



MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Øjenlæge Michael Kjær Hansen
Kommentarrapport

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

- De var søde at snakke med i telefonen. Fik en god behandling i klinikken. Følte mig tryk og i gode hænder.
- Dejlig sted at komme - rigtig rar stemning.. :)
- Der er alt for lang ventetid
Desuden blev jeg skubbet meget langt tilbage i køen ved en behandling for Grøn Stær
- Det eneste negative jeg kan sige om klinikken er at det er umuligt at komme i kontakt pr. telefon. Jeg startede i okt. 16, og det lykkedes mig først, da jeg personligt mødte op og fik en tid i jan. 17. Telefonerne var for det meste lukkede, men fik oplyst, at de lettere træffes pr. tlf. sidst på ugen, men det nytter jo ikke noget, når jeg mandag morgen havde spørgsmål vedr. operation onsdag, da jeg havde været syg i weekend'en. Så atter engang måtte jeg møde personligt op. Det må kunne gøres bedre og mere patientvenligt.
- Det er altid en god behandling
- Det er en travl klinik, så det kan mange gange være vanskeligt at komme i telefonisk kontakt med klinikken
- Det kan være svært at komme i kontakt med klinikken, de bør udvide deres telefontider.
- Det ville være fint med en sms reminder ligesom hos frisøren og den praktiserende læge.
- Dygtig og omsorgsfuld behandling.
- En meget venlig og kompetent kontakt
- For godt 2 år siden synes jeg, der var noget mærkeligt med højre øje. Da jeg ringede om min bekymring, fik jeg en tid med det samme og blev henvist til øjenafdelingen på hospitalet, som herefter overtog behandlingen af øjet. AMD
- Følte mig tryk og velkommen og VEL modtaget !
- Jeg bestiller tid et år frem, og hvis der viser sig behov for akut fremmøde, møder jeg imødekommenhed.
- Jeg oplevede en meget venlig modtagelse og en god atmosfære.
- Jeg var meget tilfreds med aftalen om tidsbestilling, og ikke mindst om forløbet af behandlingen.
- Ved indgang til klinik, vil jeg sige at der godt kunne gives et anerkendende nik, når man kommer. Eller et smil. Det virkede lidt "koldt" ikke at blive hilst på.
- de er rert
- fleksible, fik de tider jeg ønskede
- ingen
- ingen kommentar
- klinikken vendte selv tilbage, da jeg ringede og ikke kom igennem. Flot service.
Venlig modtagelse, receptionen fungerer meget fint
- meget tilfreds
- venlig og professionel telefonkontakt

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

- Da min far havde grøn stær, er jeg til undersøgelse for denne øjensygdom - nu én gang om året.
- Indstillet til operation for grå stær på begge øjne
- Jeg føler jeg er i kompetente hænder
- Jeg har gennem mange år og tidligere behandlinger fået opbygget stor tillid til såvel Michael Kær Hansen som hans klinikpersonale. En tillid så stor, at jeg helt roligt sætter mig i operationsstolen igen.
- Klinikassistenterne er MEGET venlige og tager sig tiden til at forklare osv... Speciallægen har måske lige en anelse for travlt, man føler lidt man kommer til ulejlighed... ;)
- Operation for grå stær på begge øjne I 2015
Efterflg nethindeløsning på venstre øje som matte om-opereres
nu kun control af operationen samt control for grøn stær
- Synes at det er lidt ubehagelig at en del af undersøgelserne samt drypning af øjnene foregår i venteværelset i et højt tempo
- Ved endnu ikke om øjenlågsløftet vil hjælpe mig, med mine skavanker. Så lidt svært at svare på. Kan bedre efter opr. Som er om ca 2 1/2 md.

- altid venlig og smilende personale. gode til at informere om hvad de gør.
- den udleverede skriftlige vejledning usædvanlig godt formuleret og meget informativ. Fx havde man tusset ind det særlig vigtige, og skemaet til afkrydsning vældig praktisk. Her tages patienten ved hånden, og man har ramt et passende niveau.
- det var en meget fin behandling
- fik svar på billeder af mine øjne med det samme, samt af andre prøver
- fin behandling
- ingen
- ingen
- stor travlhed men den enkelte patient mærker det ikke. Alt foregår roligt og venligt.

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

- Blev henvist til sygehus for yderligere undersøgelse
- der blev fulgt godt op mundtligt, og der var tid til at svare på spørgsmål
- en fin information, personlig kontakt til sygeplejersken var rigtig god fordele og ulemper blev belyst
- ingen kommentarer
- meget fin behandling

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

- fin samarbejde
- ingen kommentarer - det har nemlig været problemfrit. Både ift. min egen praktiserende læge og ift. den øjenlæge, jeg først konsulterede i Odder
- jeg forventer et positivt resultat, og ved jeg vil være i kompetente hænder

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?

- De er meget venlige!!
- De har alle, trods travlhed, altid udvist RO og venlighed.
- De har ekstremt travlt og kunne måske godt have lidt mere tid til den enkelte
- Det var dejligt, at der under behandlingen blev oplyst, hvad man foretog sig.
- Et sødt og smilende personale, som altid er parat med hjælp, vejledning og forklaring og som skaber en tryk og behagelig stemning på klinikken.
- Fin behandling af både læge og personale.
- Gode til at tage sig af den enkelte patient, lyttede til patienternes forklaringer, og man fik svar på spørgsmålene
- Har egentlig svaret på spørgsmålet tidligere...
- Imødekommende og kompetent
- Jeg følte mig på alle måder godt modtaget og godt behandlet af både speciallægen og klinikens personale.
- Jeg synes det hele kørte professionelt
- Opdater hjemmesiden. Der er bl.a. oplysninger om bifokale linser, der ikke længere benyttes. I det hele taget kunne hjemmesiden godt have endnu flere oplysninger og links til nyere artikler om f.eks. teknologien og udviklingen af linser mv.
- Sygeplejersken var meget faglig, smilende og imødekommende, hvilket gjorde mig meget tryk. Kommer der gerne igen.
- den første undersøgelse foregår i venteværelset, jeg kan godt se fordelene i, at der ikke skal bruges tid på at gå til andet lokale, men alligevel kunne en afskærmning være relevant, fordi man føler at alle andre lytter med
- det er flinkt og omsorgsfuld personale
- eneste mangel var, at der ikke var kaffe!
- jeg var meget tilfreds med speciallægen og personalet
- nej

- nej
- Øjenlægen Michael K. Hansen har meget travlt, det skal bare gå stærkt. Det øvrige personale er meget omsorgsfuld og tager den tid det er nødvendig.

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.