



MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Henrik P. Møller
Kommentarrapport

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

- Kan ikke huske det og har ikke været til behandling endnu
- blev også spurgt om hvorfor jeg var kommet og om det stadig var aktuelt

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

- Altid sød og venlig betjening, god kemi
- Det er så dejligt at blive mødt med så stor venlighed og imødekommenhed, så meget ros...
- Det fungerer fint at blive ringet op af klinikken, hvis telefonen ikke besvares ved henvendelse.
- Det gik forbløffende stærkt med at få en tid, sekretæren meget hjælpsom og imødekommende.
- Det virker til, at det er lettere at få en tid. Det er meget positivt.
- En uges ventetid var nødvendig, da medicinforbrug skulle trappes ned inden.
- Jeg har fået en fin behandling.
- Jeg synes det ville være mere relevant at stille spørgsmål efter afsluttet behandling
- Meget venlig speciallæge og jeg blev rigtig godt informeret.
Modtagelsen i receptionen var super
- Meget venlig velkomst med fornavn, og besked om lidt ventetid.:-)
- Mit første besøg på klinikken, her var en ung pige ved receptionen, og ærligt må jeg skrive,....
Her var tale om potentiale for forbedring af kundepleje...;-)
Stor ros til den dame, som hjælper læge ved undersøgelserne, meget behagelig og venlig...
- Når man ringer op og ingen tager telefonen får man via tlf.svarer besked på at man bliver ringet op.
Dejligt
- Skide søde og meget professionelle det var et kedeligt sted at blive skåret i men den gode service gjorde det behageligt
- Svært at komme igennem på telefonen. Mødte derfor personligt op for at få en tid.
- Særdeles fuld tilfredshed !!
- Søde mennesker (personale læge)
En god og behagelig atmosfære
- Yderst tilfreds med behandlingen af både læge og personale, med venlig hilsen Hans M.Jensen
- yderst tilfreds med servicen, ringede og fik tid samme dag til forundersøgelse, og fik en særdeles behagelig modtagelse

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

- Dejlig uhøjtidelig stemning
- Der var ingen gener eller ubehag ved koloskopi undersøgelsen i modsætning til den samme undersøgelse på offentligt hospital, hvor man pådrog mig Uudholdelige smerter!!!
- Det var kun undersøgelse og information om videre forløb.
- Empatisk, imødekommende personale og læge
- En tryk atmosfære - en følelse af at være velkommen.
- Fantastiske mennesker, stor ros
- God dialog.
- Godt arbejde
- Godt tilfreds. meget venlig receptions dame/sygeplejerske
- Har ikke fået resultat af undersøgelse endnu.
- Jeg bliver altid behandlet godt.
- Jeg fik på et tidspunkt konstateret celleforandringer i en polyp, som blev fjernet under en undersøgelse.
Den tlf. tilbagemelding jeg fik af speciallægen var helt i top. Kort og meget klar besked med en forklaring om de 3 stadier for forandringer. Det gav mig ro på med det samme. Og så var det yderst let at forstå i den situation, hvor jeg gik lidt i chock. Meget positiv oplevelse.
- Jeg har ikke noget at klage over.
- Jeg syntes der blev taget godt imod mig, og lægen var meget behagelig, og god til at forklare hvad han gjorde.

- Jeg var nødt til at komme igen, da undersøgelsen ikke kunne gennemføres pga. for dårlig udrensning. De tilbød at give mig tid kl.07.15 dagen efter, ville selv møde 1 time tidligere for min skyld. Det var jeg yderst tilfreds med. God service
- Klinikken er rolig og afslappende. Kirurgen meget behagelig og dygtig, sygeplejersken flink og hjælpsom. Jeg følte mig i trygge og sikre hænder fra jeg ankom til endt undersøgelse.
- Kompetent læge, som er dejlig ligefrem
- Kun tilfreds med klinikken
- Lindring - Tryghed - Fuld tilfredshed !!!
- Man føler sig i trygge hænder
- Personalet virker kompetent og behageligt.
- Vil gerne svare efter behandling
- har været til forundersøgelse og indgreb foretages først om 1 uge

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

- Både lægen Henrik og hans klinikassistenter er super professionelle... kompetente og behagelige.
- Det jeg havde brug for lå på deres internet side
- Forståelig
- Informationen var god.
- Personalet forsøger i den grad at gøre det rart at komme til undersøgelse, selv om det er ubehageligt. Der er tændt vor varmen og der er ro på. Det giver god tryghed.

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

- Fantastiske mennesker, stor ros
- Kommunikationen fra special lægen er i top, problemet er kommunikationen fra sygehus. Jeg har oplevet at være "glemt" flere gange af sygehus personalet, hvor man har mest travlt med patient platformen, fremfor patienterne.
- Lægen havde læst oplysninger fra egen læge
- Speciallægen var i den grad velforberedt på mit sygdomsforløb siden sidst (for 2 år siden). Og det er så positivt, når det tydeligt fremgår, at lægen har læst min journal inden vi går i gang med undersøgelsen. Det siger meget om en grundig og kvalificeret måde at arbejde på. Jeg har meget stor tillid til den speciallæge - han er kort og kontant og meget let at forstå. Og svarer fyldestgørende på alle mine spørgsmål.
- Søde og dygtige, allesammen. Har kun ros tilovers

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?

- ?
- Både sygeplejerske og læge var i mødekommende, og var meget behageligt i deres fremtoning og informationen var i top også under selve operationen.
- Da jeg skulle bestille tid pr. tlf. fik jeg kontakt med en meget venlig og beroligende person, Speciallægen var ligeledes utrolig behagelig og talte et sprog, man kunne forstå. Man følte sig på alle måder i gode "hænder"
- De gjorde meget ud af at forklare, hvilket gav stor tryghed.
- De gør det fint når blot de fjerner mit problem.
- De gør det perfekt
- De var rigtig flinke
- Dejligt at føle der var tid til en..
God information fra lægen
Dejlig rolig håndtering af klinik damen, som hjalp lægen

Ung pige i reception, har jeg omtalt min mening om tidligere...kan dog tilføje at da jeg kontaktede klinikken, første gang pr. Tlf, indtalte jeg tlf nummer..

Blev dernæst kontaktet af denne unge pige, hvilket var fint nok, dog da jeg nævnte min bekymring og

uro for min undersøgelse, og spurgte ind til evt. Mulighed for bedøvelse, fik jeg klart følelsen af at, hun mente det var jo ingenting og hun ikke så grund til nogen bedøvelse

Som patient, er det urelevant for mig, at vide hendes personlige mening, om hun synes det er slemt eller ej..men det ville have beroliget mig, hvis hun blot havde fortalt mig at muligheden forelå, og jeg ville afklare det med lægen.

Desuden kan jeg fortælle om efter mit første besøg, skulle jeg have ny tid inden jeg gik

Her var hun optaget af tlf samtale da jeg kontaktede hende, hvilket jeg ikke lige så.. Men blev pænt gjort opmærksom på..

Jeg satte mig på en stol og ventede...

Pludselig talte hun, og ja det var mig hun henvendte sig til, dog uden at vende sit blik mod min side..hun sad fortsat med ansigtet mod pc skærm..hvilket jeg som patient ikke følte særligt kunde venligt.

Beklager min måske lidt negative tilbage melding på netop hende, men samtidig er jeg ærlig..og det var sådan her jeg følte det..

- Der er lidt lang ventetid mellem diagnosen og behandlingen (1½ måned).
- Er endnu ikke færdigbehandlet
- Er rigtig gode til at sprede en afslappet og tilnærmelsesvis humoristisk stemning under konsultationen. Lægen taler et direkte og kækt sprog og lægger ikke fingrene imellem. Det virker fint for mig. Lægen synes at være særdeles faglig dygtig, og jeg kunne næppe ønske mig en bedre behandling - tak
- Fin information, evnede at oplyse og berolige, både før under og efter undersøgelsen.
- Fra jeg ankom til jeg gik, følte jeg mig i trygge og sikre hænder. Jeg oplevede stor empati og lydhørhed.
- Fuld tilfredshed !!
- Følte mig velkommen i klinikken. Blev mødt af en meget sød receptionist.
- God og venlig behandling, med tid til patienten. lægen var ekstrem god til at forklare om mit problem, på niveau så man kan forstå, sygdommen, behandlingen og efterfølgende kontrol.
- Gode til at skabe en afslappet/tillidsskabende atmosfære.
- Jeg syntes de var fantastiske, søde, imødekommende, venlige, stor ros til dem....
- Lægen omtaler sin patienter som "røvhuller" (er mave/tarm kirurg), det er meget upassende og ubehageligt. I forbindelse med min behandling, blev der ml læge og spl talt negativt om den forrige patient som havde været nervøs for sit indgreb hvilket de grinede af. Der blev desuden talt om hvilket indgreb denne patient fik foretaget, så meget for tavshedspligt. Booking af undersøgelser bliver desuden højlydt fortalt til sekretæren fra lægen midt i venteværelset hvor andre kan høre det.
- Meget søde og imødekommende og gode til at forklare
- Modtagelse af patienter i behandlingsværelset er god og rar. Ellers bare fortsæt det gode arbejde.
- Nej fint nok
- Som tidligere. beskrevet, super god service og omsorg.
- Udenfor nedgang ved trapperne kunne et gelænder til at holde sig fast ved, være praktisk for ældre behindrede personer.
- receptionisten, var rigtig god til at få patienter og undertegnede til at føle sig trygge, hun var rigtig sød og imødekommende. **STOR ROS TIL HENDE!!!**
- talte et sprog der var til at forstå, havde tid
Sekretæren var ligeledes meget imødekommende samt forklarede ting godt og grundigt.
Fuldt ud tilfreds med første besøg.

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.