



MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Christian Gede
Kommentarrapport

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

- Henvisning fra egen læge

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

- Ca en måneds ventetid var grundet at jeg var på ferie
- Da jeg ringede fik jeg en tid ca 1 uge efter, men grundet meget arbejde bad jeg selv om en tid ca. 1 måned senere. Jeg vidste ikke at ma kunne komme til så hurtigt.
- Der er for lang ventetid
- Der var oplyst lang vetetid men fik afbudstid tilbudt samme dag
- Det er lidt omstændigt at bestille tid. Foregår via hjemmesiden.
- Det er meget godt klinikken, meget professional læge og meget godt service
- Det er nemt at få en via deres hjemmeside
- Det var svært at få telefonisk kontakt.
- Det var udmærket!
- Efter ca.3 mdrs ventetid på første besøg har kontakten til klinikken været fin og uden nævneværdig ventetid. En tryk og god behandling !
- God og saglig, høflig betjening
- Ikke udover at jeg er meget tilfreds med min behandling!
- Ingen
- Ja, jeg har et par kommentarer :
Jeg som far, kørte min søn til og fra speciallægen,og derfor har også jeg - desværre - oplyst miin mailadresse, sådan at I også har sendt mig dette spørgeskema (som jeg nu har udfyldt.)
Jeg var ikke klar over, at moin søn også havde opgivet sin mailadresse fordi jeg var ude og parkere bilen, så jeg det ikke, så derfor opgav jeg min mailadresse ogs !
Min søn h a r besvaret det tilsendte skema, så derfor reagerede jeg ikke, da I sendte skemaet til mig første gang,fordi jeg som sagt troede, alt var klaret.
Min søns cpr.nr. er 300866-xxxx og han hedder Claus Kristnensen, og såmå I kunne se, han for længst har besvaret skemaet.
Jeg beklager, hvis jeg således harværet til unødigt besvær, men jeg gav som sagt min mailadresse, fordi jeg godt ville svare, og fordi jeg ikke anede, min søn allerede havde gjort det samme !!
Ja, sådan kan man komme galt afsted, fordi man godtd vil være hjælpsom !
Med venlig hilsen, Finn Krisntensen
- Jeg finder det katastrofalt, at der er 3 måneders ventetid, for det var den tid jeg måtte vente. Det er ikke lægens skyld, men DK's sundhedsvæsen. Dernæst havde det været dejligt om der var telefontid lidt mere end 1 time om dagen hos lægen.
- Jeg var 2 år tidligere blevet opereret for det som stadig generede mig i min fod. Jeg synes at behandlingen af mig var helt fin. God oplysning og behandling Venlig hilsen Jette Beckmann
- Jeg var super heldig, der var et afbud, da jeg ringede, og fik en tid, selv samme dag
- Jeg ventede 1 mdr,
- Kommunen bestilte tiden
- Kortere ventetid og nemmere at få kontakt til klinikken ved telefon
- Lidt svært at komme igennem på telefonen.
- Lynhurtig tidsforløb: Bestilte tid torsdag, til samtale om fredagen, opereret mandag.
- Meget imødekommende
- Meget venlig, imødekommende og prof kundeservice
- Super effektivt
- Tiden blev bestilt af en sagsbehandler.
- Vedr. telefonisk kontakt til klinikken finder jeg det uacceptabelt, at man har meget svært ved at komme igennem i telefontiden. Man kommer ikke i kø, men forbindelsen afbrydes, så man er tvunget til at blive ved med at ringe op.

Kontakt via mail fungerer langt bedre end telefonisk kontakt. Tidsbestilling via mail er optimal og svar gives hurtigt.

- det hele virkede meget trygt og roligt, og jeg fik en tid 4 dage senere, hvilket jo er helt dejligt.
- er fuldt ud tilfreds
- god saglig behandling
- svært at komme igennem pr. tlf. for at få tidsbestilling. E-mail dog udmærket.
- tig behandling
- var glad for at få en afbudstid

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

- Behandling ikke afsluttet, hvorfor forrige spm. om tilfredsheden hermed endnu ikke kan svares
- Der er en behagelig stemning på klinikken
- Der opstod misforståelse i forbindelse med at få svar på en scanning. Jeg finder det mærkværdigt, at jeg som patient kan gå 4 måneder uden at blive kontaktet af klinikken, for at få svar på en scanning.
- Der var vikar på første gang jeg var på klinikken. Han lavede ikke de undersøgelser som blev lavet senere af den faste læge. (Som absolut var relevante)
- Det bedste klinikken og bedste læge. Mange tak.
- Det var en god oplevelse jeg af Klinikken!
- En foretaget scanning fik jeg besked på med det samme
- Har fået tilbagefald.
- Indtil videre er jeg en meget tilfreds patient
- Jeg er ikke færdig hos lægen endnu og kan derfor ikke svare om det har hjulpet.
- Jeg er ikke så glad for at komme til lægen - jeg udskyder det så længe jeg kan. Dette oplyste jeg ved tidsbestillingen, og jeg fik lovning på, at jeg var i gode hænder. Det må jeg sige, at det var jeg også, super god behandling og service, hvilket jeg ved, ikke kan være nemt når man har en meget nervøs patient som mig. Tak til både behandler og øvrig personale i klinikken for god behandling.
- Jeg er meget tilfreds med lægens og hans undersøgelser, som var grundige, og hans forklaring. Jeg vil gerne komme hos den læge igen. Meget anbefalesværdigt sted !!
- Læge og sygeplejerske meget venlige og hjælpsomme. lægen lyttende til fortælling om nylig udbrudt cancer og behandling. Pga. mindre fremgang i problemet med syg finger udsættes yderligere behandling. Ok, da jeg altid kan henvende mig til klinikken, hvis forværring opstår.
- Lægen skulle konstatere at patienten har en kronisk lidelse: hypermobile led, og rapportere det til kommunen. Det klarede lægen tilfredsstillende.
- Meget behjælpelig
- Meget professionel
- Meget professionel og kundeorienteret totaloplevelse . Det gælder alle ansatte
- Nærværende, opmærksom og kommunikerende på en respektfuld måde
- Rigtig fin behandling
- Top prof og meget god og ærlig info
- Ultralydsscanning og fin informativ forklaring
- Under mit første besøg som var en undersøgelse, ville jeg godt på forhånd have vidst, at der ikke blev foretaget operation - da jeg var ret så nervøs.
- Vil gerne have modtaget et stk dokument med info. Vedr. diagnose og beh.
- god saglig behandling
- jeg er en lykkelig kvinde efter dette besøg er meget tilfreds med behandling alt i alt meget tilfreds
- jeg har netop skrevet et længere indlæg for 2 minutter siden
- undersøgelsen var igår

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

- Afventer mail fra kommunen om bevilling
- Det bedste læge og personale venlige og meget professionelle
- Det var en stor oplevelse, at møde Speciallægen Christian Gede!
- Fik mundtligt tilsagn om, hvad lægen ville rapportere til kommunen, Tilfredsstillende
- Fin mundtlig forklaring som jeg er yderst tilfreds med.

- Meget behagelig og tilfredsstillende
- Meget realistisk og ærlig info - og godt beslutningsgrundlag
- Operationen mislykkedes, men om det skyldes ydre omstændigheder, som altid ville være der, er jeg ikke fuldstændig klar over
- Se tidligere svar..
- Udmærket og behagelig information. Kan kun anbefale andre at komme samme sted. Dog vil det så give mig længere ventetid, og det er ikke heldigt.
- en brochure om fingerfænomenet ville måske kunne give nogle nyttige informationer om årsag til opståen af finderlidelse. Kan miseren undgås i fremtiden ved hensigtsmæssig adfærd? Eller er det en udslag af slitage/alder?
- ikke yderligere
- ny tid til yderligere hjælp
- skønt at opleve sådan en dejlig behandling

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

- Det kunne være rart, hvis informationer fra ortopæd automatisk blev givet til egen praktiserende læge, da det er denne, der i første omgang har henvist til ortopæd.
- Er ikke færdig i forløbet, men ved jeg skal have fjernet sting hos egen læge.
- Har allerede skrevet. Se venligst tidligere.
- Jeg meget glad for klinikken
- Kan kun udtrykke min tilfredshed.
- Lægen var god til at inddrage patienten, som er udviklingshæmmet.
- Meget fin oplæring i at klare sig med gips på - både til min mand og jeg samt udlevering af flere hjælpemidler
- Meget tilfreds
- Velfungerende, især hvis reparations operationen lykkes
- er godt tilfreds
- god dialog angående videre forløb
- nej

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?

- Alt i alt godt tilfreds. Unødvendigt med mere relevant indsats. Der blev gjort, hvad der skulle gøres. Intet overflødig, ingen mangler.
- Alt var fint - men ventetiden en katastrofe !!
- Alt var fint og godt
- At gøre tidsbestilling enklere/ specielt ved ændring af aftalt tid. Det er også svært at få kontakt telefonisk.
- Der var meget god tid til dialog med speciallægen.
- Det var automatik(selvbetjening)
- Det var en perfekt, meget prof oplevelse. Jeg er tidligere offentlig topleder, og jeg ville ønske at have mødt det samme mindset i min organisation. Det bliver ikke nødvendigvis nemmere af at være en lille enhed
- Det var et behageligt møde, følte mig tryk
- God, afslappet og professionel stemning mellem klinikpersonalet og jeg.
- Har kun mødt venlighed.
- Jeg føler lægen hører på mig- der er tid til mig og mine spørgsmål og det virker roligt og ustresset. Jeg får de forklaringer jeg har brug for i situationen.
- Jeg følte at de var nærværende, og det gav tryk
- Jeg var meget glad for at der var en til at holde mig i hånden og berolige mig, da jeg skulle stikkes. (Er meget bange for nåle)
- Lægen var god til at henvende sig direkte til patienten, som har Downs syndrom
- Meget godt klinikken
- Meget hjælpsom vejledning om alt samt god oplæring i at klare sig med hjælpemidler efter operationen

- Patienten er udviklingshæmmet og lægen var god til at henvende sig direkte til hende.
- Se tidligere svar..
- Smilende og venlig behandling. Alt med hensyn til operation samt fjernelse af sting kan jeg ikke sætte en finger på. Rar atmosfære. Tak for nu
- det var en meget fint, det hele
- lægen var meget venlig
- mget tilfreds
- viste interesse for mit problem

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.