



MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Øjenlæge Thomas Kaare Lundkvist
Kommentarrapport

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

- Blev spurgt om mit navn
- registrerede mig med mit sygesikringskort

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

- Anden tid vi fik i forløbet gik hurtig, vi fik tid to dage efter første tid, det var positivt.
- Det er meget svært at overbevise sekretæren om, at man har brug for at få tid til en undersøgelse. Tone i telefonen er meget skarp. Der er dog ingen problemer, når man først er nået frem til klinikken
- Det var svært at komme igennem på tlf. Men da jeg ringede lige efter åbningstiden var det bedre
- Fik akut tid samme dag jeg kontaktede dem.
- Jeg har forsøgt flere gange at komme igennem til tidsbestilling - og det er svært - oplever det som en service der måske kan forbedres, men så skal der nok være flere til telefonbetjeningen
- Jeg kan kun sige at alt har været til stor glæde for mig. En virkelig professionel behandling af mig Mange tak Aage Iversen
- Telefontiden er begrænset
- Vanskelug at nå pr telefon
- Var kommet personlig for at få tid til kontrol, af et ifølge optiker hurtigt ændret synstyrke. På trods af travlhed i klinikken tages der tid til lige at kontrollere mit syn her og nu- flot service! Jeg gik glad fra klinikken, og skal derned igen til en, allerede på daværende tidspunkt, fastlagt kontrol senere på året.
- Ved henvendelse blev der stillet spørgsmålstegn til om min henvendelse var relevant og jeg blev faktisk anbefalet at henvende mig til anden speciallæge
- fik den vejledning jeg kunne forvente og er god tilfreds
- har flere gange haft brug for akut kontakt, og er alle gange blevet taget alvorligt og har fået omgående hjælp, af et meget venligt personale
- nej
- nogle gange er det besværligt at få telefonisk kontakt til klinikken

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

- Altid god behandling. Flot arbejde. Altid venlig og saglig behansling.
- Altid god og effektiv betjening selv når personalet har travlt
- Da først man er kommet igennem telefonslusen og fået den første tid, så er det nemt og tidsmæssigt overskueligt med de næste tider.
- Det er godt, at de fortæller én, at man bliver kontaktet, hvis der er noget galt. Fx ved fotoet af synsnerven.
- Jeg får tjekket et modermærke i øjet. Det er rutinetjek. Jeg får tjekket grå stær fordi det er i familien. Også rutinetjek. Der har endnu ikke været behov for indgreb. Jeg føler mig godt behandlet på klinikken, og der har endnu ikke været brug for de store forklaringer eller med inddragelse.
- Jeg har fået tid til yderligere undersøgelse og behandling
- Jeg var ikke blevet informeret om, at jeg skulle have dryppet øjne, så jeg ikke kunne køre min bil hjem bagefter. Det spurgte jeg selv om, da jeg kunne se, at jeg skulle have dryppet øjne - så blev jeg undersøgt uden dette.
- Kan kun sige at jeg er gang jeg har været der har fået en meget fin behandling!
- Skulle ha en endoskopi og nu sidder jeg her på sygehuset igen, da der er problemer med tyktarmen :-)
- jeg går ud fra det var mit besøg ved øjenlægen, 2 årig diabetes chek?
Mvh Jørgen

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

- Jeg blev ikke informeret om resultaterne af prøverne og undersøgelserne på et passende sprog. Jeg forstod ikke informationerne, da der var mange fagudtryk
- en bygningsfejl, hvad er det og hvorfor har man det

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

- øjenlægen og klinikpigerne arbejder godt og effektivt sammen.

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?

- Alle sygeplejerskerne er søde, rare og imødekommende
- Der var afsat god tid til undersøgelsen
- Efter "årsundersøgelsen" kunne det være rart med lidt info om, hvordan det går.
- Et behageligt personale at møde i klinikken,
- God og venlig betjening der altid har tid og svarer med et smil føler mig altid velkommen
- Have en dag med længere åbningstider. Gælder også sygeplejerske.
- Hurtige tider, god atmosfære, fin og sikker behandling.
- Jeg er YDERST tilfreds med at komme i klinikken. Jeg bliver hørt!
- Mere direkte info om mit forløb. Kan der komme anden behandling ind over det jeg gør til dagligt!
- Personalet er utrolig service mindet og er meget behagelig over for mig.
Thomas opfattes som kompetent og professionel
- Sekretæren kunne godt være lidt mere i mødekommende når man ringer.
Assistenten er fantastisk sød og imødekommende
- Ville ønske at øjenlægen havde fortalt, hvor lang tid det ville tage fra laseroperationen af øjet til jeg kunne se ordentlig igen. Ville der gå 1 uge eller 1 md.
- jeg er godt tilfreds med alle i klinikken, men jeg hører det er svært for nye patienter at komme ind der er ikke tid til nye patienter.
- Én anden patient havde glemt sygesikringsbevis og skulle taste det ind. Her fik han hjælp af en sekretær. Flere gange sagde han sit personnummer højt, så man kunne høre det i venteværelset. Her burde man ikke få ham til at sige det højt.

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.