



MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Torben Seefeldt
Kommentarrapport

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

- Jeg er kommet der mange gange og bliver altid hilst personligt velkommen
- henvisning min praktiserende læge

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

- Da jeg ringede for at tjekke op på tiden, fik jeg at vide, at hvis jeg ikke kunne denne dato, skulle jeg vente indtil oktober.
- Der er en rar og god atmosfære hvor der typisk hilses på en når man kommer
- Der er for lang ventetid, og det føles som om at man indfører privatisering ind ad bagdøren, da man kan komme til med det samme med en sundhedssikring.
- Der var et halvt års ventetid.
- Der var næsten et halvt års ventetid på første konsultation, hvilket var temmeligt længe, synes jeg!
- Det er svært at få flyttet sin tid, man kan forvente at der går flere mdr hvis tiden skal rykkes
- Det er desværre rigtig svært at få en tid eller at ændre sin tid.
- Det er en skam, at de ikke må give flere tider end de må. Men jeg synes, de gør, hvad de kan for mig som patient. Jeg er helt tilfreds med min kontakt til klinikken. Jeg synes, de gør det rigtig godt!
- Det er svært at finde telefontiderne online.
- Det er uacceptabelt at skulle vente i mere end 6 mdr på at kunne få en tid!!!
- Fra første tidsbestilling til første konsultation gik der mindst 4-5 mdr og det syntes vi var lang tidsventen.
- Jeg bebrejder ikke lægen den lange ventetid. Jeg fik oplyst at klinikken har begrænsede tider til patienter med mit problem, og at de ikke selv bestemmer den begrænsning. Den er pålagt udefra. Jeg føler mig meget godt behandlet i forbindelse med tidsbestillingen.
- Jeg er i allergivaccinationsforløb og aftaler derfor tider langt ud i fremtiden. Derfor er spørgsmål om ventetid ikke så relevant
- Jeg forsøgte at ringe rundt til maaaaange klinikker i og omkring Århus, og det var faktisk denne klinik hvor ventetiden var kortest. SÅ.... så kan man jo begynde at spørge om det er i orden.... NEJ.... det er uacceptabelt. Kan kun håbe disse oplysninger kan hjælpe til kortere ventetid ;)
- Jeg kan ikke sætte en finger på noget i forbindelsen med tidsbestilling og kontakt. Jeg har anbefalet klinikken til mange andre, da jeg er meget glad for at komme der og får altid en god behandling og spørger efter om jeg har det godt og hvordan jeg har haft det siden sidste gang.
- Jeg skulle vente temmelig længe inden jeg kunne få en tid første gang. Derefter har jeg fået en tid med et halvt års mellemrum, men selv med det interval, er der kun få tider at få.
- Klinikken åbner først kl 9, hvilket betyder at vi er nødt til at tage fri fra skole og job(forældre) for at følge barnet til lægen. Ved et længere forløb som det vi er i gang med virker det meget ufleksibelt og ude af takt med patienternes ønsker.
- Meget nemmere end ved min praktiserende læge.
- Meget venlige og kompetente medarbejdere i klinikken. De sørger for nye tider og er dygtige til at tage sig af mig som patient og huske mig på nye tider, spørge ind til min behandling mv.
- Mere generelt er det meget problematisk, at man politisk har valgt at nedprioritere den lungemedicinske indsats, så lægen kun kan have patienter fra det offentlige sundhedsvæsen 2 ud af ugens 5 arbejdsdage. Det betyder, at ventetiden på at få den første konsultation efter en henvisning er på hele 6 måneder, og at man efter de første 6 konsultationer igen skal henvises og dér igen vente 6 måneder på første tid - selvom man er midt i et uafsluttet forløb og måske har store helbredsproblemer - hvilket man jo selvsagt oftest har, når man overhovedet bliver henvist. Det er fuldstændigt uacceptabelt set fra mit synspunkt som patient, at der indlægges så stor ventetid over for patienten. Derudover kommer, at der i forlængelse af samme politiske nedprioritering heller ikke er akuttider, men at man selv med alvorlige helbredsproblemer kommer til at vente, hver gang man skal til. Jeg synes ikke, denne sundhedspolitik over for lungepatienter er okay og vil appellere til, at regionens økonomi ikke fremover skal spille en så altoverskyggende rolle i sammenligning med faglig standard og menneskeliv.
- Mht. til tidsbestilling har jeg svaret i forhold til første gang hvor jeg bestilte tid - efter henvisning fra praktiserende læge. Pga. "kvote" systemet vedr. allergi var der meget lang ventetid for overhovedet at komme igang med vaccinationerne. Når først man er igang er ventetiden ikke et problem.

- Professionel, dygtig og kompetent personale
- Rigtig god og behagelig klinik,
Super god vejledning.
Men det er synd at de ikke har så mange behandlingssteder pga. At de ikke må få flere fra staten, det gør at der ikke er så meget frihed til at komme til behandling
- chokeret over den lange ventetid. Har kontaktet regionen, synes det er uacceptabelt at speciallægen ikke kan få heltidsydernummer, når der er så mange som gerne vil til ham. Har prøvet anden speciallæge. Det var ikke nogen god oplevelse. Jeg ville bare op til ham.
- god behandling
- imødekommende personale

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

- Altid behageligt i dejlige lyse lokaler
- Behandlingen er endnu ikke afsluttet og derfor afventes fortsat endeligt resultat heraf
- Da vi er startet af behandlingen kan vi ikke kommentere om behandlingen har virket endnu men vi føler os godt behandlet og informeret om status. Vi syntes lægen er meget opmærksom på vores datters behandling og viser empati for vores datter. Dette har skabt en stor tilfredshed med klinikken
- Den opfølgende tid er sat til 10.5, det er for lang tid, da jeg har ventet siden august.
- Det er mit indtryk der på trods af travlhed altid er tid til at konsultation gøres grundigt
- Har hvis skrevet det jeg kan kun godt om klinikken
- Jeg er endnu ikke færdig med et ca. 5-årigt vaccinationsprogram hvorfor jeg ikke kender det fulde udbytte af behandlingen endnu
- Jeg føler at jeg bliver taget alvorligt, og at lægen er meget grundig.
- Jeg føler mig meget tryk ved den behandling jeg gennemgår på klinikken bl.a. fordi kompetancen er høj på stedet og at der normalt er tid til den lidt længere forklaring, der i ny og næ er brug for.
- Jeg kan endnu ikke vide om jeg rent faktisk bliver hjulpet af den medicin jeg nu har fået med hjem. Og jeg venter svar på en blodprøve. Men jeg har for første gang i over 15 år et håb om faktisk måske at kunne mindske mine symptomer - måske endda periodisk at være symptomfri! Jeg følte også at de tidligere har kunnet hjælpe andre patienter som mig selv - altså at jeg ikke er helt alene med at være så ramt af symptomer - og derfor netop at de ved hvordan de kan hjælpe mig.
- Jeg skal først begynde medicinsk behandling mod voldsom høfeber til april, så det er for tidligt at svare på om det virker.
- Læge Torben Seefeldt er fantastisk dygtig på sit fagområde og har bibragt mig nye indsigter om min helbredssituation, selvom jeg er en "gammel" patient inden for dette område. Han ser ikke kun enkelte aspekter af kroppen, men har et usædvanligt helhedsoverblik og forstår at sætte forskellige dele af medicinvidenskaben i sammenhæng med hinanden i den enkelte patients tilfælde. Derudover er han meget behagelig og imødekommende - har vist ægte interesse og omsorg for mig som patient - og har gode kommunikations- og formidlingsevner i forhold til at inddrage mig som patient i de faglige overvejelser, han gør sig om min situation, og at svare på spørgsmål, når man har nogle. Han fortjener stor ros for sin faglighed og store patientengagement.
- Lægen var meget grundig og dygtig til at forklare, så jeg følte mig både tryk og velinformeret!
- Specialklinikken havde en viden, som min privatpraktiserende læge ikke havde
- Ulemperne fik jeg ikke noget at vide om.
- Vi var til TO indledende samtaler med enslydende information og først ved 3. tid kom behandlingen i gang. Det virkede overdrevet og som spild af tid (og offentlige midler) eftersom vi allerede havde givet besked om at vi gerne ville tage imod behandlingstilbuddet.
- jeg skrev i nogen grad på forrige spørgsmål, idet jeg ikke er færdig med at komme der. Kun været der en gang. Fik meget grundig information om medicin, jeg før har fået men fik det skidt af, p.g.a. behandling for hjerteflimmer. Nu ved jeg hvad jeg skal have hvis jeg får problemer med mine lunger efter forkølelse. Han er meget grundig og behagelig som person. Føler endelig at jeg bliver "tjekket" ordentligt. Min læge har prøvet prednison, antibiotika, antihistamin o.s.v. Nu ved jeg hvad jeg skal have hvis jeg får en forkølelse igen som jeg ikke kan komme af med og som jeg har hostet af i 3/4 år. Er ved at finde ud af hvordan mit reflux påvirker det hele og hvad kan jeg gøre. tak for det. Han har et fantastisk ry her i byen og det er velfortjent.

- speciallægen er meget dygtig til information og medicinering

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

- Den skriftlige information jeg ikke fik på klinikken søger jeg selv på nettet.
- Følte os nærmere overinformeret (læs tidligere ang to indledende møder)
- Jeg er ikke færdig hos ham ,kun været der en gang. Ku godt mærke at han har mange patienter og travlt
- Lægen tegnede på et papir og skrev bavne på medicin - meget rart!
- Nej

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

- Har godt samarbejde med KH
- Jeg har ikke haft et samarbejde med sygehuset. Men det var tæt på at blive nødvendigt, fordi jeg havde det meget dårligt, og regionens politik jo betyder, at der ikke er akuttider at få hos den privatpraktiserende speciallæge. Jeg må endnu engang sige, at det er meget uheldigt med den politiske nedprioritering af lungemedicinske patienter, og at man ikke kan komme til, når noget er akut. Det virker dumt og uhensynsfuldt at skulle indblande sygehuset i et forløb, fordi politikere har vedtaget, at brugen af den privatpraktiserende speciallæge skal nedprioriteres. Det er manglende respekt for både patient og læge(r).
- Lægen var meget god til at forklare på et let forståeligt niveau....og tegnede faktisk en del til :)
- Nej
- Var ved egen læge og fik en henvisning til speciallægen.
- Vi vil gerne flytte behandlingen til egen læge. Bl.a fordi vi oplever servicen fra klinikken som dårlig hvad angår f.eks tidsbedtilling hvor vi har været nødt til at tage fri fra arbejde for personligt at møde op og aftale tidsbestilling!! Det kunne IKKE ordnes telefonisk. En til tider grænsende til uforskammet sekretær hjælper da heller ikke på sagen.

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?

- Alle derinde var virkelig søde, rare og imødekommende, en dejlig oplevelse.
- Alt er ok jeg er meget glad for Klinikken
- De er ekstremt gode til at lytte på mig som patient. Jeg får sparring på alt, hvad jeg spørger om - også ting, som måske ikke hænger sammen med det konkrete forløb.
Jeg er meget tilfreds med min behandling. Det er altid behageligt at besøge dem.
- De var i den grad gode til at tage imod mig, og oplyste mig grundigt om både mit besøg, denne spørgerække. Efter jeg kom ud fra lægen, var hun meget nærværende og behjælpelig med ny tid. Deres tlf. ringede midt i vores samtale, der sagde hun høfligt (til personen i tlf) Jeg vender tilbage hurtigt muligt. Gjorde vores samtale færdig, og vendte tilbage til hendes tlf. og sagde, Jeg undskylder ventetiden..... osv.... Meget behageligt. Gik derfra med en meget go' mavefornemmelse, og glæder mig til mit næste besøg ;)
- Der er stor faglighed fra speciallæger det er meget betryggende sekretæren er sygeplejesker, der er altid hjælp i akutte situationer fra lægen
Der bruges gerne et par minutter ekstra hvis der er brug for det
- Det er super fedt at de giver sig tid til rn
- Fleksible og energiske
- Har svaret på dette i forrige spørgsmål. Synes der er en sur og brokkende kultur på stedet (er bl.a. træt af at høre om manglende ydernummer og at det skulle være svært at få klinikken til at køre rundt) og synes der mangler en forståelse af alm. service og samarbejdsvilje med patienter og pårørende.
- Konsultationen er meget grundig og man føler sig meget godt informeret, når man går derfra.
- Må siges at være ekstraordinært og langt ud over det sædvanlige, at man kan skrive og få skriftlige svar på tvivlsspørgsmål. Har altid oplevet meget stor tryghed ved denne klinik velvidende, at man som patient er kommet til et sted præget af en sjældent set kombination af en enorm stor faglig kompetence og en meget stor portion altruisme, hvilket blandt andet kendetegnes ved at man altid bliver taget

alvorligt og lyttet til, at der bliver taget god tid til at forklare om ens case og forløb og meget meget andet.

- Nej
- Stor grundighed, god information - og smilende og imødekommende sekretærer
- alle virker kompetente, og man føler sig trygge i deres hænder. Informationsniveauet er højt.
- behagelig sekretær som mange gange har hørt på mine problemer, forklaret mange ting for mig, blandt andet den lange ventetid. Jeg tror jeg græd da jeg fandt ud af det, ville gerne han havde set mig da jeg havde det værst. Hun var en stor trøst. tak

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.