



MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Sundhedscentret
Kommentarrapport

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

- Havde glemt sundhedskort
- Jeg henvendte mig også i receptionen
- Scannede sundskortet
- Taster cpr på skærm, havde ikke sygesikringsbevis med
- Vi fik en afbudstid og både receptionist og læge spurgte til min datters navn
- jeg havde fået en akut tid, så de vidste hvem jeg var da jeg meldte mig

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

- Alt for lang vente tid på første tidsbestilling, derefter ingen problemer med at få tid.
- Altid super god behandling
- Der er god kontakt - og tidsbestilling fungerer fint !!
- Det er desværre ikke altid, man kommer til, til den tid man har bestilt. Der er ofte ventetid på en halv time eller mere.
- Det fungerer fint og de virker alle flinke dem jeg har haft kontakt med. Mvh Lissi
- Det fungerer altid perfekt, kommer meget hurtigt til
- Det var en meget fin behandling .
- Fint med reminder på sms
- For lang ventetid
- Generelt er der lang ventetid for at få en tid, når man kommer som ny patient.
- Havde meget svært ved at komme i telefonisk kontakt med klinikken. Der er meget kort tid at ringe på tlf. og så er der optaget hele tiden. Mødte simpelt hen op i klinikken for at få tid.
- Hurtig - effektiv og imødekommende
- Hvis man ringer, skal man væbne sig med tålmodighed, for der bliver sagt en masse først, det kan bedre betale sig at gå ind og bestille tid personlig.
- Ingen kommentarer
- Intet at bemærke
- JEG VAR UTILFREDS MED DEN LANGE VENTETID. PRØVEDE SENERE AT FÅ EN ANDEN TID, MEN UDEN HELD.DET VISTE SIG SENERE AT DET KAN HAVE FORVÆRRET MIT SYN.
- Jeg bestilte ikke tid, men mødte op uden at bestille tid, da det var akut.
Som ny patient er der 1 års ventetid, for ikke akutte besøg
- Jeg er lidt irriteret over, at jeg ikke kan få en ny tid, når jeg afslutter det aktuelle kontrolbesøg. Jeg skal komme til kontrol hvert andet år, men det er der åbenbart ikke mulighed for.
- Jeg er meget tryk ved at blive tjekket hver 1/2 år
- Jeg fik en akut tid en time efter min henvendelse
- Jeg følte mig tryk og taget godt hånd om ved at øjenlægen jeg talte med tog min henvendelse og beskrivelse af symptomer alvorligt hvorefter han gav mig en akut tid. Tak for det !
- Jeg kan trygt ringe til klinikken og få en akut tid. Det har jeg prøvet før og har fået en akut tid samme dag. Jeg føler mig meget tryk ved at komme der.
- Jeg kom til med set samme, det var en herpes infektion i vester øje
- Jeg kontaktede klinikken fik tid samme dag en helt igennem fin behandling af alle medarbejder
- Jeg synes, det er et problem, at man ikke kan komme i kontakt med klinikken akut. Og telefontiden er meget kort.
- Jeg var nervøs for mit syn kunne ikke fremskynde aftalte tid
- Jeg ved der forholdsvis lang ventetid til en konsultationstid i klinikken men har med begge mine børn kun oplevet at blive prioriteret, sådan at vi ikke skulle vente mere en 2-3 mdr. på en åben tid i klinikken.
- Jeg vil ønske, at der var mulighed for telefonkonsultation
- Klinikken er god og meget professionel.
- Kom til samme dag pga afbud. Kunne konstatere at der kan være op til et års ventetid, hvilket jeg absolut ikke finder i orden. Søde unge mennesker to' imod og øjenlægen var lydhør.
- Lægen ringede kl.10 og kl.13
var jeg hos Øjenlægen
- Meget behagelig

- Meget fin betjening mv
- Meget kompetente mennesker
- Min praktiserende læge bestilte tiden om formiddagen og jeg kom til hos speciallægen samme eftermiddag.
- Når du er tidligere patient går det hurtigt og smertefrit.
Nye øjenlæge patienter i området har kun mulighed for at vente over et halvt år ved ikke akutte konsultationer.
- Når ventetiden på ikke akutte tider er så lang, er det rigtig fint med en afbudsliste. Vi kom til ca. en måned tidligere end planlagt, da vi var heldige at der kom et afbud.
- Operationen var efter henvisning fra øjenlægen og foregik på Rigshospitalet.
- Perfekt behandling og tidsaftale overholdt
- Problemet var akut, og jeg fik tid samme dag.
- Ringede efter en periode med for mig uforklarlige/ underlige symptomer. Jeg bad om en akut tid og fik tid samme aften, blev undersøgt og sendt videre til øjenklinikken i Glostrup
- Ringede om morgenen og kom til 2 timer efter. Behandling samme dag.
- Super service hele vejen rundt
- Udpræget god service
- Ved besøg i dag fik jeg en ny tid om et år - og det var godt
- der er her tale om en henvendelse til akuttelefonen, derfor den hurtige ekspedition
- fik tid samme dag, 3 timer senere var jeg indlagt på Glostrup hospital ,Ø 34. nethinde løsning & operation.
- første gang er der 1 års ventetid
- KAN RINGE NÅR JEG HAR BEHOV FOR DET
- super sød læge og dejligt de havde en akut tid!
- ved akut brug for hjælp var servicen yderst tilfredsstillende.
- Øjenlægen virker meget kompetent og empatisk

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

- Både læge og hendes personale har været meget søde ved mig
- Det er en følelse at man bliver behandlet af meget kompetent personale.
- Det er ikke nemt at komme i forbindelse med klinikken, men det gælder alle øjenlæger i nordsjælland!
- Det er vel relevant at den akutte del af problemet blev løst i Glostrup. men jeg har også været ganske tilfreds med øjenlægen
- Det går stærkt. Men de virker kompetente.
- ER MEGET TILFREDS
- Fik en god forklaring på undersøgelsen
- Hurtigt og effektivt.
- Ikke rigtig nogen kommentar, har sukkersyge så det er vigtigt for mig at de er grundige og det syntes jeg de er.
- Ingen
- Ingen kommentarer
- Intet at bemærke
- Jeg er lidt irriteret over ikke at kunne få foretaget synsfeltstest ved seneste kontrolbesøg, men skal vente yderligere 2½ måned før det kan foretages. Det har jeg ALTID kunne få foretaget ved samme kontrolbesøg.
- Jeg kan ikke forstå når man har fået dråber i øjnene, at man ikke kan få tjekket om ens briller er ok.
- Jeg skulle have stoppet min herpes infektion inden en gråstær operation.
- Kom ind til aftalt tid
- Lone Tinggaard er fantastisk sød og ukompliceret, og jeg har 100 % tillid til hende (også da hun tog sig af min mand) De unge lægestuderende, som hun har til at foretage forundersøgelser, er også meget søde og "velopdragne". De præsenterer sig, når de skal tage sig af mig.
- Oplever overvejende at personalet er gode til at informere om hvad undersøgelse går ud på og hvordan det udføres. Det unge personale (medicin studerende) er knap så informative.

- Professionel og grundig
- Se tidligere.
- Skal opereres for grå stær. Modtog indkaldelse til tjek på hospital hurtigt efter besøg hos speciallæge, så meget tilfreds.
- Speciallægen har en god evne til at sætte sig ind i, hvordan "almindelige" mennesker tænker.
- Tak for grundig undersøgelse og god info. Jeg stillede mange spørgsmål og fik grundige svar.
- Undersøgelsen gav gode svar og god trykthed
- alle er meget venlige og da jeg endelig kom derned. følte jeg mig godt behandlet
- det var et grå stær tilfælde, hvor jeg blev henvist Glostrup og kom der til på et afbud 14 dage efter henvendelsen til speciallægen.
- en diagnose ved første besøg, en anden ved andet besøg betød at behandling var spild af tid
- er nyopereret
- meget effektive, men virker lidt som et samlebånd. Til gengæld ingen ventetid af betydning

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

- Begyndende grå stær.
Fået ny tid til næste år.
- Informationen var god fik og jeg så også billeder af mine øjne.
- Ingen
- Ingen kommentarer
- Intet at bemærke
- Jeg fik udleveret brochurer og kunne derfor læse om indgrebet.
- Konsultation/uns er ikke relateret til konkrete problemer, men udelukkende mhp. en tidlig diagnosticering af grøn stær
- NEJ
- Tænker at informationen har været fyldestgørende, men jeg blev først rigtig klar over hvad der var på færde da jeg læste det materiale jeg fik udleveret. Skyldes formodentlig ængstelse. Dette i forhold til mit første besøg
- Var der idag og det så fint ud, fik jeg at vide, dejligt

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

- Det var en ny øjenlæge, som ikke kendte min historik - men det var OK.
- IAB
- Ingen kommentarer
- Jeg er meget tilfreds.
- Jeg har kun været på klinikken én gang og det forløb til min fulde tilfredshed.
- Klinikken giver generelt et positivt og professionelt indtryk.
- NEJ
- Speciallægen havde ikke fået tilsendt min journal fra min tidligere læge, kunne derfor ikke forberede sig på hvad mit problem var.
- Var yderligere til undersøgelse hos egen læge, speciallæge (hjerne) og Hillerød sygehus - hjerne
- Virker dygtige men meget fortravlede.
- det fungerer perfekt, så vidt jeg kan bedømme

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?

- Bedre tid til at tale med den enkelte patient . Mere ro !!!!
- DER KUNNE HAVE VÆRET BEDRE PERSONALE TIL AT SPØRGE IND TIL PROBLEMET, SÅ JEG VAR KOMMET TIL MED DET SAMME.
- Da jeg fik foretaget en laseroperation da jeg kom til Glostrup, kan jeg kun være yderst tilfreds med klinikken.
- De er alle meget kompetente. Minimal ventetid. Meget positivt

- De er meget venlige og servicemindet.
- De giver sig tid til at høre hvad man vil spørge om, giver et grundigt svar, det giver trykthed. En anden god ting, man kommer ind til lægen til den tid man har, skal ikke sidde og vente en til to timer som jeg har været ude for hos en anden øjenlæge.
- De skulle have lyttet til hvad jeg mente var problemet i stedet for at lede efter andre (fremmedlegemer)
- Der er en god atmosfære på Klinikken, der er tid til hver enkelt patient, og alle er meget venlige.
- Der er meget lang ventetid i telefonkøen for tidsbestilling, selvom man sidder klar og ringer når de åbner. Mere end 25 min. ventetid. Det er lang tid at sidde i telefonkø når man også selv er på arbejde. Ellers sød og imødekommende læge, der var god til at håndtere min datter, som var nervøs.
- Det er utroligt effektivt, starter med forundersøgelse med det samme, af yngre læger/elever, øjenlægen får så resultatet, lige før jeg skal ind.
- Det kan man vil altid syntes, de skal bare huske, at få os til at føle, at vi er velkommen og ikke det bliver som på samlebånd
- Fik en akut tid 1 time efter min henvendelse - meget flot
- Godt at de gav sig tid til at forklare hvad der skulle ske - tryghedsskabende. Det gav en følelse af at de havde tid til mig og tog henvendelsen alvorligt.
- Har allerede anbefalet klinikken
- Hurtig respons på henvendelse. Dejligt! Søde og kompetente medarbejdere.
- Ingen
- Ingen kommentarer
- JEG ER GODT TILFREDS MED MINE BESØG
- Ja jeg synes det er synd at øjenlægen ikke har tid til flere patienter
- Lægen - utrolig dejligt menneske, arbejder professionelt og er meget dygtig. Venligt og meget imødekommende professionelt personale. Klinikken lys, rart atmosfære og et dejligt roligt miljø.
- Lægen var utrolig grundig og dygtig. Men det var svært at få tid. Alt i alt var det bestemt ventetiden vær
- Meget informativt at se billeder af nethinden på skærmen
- Meget venlige og service orienteret.
- Mener klinikken har informeret mig om det, jeg bør vide.
- Mit problem blev håndteret professionelt, og der bliver fulgt op på mig.
- Når jeg har problemer er de søde at give en akut tid
- Når man træder ind på klinikken, oplever man en dejlig rolig stemning og bliver mødt af meget venligt og imødekommende personale.
- Opdagede lynhurtigt mit problem og fik mig videre i systemet blev opereret indenfor 48 timer det reddede mit syn
- Oplever de er gode til at organisere deres arbejde, så det hele glider hurtigt og let.
- Personalet var ekstraordinært effektivt.
- Samme som tidligere - jeg ville meget gerne have haft foretaget synsfeltstest ved samme kontrolbesøg.
- Selvom jeg er rigtig glad for den behandling vi har modtager i klinikken, som primært har været til vores barn, synes jeg til tider - og dette gælder ikke kun lægen men også skeleterapeut - at kunne fornemme at der er meget travlt i klinikken. Som voksen patient betyder dette ingenting, men når konsultation er til børn kan stemningen let påvirke et lille barn.
- Tydeligt at de forskellige dele af klinikken taler sammen, hvilket gør forløbet effektivt og professionelt. God til at planlægge så patienter ikke har unødigt lang tid i ventelokalet.
- Ventetiden er for lang
- Ventetiden før undersøgelsen kan nedbringes.
- Ventetiderne på telefonen. Meget svært at komme i kontakt med på telefonen.
- alt var i top
- god atmosfære, jeg blev "set"
- nej

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.