



MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

ØNH-klinikken Øresund
Kommentarrapport

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

- Blev spurgt til vores e-mailadresse

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

- Al for lang ventetid.
- Alt er fint når først man er igennem men det kan tage dage bare at komme i telefon-kø. de skal have bedre mulighed for at få fat på dem
- Altid en utrolig omsorgsfuld, professionel og kompetent service.
- Altid meget professionel og empatisk personal. Gør alt hvad de kan for at finde en tid der passer patienten.
- Fik en akut tid 2 timer senere samme dag - super!
- Gode til børn :)
- Har fået en aftale om et 1/2 år.
- Har ved mine besøg på klinikken altid været positivt.
- Jeg er super Tiger mor for alle mine 4 drenge, og har været andet sted før, hos Mikkel for man ALTID en grundlæggende forklaring, på det evt. problem der måtte være
- Jeg fik en hurtig tid efter min første henvendelse, som jeg desværre ikke kunne bruge p.g.a kursus. jeg ringede så mandag morgen og fik en tid 2 dage efter, det var hurtig service.
- Jeg har kun haft brug for behandling på klinikken 2 gange, og jeg har begge gange fået den bedste behandling på klinikken. Med venlig hilsen fra Lis Jørgensen, Strandvejen 194, 3070 Snk.
- Jeg prøvede at finde en tid på hjemmesiden, men der var først tid 6 måneder senere. Ved telefonisk henvendelse fik jeg tid til oprensning af ørerne samme dag!
- Jeg ringede kl. 9.00 og var urolig for om jeg havde fået en ny knude på mit stemmebånd, er blevet opereret for 5 år siden for en. Jeg fik en tid samme dag kl. 11.40 Så er super tilfreds.
- Meget effektiv klinik med høj grad af service
- Meget kompetente og venligt personale.
- Meget venlig modtagelse og akut tid
- NEJ
- Utrolig søde, rolige og tålmodige personaler. Både lægen selv og sygeplejersken som tog imod os. Meget hurtig mulig tid til operation. Super service indtil videre.
- Yderst imødekommende og venlig dialog.
- den lange ventetid var meget ubehaglig
- der er altid god tid og forklaring forbundet med besøgende
- det man kan være utilfreds med er, at man ikke kan komme i telefonisk kontakt med lægen
- jeg poul engelbrecht jensen. 290738.
jeg er meget tilfreds med min behandling

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

- ALTID Meget hensynsfuld og professionel behandling.
- Blev henvist til yderligere undersøgelse - det føltes betryggende
- Dejligt at kunne høre igen. Efterat øret var skyllet igennem.
- Fantastisk personale, Mikkel Holmelund får en til at føle sig tryk, tager sig tid og man føler aldrig at man skal skynde sig at blive færdig, eller at der ikke er tid til at stille spørgsmål.
- Fik foretaget høreprøve med henblik på det videre forløb hos Høreklinikken på Hillerød Hospital, hvor jeg senere skal have nye høreapparater
- God behandling og venlig betjening!
- Jeg har meget meget stor tillid til Mikkel Holmelund og hans personale. Jeg er blevet behandlet der gennem mange år, en meget professionel og samtidig omsorgsfuld behandling. Samtidig føler man at der bliver taget den tid der er nødvendig, ingen stress, selvom man er klar over at der er et stramt program for personalet.
- Meget fin behandling

- Meget imødekommende og professionelle
- NEJ
- Yderst kompetent, imødekommende undersøgelse og behandling, af både læge og sygeplejeske/sekretør, hvor de lyttede til hvad jeg sagde.
- altid høflig og venlig betjening
- en rigtig god behandling-
- god behandling

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

- Efter hospitalindlæggelse var det dejligt at en kompetent læge endelig kunne forklare mig ordentligt hvad jeg fejler, det formåede adskillige læger på hospitalet og egen læge ikke.
- Er ikke glad over at et system er min kontakt til lægen, på samme måde til min egen læge!
- Fik forevist resultatet af høreprøven og blev informeret om, at der inden for de seneste høreprøver ikke var sket nævneværdige ændringer
- Fik tilstrækkelig information
- Har gået der gennem 10 år, og kan i allerhøjeste grad anbefale klinikken og Mikkel Holmelund og hans personale.
- NEJ

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

- 0
- Det har været vanskeligt at få informationer fra læge og sygehus til speciallægen. Så det er endt med at jeg selv har sendt det til ham.
- Henvist angående gratis udlevering af nyt høreapparat
- Jeg synes lægen Mikkel Holmelund er en super speciallæge, som vi kan være rigtig glade for har slået sig med i Helsingør - det er jeg i hvert fald
- NEJ
- kun godt

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 var i o.k.
- Alt var perfekt
- Bedre opfølgning
- De var rigtig dygtige til at henvende sig til et lille barn
- Det er yderst kompetente personel der er tilstede i klinikken, og meget forstående og omsorg lig både over for voksne og børn.
- Det virkede som et godt samarbejde
- En yderst rolig og behagelig ørelæge. Super kompetent
- Kun positive oplevelser. Man føler sig tryk, velkommen og får en yderst kompetent behandling. Altid tid til forklaring på undersøgelser osv..
- Lægen kiggede også lige på et problemøre hos et familiemedlem uden der var bestilt tid
- Man får en god og kompetent behandling af en ganske ustresset læge med et sympatisk personale
- Meget empatiske og professionelle
- Meget søde, rolige og tålmodige. Gode til at tackle en 5-årig, som er lidt nervøs og gøre hende tryk. Vi fik hurtigt tid både til konsultation og derefter til operation.
- NEJ
- På grund af sygdom har jeg i den sidste tid været indlagt og til undersøgelse på flere hospitaler, samt hos egen læge. Min konklusion er at systemet er brudt sammen intet fungerer. Derfor er det dejligt at komme til Mikkel, hvor man i telefonen bliver mødt af imødekommenhed og får en aktutid, får en kompetent undersøgelse og forklaring og hvor de "ser" en. Et svar på en skanningen kommer hurtigt og bliver sendt til mig på mail. Meget fleksibelt, effektivt og uden bureaukrati. Det kunne andre lære af både hospital og egen læge. Så meget stor ros herfra til personalet som er professionelle, rolige og der en

behagelig stemmning med fokus på patienten.

- Selv om de havde travlt, kom Jeg til 2 timer efter Jeg ringede. Godt gået.
- Stor all round viden som ligger ud over hvad man kan forvente i forhold til lægens speciale.
- mit indtryk er at de er døgtige til deres arbejde

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.