

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER  
2015**



**Kommentarsamling for ambulante patienter på  
Arbejdsmedicinsk Klinik  
Aarhus Universitetshospital**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2015 for Region Midtjylland**

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

Rapporten er udarbejdet af 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 54

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2016

## Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	3
2	Kommentarsamling.....	5



# 1 Indledning

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

Undersøgelsen gennemføres på vegne af de fem regioner.

## Formål

Formålet med LUP er at:

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

## Organisering

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

## Datagrundlag

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

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

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

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

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

### **Rapportering**

Patienternes tilbagemelding sker på afdelings-, hospitals- og regionsniveau i rapporter fra Enhed for Evaluering og Brugerinddragelse, hvis der som minimum er 20 besvarelser. I Region Midtjylland supplerer CFK – Folkesundhed og Kvalitetsudvikling undersøgelsen med rapporter på afsnitsniveau, en kommentarsamling og krydstabeller for hver patientgruppe på afdelingsniveau (inklusive diagnoserapportering for de afdelinger som har ønsket dette). Krydstabeller ligger kun elektronisk på CFK's hjemmeside [www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/](http://www.cfk.rm.dk/om-cfk/projektsite/lup-somatik/2015/).

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

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: Kommentarsamling

## 2 Kommentarsamling

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

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

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

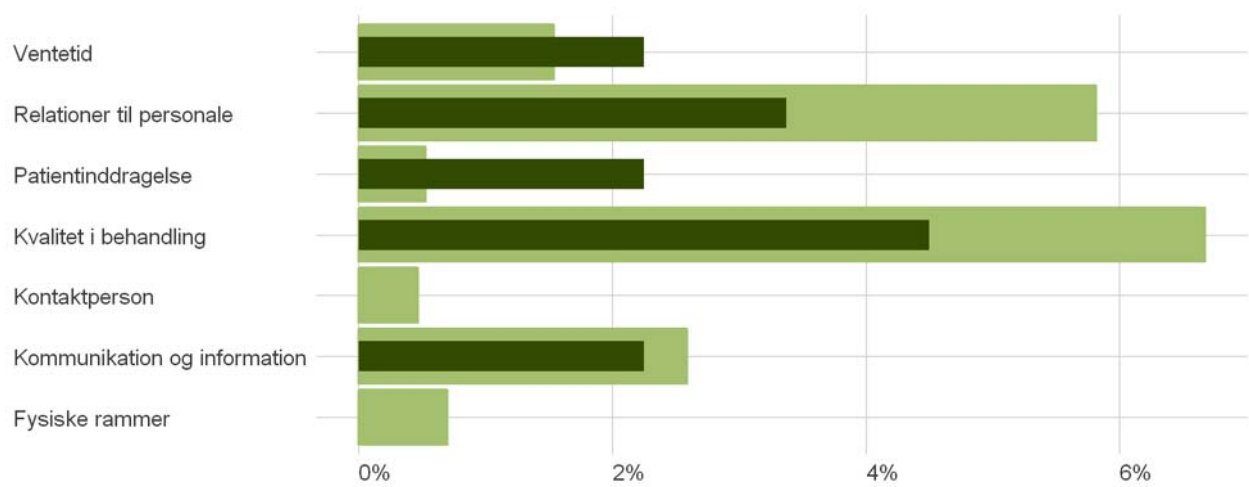
Kommentarsamlingen er opdelt efter rækkefølgen af de åbne spørgsmål i spørgeskemaet. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og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

### **Kategorisering af kommentarer under "Samlet indtryk"**

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

Andelen af afdelingens patienter der svarer, og som har skrevet kommenteret på noget indenfor en given kategori, er vist i Figur 1.

















**Figur 1. Afdelingens kategoriserede kommentarer under "Samlet indtryk".** (Eget resultat er mørkegrøn, øvrige afdelingers patienter er lysegrøn.)





## Arbejdsmedicinsk Klinik

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

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




## Arbejdsmedicinsk Klinik

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

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

## Arbejdsmedicinsk Klinik

## Beskriv den eller de fejl du oplevede

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

## Arbejdsmedicinsk Klinik

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

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

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



