



# MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Olav Bennedbæk.  
Kommentarrapport

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

- havde glemt sygesikringsbevis

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

- Alt fungere fint. Der var ingen problemer med at få tider der kunne passe nogenlunde med arbejdet.
- Det er nemt at få forbindelse til klinikken over tlf, de har en rimelig ventetid
- Det var meget, meget vanskeligt at få en henvisning fra egen læge, selvom vi havde spurgt efter den gentagne gange...
- Dårlige åbningstider, for mange lukkedage
- Fik brev med en tid, efter klinikken havde fået en henvisning fra min læge. Denne tid kunne jeg ikke, og jeg måtte heldigvis kun vente tre dage til næste ledige tid.
- Ikke en særlig kundevenlig sekretær
- Jeg har aldrig haft problemer med at komme igennem til klinikken, og personalet har altid været søde og behjælpelige.
- Super god kontakt til pasienter
- Synes det var rigtig dejligt at jeg fik en SMS dagen før med en påmindelse om at jeg havde en tid i klinikken.
- Syntes det er dejligt de har en hjemmeside hvor man kan kontakte dem og de svarer altid tilbage
- mindre ventetider ville være rart

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

- Børneklinikken leverer hver gang en meget professionel og samtidig nærværende konsultation, hvor vi oplever, at vi "bliver set og hørt" og forstået. Tak :)
- Har kommet på klinikken igennem flere omgange. Først med mine ældste børn og ny med den yngste. Har altid været godt tilfreds
- Man må kun fejle en ting. Kommer med flere ting, men kun en ting bliver håndteret.
- Min datter har det meget bedre idag efter vores behandling
- Synes det var flot at der blev ringet svar om de første blodprøver 2 timer efter de var taget.
- Var som mor selv utålmodig med svar på en scanning og kontaktede børnelægen som så kontaktede røntgen afdelingen. Jeg blev ringet op kort tid efter af børnelægen og fik svaret.
- Ved ikke endnu, om behandlingen virker
- Vi er rigtig glade for at komme i klinikken. Det har hjulpet vores familie meget at gå til børnelæge, der er styr på tingene. Og sygeplejerskerne er super søde.
- Vi føler os i trygge hænder, men vigtigst af alt har vi følt at vi bliver lyttet til og der har været forståelse for de problematikker vi er kommet med.
- Vi har fået en helt igennem god og professionel behandling og service i forbindelse med forløbet (datters astma)
- en lægeklinik der bare skal have folk igennem og ikke tænker på patienten

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

- Vi blev overdraget fra børneafdelingen hvor vi allerede havde fået masser af materiale og information.
- Vi har altid fået god information, og de gange jeg selv har glemt at spørge om noget, eller har været i tvivl om noget, har det altid været muligt at komme i kontakt med personalet den efterfølgende dag i telefontiden, hvor jeg har fået svar på mine spørgsmål.
- når informationer var ikke nok, kunne jeg ringe

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

- Lægen er super god og kompetent og tager sig tid og inddrager barnet
- Når jeg har et barn med flere lidelser er det svært at vurdere om det er egen læge, børnelæge vagtlæge eller ørelæge man skal kontakte

- Oplysningerne rekvireres fra parterne der har behov for det, jeg er ikke bekendt med at det sker automatisk
- Samarbejdet har været i top. Vil helt klart anbefale klinikken til venner og bekendte der måtte få brug for det.
- Skolen blev inddraget, men det var ikke noget, vi ikke selv kunne fortælle videre.
- børnelægen spurgte meget ind til min datter men også til familien. Spørgsmålene var meget alt omfattende, vi havde en fornemmelse af at han så hele vores datter og ikke kun hendes mave som hun var "henvist med".
- jeg ved ikke hvordan mine data er sikret derfor er der svært at svar på spørgsmålet, men jeg synes overhovedet ikke at der er ikke relevant, derfor kunne jeg ikke kryse "ikke relevant"

**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 var meget venlige og imødekommende. Følte mig virkelig hørt i forhold til min datters problematik. Vi er stadig ikke helt færdige i forløbet endnu.
- Bliver utroligt godt modtaget og føler mig meget velkommen
- De er alle meget imødekommende så mit barn føler sig hørt og føler sig tryk. Dejligt sted at komme
- De er alle utrolig hjælpsomme og man føler altid der er tid til os.
- De er gode til at få børnene til at føle sig trygge, og trygge børn = trygge forældre. Der er en meget positiv stemning i klinikken, hvilket er rigtig rart da man ofte kan være stresset/presset/nedtrykt når man har et sygt barn.
- De er rigtig gode til at skabe en tryk og hyggelig atmosfære, hvor vi ikke er i tvivl om at hvad end vi kommer med, så bliver vi hørt.
- De er super gode til at få os til at føle os trygge, de virker professionelle og har styr på tingene. Vores datter er meget genert men de formår alligevel at få hende til at svare.
- De har, hver gang vi har været der, været utrolig gode til at få mit barn til at føle sig tryk - og genkender os, når vi kommer. Det er altid en dejlig oplevelse at komme der.
- Dejlig modtagelse. Vi kom ind til den tid, der var aftalt. Dog taler børnelægen rigtig meget og dette og hint, og det kan være en smule svært at få lov til at tale helt ud om det, man gerne vil bære videre ifht. patienten. Det er dog en hårfin balance, da det samtidig er meget dejligt at være hos en læge, der er helt i øjenhøjde, meget jovial og særdeles tilstede.
- Dejligt I er så åbne og smilende. Man føler sig altid velkommen og man føler ens børns problemer bliver taget alvorligt.
- Der er en helt fantastisk atmosfære og imødekommenhed på klinikken. Man føler sig meget velkommen og bliver altid modtaget af glade smilende behandlere, der har tid til smalltalk og ekstra undersøgelser hvis det er nødvendigt.
- Imødekommende, venlige, farverige og flotte omgivelser, rummelige, godt humør.
- Jeg er godt når klinikkens personale taler til mit barn i stedet for at tale over hovedet på barnet.
- Meget omhyggelige, grundige og lyttende
- Personalet har været god til at tage imod os og fik min datter til at føle sig tryk
- Synes det er dejligt børnelægen kender barnet o hele forløbet
- vi startede i klinikken med vores ældste datter, vi havde fået anbefalet den af hendes dagplejemor, det har været det bedste vi nogensinde har gjort, der kom ret hurtigt styr på medicinering og vi lærte selv at trække op, ned og ud af medicin.. da vores yngste datter begyndte at få samme symptomer, tog vi til læge og bad om en henvisning med det samme, og igen har det været vellykket.
- vi var der pga vores datter og havde hele vejen igennem en god fornemmelse af at de gjorde alt de kunne for at hjælpe.

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.