



# MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Lungemedicinsk & allergologisk klini  
Kommentarrapport

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

- sundhedskort skanner virkede ikke

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

- Den tid jeg fik ifm tidsbestilling var for mig ok. Men jeg blev informeret om, at havde jeg en privat sundhedsforsikring, ville jeg kunne komme hurtigere til. Sådan er det efterhånden over hele linjen i Danmark. For der er et A, B og C-hold. Uanset om vi vil være ved det eller ej. Som almindelig patient i sygesikringen, synes jeg dog det er forkasteligt at vi ikke alle er lige.
- Det er dejlig nemt at ændre sine tider, og man får med det samme en ny.
- En dejlig og dygtig klinik med det bedste personale
- Fremragende service ringede den ene dag og kom til 2 dage efter :-)
- Hurtig tilbagemelding/svar via mail.
- Hurtigt besvarelse ved henvendelser telefonisk og over email. God service.
- Jeg får en tid til næste undersøgelse, hver gang jeg er til undersøgelse! Derfor ventetid, men ingen ventetid!
- Jeg har fået styr på min astma, og har ikke være syg i snart 1 år, så jeg er SÅ glad for at være kommet på klinikken :)
- Jeg har været yderst tilfreds med mine besøg hos Tina. hun er kompetent, vidende og man føler sig tryk i hendes selskab. Der har ikke været problemer med tidsbestilling.
- Min egen læge var meget længe om at henvise mig til speciallægen. Jeg havde hostet næsten konstant i 3 år og med flere lungebetændelser.
- Når man først har været der med en kronisk astma, er det ærgeligt man igen skal til sin egen læge først. Hvis ikke kunne man få bestilt tid når man kan føle at man skal have noget stærkere medicin.
- Som patient kan jeg ikke ønske mig mulighederne for tidsbestilling og kontakt bedre.
- Super service hvis tid skal flyttes til anden dag
- Tidsbestillingen og kontakten til klinikken var hurtig og perfekt

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

- Fantastisk empati og forståelse - altid klar med hjælp og gode råd og velfungerende behandling
- I forbindelse med allergi-vaccination såkaldt desensibilisering burde man i højere grad blive informeret om bivirkninger.
- Jeg er meget plaget af allergi symptomer, og har fået meget grundig undersøgelse, og hjælp til medicinering
- Jeg er utrolig godt tilfreds!!!!
- Jeg har en følelse af at være i 110% trygge hænder. Der rigtig god stemning i klinikken og man føler sig velkommen uden stress over tiden.
- Jeg ses som et helt menneske og der er tid til at drøfte alle spørgsmål og frustrationer.
- Jeg synes det var en yderst kompetent behandling jeg fik på klinikken. De forslag til behandling jeg fik, var jeg utrolig glad for at få stillet. Jeg undrede mig over, at min egen læge, som jeg har haft i mange år, ikke har forslået det før - men jeg er meget glad for at komme i behandling nu. Der var også en meget fin stemning under hele konsultationen fra venteværelset til behandlingen hos speciallægen - klart 12-tal! Mange tak!
- Lang ventetid fra henvisning til konsultation.
- Rigtig god behandling. Man føler ikke at konsultationen skal nås inden for en bestemt tidsramme - som hos en almen praktiserende læge. Der bliver taget hånd om sin sygdom af et godt, venligt og imødekommende personale.
- Ved første besøg brugte lægen tilstrækkelig lang tid på samtale, hvilket har haft stor betydning for mig. Ny medicin har hjulpet kraftigt på lungefunktion.
- forløbet er ikke færdigt
- jeg føler mig tryk

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

- Det kan ikke gøres bedre!

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

- Dybt taknemmelig
- Fantastisk læge med tid til patienten.  
Flere læger burde være som hende og kunne lære noget af hende
- Jeg er i tvivl om , om egen læge har været 100% samarbejdsvillig
- Min personlige oplevelse har været, at sygehuset var noget uvillige i forhold til samarbejdet på tværs.
- Samarbejde mellem speciallæge og min egen læge!
- Samarbejdet er super godt. Man kan nemt henvende sig i hverdagene / weekenden, hvis man har spørgsmål til medicin / bivirkninger. Lægen har også kontaktet mig for at høre hvordan det i forbindelse med opstart af forløb.
- Samarbejdet mellem egen læge og speciallæge har været perfekt. Egen læge referer til speciallægen ved besøg. Man føler sig tryk!

**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 har været o.k.
- De er bare fantastiske. Men jeg synes de burde tage mere ansvar til at informere i forhold til eventuelle og kendte bivirkninger i forhold til de behandlinger der tilbydes. Der er et "hul" her og jeg tror ikke at bivirkninger registreres. For patienterne får ikke udleveret indlægsseddel på præparater, der skal administreres i praksis :-(
- De er særlig gode til at tage sig tid.
- De gør det altid godt! Det er et rart og roligt sted at komme. Man bliver taget hånd om lige så snart man træder ind i klinikken. Det er imødekomende personale. Smilende, imødekomende, bruger deres faglighed og formidler fagligheden så den kan forstås.  
Kan kun anbefales.
- Der er tid nok til den enkelte.  
Jeg har også fået akuttider samme dag ved behov - også udenfor åbningstid.  
Man bliver taget alvorligt.
- Hun fortalte at inhalatoren kunne være tom i ca. 14 dage, selvom der kom medicin ud af den, så nu har jeg fået sat dato på, så jeg ved hvornår den er tom.
- Jeg følte mig meget på "hjemmebane" selvom det var første gang jeg var på klinikken - det var dejligt!
- Jeg oplever, at der bliver taget godt hånd om min sygdom: Der spørges grundigt ind til fx symptomer på sygdom og virkning af igangsat behandling. Relevant behandling og inddragelse af andre samarbejdspartnere i det omfang, det er nødvendigt. Jeg oplever, at forløbet følges til dørs professionelt og venligt. Jeg kan kun være tilfreds.
- Lægen lyttede og var forståelig for min situation. Følte mig super godt tilpas.
- Nej
- Speciallægen havde tid til at lytte til symptomer og fandt en medicin med mindre bivirkninger og bedre effekt. Et besøg langt mere værd end 5 konsultationer hos lungemedicinsk ambulatorium (med lige så mange læger og nye mediciner).
- Speciallægen var meget nærværende - en stor menneskelig kvalitet
- Utrolig godt tilfreds!
- jeg kan ta den tid jeg har brug for.

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.