



# MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Edith Ingerslev Svare  
Kommentarrapport

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

- Dobbelt check af cpr nr da mine prøver var taget
- Udfyldte et skema

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

- Altid utrolig venlig betjening ved telefonisk henvendelse til klinikken.
- Blev kontaktet da der var et afbud så jeg kunne komme hurtigere til. Meget venligt, hjælpsomt og imødekommen personale.
- Den telefoniske kontakt er altid positiv og serviceminded, og det er trygt at vide, at der nu er etableret en 'diskretionslinje' i form af lydisolering mellem sekretær og venteværelset, så andre ventende ikke kan følge med i samtalerne.
- Har kontaktet klinikken telefonisk i forbindelse med pludseligt opstået problem fik en akut tid samme dag hvilket jeg var rigtig glad for så jeg kunne komme i medicinsk behandling straks ros til klinikken.
- Jeg er meget tryk ved at komme hos klinikken. Vil kun benytte mig af denne klinik så længe det muligt!
- Jeg følte mig meget tryk og der var en rolig og positiv atmosfære på klinikken
- Jeg går til kontrol og bestiller som regel tid ca. 2 mdr. før og det er problemfrit. Jeg havde brug for en akuttid, og da måtte jeg om ad egen læge, som skaffede mig en meget hurtig tid. Det var fint, men frustrerende at jeg som gammel "kunde" ikke kunne selv.
- Jeg skrev mig på venteliste og blev kontaktet dagen efter med en tid samme dag. Super service
- Jeg syntes der er lang ventetid. Men jeg vil ikke kalde det uacceptabelt.
- Jeg var heldig at få en afbudstid. Sen første tid, jeg havde fået, lå 2,5 måned ud i fremtiden, og det synes jeg, er for lang tid at vente.
- Jeg var så heldig at ringe og få et afbud samme dag..Det er en utrolig sød sekretær der tager imod dit opkal, meget venlig og behagelig at snakke med.
- Møder altid venlighed og imødekommenhed
- Når der er lang tid til først mulige tid, fungerer det fint at man kan komme på afbudsliste. Jeg har derfor ikke haft lange ventetider.
- Syntes det er svært at det skal igennem egen læge. Han mener godt jeg kan bruge ham men vil meget heller bruge gynækolog. Træt af at skulle kæmpe for at få lov
- Var desværre nødt til at aflyse først givne tid via telefonsvarer på klinikken, men blev straks derefter ringet op og tilbudt en ny tid...;)
- Ved bestilling på nettet er der meget lang ventetid. Det er nok muligt, at få en tid hurtigere hvis det drejer sig om noget akut.
- det tog lidt lang tid at vente i telefonen selvom jeg var nummer 2 i køen, ca 12 min. klinikdamen var meget sød og hjælpsom, så stor ros til hende.

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

- Bliver taget godt imod fra start til slut
- Både Sekretær og gynækolog er yderst kompetente og meget venlige. Rigtigt god klinik!
- Der er en usædvanlig behagelig atmosfære i klinikken, man føler sig i den grad godt tilpas. Stor og omhyggelig betænksomhed.
- Edith er fantastisk engageret, vidende, dygtig og empatisk læge.
- Efter flere års uvished om hvad jeg fejlede, er jeg nu glad for at have fået en forklaring på mine gener. Og endnu mere glad for at føle mig forsøgt hjulpet, smertelindret og ikke mindst "set" og hørt af både læge og sekretær. TAK for det.
- Følte mig i så gode hænder. Meget trygt! Søde og omsorgsfulde personaler
- Har kun rigtig gode erfaringer med god information om hele forløbet.
- Jeg behandles i en gynækologisk praksis og det er ikke altid muligt at være i øjenhøjde ved sådanne undersøgelser. Det er det her, tak for det.
- Jeg er så glad for at komme her, er aldrig nervøs da jeg ved jeg bliver behandlet godt. Samt bliver alt forklaret så man forstår det. Kan kun anbefale andre at komme her.

- Læge var meget imødekommende også at drøfte spørgsmål, som ikke omhandlede denne besøg.
- Meget kompetent og med højt service niveau. Jeg følte mig meget tryk
- Professionel, menneskelig og kompetent
- Virkelig positivt lige fra modtagelsen - stort 'nærvær', god kemi...
- er yderst tilfreds med klinikken. der var heller ingen ventetid kom ind til tiden.

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

- Ikke færdig behandlet!
- Jeg får tilpasset information og jeg føler mig velkommen til at spørge videre. Nogle gange vil jeg ikke vide alt, og lægen er god til at tage brodden af, hun ved hvad man spekulerer over og kommer nervøsiteten i møde på en god måde.

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

- Føler mig tryk
- Hun er bare så sød og venlig og sikker på at du er informeret ordenligt inden du går ud ad døren.
- Vedr. henvisning og receptskrivning er der nogle gange uklarheder mellem speciallæge/almen praktiserende læge. Begge udviser konduite, men jeg kunne ønske større klarhed
- Yderst tilfreds

**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?**

- Det var perfekt!
- Edith er virkelig god til at forklare, hvad hun gør, og hun er god til, at bruge lokalbedøvelse, hvis der er smerter forbundet med undersøgelserne.
- Enestående og meget vidende læge og både hun og sekretær er hjælpsomme og imødekommende.
- Helt tilfreds
- Ja det er godt man kan få en akut tid hvis det skønnes nødvendigt
- Jeg følte mig noget verftet af telefonisk i receptionen ved forespørgsel og akuttider.
- Jeg har stor tillid til Edith Svarre - hun er grundig, informativ, forsigtig og opmærksom.
- Jeg synes, de gjorde alt særdeles godt.
- Konsultationerne er altid så lange at man når at blive grundigt informeret.
- Lægen samt personalet er meget i mødekommen, man føler sig godt behandlet.
- Lægen virker/er meget professionel i sin handling og samtaler.
- Man bliver bare modtaget på den mest behagelige måde, man bliver informeret og fortalt hvad der skal ske inden det gøres. Jeg ved min besvarelse er meget meget positiv, men det er sådan jeg har det efter hvert besøg/behandling herinde.
- Meget kompetente hele vejen igennem
- Meget personligt! Tryk fornemmelse, omsorg... ;)
- Personalet i klinikken er meget søde og imødekommende! Denne slags undersøgelser er min værste skræk, men de har gjort det til en okay oplevelse på trods af det! Jeg er meget tilfreds !
- Selv om man helst ville være foruden, så er et besøg hos Edith Ingerslev Svarre altid positivt. Lige fra 1. møde med sekretæren til man er vel ude af døren igen. Alle er søde og smilende og der er tid til dig som patient. Hvis der er ubehagelige undersøgelser er der også tid til lidt trøst og omsorg. Tak for det.
- Skabte en meget afslappet og behageligt stemning, for et besøg som jeg ellers var meget nervøs for
- de er altid smilende og venlige og særdeles hjælpsomme.
- god information + ro og god tid

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.