



# MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Bjerringbro Øjenklinik ApS  
Kommentarrapport

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

- Bekræfte fødselsdag

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

- -
- 0
- Altid venlig og kompetent betjening ved henvendelse til klinikken
- Det er behageligt og effektivt
- Det er svært at i kontakt med klinikken telefonisk.
- Det fungerer super fint!
- Er blevet professionelt betjent fra min første henvendelse ved klinikken. Jeg blev henvist fra en optiker. Kørte direkte til klinikken og aftalte tidspunkt for første undersøgelse.
- Helt problemfri rutine.
- Helt problemfrit.
- Henvendte mig akut i klinikken og fik en tid 2 timer senere. Kontrol efter 3 uger
- Jeg synes de sekretærer der er der godt kunne være venligere
- Jeg syntes der var al for lang ventetid
- Kunne være rart med mindre ventetid, når man har en aftalt tid.
- Lidt ventetid men ok.
- Meget godt tilfreds ,kom til samme dag
- Meget tilfreds. Fik en tid samme dag
- Meget venlige, hjælpsomme og imødekommende.
- Ringede akut og fik en tid inden for en time. Venlig og professionel kontakt med personale og læge. Rigtig god oplevelse. Hurra for det danske sundhedsvæsen.
- Selve indgrebet blev fortaget på hospitalet for 3 dage siden. Hele forløbet strakte sig over cirka 4 uger, begyndte hos praktiserende læge og endte med to hospitalsbesøg. Klinikens rolle var at undersøge øjet nærmere og give mig en henvisning til hospitalet.
- Umuligt at komme igennem pr telefon. Måtte møde op personlig for at få tid. 8 måneders ventetid på at få første undersøgelse.
- Ville være dejligt med tid og ikke kun dato på påmindelsessms
- der for lang vente tid, for at komme til lægen. Grundet der for få læger.
- det er svært at komme i gennem på telefonen
- det er svært at komme igennem på telefonen og der er ikke en internet mulighed
- jeg har været meget tilfreds med forløbet
- meget svæh at kontakte pr telefon

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

- -
- Behageligt og effektivt
- Bortset fra ventetid , har hele forløbet været til og med slanger.
- Der tages virkelig hånd om patienten.  
Man føler sig i gode hænder og forstået, selv om der er kort tid til den enkelte konsultation.
- Det er en fortløbende undersøgelse i forbindelse med diabetes 2.
- Det var for lang tid efter undersøgelsen til selve operationen.
- Fik at vide ved tidsbestilling til første besøg at jeg ikke kunne køre hjem, men første gang blev der bare taget et billede af øjet i venteværelset og så var jeg færdig, selvom jeg havde taget en hel fridag og havde planlagt kørsel. Anden gang skulle jeg i forvejen selv bedøve øjnene, havde fået at vide det tog ca. 1½ time, men nej. Anden gang kom jeg blot til en undersøgelse af få min. varighed ved kontordamen og måtte igen tage til takke med ny tid. Tredje gang er lykkens gang efter at have ventet længe stående, i overfyldt venteværelse kom jeg ind til øjenlægen, der sidder ved computeren og fortæller at han skriver nogle papir ud jeg kan tage med til optikeren. Jeg spørger undrende om der ikke kan gøres noget ved mit øjenproblem. Han virker overrasket og siger har du "det" og først der tjekker han flygtigt mine øjne.

Jeg oplever ikke troværdighed eller tillid til at han har undersøgt mig eller er interesseret i mit problem. Så siger han at jeg kan få en operation og stikker papir til mig, uden forklaring og siger at nu kan du få en ny tid. Det bliver undersøgelse nr. 4. Og operationen bliver gang nr. 5. Alt i alt har det taget over et år fra jeg bestilte den første tid, og jeg har stadig ikke nogen afklaring på hvordan mit syn er, så jeg kan købe briller.

- Fin, god og hurtig undersøgelse.
- God og tryk behandling af min 3-årige pige. Hun føler sig altid vældig godt tilpas i klinikken!
- Har udelukkende mødt et kompetent og venligt personale.
- Meget tilfreds.
- Meget venlig og kompetent behandling.
- Super smilende Og imødekommende personale. Øjenlægen er meget travl-føler det går for stærkt
- Tak
- Venlige og kompetente.
- Venter på op.
- de er venlige, effektive og kompetente
- der er for få læger, derfor bliver man behandlet efter samle bånd principet.
- følt at have fået en fin behandling i hele forløbet.

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

- -
- Føler mig ikke taget alvorlig og ikke set af øjenlægen. Føler ikke tilstrækkelig rådgivning om behandling, Føler bare jeg køre sygesikringen igennem så klinikken kan registre det.
- Generelt har klinikken en god service.
- Kunne godt have ønsket mig lidt mere info omkring behandling og eftervirkninger.
- Tak
- Ud over skriftlig standard information fik jeg også mundtlig vejledning.
- gentagelse fremmer forståelsen flere læger
- har læst informationen, som jeg fik ved en anden øjenlæge

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

- -
- Da det er diabetes 2 screening kører samarbejdet automatisk
- Da jeg er i kemobehandling har det været nødvendigt at koordinere behandling og operation.
- Har ikke oplevet noget samarbejde, får bare en ny tid uden videre info hver gang.
- Jeg er meget tilfreds med behandlingen på klinikken.
- Tak
- nej

**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?**

- -
- Altid positive og glade mennesker trods travlhed.
- De er alle fantastisk gode til modtagelse af små børn!
- De er bare søde og rare og effektive
- Der er meget trange forhold i ventelokalet.
- Det eneste, der undrer mig en smule er, at syns-testen foretages i venteværelset samt at man i venteværelset kan høre, hvad personalet udveksler af kommentarer med patienten inde i operationsstuen.
- Det har været meget godt det hele
- Det viste sige, at jeg ikke skulle have haft dilaterede øjendråber før...
- Har været og er meget glad for deres imødekommenhed og hjælpsomhed.
- Informerede godt om denne undersøgelse både mundtlig og ved at udlevere flyvers.  
Der er virkelig meget at samle op på i klinikken. de tre første gange kunne være lavet på en gang og på

den måde spare en masse ressourcer for både patient og læge. Alle ventende patienter kan sidde og følge med i undersøgelse i venteværelse og hører hvad der bliver sagt inde ved lægen. bedre info og tid til patienterne inde ved lægen.

- Jeg er meget tilfreds med tingenes tilstand.
- Jeg tror ikke, at der var noget der skulle/knne gøres meget anderledes.
- Lidt svøbet at svare helt på da jeg ikke er færdig med behandling
- Man føler sig tryk når man kommer i klinikken, lige fra man kommer til man går. Vi har igennem alle de år vi har været der, været yderst tilfreds med servicen af hele personalet. Ikke mindst Torsten, øjenlægen, som vi føler har 100% styr på det han laver, og er fantastisk til at formidle det videre både til børn & voksne. Vi kan varmt anbefale denne øjenklinik til andre.:)
- Primært er jeg glad for den hurtige proces. Jeg henvendte mig (personligt) i klinikken sent om fredagen og fik en tid til mandag formiddag. Jeg havde oprindeligt håbet at klinikken kunne fortage indgrebet, men i bakspejlet kan jeg se at det var klogt at sende mig videre til hospitalet.
- Som sagt venlig og kompetent behandling
- Speciallægen og personalet er imødekommende og forstående overfor patienten, så man som patient føler sig set og hørt.
- alt ok
- god info om behandlingens videre forløb. Det giver tryghed  
en klinik med en god og hyggelig atmosfære hvor man føler sig velkommen  
Stor ros til alle
- har ingen sammenligningsgrundlag.
- har svaret - flere læger

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.