



# MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Elin Poulsen

Kommentarrapport

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

- Det kan jeg ikke huske :(
- der blev råbt op med navn og efternavn i venteværelse
- fremviste sygesikringskort
- jeg henvendte mig i skranken og fortalte hvem jeg var og hvad tid jeg skulle være der.

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

- -en god oplevelse, tryk, og venlig
- De var meget venlig og flexibel da jeg skulle aflyse en tid. Jeg fik en tid næste dag, så det var perfekt.
- Dejlig sød og imødekommende personale, god stemning og præcis og relevant vejledning....værd at vente på:)
- Der kan være lidt længere ventetid når man ringer ind, men man kan også fornemme at der er travlt, så det kan der nok ikke ændres ved.  
Ventetiden for at komme til første gang var for lang og blev desuden udskudt pga. sygdom (det er der ikke nogen der kan forudse, men når man i forvejen har ventet længe var det lidt uheldigt)  
Jeg vil lige nævne at jeg syntes at det er så fint at man kommer til når det er ens tid. Har man en tid kl. 9.00, så kommer man også ind kl. 9.00 eller meget kort tid derefter. Man sidder ikke og venter i 20 min. på at komme ind, det er rigtig dejligt, når man også skal have resten af dagen og andre aftaler til at hænge sammen med et besøg på klinikken.
- Der var meget lang ventetid - men kortere end hvis jeg havde valgt en special læge tættere på, hvor jeg bor. Så ud fra det, var det acceptabelt.
- Der var utrolig lang ventetid på at komme igennem til klinikken telefonisk
- Det er rigtig svært at komme igennem telefonisk
- Det var ok
- Det var ventetiden værd, men ventetiden er alt for lang
- En utrolig god klinik. Har kun positivt at sige om klinikken og læge
- Ens bestilte tid bliver meget sjældent overholdt, da der ofte er en del længere ventetid end beregnet.
- Er yderst tilfreds med den behandling jeg har oplevet hos Elin i mine besøg hos hende. Føler mig tryk og i gode hænder.
- Fantastisk god service ved tidsbestilling da man venter i kø med dejlig musik og får kønummer at vide. Når man kommer igennem og der ikke lige umiddelbart kan gives svar tilbage, bliver man ringet op. Jeg har aldrig oplevet så god en service og så venligt et personale. Man får følelsen af at være speciel og bliver taknemmelig.
- Fin betjening
- Fin og tryk modtagelse , samt konsultation.
- Hun var flink og gav mig en hurtig tid
- Ikke særlig let at komme i kontakt med klinikken for at bestille tid eller ringe og forllle man er forsinket, da det er meget begrænset med telefontid. Kunne være rart med at kunne sende mail om at få en tid og et "akut" nummer om man er på vej..
- Jeg fik en god og venlig behandling af den pågældende læge og jeg var heldig at få en afbudtid, så jeg kunne komme hurtigt til. Jeg kontaktede i første omgang den klinik, jeg tidligere har været tilknyttet og som er tættere på mit hjem, men fik at vide at der var næsten et års ventetid pga. fertilitetsbehandlinger! Det er simpelthen under al kritik at alt andet ikke-livstruende må vente på grunde af dette! Det er vel et politisk spørgsmål, som man bør se på - det kan ikke være rigtigt. Ikke livstruende kan også være smertefuldt og belastende at gå længe med!
- Jeg fik oprindeligt en tid d. 4/5 da jeg ringede d. 14/3 - synes det var meget lang tid at skulle vente. Så jeg bad om at blive taget i betragtning hvis det kom afbud, så jeg blev ringet op d. 22/3, om jeg ville have en tid to timer senere - så den tog jeg imod, frem for at vente yderligere 6 uger.
- Jeg fik ved henvendelsen en meget fin velkomst da jeg fortalte om min bekymring og fik derved en akuttid inden for 14 dage. Ved ankomst fik jeg en rigtig god behandling af sekretærerne og specielt af Elin som jeg staks fik tillid til ved hendes venlige væsen. Jeg oplevede omhyggelighed, grundighed, omsorgsfuldhed og interesse for min person og mine bekymringer. Alt i alt en rigtig god oplevelse med empati, venlighed og omsorgsfulhed. Jeg er helt tryk på jeres klinik og tak for det. De venligste hilsner Dorthe Lindberg.

- Jeg følte mig tryk ved besøget i klinikken.
- Jeg ventede i 40 minutter på at komme igennem telefonkøen! Anden gang i ca. 20 minutter. Det er uacceptabelt!!
- Lang ventetid for at komme igennem på telefonen. Begrænset telefontid.
- Lidt for kort telefon tid til bestilling af tider.
- Længere telefon tid
- Megen ventetid pr telefon. Har flere gange måtte ligge på og skulle ringe igen.
- Meget tilfreds- yderst kompetent speciallæge - man føler man er i gode hænder
- Meget tilfredsstillende.
- Min læge bestilte tid hos speciallægen. Fik tid 1½ senere, hvilket er meget betryggende, da der ellers er flere måneders ventetid.
- Sekretæren var meget venlig og imødekommende i telefonen og ville gerne give en snarlig tid til mig men alt var booket indtil en måned efter. Hun skrev mig op til afbud, men det kom der desværre ikke.
- Skønt at der var åbent hele dagen for tidsbestilling
- Synes kun at ventetiden er meget lang.
- Telefontiden kunne godt være længere
- Undersøgelse af journal er svar at læse. Og ringer lægen til en efter test eller. Det svært at finde ud af
- Venlig betjening, både af sekretær og speciallæge.
- Venlig og imødekommende
- Venligt og kompetent betjening
- Ventede 8 uger på at få såiral
- Yderst venligt og imødekommende personale. Rigtig god behandling.  
Synes det er ærgerligt, at ventetiden er så lang.
- da jeg i forløbet op til min aftalte tid hos Elin fik jeg menstruation, og var bange jeg bange for at jeg skulle komme igen om en måned, men dejligt at jeg fik en ny tid så hurtig samme uge. Å jeg ikke skulle vente længe.
- den tidligste tid jeg kunne få var om 9 uger og der ville det jo slet ikke være sikkert at det lige passede med en tid i slutningen af menstruationen som det skulle være, men jeg var heldig at få et afbud, ellers synes jeg det var lidt lang tid at skulle vente, men der er længere ventetid hos andre gynækologer.
- je.g går hjemme og det var de gode til at benytte , så de ringede til mig når de havde en fri tid pga. andres afbestilling
- venlig og korekt

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

- Altid mødt med smil på læben, og venlighed, forståelse
- Bare rigtig glad for at komme der
- Det er rigtig dejligt at vide, at det er den samme læge hver gang.
- Elin er en utrolig dygtig og empatisk læge. Hun skaber god kontakt og er positiv og indlevende og skaber tryghed.
- Elin var meget sød at snakke med, følte mig meget tryk ved hende, hun var hurtig og virkede meget dygtig til sig arbejde
- Fik en rigtig god behandling
- Fin og god behandling
- God behandling. Jeg følte mig tryk, da jeg gik fra klinikken
- Hun var virkelig en sød læge, som gav sig god tid selvom der var en ekstra tid der var puttede ind
- Jeg blev rigtig godt modtaget - lige fra receptionisten til speciallægen. Der var ro, god tid og jeg følte mig velinformeret. Det var meget trygt.
- Jeg er ikke sikker på at det skyldes vægttab, men er glad for at jeg kan kontakte dem hvis det forsætter.
- Jeg er meget tilfreds med behandlingen
- Jeg følte mig godt modtaget både af sygeplejersken og lægen , så det er en sted jeg føler mig tryk ved .hvis jeg skal kommer igen vil jeg også bruge dem
- Jeg har kun positivt at sige om Elin Poulsen og hendes medarbejdere. Alle 3 er meget professionelle, hjælpsomme, ved hvad de taler om, giver god information, vender tilbage, er søde og virker oprigtigt interesserede. Dejligt sted at komme. Og jeg skriver dette imens jeg er i inciminationsbehandling som

pt. ikke er lykkedes endnu. Men jeg tror på at det nok skal lykkes og hvis det alligevel ikke skulle lykkedes mig at blive gravid, så har jeg fået en rigtig god oplevelse hos Elin i en tid som ellers er fyldt med bekymringer og spekulationer.

- Jeg havde en super oplevelse, som jeg stadig føler mig rigtig godt tilfreds med
- Jeg kan ikke endnu vide om behandlingen har hjulpet - den skal jo først igang.
- Jeg kender endnu ikke den fulde effekt af den behandling lægen har anbefalet, da jeg skal videre til anden behandler, men jeg følte mig rigtig godt behandlet og hun var meget kompetent og jeg var meget tryk. Bestemt en jeg varmt kan anbefale.
- Jeg ventede 1 time på klinikken for at komme til, det synes jeg var ret træls. Heldigvis skulle jeg ikke noget, men havde været endnu mere træls hvis jeg skulle. Plus man i forvejen har ventet mange uger på at komme til.
- Jeg ville godt have vidst, at ikke alle gynækologer kan udføre de indgreb, som lægen havde fortalt skulle til i den pågældende problematik. I stedet er jeg blevet sendt videre til OP indgreb på hospitalet, i stedet for at det hele var blevet gjort på en og samme gynækologiske klinik.
- Klinikken (lægen) var meget behjælpelig til og hjælpe mig videre i systemet.
- Kompetent og meget omhyggelig behandling. Jeg er meget tryk.
- Kontakt i forbindelse med medicinsk abort. Følte mig fra start ikke særlig tryk ved forløbet. Flere gange blev der nævnt flere valgmuligheder som om gynækologen selv var i tvivl om, hvilken behandling der skulle vælges. Lod det flere gange være op til mig, som ingen forstand har og egentlig havde/har brug for en autoritetstro person jeg kunne/kan læne mig op af.
- Ligeværdig kommunikation og lydhørighed.
- Meget betryggende undersøgelse. God forklaring om hvad der skal ske undervejs i undersøgelsen. Jeg blev henvist til at læse mere/uddybende på klinikens hjemmeside. Da jeg kom hjem, havde jeg glemt/var jeg lidt i tvivl om hvad jeg skulle på - på hjemmesiden. Så en lille folder eller håndskrevet "søgeord" ville være godt en anden gang. Synes det var lidt svært at finde resultat af prøver på siden sundhed.dk
- Meget imødekommende atmosfære der var med til at skabe en tryk stemning selvom besøget årsag var/Er ubehageligt
- Meget imødekommende og seriøst lyttende speciallæge under konsultationen.
- Meget professionelt og trykt.
- Når man ligger med benene oppe og venter på bedøvelsen virker ville det være rart med et klæde over ens kønsdele
- Når svar på us. ikke foreligger endnu kan det være svært at udtale sig om i hvor høj grad det har hjulpet, men jeg formoder at det er i høj grad. Jeg er blevet fantastisk godt informeret og føler mig rigtig godt behandlet. Hendes rolige ærlige væsen har en afslappet virkning som kun kan få utrykke patienter til at føle at situationen er OK.
- Omsorgsfuld værdig behandling
- Største udfordring er at man føler det er tidspresset og man ikke når at tænke over spørgsmål før man er ude igen.
- Sød personale. Dygtig og kompetent speciallæge som man straks får tillid til.
- Ved ikke endnu om det hjælper - skal igang med piller.
- Venlig og rolig omgangstone.  
Der var tid til spørgsmål.
- Ventede som skrevet før i 40 minutter på at komme igennem telefonkæde og ca. 20 minutter anden gang. Dette er uacceptabelt!
- jeg er meget glad for den måde jeg bliver undersøgt på, hvis det skulle havde været ved min egen læge, havde det været forbundet med mange smerter, da han ikke har det udstyr som speciallægen har og han ikke har samme viden på det område
- meget god forklaring under UL undersøgelse.
- stort ros til klinikken for rigtig god behandling og man følte sig hjemme
- venlige personale. med åben for at have sine små børn med.
- vil gerne sige tak til personalet for deres behagelige måde at omgås patienter på og den behagelige atmosfære.

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

- Den skriftlige information sammen med den gode mundtlige formidling var perfekt.
- Der var ikke noget skriftlig information nødvendig. Jeg følte mig velinformeret og var ikke i tvivl om vider plan.
- Jeg blev bedt om at logge ind på laegevejen.dk. Desværre fungerede laegevejen.dk ikke helt optimal, og jeg fik kun adgang til en version af min journal, som var rettet mod lægefaglig personale. Det var ikke noget som klinikken havde indflydelse på. Da jeg kom i klinikken efterfølgende fik jeg en rigtig god forklaring på, hvad der stod i min journal.
- Jeg, som person, ville gerne have en lille seddel med hjem med tingene jeg skulle huske / hvad de forskellige ting vi snakkede om, hed
- Kunne have haft brug for at få en uddybning af svarene som jeg dog fik da jeg henvendte mig og til den planlagte konsultation 2 dage senere.
- Meget mere behaglig sted at komme end på sygehuset. Det har jeg også prøvet.
- Rigtig god folder. Fint med en skriftlig forklaring på hvordan jeg får svaret på prøven.
- Virkelig sød, omsorgsfuld og god læge. Sekretæren rodede lidt rundt i henvisninger etc., men var hjælpsom.
- alt var fint :)
- jeg kunne godt vide lidt mere om forskellige ting omkring min sygdom eks . hvad jeg måtte . så har jeg ringet til dem siden hen og fået svar

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

- At oplysninger omkring mig og min partner er gået videre til sygehuset til test helt uden problemer og at der ingen ventetid har været og alt er gået som smurt og bliver ved med at gå godt, er jo helt fantastisk. At gå glad fra sin lægeaftale fordi man har fået så god en behandling, giver ro og tro på at man nok skal klare den. Og så gør det intet om der opstår en lille smule ventetid, da man kan lytte til stille musik og læse nogle blade - god stemning, dejligt sted at være.
- Blev henvist til sygehus, der ikke kan se beskrivelse af symptomerne
- Da der ikke foreligger svar på prøver er forløbet ikke afsluttet, og derfor ikke sendt til e.l. Har selv formidlet speciallægens anbefaling til e.l. mhp. HPV
- Der er frit udsyn til skrivebordet ved sekretæren, så det vil være muligt at se oplysninger om andre patienter.
- Egen læge har ikke kunnet læse hvor langt jeg er i min behandling
- Hvis jeg få brug for en gynækolog en anden gang , kommer jeg gerne der igen.
- Jeg har ikke været hos min egen læge endnu, derfor ved jeg ikke hvor meget hun har fået at vide.
- Kan varmt anbefales.
- Rigtig positivt overrasket
- Som sagt følte jeg mig i trygge hænder og at der blev lyttet til hvad jeg sagde.
- Yderst godt samarbejde der gør at jeg følte mig i trygge, kompetente hænder.
- de var meget venlige i telefonen, og der var styr på hvad det var jeg ringede om.
- jeg er meget glad for at der er speciallæger. De har en viden som de praktiserende læger ikke har
- jeg synes hun var rar og god at snakke med og gjorde hendes arbejde 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 er været til UG, jeg kan virkelig ikke komme i tanke om noget som ikke har forløbet perfekt.
- Blev informeret om, at jeg skulle ringe på klinikken mellem 11-12 samme dag, som jeg tog stikpillerne. Dette var en sikkerhedsforanstaltning, så man var sikker på det forløb som det skulle. Af gynækologen fik jeg af vide, at jeg fik hendes nummer - Ergo havde jeg forståelsen af det var hende jeg skulle snakke med. Mellem 11-12 lykkedes det mig ikke, at komme i kontakt med hende. Da jeg prøvede et andet nummer til klinikken og kom igennem til sekretæren lidt over 12, fik jeg besked om at hun ville ringe tilbage efter frokost. 1 time senere ringede jeg igen og var her meget bekymret, eftersom processen ikke forløb som forventet. 15.20 blev jeg ringet op af gynækologen, som i øvrigt fortalte jeg blot skulle have

snakket med hendes sekretær. Men hvorfor var sekretæren ikke klar over dette og det var heller ikke beskeden jeg fik fra start. Det var meget ytrygt og virkede utroligt uprofessionelt.

- De er gode til, at berolige en og give den rette info.
- De er søde og rare og man føler sig velkommen.
- De er utrolig søde til at prøve at hjælpe med at få en tid der kan passe en, og det er ikke nemt når det har med cyklus at gøre og man også skal passe sit job, så tak for det.
- De gør det rigtig godt, er altid blevet behandlet godt. Og hun kan huske mig, og det jeg fejler, selvom jeg kun kommer hver 6 mdr.
- Dejligt at møde venligt og imødekommende personale og læge
- Der er en behagelig stemning i klinikken. De to jeg talte med var venlige, kompetente og imødekommende
- Det eneste der er, er ventetiden...men den er det værd:)
- Elin er en varm og venlig læge. Hun får en til at føle sig tryk, hvilket er rigtig vigtigt, når man som jeg skulle have sat en spiral op.
- Føler mig meget velkommen og godt behandlet både i reception og hos lægen
- God service vedr tidsbestilling.
- God til at informere patienten. Behageligt adfærd. Oplevede der var tid til konsultation/undersøgelse.
- Hun var meget imødekommende og venlige, samt havde tid til mig
- Hun var meget rar og virkede kompetent og kunne til UG lave underlivsundersøgelse uden at nive eller give smerter, og det er så dejligt, at møde nogle af de få som kan det!! Dejlig personlighed og virkede ikke fordømmende på tygge mennesker.
- Informeret om undersøgelsens forløb og efterfølgende gener.
- Jeg følte mig "set" fra det øjeblik jeg trådte ind. Bare det at receptionisten løftede blikket og hilste selvom hun var i gang med en anden patient, gør at man føler sig velkommen. Hun sagde også (nikkede) pænt farvel, da jeg gik, selvom hun var på telefonen med en patient. Speciallægen kom selv ud og hentede mig og var smilende og venlig. Det er da god stil!
- Jeg følte mig i gode hænder.
- Jeg følte mig rigtig velkommen! Jeg blev mødt af professionelle, anstændige og seriøse mennesker
- Jeg sad og ventede i ca. 25-30min. efter min tid var startet på at komme ind til lægen. Det var jeg ikke særlig tilfreds med da jeg havde en knap så glad chef da jeg nåede tilbage på arbejde igen.
- Jeg synes personalet behandler patienter venligt
- Klinikdamen, kunne være mere empatisk og nærværende
- Læge og sekretær, var venlige og imødekommende. man følte sig velkommen i klinikken. blev lidt nervøs, fordi de var noget forsinket, men de gav sig tid nok til mig, da jeg kom ind
- Man følte sig meget velkommen fra man trådte ind og hele vejen igennem - et dejligt sted, selvom man skal noget ikke så behageligt.
- Meget god og venlig behandling fra start til slut.
- Meget imødekommende.
- Meget tillidsvækkende
- Nej, jeg syntes jeg har fået en udsøgt behandling
- Personalet er meget venlige, imødekommende og professionelle. Jeg fik hurtigt en tid, de gange det har været nødvendigt.

I forbindelse med komplikationer, jeg stødte på i mit behandlingsforløb, savnede jeg lidt mere information om årsagen, risici mm.

- Speciallægen var i høj grad rigtig god til at kommunikere, og gøre mig tryk og afslappet
- Speciallægen var kvik til at få mig henvist videre og var meget opmærksom på mig som patient og mine behov.
- Speciallægen var rigtig god til at berolige mig, da jeg var frygtelig bekymret og nervøs.
- Synes toiletforholdene var meget ringe. Kun et toilet til både mænd og kvinder. Dette toilet skulle også bruges til at patienterne skulle "aflægge" prøver.
- Særdeles kompetent behandling.
- Tillid og respekt og et sødt væsen ;))
- Tryghed og information

- Var et meget varmt, trygt besøg
- Ved spørgsmål - fik jeg svar
- Yderst tilfreds
- det var bare perfekt
- fik mig til ikke at være så nervøs, de var venlige
- jeg har været yderst tilfreds da jeg første gang trådte ind på klinikken, personalet og speciallægen var helt itop og jeg kan varmt anbefale klinikken
- jeg synes generelt det er en stor hjælp med en special læge der ved hvad hun har med at gøre. jeg har været igennem 3 alm læger der IKKE kunne udføre opgaven. jeg har større tillid til speciallægen da hun jo er videre uddannet inden for området. der er også meget mere ro på klinikken . jeg har været 100% tilfreds med mit besøg hos special lægen
- jeg var godt tilfreds og følte mig velkommen
- lidt bedre info. vedr. videre forløb
- man føler sig altid godt taget imod, man føler sig tryk når man går derfra
- man føler sig rigtig godt til pas når man kommer. personaler er meget flinke og byder en velkommet. Jeg er meget tryk ved lægen, man kan mærke at hun ved hvad hun har med at gøre. Hun har også den tid der skal til for at forklare en tingende ordenlig
- venlige, imødekommende betjening, For ældre mennesker kan det måske være en udfordrig, at der er en del trapper der skal forceres - der er ikke elevator.

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.