



MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Speciallæge i Øre-næse-halssygdomme
(82724)

Kommentarrapport

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

- Mit navn blev nævnt først af sekretær og derefter læge. Jeg svarede ja. Det virkede meget naturligt og betryggende.

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

- Det er så fantastisk, at man altid kommer hurtigt til og bliver taget seriøst!
- Det var meget svært at finde en mailadresse. Der mangler oplysning på hjemmesiden. Men da jeg endelig fandt den, fik jeg meget hurtigt svar.
- God modtagelse. Positivt personale. Meget grundige.
- Jeg bestiller den årlige kontrol et år frem i tiden i forbindelse med et besøg
- Jeg er meget tilfreds med behandlingen. Jeg er kommet i klinikken siden midt i 90'erne. Det er ikke sjovt at skulle pilles i ørerne, som er meget følsomme. Men de gør det rigtig godt og tålmodigt. Af hensyn til mit arbejde vil jeg gerne have tidlige tider. Det er der stor forståelse for og jeg tror faktisk lægen kommer tidligere for at jeg kan komme til kl 8:00.
- Jeg fik tid den dag jeg kontaktede klinikken
- Jeg fik tid samme dag, som jeg ringede
- Jeg har altid kunnet få en tid meget hurtigt når jeg har ringet ang. min søns ører
- Jeg har flere gange ringet og fået en akut tid samme dag, så jeg er meget tilfreds.
- Jeg kom til samme dag, som jeg kontaktede klinikken. Jeg er meget tilfreds med modtagelse og tidsbestilling.
- Kom til samme dag
- Kom til samme eftermiddag som tidsbestillingen.
- Meget positivt - kunne allerede få en akuttid dagen efter jeg ringede og bestilte tid:-)
- Nej
- Super god service. Ringede kl 8.30 fik en tid sammen dag pga af et afbud. Fik konstateret en polyp og fik en tid dagen efter til at få den fjernet. Så alt i alt overstået på 2 dage. Lægen og personale var søde, rare og meget venlige. Har stor tillid, til lægen, da han virker yderst kompetent og menneskelig. det har været en god og tryk oplevelse.
- Super søde og hjælpsomme, god og faglig højt niveau.
- Yderst tilfreds

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

- Alt i alt er jeg godt tilfreds
- Blev beroliget
- Da min ørelæge giver sig tid til at lytte og undersøge den problem stilling, som jeg kommer med. Føler jeg mig sikker på at et behandlings forløb bliver sat i værk, når det skønnes nødvendigt.
- Der kunne ikke registreres noget unormalt, så ingen diagnose
- Det er en 12ér
- Det er rigtig godt.
- Fik svar på undersøgelsen med det samme
- Ingen yderligere kommentarer
- Jeg var nervøs for at det kunne være kræft i halsen og her hjalp speciallægen mig rigtig meget, da han heldigvis kunne se at det var det ikke. Men kunne konstatere at det var mavesyre, som havde givet mig den fornemmelse, at der gennem et stykke tid ikke har været ordentlig passage gennem spiserøret. Får nu piller, som jeg skal tage og så evt. kontakte dem igen, hvis ikke det har hjulpet.
- Konsulterede en øjenlæge og er kommet videre til optiker
- Man kan godt mærke, at der er travlt. Nogle gange lidt for travlt.
- Nej
- Skal på sygehuset da de ikke kan hjælpe mig
- Vi er kommet meget i klinikken med vores søn. Han har fået langt dræn og har haft mellemørebetændelse 3 gange inden for det sidste halve år og hver eneste gang har vi fået den bedste og mest venlige behandling. Konsultationerne er meget korte men man føler sig aldrig smidt ud for

hurtigt.

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

- Både den mundtlige og skriftlige information har været fyldestgørende.
- Fik at vide at jeg vil blive indkaldt til et sygehus, da de ikke kunne hjælpe mig her
- Fik at vide hvad jeg skulle gøre med det samme
- Ingen yderligere kommentarer
- ville rigtig gerne have haft bare et par linger på skrift og ved ikke om lægen får besked??

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

- Fint
- Hvis det er påkrævet vil min speciallæge samarbejde med andre læger mv.
- Lægen vidste hvad det drejede sig om
- Nej. God dialog med speciallægen

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?

- Da det umiddelbart ikke lykkedes at finde en forklaring på mine symptomer, har jeg fået en kontroltid, for at se, hvordan det er gået siden sidst. Bedre eller Værre.
- De opfyldte mit behov.
- Det har jeg skrevet tidligere.
De gør det perfekt til mig.
- Det var rigtig god behandling
- God information
- Kunne skabe tryghed
- Nej de gjorde det godt meget behagelige mennesker
- Ringede så snart der var nyt på prøver, fik mig sendt videre hurtigst muligt
- Speciallægen var god til at lytte til problematikken og rigtig god og sørgede for, at man ikke nåede at blive nervøs for selve undersøgelsen.
Men lidt hurtig konsultation, og dejligt som tidligere nævnt, om man måske lige kunne få en mail på bare et par linger, hvad det er man fejler.
- Ved ikke hvad det skulle være

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.