



MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Speciallæge Morten Gervil
Kommentarrapport

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

- Glemte kort, vi henvendte os i skranken
- Kan ikke huske, om de spurgte til navn m.m.
- Kan ikke huske. Det var ikke noget problem.
- husker det ikke

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

- Det kan være rart med et akut nr. Har stået i en situation, at skulle igennem til klinikken, da vi stod ved blodprøvetagning på hospital, og der opstod nogle tvivl spørgsmål. Kunne ikke komme igennem før kl. 10, så der var spild tid på ca. 45 min, hvor vi bare ventede på tlf åbenede. Har stor forståelse for det kan misbruges af andre, og det derfor ikke kan imødekommes.
- Fik en venlig modtagelse i receptionen.
- Jeg følte mig mødt og dette af en meget venlig sekretær. Jeg oplevede at blive hørt og forstået.
- Kompetent behandling og informativ information og vejledning. Samt en særdeles god kontakt til min dreng.
- Nej

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

- Havde fornemmelsen af, at vi blev sendt til speciallæge for at berolige os med, at der ikke var noget galt. Vi blev beroliget af det
- Jeg syntes det var meget positivt og Lægen gav sig god til at danne sig et indtryk af patientens liv og velvære
- Nej
- Pårørende i dette tilfælde er forældre. Vi har oplevet modsigende oplysninger vedr. medicin indtagelse. Den ene pårørende har siddet med på klinikken, og har fået en anvisning om medicinindtagelse. Den anden pårørende har kontaktet klinikken pr. tlf. og har fået svar, at medicinen ikke skulle indtages. Vi har derfor ikke medicineret ens, da der er 2 hjem. Det skaber forvirring.
- Speciallægen var fagligt kompetent og samtidig god til at tale med os.
- Supersød og professionel børnelæge. Dejligt!
- Vi oplevede at en læge for første gang virkelig lyttede til vores søns situation og handlede på det.

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

- Det var en meget forstående læge og en fin dialog

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?

- Altid meget glade og smilende - dejligt at møde.
- De er altid omsorgsfulde og har tid til at svare på evt spørgsmål. Super hjælpsomme med at finde en løsning på det givende problem
- De er rigtig gode til at give en tryk og hjemlig stemning
- De genkender, de er smilende og får os til at føle os velkommen
- Det var meget positivt, at der blev lyttet og spurgt ind til baggrunden for situationen i stedet for bare at symptom behandle med tilfældig medicin.
- Jeg synes i bund og grund, at det er en dejlig klinik. Der hviler altid en behagelig ro, som imødekommer patienterne. Jeg er dog født med en vis for skeptisk, og den kommer her på prøve, da der kan være mixed udmelding fra besøg til besøg. Jeg vælger hver gan, at konkludere, at det kan være svært at diagnosticere alle allergiker ens, og bruger min sunde fornuft. Lytter selv til mit barn i hverdagen, og tager dets allergi med alm sund fornuft, og er lykkelig over det ikke går på luftvegnene, så ville jeg nok være mere bekymret.
- Lægen tager patient og pårørendes behov seriøst, hvilket er meget positivt.

- Lægen tog sig rigtig god tid til at lytte til patienten
- Lægen var rigtig behagelig at snakke med. Lyttede til os. Tog f.eks. priktest, fordi vi frygtede, at det var allergi, selv om han nok ikke ville have taget den ellers
- Personalet er venlige og imødekommende
- Speciallægen havde god tid og var grundig.
Jeg havde oplevet, at den praktiserende læge slet ikke kunne hjælpe mig, derfor var det en lettelse at komme til speciallægen.
- Stor imødekommenhed og professionalisme.
- Stort patientfokus.
- Virkeligt gode til at få børn til at føle sig rolige og personalet var meget søde og forklarende, de gav sig god tid til barnet/patienten :-)

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.