



# MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Øjenlæge Lars Loumann Knudsen  
Kommentarrapport

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

- Der er tale om en akut ting, hvor klinikken hurtigt sendte mig på sygehuset.. Før dét, var jeg blevet laset på nethinden i 'dråbe' bedøvelse. Ovenud fin og professionel behandling
- Indkald ved navn
- for mange år tilbage - navn og cpr

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

- Alt fungerer upåklageligt. - Betyggende og der bliver taget god tid til mig som patient.
- Alt var helt ok.
- Der har aldrig været problemer. Fungerer smidigt.
- Der har været en god oplevelse
- Det var et spørgsmål om ventetid. Den var lang, men vi betalte for at komme til øjeblikkelig
- Fik afbestillingstid
- For kort åbningstid ved telefonen. Ved besøget kunne jeg konstatere at vedkommende også skulle foretage undersøgelser af patienter.
- Får altid en tid indenfor det tidspunkt jeg ønsker
- Har aldrig oplevet lang ventetid, når jeg er ankommet til klinikken.
- Havde glemt mit sygesikringskort, men opgav nødvendige oplysninger til sygeplejerske i sekretariatet, som straks kunne konstatere, at jeg var den, jeg udgav mig for.
- I det omtalte akutte tilfælde fik jeg tid på klinikken med det samme og 1/2 time efter ankomst var jeg på behandlingssygehuset til operation
- Ingen kommentarer
- Jeg bestiller altid tid 1 måned før  
Går til kontrol 1 gang årligt
- Jeg bestiller altid tid i god tid, årligt tjek, som ikke haster.
- Jeg bestilte tid til en diabeteskontrol af mine øjne, det var derfor muligt at bestille i god tid.  
Jeg har også tidligere bestilt tid til min mor og ventetiden er forholdsvis kort.
- Jeg er usikker på om det er den korrekte behandling jeg har fået. Da jeg ikke blev vedkendt som værende alvorlig dårlig med synet.
- Jeg føler ikke, der er nævneværdigt ventetid. Jeg bestilte bare tid i god tid, da jeg skal komme ca. 1 gang årligt.
- Jeg går til en årlig kontrol, og er godt tilfreds med den behandling jeg får.
- Jeg har aldrig problemer med at få nøjagtigt det tidspunkt, der passer mig bedst.
- Jeg kom til samme dag pga at deres elevator var i stykker og de ligger på 5 sal så de havde flere afbud. Ellers er der ALT for lang ventetid hos øjenlægen
- Jeg kom uden for åbningstid, viste det sig. Assistenten havde lukket computeren ned, men var yderst venlig og tændte for den igen for at finde en tid til mig. Fornem behandling!
- Kom til samme dag som jeg ville bestille tid. Afbestillingstid
- Mangler behov for at bestille tid online, meget nemmere end at skulle ringe i et tidsrum hvor man er på arbejde. Ret gammeldags i vores digitale tidsalder
- Måtte afbestille første aftale, men fik en ny få dage efter. fin service.
- NEJ ingen kommentar
- Testes fast hver halve år
- Venlig og meget behagelig telefon betjening.
- ingen
- ved jeg skal til kontrol og bestiller derfor tid i god tid, opfatter det ikke som ventetid.

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

- Alt er så godt. - En udsædvanlig rar læge og beroligende og tager sig tid til mig som patient.
- De gange jeg har været der, har været i forbindelse med diabetesundersøgelse af øjnene. Resultatet af undersøgelsen får jeg inden, jeg forlader klinikken. Undersøgelsen inkluderer også undersøgelse for grå stær og resultatet fås med det samme.

Det udstyr de bruger er nyere, bedre og mere behageligt at blive undersøgt med, end det de bruger på hospitalet, hvor jeg kom tidligere.

Jeg føler mig mere tryk ved den undersøgelse, jeg får her hos øjenlægen.

- Dejlig hurtig undersøgelse, får altid svar på mine spørgsmål. Et godt sted at komme
- Det fungerer fint nu, når man er kommet ind i systemet.  
Men forinden var der for lang ventetid. Det tager lang tid at blive patient hos en øjenlæge.
- Det var en ok samtale og tror min behandling virker
- Dette var kontrol derfor ingen behandling
- Hurtig og effektiv undersøgelse.
- Ikke relevant fordi der er tale om tunnelsyn
- Ingen kommentarer
- Jeg har aldrig været i tvivl om formålet med mine besøg og følt mig tryk ved de resultater fra testene, jeg er præsenteret for efter hvert besøg. Venlig hilsen Ib Thomsen.
- Klinikken viser stor faglig ekspertise og giver sig tid til at forklare hvad undersøgelsen går ud på. Altid en venlig og behagelig betjening.
- Kunne godt have brugt mere information om det problem jeg kom med for at få afklaring omkring. Brochurer, vejledning m.m. Fik blot en henvisning til det offentlige sygehus, og så er det forfra igen.
- Meget dejlig personale.
- Mine besøg på klinikken er en rutinemæssig kontrol med en øjenlidelse. Besøgene sikrer at lidelsen ikke forværres.
- Nydelig klinik, ingen ventetid.
- Oplever høj faglighed
- Speciallægen og personalet er yderst venlige og grundige i deres undersøgelser. Jeg føler mig meget tryk i deres hænder. Får altid en meget venlig og god behandling og har hver gang følelsen af, at der er den tid, som jeg har brug for. Alle mine spørgsmål besvares grundigt, og så jeg kan forstå svarene.
- Super søde og informative.
- Yderst tilfreds. Altid venlig og aldrig fortravlet.
- grundig og solid
- har brugt klinikken i mange år. Nu regelmæssig til kontrol pga diabetes
- kun positivt

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

- En kopi af journalnotatet ville have været godt.
- Fik den information, jeg havde brug for mundtlig.
- Husker ikke om vi fik speciel informationsmateriale, men tror det måske - Vi er til kontrol hvert halve år
- Ikke yderligere
- Informationen gik til lægen
- Lægen var villig til at svare på spørgsmål, men hvad skal man lige spørge om?
- Meget glad for den udviste tillid til mit ønske om at få en "second opinion" - og at jeg efterfølgende blev henvist til specialafd. på universitetshospitalet i Århus.
- nej - jeg er meget tilfreds med mine besøg der

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

- Blev rådet af min optiker om at gå til en øjenlæge for yderligere undersøgelse
- Der blev sagt at info gik til min egen læge
- Det er hele vejen igennem er positiv oplevelse, at komme i klinikken.
- Efter endt behandling op sygehus var jeg 2 gange til kontrol i klinikken. Speciallæger havde rigtig god tid til at tale med mig. Var meget forstående. Jeg var virkelig i centrum
- Er forløbet uden problemer.
- Har skiftet øjenlæge.  
Tidligere gik jeg hos Inge Stennevad, i Risskov.  
Hun var mildt sagt en katastrofe, havde alt for travlt, skælde mig ud fordi der ikke var styr på mit synstab!

Jeg har ikke følt mig så ilde tilmode og talt ned til som hos Inge Stennevad.

- Jeg har gået til kontrol - har ikke fået egentlig behandling.
- Lægen havde ingen mulighed for at sætte sig ind i min situation før under det første møde.
- Skal måske videre sendes til hospital. Og det er jeg tryk ved
- Valgte alene speciallægen fordi min kone kunne anbefale ham.
- Vi har sideløbende indledt et akupunkturforløb i overensstemmelse med lægen
- der gives besked til lægen ang. aktuel status

### **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 blev gjort på bedste vis
- Alt er særdeles godt fra alle både læge, sekretær samt en anden, som tager synsundersøgelser etc. Alt er fint
- Alt i alt følte jeg mig i gode og kompetente hænder
- Blev ringet op dagen før, og oplyst om at elevatoren var ude af drift på det tidspunkt hvor jeg havde tid. Flot når klinikken var på 5. sal. !!! Dog uden betydning for mig.
- De er alle meget venlige over for patienterne - i en grad, som jeg ikke har mødt før hos en speciallæge. Jeg føler altid, at der er den tid, som jeg har behov for, og at alle mine spørgsmål besvares fyldestgørende, og så jeg kan forstå svarene. Det er tydeligt, at de alle føler, at de er til for patienterne og ikke omvendt!
- De gør det altid rigtig godt
- De kunne ikke gøre det bedre.
- De tre jeg er i forbindelse med på klinikken, er alle venlige og kompetente. De fortæller, hvad der skal ske og når jeg får resultater, synes jeg der er tid til at få svar, hvis jeg har spørgsmål.
- Der er altid dejlig og rolig klassisk musik i baggrunden i venteværelser. Det skaber en god atmosfære
- Det var nødvendigt med et ekstra besøg for at få afklaret spørgsmål der dukkede op efter første besøg. dette andet besøg kunne muligvis være undgået, hvis lægen havde skitseret flere løsningsmuligheder, og var dykket mere ned i de fysiologiske/medicinske forhold omkring det fundne.
- Fint, lægen snakkede under "operationen". Man var hel afslappet.
- I nogle tilfælde med adskillige års mellemrum, hvor jeg havde et akut behov for hjælp, var klinikken meget smidig med at finde tid til mig, selv om der ventede andre patienter.
- Imødekommende og tid til at lytte.
- Intet kan gøres bedre, og behandlingen er i top.
- Jeg synes de er meget professionelle og har megen humor, det kan jeg godt lide.
- Læge og personalet lyttede til mig og behandlede mig som et selvstændigt tænkende væsen.
- Lægen viste lidt af sig selv som person. Dejligt!
- Personalet var gode til, at man følte sig tryk og set. De var professionelle og gode til, at forklare.
- Rolig behagelig, afslappet og venlig atmosfære, Der er altid tid til at drøfte måleresultaterne og de fremtidige udsigter for mit syn.
- alt fungerer perfekt, og meget fin behandling
- er tilfreds
- ok, som det var.
- var for år tilbage udsat fore en nethindeløsning, klinikkens svar på telefonisk henvendelse - kom straks udredning - undersøgelse m.v. fluks - og så sendt direkte til ÅKH - øjenklinikken operation skete straks / 5 minutter efter undersøgelse superperfekt af både speciallægen og hospital må gerne videregives
- Øjenlægen kommunikerer på et let letforståeligt sprog, forklarer godt - og har en dejlig humoristisk sans!

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.