



# MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Lisbeth Ludvigsen Gede  
Kommentarrapport

### 15. Hvordan sikrede lægen og/eller personalet sig, at du var den rigtige patient? Andet:

- Jeg sagde selv mit navn, da jeg kom....
- Sygesikringsbevis

### 16. Hvis du har yderligere kommentarer til tidsbestilling og kontakt med klinikken, kan du skrive dem her:

- Alt var perfekt.
- Begge de gange vi har skulle have tid til vores datter, fik vi tid samme dag - så dejligt!
- Dejligt sted at komme, skønt venteværelse, søde mennesker i reception og behandling!
- Det fungerede fint min egen læge bestilte tid for mig.
- Det var en særdeles behagelig oplevelse - nem tidsbestilling og meget hjælpsom/opmærksom behandling.
- Dårligt at man ringer fordi man har ekstremt ondt, hvor man derefter får advide at man kan vente en uge på en tid.
- En meget venlig modtagelse, både af sekretær og læge.
- Et dejligt sted at komme både ved sekretær og lægen virker kompetente og faglige dygtige.
- Fik tid samme dag som jeg ringede
- Fin og venlig behandling!
- Fin service, havde behov for en akut tid og fik tid samme dag
- Fungerer fint og smidigt og i en rar tone
- Havde først forsøgt at få tid hos andre øre læger ...  
Brøndby - 3 uger  
Gentofte - 6 uger  
og var lykkelig over kun 5 dage mht Helsingør!

Finder det "uartigt" at skulle vente så længe, når der er behov for behandling om ikke akkut, så alligevel ønsker jeg handling, når jeg har et problem.

- Jeg blev oplyst om det jeg spurgte om, og samtaler var positive informerende for mig.
- Jeg fik tid på et afbud, så det er nok ikke et realistisk bud på ventetid.
- Jeg har altid været meget tilfreds med den behandling, jeg har modtaget.
- Kommet i klinikken i mere end 25 år, altid venlige og hjælpsomme. Har aldrig oplevet ikke at få en tryk og tilfredsstillende behandling.
- Næste besøg var efter aftale med lægen
- Super god oplevelse, at jeg kunne stikke forbi akut til et kort besøg:-)))
- Super service. Meget lyttende læge og ingen stress. Dejligt med rolig tilgang
- Svært at finde frem til klinikken! Bedre info om adresse ved indkaldelse ville være en fordel.
- Utrolig fin betjening
- Vi har som familie oplevet kompetent og dygtig personale i klinikken og er 100% trygge ved at kommer der med vores søn på knap 2 år.
- Yderst kompetent virkende. Meget hensynsfuld og forklarende, så også min datter på 12 år forstod hvad der blev sagt. Meget venligt personale.
- fik tid samme dag - rigtig fin service og venlig personale - baade laege og sekretaer
- ingen yderligere kommentarer
- jeg ringede fredag kl.09.15 og fik en tid kl. 10.20 for som lægen sagde til mig i tlf. hvis det er noget der kræver behandling kan den starte inden week enden
- tidsbestilling blev gjort i samråd med patient.
- utrolig venlige læger samt sekretær.

### 21. Hvis du har yderligere kommentarer til klinikkens undersøgelse og behandling af dig, kan du skrive dem her:

- Blev gjort opmærksom på besværet vejtrækning
- Det er en klinik jeg føler mig tryk i.
- Det var rart at man kan følge med på skærmen når man bliver undersøgt

- God oplevelse af professionalism
- Imponeret over omgivelserne - og det tekniske udstyr, der gjorde, at jeg kunne se mine øre-gange selv! Det har jeg altid drømt om.

Også imponeret over at jeg så straks fik foretaget høre prøve! Skøn service! Behagelige mennesker! Rigtig god oplevelser.

- Jeg er ikke blevet sendt videre til yderligere undersøgelser, derfor har det ikke hjulpet mig endnu.
- Meget grundig og dygtig specialist
- Meget kontant, lettere småbrysk modtagelse og undersøgelse
- Mine problemer var ikke længere aktuelle, da jeg omsider kom til konsultation.
- Virkede professionel og kompetent.
- kun gode ting at sige
- meget fin behandling
- nogen grad er lig med at behandling kan fortsætte efter patients ønske.
- var dog skuffet over at lægen kun ville høre om min ryg, men ikke om mit problem med min arm som sov, jeg skal nu opereres på mandag i min nakke da nerven er i klemme.

**24. Hvis du har yderligere kommentarer til den information, som du fik fra klinikken, kan du skrive dem her:**

- Egnelig ville det have været rart med skriftlig information ... også da cremen til ørene viste sig at være til næsen ... på pakningen. Eller tilsvarende sådan lidt forvirrende!
- Jeg fik den information, jeg havde behov for

**29. Hvis du har yderligere kommentarer til samarbejdet, kan du skrive dem her:**

- Da mine data jo ikke længere er fortrolig mellem mig og min læge er det ikke relevant at spørge til dette.
- Der virkede til at være en afslappet, men effektiv stemning på klinikken
- NB Jeg var ikke hos en speciallæge, men kun i klinikken for at få foretaget en MR-scanning.

**33. Er der noget, du synes speciallægen eller personalet på klinikken gjorde særligt godt, eller er der noget, du mener, de kunne have gjort bedre?**

- Eneste anke var at vi mødte op til en konsultation, hvor der apparat som skulle bruges ikke virkede, her ville det have været rart at blive ringet op også informeret om at vores tid skulle rykkes.

Ellers er vi fuldt tilfredse kunder og føler vi har fået fin behandling, og det er rart at man kommer ind til tiden og at ventetiden ikke har været lang!

- Indføling og god tid
- Ja, lidt mere gennemgang af behandlingen har jeg tænkt på efterfølgende besøget.

På selve dagen virkede det helt fint!

- Jeg er bare glad for at de altid har tid, når jeg har behov.
- Jeg syntes at alt var godt
- Jeg ville gerne have været tilset før, der gik for lang tid fra jeg ringede til jeg kunne blive tilset.
- Lisbeth har en God afvæbnende stil hvor formålet hele tiden er i fokus. Det virker godt!
- Personalet er altid søde og kompetente at tale med.
- Større venlighed ønsket!
- Super patient omsorg fra start til slut
- Ville gerne have haft papiret på briksens hovedpude skiftet efter den forrige patient. Det mener jeg ikke, det var. Der var tydeligt aftryk.
- at man følte sig som en del af behandlingen og ikke kun den behandlede.
- jeg har en ønske som mange andre læge her.på vente værelse kunne det være rigtig godt, med en varm vands kande med nogen forskellig te.tak
- venlig - rolig - tillidsvækkende



Denne rapport er udarbejdet af Rambøll Management Consulting i samarbejde med eKVIS (enheden for kvalitet i speciallægepraksis).

Med 600 konsulenter er Rambøll Management Consulting ét af Nordens største konsulenthuse. Rambøll Management Consulting arbejder med evaluering og analyse, som skaber et bedre grundlag for beslutninger i forretningsudvikling på et organisatorisk niveau og hos den enkelte projektdeltager, samt lederskab og kompetenceudvikling på et individuelt niveau. Rambøll har faciliteret patientregistreringer, indsamlet data og stået for den statistiske behandling af data samt afrapportering.

eKVIS er etableret af overenskomstens parter med det formål at koordinere kvalitetsarbejdet i speciallægepraksis og implementere de kvalitetstemaer og redskaber, der er fastlagt i overenskomsten. Målet er at understøtte den faglige udvikling og sikre kvaliteten i speciallægepraksis.