



# MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Anni Rosgaard  
Kommentarrapport

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

- Jeg blev bedt om at udfylde et patientskema
- Jeg gik til skranken og gav dem mit navn
- Oplyste tlf nr og navn
- Spørgeskema
- Udfyldte skema inden jeg kom ind til min tid

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

- De var nemme at komme i kontakt med hvis man havde spørgsmål
- Dejlig klinik at komme på og stor ros til Anni R
- Der blev rykket en del rundt på min tid, og på selve dagen blev jeg ringet op og bedt om at møde ind en time efter de havde ringet, og da jeg bor langt væk var det ikke muligt, men min tid blev stadig rykket frem i forhold til den oprindelige tid. Men jeg endte alligevel ikke med at komme til før den oprindelige tid alligevel, så det var lidt spild at bruge tid på at rykke rundt hvis det alligevel ikke var nødvendigt.
- Der er altid god service, man føler sig velkommen.
- Det er nemt at komme igennem på telefonen og man har en fornemmelse af, at de ved hvem man er og kan huske en.
- Fik en hurtigere tid, kom ind på et afbud
- Jeg blev meget venligt modtaget, på trods af stress over IT-problemer
- Jeg blev ringet op dagen før jeg skulle til undersøgelse, men nåede desværre ikke at svare min telefon. Ringede straks tilbage, men der var telefonsvarer på. Havde dog fået tiden i min e-boks.
- Jeg blev tilbudt at få behandling lige med det samme. Af personlige årsager, bad jeg om at få tiden fremskudt lidt, og dette blev imødekommet med fineste respekt.
- Jeg fik en tid dagen efter min læge havde henvist mig. Det synes jeg var fantastisk god service.
- Jeg har kun godt at sige om min kontakt til klinikken. Alle var venlige og hjælpsomme.
- Personalet i telefonen er altid meget venlige og hjælpsomme
- Rigtig sød og rar modtagelse, både pr tlf og ved konsultation.
- Synes tiden er acceptabelt da jeg på forhånd var sikker på det ikke var alvorligt, og de tilbyder mulighed for at komme på venteliste hvis man ringer ind og gerne vil til før.
- Telefontiden er meget kort/ligger uhensigtsmæssigt. Måtte gerne forlænges evt opdeles til senere og tidligere tidspunkter
- Ventetiden er for lang, ifht man er patient med smerter. Dog må jeg rose klinikken ifht at komme til meget hurtigere end hvad jeg kunne have risikeret at vente.
- nej
- nej
- Åbningstiden til tidsbestilling er kort. Det kunne jeg ønske var længere.

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

- Der er tryghed og ro i klinikken og personalet er meget behagelige og viser interesse i ens person. Undersøgelsen foregår i trygge rammer.
- Det hele har været rigtig godt
- Det var bare en rigtig god oplevelse. Jeg skulle have fortaget en medicinsk abort, og jeg havde selv læst en del op på det. Derfor var jeg rimelig nervøs, da jeg havde læst en del om, hvad der kunne ske osv. Men det var utroligt beroligende, den samtale jeg havde med speciallægen. Jeg viste jo godt hvad jeg gik indtil, og hvordan det hele forgik. Men speciallægen beroligede mig en del inden jeg skulle igang med den medicinske abort. En god oplevelse.
- Fantastisk at møde en meget kompetent læge, som tog sig god tid og lyttede til mine spørgsmål og inddrogede mig i min egen behandling.
- Følte mig forstået, taget seriøst og draget omsorg for. Meget positiv følelse i en ellers usikker/utryk situation!
- Havde en meget god kommunikation med speciallægen, hvilket giver tryghed.

- Jeg elsker at der er tid til forklaring og at man altid bliver behandlet med værdighed. Jeg føler mig altid tryk når jeg kommer i huset.
- Jeg fik en ovenud god og professionel behandling og både gynækolog og sygeplejerske var søde og forstående overfor mig..  
Jeg vil føle mig fuldstændig tryk ved at bruge denne klinik igen.
- Jeg fik svar på en vævsprøve ret lang tid efter hvad jeg havde fået at vide, og jeg modtog et brev selvom speciallægen havde sagt at jeg ville blive kontaktet personligt hvis prøven var positiv eller på mail hvis den var negativ. Og det var lidt fortvivlende og efterlod en med en masse ubesvarede spørgsmål, og uden at vide hvor alvorligt det var.  
Og min praktiserende læge fortalte mig om nogle fund i prøven, som jeg ikke havde fået at vide fra speciallægenes side, hvilket ikke var så rart at være uvidende om.
- Jeg har fået en helt igennem fantastisk behandling. Det har været helt unikt, at det har været den samme læge der har været til stede, speciallæge i kvindesygdomme Anni Rosgaard, ved hver konsultation. Jeg har ikke på noget tidspunkt følt mig som et nummer i rækken, og hendes faglighed og kompetencer er på et meget højt niveau. Det samme gør sig gælden for klinikken øvrige personale. Den klinik arbejder top professionelt.
- Jeg vidste på forhånd der ville være ventetid, men det er fordi de er så dygtige og rare hos Anni Rosgaard. Derfor vælger jeg altid det sted på trods af ventetiden
- Kunne godt bruge information ift. tilbagemeldingen og den foreslåede behandling
- Man føler sig altid tryk og i gode hænder på klinikken, og de er gode til at vejlede og give råd.
- Meget professionelle, og imødekommende.
- Scanning af graviditet og observation for graviditet uden for livmoderen
- Sekretariatet kunne godt have længere telefontid.
- Sekretær Dorthe er virkelig sød og behagelig at snakke med
- Selvom det jeg "fejler" ikke er "alvorligt" så bliver jeg og det TAGET alvorligt og seriøst og det giver mig endnu mere tryk (også i min hverdag) det er SÅ godt at man føler sig i kompetente og trykke hænder.
- Speciallægen kan jo ikke "hjælpe" mig som sådan, men blot følge og tjekke, om symptomerne udvikler sig.
- nej

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

- Jeg har fået meget information om smertelindring og eventuelle komplikationer. Jeg har fået fremsynet vejledning i situationer hvor jeg var svært påvirket af flere missed abortion, og jeg har fået fuldstændig unik vejledning, mental styrke og opbakning i prævention, efter at jeg har fået to helt fantastiske børn. Med andre ord kan jeg sige, at jeg er patient hos en speciallæge der ser og fornemmer hele mig. Jer er ovenud tilfreds.
- Jeg ville rigtig gerne have haft mere information omkring min kromosom prøve da jeg havde fået svar på den. Det var lidt træls at få en mail efter telefonens lukketid på en fredag så jeg blev frataget muligheden for at stille spørgsmål til den
- Mangler information om alvorsgraden og hvad den foreslåede behandling nærmere går i ud på.
- nej

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

- 100% tilfreds
- Jeg er bare glad og tilfreds med den behandling jeg har fået.
- Lægen virkede yderst kompetent, medfølelse og løsningsorienteret
- 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?**

- Alt er perfekt
- Alt var 100% i orden - kunne ikke være bedre..
- Altid søde og hjælpsomme, man føler sig altid velkommen og føler ikke der er for travlt til at gå i dybden med undersøgelsen og forklaringen
- Anni Rosgaard er meget nærværende, rolig og grundig. Man føler sig i trygge hænder i en ellers ubehagelig situation.
- Behandlingen er kompleks egentlig - men samtalen omkring det og det at man når en enighed sammen (efter vejledning) er rigtig godt.
- Damen i receptionen var meget sød og hjælpsom

Speciallægen som jeg var inde ved var meget nem at snakke med og god til at fortælle hvad hun gjorde, under undersøgelsen og dejligt at hun også snakkede privat det virkede meget beroligende under undersøgelsen

- De har taget sig god tid når vi har været der, og man føler sig rigtig tryk i deres hænder. Man er ikke bare et tilfældigt nummer i køen.
- De udviste stor empati og tog mig seriøst, og det er rigtig positivt
- De var rigtige gode til at oplyse om alt der kunne ske ved at fortage en medicinsk abort. Og jeg fik svar på alle mine mange spørgsmål.
- Dejligt at mærke der er god tid og at man taler sammen og ikke bare stikker en recept ud.
- Der er en dejlig afslappet atmosfære på klinikken, og man bliver taget godt imod
- Det kunne ikke være bedre
- Hurtig og omsorgsfuld behandling når man henvender sig.  
Sender en videre til opfølgning/behandling ifht symptomer og det føles trygt.
- Jeg synes især, at den tilgang de har til det hele menneske er unik.
- Man følte bare at man er i de bedste hænder i hele forløbet fra sekretær sygeplejersken & lægen
- Rigtig god til at inddrage mig i beslutning om hvad der videre skulle ske
- Rigtig sød sekretær
- Speciallægen dæmpede belysningen, ved undersøgelsen. Jeg fik et klæde over min mave. det var beroligende. Efter celleskrabet fik jeg det dårligt. Lægen sænkede derfor briksen, så jeg lå skråt ned med hovedet. Derefter blev vinduet åbnet, så jeg kunne få frisk luft. jeg fik tilbudt æblejuice, for at få blodsukkeret op igen. Hun tog sig god tid og gav sig ekstra tid til, at snakke om muskelspændinger i underlivet ved samleje. God oplevelse.
- Var god til at sætte sig ind i mit problem, og snakkede med mig om hvilke andre muligheder der var. Kunne godt lide at jeg selv var med til at beslutte hvad jeg så skulle prøve.  
Hun var god til at få mig til at føle mig tryk ved det hele, så jeg havde en rigtig god oplevelse ved Anni Rosgaard.
- super godt

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.