

Patienttilfredshedsundersøgelse august 2018

1. Hvem udfylder skemaet - sæt kryds

Patient	Pårørende	Begge i fællesskab
323	13	14

2. Er du (sæt kryds)

Mand	Kvinde
130	221

3. Hvor gammel er du - sæt kryds

0 – 15 år	16-25 år	26-39 år	40-69 år	70 år eller mere
9	25	65	192	66

4. Er det første gang, du er på klinikken – sæt kryds

Ja	Nej
126	323

5. Hvilken undersøgelse fik du foretaget - sæt kryds

Røntgen/3D	Ultralyd	Begge dele
170	115	86

6. Vil du anbefale klinikken til andre - sæt kryds

I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke
150	168	18		1

Evt. bemærkninger

Altid sød og venlig betjening.

Rart lille sted med en god atmosfære, er altid lettet når jeg bliver sendt derfra

Fik hurtig tid.

Super søde ansatte – hurtig ekspedition

Venterum – for lille.

Jeg giver normalt ikke anbefalinger, folk må selv søge oplysninger og vurdere, så dette er en undtagelse.

Der er god service af glade og positivt personale.

God service – smilende – dygtige.

Hurtig tid, sød tlf. betjening, god professionel læge oplevelse, han var informativ og behagelig

Gode effektive, søde

Lægen henviser

Søde og velkomne, Følte mig ikke utilpas.

Venligt personale.

Det gik stærkt, hvilket er godt.

Hurtigt at få en tid, ingen ventetid på klinikken.

Marc Hansen er charmerende og kompetent.

Hurtig service.

Jeg var her for et par mdr. siden med et familiemedlem, der havde svært ved at komme op af trappen, fordi hun stort set ikke kunne støtte på det ben, der skulle røntgenfotoferes.

Nemt og tæt på.

”super service”

Jeg er lige ankommet, så jeg har ikke nogen fornemmelse af stedet.

Utrolig sødt personale og læge.

Behageligt personale.

Jeg er godt tilfreds for en god og effektiv behandling, den vil jeg gerne anbefale andre.

Dejlig nemt at få en tid.

Personale meget venlige og smilende.

Alle søde og venlige.

Meget kompetent personale, super søde, gæstfrie.

God service, hurtigt at komme til, overholder tiderne.

Svært ved at finde parkering.

Altid søde piger ved telefonen og kort ventetid.

Utrolig flot betjening – god service. Altid tid til forklaring.

Min mor vælger altid denne klinik – hun er meget tilfreds.

Kan ikke besvares.

**Relativ kort ventetid – kvalificeret personale.
Professionelle og venlige**

7. Er du alt i alt tilfreds med dit besøg på klinikken - sæt kryds

I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke
188	151	15		

Evt. bemærkninger

Måske en A/C i venterum.

Har jeg været i alle år jeg er kommet her.

Flinke.

Jeg havde min datter på snart 2 år med og I tog jer så godt af hende mens jeg blev scannet.

Altid sødt personale.

Søde og venlige ansatte.

Dog nogen ventetid i forhold til aftalt mødetidspunkt.

Kort ventetid.

Altid venligt og imødekommende personale. Høj faglighed

Hurtig ekspedition uden ventetid.

Jeg kom til, til tiden. Alle var venlige og jeg fik god information under røntgenfotograferingen.

Venlige, smilende medarbejdere.

”Super service”

Skulle vente for længe for aftalen.

Jeg er godt tilfreds for en god og effektiv behandling, den vil jeg gerne anbefale andre.

Det bedste vil være hvis vi fik begge undersøgelser samme dag.

Hurtig proces.

Gik hurtigt og tiden holdt.

Kommer så vidt muligt kun her.

Svært for rollatorbruger at komme ind – og stejl trappe for dårligt gående.

Jeg er for første gang i klinikken.

Dejlig forklarende behandling – meget behagelig.

Sødt personale – meget imødekommende og effektivt.

8. Er du tilfreds med den tid du ventede på, at telefonen blev taget - sæt kryds

I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke
120	149	39	5	1

Evt. bemærkninger

Kan ikke huske opkaldet. Ringede ikke, mødte bare op.

Der var 5 i køen foran mig, det er ok.

Mødte op og kom til.

14 før mig, men det gik faktisk ret hurtigt med at få en tid.

Bestilt tid personligt.

Måtte ringe flere gange.

Ikke ringet, droppede ind, fint.

God betjening.

Har ikke ringet.

Ved ikke – fik en henvisning.

Jeg var i kø som nr. 2, blev modtaget efter 3 min., det var jeg rigtig glad for.

Har ikke brugt tlf. kontakt, bor lige overfor klinikken.

Ringede ikke.

Har ikke telefoneret.

Lokaler ikke optimale, men fint nok til mig (der er fint gående).

Fik hurtigt svar og fik også en hurtig tid.

Ingen tlf. – direkte samtale.

Den tid jeg ventede, var der fin besked/musik.

Ikke relevant.

Ikke aktuelt, personligt fremmøde.

Jeg kom som drop-in direkte fra egen læge.

Der var noget ventetid.

Det tog ½ time.

Mange i kø.

Akut henvist fra egen læge, har ikke været i telefonisk kontakt med klinikken.

Jeg møde op personligt og fik en tid.

Ringede ikke – kom til åben konsultation.

Sødt personale.

Jeg ringede ikke, det blev aftalt via min sundhedsforsikring.

Kom til før tid.

Personlig henvendelse og fik tid 1 time efter.

Har aldrig ringet

Lidt svært ved at komme igennem.

Jeg mødte personligt i åbningstiden.
Lang kø.
Det kan være svært, meget kø.
Ikke relevant.
Nemmere at køre til klinikken og bestille tid.
Er walk-in patient
?
Har aldrig ringet herved
I har travlt ☺.
Min læge bestilte tiden.

9. Er du tilfreds med samtalen i forbindelse med tidsbestilling - sæt kryds

I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke
157	153	14	1	

Kan ikke huske opkaldet.

Ringede ikke mødte bare op.

Kom til næsten med det samme – næsten.

Hyggelig samtale og meget hurtig tid.

Personlig henvendelse.

Glat og hurtigt.

Drop-in tidsbestilling – ikke aktuelt.

Utrolig sød og god behandling.

Ringede ikke.

Har ikke telefoneret.

Det var min læge der bestilte tiden.

Manglede oplysninger om vejarbejde på Amagerbrogade – tog ½ time ekstra at finde vej

Havde ingen samtale ved tidsbestillingen.

Ikke relevant.

Hyggelig og hjælpsom medarbejder i telefonen, kort ventetid.

Jeg har ikke haft tlf. kontakt.

Jeg ringede for at høre om henvisningen var kommet frem.

Dejligt at få forskellige tidspunkter tilbudt. Tonelejet på hende jeg snakkede med var venligt.

Åben konsultation.

Fik både en mulig tid – 2 dage.

Jeg mødte personligt i åbningstiden.

Personalet var søde og hjælpsomme.

Receptionisten gjorde meget ud af, at forklare ventetid samt muligheder.

Kom fra lægen.

Søde piger!

Min læge bestilte akuttid, det var dejlig hurtigt – for mig at få en hurtig tid

10. Er du tilfreds med modtagelsen, da du kom til undersøgelse - sæt kryds

I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke
193	150	8	1	

Evt. bemærkninger

Man føler sig set og velkommen.

Søde og glade medarbejdere.

Venligt.

Sød, veloplagt, imødekommende.

Han var lidt sur.

Nemt at finde rundt, og personalet var gode til at hjælpe, hvis man var i tvivl.

Mangler et glas rødvin.

Smilende og imødekommende.

Næsten ingen ventetid ved drop-in

Sød, rar, venlig og smuk betjening.

Meget venligt personale – følte mig tryk.

Der kan være en kortscanner til sundhedskort.

11. Er du tilfreds med den information, du modtog i forbindelse med undersøgelsen - sæt kryds

I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke
149	150	27	1	1

Evt. bemærkninger

Meget kortfattet, alt var fint, så det var sikkert derfor, men bagefter kan man godt blive lidt usikker.

Ingen info.

Gik glat og hurtigt.

Har ikke modtaget info.

Røntgenbeskrivelsen var ukorrekt, bl.a. Kunne et brud ikke konkretiseres, hvilket har givet stor usikkerhed.

Kun fået en SMS om tiden.

Der har været nogen ventetid.

God information, meget venlig radiograf

Jeg fik ingen.

Har ikke været til undersøgelse endnu – fik dette skema inden beh.

Rigtig sød og rar dame med ro og overskud.

Har ikke været inde.

God dialog og info.

God og målrettet og relevant information.

Jeg synes ikke, jeg har modtaget information.

Sødt personale, så fin vejledning, trygt ☺

SMS kom indenfor 6 timer efter tidsbestilling.

Meget informativ og forklarende behageligt, spørgsmål som jeg havde, der blev besvaret, dejligt.

12. Er du tilfreds med selve undersøgelsens forløb – sæt kryds

(Bemærk, at det er din egen læge, der skal beslutte din behandling. Vi skal lave en undersøgelse, der kan hjælpe din læge, med din behandling).

I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke
160	156	14		

Evt. bemærkninger

Helt uden problemer i let stemning.

Meget hurtig, meget informativt. Det er ikke farligt og så hurtigt videre, lidt stresset.

Fik bare taget billede.

Sød, kvik og sjov ”ping/pong”

Ikke at det betyder det store, men lægen var enormt upersonlig og kunne nærmest ikke finde ud af, at hilse før han gik i gang. Det er en smule akavet, når man ligger udsat på en briks.

Måske lang ventetid på røntgenlægens svar. !

Ingen rush og god kommunikation.

Dejligt man får besked med det samme

Grundig undersøgelse og hyggelig stemning.

?.

Generelt meget lang tid.

Har ikke været inde.

God og personlig behandling.

Jeg fik svar fra denne undersøger.

Ja, der blev foretaget mammografi selvom det ikke stod på henvisningen.

Fantastisk dygtig sygepl./radiograf der formåede at skabe et trygt miljø

Meget venlig

Der blev undersøgt mere end jeg forventede.

Meget flinkt personale

13. Fortrolighed. Er du tilfreds med, hvordan klinikken beskytter dine personlige oplysninger i forbindelse med dit besøg på klinikken?

I meget høj grad	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke
120	127	16	1	

Evt. bemærkninger

Det er muligt at læse jeres skærm (journalen) fra venteværelset. Derved beskyttes patientjournal ikke.

Det føler jeg ikke, at jeg kan besvare, men forventer da, at det er OK.

Ved ikke.

Ved ikke så meget om det, men stoler på det bliver beskyttet så vidt muligt.

Ved ikke.

Ved ikke

Ved ikke, har ingen ide.

Det kan jeg ikke vide.

-? -? -? -? -? -?

Kan ikke besvares, da jeg ikke kender jeres sikkerhedsprocedure.

Jeg stoler på at klinikken beskytter mine personlige oplysninger i forhold til gældende regler.

Ved ikke

Jeg ved ikke hvordan I håndterer mine oplysninger – så det har jeg svært ved at svare på.

Ved ikke hvori beskyttelsen ligger.

Ved ikke helt hvad det går ud på.

Det ved jeg ikke.

Jeg er ikke informeret om dette.

Ved ikke.

Selvom jeg strengt taget ikke ved noget om dette.

Ikke så meget info. Om dette

Det tror jeg nok de gør.

Kan ikke vide hvordan oplysningerne benyttes.

Hvor er I alle sammen søde.

Fantastisk sted at komme.

Alt ok

Ved ikke hvordan de beskytter.

Kender ikke proceduren, men jeg har tillid til klinikken.

Det ved jeg jo ærlig talt ikke noget om.

? - ? - ? - ? -? -?--?

Har ikke info. Til at kunne besvare dette.

Det ved jeg ikke noget om.

Er ikke nok helt informeret nok til at kunne svare på dette.

Ved ikke hvordan de bliver beskyttet.

Jeg ved ikke hvordan de beskyttes.

Ingen ide om hvordan mine oplysninger bliver beskyttet.

Det har jeg ingen mulighed for at vurdere.

Svært at vide.

Ved ikke.

Ved ikke helt hvordan

Ved ikke noget om det.

Lige nu: i høj grad, men det kan man jo kun ses på langt sigt.

Super godt.

Jeg er ikke informeret om hvordan mine oplysninger beskyttes.

Det ved jeg ikke umiddelbart noget om.

?- ved ikke.

Det håber jeg

Jeg synes desværre at de gennemsigtige lommer kan vise CPR-nr. man skal selv være opmærksom på at skjule det.

Henvises til skiltet i venteværelset.

Ved ikke.

Lokalet mellem leje og yderrum er for åbent. Der skal/bør være lidt ro i selve lokalet.

Ved ikke.

Det ved jeg ikke.

Pas – ved ikke.

Glemte sundhedskort – fik seddel jeg skulle udfylde – behøvede ikke at sige CPR.nr. højt – god weekend.

Ved ikke.