



I denne rapport modtager regionen afrapportering på undersøgelse af den patientoplevede kvalitet i speciallægepraksis. Undersøgelsen sætter fokus på, hvordan patienten oplever behandling og pleje, såvel som service, hygiejne, lokaler mv. i speciallægepraksis. Rapporten indeholder data for praktiserende speciallæger i egen region på aggregeret niveau.

Formålet med undersøgelsen er primært at give de praktiserende speciallæger et redskab til at arbejde med kvaliteten på baggrund af egne patienters tilbagemeldinger. Sekundært kan undersøgelsens resultater give regionerne en pejling af hvilke områder, der kan arbejdes med at udvikle mere generelt.

Rapporten giver et billede af den patientoplevede kvalitet i egen region opdelt på de forskellige specialer i praksis sammenholdt med landsgennemsnittet for det pågældende speciale. Endvidere benchmarkes de samlede resultater for de forskellige spørgsmål med resultaterne i de fire øvrige regioner.

Undersøgelsen er baseret på spørgeskemaer, der er uddelt i speciallægepraksis i perioden 21. oktober 2013 til 22. november 2013. Alle speciallæger har fået tilsendt 130 spørgeskemaer til udlevering i klinikken med vejledning om, hvordan dette skulle foregå. Der er efterfølgende spurgt til, hvor mange skemaer, der er udleveret, og på baggrund heraf er svarprocenten beregnet.

Udover denne rapport får regionen adgang til datasættet fra alle regioner. Data er anonymiseret i forhold til de enkelte speciallæger. Omvendt har alle speciallæger modtaget en praksisrapport med egne data. Herudover offentliggøres resultaterne i en hovedrapport målrettet offentligheden, hvor der gøres rede for resultaterne i en mere journalistisk form med cases og gode eksempler.

Vi håber, denne rapport giver regionerne et godt billede af den patientoplevede kvalitet i speciallægepraksis og i fællesskab med de praktiserende speciallæger kan bruges i den fortsatte udvikling af patienternes oplevelse af kvaliteten i speciallægepraksis.

eKVIS styregruppe

## Sådan læses tabellerne

Øverst vises spørgsmålsformuleringen, mens svarkategorierne vises i venstre kolonne.

På kolonnerne vises den procentandel af specialeets patienter der har angivet den givne kategori. 33,2 procent af patienterne i Dermato-venerologi har således svaret 'Anbefalet af egen læge', 9,5 procent har svaret 'Anbefalet af andre', 2,5 procent har svaret 'Eneste mulige klinik, indenfor dette speciale' osv. Yderst til højre under 'Total' vises regionens samlede resultat.

Der vises kun specialeresultat såfremt 5 praksisser har opnået minimum 15 svar. Resterende specialer samles under 'Øvrige'.

### 2. Hvad var den primære årsag til at du valgte denne speciallægeklinik, i forbindelse med dette besøg?

Speciale, Region Hovedstaden	Anæ.	Børne psyk.	Derm.-ven.	Diag. radio.	Gyn.-obs.	Int. med.	Kir.	Neu. med.	Orto. kir.	Plast. kir.	Psyk.	Pæd.	Reu.	Øje.	Øre.	Total
Anbefalet af egen læge	54,2	39,5	33,2	56,6	32,7	61,5	67,2	61,9	56,6	56,5	43,1	61,3	44,7	13,7	19,5	39,9
Anbefalet af andre (venner, familie o.lign.)	17,5	24,5	9,5	1,2	18,2	10,1	5,0	6,2	8,5	12,0	17,2	10,6	12,2	22,9	16,4	13,8
Eneste mulige klinik, indenfor dette speciale	2,7	4,8	2,5	0,3	0,6	2,9	0,3	1,7	0,2	0,6	2,1	3,8	1,3	1,9	1,4	1,6
Jeg er tidligere blevet behandlet på denne klinik	19,7	5,4	24,8	12,5	28,2	10,5	14,7	6,9	12,0	13,9	11,0	7,8	16,0	34,3	34,5	21,3
Efter besøg på klinikkens hjemmeside	0,5	2,7	1,7	0,9	2,8	1,5	1,7	2,2	2,2	3,1	1,7	1,9	1,3	1,3	1,4	1,7
Kortest ventetid	1,9	6,8	8,0	5,8	4,4	3,8	3,2	8,1	8,0	2,5	8,0	2,3	11,2	5,5	4,4	5,8
Andet	1,1	13,6	2,6	3,2	3,9	2,7	1,9	2,9	3,5	3,3	8,8	5,5	3,5	5,0	3,7	4,1

### Oversigt over specialeforkortelser:

Forkortelse	Speciale	Forkortelse	Speciale
Anæ.	Anæstesiologi	Orto. kir.	Ortopædisk kirurgi
Børne psyk.	Børnepsykiatri	Plast. kir.	Plastikkirurgi
Derm.-ven.	Dermato-venerologi	Psyk.	Psykiatri
Diag. radio.	Diagnostisk radiologi	Pæd.	Pædiatri
Gyn.-obs.	Gynækologi-obstetrik	Reu.	Reumatologi (Fysiurgi)
Int. med.	Intern medicin	Øje.	Øjenlægehjælp
Kir.	Kirurgi	Øre.	Ørelægehjælp
Neu. med.	Neuromedicin		

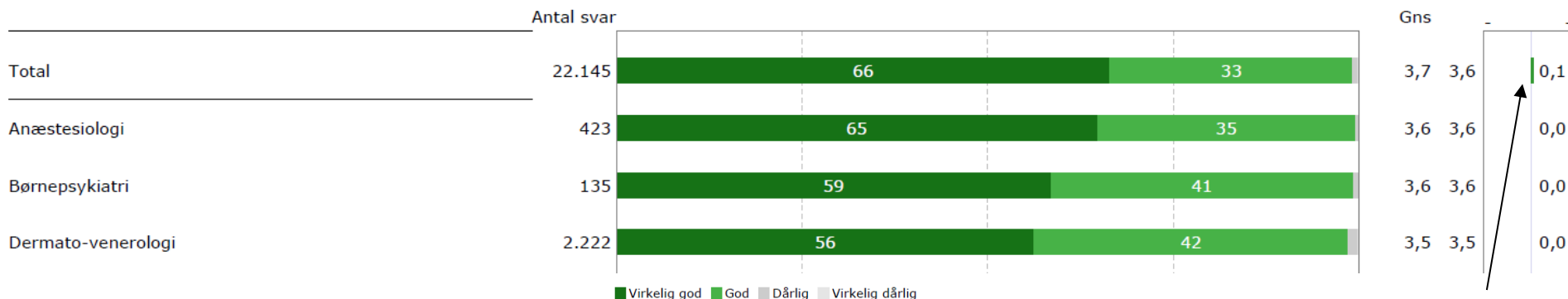
## Sådan læses svarfordelingerne

Yderst til venstre vises spørgsmålets formulering. Mellem spørgsmålsformuleringen og svarfordelingen vises antallet af svar på det konkrete spørgsmål. Her har 22.145 patienter i regionen således svaret på spørgsmålet. 135 af disse patienter har besøgt en Børnepsykiater.

Grafikken illustrerer svarfordelingen på de enkelte spørgsmål, både for regionen samlet og for specialer i regionen. På spørgsmål 15a har 66% svaret "I høj grad", 33% "I nogen grad", 1% "I mindre grad", 0% "Slet ikke". Patienter der har svaret "Ved ikke" medtages ikke i svarfordelingen.

Til højre for svarfordelingen vises gennemsnitsscoren for spørgsmålet. For spørgsmål 15a i eksemplet er dette 3,7 for regionen. Den maksimale score er 4 og minimum er 1.

15a. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til at undersøge dig?



Under spørgsmålsformuleringen vises resultaterne for regionen total, samt for de enkelte specialer i regionen. Specialets resultat vises kun såfremt fem praksisser indenfor specialet har fået minimum 15 svar. Resterende specialer vises under 'Øvrige'.

I højre side sammenlignes regionens samlede resultat, samt de regionale specialeresultater med landsgennemsnittet total, samt specialernes landsgennemsnit. Grafikken viser, at gennemsnitsscoren på spørgsmål 15a for hele landet er 3,6. Regionens gennemsnitsscore er således 0,1 højere end landsgennemsnittet, hvilket er illustreret ved den grønne bar. Bemærk, at afrunding kan betyde, at forskellen mellem to gennemsnit er 0,1 under eller over forskellen mellem de afrundede gennemsnit.

## Sådan udregnes gennemsnittet

Gennemsnittet udregnes ved at lægge de point sammen som patienterne har givet på det pågældende spørgsmål. I eksemplet ovenfor har 66 procent af patienterne givet 4 point, 33 procent af patienterne har givet 3 point, 1 procent af patienterne har givet 2 point og ingen patienter har givet 1 point.

Gennemsnittet beregnes dermed således: 
$$\frac{66 \cdot 4 + 33 \cdot 3 + 1 \cdot 2 + 0 \cdot 1}{100} = 3,7$$

1. Er det første gang, at du har besøgt denne klinik?

Speciale, Region Hovedstaden	Anæ.	Børne psyk.	Derm.-ven.	Diag. radio.	Gyn.-obs.	Int. med.	Kir.	Neu. med.	Orto. kir.	Plast. kir.	Psyk.	Pæd.	Reu.	Øje.	Øre.	Total
Ja	26,0	16,6	25,4	46,7	28,8	33,2	50,8	47,8	59,3	53,7	14,2	27,5	35,7	18,5	24,3	30,2
Nej, dette besøg er led i et længere forløb (2 besøg eller flere)	41,4	71,7	41,5	7,2	33,8	49,2	23,7	39,2	20,0	23,4	71,7	61,5	42,2	48,3	34,2	41,0
Nej, jeg har benyttet denne klinik ved et tidligere behandlingsforløb	32,6	11,7	33,1	46,0	37,4	17,5	25,5	13,1	20,8	22,9	14,1	11,0	22,1	33,2	41,5	28,8

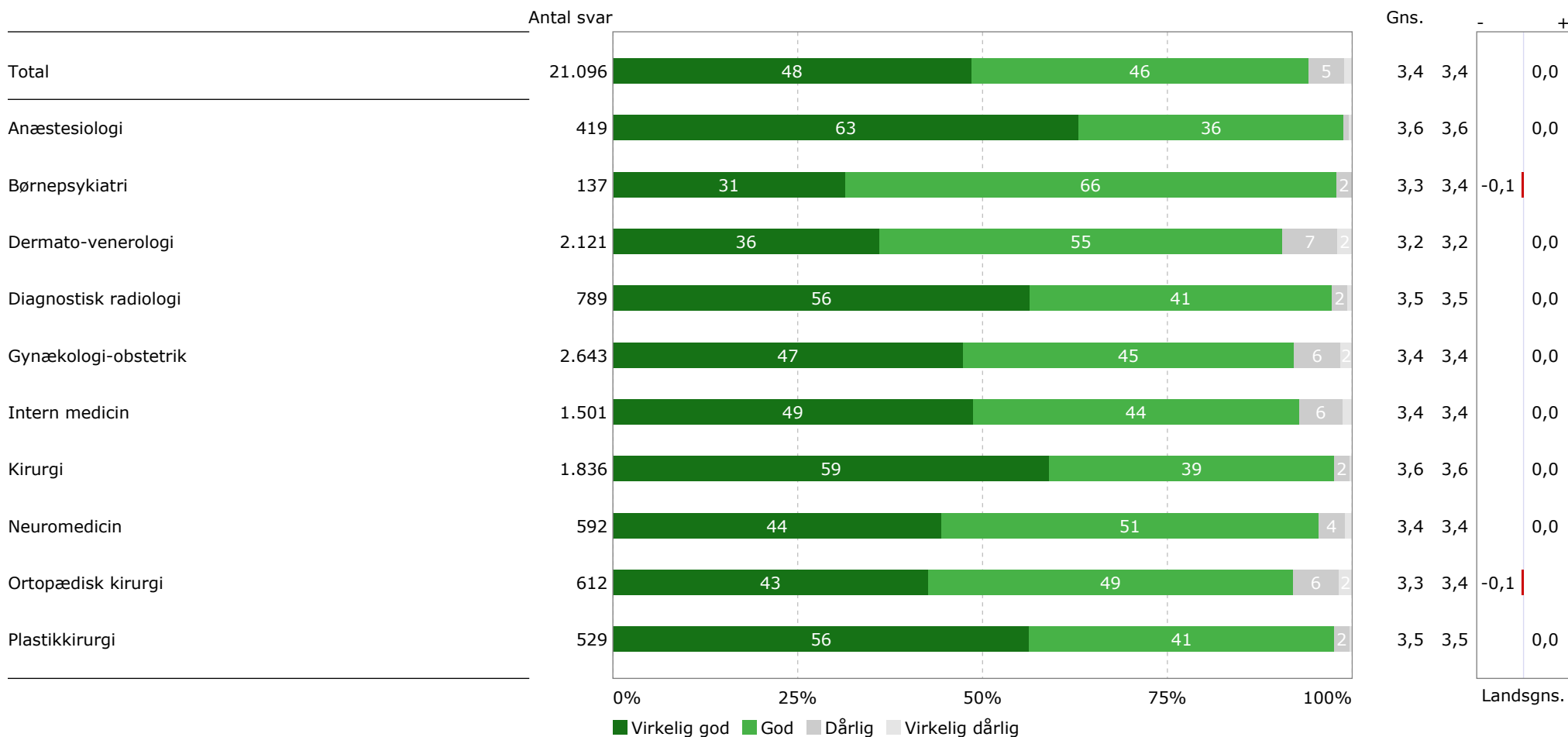
2. Hvad var den primære årsag til at du valgte denne speciallægeklinik, i forbindelse med dette besøg?

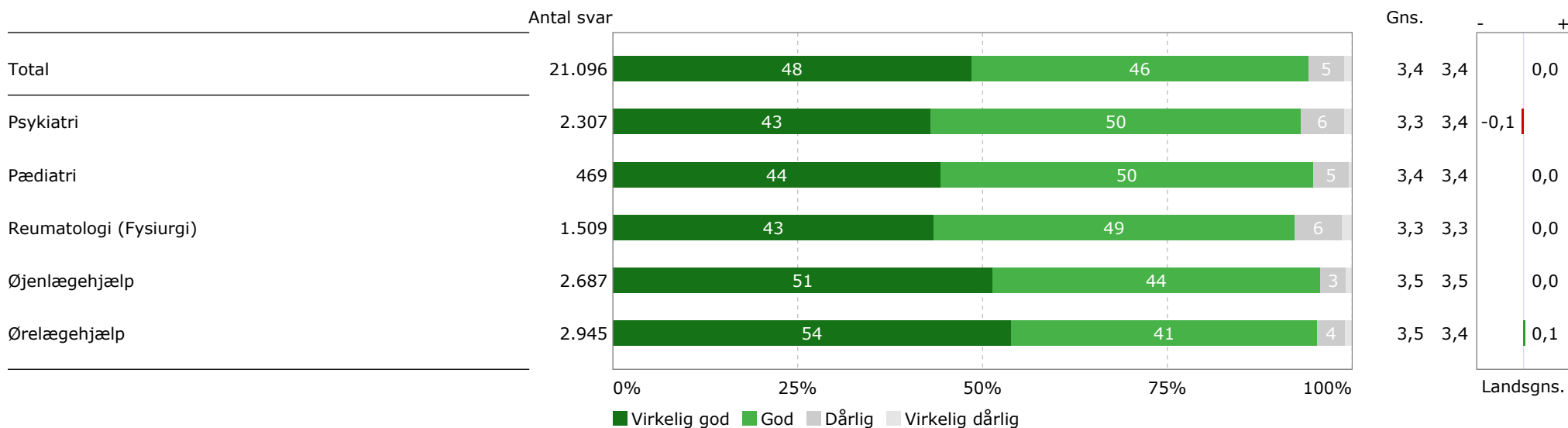
Speciale, Region Hovedstaden	Anæ.	Børne psyk.	Derm.-ven.	Diag. radio.	Gyn.-obs.	Int. med.	Kir.	Neu. med.	Orto. kir.	Plast. kir.	Psyk.	Pæd.	Reu.	Øje.	Øre.	Total
Anbefalet af egen læge	54,2	39,5	33,2	56,6	32,7	61,5	67,2	61,9	56,6	56,5	43,1	61,3	44,7	13,7	19,5	39,9
Anbefalet af andre (venner, familie o.lign.)	17,5	24,5	9,5	1,2	18,2	10,1	5,0	6,2	8,5	12,0	17,2	10,6	12,2	22,9	16,4	13,8
Eneste mulige klinik, indenfor dette speciale	2,7	4,8	2,5	0,3	0,6	2,9	0,3	1,7	0,2	0,6	2,1	3,8	1,3	1,9	1,4	1,6
Jeg er tidligere blevet behandlet på denne klinik	19,7	5,4	24,8	12,5	28,2	10,5	14,7	6,9	12,0	13,9	11,0	7,8	16,0	34,3	34,5	21,3
Efter besøg på klinikkens hjemmeside	0,5	2,7	1,7	0,9	2,8	1,5	1,7	2,2	2,2	3,1	1,7	1,9	1,3	1,3	1,4	1,7
Kortest ventetid	1,9	6,8	8,0	5,8	4,4	3,8	3,2	8,1	8,0	2,5	8,0	2,3	11,2	5,5	4,4	5,8
Andet	1,1	13,6	2,6	3,2	3,9	2,7	1,9	2,9	3,5	3,3	8,8	5,5	3,5	5,0	3,7	4,1

### 3. Hvordan bestilte du tid?

Speciale, Region Hovedstaden	Anæ.	Børne psyk.	Derm. -ven.	Diag. radio.	Gyn.- obs.	Int. med.	Kir.	Neu. med.	Orto. kir.	Plast. kir.	Psyk.	Pæd.	Reu.	Øje.	Øre.	Total
Telefonisk	90,3	72,0	78,7	81,0	82,0	80,3	90,0	90,7	77,3	89,9	77,8	76,7	88,2	71,1	77,3	80,4
Email/elektronisk tidsbestilling	3,1	14,0	5,3	0,6	9,9	8,3	0,9	0,8	15,0	1,6	4,4	11,5	1,3	1,3	5,2	4,8
Personlig henvendelse	4,7	9,8	11,3	11,4	4,3	6,0	5,1	3,9	4,4	5,5	9,4	5,1	6,4	19,5	13,5	9,5
Jeg fik en akut tid via egen læge	0,9	1,4	2,9	5,3	2,3	3,2	3,2	3,6	2,5	2,0	3,5	2,2	1,9	2,2	1,8	2,7
Andet	0,9	2,8	1,7	1,7	1,5	2,1	0,7	0,9	0,9	0,9	5,0	4,5	2,2	5,8	2,1	2,6

## 4. Hvordan oplevede du muligheden for kontakt til klinikken, da du skulle bestille tid?



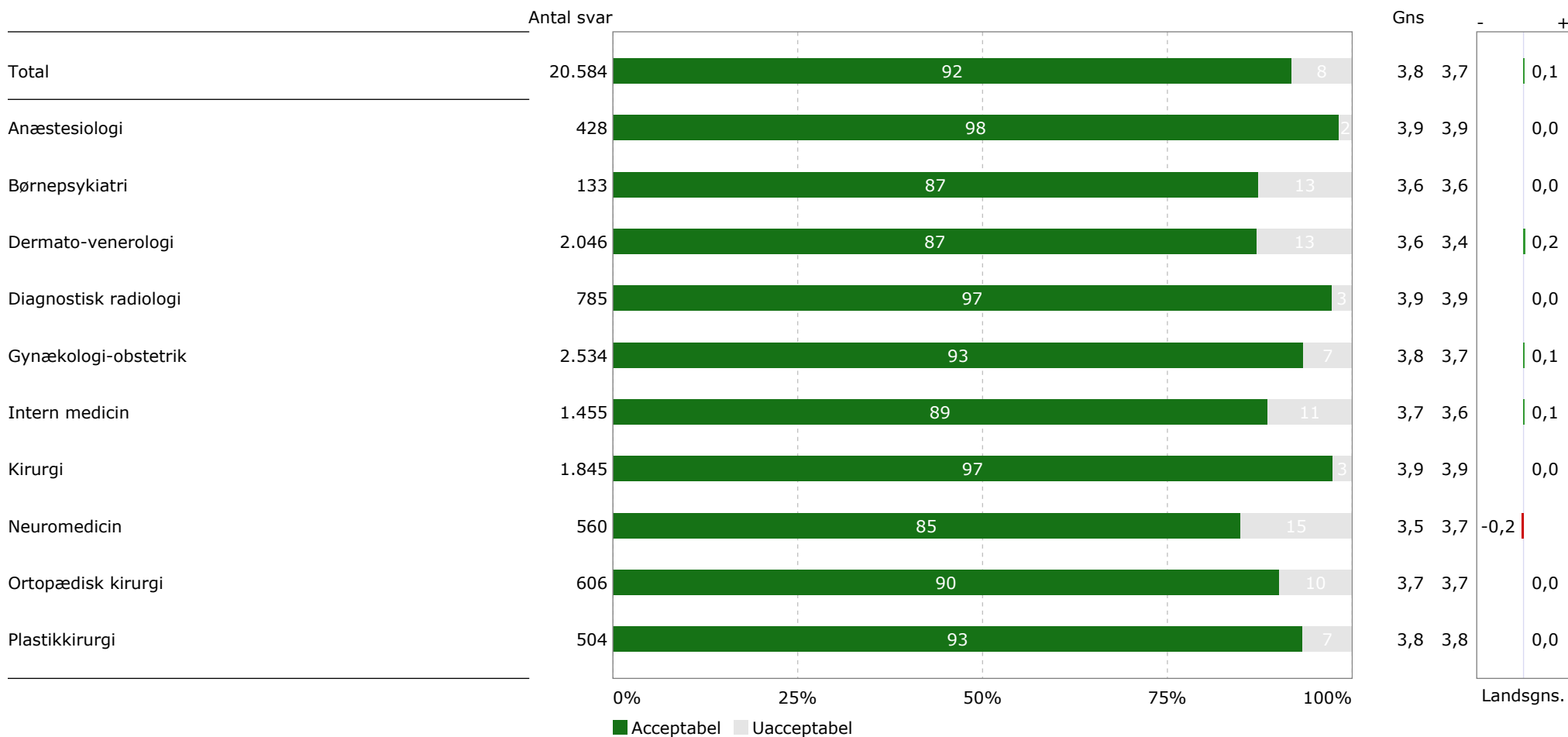


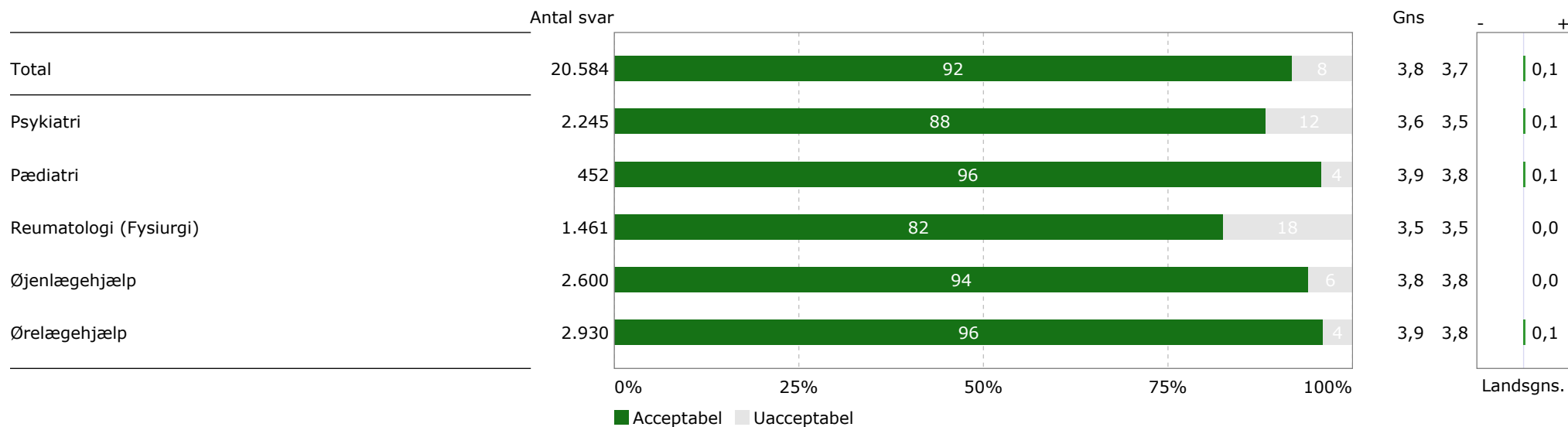


5. Hvor lang tid gik der, fra den dag du bestilte tid, til den dag du mødte i klinikken?

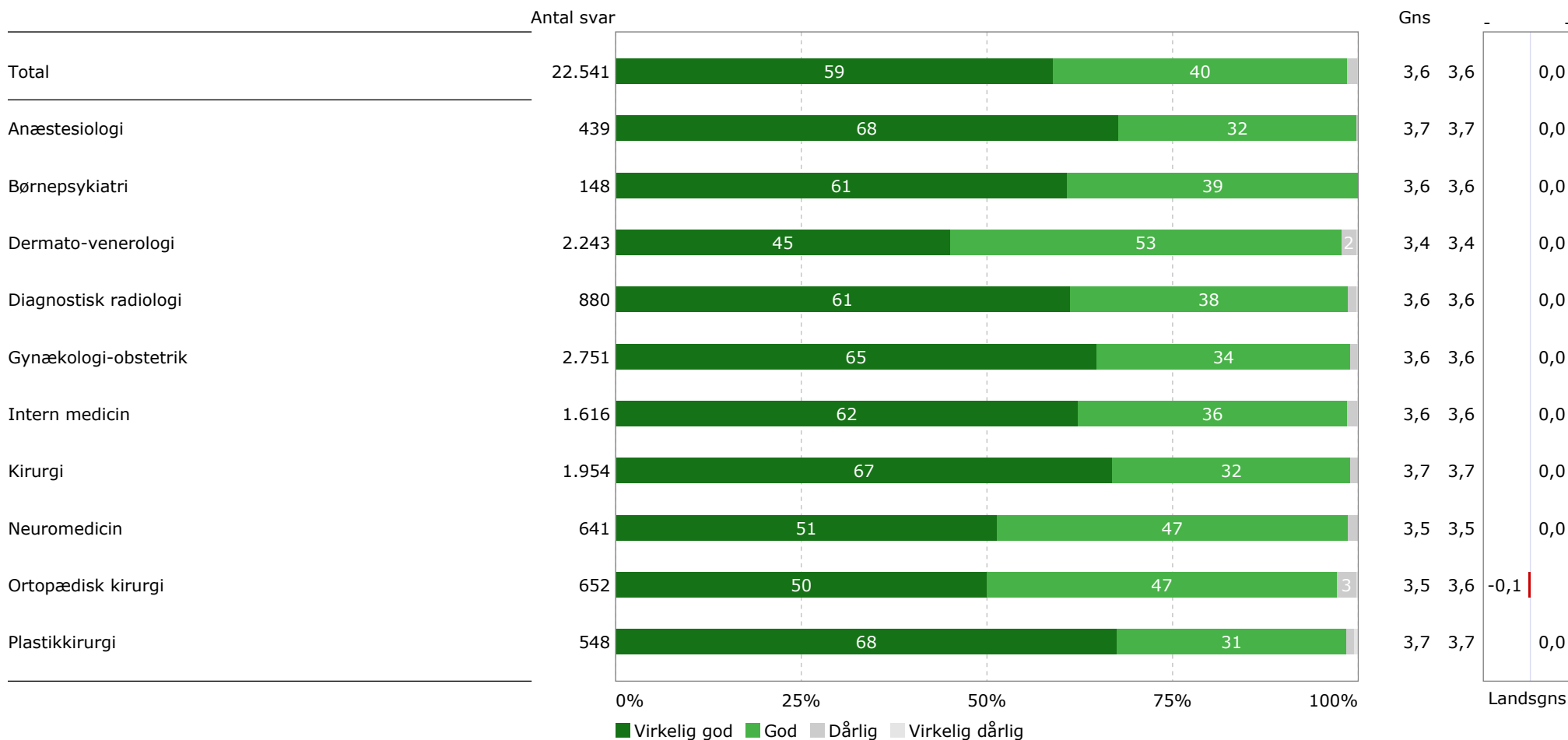
Speciale, Region Hovedstaden	Anæ.	Børne psyk.	Derm. -ven.	Diag. radio.	Gyn.- obs.	Int. med.	Kir.	Neu. med.	Orto. kir.	Plast. kir.	Psyk.	Pæd.	Reu.	Øje.	Øre.	Total
Op til en 1 uge	60,9	5,6	19,5	64,6	26,4	18,5	32,4	13,8	17,4	23,3	13,7	24,1	20,5	28,8	56,5	29,5
1 uge til 1 måned	37,2	50,0	49,4	30,2	49,7	49,2	57,8	46,9	62,0	40,1	51,2	53,1	44,3	36,9	34,3	45,6
1 til 3 måneder	1,9	32,6	26,8	4,9	20,8	23,8	8,2	36,8	19,8	26,9	26,4	18,8	28,3	18,1	6,9	19,1
3 til 6 måneder	0,0	10,4	3,8	0,1	1,7	6,6	1,4	2,0	0,6	6,5	6,2	3,1	6,6	8,5	1,6	4,0
6 måneder til 1 år	0,0	1,4	0,5	0,1	1,3	1,9	0,1	0,5	0,0	3,0	2,4	0,8	0,3	6,9	0,6	1,7
Mere end 1 år	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,1	0,0	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0	0,7	0,0	0,2

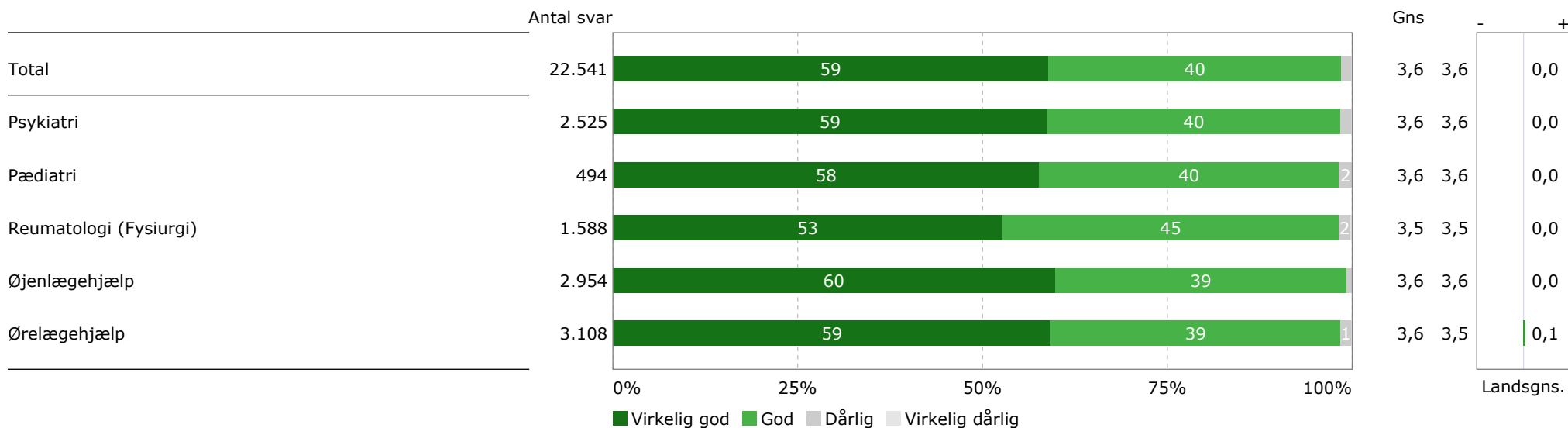
6. Hvordan vurderer du ventetiden på at få en tid i klinikken?



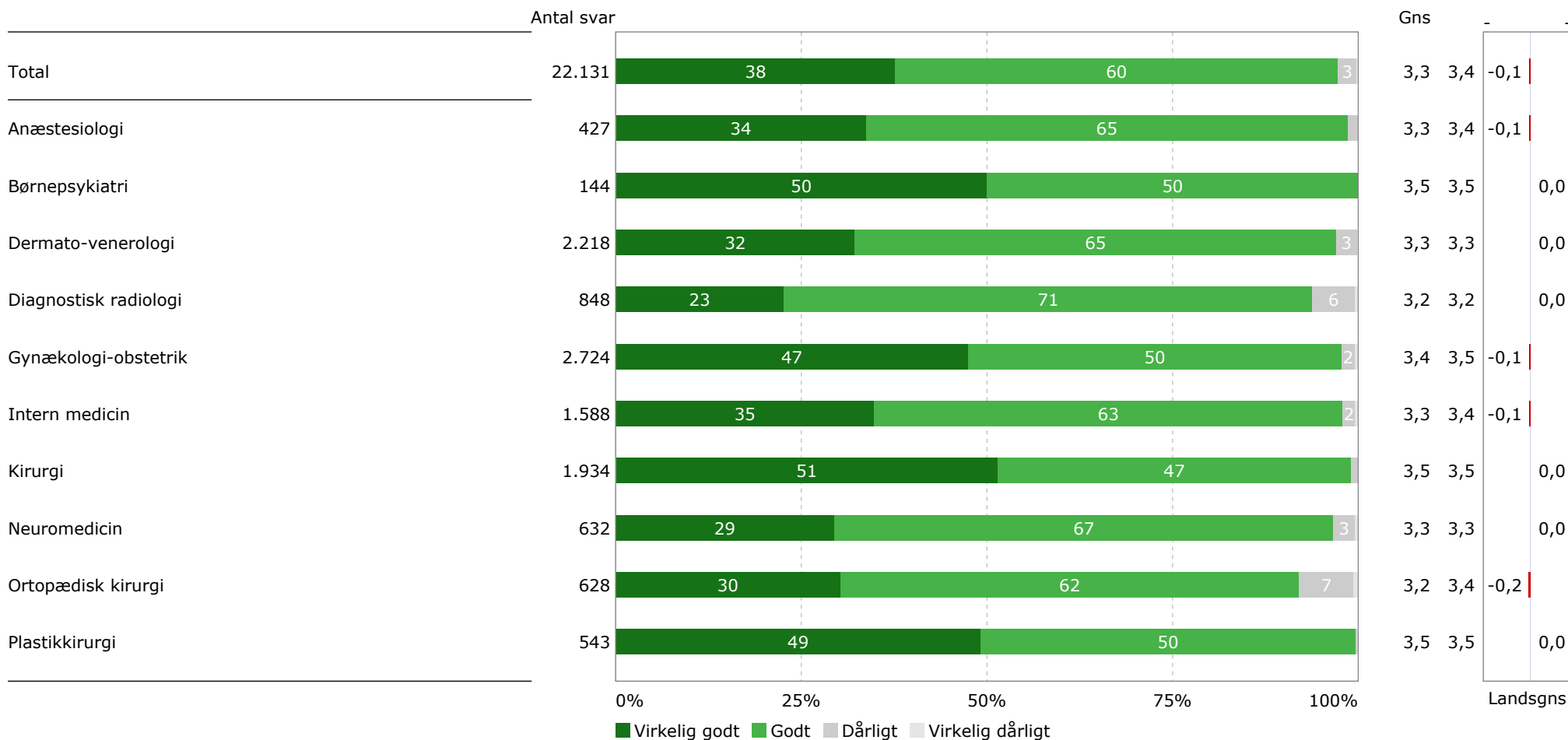


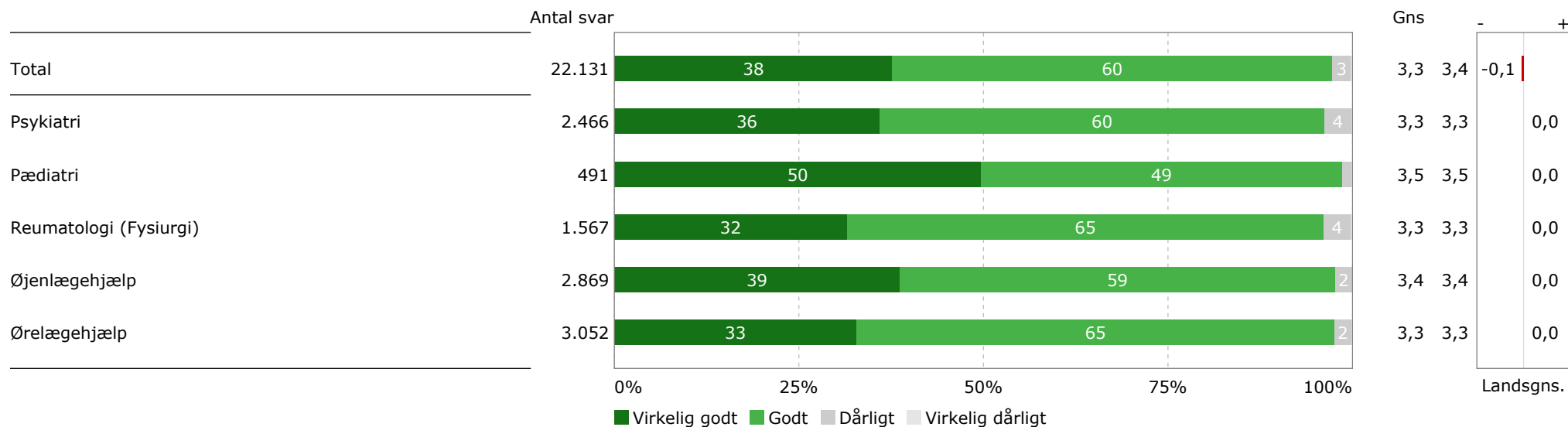
## 7. Hvordan oplevede du modtagelsen i klinikken?





8. Hvad er dit indtryk af klinikkens lokaler (venteværelse, behandlingsrum, toilet mv.)?





9. Hvor lang ventetid oplevede du, fra den aftalte mødetid til du blev kaldt ind?

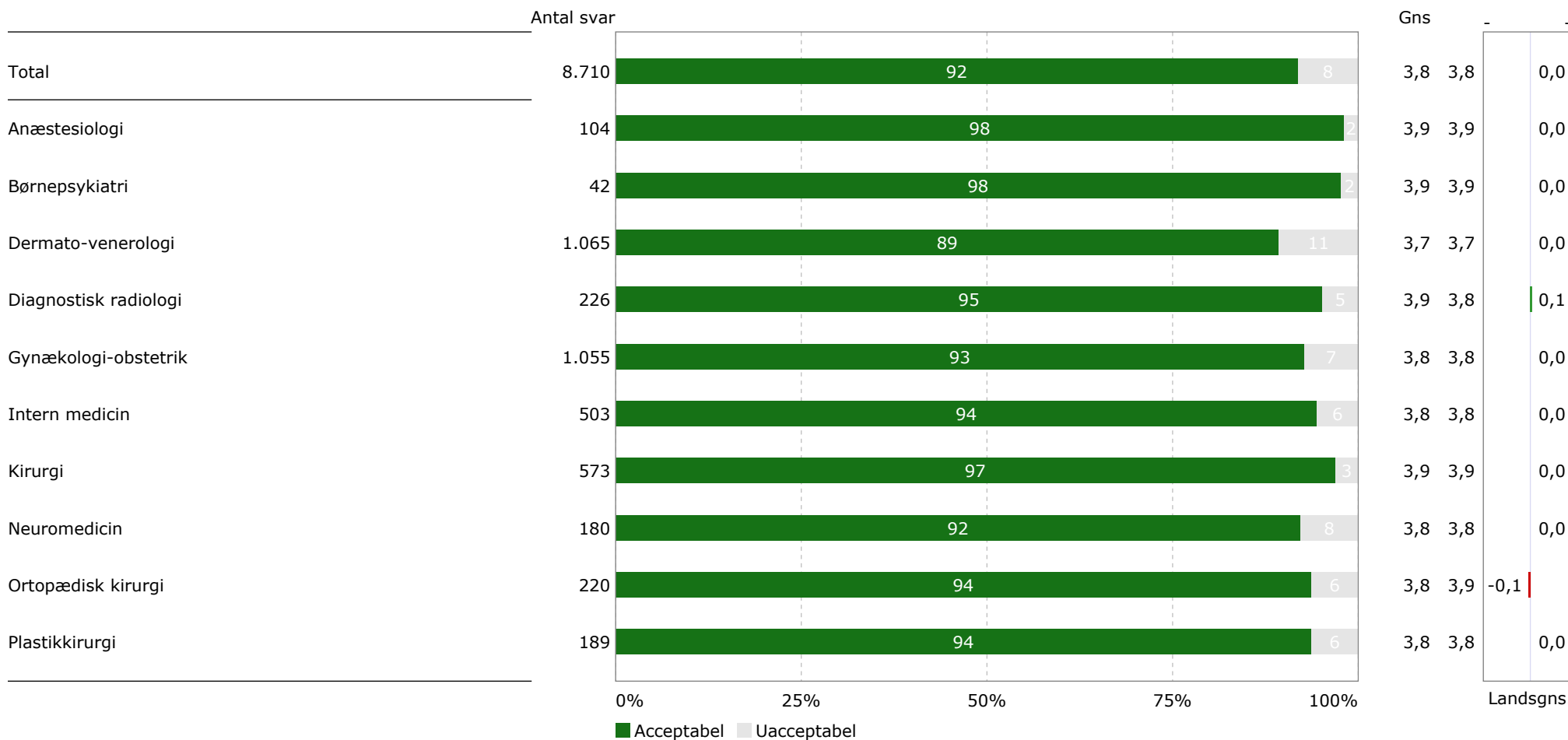
Speciale, Region Hovedstaden	Anæ.	Børne psyk.	Derm. -ven.	Diag. radio.	Gyn.-obs.	Int. med.	Kir.	Neu. med.	Orto. kir.	Plast. kir.	Psyk.	Pæd.	Reu.	Øje.	Øre.	Total
Jeg oplevede ikke ventetid	74,5	69,2	46,8	71,3	57,9	65,0	69,4	69,3	64,0	63,0	68,6	57,5	56,6	39,6	48,6	57,3
Op til 15 minutter	23,8	30,1	38,8	21,3	30,9	26,9	23,9	26,8	27,4	23,3	26,6	33,8	30,9	35,8	36,3	30,9
15 til 30 minutter	1,7	0,7	12,8	6,4	8,8	6,7	5,7	3,1	5,8	12,2	3,8	7,1	10,2	18,2	11,6	9,5
Mere end 30 minutter	0,0	0,0	1,6	1,0	2,3	1,4	1,0	0,8	2,8	1,5	0,9	1,7	2,3	6,4	3,5	2,4

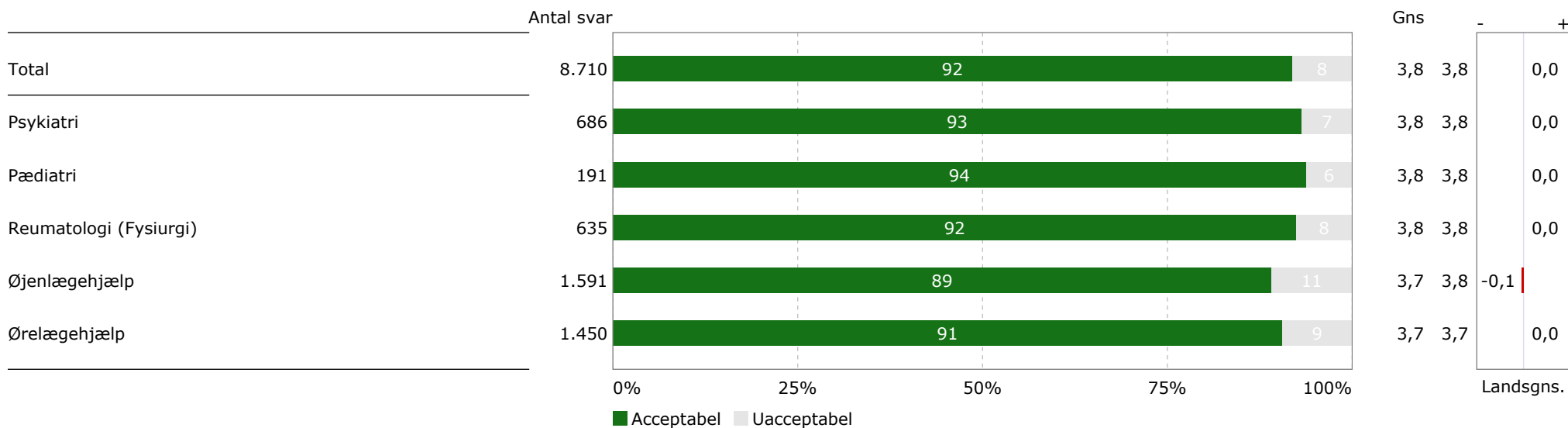
10. Blev du informeret om, hvorfor du ville komme senere til end den aftalte mødetid?

Speciale, Region Hovedstaden	Anæ.	Børne psyk.	Derm. -ven.	Diag. radio.	Gyn.-obs.	Int. med.	Kir.	Neu. med.	Orto. kir.	Plast. kir.	Psyk.	Pæd.	Reu.	Øje.	Øre.	Total
Ja	33,3	28,6	17,1	30,8	32,5	36,1	44,1	25,5	29,9	49,4	31,3	28,3	38,6	24,6	26,0	29,4
Nej	66,7	71,4	82,9	69,2	67,5	63,9	55,9	74,5	70,1	50,6	68,7	71,7	61,4	75,4	74,0	70,6



11. Hvordan vurderer du ventetiden, fra den aftalte mødetid til du blev kaldt ind?





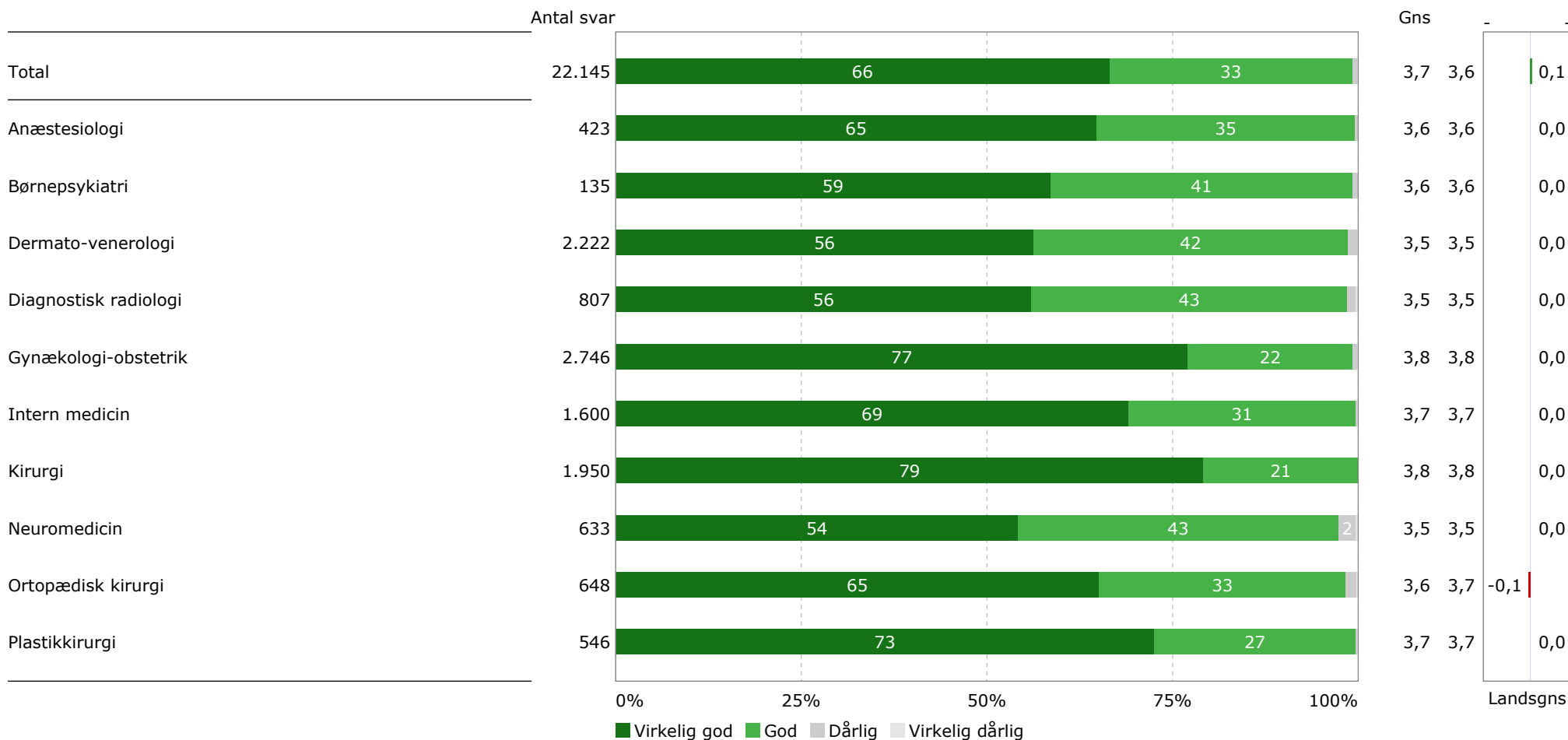
12. Hvornår på dagen vil du generelt helst gå til speciallægen?

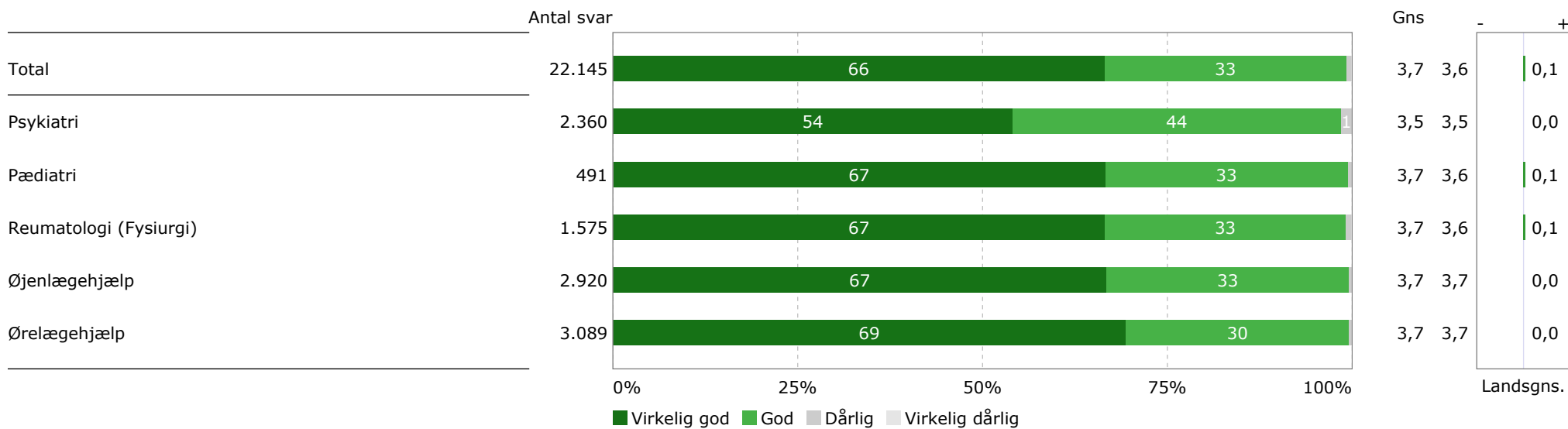
Speciale, Region Hovedstaden	Anæ.	Børne psyk.	Derm. -ven.	Diag. radio.	Gyn.- obs.	Int. med.	Kir.	Neu. med.	Orto. kir.	Plast. kir.	Psyk.	Pæd.	Reu.	Øje.	Øre.	Total
Kl. 7 - 10	20,0	23,3	29,6	24,3	30,1	24,3	33,0	22,0	26,5	25,9	16,1	25,8	23,4	24,9	31,6	26,5
Kl. 10 - 14	47,3	19,3	35,1	37,3	27,4	34,7	32,0	41,8	32,9	30,5	41,6	16,0	41,5	48,3	32,6	36,3
Kl. 14 - 17	24,3	42,9	19,3	20,8	22,1	21,4	16,0	21,0	22,0	18,7	28,6	39,6	19,1	14,1	22,3	21,3
Kl. 17 - 20	8,4	22,9	13,8	15,4	21,3	16,8	13,9	9,4	14,3	18,0	11,4	22,2	9,8	6,6	15,0	14,0
Tid på dagen har mindre betydning for mig	12,7	11,0	17,4	17,6	18,3	18,5	19,9	18,0	22,8	24,2	14,7	13,8	19,4	16,6	15,6	17,4

14. Hvem undersøgte og/eller behandlede dig?

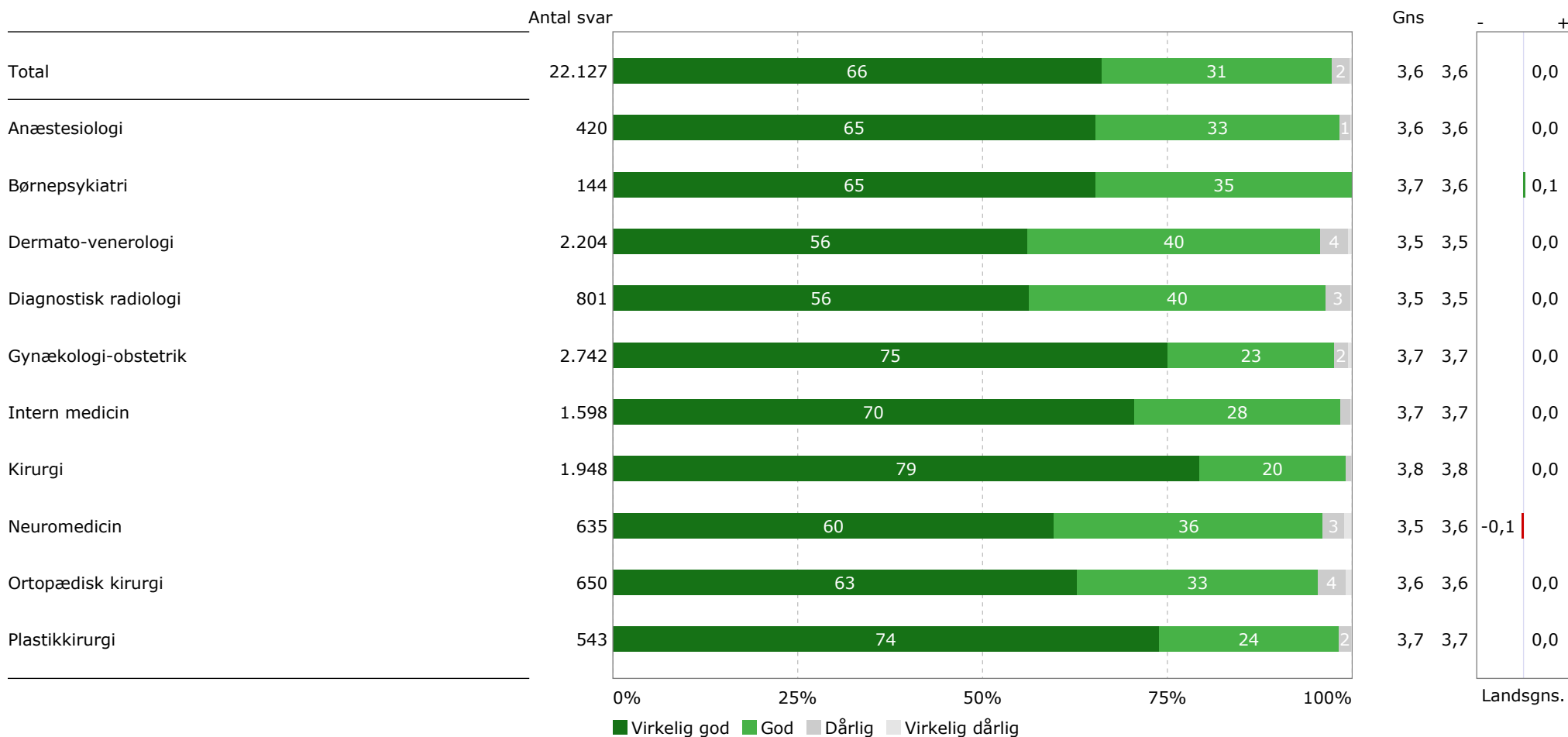
Speciale, Region Hovedstaden	Anæ.	Børne psyk.	Derm.-ven.	Diag. radio.	Gyn.-obs.	Int. med.	Kir.	Neu. med.	Orto. kir.	Plast. kir.	Psyk.	Pæd.	Reu.	Øje.	Øre.	Total
Speciallægen	78,2	79,0	69,3	30,9	84,3	41,4	59,5	100,0	91,4	69,9	96,8	74,5	98,6	42,0	68,3	70,4
Klinikpersonale	2,1	1,4	6,0	36,5	1,3	3,8	0,1	0,0	0,3	0,4	0,5	2,7	0,0	0,9	0,9	2,7
Både speciallæge og klinikpersonale	19,7	19,6	24,6	32,6	14,4	54,8	40,5	0,0	8,3	29,8	2,7	22,9	1,4	57,2	30,8	27,0

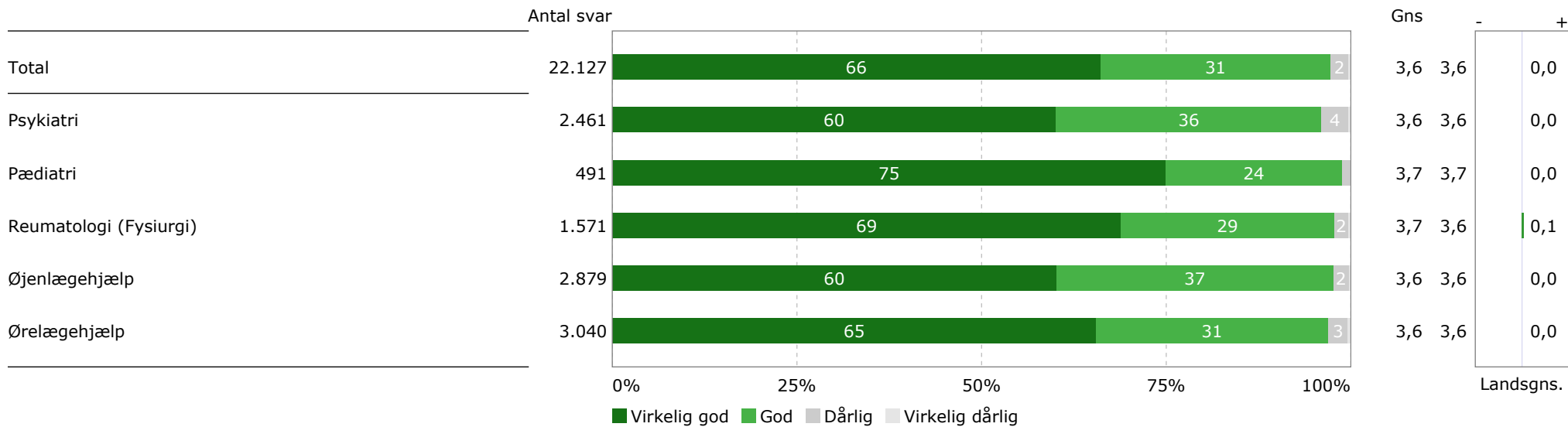
15a. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til at undersøge dig?





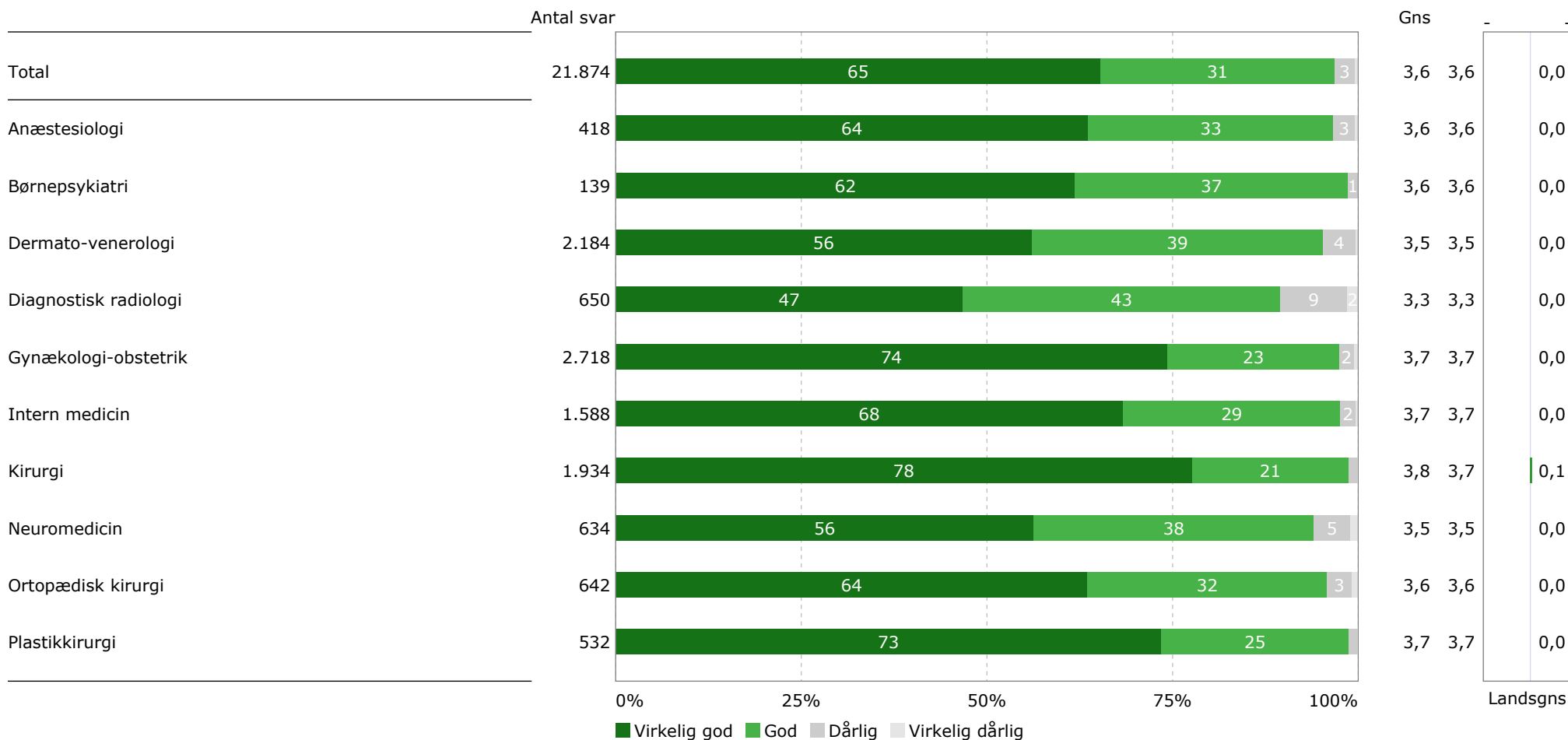
15b. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen?

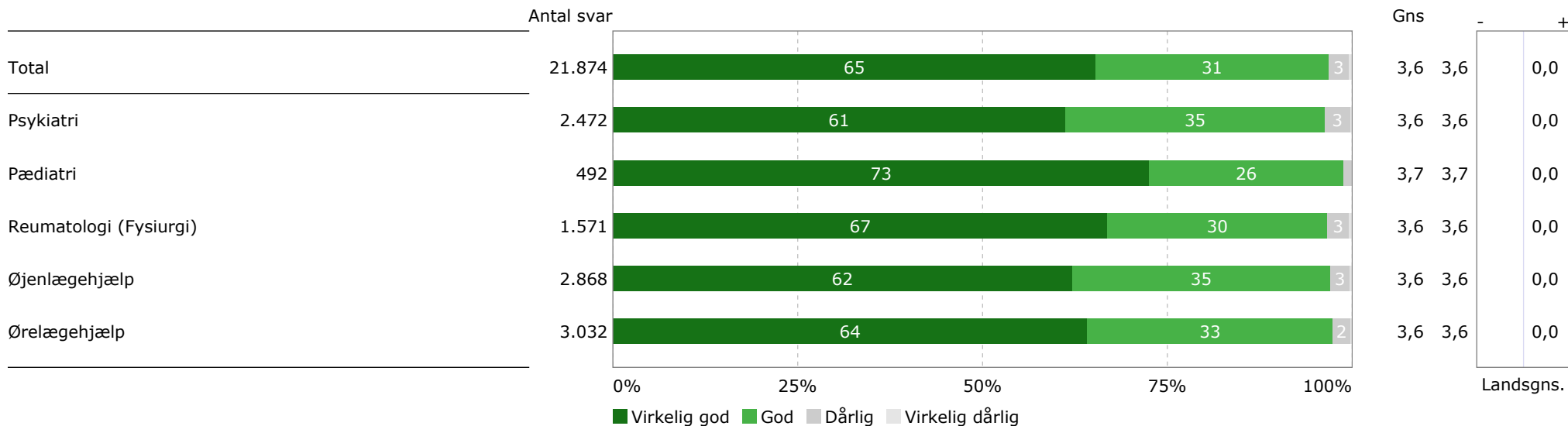




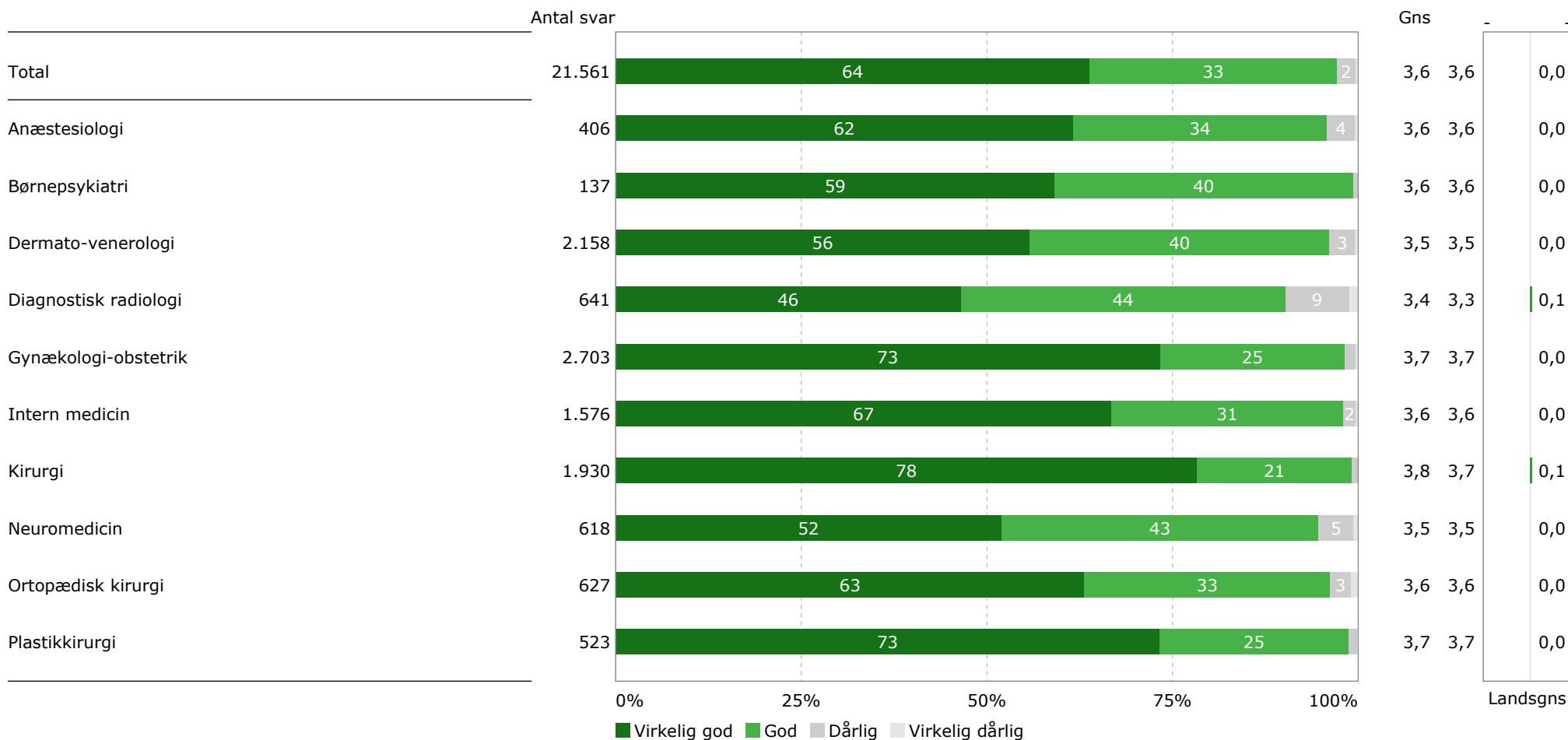


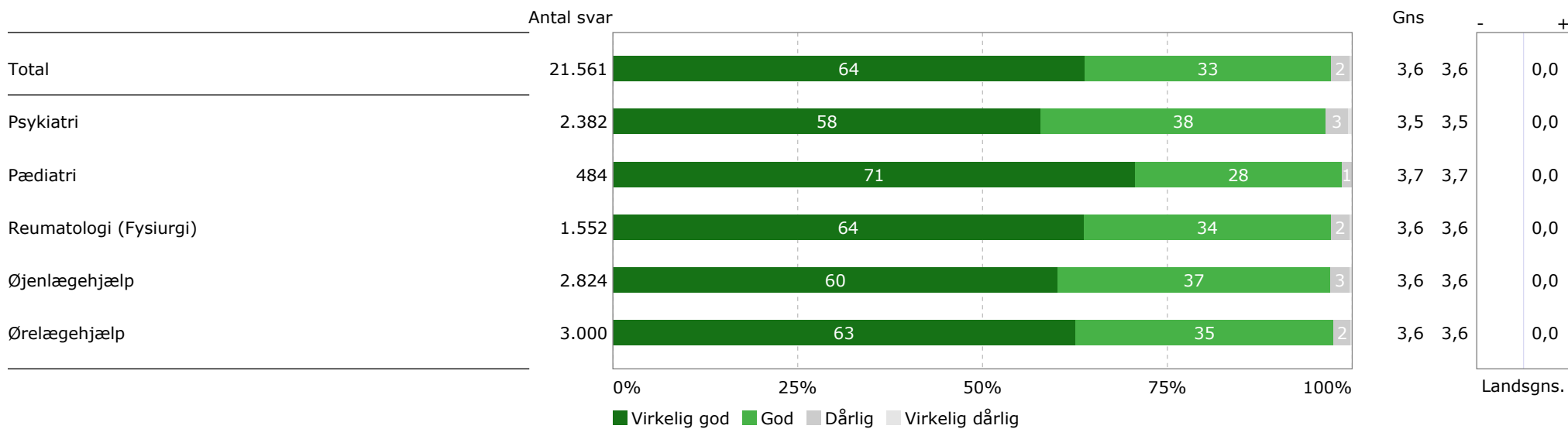
15c. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du følte dig velinformeret?



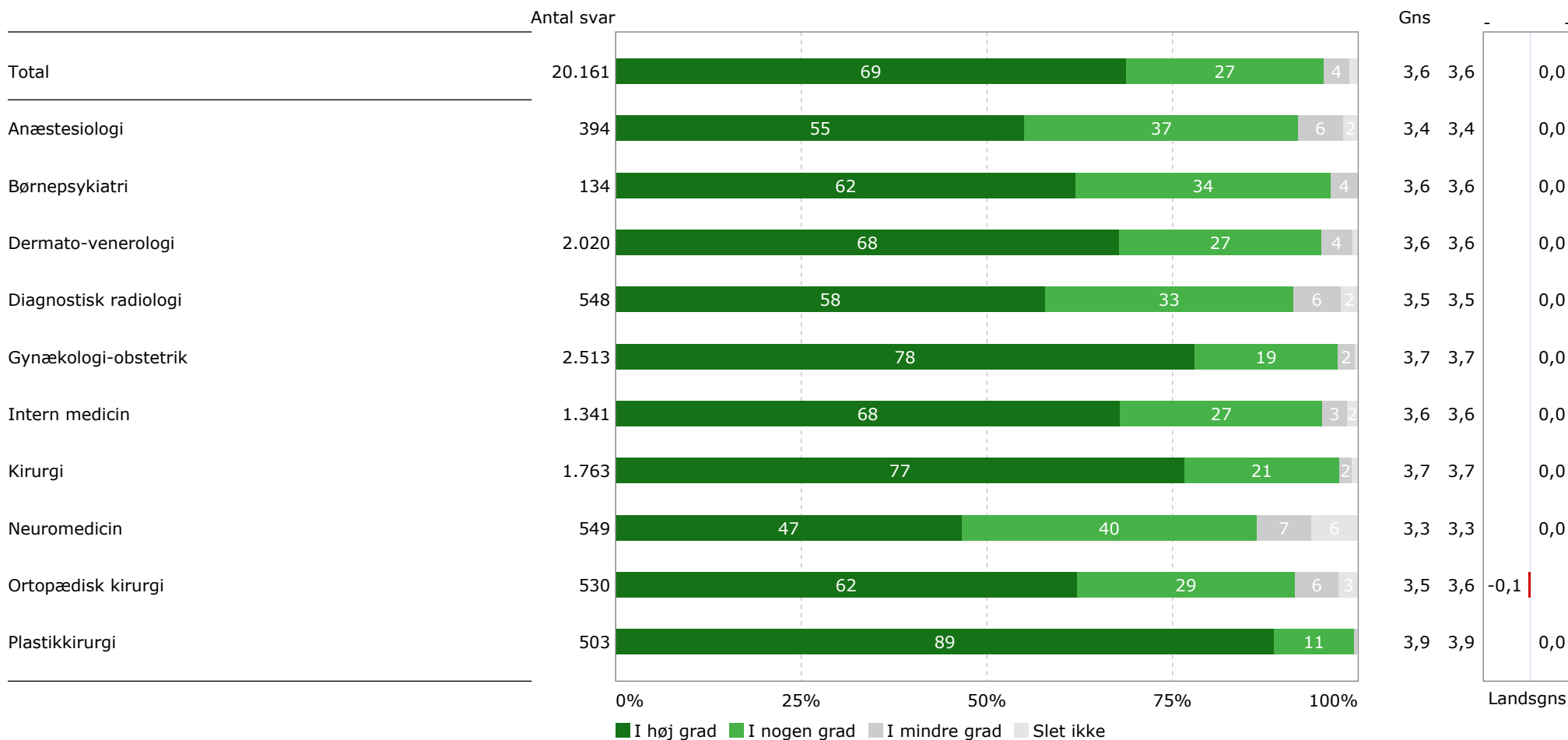


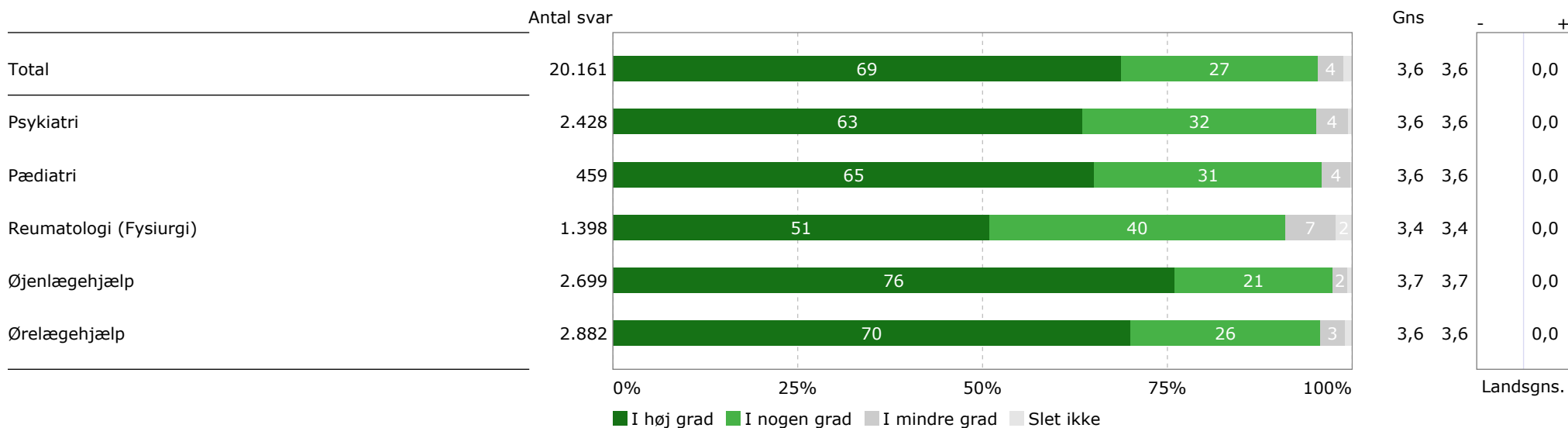
15d. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger?





16. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?

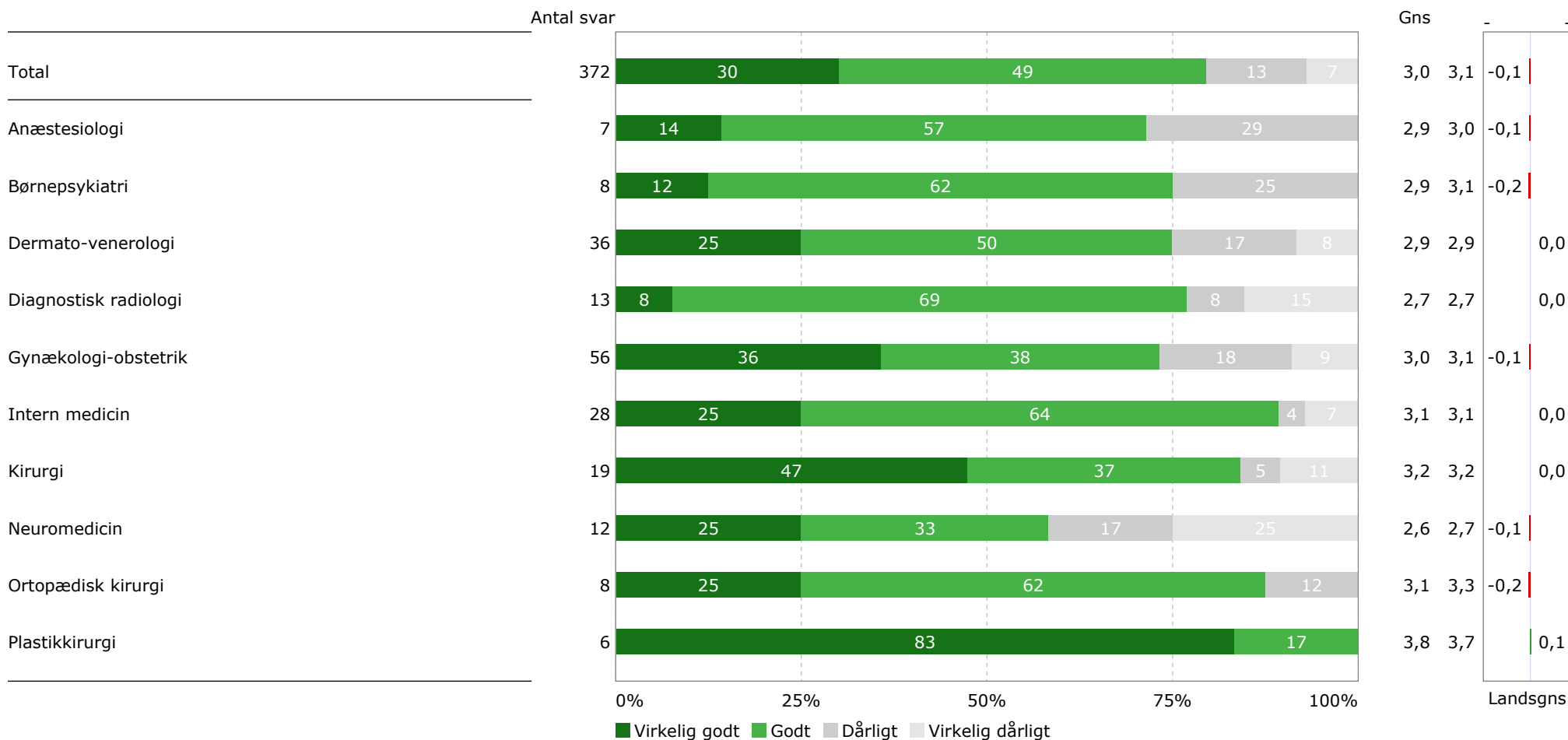




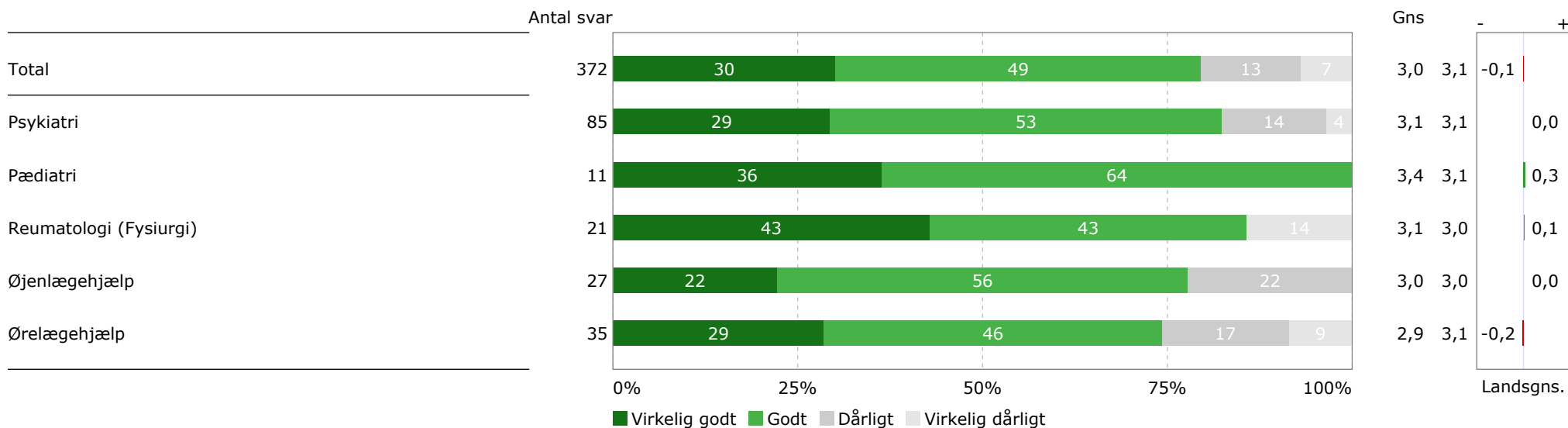
18. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i klinikken?

Speciale, Region Hovedstaden	Anæ.	Børne psyk.	Derm. -ven.	Diag. radio.	Gyn.- obs.	Int. med.	Kir.	Neu. med.	Orto. kir.	Plast. kir.	Psyk.	Pæd.	Reu.	Øje.	Øre.	Total
Ja	1,7	6,2	2,1	1,8	2,5	2,4	1,4	2,6	2,1	1,7	4,0	2,7	1,9	1,3	1,6	2,1
Nej	98,3	93,8	97,9	98,2	97,5	97,6	98,6	97,4	97,9	98,3	96,0	97,3	98,1	98,7	98,4	97,9

19. Hvordan synes du, der blev taget hånd om fejlen/fejlene, efter at de blev opdaget?



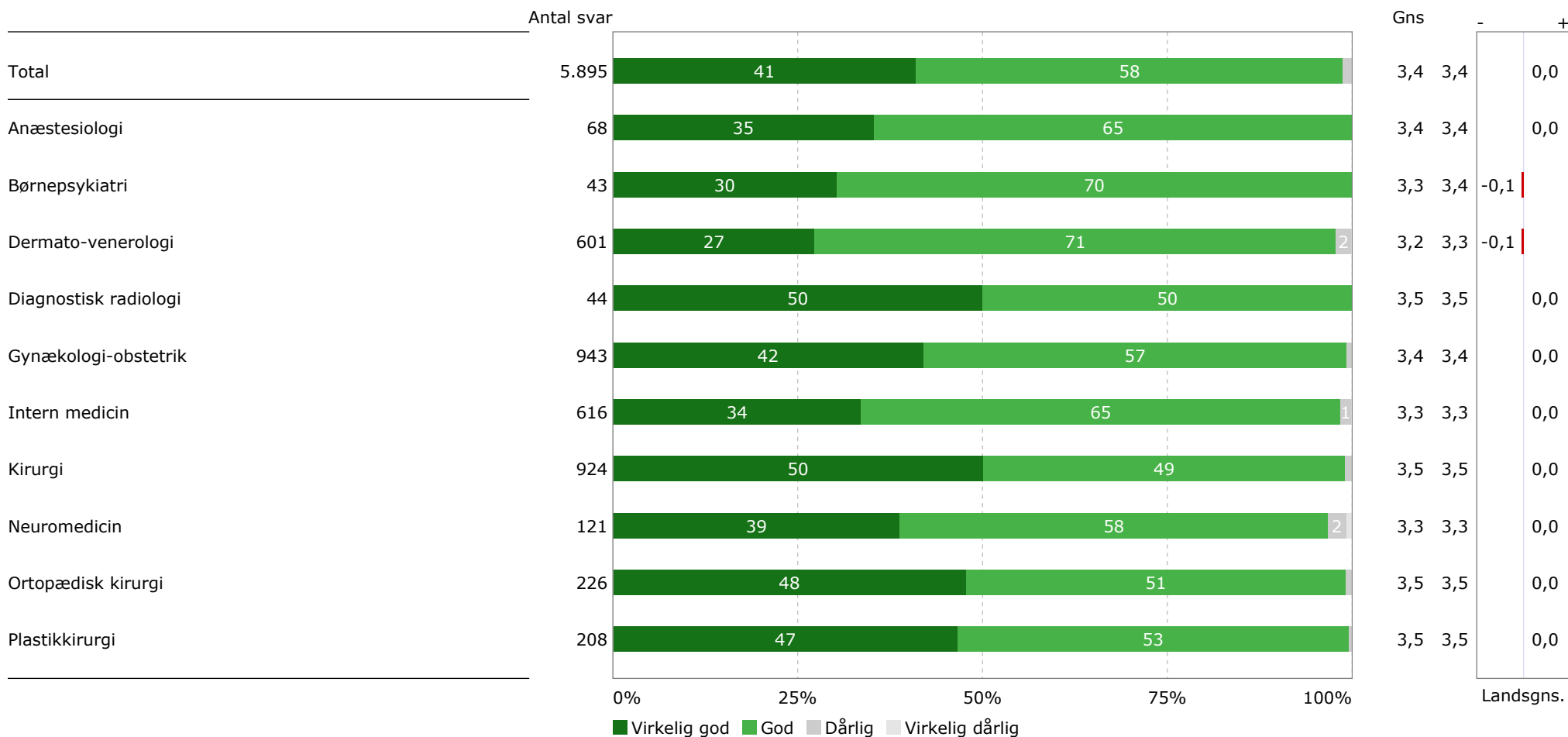


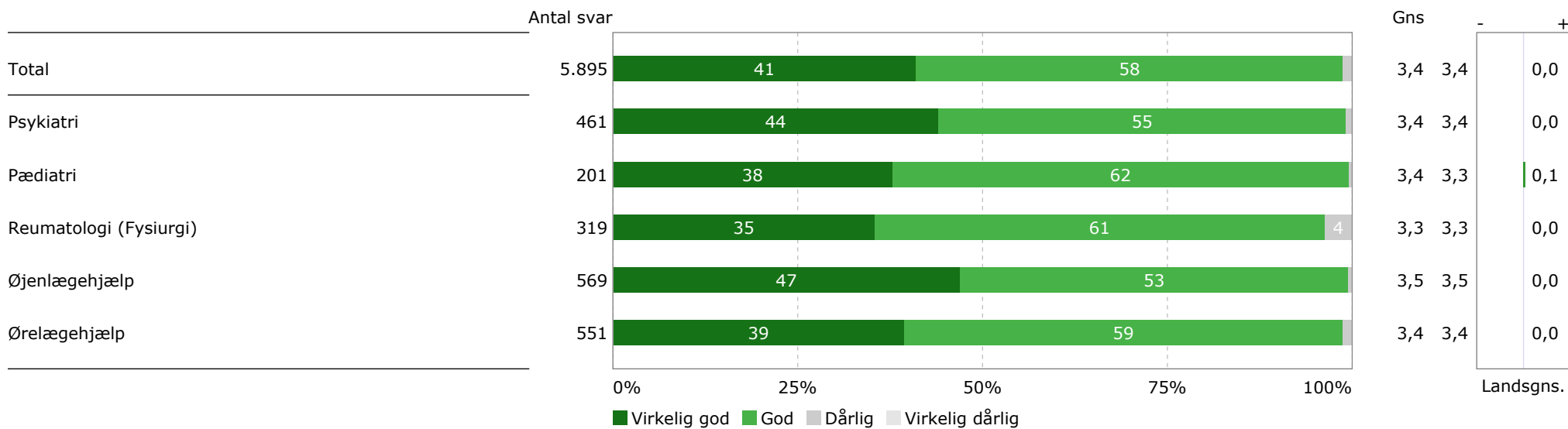


21. Modtog du i forbindelse med dit/dine besøg i klinikken skriftlig information om din sygdom og/eller behandling?

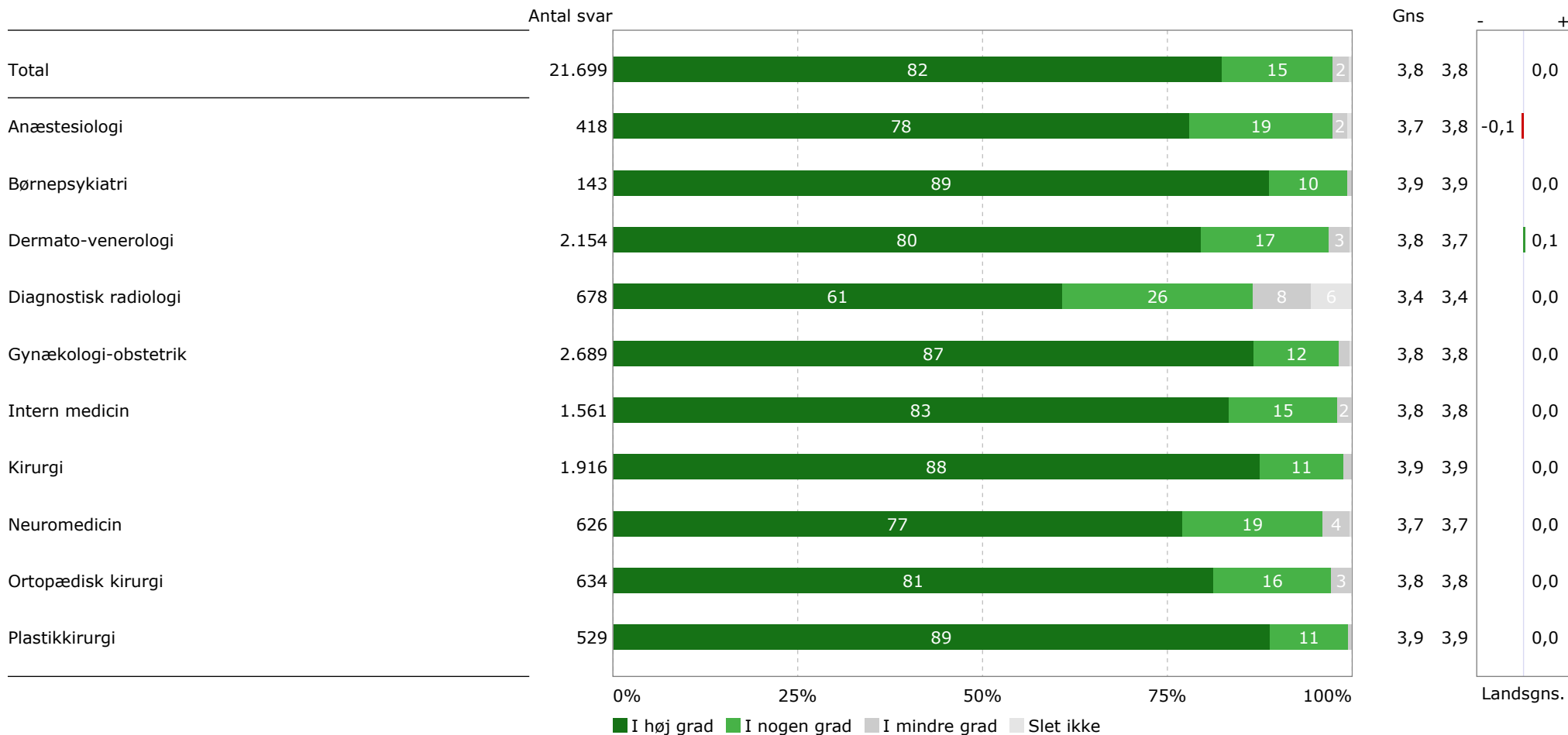
Speciale, Region Hovedstaden	Anæ.	Børne psyk.	Derm. -ven.	Diag. radio.	Gyn.- obs.	Int. med.	Kir.	Neu. med.	Orto. kir.	Plast. kir.	Psyk.	Pæd.	Reu.	Øje.	Øre.	Total
Ja	18,1	30,6	29,8	7,5	37,9	42,4	50,7	22,3	37,9	41,7	20,4	42,7	23,3	22,8	19,6	29,2
Nej, men jeg ville gerne have haft det	24,0	16,3	15,7	26,5	10,3	12,5	9,8	26,2	15,4	8,6	16,9	9,1	20,9	15,8	14,7	15,2
Nej, og jeg havde ikke behov for det	57,9	53,1	54,5	66,0	51,8	45,1	39,5	51,5	46,7	49,7	62,8	48,2	55,7	61,4	65,7	55,6

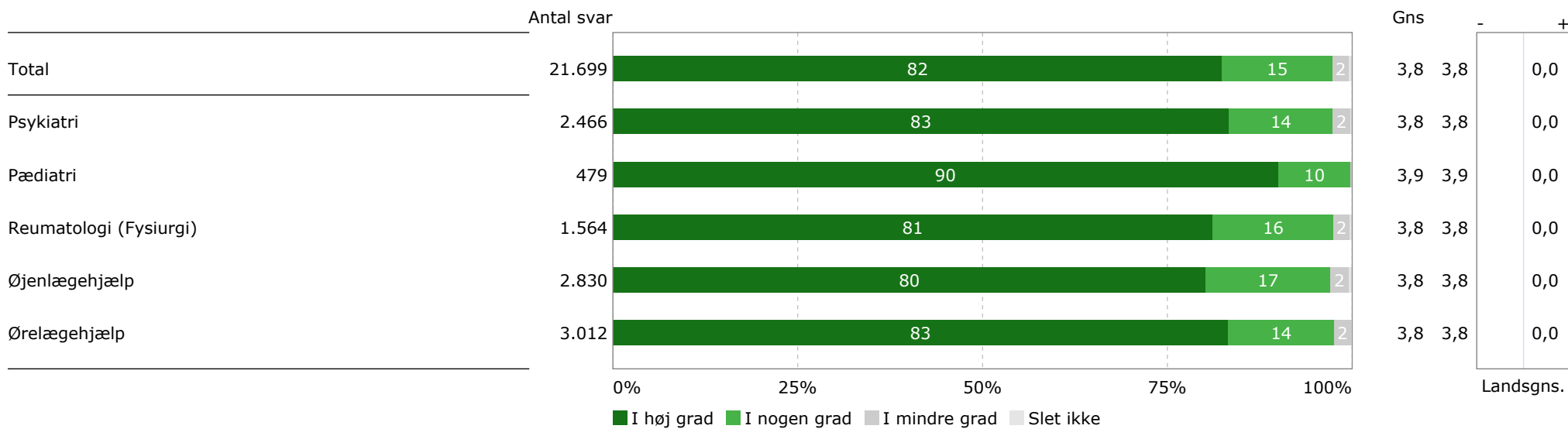
22. Hvordan oplevede du den skriftlige information, som du fik i klinikken?





23. I hvilken grad fik du mulighed for at stille de spørgsmål, som du havde behov for?

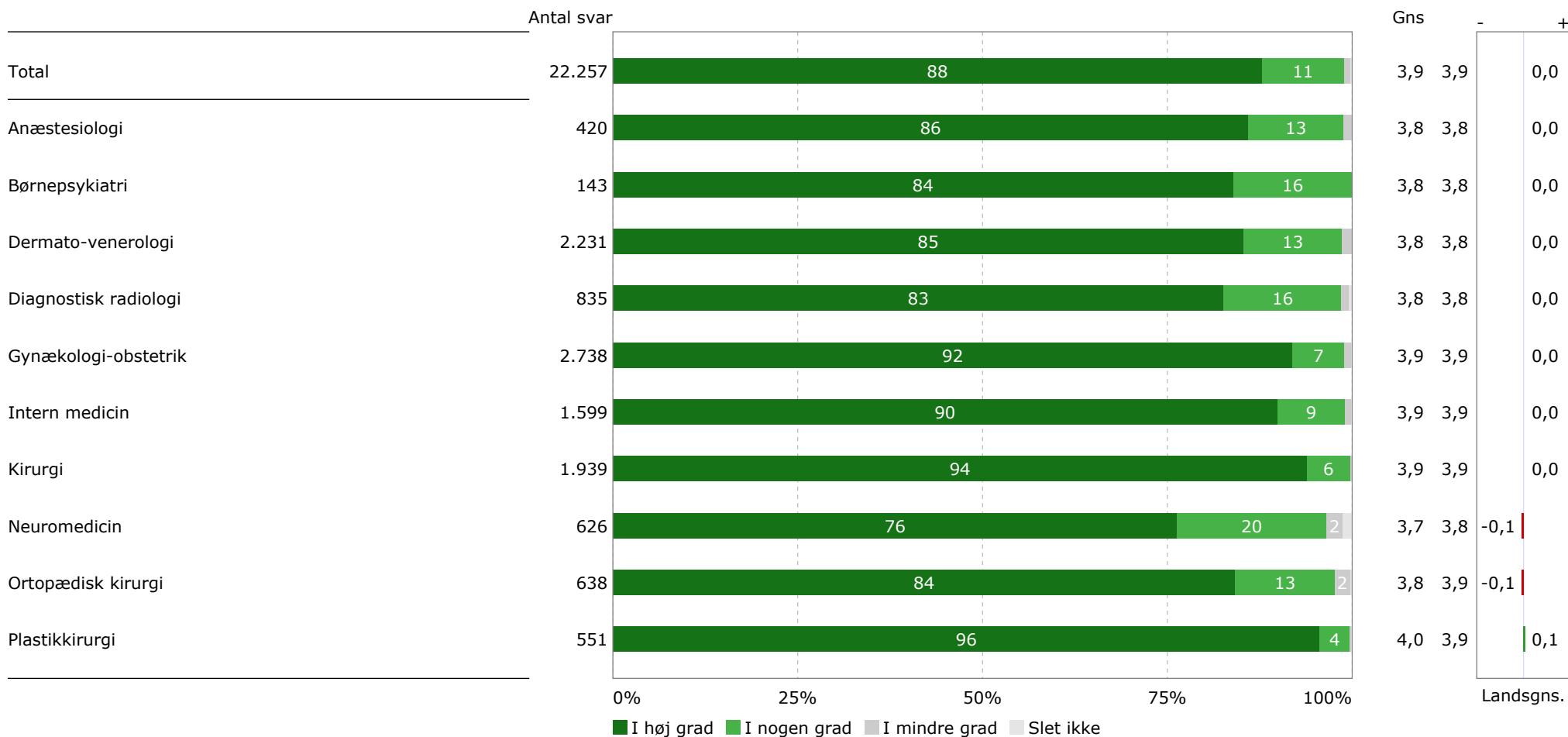




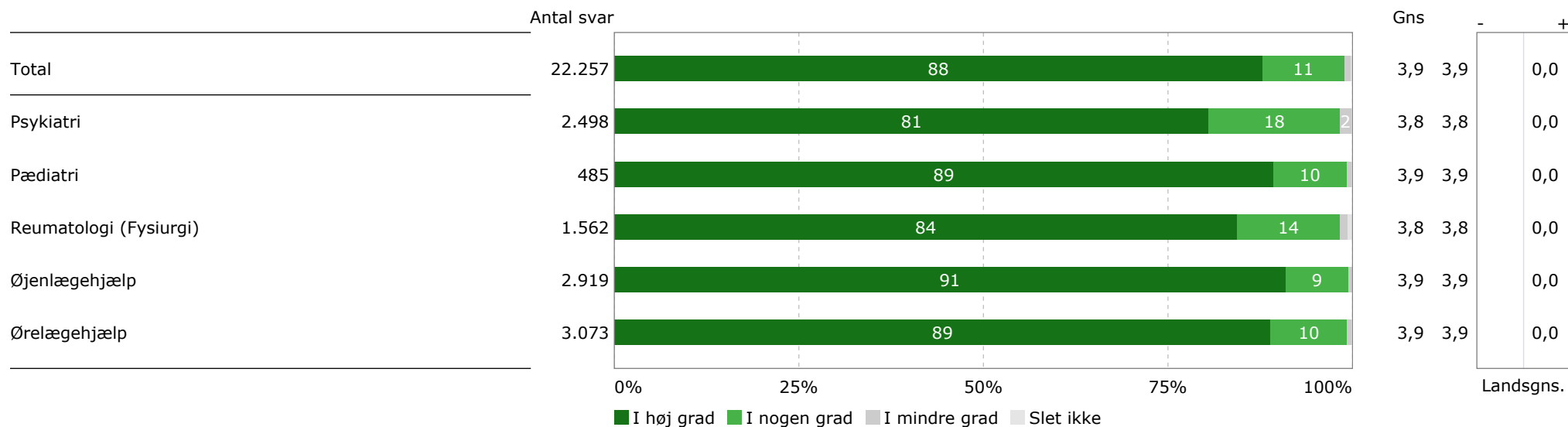
24. Var du i tvivl om noget vedrørende den medicin (eller recept), som du fik med fra speciallægen?

Speciale, Region Hovedstaden	Anæ.	Børne psyk.	Derm. -ven.	Diag. radio.	Gyn.- obs.	Int. med.	Kir.	Neu. med.	Orto. kir.	Plast. kir.	Psyk.	Pæd.	Reu.	Øje.	Øre.	Total
Ja	2,1	0,7	2,4	0,5	3,1	2,8	1,7	3,5	1,7	0,0	5,2	2,3	1,5	1,4	1,9	2,4
Nej	31,8	56,9	51,5	8,5	48,8	63,8	51,7	48,2	36,8	19,8	84,5	61,3	41,1	47,7	48,4	51,2
Jeg fik ikke medicin eller recept med fra speciallægen	66,1	42,4	46,2	91,0	48,1	33,4	46,7	48,2	61,5	80,2	10,3	36,4	57,3	50,8	49,7	46,4

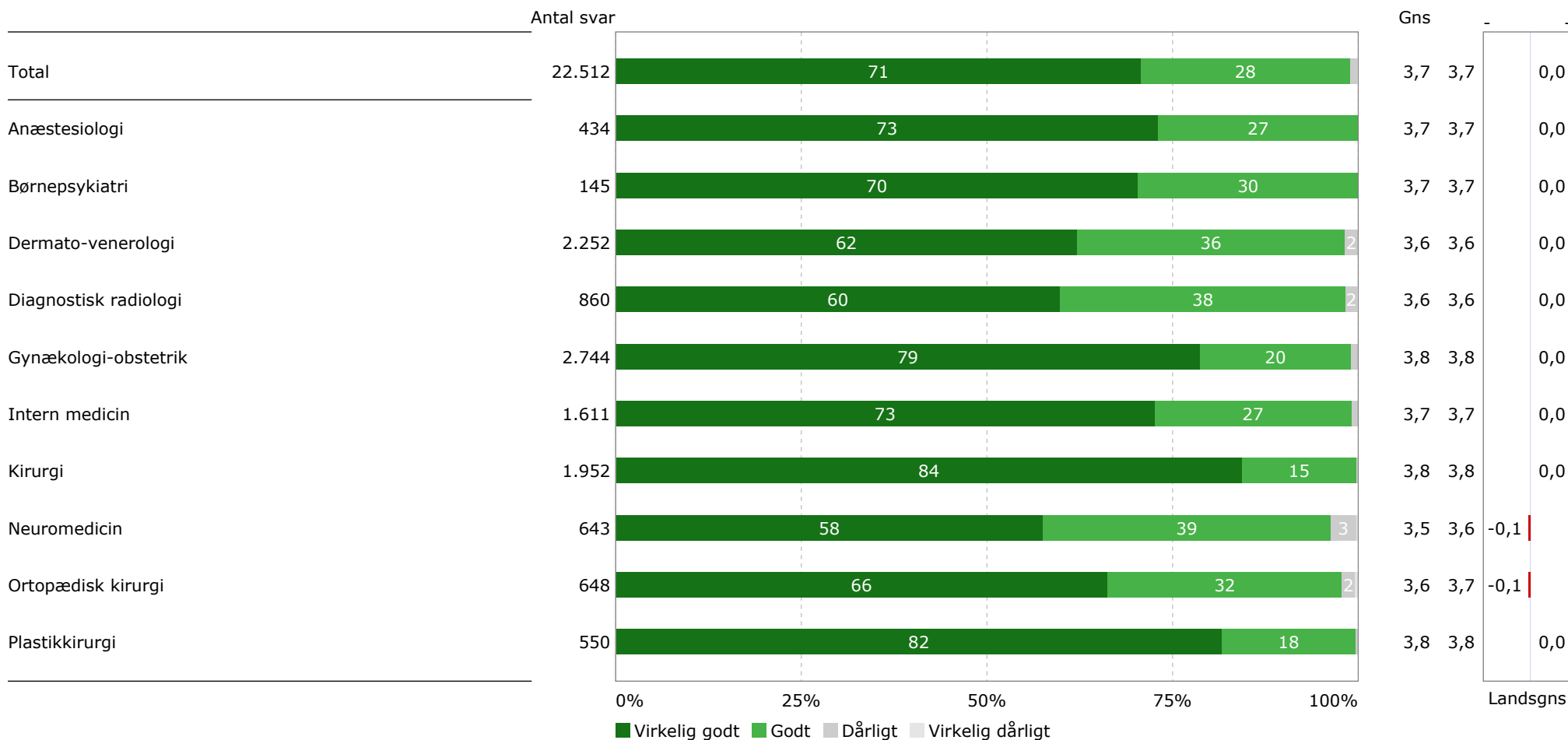
26. Har du tillid til, at du har fået den rette behandling i klinikken?

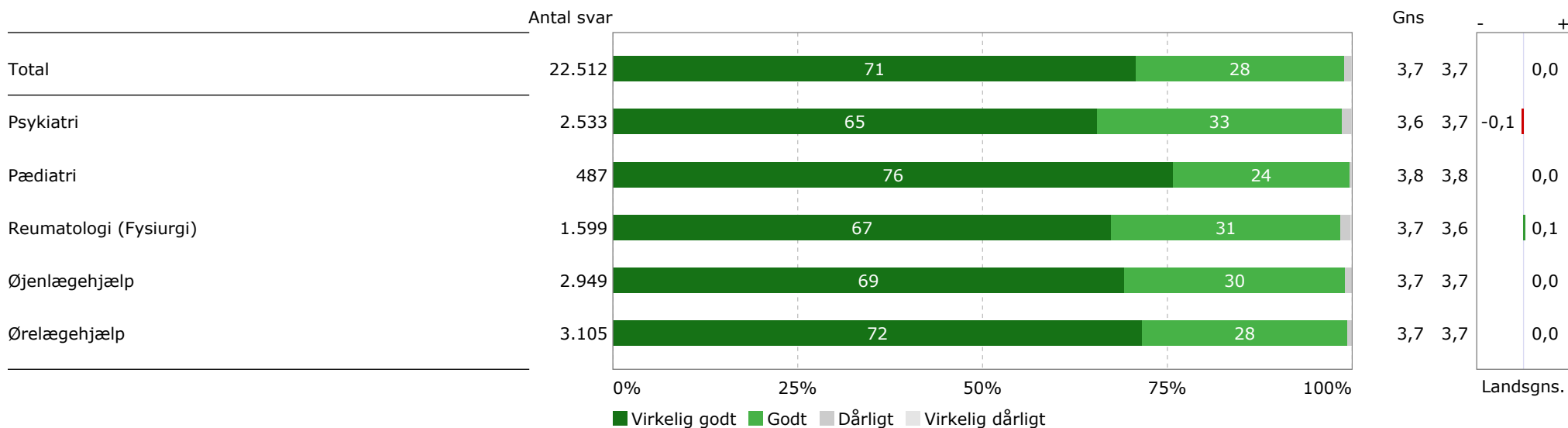




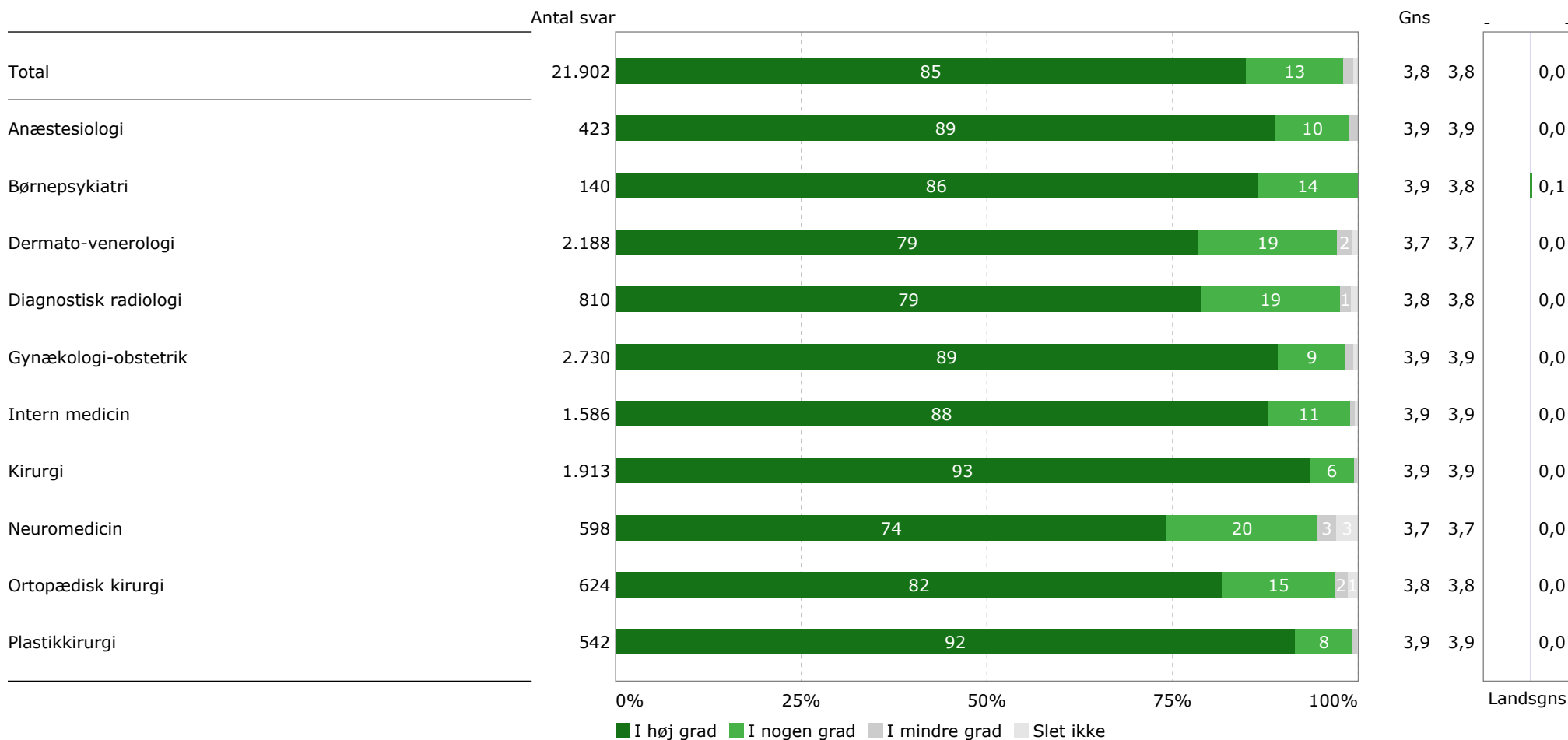


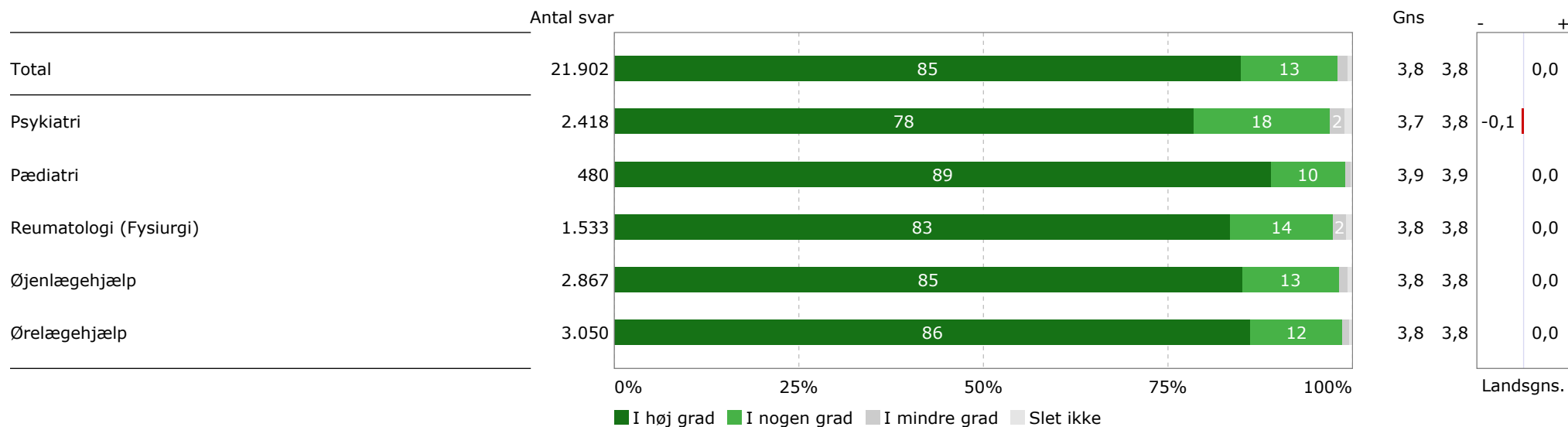
27. Hvad er dit samlede indtryk af dit besøg i klinikken?





28. I hvilken grad vil du anbefale klinikken til andre?





31. Er du

Speciale, Region Hovedstaden	Anæ.	Børne psyk.	Derm.-ven.	Diag. radio.	Gyn.-obs.	Int. med.	Kir.	Neu. med.	Orto. kir.	Plast. kir.	Psyk.	Pæd.	Reu.	Øje.	Øre.	Total
Mand	27,9	42,6	38,7	33,1	0,3	41,1	41,5	40,0	36,0	38,8	32,5	35,1	31,0	36,6	39,0	32,4
Kvinde	72,1	57,4	61,3	66,9	99,7	58,9	58,5	60,0	64,0	61,2	67,5	64,9	69,0	63,4	61,0	67,6

32. Hvor gammel er du?

Speciale, Region Hovedstaden	Anæ.	Børne psyk.	Derm.-ven.	Diag. radio.	Gyn.-obs.	Int. med.	Kir.	Neu. med.	Orto. kir.	Plast. kir.	Psyk.	Pæd.	Reu.	Øje.	Øre.	Total
Under 18 år	0,5	51,0	4,4	0,8	0,5	1,9	0,5	0,5	7,4	4,2	0,1	55,9	0,4	1,8	11,0	4,3
18 - 29 år	1,6	18,2	9,3	7,1	16,3	11,5	7,8	8,5	8,3	11,0	12,9	4,2	3,4	1,3	6,2	8,4
30 - 44 år	13,1	16,8	16,0	16,6	36,5	15,3	19,6	12,7	13,4	21,6	26,9	31,9	10,1	5,0	20,6	19,1
45 - 59 år	29,7	13,3	22,4	31,4	24,9	20,7	28,4	22,8	26,4	26,9	34,6	7,9	25,9	15,0	20,3	23,8
60 år eller derover	55,1	0,7	48,0	44,1	21,7	50,6	43,8	55,5	44,5	36,3	25,5	0,0	60,2	76,9	41,9	44,4

33. Skemaet er udfyldt af

Speciale, Region Hovedstaden	Anæ.	Børne psyk.	Derm.-ven.	Diag. radio.	Gyn.-obs.	Int. med.	Kir.	Neu. med.	Orto. kir.	Plast. kir.	Psyk.	Pæd.	Reu.	Øje.	Øre.	Total
Patient	97,7	16,6	93,2	96,9	97,9	96,4	97,1	89,9	89,1	94,7	94,5	3,9	96,6	94,7	75,7	90,1
Pårørende	0,2	52,4	3,5	1,7	0,3	0,4	0,6	1,4	6,1	1,3	0,5	78,6	0,4	2,3	18,3	5,7
Patient og pårørende	2,1	31,0	3,3	1,4	1,9	3,2	2,2	8,7	4,8	4,0	4,9	17,6	3,0	3,0	6,0	4,1

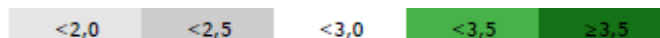
## Sådan læses krydstabellerne

Yderst til venstre vises spørgsmålsformuleringerne.

Det er kun tilfredshedsspørgsmål der vises i krydstabellerne, dvs. spørgsmål som har en gennemsnitsscore. Et spørgsmål vises kun såfremt der er minimum 5 svar.

I kolonnerne vises gennemsnitsscoren for de enkelte tilfredshedsspørgsmål opdelt på baggrundsvariable. Den maksimale score er 4, og den minimale er 1. Alle spørgsmål vender således at 4 altid er positivt.

Alder inddelt i intervaller	18 - 29 år	30 - 44 år	45 - 59 år	60 år eller derover	Total
4. Hvordan oplevede du muligheden for kontakt til klinikken, da du skulle bestille tid?	3,2	3,2	3,3	3,5	3,3
7. Hvordan oplevede du modtagelsen i klinikken?	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8
8. Hvad er dit indtryk af klinikkens lokaler (venteværelse, behandlingsrum, toilet mv.)?	3,5	3,3	3,6	3,6	3,5
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til... a) ...at undersøge dig?	3,8	3,5	3,6	3,8	3,6
15. Hvor god eller dårlig oplevede du, at speciallægen/klinikpersonalet var til... b) ...at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen?	3,8	3,7	3,7	3,8	3,7



Under tabellen vises de intervaller der er farvet efter. En score på 3,5 eller derover vil således være mørkegrøn, under 3,5 men over 3 vil være lysegrøn osv.

Opdelingen vises kun, såfremt der indgår mindst 5 besvarelser i en gruppe. Grupper med under 5 besvarelser samles i en gruppe, "Øvrige". Er der kun én gruppe med under 5 svar, lægges denne sammen med den af de øvrige grupper, som har færrest svar.

Yderst til højre vises praksissens samlede score på de enkelte spørgsmål. Dette tillader sammenligning mellem de enkelte grupper og praksissens samlede resultat.

Region	Reg H	Reg M	Reg N	Reg Sj	Reg Syd	Total
4. Hvordan oplevede du muligheden for kontakt til klinikken, da du skulle bestille tid?	3,4	3,3	3,4	3,4	3,4	3,4
7. Hvordan oplevede du modtagelsen i klinikken?	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6
8. Hvad er dit indtryk af klinikkens lokaler (venteværelse, behandlingsrum, toilet mv.)?	3,3	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4
a)...at undersøge dig?	3,7	3,6	3,7	3,6	3,6	3,6
b)...at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen?	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6
c)...at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du følte dig velinformeret?	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6
d)...at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger?	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6
16. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6	3,6
19. Hvordan synes du, der blev taget hånd om fejlen/fejlene, efter at de blev opdaget?	3,0	3,1	3,2	2,9	3,2	3,1
22. Hvordan oplevede du den skriftlige information, som du fik i klinikken?	3,4	3,3	3,4	3,4	3,4	3,4
23. I hvilken grad fik du mulighed for at stille de spørgsmål, som du havde behov for?	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8
26. Har du tillid til, at du har fået den rette behandling i klinikken?	3,9	3,8	3,9	3,9	3,9	3,9
27. Hvad er dit samlede indtryk af dit besøg i klinikken?	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7
28. I hvilken grad vil du anbefale klinikken til andre?	3,8	3,8	3,9	3,8	3,8	3,8

<2,0

<2,5

<3,0

<3,5

≥3,5



Køn	Mand	Kvinde	Total
4. Hvordan oplevede du muligheden for kontakt til klinikken, da du skulle bestille tid?	3,4	3,4	3,4
7. Hvordan oplevede du modtagelsen i klinikken?	3,5	3,6	3,6
8. Hvad er dit indtryk af klinikkens lokaler (venteværelse, behandlingsrum, toilet mv.)?	3,3	3,4	3,3
a)...at undersøge dig?	3,6	3,7	3,7
b)...at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen?	3,6	3,6	3,6
c)...at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du følte dig velinformeret?	3,6	3,6	3,6
d)...at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger?	3,6	3,6	3,6
16. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?	3,6	3,6	3,6
19. Hvordan synes du, der blev taget hånd om fejlen/fejlene, efter at de blev opdaget?	3,0	3,1	3,0
22. Hvordan oplevede du den skriftlige information, som du fik i klinikken?	3,4	3,4	3,4
23. I hvilken grad fik du mulighed for at stille de spørgsmål, som du havde behov for?	3,8	3,8	3,8
26. Har du tillid til, at du har fået den rette behandling i klinikken?	3,9	3,9	3,9
27. Hvad er dit samlede indtryk af dit besøg i klinikken?	3,7	3,7	3,7
28. I hvilken grad vil du anbefale klinikken til andre?	3,8	3,8	3,8
6. Hvordan vurderer du ventetiden på at få en tid i klinikken?	3,8	3,8	3,8
11. Hvordan vurderer du ventetiden, fra den aftalte mødetid til du blev kaldt ind?	3,8	3,7	3,8

<2,0

<2,5

<3,0

<3,5

≥3,5

Alder	Under 18 år	18 - 29 år	30 - 44 år	45 - 59 år	60 år eller derover	Total
4. Hvordan oplevede du muligheden for kontakt til klinikken, da du skulle bestille tid?	3,3	3,3	3,3	3,4	3,5	3,4
7. Hvordan oplevede du modtagelsen i klinikken?	3,5	3,5	3,5	3,5	3,6	3,6
8. Hvad er dit indtryk af klinikkens lokaler (venteværelse, behandlingsrum, toilet mv.)?	3,3	3,4	3,3	3,3	3,4	3,3
a)...at undersøge dig?	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7	3,7
b)...at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen?	3,6	3,6	3,6	3,6	3,7	3,6
c)...at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du følte dig velinformeret?	3,6	3,5	3,6	3,6	3,7	3,6
d)...at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger?	3,5	3,5	3,6	3,6	3,6	3,6
16. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?	3,7	3,6	3,6	3,6	3,7	3,6
19. Hvordan synes du, der blev taget hånd om fejlen/fejlene, efter at de blev opdaget?	3,1	2,9	2,9	3,1	3,1	3,0
22. Hvordan oplevede du den skriftlige information, som du fik i klinikken?	3,3	3,3	3,3	3,4	3,5	3,4
23. I hvilken grad fik du mulighed for at stille de spørgsmål, som du havde behov for?	3,8	3,7	3,8	3,8	3,8	3,8
26. Har du tillid til, at du har fået den rette behandling i klinikken?	3,9	3,8	3,8	3,8	3,9	3,9
27. Hvad er dit samlede indtryk af dit besøg i klinikken?	3,7	3,6	3,7	3,7	3,7	3,7
28. I hvilken grad vil du anbefale klinikken til andre?	3,8	3,7	3,8	3,8	3,9	3,8
6. Hvordan vurderer du ventetiden på at få en tid i klinikken?	3,8	3,7	3,7	3,7	3,8	3,8
11. Hvordan vurderer du ventetiden, fra den aftalte mødetid til du blev kaldt ind?	3,7	3,7	3,7	3,7	3,8	3,8

<2,0

<2,5

<3,0

<3,5

≥3,5

Udfylder (patient/pårørende/fællesskab)	Patient	Pårørende	Patient og pårørende	Total
4. Hvordan oplevede du muligheden for kontakt til klinikken, da du skulle bestille tid?	3,4	3,3	3,4	3,4
7. Hvordan oplevede du modtagelsen i klinikken?	3,6	3,5	3,6	3,6
8. Hvad er dit indtryk af klinikkens lokaler (venteværelse, behandlingsrum, toilet mv.)?	3,3	3,3	3,4	3,3
a)...at undersøge dig?	3,7	3,6	3,6	3,7
b)...at få dig til at føle, at der var tid til dig under konsultationen?	3,6	3,6	3,6	3,6
c)...at tale med dig om dine symptomer og din sygdom, så du følte dig velinformeret?	3,6	3,6	3,6	3,6
d)...at forklare formålet med undersøgelser og behandlinger?	3,6	3,5	3,6	3,6
16. I hvilken grad oplever du, at dit/dine besøg hos speciallægen har hjulpet dig?	3,6	3,7	3,6	3,6
19. Hvordan synes du, der blev taget hånd om fejlen/fejlene, efter at de blev opdaget?	3,0	3,1	2,6	3,0
22. Hvordan oplevede du den skriftlige information, som du fik i klinikken?	3,4	3,3	3,4	3,4
23. I hvilken grad fik du mulighed for at stille de spørgsmål, som du havde behov for?	3,8	3,8	3,8	3,8
26. Har du tillid til, at du har fået den rette behandling i klinikken?	3,9	3,9	3,8	3,9
27. Hvad er dit samlede indtryk af dit besøg i klinikken?	3,7	3,7	3,7	3,7
28. I hvilken grad vil du anbefale klinikken til andre?	3,8	3,8	3,8	3,8
6. Hvordan vurderer du ventetiden på at få en tid i klinikken?	3,8	3,8	3,7	3,8
11. Hvordan vurderer du ventetiden, fra den aftalte mødetid til du blev kaldt ind?	3,8	3,7	3,8	3,8

<2,0

<2,5

<3,0

<3,5

≥3,5