



# MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Vibeke Bech Thøgersen  
Kommentarrapport

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

- Blev tiltalt ved navn

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

- Der var lidt ventetid på at komme igennem telefonisk (5-10 min.)
- Det har jeg ikke
- Fantastisk service
- Fik ved personlig henvendelse fremrykket tiden 1 1/2 uge. Fandt ikke ud af, om det var p.g.a. et afbud eller bare fordi jeg kom personligt.
- Ingen.
- Jeg bor på en ø og er afhængig af færgetider, og det tages der i videst mulig omfang hensyn til ved tidsbestilling.
- Jeg fik en akut tid den samme dag, som jeg kontaktede klinikken
- Jeg har været fuldt tilfreds med hele forløbet. Alle som jeg har været i kontakt med har været imødekommende og kompetente.
- Man kan altid komme i kontakt med øjenklinikken på telefon. Ventetiden er rimelig i.f.t. andre steder og jeg har oplevet at komme til fra den ene dag til den anden, fordi de mente at mine symptomer skulle ses på straks.
- Manglede mulighed for at få akut telefonkontakt fik henvisning til næste morgens telefontid.
- Telefontiden er for kort, især for os på arbejdsmarkedet
- Venlig modtagelse og imødekommenhed
- Venligt personale. Yderst imødekommende og professionelt.
- god og venlig betjening
- jeg fik en tid 20 minutter efter min henvendelse, p.g.a. et afbud.
- kom til samme dag som jeg ringede
- nej

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

- Blev informeret om sammenfald af symptomer som nu bliver behandlet.
- Det har jeg ikke
- Det var en ok oplevelse
- Det var svært at svare på når man bare er til kontrol for stær
- En. Meget venlig og kompetent behandling
- Forrige spørgsmål ikke relevant. Det er en undersøgelse med løbende kontrol.
- Godt tilfreds med forløbene.
- Grundighed, professionalisme, venlighed og kompetent behandling.
- Hvis nødvendig vil jeg bruge klinikken igen.
- Hvor er det dejligt at komme på klinikken og blive behandlet af dygtige piger på en professionel måde. Man kan kun være tilfreds med en sådan behandling.
- Jeg er ikke utilfreds med klinikken, men efter at jeg har fået at vide hvad der er galt med mine øjne er jeg kommet i tanke om spørgsmål, som jeg gerne ville have haft besvaret. Måske kunne man som speciallæge også svare på nogle af de almindeligste spørgsmål i.f.t. sygdommen selv om patienten ikke stillet spørgsmålet. Som patient får man at vide hvad man fejler, men man kan ofte ikke nå at tænke så langt at man får stillet alle de væsentligste spørgsmål imens man er inde ved øjenlægen.
- Jeg er nyopereret idag - så derfor ved jeg endnu ikke, hvordan operationen "falder ud". - Tænker dog umiddelbart at jeg bliver godt tilfreds, da jeg har hørt om andre, der har fået indgrebet foretaget samme sted.
- Venlig og hurtig betjening/behandling. Positivt og smilende personale
- glad og positiv stemning hele vejen igennem besøget. kompetent og hurtig undersøgelse med god snak efterfølgende.
- nej

- Øjenlægen (Vibeke) virker yderst professionel og er god til at forklare og sikre sig, at jeg ved, hvad der er galt og hvilke muligheder der er. Desuden er hun en yderst behagelig person. Jeg er fuldstændig tryk ved hende som læge. Jeg har været afholdende med at kontakte hende for telefonisk opfølgning (jeg var overordentlig oprevet og bange efter et af mine kontrol besøg, og kontaktede en bekendt (også øjenlæge) istedet for at ringe til Vibeke). Dette skyldes alene min formodning om at Vibeke har nok om ørerne. Vibeke lægger selv op til at sikre at jeg som patient forstår situationen og er så tryk som det nu er muligt.

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

- Ingen.
- Jeg har fået sms om at synsfeltet er normalt, men jeg vil gerne vide, hvordan trykket er, da det ikke er muligt at finde svar på det i min journal på Sundhed.dk.  
Skal til undersøgelse af synsnerven i juni måned, hvor jeg selvfølgelig kan spørge, men som nævnt er jeg interesseret i at få resultatet før.
- Ved forespørgsel fik jeg udskrift af billeder fra min øjenskanning. Det er godt at kunne vise pårørende hvad der er galt - og min datter er desuden fagligt interesseret. (lidt specielt at ens datter ser på en som et "fagligt spændende tilfælde :-)).
- nej

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

- Ingen.
- Selvom om navne ikke umiddelbart nævnes kan det forekomme noget inddiskret at telefonsamtaler med andre patienter sker således at man som patient kan overheøre disse.
- Vedr. speciallægens forberedelse var det ikke relevant i forbindelse med dette besøg, da undersøgelsen blev foretaget af repræsentant for klinikpersonalet.
- nej

**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 søde og imødekommende. Og meget præcise ift den tid man har fået.
- Både læger og personale skaber tryghed og tillid i forhold mig som patient og udviser stor kompetance i arbejdet. Jeg føler mig meget heldig ved, at det netop er Odder øjenklinik, der har været min mulighed for at få behandling.
- Dejligt at de er til at komme i forbindelse med og at de somdrer i telefonen om man har brug for at få en tid meget hurtigt.
- Der var mange patienter i venteværelset, men jeg følte at der var al den tid til mig som der var brug for. Personalet var smilende og imødekomne.
- En meget grundig undersøgelse af mit syn, og en udmærket rådgivning.
- For mig fungerede alt. Jeg er meget tilfreds.
- Fuld tilfredshed med alt. Tak piger!
- Generelt ville jeg, hvis ikke det er for meget forlangt, gerne have en udskrift af undersøgelserne, bortset fra resultat af trykmålingerne, som jeg godt kan huske, hvis blot det bliver oplyst.
- Ingen.
- Jeg blev hørt på og fik svar på de spørgsmål, jeg havde
- Jeg er yderst tilfreds som svarerne også angiver.
- Jeg har en oplevelse at der er en stor arbejdsglæde blandt personalet.  
Det gode arbejdsklima giver også patienten tryghed.  
Det samme gør speciallægens nærvær.
- Jeg har fået en helt igennem professionel og fantastiskbehandling
- Jeg mener, at personalet i skranken virker afvisende/ stressede. Jeg blev sendt derhen efter et foto taget af mine øjne et sted med besked om at gå i skranken og aflevere mine briller til foto af dem. Kvinden i skranken viftede mig væk på en ikke særlig høflig måde.

- Jeg tænker da, jeg vil anbefale klinikken til andre, når jeg forhåbentligvis har fået et godt resultat. - Lidt tidligt at svare på, da det er idag, jeg er blevet opereret:-)  
Fik et klart indtryk af at både øjenlæge og receptionist var nærværende og dygtige og at der var et godt samarbejds-klima på klinikken:-)
- Meget imødekommende administrativt personale, såvel telefonisk som personligt.
- Mener ikke de kunne have gjort det bedre.
- Nej
- Tip top behandling
- fin efterkontrol
- kunne godt have tænkt mig at svaret på undersøgelsen kom mere professionelt og ikke blot på en kort SMS
- særlig godt - den gode,venlige og glade stemning fra man kom ind ad døren til man forlod klinikken - og ser der parkeringspladser !!!

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.