



MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Øjenlæge Jakob Halborg
Kommentarrapport

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

- det var akut tid uden for nummer

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

- Altid søde medarbejder og læger. Jeg føler mig i gode hænder og de høre hvad jeg siger
- Der var mange patienter i klinikken, men jeg blev hurtigt ekspederet og fik besked fra receptionen, at jeg kunne forvente nogen ventetid, det var helt i orden.
- Der var ret koldt i venteværelset, hvor man som akut må vente en del tid. Ellers meget taknemmelig for at komme til samme dag - akut.
- Det er min oplevelse at selvom medarbejdere på Øjenklinikken er under et stort arbejdspress, har de altid overskud til at smile og være positive. Det er ligeledes min opfattelse at alle på klinikken agerer meget professionelt.
- Det ville være en fordel, hvis klinikken selv indhenter journal fra afslutte behandlingsforløb på hospitalet.
- Fik tid samme dag. Meget venlig betjening.
- Får tid et halvt eller helt år frem i tiden ved hvert besøg, så kender ikke noget til klinikken ventetider.
- God spørgeteknik ved den telefoniske bestilling. Kompetent personale også fagligt
- Ingen
- Jeg får normalt en ny tid 1 år frem, da det er en rutinekontrol
- Jeg havde ingen tid, men kom "ind fra gaden". Jeg fik at vide at der ville være lidt ventetid - og det er jo ok, når man ikke har bestilt tid. Jeg tror at jeg ventede ca. 15 min. - og det var helt ok.
- Omkring tidsbestilling kom jeg til samme dag som jeg ringede, da det var en akut opstået problem.
- Utrolig hurtig betjening ingen ventetid.

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

- De gør virkelig hvad de kan trods et urimeligt pres. Dermangler øjenlæger i Roskilde.
- Fin behandling, kommer gerne igen.
- Forebyggende rutinetjek -har ikke symptomer, så lidt svært at svare på de foregående spørgsmål.
- Fået udskrift - hvad med en mundtlig oversat forklaring
- Grundigt og informativt. Tid til at lytte.
- Ingen
- Jeg fik en god behandling selv om jeg kom akut
- Jeg har stadig de samme symptomer, men fik i det mindste lægens ord for at det ikke er noget alvorligt.
- Jeg skal til en kontrolundersøgelse om nogle måneder, og afventer svar på dette, men føler mig tryk for den behandling, jeg indtil videre har fået.
- Jeg var der som ny patient og følte mig utroligt venligt og dygtigt behandlet
- Kontakt til klinikken på grund af arvelig sygdom - men fejler ikke noget indtil videre
- Tidspresset i receptionen var mærkbar bl.a. pga. edb vanskeligheder, telefoner og fordeling til den enkelte behandler.
- Uddybende forklaringer og brochurer til min hukommelse efter hjemkomsten

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

- Det var første gang jeg mødte den pågældende læge Da min tidligere læge åbenbart er stoppet
- Forstår ikke helt indholdet i udskriftet -
- Ingen
- Meget tilfredsstillende.
- Vil gerne have det næste gang jeg er til kontrol.

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

- Den nye læge igangsatte en behandling
Som skal opfølges af yderligere undersøgelse og samtale
Det er ikke sket tidligere

- God og professionel .
- Ingen
- Jeg føler ikke grund til at tro, at personlige oplysninger ikke behandles forsvarligt. Men hos fx SKAT og Nets troede man sig også engang sikker.
- Lægen var ikke orienteret om det problem jeg kom med, måske fordi det ikke var noteret ved tidsbestillingen.

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?

- Behandlingen forløb tilfredsstillende - lidt mere fleksibilitet og mindre tidspres i receptionen kunne have været rart.
- De var rigtig søde og venlige.
- De var utroligt rolige og venlige trods et stort pres af mange patienter. Talte i en god og venlig tone.
- Der er styr på modtagelsen af patienten. Et godt flow hvor personalet har forskellige forundersøgelser til basis for øjenlægens konsultation efterfølgende. Godt team der virker optimalt
- Der manglede stole til alle patienterne kunne sidde ned, måske kunne man have nogle ekstra klapstole et sted.
- Der var ro på, og informationen høj.
- Det var et godt og fint organiseret besøg.
- Havde fået en akut tid kl.12.30. Da jeg kom var hele venteværelset fyldt op og det bliver kun værre. Efter 45 min er jeg nød til at gå, da jeg skal på arbejde. Syntes når man får en akut tid at de skal oplyse om at det kan tage lang tid så man kan forberede sig på det. Dagen efter mødte jeg op kl.8.25 og kommer til med det samme. Er ude efter 35 min. Det var som om jeg havde på 2 forskellige klinikker de 2 dage.
- Imødekommende og tog sig den nødvendige tid til undersøgelsen
- Ingen
- Jeg fik en fin forklaring hvad det hele gik ud på.
- Man kunne mærke duften af kaffe men der var ikke nogen patientkaffe mulighed.
- Mere information
Jeg har i flere år gået til undersøgelser af forebyggende karakter
Men det er første gang at jeg er sat i behandling
Og det var mit første møde med den pågældende speciallæge
- Måske lidt skarpere tidsstyring
- Overordentligt tilfreds. Effektivitet og information i top.
- Personalet og speciallægen var meget venlige, imødekommende, udviste god tid.
Atmosfæren på klinikken var behagelig - ikke kold og klinisk
- Som sagt før ingen ventetid, venlig personale. Ikke noget at sætte en finger på
- Øjenlægen var top professionel

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.