



MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Børne- og Allergiklinikken
Kommentarrapport

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

- Jeg blev bedt om at nævne min drengs navn adresse og cpr
- Udfyldte stamkort

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

- Da vi først fik henvisningen til speciallægen fandt jeg det virkelig kritisabelt at vi skulle vente så længe med vores 2 årig søn.
- De er nemme at komme i kontakt med og er gode til at finde tider også i "akutte" situationer.
- De har godt styr på deres tidsbestillinger og man kan altid ringe og få lavet den om, hvis det ikke passer en godt alligevel
- Den korte tid der gik fra jeg bestilte tiden til min søn kom til, var alene en konsekvens af, at vi ellers måtte søge over i sygehussystemet, da der var tale om akut astma, som ikke kunne vente til maj, som ellers var muligheden. Jeg synes generelt ventetiden på at få en tid til ikke-akutte forhold er uacceptabel lang.
- Der er aldeles venlig og imødekommende kommunikation
- Der er altid venlighed og god og sød service
- Det er altid muligt at få en tid.
Der er mulighed for at tilpasse tiden med skole / arbejde / transport.
Når det er nødvendigt, får vi akuttid med det samme.
- Det er en fornøjelse at komme i klinikken, hvor man allerede i receptionen bliver mødt af den altid smilende, venlige og kompetente Anne Marie
- Det kan være svært at få en tid (især i juni sidste år, hvor græspollen var på sit højeste), da lægen er meget efterspurgt. Det har vi forståelse for.
- Det kan være svært at få en tid hvis man er nødt til at ændre på den første tid man har fået.
- Det var ikke akut - omhandlede udredning af astma - derfor ok med den forholdsvis lange ventetid. Fantastisk læge, der er værd at vente på.
- Det var rart at få en tid hurtig, når man er 2. gangs besøgende.
- Fin meget fin service
- Fleksibel og hurtig service.
- Fuld tilfredshed - altid hjælpsomme -
- Første gang vi skulle have tid hos lægen gik der flere måneder, men efter vi havde været der en enkelt gang og var inde i deres system, så er vi kommet til rigtig hurtigt når vi har bestilt til (sidste gang, samme dag) Fantastisk
- Irriterende at der ikke er mulighed for at stå i telefonkø
- Jeg er meget tilfreds med den behandling jeg har fået af Hans Peter Jacobsen og den måde han følger op på.
- Jeg oplever, at det er nemt at få tider, der passer mig. Kontakten med klinikken er behagelig og kompetent.
- Meget sød og venlig betjening :)
- Tidsbestilling og kontakt med klinikken har fungeret ubeklageligt. Når jeg svarede "i nogen grad" på foregående spørgsmål, skyldes det alene, at der er lang venteliste til at komme til speciallæge in the first place.
- Yderst fremragende service når man kontakter klinikken pr. tlf.
Har man brug for en akut tid kan man altid få det.
- har jeg behov for at komme til lægen er der altid plads til mig

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

- Al henvendelse tages alvorligt. Der handles med det samme. Og vi føler ingen usikkerhed.
- De aftalte konsultationstider overholdes. Det burde være en selvfølge, men! Klinikken er behagelig at være i - godt indrettet med faciliteter til både børn og voksne.
- De behandler en ordentligt og med respekt

- Det er min søn der går til behandling og kontrol, og de er altid meget søde og rummelige. Min søn har ADHD og han føler sig altid velkommen og at han er ok der. Meget vigtigt for ham hvis man skal have et samarbejde med ham, så super i klinikken
- Er fortsat igang, så ved endnu ikke om det har hjulpet
- Jeg er tilfreds med al behandling på klinikken
- Kompetent og nærværende læge, dygtig og erfaren sygeplejerske (Løbetest) og effektiv sekretær
- Min søn fik foretaget en lungekapacitetsundersøgelse, som vist 80 %. Jeg fik ikke oplyst, hvad det forventede var, kun at vi måtte gentage den om en måned, da han har haft akutte astmaanfald med hospitalsindlæggelser for nylig.
- Som allerede nævnt er det en god oplevelse at komme i klinikken. Lægen er meget interesseret og kompetent. Havde i forvejen været i behandling på hospital i 5 år uden resultat. Allerede efter første behandling blev den rigtige behandling sat i gang, og min tilstand er i stadig bedring. Der er desuden altid god tid til konsultationen.
- Ved endnu ikke om behandlingen har virket endnu, da det drejer sig om en sæsonbetonet allergi, og det har endnu ikke været sæson siden behandlingen påbegyndte.
- Yderst effektiv behandling af en meget kompetent og sød børnelæge.
En meget rar, hjælpsom og sød sekretær, der gør alt hvad hun kan, for at finde tider mv. Hun er meget behagelig i mødet, ikke kun på klinikken, men også i telefonen.
Ydermere en utrolig dygtig, lyttende og handlende sygeplejerske. Vi har kun positive anbefalinger om klinikken.

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

- De er gode til at besvare ens spørgsmål som man har til sin "sygdom" og giver information som man ikke har vidst før
- En information om mulig aktion, hvis ikke behov for akutmedicin faldt, ville have været dejligt. Forventet fremtidigt forløb ligeså.
- Har fået information om løbetest.
- Kan ikke huske om vi har fået udleveret materiale
- Meget af informationen kom frem i samtaleform stille og roligt og med plads til uddybelse og afklaring og med klar aftale om, hvad der skulle/ skal ske i perioden frem til næste konsultation.
- lægen havde god tid til at forklare mig om min sygdom

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

- Alt fungerer nemt og enkelt.
Der er altid tid og mulighed for at spørge.
- Alt samarbejde er godt
- Der er stedse udfordringer med manglende koordination af ordineret medicin, så den praktiserende læge og sygehuset kan for eksempelvis ikke se den af speciallægen ordinerede medicin. Modsat var sygehuset opmærksom på dette og sørgede for at informere speciallægen ud over den praktiserende.
- Dog har kommunen ikke været god til at håndtere oplysningerne. De er ikke blevet videregivet til plejepersonale - her gæstedagplejer - hvilket har betydet at barnet har været udsat for allergenet af to uafhængige omgange.
- En gang svipsede det med at få givet info til sygehuset så vi måtte ringe fra sygehuset da vi stod der til blodprøvetagning.
- Speciallægen havde adgang til resultater og datoer fra blodprøver taget hos egen læge, samt fandt hurtigt min søns 6 år gamle historik på klinikken.
- henvisning fra egen læge havde beskrevet anden problemstilling end den som egentlig var det henvendelsen drejede sig om. Lægen var lyttende for at der blev sagt noget andet og foreholdt sig til det som blev fortalt og brugte informationen.
- i mit forløb sørgede lægen for at kontakte en helsspecialist omgående

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?

- Basisforholdet, tilliden, at blive mødt, taget alvorligt. Lægeseekretæren ved, hvem du er. Ting som burde være en selvfølge er jeg nødt til at fremhæve som noget særligt godt!
 - De er altid venlige når man melder afbud - finder altid hurtig en ny tid hurtig
 - De er meget professionelle og dygtige til deres arbejde
 - De er virkelig professionelle!
 - De tager godt hånd om en og sørger for man er okay
 - Der er absolut INGEN kritikpunkter.
 - Der er en tryk og venlig atmosfære, de virker kompetente og meget fagligt dygtige
 - Det var lidt svært at få øje på husnummeret fra den ende af vejen hvor vi kom. Og vi var først forbi jeres tidligere adresse pga. uopdateret information på den adressebog vi havde brugt. Hvis I kunne få lov at skilte på "snæversti" fra gågaden af, så ville det også være en hjælp til at finde klinikken første gang.
 - Er skrevet under tidligere punkt.
 - Holder altid tisplanen så man ikke skal vente, hvilket er fantastisk!
 - Lægen er utrolig dygtig og effektiv, samt rigtig god til at kommunikere
 - Meget kompetent, nærværende og venligt personale-både læge, sygeplejerske og lægeseekretær
 - Meget sød, tålmodig og generelt yderst tilfreds med behandling og undersøgelse af min datters allergi. Fra første indtryk i klinikken hos sekretæren, videre til lægen og bestemt også af den søde sygeplejerske. Min datter (6år) var ret "nervøs" inden første besøg og nu glæder hun sig og håber på hun igen skal på løbebandet :)
 - Modtagelsen i klinikken er altid med et smil og man føler sig altid velkommen. Det er nemt at komme i kontakt med klinikken på telefon. Miljøet og indretningen i klinikken er imødekommende og hyggeligt og bærer ikke præg af klinik eller sygdom. Der er altid rent. Lægen/sygeplejersken er aldrig forsinket, selvom man kunne forvente det. Er meget tilfreds med at få påmindelse om tid på sms. Personalet taler altid til og med min søn og informerer ham om resultater mm. Det gør, at han forstår og tager ansvar for sin sygdom og behandling.
 - Sygeplejersken og receptionisten er umådeligt søde og imødekommende. Omgivelserne er rare og ordentlige, så man føler sig tilpas. Lægen er også venlig og rar og ok til at håndtere børnene.
- Bedre information er nok det jeg savner mest.
- Syntes helt klart jeg har fået den hjælp og støtte jeg havde brug for
 - Utrolig fint og hyggeligt sted for børn :)
 - Vil gerne have adgang til WIFI i de 30 min jeg venter hver gang.
 - når man kommer på klinikken er der altid en god stemning og man bliver mødt med smil af sekretæren-lægen og sygeplejersken

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.