

## Rapport over indkommende evalueringer for fysioterapiklinikker fra år 2019 og frem

Dette dokument indeholder evalueringer fra fysioterapiklinikker i perioden november 2019 og frem. Evalueringerne er indkommet via det elektroniske spørgeskema, som er tilgængeligt på [ikas.dk](http://ikas.dk). Der er én tabel pr. klinik. Navne og klinikker er anonymiseret, og der er foretaget korrektur.

### Marts 2020

#### Har du/I kommentarer vedrørende surveyet generelt?

Det var en god og lærerig dag.

#### Har du/I kommentarer vedrørende surveyteamet?

Meget kompetent team. De formåede at skabe en behagelig atmosfære igennem hele surveyet. Tak for det.

### Marts 2020

#### Har du/I kommentarer vedrørende surveyet generelt?

Det har været en lærerig og også hård proces at arbejde frem mod Survey. På dagen var der god stemning og det var en god oplevelse at komme gennem det trods nervøsitet.

#### Har du/I kommentarer vedrørende surveyteamet?

Vi har følt os trygge ved surveyteamet og observatør, som har været på besøg hos os. De skabte god stemning og samtale. Vi fik gode idéer og råd på en meget fin måde.

### Februar 2020

#### Har du/I kommentarer vedrørende surveyet generelt?

Det var et godt arbejdsmateriale, der var tilgængeligt på IKAS hjemmeside, logisk opbygget og let at anvende, især i forlængelse af introet. Det har været en god og givtig proces for mig i relation til mine medarbejdere på klinikken. Har styrket det fælles ansvar for, at klinikken fungerer optimalt.

#### Har du/I kommentarer vedrørende surveyteamet?

Jeg blev kontaktet på telefon en uge før selv surveyet til en afklaring af det rent praktiske på dagen. Det var meget positivt og tillidsskabende. Selvfølgelig var lidt ustruktureret. Det resulterede i, at der ikke blev skabt den gode atmosfære for afviklingen af et professionelt behageligt møde. Eksempelvis blev jeg opfordret til at tage på kurser, uden at der forinden blev spurgt ind til mine kursusaktiviteter gennem årene. Der blev fremført påstand om, at de nyuddannede fysioterapeuter har bedre styr på de kliniske retningslinjer end jeg, fordi de lærer det på skolen. Der er en, efter min vurdering, udokumenteret påstand.

#### Har du/I andre kommentarer?

Professionelt håndteret er det efter min opfattelse en god og anvendelig måde at arbejde med kvalitetssikring på den enkelte klinik og på fysioterapiklinikkerne generelt.

### Februar 2020

#### Har du/I kommentarer vedrørende surveyet generelt?

Jeg havde selvfølgelig været mega meget spændt. Men det gik over al forventning og var en forbavsende positiv oplevelse. Jeg synes, det kunne være en god service med lidt mere generel information om surveyet. Hvem kommer? Hvordan gribes det an? Hvordan udpeges journalerne?

**Har du/I kommentarer vedrørende surveyteamet?**

Ualmindeligt sympatiske og kompetente. Gjorde sig meget umage med at skabe en god og tryk stemning.

**Har du/I andre kommentarer?**

Vi synes, det har været ufatteligt hårdt og tidskrævende, og vi er enige om, at så hårdt vil vi aldrig arbejde mere. Men vi er faktisk også enige om, at det trods alt har været det hele værd. Vi er blevet en bedre udgave af os selv, og vi har fået et fantastisk sammenhold samt stor respekt for hinandens forskellige kompetencer.

**Februar 2020****Har du/I kommentarer vedrørende surveyet generelt?**

God og givtig proces.

**Har du/I kommentarer vedrørende surveyteamet?**

Venlige og imødekommende med god fornemmelse for klinikken, men samtidig også fuldt fokuserede og professionelle. Godt team!

**Februar 2020****Har du/I kommentarer vedrørende surveyet generelt?**

Surveyet forløb godt og professionelt.

**Har du/I kommentarer vedrørende surveyteamet?**

Vi synes, at de var grundige og havde god information til os gennem forløbet. Vi fik godt udbytte af deres vurdering af klinikken. Vi oplevede en god stemning mens de var her.

**Januar 2020****Har du/I kommentarer vedrørende surveyet generelt?**

En generel positiv oplevelse, hvor teamet skabte en rolig og afslappet atmosfære, som smittede af på de spændte fysioterapeuter.

**Har du/I kommentarer vedrørende surveyteamet?**

Et kompetent og grundigt team, som undersøgte forholdene nøje og i en god ånd.

**Har du/I andre kommentarer?**

Vi tænkte, at så længe man er velforberedt, så er surveyet en positiv oplevelse.

**Januar 2020****Har du/I kommentarer vedrørende surveyet generelt?**

Det virker voldsomt at skulle lave journalaudit på 20 patienter, når man kun er én fysioterapeut. Tendensen til fejl og mangler dukker jo op allerede efter gennemgangen af 5.

**Har du/I kommentarer vedrørende surveyteamet?**

Havde blot besøg af én surveyor, som var sød og imødekommende. Hun var forstående overfor de problemstillinger, der er dukket op undervejs i akkrediteringsprocessen.

**Januar 2020****Har du/I kommentarer vedrørende surveyet generelt?**

Umiddelbart har vi ikke nogle kommentar til ændringer eller lignende.

**Har du/I kommentarer vedrørende surveyteamet?**

De var kompetente, gjorde behandlerne trygge og gjorde besøget til en god oplevelse.

**Har du/I andre kommentarer?**

Processen har været god, og selve dagen var en fin kulmination på det hele.

**Januar 2020****Har du/I kommentarer vedrørende surveyet generelt?**

Positivt og meget lærerigt.

**Har du/I kommentarer vedrørende surveyteamet?**

Udførte deres opgave på en behagelig måde.

**Har du/I andre kommentarer?**

Gav en god konstruktiv fremadrettet vejledning.

**Januar 2020****Har du/I kommentarer vedrørende surveyet generelt?**

Vi ville gerne haft en klar melding inden besøget, om hvorvidt vi skulle aflyse vores patienter. PS: forstår godt de økonomiske forbehold.

**Har du/I kommentarer vedrørende surveyteamet?**

Smidig og behagelig gennemgang. God konstruktiv dialog.

**Har du/I andre kommentarer?**

Mht. til cpr-identifikation ville en klar udmelding i FAQ være rart, hvor der er nævnt undtagelse af identifikation hver gang ved ex vederlagsfri/kendte patienter, så skriv mindst de første 40x skal der spørges om cpr, da vi opfatter en sikker visuel genkendelse efter noget kortere tid/ færre gange.

**December 2020****Har du/I kommentarer vedrørende surveyet generelt?**

Vores tilsendte tidsramme blev ikke overholdt, hvilket bl.a. gjorde at en terapeut måtte interviewes, mens hun egentlig havde holdtræning. Vigtigt at tidsrammerne overholdes. Jeg har snakket med andre klinikker der er blevet akkrediteret og kan høre at det er lidt forskelligt hvor grundigt det foregår. Nogle er kun blevet spurgt overfladisk ind til meget få ting i standardsættet eller journalerne, mens andre klinikker blev udspurgt systematisk til alle tingene i både standardsæt og ved gennemgang af journaler. Det kunne være fint at ensrette spørgeteknikken/fremgangsmåden, hvis det er muligt. Vi fik at vide at "sikker genkendelse" før man ikke behøves spørge efter fulde navn og CPR-nummer er efter flere års bekendtskab på klinikken (eller de vederlagsfri). Jeg kan høre at de andre steder har fået noget andet at vide. Der står ikke nogen steder hvad definitionen er. Jeg er derfor med på at det er en vævende definition som kan fortolkes forskelligt. Men jeg tænker det måske er lidt uheldigt at hver surveyperson laver sin egen definition og siger det til klinikkerne som sandheden (og det så ikke er det samme de siger).

**Har du/I kommentarer vedrørende surveyteamet?**

Meget behageligt team. Søde, rare og imødekommende. Afslappet stemning under interviewet. Terapeuten var meget grundig i spørgeteknik hvilket jeg tænker er godt, da man sikrer sig at man kommer omkring alle ting.

**December 2019****Har du/I kommentarer vedrørende surveyet generelt?**

Meget behageligt. Oplevelse af en mere uformel snak end en eksamen.

**Har du/I kommentarer vedrørende surveyteamet?**



De supplerede hinanden fint og var både professionelle og nærværende.

### **November 2019**

#### **Har du/I kommentarer vedrørende surveyet generelt?**

Det var en god oplevelse og nogle flinke surveyfolk.

#### **Har du/I kommentarer vedrørende surveyteamet?**

Super søde og venlige.