



# MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Helle Birgitte Dahl Olin  
Kommentarrapport

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

- Fortælle hvilket indgreb der skulle foretages
- Jeg fik meget fin og kompetent behandling
- scanning af mit sygesikringskort

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

- Der er meget lang ventetid, hvis man bestiller on-line til kontroller. Men det er muligt at bestille akut-tider via telefon, så egentlig ok.
- Det er vældigt rart at komme hos jer. Dygtige, venlige og effektive.
- Det var ikke muligt at komme igennem til klinikken pr. telefon da telefonerne var lukket grundet travlhed
- Det var særdeles positivt at jeg fik en tid samme dag som jeg ringede, da jeg havde smerter
- Det var trygt og hurtigt meget venlig betjening
- Det var umuligt for mig at komme igennem telefonisk, da jeg skulle bestille en tid ifm aflysning af anden tid til en priktest. Denne tid kan man ikke bestille på nettet. Jeg ringede mange gange og der var optaget hver gang. Flere gange kunne jeg ikke engang komme i køen, men blev bedt om at ringe på et andet tidspunkt. Andre gange måtte jeg opgive efter lang venten i køen. En ad gangene blev jeg smidt af efter at have ventet i over en halv time, da tiden for tidsbestilling udløb.  
Til gengæld fik jeg lavet en prik-test, selvom det ikke var aftalt, da jeg kom næste gang.
- Easy to use online appointment website.
- Fint med bestilling af tid på internettet, men ventetiden lidt lang, ca 3 uger
- Følte mig mere end godt behandlet. Meget kompetent og betryggende grundig
- Generelt synes jeg at ventetiden er for lang .  
En akut patient kan vel ikke hver gang være årsagen til ½ times ventetid
- Glad og tilfreds med mine besøg.
- God behandling, men ventetid for lang
- Ingen kommentarer
- Jeg bestilte tid elektronisk og det var meget let
- Jeg bestilte tid via websiden.
- Jeg har altid fået en formidabel og god behandling.
- Jeg har bestilt ny tid hos sekretæren efter det seneste besøg. Jeg har selv ændret tiden på nettet, da jeg skulle ud at rejse. Det fungerede fint. Det fungerer også fint med sms-tjenesten, hvor jeg blev adviseret et par dage før. Det er godt og vigtigt, specielt i forbindelse med tidsbestillinger, der som i dette tilfælde ligger meget langt ude i fremtiden (1 år).
- Jeg har indtryk af, at klinikken har meget travlt og har svært ved at modtage telefonisk henvendelser.
- Jeg havde brug for en hurtig tid men kunne kun booke online 3-4 uger længere frem. Ved at ringe og og forklare problemet til den virkelig service mindedede klinikassistent fik jeg en tid indenfor 8 dage. God service og forståelse !
- Jeg kom for at få en tid efter henvisning fra egen læge i nabobygningen og kom til med det samme
- Meget forhastet konsultation. Der blev ikke hilst fra lægen da man kom ind.. - fik bare besked om at lægge sig på briksen.  
Virker meget travl og ikke mulighed for at stille spørgsmål og lign.
- Meget nemt og tilfredsstillende forløb
- Nej
- Skulle selv kontakte for at få svar på prøver
- Tidsbestilling og kommunikation fungerer meget fint
- Vedr. ventetid for bestilling af konsultation, blev jeg bedt om at vente og jeg blev undersøgt kort efter, da man vurderede at mit problem ikke lod vente på sig.
- Ventetid på konsultation var 1 måned. Det er for lang tid
- Ventetiden på en tid var i den lange ende - men vel ikke direkte uacceptabel - særligt da mit problem ikke var helt akut.
- Vi blev taget ind akut samme dag, vi ringede, så det var rigtig god service.
- meget fin kontakt til klinikken
- nej

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

- Awesome clinic, Dr. & staff (Janne). They are always kind and patient with me at the clinic because I have challenges with the procedure. The procedure isn't the greatest but it has to be done so I can hear. They were really nice with me yesterday and it was the first time they were able to do the procedure completely. Because usually I can't continue after the first ear. My mom says it's okay because I just turned 10. They rock!
- Behageligt møde og kompetent behandling.  
Instruktioner til hjemmebrug / -behandling var måske lige lovlig hurtige og ikke-detaljerede.
- Besøget var en positiv oplevelse, lægen meget venlig og empatisk. Det var dejligt at hun uopfordret beklagede ventetiden!  
Følte mig i kompetente hænder og mødt "i øjenhøjde" Stor ros for at behandle sine ptt på den måde
- Dejligt at speciallægen havde godt humør
- Der kunne godt være nogle underlødige ugeblade (fx Billedbladet, Se og hør) i venteværelset. Det er en tradition at blive opdateret med sladder om de kendte, når man er hos læge eller frisør o.l. Og jeg læser dem ikke ellers!
- Det må have været en travl dag for lægen med akutte pt . Lægen var uempatisk , virkede stresset og havde ikke tid til at optage anamnese. Dårlig information. Man kan godt forstå at lægen er træt af at høre på patienterne , men når man har ventet 10 dage på konsultation bør der være tid til den enkelte. Helhedsindtryk af klinikken er præget af upersonlighed og at konsultationen bare skulle overstås . Mangelfuld kommunikation omkring problemstilling
- Formålet var at få tilskud til høreapparater, men fik info om uens hørenedsættelse, hvorfor der ikke kunne gøres mere.  
Så er ikke kommet længere end før undersøgelse????
- Ind i mellem kan lægen virke lidt fortravlet - "løber" fra det ene rum til det andet og jeg føler jeg skal halse efter.. særligt besværligt med barn og få samlet taske sammen osv..
- Jeg er meget tilfreds med alle konsultationer hos Ørelæge Helle Olin. Tager problemet alvorligt, og tager tid til at lytte. Meget empatisk læge. Dejligt.

Karen Damborg

- Jeg føler at klinikken ikke er særlig imødekommende hvis jeg har behov for en mindre konsultation . Måske er der for stort patientpres i forhold til fleksibiliteten/kapaciteten.
- Man må ikke få en følelse af man er en del på et samleband
- Meget fin og hurtig betjening!
- Meget flot og tilfredsstillende kommunikation og behandling
- Meget sød og frisk læge der lyttede fint.
- Meget tilfredsstillende og venlig behandling.
- Mine symptomer er slim i halsen, der forårsager hoste og rømmen. Jeg føler, at jeg er blevet undersøgt fuldt ud hos speciallægen og selvom det ikke har hjulpet, er det formentlig fordi, der ikke er mere at gøre i dette regi.
- Måtte på apoteket med 2 syge børn 2 gange efterfølgende fordi recept ikke var klar til aftalt tid, det var lidt bøvl.
- Nej
- Ofte er det akut problem som de hjælper med ofte samme dag som jeg ringer.
- Selve undersøgelsen gik ekstremt stærkt men jeg føler ikke at jeg ikke blev hørt eller undersøgt grundigt nok.
- Stor flexibilitet omkring akut opstået sygdom, hvilket er helt fantastisk. Dette resulterer ofte i meget lange ventetider på trods af man har booket en tid. Jeg er helt afklaret med at dette er en konsekvens af den store flexibilitet omkring akut tider, og er på ingen måde utilfreds med dette, men en information og et estimat på ventetiden når man ankommer vil være rigtig fint. Vi har oplevet at vente i +45 min og det kan være udfordrende med en 2 årig når man ikke aner hvornår man kan forvente at komme ind.

Desuden har vi oplevelsen af at det går meget stærk til konsultationen, og der bliver skrevet journal på livet løs uden pauser imens men samtaler omkring sygdom. Dette kan virke stressende og gør at vi flere

gange er kommet afsted med uafklarede spørgsmål fordi det simpelthen er glippet at stille spørgsmålene i farten.

Men ellers er jeg/vi så tilfredse og det er en yderst kompetent behandling man får, og vi har ingen tvivl omkring det medicinsk faglige.

- Undersøgelserne er altid i topklasse. Jeg er frem til hvert enkelt besøg til klinikken og går derfra med store tilfredsstillelse. Det er så fint at blive lyttet til og få en effektiv behandling.
- Venlig og kompetent, men også meget hurtigt. Meget fokus fra lægens side på ikke "at spilde tiden" - måske et lidt for højt tempo.
- alt var tilfredsstillende og perfekt - gamle ejvind
- jeg har kun godt at sige mine besøg
- nej

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

- Det var et udprintet audiogram. Der kunne godt være en generel forklaring på det, men på den anden side var det en ekstra service, fordi jeg bad om det - det er ikke standard at få det udleveret. Og det blev forklaret i klinikken.
- Intet at bemærke
- Jeg kunne søge på lægens hjemmeside angående råd til videre behandling
- Manglende info var ikke klinikkens skyld. De har gjort hvad de kunne, men diagnosen var i sin tid svær at fastslå og ingen kunne sige, hvad der var galt og hvad der skulle til for at afhjælpe det
- Nej
- ingen
- ingen kommentarer
- n/a

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

- (Nicolas's Mother) This clinic is fantastic! Everyone is so patient with my son who has had difficulties previously with the procedure. It took all three of us yesterday to get him through it (he worked himself up from prior experience). The team was awesome and talked him through it! It isn't as much painful as uncomfortable (ear-wax removal deep in the canal). He can hear perfectly now and they provided us with at-home instructions for treatment with a follow-up visit in three months.
- Blev henvist til speciallæge af egen læge
- Dette er ikke til samarbejdet men til patient information. Sygesikringskort bliver man bedt lægge på skranken når man kommer og så sætte sig. Jeg er ikke tryk ved at lægge sygesikringskort og så gå fra det. Dette er ikke fordi jeg ikke stoler på klinikken, men mere på alle de andre patienter der også kommer og gør det samme og uden videre kan aflæse mine data.
- Iab
- Kun tilfredshed.
- Nej
- Samarbejdet har varet mere end 15 år i alt, med denne læge og forgængeren.
- ingen
- 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?**

- Alt blev gjort særlig godt.
- Alt er tilfredsstillende.
- Bedre planlægning så ventetiden kan kortes af
- De er bare så søde og får mit barn til at føle sig tryk fra første minut.
- De kan ikke gøre deres arbejde bedre. Altid god og venlig behandling.
- De var 30 min forsinkede allerede kl. 8:30, det ville have været rart hvis sekretæren have orienteret herom så jeg kunne have informeret mit arbejde.

- Det er problematisk at bastille tid på klinikken. Telefonen er kun åbent om formiddagen, og der er meget lang ventetid i røret.  
Man skal selv gå på nettet, på en besværlig måde, hvis man vil prøve at få en hurtigere tid (afbud).  
Det er det eneste kritiske punkt - synes jeg.
- Det har jeg skrevet i et andet felt. :-)
- Det vil være fint at klinikken blev bedre til at holde tider.  
Sidst havde jeg en tid 9.00. Jeg kom til 9.25.  
Min behandling tager 2 minutter, så det er lidt lang tid at vente.
- Det ville være dejligt at føle sig velkommen og at lægens have optaget ordentlig anamnese. TOnen i klinikken er respektløs og kold og kommanderende. Jeg følte mig som et nummer.
- Givet sig bedre tid - det gik alt for hurtigt
- Godt med den elektroniske registrering.  
En akut telefon kunne være nyttig i tilfælde af store smerter.
- Helle Olin udviser stor ansvarlighed
- Highly professional, knowledgeable and great with kids (parents too).
- Høreprøven kunne godt lige indledes med en kort test og tilvænning. Så man er forberedt på, hvordan lydene kommer, når det gælder.
- Iab
- Ikke mig bekendt.
- Jeg fik gode konkrete svar på konkrete spørgsmål.  
Der var ikke så meget "frivillig" information - what to do / what not to do - og informationerne om hjemmebehandlingen var lidt hurtigt lirket af.
- Jeg føler mig godt behandlet.
- Jeg havde en oplevelse af, at der var meget travlhed og at det hele skulle gå lidt tjept. Det gjorde mig en anelse utryk, fordi jeg ikke bryder mig om at tage andres tid. Især i skranken. men da vi lavede priktesten, fik jeg forståelse for, at der var meget travlt og følte mig godt behandlet.
- Jeg var til undersøgelse og er ikke i behandling for noget
- Jeg ved godt at der det er nødvendigt at tage akutte patienter ind imellem "de bestilte tider" men der er for ofte min. 10 minutters forsinkelse.. det kan måske godt forhindres ved at ligge planlagte patienter med lidt mere mellemrum...  
ellers en rigtig god klinik med hyggelig stemning - bliver altid taget godt imod med et smil!!
- Lægen er ufattelig hurtig og virker, som om det skal overståes. Men måske er mit tilfælde bare ikke interessant nok, selvom det fylder rigtig meget hos mig.
- Mere ro på. Virke som om der er tid til patienten selv om der er travlt.
- Mere tid til kommunikation med lægen. Det går for stærkt!
- Måske en pjece om, hvad det vil sige at få fjernet polypper
- Odoe gjorde det fint
- Ok besøg. Venlige, men travle
- Receptionisten var rigtig sød og venlig
- Rigtig god oplevelse!  
Meget kompetent personale. Alt gik hurtigt og nemt.
- Se kommentar tidligere i spørgeskemaet.
- Speciallægen virker fortravlet men formidler kompetence og positivitet
- Stemningen var lidt hektisk/forvirret, hvilket giver nogen usikkerhed hos patienten
- nej
- 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.