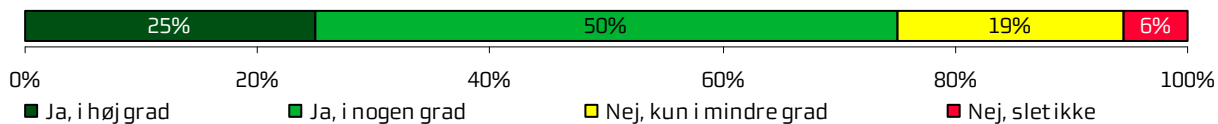
Personalet var gode til deres fag (n=70)



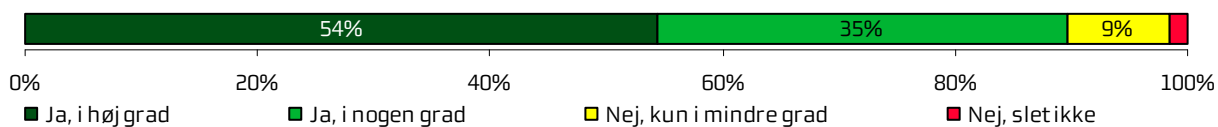
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	100 %	96 % *	97 %	100 %	91 % *	98 % *

Undersøgelser-/behandlingsforløb

Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=72)



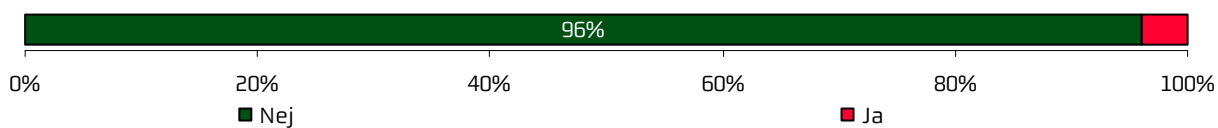
Behandlingen levede op til forventninger (n=68)



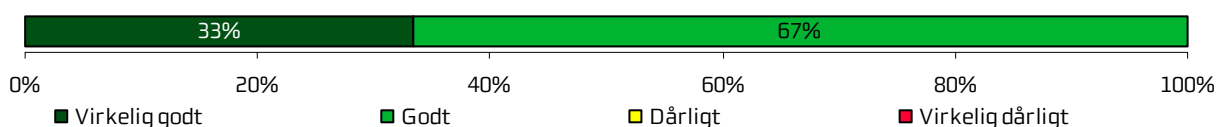
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=40)



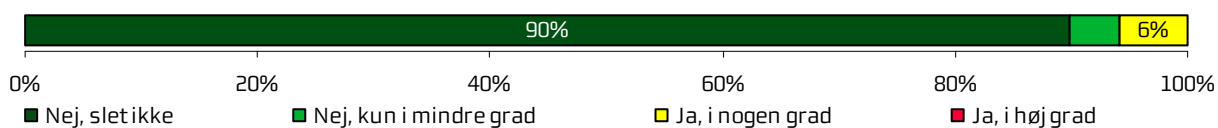
Fejl i forbindelse med besøg (n=75)



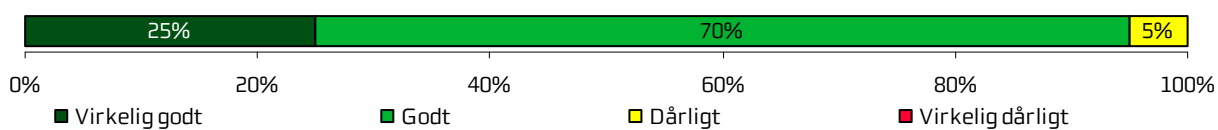
Personalets håndtering af fejl (n=3)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=69)



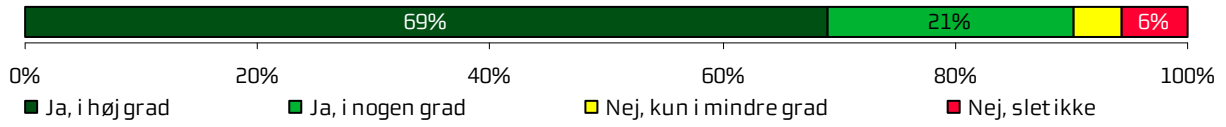
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=20)



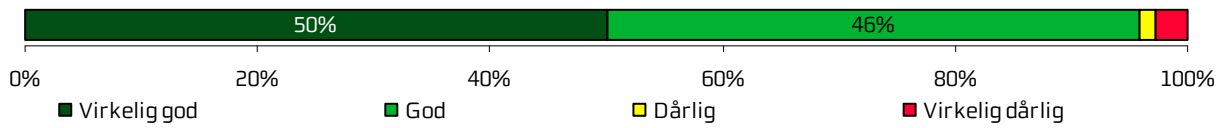
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	75 %	78 %	79 %	100 % *	60 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	88 %	87 %	100 % *	79 %	93 % *
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	92 %	89 %	92 %	100 %	79 % *	94 % *
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	96 %	90 %	93 %	100 %	68 % *	92 % *
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	100 %	67 %	100 %	100 %	38 % *	71 % *
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	94 %	98 %	100 % *	100 % *	68 % *	85 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	95 %	90 %	92 %	100 %	77 %	93 % *

Information

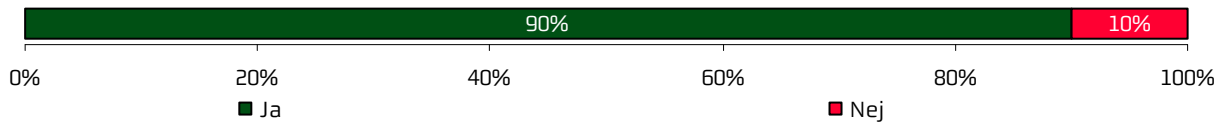
Personalet givet den information, du havde brug for (n=71)



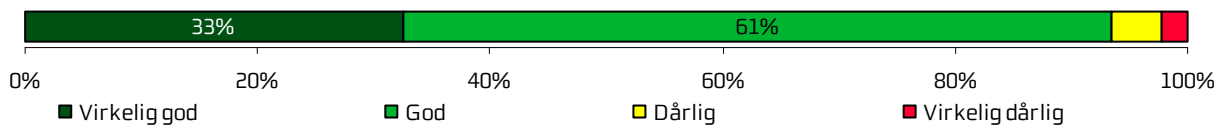
Vurdering af mundtlig information (n=74)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=50)



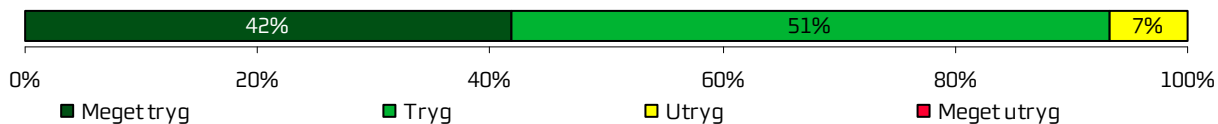
Vurdering af informationsmateriale (n=46)



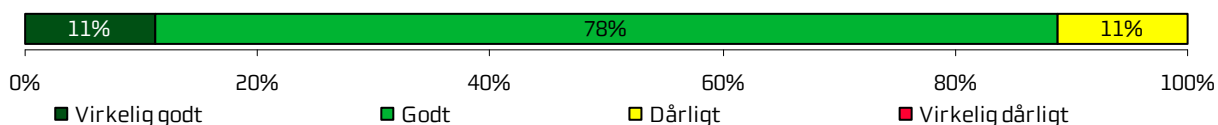
	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	90 %	90 %	90 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	96 %	97 %	93 %	100 %	83 % *	96 % *
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	90 %	-	-	100 % *	53 % *	79 % *
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	93 %	-	-	100 %	80 % *	92 % *

Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

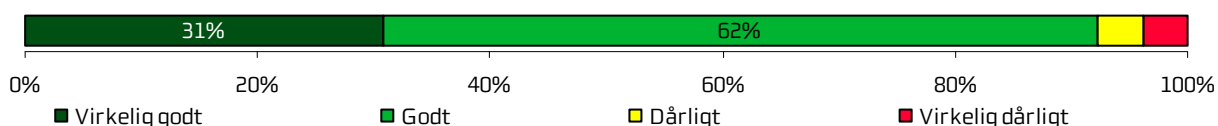
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=74)



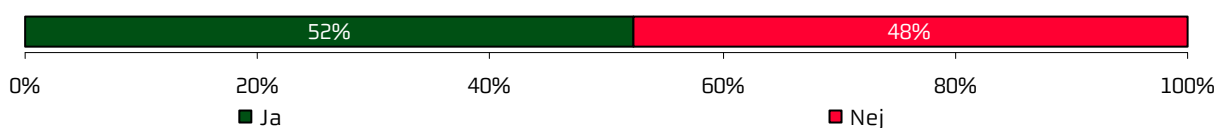
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=9)



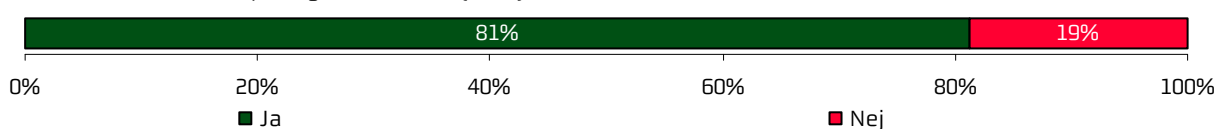
Orientering af praktiserende læge (n=26)



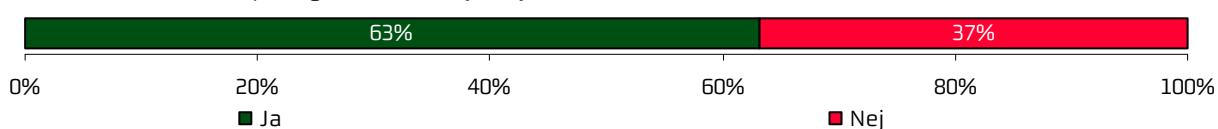
Information om kostens betydning for helbredet (n=21)



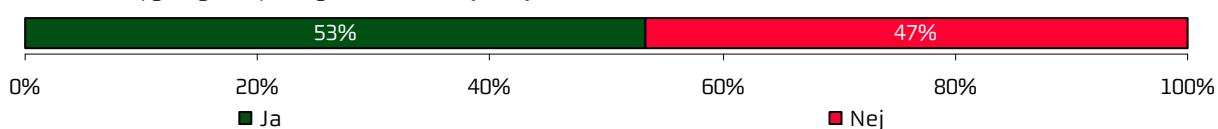
Information om motions betydning for helbredet (n=32)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=19)



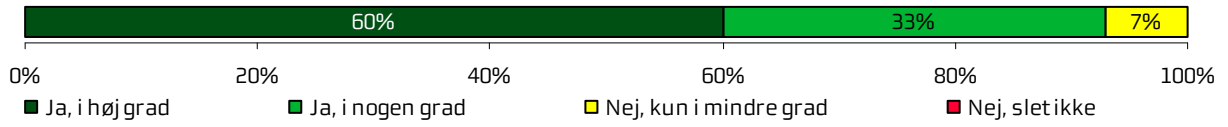
Information om rygningens betydning for helbredet (n=15)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	92 %	100 % *	75 % *	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	89 %	93 %	100 %	100 %	71 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	92 %	83 %	85 %	100 %	53 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	52 %	-	-	93 % *	7 % *	51 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	81 %	-	-	100 % *	27 % *	62 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	63 %	-	-	92 % *	14 % *	54 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	53 %	-	-	97 % *	25 %	63 % *

Hospitalets eget spørgsmål

Hjælp til det du henvendte dig med (n=70)



	2013	2012	2011	Øvrige afsnit		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	93 %	90 %	85 %	100 % *	75 % *	95 % *

Bilag 1: Kommentarsamling

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












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

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





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

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

AMK**Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - AMK	Modtagelsen
 3	Jeg var ventet og følte mig velkommen.	Virkelig god
 6	Ankom en lørdag formiddag, hvor der ikke var noget personale til stede.	Virkelig dårlig
 7	Generelt bliver jeg modtaget positivt. Jeg bliver tappet [flere] gange årligt. Der er stor forskel på personalet. Sidst en fortravlet sygeplejerske uden empati. Ellers dygtige og positive.	God
 8	Nej. Men ingen p-pladser ledige alle de gange, jeg har været på Aarhus Universitetshospital (cirka 20-30 minutter, før jeg fandt en p-plads).	God
 9	Det var rart, personalet var imødekommende og viste mig venteværelset, hvor der var blade og en vandautomat. Det var rigtig fint og gjorde, at jeg følte mig velkommen.	Virkelig god
 12	Man følte sig velkommen.	God
 15	Man vidste, jeg ville komme, og det gjorde mig tryk.	Virkelig god
 16	Meget kort ventetid, dejligt.	Virkelig god
 23	Meget venligt personale. Og imødekommende.	God
 24	Ja! Jeg føler mig virkelig godt modtaget med respekt og omsorg uden at blive kvalm til mode.	Virkelig god
 25	Kan desværre ikke hjælpe jer! [] Min hukommelse volder stadig problemer. Det er mere end seks måneder siden, jeg var i ambulatoriet, så desværre! Husker det som en god oplevelse!	Uoplyst

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

	ID	Kommentarer - AMK	Fejlhåndtering
	1	Fejl med tidspunktet jeg skulle møde op.	Godt
	10	Ingen.	Uoplyst
	19	Der var fejl i erklæringen fra læge NN. [].	Virkelig godt
	21	Jeg var blevet ledig, medens jeg ventede på at komme til min visitationssamtale, og det stod i mine papirer. Alligevel bliver jeg indkaldt til samtalen og kommer igennem en meget personlig og smertefuld samtale på halvanden time for blot at få den konkluderende melding, at jeg jo er ledig, og derfor er der ikke noget tilbud til mig. Guderne må vide, hvorfor jeg så overhovedet skulle igennem en meget trøls samtale. Efterfølgende beder jeg receptionisten om ikke at sende mig et referat af samtalen, da jeg ikke ønsker at blive mindet om denne meget dårlige oplevelse. Referatet modtager jeg dog alligevel, og kan ikke lade være at læse det. Det er meget fejlbehæftet, og jeg får lavet tilføjelser/rettelser til det. Dog ville jeg jo helst have det helt slettet, da mødet jo aldrig skulle være fundet sted, og derfor finder jeg det uretfærdigt, at der ligger et så fejlagtigt billede af mig arkiveret i jeres system.	Godt

AMK**Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**





ID	Kommentarer - AMK	Samlet indtryk
9	Det var virkelig godt, at jeg efter afslutningen modtog et print af hele forløbet pr. brev. Jeg indså, hvor meget jeg havde flyttet mig osv. Det var virkelig godt!	Virkelig godt
12	Jeg mangler måske lidt personlige samtaler under forløbet, men det er [behandlingen] jo slet ikke til, men et supplement til det mere personlige.	Godt
14	Jeg blev lidt overrasket over, at jeg først skulle vurderes på en konference, før jeg fik endelig besked om et forløb.	Godt
17	Fantastisk psykolog, som hjalp mig meget :-).	Virkelig godt
18	Var i en visiterende samtale, hvorefter jeg indgik i et gruppeforløb med det formål at kunne håndtere stress på arbejdet.	Virkelig godt
20	Det kunne være en god ide, at fortælle hvad behandlingen består af, mere detaljeret, i indkaldelsesbrevet.	Uoplyst
21	Jeg har besvaret skemaet ud fra det meget gode forløb, jeg fik "tildelt" hos en af jeres psykologer (NN) for at få mig helskindet om på den anden side af den meget trælse oplevelse hos NN-psykologen.	Godt
22	Nej.	Godt
23	Det var et stressgruppeforløb. Meget brugbart. En god hjælp.	Virkelig godt
24	Som sagt har jeg følt mig meget vel modtaget, og hele forløbet må siges at have været en succes.	Godt

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

ID	Kommentarer - AMK	Samlet indtryk
1	Jeg har umiddelbart ikke fået meget information, da der ikke er fundet nogen diagnose.	Godt
4	Det kan godt ske, at det er Arbejdsskadestyrelsen der skal give den, men jeg mangler at få at vide, hvad det videre forløb er.	Godt
11	Jeg er åbenbart stadig påvirket af årsagen til mit besøg, og har derfor hverken kunnet overskue at sende uddybende materiale som aftalt eller komme med rettelser til udtalelsen.	Godt
12	Alle sessionerne er relevante i den grad for mig. Så egentlig var de uddybende nok.	Godt
14	Jeg fik en pjece på min opfordring til min arbejdsplads. Jeg ville gerne have haft mere Info. Men har læst en del selv, da jeg fik det bedre.	Godt
20	Der kunne sagtens forberedes mere skriftlig informationsmateriale. Mere faglighed bag den mundtlige information ville give mere klarhed.	Uoplyst
24	Især materialet omkring henvisninger til stedets placering på hospitalet var godt beskrevet, og alt materialet til undervisninger var super godt.	Godt

AMK

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

ID	Kommentarer - AMK	Samlet indtryk
 7	Det er svært at komme igennem telefonisk, IT-systemet OFTE NEDE eller LANGSOMT.	Godt
 12	Mange af besøgene har virkelig givet stof til eftertanke og er til nytte i hverdagen, som er ved at komme i gang for mig igen.	Godt
 14	Jeg var utryk, fordi jeg ikke fik besked om det videre forløb med det samme.	Godt
 23	Jeg har haft stor glæde af forløbet og er blevet bedre til at håndtere stress.	Virkelig 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
2	Har været til ét besøg i ambulatoriet længe før denne periode. Siden fulgt et gruppeforløb, hvor kun den sidste opsamlings 'lektion' fandt sted i den angivne periode.	Godt
5	Meget venlige og imødekommende. [Relationer til personale]	Virkelig godt
6	De kunne godt følge meget mere op på tingene. Jeg synes godt, at man kunne få lidt mere information om, hvad der skal ske osv. [Kommunikation og information]	Dårligt
8	Dejligt med frisk frugt, kaffe og the. :(P-pladser. [Fysiske rammer]	Godt
13	Fantastisk forløb, intet at klage over.	Virkelig godt
14	Jeg har kun været i bygningen en gang. Det efterfølgende kursusforløb var fantastisk :-). Jeg havde ikke forventet en så positiv effekt. Stor ros til NN!!! [Kvalitet i behandling]	Godt
21	Jeg finder det besynderligt, at man ikke er berettiget til hjælp hos jer, hvis man afskediges i en sygdomsperiode. Det er dog ret relevant, at der tages hånd om netop sådanne personer for at øge chancen for hurtig tilbagevending til arbejdsmarkedet. Jeg var meget imponeret over den psykolog NN, som jeg var så heldig at få et kortere forløb hos, men ingenlunde imponeret over en anden psykolog NN. Hun gjorde kun alting værre for mig!! [Relationer til personale]	Godt
24	Alt i alt har det været et både professionelt og menneskeligt/personligt forløb, jeg har gennemgået, og jeg har været MEGET glad for den hjælp, jeg har fået. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Godt

