



MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Røntgen- og Ultralydklinik
Kommentarrapport

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

- Jeg skulle oplyse mit cpr-nr 2 gange
- Tjekkede henvisningen fra egen læge
- angive fødselsdag

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

- DA JEG RINGEDE TALTE JEG MED EN VENLIG STEMME OG FIK EN TID NÆSTE DAG
- De er rigtigt god og smile og meget velkomne
- Dejligt med en klinik hvor man ikke sidder og venter i lang tid
- God behandling
- God service
- God smilende service
- Hurtig behandling /tid tilfreds
- Hurtig tryk og kompetent behandling
- Ingen klager, det var et hurtigt og perfekt besøg med søde og rare personaler.
- Ingen ventetid dejligt
- Jeg kom igennem på to dage og de var så hjælpsomme i telefonen og i klinikken. Meget positiv oplevelse.
- Jeg kom op i klinikken for at bestille tid, men fik fortaget undersøgelsen med det samme, da det bare var et røngtenbillede som skulle tages og det havde de mulighed for at gøre med det samme. Meget hurtigt og rigtig god service!
- Jeg ringede mandag og fik en tid allerede torsdag i den samme uge. Flot!
- Kom ind meget hurtigt, og før den fastsatte tid.
- Meget hurtig betjening
- Meget søde og hjælpsomme personaler
- Meget venligt og imødekommende personale.
Kliniker fremstod yderst kompetent.
- Na
- Sublim Service. Søde og rare damer i reception samt ved behandling.

I en tid hvor man ofte oplever lang ventetid, fortravlet personale m.m. var det virkelig en fornøjelse at være på "besøg" her.

Alle var meget smilende, søde og oprigtige. Den ældre (undskyld!) dame der tog billeder var SÅ venlig og rar at jeg følte mig utrolig godt tilpas.

- Synes at det med telefon tider er skidt der er ken være lukket i deres frokost pause
- Sødt og venligt personale, der beklagede en ventetid på 1,5 uge. Jeg var meget tilfreds med ventetiden og havde forventet meget værre.
- god service og rare menesker.
- meget venlige mennesker
- ug

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

- Alle virkede meget søde, venlige og kompetente til deres job
- Alt gik fint
- Da jeg fik foretaget røntgenundersøgelser af håndled og ankler så afventer jeg jo først svarene som jeg får af reumatolog og ikke klinikken der foretog røntgen - derfor skulle de blot tage fotos og ikke meget mere. kontakten var meget behagelig, personlig og virkelig sødt personale.
- Dejligt man kan komme når det kan passe ind i arbejdslivet
- Det var så rart at være på klinikken, og opleve sig set og omhyggeligt og grundigt undersøgt, og bagefter få fortalt og vist... Det var personligt og helt modsat mine forventninger (til lidt samlebåndsagtigt ...)

- En klinik jeg helt sikkert ville konsultere igen, hvis behovet skulle opstå.
- Jeg er meget imponeret over den manglende ventetid på klinikken. Jeg er altid kommet ind til tiden.
- Lægen var virkeligt flink og virkede dygtig og beroligende. Tror han hed Ramus.
- Røngtenundersøgelse, hvor der efter aftale lå svar hos egen læge 2 dage efter.
- Super god behandling både i reseptionen og hos lægen
- Super service
- Ved røntgen: meget sød, rar og informerende mand, der fortalte udførligt om, hvad der skulle ske. Han viste mig først selv, hvordan jeg skulle stå, hvorefter han guidede mig og fik taget billedet. Det gik hurtigt, men jeg følte mig fuldstændig tryk.

Effektivt, at det efterfølgende var klinikassistenten/receptionisten, der viste mig ind til ultralyd og vejledte mig i, hvad jeg skulle gøre inden undersøgelsen. Jeg følte, det gav lægen/ultralyd-manden bedre tid til mig og til at afslutte patienten før mig.

Ved ultralyd: Sød, venlig og og informerende mand, der først gav sin lægefaglige vurdering og viste mig skærmen undervejs. Han spurgte ind til historik og ændrede derefter konklusionen på, hvad han mente, der skulle ske fremadrettet. Positivt, at han tog det fulde billede med, inden han sendte mig tilbage til egen læge.

Alt i alt en rigtig god og professionel oplevelse.

- Yderst tilfreds m læge
- god service
- jeg har blot fået taget røntgenbilleder og får svaret hos min egen læge om 3 dage.
- man får svar hos egen læge
- na
- ug

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

- Fin information
- Jeg fik den information, jeg skulle bruge, mundtligt. Og det var det, jeg havde brug for.
- Klinikken sender svar til min egen læge, hvor jeg så får svaret.
- Lægen var god til at informere undervejs mens jeg blev scannet
- Nej
- jeg skulle bare have taget røntgen for videre udredning

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

- Samarbejdet foregår med egen læge
- Super personale, hele vejen rundt!
- upåklageligt.

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?

- Altid hurtige, søde og humoristiske :)
- De gjorde alt særlig godt
- De var i godt humør! Det er vigtigt!
- De var imødekommende, tog sig tid til mig og var effektive med både tidsbestilling og at holde tiden.
- De var til stede og behandlede alle godt.
Der var kort ventetid, og jeg gik derfra med en god fornemmelse af at være blevet behandlet godt.
- Den meget venlige, imødekommende tone er værd at fremhæve.
- Deres måde at tage imod en på - De var søde og personlige - uden at være for meget.
- Det faktum at man følte sig tryk, og at der ikke blev rystet på hovedet af en, når man fortalte hvordan man havde det, er fantastisk. ALTID søde og smilende personaler.

- Effektivt personale. Ingen ventetid.
- Hurtigt undersøgelse og venligt personale
- Ja jeg er glad for dem
- Jeg skulle bare have taget røntgenbilleder af knæ og hørte, så jeg var ikke i kontakt med speciallæge.
- Modtagelsen er positiv med smilende ansigter.
Andet personale er også hjælpsomme og positive overfor patienten
- Nej
- Var glad for et svar på et andet problem, jeg oplevede aften før, så det beroligede mig meget.
- alt var ok-hurtigt og venligt
- flinke og imødekommende personale v røntgenfotografering af knæ
- hurtig og effektiv ekspedition

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.