



MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Øre Næse Hals Klinikken, Esbjerg
Kommentarrapport

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

- Skrev CPR nr. Ind på computeren

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

- Altid en super fin og kompetent behandling. Sune er super godt til børn de følger sig hurtigt trykke, vores pige har oplevet dårlig behandling ved en anden ørelæge og har skræk for ørelæger men det blev hurtigt vendt til noget positivt. Med hånden på hjertet er han byens mest kompetente og bedste ørelæge, de andre ørelæger når ham ikke til sokkeholderen. Meget venligt personale og vi kommer der tit har aldrig andet
- Dejligt sted. Bliver altid tage seriøst. De giver sig altid tid til at forklar og uddybe ved behov. Vi har været rigtig glade for at komme der med begge vores drenge som har været ørebørn.
- Det er lidt svært at komme igennem per telefon, men de svarer heldigvis på mails.
- Første gang jeg kontaktede klinikken, fik jeg tilbudt en tid til ugen efter, men pga. min egen planlægning var jeg nødt til at få en senere tid. Derudover ringede jeg få dage før min tid og fik den rykket pga. sygdom.

Dvs. fra jeg ringede, og til jeg mødte op på klinikken, var det pga. mine forhold, at der gik hen imod to måneder. Klinikken tilbød mig som sagt en tid allerede i ugen efter mit opkald.

- God service
- Jeg mener, at sekretæren ved en af mine henvendelser tog stilling til en lægefaglig problemstilling, som hun ikke har kompetence til. Hun ville ikke acceptere mit ønske om en akuttid, før jeg virkelig pressede på - og mit krav om akuttid viste sig efterfølgende absolut relevant.
- Suuuuper søde begge to
- Synes der var lang ventetid ca 4 uger . til at man kan komme til når man skal have en akuttid
- Vanskeligt at komme igennem på telefon, måtte gerne være lettere. Utilstrækkelig information om hvor man kan henvende sig i ferietid - linket til sundhed.dk er ikke godt nok, man kommer let til at ringe til adskillige der også har ferie - en samarbejdsordning med en anden praksis i nærheden hvor man dækker hinanden ind i ferietid ville være dejligt for pludselig opstået problemer. Ikke rart at små børn med kendte øre problemer ikke kan få hjælp i flere uger i ferietid.

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

- Behandling virkede kompetent og grundig.
- Det er gør tidligt at se om det virker
- Ganske tilfreds med undersøgelsen, skal derind igen om en mdr. Efeter at ha fået taget blodprøver ved egen læge
- Lægen talte hurtig ved forklaringen. Jeg fik ikke sagt, at han godt måtte tale lidt langsommere. Min fejl.
- Personalet på klinikken er rigtig gode til børn
- Se tidligere svar
- Usædvanlig dejlig sted at komme! Lægen og stedet lever uden tvivl op til sit gode rygte og jeg vil uden tvivl anbefale stedet til alle der har brug for det!
- fik dræn i øret - men ingen instruktion om der var forhold jeg skulle passe på eller ej

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

- noget information om hvor længe tromhinden er om at vokse sammen igen og hvad man skal være opmærksom på efterfølgende.

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 var Super søde og imødekommende begge to
- Det er godt at man prioriterer at operere de yngste patienter tidligst på dagen af hensyn til faste op til narkose ! Det har vi været meget glade for i forbindelse med de gange vores datter har fået lagt dræn.

- Det virker til at der er et godt sammenspil mellem sygeplejersken og lægen. Begge gav mig en god behandling, og bar hode til at informere undervejs.
- Et meget venligt personale, der gav sig tid
- Forklaringen var meget fin og grundig.
- Først var en almindelig høreprøve og efterfølgende en uddybende undersøgelse. Jeg havde opfattelsen af, at begge undersøgelser blev gjort grundigt.
- Hele personalet på stedet er fantastisk! Søde, hjælpende, smilende, og kompetente! Man føler man er i de bedste hænder uanset hvem af dem man snakker med! Man føler sig velkommen!
- Jeg har været meget glad og tilfreds med besøget, alt gik i en stille og rolig tempo . Tak
- Klinikpersonalet/sygeplejersken er fantastisk god til at omgås små børn. Rolige bevægelser og rolig stemmeføring, gør det behageligt for barnet at komme - selvom det ikke altid er lige rart at blive undersøgt. Stor ros for det.
- Super fine behandling findes ikke bedre, som sagt er det byens bedste ørelæge god til børn.
- Virkelig godt til at få min søn til at føle sig tryk
- kun vejledning i forbindelse med dræn i øret om der er noget man skulle passe på eller ej / evt en pjece

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.