



# MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Marianne Bille Wegmann

Svarprocent: 71

# Læsevejledning

Her er dine resultater fra målingen af patientoplevelt kvalitet i speciallægeklinik, som blev gennemført i perioden 13. marts til 31. marts 2017. I rapporten kan du se, hvordan dine patienter vurderer din klinik. Vi vil gerne gøre det enkelt for dig at bruge resultaterne. Derfor viser vi dig:

- **Svarprocent og Datagrundlag**, der viser svarprocenten for din klinik og giver dig overblik over fordelingen af de patienter, der har deltaget i undersøgelsen baseret på alder og køn.
- **Samlet tilfredshed**, der giver dig et enkelt overblik over den samlede tilfredshed med din klinik baseret på tre spørgsmål. Overblikket giver dig mulighed for at sammenligne din klinik med landsgennemsnittet, dit speciale nationalt og dit speciale regionalt (såfremt der er minimum fem klinikker indenfor dit speciale i din region).
- En **Betydningsanalyse**, der giver dig et overblik over, hvor du med fordel kan overveje at sætte ind med forbedringer i din klinik.
- **Tematiserede resultater**, der indeholder svar på spørgeskemaets evalueringstemaer. De graduerede spørgsmål er opstillet i søjler med sammenligningsmuligheder som angivet ovenfor. Samtidig vises svarfordelingerne for din klinik. De lukkede spørgsmål vises i tabeller med antal svar og procentfordeling.
- **Om patienten**, der viser oplysninger om klinikkens patienter og konteksten for besøget i klinikken.
- **Krydstabeller**, der belyser forskelle i samlet tilfredshed opdelt på antal besøg i klinikken og ventetid.
- **Svar fordelt på baggrundsvariable**, der viser forskelle på de graduerede spørgsmål mellem patientgrupper baseret på baggrundsvariable.

De uddybende kommentarer fra dine patienter (spørgsmål 16, 21, 24, 29, 33), som kan give dig specifik viden om dine patienters oplevelser af din klinik, finder du i kommentarrapporten.

## Hvordan kan du bruge resultaterne?

Du bestemmer selv, hvordan du vil arbejde med dine resultater. Husk, at det er klinikken, der vurderes, og ikke alene dig som speciallæge. Det anbefales, at du gennemgår resultaterne sammen med dit klinikpersonale. Måske er der gode idéer at hente i patientkommentarerne, og måske kan du få andre input ved at drøfte resultater med dine kollegaer. Arbejdet med patientoplevelt kvalitet er en del af akkrediteringen i din speciallægeklinik.

## Om undersøgelsen

Undersøgelsen er lavet i samarbejde med Rambøll og er gennemført i henhold til overenskomsten om speciallægehjælp med det formål at give den enkelte speciallæge redskaber til at arbejde med kvaliteten i sin klinik. Spørgeskemaet er udformet på baggrund af erfaringerne fra undersøgelsen i 2013, erfaringerne fra pilotundersøgelsen i 2016 og med sparring fra en gruppe bestående af speciallæger og embedsmænd fra regionerne. Da der er foretaget større ændringer i skemaets indhold og skalaer, er det ikke muligt at foretage en direkte sammenligning af resultaterne fra 2013 med dette års resultater. På Rambøll Results kan du finde en vejledning til sammenligninger af resultater, hvis du ønsker at foretage en tilnærmet sammenligning.

Det er kun klinikken selv, der har adgang til egne data, og klinikken kan ikke genkendes i data, der benyttes til yderligere analyser. Aggregeret data bliver behandlet anonymt, og regioner har kun adgang til resultater for specialer, hvor der er mindst fem klinikker i et speciale, der har deltaget i undersøgelsen. Af hensyn til patienternes anonymitet skal der 15 besvarelser til at generere en klinikrapport og fem besvarelser til at generere de enkelte tabeller og grafer. Det betyder også, at tabeller med flere svarmuligheder, hvor kun en svarmulighed har nok svar, udelades af rapporten. Derfor kan der enkelte steder i klinikkens rapporter være overskrifter uden tilhørende tabeller eller figurer.

eKVIS styregruppe

# Datagrundlag

## Svarprocent

Svarprocenter	
Antal registrerede patienter	76
Antal svar	54
Svarprocent	71%

## Datagrundlag

Herunder ser du fordelingen af svar for din klinik opdelt på baggrundsoplysninger.

1. Hvem udfylder skemaet?	Antal svar	Procentfordeling
Patient	54	100%
Pårørende	0	0%
Patient og pårørende	0	0%

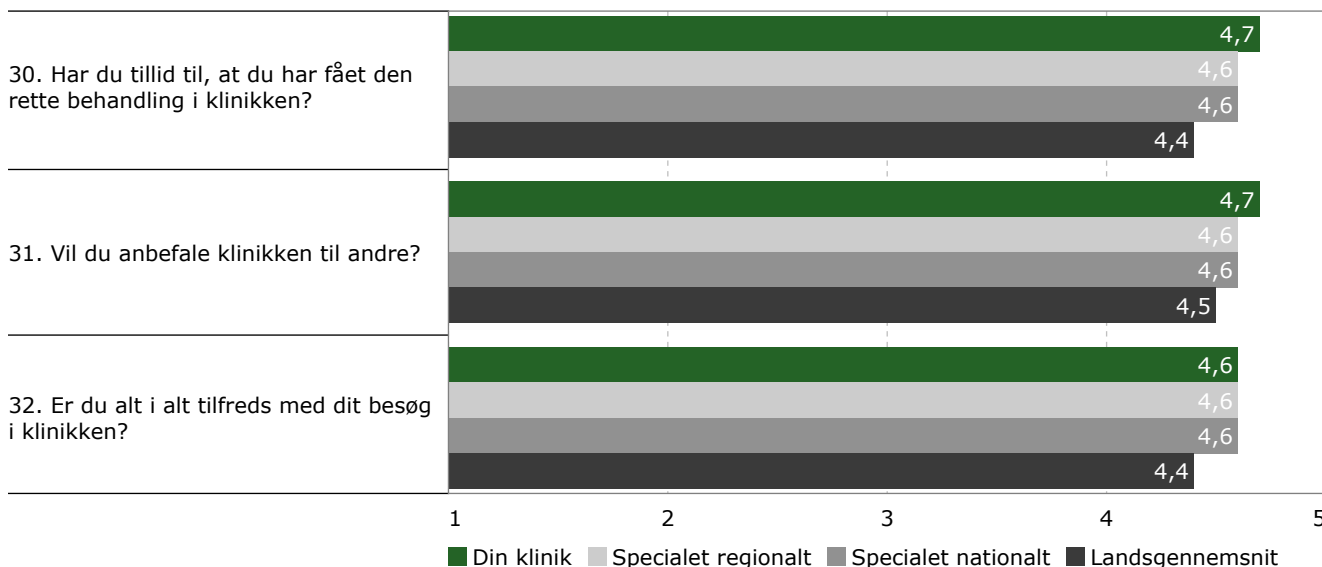
2. Patientens alder	Antal svar	Procentfordeling
0 - 2 år	0	0%
3 - 15 år	0	0%
16 - 19 år	0	0%
20 - 29 år	1	2%
30 - 39 år	6	11%
40 - 49 år	6	11%
50 - 59 år	15	28%
60 - 69 år	14	26%
70 - 79 år	11	20%
80 - 120 år	1	2%

3. Patientens køn	Antal svar	Procentfordeling
Mand	18	33%
Kvinde	36	67%

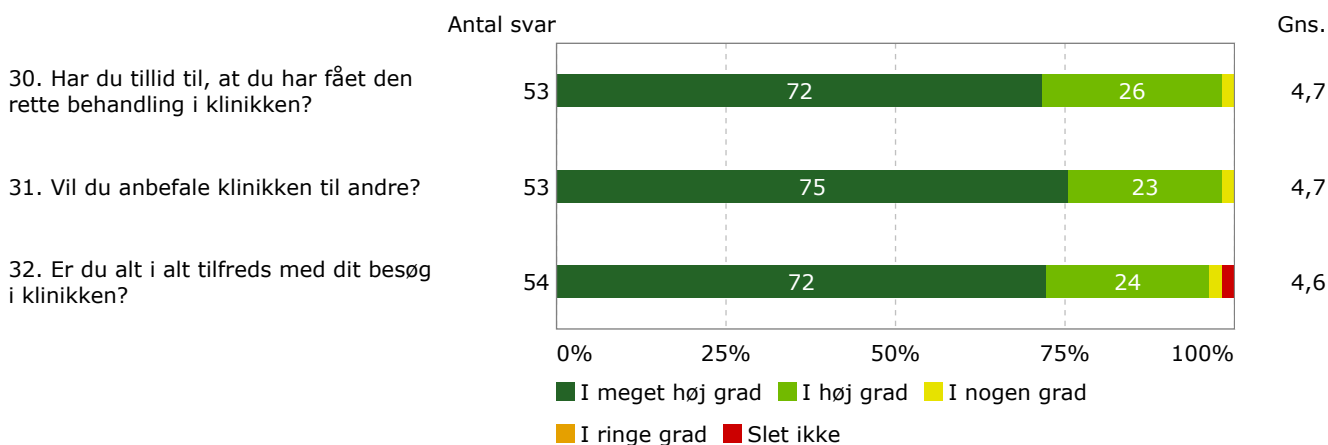
# Overordnede resultater

## Samlet tilfredshed

Herunder ser du de tre spørgsmål, der tilsammen tilkendegiver den samlede tilfredshed. Spørgsmålene er vurderet på en skala fra 1-5. Gennemsnittet for din klinik på hvert spørgsmål er sammenlignet specialet regionalt, specialet nationalt og landsgennemsnittet.



Herunder ses svarfordelingerne for de tre spørgsmål, der tilsammen udgør den samlede tilfredshed.



# Betydningsanalyse

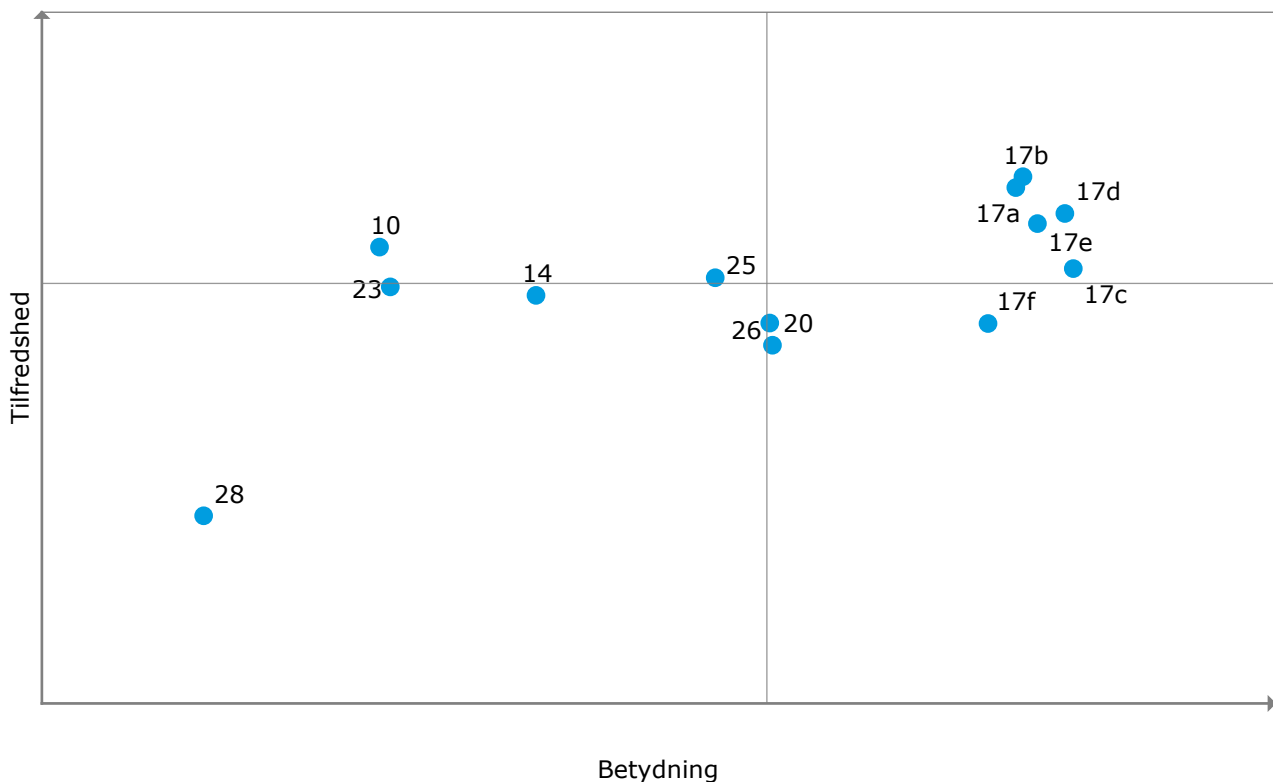
## Sådan læses analysen

Nogle forhold påvirker den enkelte patients samlede tilfredshed mere end andre. Ved hjælp af en statistisk analyse er det muligt at afdække, hvor meget de enkelte spørgsmål hver især påvirker den samlede tilfredshed.

I matricen nedenfor fremstilles ovenstående sammenhæng for de patienter, der har besøgt netop din klinik.

Spørgsmål, der placerer sig i øverste højre kvadrant, er klinikens styrker. Disse er spørgsmål, der har en stærk sammenhæng med den samlede tilfredshed, og hvor patienterne samtidig er meget tilfredse. Det er vigtigt at fastholde det gode arbejde, der gøres på disse områder.

Spørgsmål, der er placeret i nederste højre kvadrant, er klinikens indsatsområder. Disse er spørgsmål, der lige som styrkerne har en stærk sammenhæng med den samlede tilfredshed, men hvor patienternes tilfredshed kan forbedres. Disse er således områder, klinikken med fordel kan arbejde med fremover for at øge den samlede tilfredshed.



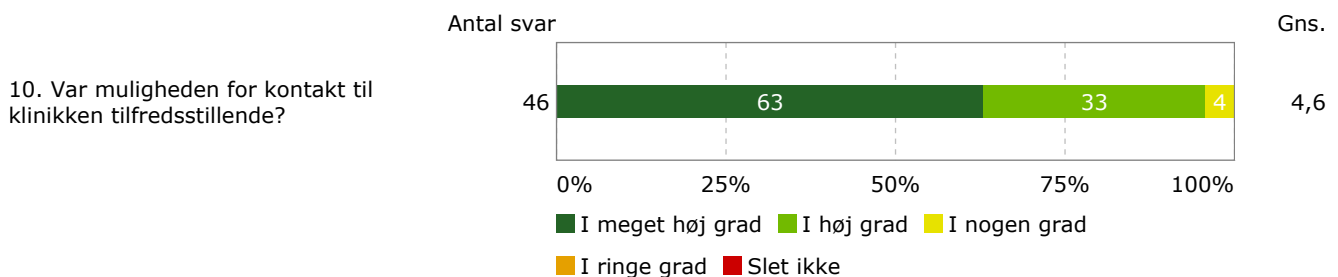
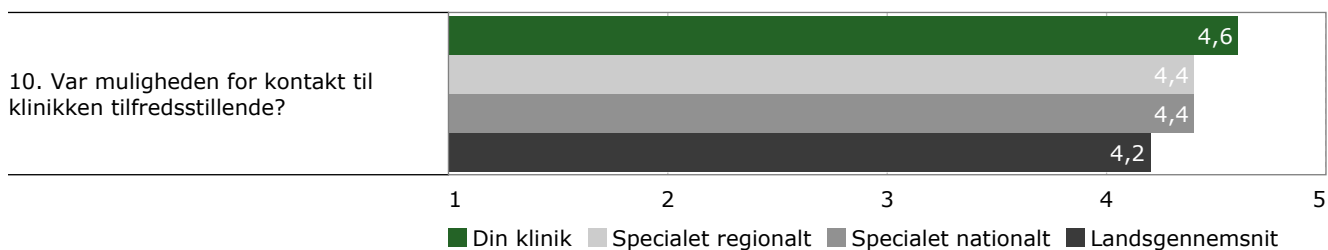
### Følgende spørgsmål indgår i analysen:

10. Var muligheden for kontakt til klinikken tilfredsstillende? (s. 6)
14. Var du tryk ved ventetiden på at komme til speciallægen? (s. 7)
- 17a. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at undersøge dig? (s. 8-9)
- 17b. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen? (s. 8-9)
- 17c. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du følte dig velinformeret? (s. 8-9)
- 17d. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger? (s. 8-9)
- 17e. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at inddrage dig i beslutninger vedrørende din undersøgelse og behandling? (s. 8-9)
- 17f. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at informere dig om fordele og ulemper ved den anbefalede/foreslåede behandling? (s. 8-9)
20. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig? (s. 10)
23. Var den skriftlige information, som du fik i klinikken, dækkende for dit behov? (s. 11)
25. Har du tillid til, at klinikken værner om dine og de øvrige patienters oplysninger? (s. 12)
26. Oplevede du, at speciallægen havde sat sig ind i, hvad din henvendelse drejede sig om inden du kom? (s. 13)
28. Oplever du, at nødvendig information fra speciallægen er blevet givet videre til andre, der havde behov for den? (s. 14)

# Din klinik

## Tidsbestilling og kontakt med klinikken (1/2)

9. Bestilte du selv tid ved speciallægen?	Antal svar	Procentfordeling
Ja	46	85%
Ja, jeg fik en ny tid i forbindelse med et tidligere besøg	6	11%
Nej	2	4%



12. Hvor lang tid gik der, fra den dag du bestilte tid, til den dag du mødte i klinikken?	Antal svar	Procentfordeling
Op til en uge	34	74%
1 uge til 1 måned	11	24%
1 til 3 måneder	1	2%
Mere end 3 måneder	0	0%

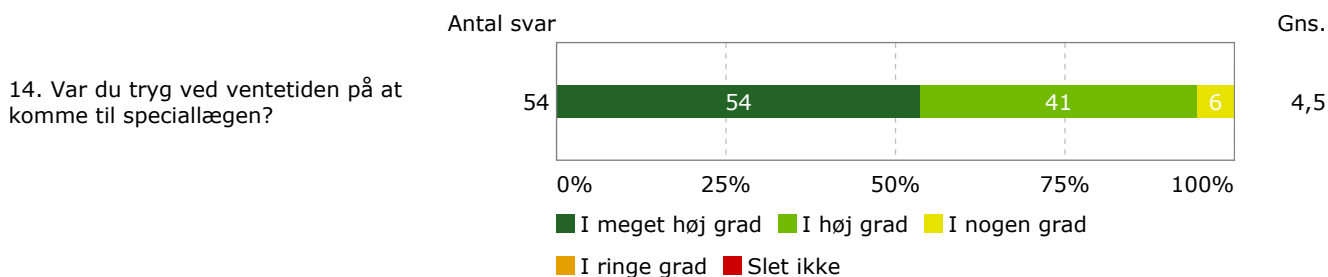
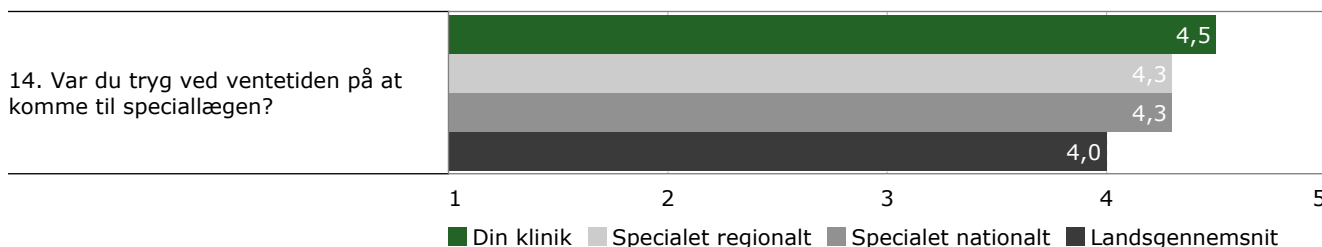
Note: Spørgsmål 10-12 vises kun til de patienter, der har svaret "Ja" til spørgsmål 9.

Spørgsmål 11 vises kun til patienter, hvis det er første besøg hos Øre-, næse-, halslægen/Øjenlægen og hvis henvendelsen ikke var akut.

# Din klinik

## Tidsbestilling og kontakt med klinikken (2/2)

13. Hvordan vurderer du ventetiden på at få en tid i klinikken?	Antal svar	Procentfordeling
Acceptabel	46	100%
Uacceptabel	0	0%
Ved ikke/Ikke relevant	0	0%



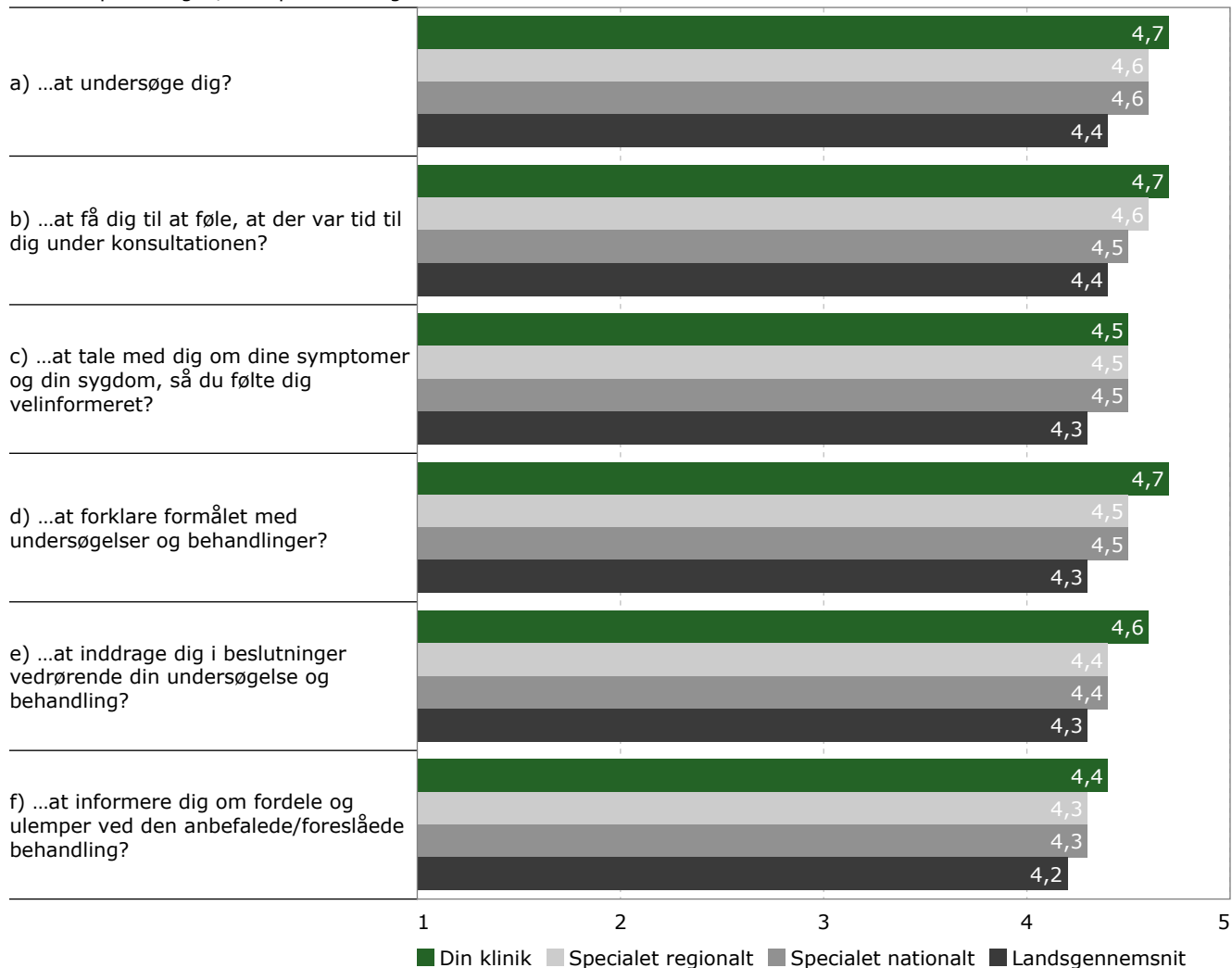
15. Hvordan sikrede lægen og/eller personalet sig, at du var den rigtige patient?	Antal svar	Procentfordeling
Jeg registrerede mig med/fremviste sundhedskortet ved ankomst	47	87%
Jeg blev bedt om at oplyse mit navn	8	15%
Jeg blev bedt om at oplyse mit CPR nr	9	17%
Jeg blev bedt om at bekræfte de oplysninger, som lægen/personalet læste op	0	0%
Jeg er kendt i klinikken/jeg blev genkendt i klinikken	3	6%
Andet	1	2%
Ingen af ovenstående	0	0%

Note: Spørgsmål 13 vises kun til de patienter, der har svaret "Ja" til spørgsmål 9.  
Spørgsmål 15 summerer ikke nødvendigvis til 100 pct., da patienter har mulighed for at sætte flere kryds.

# Din klinik

## Undersøgelse og behandling (1/3)

17. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til...

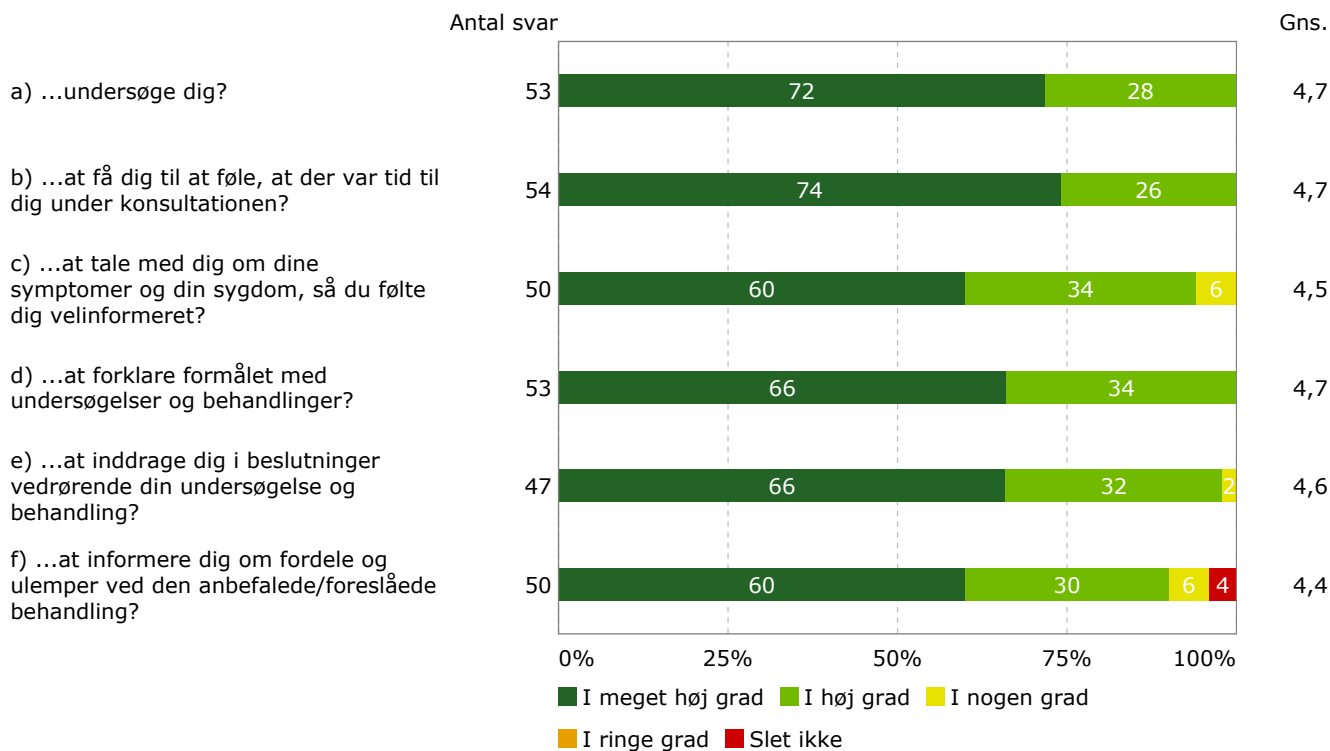




# Din klinik

## Undersøgelse og behandling (2/3)

17. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til...



# Din klinik

## Undersøgelse og behandling (3/3)

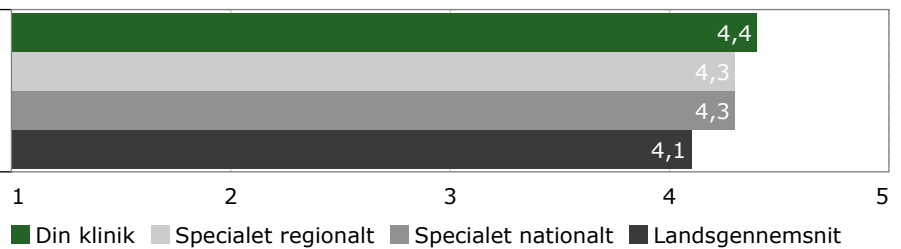
18. Har du i forbindelse med dit/dine besøg hos speciallægen fået taget prøver eller foretaget en billedundersøgelse, som du ikke fik svar på med det samme?

	Antal svar	Procentfordeling
Ja	21	39%
Nej	33	61%

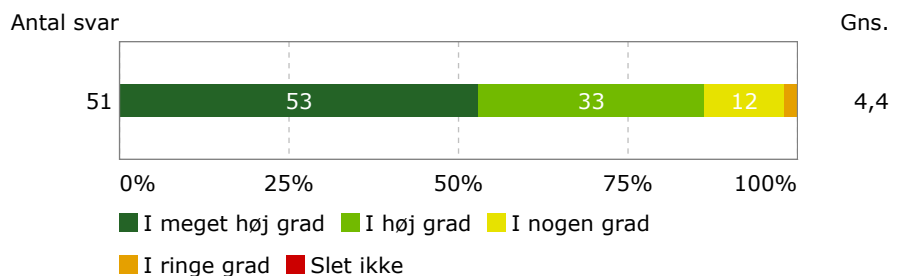
19. Har/havde du og speciallægen en aftale om, hvordan du får svar på dine prøver og/eller billedundersøgelser?

	Antal svar	Procentfordeling
Ja	18	86%
Nej	3	14%

20. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?



20. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?



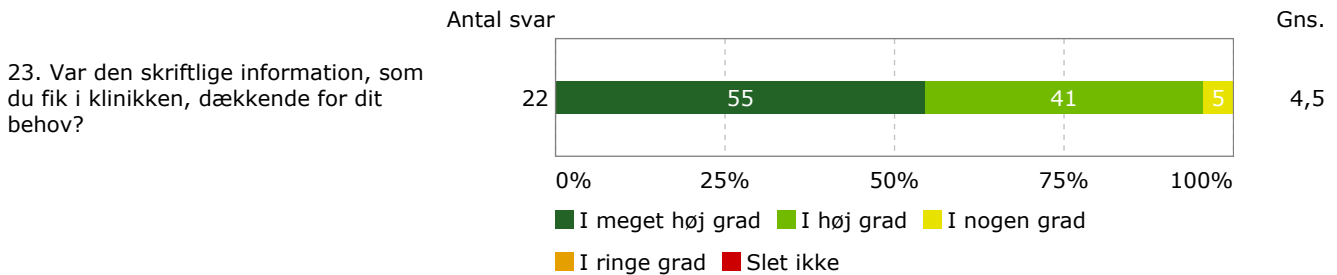
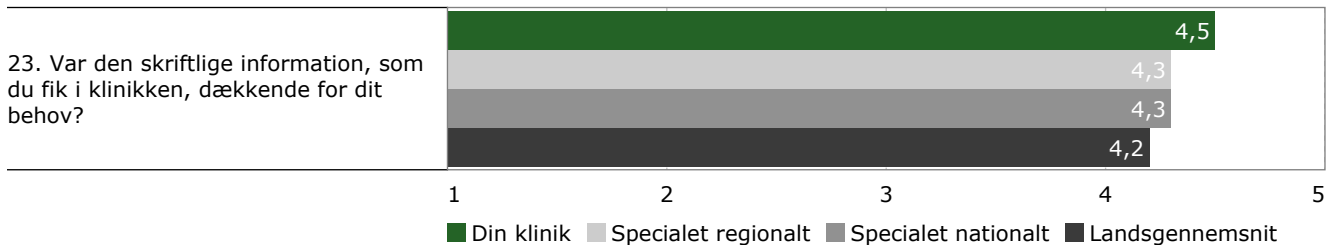
Note: Spørgsmål 19 vises kun til de patienter, der har svaret "Ja" til spørgsmål 18.

# Din klinik

## Information

22. Fik du i forbindelse med dit/dine besøg i klinikken skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?

	Antal svar	Procentfordeling
Ja	23	43%
Nej, men jeg ville gerne have haft det	5	9%
Nej, og jeg havde ikke behov for det	26	48%

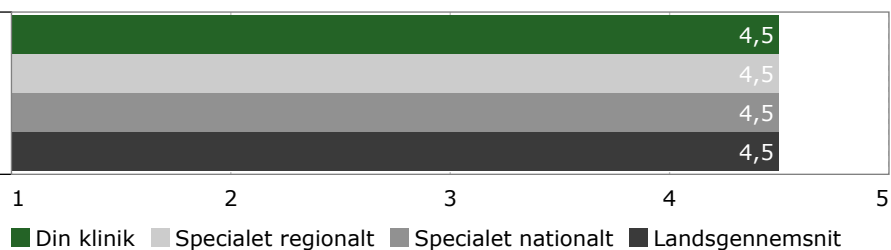


Note: Spørgsmål 23 vises kun til de patienter, der har svaret "Ja" til spørgsmål 22.

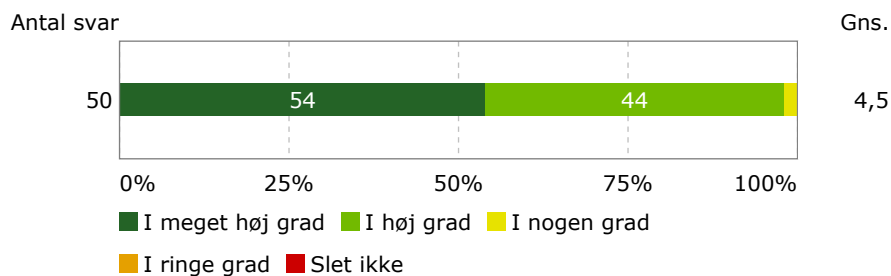
# Din klinik

## Fortrolighed

25. Har du tillid til, at klinikken værner om dine og de øvrige patienters oplysninger?

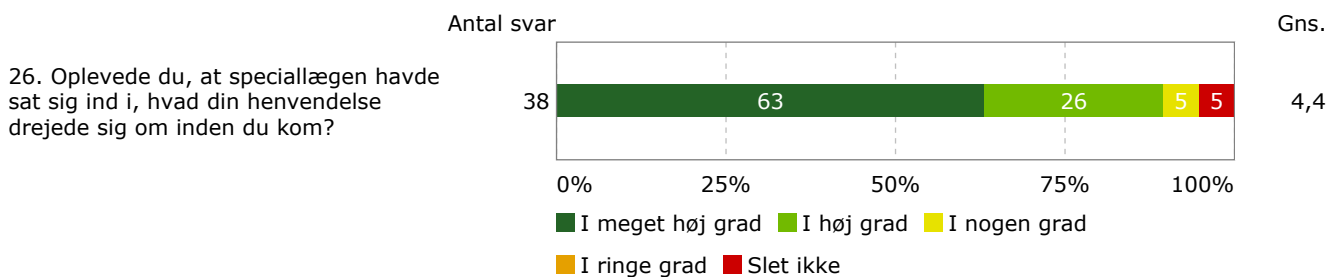
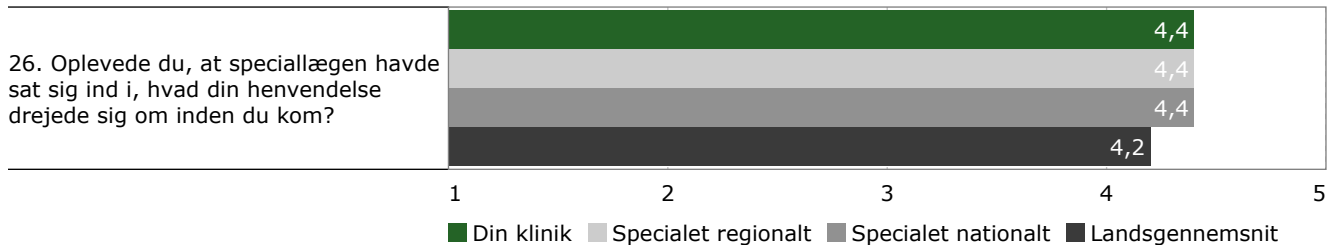


25. Har du tillid til, at klinikken værner om dine og de øvrige patienters oplysninger?



# Din klinik

## Samarbejde på tværs (1/2)



27. Har der i forbindelse med dit nuværende forløb været behov for samarbejde med andre end speciallægen?

Ja

Antal svar

4

Procentfordeling

29%

Nej

10

71%

Note: Spørgsmål 26 vises ikke til patienter, hvis henvendelse var akut.

Spørgsmål 27 vises ikke til patienter, hvis henvendelse var akut, og/eller den første henvendelse i klinikken.

# Din klinik

## Samarbejde på tværs (2/2)

*Note: Spørgsmål 28 vises kun til de patienter, der har svaret "Ja" til spørgsmål 27.*

# Din klinik

## Om patienten

4. Er det første gang, at du har besøgt denne klinik?	Antal svar	Procentfordeling
Ja	38	70%
Nej	16	30%

5. Hvor mange gange har du tidligere besøgt klinikken i forbindelse med dit nuværende forløb/behandling?	Antal svar	Procentfordeling
1-5	13	81%
6-10	1	6%
11 eller flere	0	0%
Det er mit første besøg i forbindelse med mit nuværende forløb/behandling	2	13%

6. Er der tale om en akut henvendelse?	Antal svar	Procentfordeling
Ja	15	38%
Nej	25	63%

7. Har du i forbindelse med din nuværende behandling fået foretaget et indgreb?	Antal svar	Procentfordeling
Ja	16	30%
Nej	38	70%

8. Var du bedøvet?	Antal svar	Procentfordeling
Ja, fuld narkose (alle former for bedøvelse hvor patienten er sovende)	0	0%
Ja, lokalbedøvelse	8	50%
Ja, jeg fik noget beroligende	3	19%
Nej, jeg var ikke bedøvet	5	31%

Note: Spørgsmål 5 vises kun til patienter, der har svaret "Nej" til spørgsmål 4.

Spørgsmål 6 vises til patienter, der har svaret "Ja" til spørgsmål 4 eller "Det er mit første besøg i forbindelse med mit nuværende forløb/behandling" i spørgsmål 5.

Spørgsmål 8 vises kun til patienter, der har svaret "Ja" til spørgsmål 7.

# Din klinik

## **Samlet tilfredshed fordelt på antal besøg i klinikken**

*Herunder ses den gennemsnitlige tilfredshed opdelt efter, hvor mange gange patienten har besøgt klinikken i forbindelse med nuværende forløb/behandling.*

*Note: Spørgsmål 30, 31 og 32 tilkendegiver tilsammen den samlede tilfredshed (se side 4).*

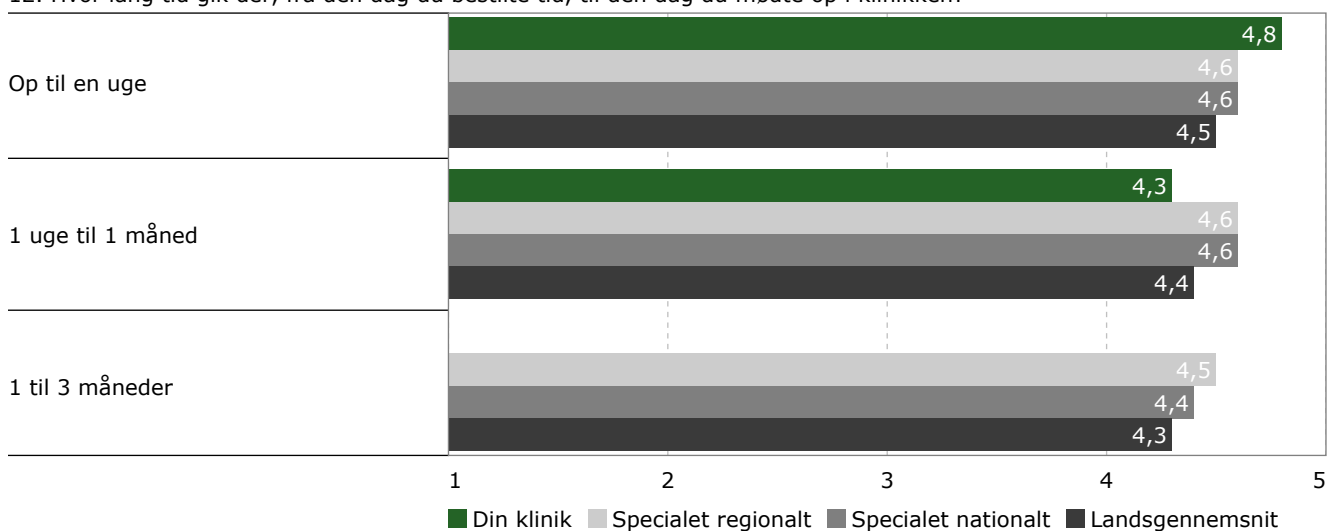


# Din klinik

## Samlet tilfredshed fordelt efter ventetid på behandling

Herunder ses den gennemsnitlige tilfredshed opdelt efter længden af ventetid.

12. Hvor lang tid gik der, fra den dag du bestilte tid, til den dag du mødte op i klinikken?



Herunder ses den gennemsnitlige tilfredshed opdelt efter, hvordan patienten vurderer ventetiden.

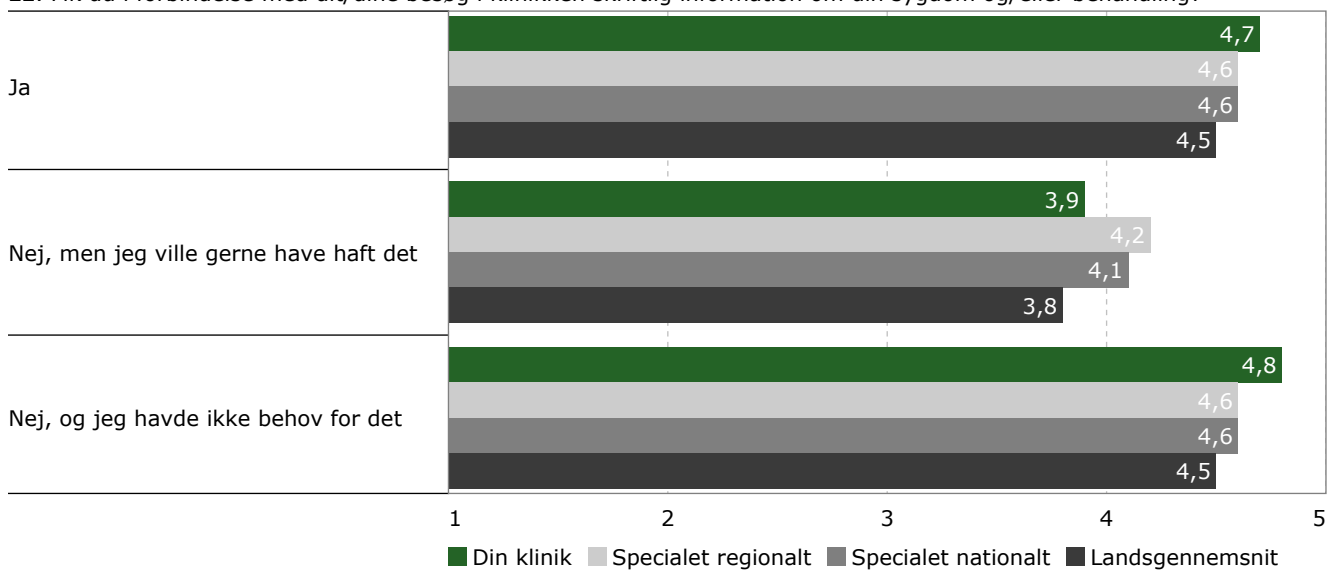
Note: Spørgsmål 30, 31 og 32 tilkendegiver tilsammen den samlede tilfredshed (se side 4).

# Din klinik

## Samlet tilfredshed fordelt efter eventuelt modtaget skriftlig information

Herunder ses den gennemsnitlige tilfredshed opdelt efter, hvorvidt patienten har modtaget skriftlig information i forbindelse med behandlingen.

22. Fik du i forbindelse med dit/dine besøg i klinikken skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?



Note: Spørgsmål 30, 31 og 32 tilkender giver tilsammen den samlede tilfredshed (se side 4).

# Din klinik

## Svar fordelt på baggrundsvariable (1/3)

Herunder ses, hvordan den gennemsnitlige tilfredshed fordeler sig i forhold til antallet af besøg i klinikken.

Note: Eventuelle blanke felter betyder, at der ikke er fem gyldige svar i den enkelte kategori på det pågældende spørgsmål.

# Din klinik

## Svar fordelt på baggrundsvariable (2/3)

Herunder ses, hvordan den gennemsnitlige tilfredshed fordeler sig i forhold til patientens alder.

Alder	40 - 49 år	50 - 59 år	60 - 69 år	70 - 79 år	Øvrige	Total
30. Har du tillid til, at du har fået den rette behandling i klinikken?	4,4	4,9	4,6	4,6	4,9	4,7
31. Vil du anbefale klinikken til andre?	4,6	4,9	4,6	4,6	4,9	4,7
32. Er du alt i alt tilfreds med dit besøg i klinikken?	4,0	4,9	4,6	4,5	4,9	4,6
10. Var muligheden for kontakt til klinikken tilfredsstillende?		4,8	4,5	4,4	4,6	4,6
14. Var du tryk ved ventetiden på at komme til speciallægen?	4,0	4,7	4,5	4,1	4,9	4,5
17a. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at undersøge dig?	4,6	4,8	4,6	4,7	4,9	4,7
17b. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen?	4,7	4,9	4,6	4,7	4,9	4,7
17c. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du følte dig velinformeret?	4,6	4,6	4,5	4,4	4,6	4,5
17d. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger?	4,5	4,9	4,6	4,5	4,8	4,7
17e. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at inddrage dig i beslutninger vedrørende din undersøgelse og behandling?	4,8	4,8	4,5	4,3	4,9	4,6
17f. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at informere dig om fordele og ulemper ved den anbefalede/foreslåede behandling?	4,0	4,8	4,5	3,9	4,6	4,4
20. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?	4,2	4,3	4,4	4,4	4,7	4,4
23. Var den skriftlige information, som du fik i klinikken, dækkende for dit behov?		4,8				4,5
25. Har du tillid til, at klinikken værner om dine og de øvrige patienters oplysninger?	4,4	4,7	4,5	4,3	4,6	4,5
26. Oplevede du, at speciallægen havde sat sig ind i, hvad din henvendelse drejede sig om, inden du kom?	4,0	4,8	4,6	4,5	4,0	4,4

<3,0
<3,5
<4,0
<4,5
≥4,5

Note: Eventuelle blanke felter betyder, at der ikke er fem gyldige svar i den enkelte kategori på det pågældende spørgsmål.

# Din klinik

## Svar fordelt på baggrundsvariable (3/3)

Herunder ses, hvordan den gennemsnitlige tilfredshed fordeler sig i forhold til patientens køn.

Køn	Mand	Kvinde	Total
30. Har du tillid til, at du har fået den rette behandling i klinikken?	4,7	4,7	4,7
31. Vil du anbefale klinikken til andre?	4,7	4,7	4,7
32. Er du alt i alt tilfreds med dit besøg i klinikken?	4,8	4,6	4,6
10. Var muligheden for kontakt til klinikken tilfredsstillende?	4,5	4,6	4,6
14. Var du tryk ved ventetiden på at komme til speciallægen?	4,4	4,5	4,5
17a. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at undersøge dig?	4,7	4,7	4,7
17b. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen?	4,8	4,7	4,7
17c. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du følte dig velinformeret?	4,5	4,5	4,5
17d. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger?	4,6	4,7	4,7
17e. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at inddrage dig i beslutninger vedrørende din undersøgelse og behandling?	4,7	4,6	4,6
17f. Var speciallægen/klinikpersonalet gode til at informere dig om fordele og ulemper ved den anbefalede/foreslåede behandling?	4,3	4,5	4,4
20. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?	4,6	4,3	4,4
23. Var den skriftlige information, som du fik i klinikken, dækkende for dit behov?	4,4	4,6	4,5
25. Har du tillid til, at klinikken værner om dine og de øvrige patienters oplysninger?	4,4	4,6	4,5
26. Oplevede du, at speciallægen havde sat sig ind i, hvad din henvendelse drejede sig om, inden du kom?	4,3	4,5	4,4

<3,0

<3,5

<4,0

<4,5

≥4,5

Note: Eventuelle blanke felter betyder, at der ikke er fem gyldige svar i den enkelte kategori på det pågældende spørgsmål.

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.



# MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Marianne Bille Wegmann  
Kommentarrapport

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

- Blev kaldt frem ved mit navn

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

- Grunden til, at der gik ca. to måneder fra tidsbestilling til behandling var, at klinikken kun sjældent har åbent om fredagen. Jeg vil helt opereres om fredagen, for at skulle være mindst muligt væk fra arbejde.
- Jeg finder det ejendommeligt at når der sendes en henvisning omkring formålet med besøget i klinikken at man så ikke ved første konsultation, fra klinikens side har forberedt sig for denne undersøgelse og for hvad, henvisningen omhandler.

Men at man derimod skal ud og have tid til ny konsultation og nyt besøg, finder jeg kritisabelt og 2 timers spildt transporttid og transportpenge.

\*sursmiley\*

- Jeg var utrolig heldig at få en tid dagen efter min henvendelse. Super!
- Meget hurtigt at få en tid. Meget venligt personale
- Meget kort ventetid både tlf. og i venteværelset
- Meget venlig og hjælpsom modtagelse ved tidsbestilling, og også grundig interesse og spørgsmål om mine sygdoms problemer
- Rigtig god service og yderst hjælpsomme
- Telefonen blev svaret ved første opkald og jeg fik tid efter 48 timer. Meget betryggende at komme til så hurtigt.
- Urolig venlig og imødekommende personale
- venlig og imødekommende sekretær ved tidsbestilling - venlig og lydhør/empatisk 1.møde - især da jeg var meget nervøs/angst - omkring undersøgelsen og videre behandling

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

- Alt i alt en positiv og betryggende oplevelse
- De gjorde deres bedste for at gøre en ubehagelig undersøgelse forståelig og så 'behagelig', som muligt. Tak.
- Jeg finder det ejendommeligt at når der sendes en henvisning omkring formålet med besøget i klinikken at man så ikke ved første konsultation fra klinikkens side har forberedt sig for denne undersøgelse der skal laves.

Men at man derimod skal ud og have tid til ny konsultation og nyt besøg, finder jeg kritisabelt og 2 timers spildt transporttid og transportpenge.

- Lægen virker meget kompetent og tager sig god tid til at forklare og besvare spørgsmål. Jeg følte mig i meget trygge hænder
- Meget tiltalende og efter min mening kompetent og forklarede undersøgelsen både før og under. Jeg følte mig tryk.
- Meget venligt og kompetent personale.

Især glad for der var tid til at få svar på alle spørgsmål.

- Professionelle
- Professionelt og man føler sig godt tilpas selvom at det absolut ikke var særlig rart at få undersøgelsen og behandlingen.
- klinikken kan på alle måder anbefales jeg følte mig godt og proff. behandlet - jeg blev mest af alt lyttet til og forstået - fuld empati - venlighed forståelse - Marianne Bille Weegman har min fulde tilkendegivelse som speciallæge

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



- Jeg fik også ekstra info der kunne hjælpe på eventuelle smerter.
- Jeg finder det ejendommeligt at når der sendes en henvisning omkring formålet med besøget i klinikken at man så ikke ved første konsultation fra klinikkens side har forberedt sig for denne undersøgelse der skal laves.  
Men at man derimod skal ud og have tid til ny konsultation og nyt besøg, finder jeg kritisabelt og 2 timers spildt transporttid og transportpenge.
- Jeg følte en kompetent og meget venlig atmosfære under undersøgelsen og blev orienteret om forløbet.
- Jeg følte mig helt fint orienteret af lægens forklaring, som hun supplerede med en planche.
- Jeg regner med at resultatet af maveundersøgelsen bliver sendt til min læge, Dr. Nygaard.
- jeg har tidligere i spørgsmålene besvaret dette - men alt i alt "et godt forløb" på en meget ubehagelig lidelse - hvor operation blev undgået . anden behandling udført - på trods af stort ubehag/smerter - lidelsen forhåbentlig helbredt.....

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

- Info til egen læge for senere faktabehandling, hvis problemet skal genbehandles er en fordel.
- Ingen nævneværdig ventetid (stort +), yderst venlig personale
- Jeg finder det ejendommeligt at når der sendes en henvisning omkring formålet med besøget i klinikken at man så ikke ved første konsultation fra klinikkens side har forberedt sig for denne undersøgelse der skal laves.  
Men at man derimod skal ud og have tid til ny konsultation og nyt besøg, finder jeg kritisabelt og 2 timers spildt transporttid og transportpenge.
- Mødt med stor venlighed og forståelse-- og følte at jeg var i sikre hjælpsomme hænder.
- Vil blot sige tak for hjælpen og endnu engang tak for rigtig god service.

**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 lægen og sygeplejersken var meget imødekommende og beroligende.
- De gjorde alt godt, som jeg har påpeget hele vejen igennem.
- De var rigtig gode til at få en til at føle sig godt tilpas. Vil helt klart henvise andre til denne klinik fremover.
- Der er en fin og rolig stemning på klinikken og jeg oplever at der er tid til hver patient. Klinikken er nyrenoveret og fremstår ren og indbydende
- Der var imødekommenhed, tid og god forklaring på både problemet og løsningen af dette.
- Det var en meget kompetent læge/undersøger.
- Godt tilfreds.
- Læge og sygeplejerske formåede at skabe en tryk og professionel atmosfære.
- Måske bedre bedøvelse ved gastroskopi hvis det kan lade sig gøre
- Måske bære et navneskilt, så man straks ved, hvem man taler med.
- Var det en film (!!!!!) ville den få 5\*\*\*\*\* ud af 5!
- Være forberedt og være klar, afsat tid og lave den undersøgelse som henvisningen drejede sig om..
- besvaret tidligere her - men for at gentage - god empati - som jo absolut er et must - i enhver behandling - tid til lydhørhed - faglig høj god viden - direkte sprog/som alm.mennesker kan forstå...
- venlig og kompetent adfærd

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.