



MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Neurohuset

Kommentarrapport

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

- Afleverede en seddel som skulle udfyldes med navn mm
- Jeg viser mit sundhedskort; men i receptionen ser de altid på det og siger Velkommen Mai Louise
- udfyldte et skema inden vi kom ind, hvor alle personlige data stod på

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

- For lang ventetid på svar fra f.eks scanninger.
- Jeg føler mig virkelig godt behandlet. Jeg får meget hurtigt et svar, hvad enten jeg ringer eller sender en mail. Man tager også hensyn til, hvornår jeg kan komme, som helst skal være efter klokken 11:30
- Jeg ringede ind i november og fik en tid i december, hvilket jeg syntes var super hurtigt, men jeg blev ringet op dagen før, hvor jeg fik af vide, at de var nødsaget til at aflyse min tid, da der var sygdom på klinikken, men jeg ville blive ringet op først i januar med en ny tid, hvilket jeg ikke blev. Jeg måtte derfor selv ringe ind på klinikken og få en ny tid, som først blev d. 15 februar.
- Normalt kan man bestille tid via deres hjemmeside. Det kan man dog desværre ikke pt. Så nu bliver man nødt til at ringe ind og bestille tid. Én gang har jeg oplevet at der var problemer med deres tlf så man ikke kunne komme igennem den dag. Andre gange er der ventetid på fx 30 min og de lukker allerede til middag (og har kun åbent 4 dage om ugen).
Ventetiden denne gang var faktisk oprindeligt på over 3 mdr, men idet at jeg havde bedt om at blive kontaktet ved afbud fra anden patient, var jeg heldig at få en afbudstid indenfor 1 md.
Efter konsultationen fik jeg automatisk besked via sms om, at de har reserveret en ny tid til mig. Dette er noget nyt, men det er ok. Så kan jeg lave den om, hvis tiden evt ikke kan passe.
- Vi oplevede at sproget var et problem for os.
Skulle virkelig koncentrere sig for at forstå, hvad lægen fortalte os.
- det var ok

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

- Da Olga Antropova tog over efter Einar Bech regulerede hun dosis på de piller jeg tager mod Parkinson og medicinen mod sygdommens følgevirkninger så som kramper og lidt besvær med at holde på mundvandet. Der gik ikke mange dage, før end jeg kunne mærke en virkelig positiv forandring.
- Der gik meget lang tid fra 1. undersøgelse og til jeg fik resultatet
- Er indtil videre kun blevet undersøgt. Har endnu ikke fået behandling.
- Er lige gået i en behandling så derfor svært at besvare om det har hjulpet.
- Sidst vi havde en tid, blev vi afbrudt af en udefra telefon opkald, som hun tog inden at vi følte at vi havde fået svar på alle vores spørgsmål, derfor mener vi at sådanne opkald fra praktiserende læger må være uden for patienters konsultation, så der er tid til den enkelte patient.
- Speciallægen talte for det første meget dårligt dansk, og brugte endvidere mange latinske glosser, som hun gentog igen og igen uden at give en forklaring på, hvad de betød, og da jeg samtidig har nedsat hørelse, gav det store problemer at forstå, hvad der blev sagt. Det har selvfølgelig også været et irritationsincitament for lægen, hvilket nemt kunne mærkes. Jeg blev sendt videre til en CT-scanning, men blev bedt om ikke at ringe for at høre om resultatet. Speciallægen skulle nok kontakte mig, hvis der var noget galt. Det sagde hun med den begrundelse, at ellers kunne hun sidde i klinikken til langt ud på aftenen, hvis hun skulle kontakte klienterne.
- at trappe tabl.ud på grund af alder,og derefter få det uholdbar ,og så trappe ind igen med de samme tabletter. Det ville jeg gerne have været forskånet for
- jeg syntes lægen var meget omhyggelig
- skal først til scanning og anden undersøgelse i næste uge,

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

- Kan ikke besvare de foregående spørgsmål korrekt da jeg ikke er diagnosticeret.
- Skulle have en ny tablet og kunne godt ønske mig at der havde været lidt mere information om denne.

- Vil gerne at jeg kan læse oplysningerne i min E-journal, som jeg kan fra sygehuset.
- den var ok
- Ønskeligt at konsultationer og kommentarer kunne ses på Sundhed.dk

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

- Olga er dygtig og kompetent

Hun gør det godt

- Rigtigt godt samarbejde og kompetent og empatisk dialog
- det var 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?

- Både sekretær og læge er meget imødekommende, og selve lægen er meget omhyggelig, præcis og konkret
- De har med hensyn til alt, der har med min Parkinson at gøre været yderst professionelle, og der var ingen kølig distance mellem neurologen og mig. Hun er rar og smilende, så samtidig med, at man får en førsteklasses behandling, så føler man sig godt tilpas i hendes selskab.
- Der er/kan være sprog problemer.
- Det kan nogle gange være lidt svært at forstå hvad speciallægen siger pga dialekten/accnten. Selv om hun endnu ikke har kunnet hjælpe mig helt med mit problem, så føler jeg umiddelbart at hun gør hvad hun kan.
- Ja, de kunne have set mig som menneske og ikke bare som sygdom.
- Super god og professionel klinik
- jeg fik en formular til kørselsgodtgørelse, som jeg ikke havde fået , hvis jeg ikke havde spurgt
- min søn havde svært ved af forstå hvad lægen mente, når hun spurgte ham om noget.
- ud fra mit behov var det godt

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.