



# MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Audiolog Merete Ipsen øre-næse-hals  
Kommentarrapport

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

- Det er længe siden, så husker det ikke
- Indtastede CPR nummer på infoskærm
- Jeg præsenterede mig. Det gør man!
- Og jeg blev ligeledes bedt om at oplyse hvad jeg skulle
- Scanner normalvis sundhedskort, men skærm var til reparation
- indtastet cpr. nr.
- scanning af gul kort

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

- Der er svært at komme igennem til klinikken pr  
Telefon
- Det er meget svært at komme i kontakt med klinikken telefonisk. Vi hest flere gange opgivet og mødt personligt op.
- Det er svært at komme igennem på telefon
- Det er til tider meget svært at komme igennem på telefonen og få en tid.
- Det er umuligt at komme igennem i telefontiden det er ikke acceptabelt
- Det er voldsomt svært at komme igennem på telefonen ifm. tidsbestilling. Vi oplever hver gang, at klinikken kontaktes at blive smidt af telefonkøen, inden vi er kommet igennem. Af samme grund går vores datter ved anden ørelæge, da det ikke var muligt for at komme igennem på telefon til klinikken.
- Det kan ofte være svært at komme igennem til kø-funtionen i de belastede tidsrum - måske en længere kø var muligt i stedet for 40 missede opkald
- Det kan være svært at komme igennem på telefonen, da sekretæren også har andre opgaver i klinikken.
- Det kan være svært at ringe ved ændring/afbestilling af tider
- Det var svært at komme igennem på telefonen, men det var ventetiden værd - det var en utrolig behagelig samtale, hvor personalet gav sig tid til at forklare samt svare på spørgsmål.
- Det var utrolig svært at komme igennem på telefon.
- Det ville være fantastisk, hvis man selv kunne booke tid via hjemmesiden.
- Et køsystem til telefonisk henvendelse vil være gavnet. Jeg måtte ringe op og lægge på, fordi der var optaget - sæt folk i kø, så man er sikker på at komme igennem.
- Et stor ønske vi lvære og kunne bestille tid på hjemme siden. Det er håbløst og komme igennem telefonisk
- Har altid fået tid sammen dag ved akut henvendelse!
- Ingen hjælp/service i receptionen ved tidsbestilling. I forbindelse med forundersøgelse besluttede lægen at udsætte tidspunkt for at sætte dræn i øre. Jeg henvendte mig herefter i receptionen og fik afbestilt den oprindelige tid til at få dræn i øret, og bad i samme forbindelse om en ny tid. Jeg fik en ny tid og forventede at det var en ny tid til at få sat dræn i øre. Men det jeg fik var en tid til en almindelig undersøgelse. Min 1 årige søn kom derfor til at faste o.s.v. uden grund. Jeg syntes det er meget utilfredsstillende at man ikke automatisk kigger på hvad det er for type behandling der bliver afbestilt inden man giver en patient en ny tid. Man kunne i det mindste spørge ind til hvad det er man skal have en tid til. På den kvittering jeg fik udleveret stod der ikke hvad vor en type behandling jeg have fået en ny tid til.
- Jeg mangler en mail adresse jeg kan henvende mig til
- Jeg ville i meget høj grad gerne have at det er muligt telefonisk at kontakte klinikken senere end kl.11.00 hvor telefontiden, som det er i dag, slutter. Efter kl.11.00 er det ikke muligt at kontakte klinikken. Denne telefontid bør helt klart laves om.
- Klinikken er umulig at kontakte telefonisk.
- Kort telefontid og ofte lang ventetid i telefonen.
- Man bliver altid mødt med et smil og venlighed, hvis der er yderligere ventetid end man forventer bliver dette oplyst, og man bliver kontaktet hvis der bliver en tid ledig i forbindelse med operation ift. af få lagt dræn. Vi er meget glade for behandlingen.
- Meget lang ventetid pr tlf opkald. Sad over to timer som nummer et i køen
- Meget svært at komme igennem på telefonen

- Min søn har brugt specialklinikken siden han var 5 og er meget tryk ved at komme der. Som forældre ved jeg også at det er en yderst professionel service vi modtager. Jeg henviser også andre med børn, med øreproblemer til denne klinik.
- Mit 2. besøg blev et "akut" besøg, hvor jeg forsøgte pr. tlf at kontakte klinikken, men vidste godt der ville være ventetid, jeg valgte derfor at tage til klinikken og blev venligt modtaget og jeg kom til efter rimelig ventetid.
- Nemt, uformelt og uden ventetid. Meget venlige mennesker og god stemning på klinikken
- Rigtig god klinik med rigtig søde medarbejdere. Altid gode og trygge besøg.
- Synes personalet er yderst venlige og hjælpsomme og imødekommende de er meget dygtige til at forklare hvad de skal til min dreng
- Telefonisk er det meget svært at komme igennem/få kontakt til klinikken. Der er utrolig lang ventetid.
- Var inde på klinikken og bestille tid ved personlig henvendelse og fik tid dagen efter.
- Vi fik en tid samme dag, selvom problemet ikke som sådan var akut. Hun (patienten) havde haft søvnproblemer grundet snot i bihulerne og derfor blev der reageret hurtigt.
- altid søde rare og venlige og tager sig tid
- det er meget svært at komme i kontakt med klinikken
- jeg mødte et venligt og engageret personale.
- on the phone waiting for a while 15 minutes
- telefontiden/muligheden for at komme i kontakt med klinikken er absolut begrænset og meget svært! Dog er der fantastisk service når man tropper op med sygt ørebarn (fordi telefonen er lukket)
- venlig og imødekommende personale, der tog telefonen

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

- Altid flink og imødekommende personale. Mine Børn er altid tryk ved og komme der
- Altid god behandling.
- Altid mødt med venlighed
- Da det var et lille barn de havde med at gøre er det svært for dem.
- Den foreskrevne behandling virkede med det samme
- Der er for lidt tid hos lægen. Føler at " man er hurtigere ude ad døren " end man kom ind.
- Ekstremt søde personaler til at tage sig af børn under høreundersøgelser. Gode pædagogiske evner!
- Konsultationen var præget af travlhed, og det var svært at nå at tale med lægen.
- Lidt for lang ventetid (fra tidsbestilling til konsultation
- Personale i receptionen er ikke kvalificeret til at reserverer tid til patienter.
- Rigtigt sødt personale, men man har lidt følelsen af "hurtigt ind - hurtigt ud" inde hos lægen. Assistenterne tager sig bedre tid.
- Skøn og omhyggelig speciallæge god be,handling og dejlig personale
- Stor ros til alle medarbejdere
- Tidligere har dræn hjulpet, men i lang tid har vi set tiden an og "jeg" har døjet en del med hørelsen. Nu prøver vi med dræn igen.
- Venlig og grundigh behandling af GAMMEL og kompliceret gene
- Vi er ovenud tilfredse med den måde, som undersøgelser og behandlinger udføres på. Vores søn er decideret glad og spændt på at komme til ørelægen :-)
- Vi føler personalet er yderst kompetente. Og har en stor viden på området. Vi blev rådet til at få vores barn undersøgt for APD noget vi selv har haft i tankerne, men som tidligere klinikker ikke har haft kendskab til.
- Vi følte, det gik alt for hurtigt. Vi fik ikke snakket "ordentligt" om forløbet med ondt i ørerne. Vi manglede, at tale med ørelæge igen efter høreprøve og trykmåling, så vi vidste, hvad vi skulle gøre efterfølgende - hvilket resulterede i flere opkald for uddybende svar..
- Vi har fået et helt nyt barn af at komme op til Merete. Vi føler os taget seriøst og bliver aldrig set ned på. Ydermere er Merete og øvrige søde personaler bare super gode til at få børn til at føle sig trykke også selv undersøgelse måske gør ondt. Vores datter elsker at komme der. Det eneste hun er utilfreds med, er at der ikke er batterier i legetøjstelefonen.
- altid professionel behandling, og Merete er altid lydhør overfor spørgsmål mv

- foranstående spørgsmål var ikke relevante, da jeg kun var med som pårørende.
- som en del af undersøgelsen af mig, blev der fjernet ørevoks fra begge mine øren , "indgrebet" var enormt pinefuldt i højre øre ,i løbet af dagen og natten var der blødning fra øret .Det var derfor jeg opsøgte klinikken igen ,akut næste formiddag . Den kontakt og behandling var venlig og professionel , med besked om penicillinbehandling og kontrol om ca 1 måned
- vi har altid været helt trygge ved at lægge vores børns ører i hænderne på det søde og dygtige personale på klinikken

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

- Da det ikke var mig, der var under behandling kunne foranstående spørgsmål ikke blive besvaret korrekt.
- Jeg fik en seddel om, hvad jeg skulle købe på apoteket og hvor ofte det skulle anvendes, men ingen beskrivelse (hverken mundtlig eller skriftlig) af hvordan det skulle gøres.
- de er opmærksomme på, hvad jeg forklarer
- frisk og venligt personale
- konkret , meget professionel og meget kort
- nej

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

- -
- Klinikens behandling af personfølsomme data bør forbedres. Ved henvendelse ved skranken kan man nemt se flere sedler med CPR, navn og anamnese.
- Personale i receptionen er ikke kvalificeret til at reserverer tid til patienter.
- Rigtigt godt samarbejde mellem patient og klinik.

**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 i skønneste orden
- Altid super service, venligt og meget kompetent personale.
- Bedre tid til hver enkelte patient hos lægen
- De er altid søde, og vi føler os velkomne og genkendte hver gang.
- De er gode til at snakke med børn. Og forklare forældrene om hvad der skal ske eller hvad der er i vejen. Lægen virkede en anelse fortravlet, det er det eneste kritikpunkt vi har, men vi fik den oplysning vi ønskede og føler os trykke (ved jo de har travlt) Men man kan godt få lidt den fornemmelse at man skal hurtig videre.
- De er gode til og informere
- De er kendte for at være rigtig gode til at håndtere børn, så de føler sig trygge. Dette er i modsætning til andre behandlere i branchen, som er kendt for at være mindre "børnevenlige". Så tak for det!
- De er meget pædagogiske og altid smilende og glade. De forklarer rigtig fint hvad der skal ske og hvad de finder ud af.
- De er rigtig gode til børn og det et dejligt
- De er super gode til at møde børn, hvor de er... og virker det ikke, så at få det overstået hurtigt
- De er været gode til at følge mit tempo så jeg er tryk
- De har på klinikken altid tid til at snakke med en om forløbet og hvad der skal ske fremadrettet, man føler sig altid tryk i personalets hænder.
- Der er altid god tid til at mit barn skal føle sig tryk
- Det er altid en fornøjelse at komme på klinikken. personalet er søde og imødekommende og børnene føler sig trykke ved at komme der.
- Det var rart der var tid til at snakke om vores problem, og at man ikke bare var et nr. i rækken
- Er normalt meget gode til at håndtere børnene.
- God kontakt til barnet
- I er svære at træffe på telefonen - selv indenfor den oplyste telefontid er telefonen lukket. Det kan ved lidt søgning lykkes at finde en mailadresse til brug ved afbud, som jeg brugte til en forespørgsel ang. min

tid. I burde enten have telefonerne åbne i den oplyste tid eller have en officiel mailadresse, som er let at finde ...

- Jeg synes, at personalet er exceptionel god til børn. Vi har gået hos en anden ørelæge før, hvor vores børn var meget utrygge. Her i klinikken er alting meget nemmere, og vi føler os alle meget trygge ved at komme. Hatten af for jer. Vi fortæller om jer til alle forældre, vi kender med ørebørn :)
- Jeg ved godt at hverdagen er presset, men lidt mere tid til at fortælle, hvad der skal ske og lytte til patient og pårørendes beskrivelser, ville gøre en verden til forskel.
- Læge og personale er rigtig gode til at håndtere børn.
- Måske hører den anden kommentar mere til jer. Men det er et skønt sted at komme når man kommer som bekymret forældre.
- Personale i receptionen er ikke kvalificeret til at reserverer tid til patienter.
- Personalet er utrolig gode til at håndtere børn, og til at skabe en god og tryk kontakt til barnet. Min datter har altid fået en super behandling - hvor personalet har formålet at inddrage hende på hendes niveau, såvel som give klar information til mig som forældre. Alt i alt - jeg er meget tilfreds med klinikken og ikke mindst personalet.
- Personalet var generelt meget imødekommende og rigtig gode til at tage imod min datter på 4 år - det var en god oplevelse at komme på klinikken.
- Speciallæge virker travl og forklarer ganske lidt om hvad der skal ske og hvad hun kigger efter. Til gengæld fantastiske sygeplejersker i klinikken. De gør tingene hurtigt og logistikken fungerer perfekt men samtidig altid tid til at forklare hvad der skal ske. I øvrigt lækkert og rent på klinikken.
- Super gode til børn
- Super gode til børn.  
Bruger tid på at skabe tillid og tryghed
- Tage sig mere tid til den enkelte patient, så det ikke føles som om vi er til besvær og bare er en blandt mange på samlebåndet.
- Var super børne venlige! For første gang var Frida ikke bange for at komme til ørelæge. Tak:-)
- Ved evt spg har der altid været tid til svar!
- gode oplevelser i venteværelset : at de unge familier med deres "ørebørn" blev venligt modtaget selvom de kom for sent pga problemer med at finde 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.