



MÅLING AF PATIENTOPLEVET KVALITET 2017

Morten Ring ApS.
Kommentarrapport

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

- Jeg bekræftede med adresse og flere oplysninger
- Jeg kan ikke huske det
- Jeg udfyldte spørgeskema

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

- 4½ måned fra henvisning til konsultation er lidt i overkanten. Også selvom anledningen ikke er livstruende
- Der er lang ventetid på at få en tid, men der er fantastisk betjening af ALT personalet. Meget professionelt. Har anbefalet klinikken til flere.
- Det tog næsten en måned hvilket jeg var usikker på i forhold til hvis der nu havde været noget galt.
- Efter henvisning fra lægen, gik der kun en dag før indkaldelsen kom. Hurtigt og effektivt.
- Eneste negativt jeg har om mit forløb ved Morten Ring er at det ofte er eget svært at komme igennem pr tlf. Jeg mangler at man bliver "sat i kø" fremfor blot at blive smidt af hvis der er optaget,
- Er fuldt ud meget tilfreds, det er virkelig en rigtig god og meget venlig klinik.
- Ikke ventetid på telefonen hvilket er dejligt.
- Jeg blev ved henvendelsen for at bestille tid til undersøgelsen spurgt, om jeg var interesseret i at blive kontaktet for en tidligere tid ved afbud fra en anden pt. Det sagde jeg ja til og var heldig at blive indkaldt ca. en måned før den aftalte tid.
- Jeg fik en reminder på, at jeg havde en tid den aktuelle dato
- Jeg fik tiden gennem min egen læge
- Jeg ønskede selv tid 2 mdr fra kontakt. Blev tilbudt efter ca 1 mdr. Det KAN være dybt bekymrende, hvis årsagen er feks mistanke om cancer.
- Kontakten og selve behandlingen var yderst tilfredsstillende.
- Meget fin behandling, megen imødekommenhed og god information.
Men alting går stærkt, så lidt flere pauser til at komme med egne spørgsmål kunne være befordrende.
- Meget venlig og hjælpsom
- Meget venlig og imødekommende hele vejen.
- Mit første besøg på klinikken blev bestilt af egen læge og der fik jeg en tid 5 dage fra lægebesøg. Meget tilfredsstillende.
- Ringede og sagde de gerne måtte sige til hvis de fik et afbud. De ringede og jeg kom til 4 uger før min tid.
- Tilfredsstillende
- Venligt personale.
Blev i første omgang overrasket over, at der skulle indsamles så mange oplysninger om mig (adresse, telefon, email - det virkede som en påtvungen/standard opgave, personalet havde. Jeg tænker dog på den anden side, at det er rart, at de kan få fat i mig).
- Ville være smart med en besked om hvor meget forsinkelse der er
- god ide at de var sms besked orinden
- super fin modtagelse begge gange jeg har været der.

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

-ventetiden på konsultationen var over en time....Det må kunne gøres bedre....
- Både jeg og min kæreste har følt os meget velinformerede og selvom mine undersøgelser hos Morten Ring ikke ligefrem har været af egen fri vilje har hans professionalisme og samtidige humoristiske måde at forklare og berolige gjort at der har været meget mere tillid og tryghed under undersøgelserne.
- Da jeg blev overtalt til at droppe min P- piller og istedet få sat en hormonspiral op. Ville jeg gerne have vidst hvor mange smerter der var forbundet med det indgreb. At det kunne gå galt i første forsøg, som det nu gjorde, og jeg efterfølgende måtte melde afbud til 2 store engagementer samme dag, pga af mange smerter.

Så havde jeg vidst, hvor mange smerter der var forbundet med det indgreb, havde jeg ikke fået det gjort

denne dag, og efter som det nu ikke var det jeg kom for at få gjort, men pga en helt anden ting. Så var det en voldsom oplevelse.

Manglede information og følgerne, ved at få en spiral sat op.

- De aflæser hvordan man er som person og hvordan man har det, så man bliver behandlet pænt, venligt og professionelt, så man er tilpasse når man er der. Samt deres lægelige vejledning og behandlinger, har hjulpet en.
- Det jeg lå mest mærke til var måden han gav hånd på. Man følte sig ikke godt tilpas
- Det var første gang jeg var hos gynækolog og var lidt skræmt inden jeg trådte ind men med det samme følte jeg mig velkommen og de var rigtig gode til at berolige mig og få mig til at slappe af
- God snak , godt humør , gode forklaringer
- Jeg finder jeg fik en virkelig professionel undersøgelse med god information undervejs.
- Jeg følte mig tryk i/ved lægen og klinikken.
- Jeg informerede klinikken om, at jeg er studerende og derfor kunne komme med en times varsel, ved at afbud, hvilket klinikken benyttede sig af, så Istedet for 6 måneders ventetid, kunne jeg komme til efter 2 måneders tid.
- Man bliver taget godt imod , klar og præcis orientering mu og skr om forberedelser til besøget , speciallægen gennemgår det materiale man har udfyldt , grundig og nærværende information , man føler sig i gode hænder , meget kompetent læge
- Meget grundig
- Meget kompetent læge og andet personale. God og fyldestgørende information. God stemning.Behagelige temperaturer. Afdæmpet musik i ventetiden. På mit 1, besøg var man bagud i tid og det resulterede i en ventetid på godt 1 time, fra planlagt tid.
- Morten Ring gjorde det bedste for mig ved at foretage aborten med det samme. Kunne psykisk ikke have ventet længere. Så det er jeg taknemmelig for. Samtale m sygeplejerske efterfølgende var også rigtig god. Hun hjalp mig med at bearbejde mine tanker omkring det, og jeg har det meget bedre og er mere afklaret med at det var det rigtige at gøre. tusind tak.
- Professionel, tryghedsskabende og ansvarsfuld læge. God etik og pli.
Det er aldrig rart at få foretaget underlivsundersøgelse, men lægen er respektfuld nok til ikke at tale en masse, mens man ligger der - til gengæld er der god information, når man er fuldt tildækket igen.
- Rigtig god behandling
- Tilfredsstillende
- Utrolig kompetente og venlige hele vejen. Meget trygt.
- har altid oplevet en imødekommenhed og en god og afslappet stemning, det gør mig tryk.
- jeg er så dårlig til læger, sygehus- og jeg blev også lidt dårlig, i form at mistede lidt blod til hovedet, og det kunne læge se og mærke med det samme, så han fik mit hurtigt lagt med hovedet ned af ... det er længe siden jeg har mødt en så dygtig og behagelig læge, mange læger siger sætninger som det er bare en lille nål, du kan ikke mærke noget, men hvis man er bange for sådan noget, kan man godt føle sig lidt dum når læger kommer med kommentar som disse.. og det må jeg sige at det gjorde han slet ikke, jeg kommer gerne igen, og jeg har det okay hvis jeg skulle blive dårlig igen, da jeg ved at jeg er i trygge hænder
- jeg har endnu ikke fået svar af prøver, så lidt svært at forholde mig til, hvor meget jeg har fået ud af det.
- til svaret i ringe grad om hvorledes besøget havde hjulpet mig, er dette da der ikke kunne påvises noget patologisk på trods af besvær. Vi blev ikke klogere på problemet idet alt så normalt ud
- ventetiden var alt for lang. 1 time

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

- Et enkelt spørgsmål er dukket op efterfølgende, men jeg har fået et tlf nr, så det er muligt at ringe
- For mit forløb betød det ikke noget, men den hjemmeside, som var nævnt i det udleverede materiale, var under opbygning og derfor, var det ikke muligt at hente information her. Så her måtte jeg tage fra med uforrettet sag. Har ikke siden forsøgt at undersøge hjemmesiden nærmere.
- Jeg er ikke så glad for email-svar, hvor man skal huske en kode - jeg glemte i hvert fald min og måtte ringe og få svaret i stedet. NemId er en fordel...

- Ville gerne have haft informationen, inden indgrebet.

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

- Det virkede ikke til, at han havde kendskab til, hvorfor jeg var der.
- Er blevet henvist til sygehuset i nuværende forløb.

Men under tidligere forløb har sygehuset modtaget den relevante oplysninger

- Lægen var velforberedt ved mit besøg.

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 glad og smilende personale, der viser tid og overskud.
- Damerne er super imødekommende og venlige og lægen forstår at fjerne fokus fra en beklemmt situation, så man glemmer at det ikke er så rart, men hurtigt er overstået.
- De tager sig tid til undersøgelse og samtale, selvom der er mange i 'kø' og stor forsinkelse....
- De var meget gode til og informere både inden og under indgrebet, og var venlig til og tage sig tid til og svare på spørgsmål. De havde et rigtigt godt samarbejds spil mellem sygeplejerske og lægen, hvilket giver god trykthed.
- Dejligt rolige omgivelser. Positivt personale. Venteværelse behagelig at sidde i.
- Der var ca. 45 min. ventetid fra det tidspunkt, jeg havde en tid til jeg rent faktisk kom ind, hvilket var til besvær.
- En god og sjov (professionel) stemning.
- En meget tillidsfuld speciallæge, der gjorde konsultationen "uhøjtidelig".
- Fik mig til at føle mig tryk og i gode hænder. Utrolige venlige, søde og omsorgsfulde.
- Generelt var hele min oplevelse rigtig rigtig god! Jeg har virkelig følt mig tryk og i gode hænder. Jeg har alt i alt slet ikke en finger at sætte på noget.
- Godt: Professionelle og kompetente. De havde tid til mig.
Kunne gøres bedre: Der er altid meget ventetid. (45 -50 min). - Måske fordi de tager sig tid til deres patienter, når man er inde til konsultation ?, hvilket jo er dejligt - men så skal der måske ikke bookes så mange patienter.
- Ja de tog kærligt hånd om min nervøsitet og var meget empatiske.
- Jeg følte der var tid til at tale med mig og følte mig velkommen i klinikken.
- Jeg følte mig bare super godt behandlet, og der blev virkelig taget sig god tid til mig.
- Jeg syntes det var meget useriøs når man sad på gangen nervøs at de bare skræld grinede der indefra og man kunne høre hele historien om hendes underliv... samtidig med man selv havde en enormt dårlig oplevelse
- Morten Ring har humor og det hjælper altid til en god og afslappet stemning, selvom det evt. er noget svært man skal tale om/have foretaget.
- Morten Ring tog dig tid til at hjælpe mig på det rette tidspunkt, selvom der ikke var afsat tid til det. Det er jeg meget taknemmelig for. Samtale m sygeplejersken var også rigtig god, og hjalp mig meget i forhold til mine tanker omkring det. Tak.
- Morten Ring var god til at få mig til at slappe af, med smil, grin og små jokes. Jeg ville nærmest ønske at han var min læge i det daglige. virkelig professionel og samtidig god til at berolige. God service
- Personalet var venlige at informere om evt ventetid og endda venlige at informere omkring parkeringsforhold / problematik i den forbindelse . Venlig stemning blandt hele personalet .
- Prøve at planlægge dagen bedre og også indlægge pauser/frokost til Ring så der bliver mindre ventetid
- Speciallægen fik mig til at føle mig godt tilpas under konsultationen og indgrebet
- Speciallægen og hans assistent var gode til at gøre mig tryk, trods nervøsitet forinden. De var gode til at give informationer, de virkede interessede, og de lavede passende jokes, som gjorde mig tilfreds.
- Speciallægen var godt til at konversere og skabe ro og forklare. Efter undersøgelsen kunne jeg godt have ønsket, at vi havde sat os ned, hvor jeg kunne have fået information omkring mine videre muligheder. Det blev også gjort, men jeg stod op, mens speciallægen sad ned. Bedre indsigt i formålet med besøget fra starten.
- Ventetiden er nogen gange lang - 45 min. er ikke unormalt at vente. Det mener jeg er for længe, når man selv har taget fri fra arbejde for at møde til tiden.

- de var meget søde og kompetente til deres arbejde og man følte sig i gode hænder og at de ville det bedste for en
- speciallægen kunne have undskyldt for ventetiden.

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.