



**KVIS**

KVALITETSUDVIKLING I  
SPECIALLÆGEPRAKSIS



PILOTUNDERSØGELSE AF PATIENTOPLEVET  
KVALITET I SPECIALLÆGEPRAKSIS - 2009

# Hvordan oplever patienterne din praksis?

SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE  
BLANDT DINE PATIENTER

DANSKE  
REGIONER



**FAS**

**Center for Kvalitetsudvikling,**  
Region Midtjylland  
på vegne af KVIS:  
Danske Regioner og  
Foreningen af Speciallæger



**KVIS**

KVALITETSUDVIKLING I  
SPECIALLÆGEPRAKSIS



PILOTUNDERSØGELSE AF PATIENTOPLEVET  
KVALITET I SPECIALLÆGEPRAKSIS – 2009

# Hvordan oplever patienterne din praksis?

SPØRGESKEMAUNDERSØGELSE  
BLANDT DINE PATIENTER

DANSKE  
REGIONER



**FAS**

Center for Kvalitetsudvikling,  
Region Midtjylland  
på vegne af KVIS:  
Danske Regioner og  
Foreningen af Speciallæger





**Denne rapport er udarbejdet til**

**Speciallæge Jørgen Nørrelykke Nissen**

### **Hvordan oplever patienterne din praksis?**

Pilotundersøgelse af patientoplevelen kvalitet i speciallægepraksis – 2009

Spørgeskemaundersøgelse blandt dine patienter - 2009

Konceptet er udviklet af  
Center for Kvalitetsudvikling  
Olof Palmes Allé 15  
8200 Århus N

Rapporten er udarbejdet af Center for Kvalitetsudvikling på vegne af KVIS: Danske Regioner og Foreningen af Speciallæger

© Center for Kvalitetsudvikling

Juni 2009

# Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Indledning</b> .....	<b>3</b>
1.1	Baggrund .....	3
1.2	Formål .....	4
1.3	Rapportens opbygning.....	4
<b>2</b>	<b>Grundlaget for dine resultater</b> .....	<b>5</b>
2.1	Dine patienters svarprocent.....	5
2.2	Temaer i spørgeskemaet.....	6
<b>3</b>	<b>Dine resultater - et hurtigt overblik</b> .....	<b>7</b>
3.1	Dine resultater set i forhold til de øvrige speciallæger .....	7
<b>4</b>	<b>Læsevejledning</b> .....	<b>10</b>
4.1	Sådan læser du dine resultater .....	10
<b>5</b>	<b>Resultater i undersøgelsen</b> .....	<b>13</b>
5.1	Samlet indtryk .....	13
5.2	Den gennemsnitlige andel tilfredse på temaerne i undersøgelsen .....	16
5.3	Ventetid.....	17
5.4	Speciallægen og personalet .....	19
5.5	Undersøgelse og behandling.....	22
5.6	Information .....	25
5.7	Tidsbestilling og kontakt med klinikken .....	28
5.8	Adgangsforhold og lokaler .....	30
<b>6</b>	<b>Hvor ligger dit forbedringspotentiale?</b> .....	<b>32</b>
	Bilag 1 Udsendt materiale .....	36
	Bilag 2 Organisering af pilotprojektet .....	42
	Bilag 3 Undersøgelsesmetoden .....	43
	Bilag 4 Den statistiske databehandling.....	46
	Bilag 5 Frekvens- og krydstabeller med dine patienternes baggrundskarakteristika.....	48
	Bilag 6 Kommentarsamling .....	74





# 1 Indledning

## 1.1 Baggrund

Foreningen af Speciallæger og Danske Regioner har igangsat projektet "Kvalitetsudvikling i speciallægepraksis" (KVIS), med henblik på at udvikle en sammenhængende kvalitetsmodel for at arbejde målrettet med kvalitetsudvikling i speciallægepraksis. KVIS afprøver og implementerer metoder til udvikling af patientoplevet kvalitet, organisatorisk kvalitet og faglig kvalitet. Et af delprojekterne har til formål at gennemføre en pilotundersøgelse, som måler den patientoplevede kvalitet i speciallægepraksis. Delprojektet blev sendt i udbud, hvor Center for Kvalitetsudvikling blev valgt til opgaven. I pilotundersøgelsen er der uarbejdet to typer rapporter: en individuel rapport til hver af de deltagende speciallæger og en samlet landsrapport.

Andre områder inden for sundhedsvæsenet gennemfører lignende undersøgelser af patienternes tilfredshed ud fra ønsket om at skabe kvalitetsforbedringer. F.eks. er der lavet undersøgelser af patienters oplevelser i almen praksis (DANPEP) og på sygehusambulatorier i blandt andet Region Hovedstaden og Region Midtjylland. Patienterne i disse undersøgelser har visse lighedspunkter med patienterne i denne pilotundersøgelse. Det kan være fristende at sammenligne forskellige spørgsmål, som indgår i flere undersøgelser, men mange forhold har indflydelse på patienternes svar, hvilket gør det vanskeligt at sammenligne på tværs af de forskellige undersøgelser.

Denne rapport er din individuelle rapport, hvor du og din speciallægepraksis er blevet vurderet af dine patienter inden for en række temaer, som patienter generelt finder centrale for kvaliteten af deres undersøgelse/behandling. Rapporten repræsenterer på denne måde ét billede af kvaliteten – et vigtigt billede, men ikke det eneste. I den sammenhæng er det vigtigt at huske på, at den patientoplevede kvalitet kun er ét perspektiv, og at der er andre hensyn at tage ved tilrettelæggelsen af arbejdet. Det er ikke tilstrækkeligt at starte ved patienternes besvarelse af det første spørgsmål i spørgeskemaet og stille sig selv spørgsmålet: Er det godt nok? Hvordan gør vi det bedre? Opgaven er ikke helt så enkel, for der er jo også andre hensyn at tage. Hvordan ser kvaliteten ud set i et lægefagligt perspektiv? Får vi opdateret vores viden? Er vi gode nok til at bruge den? Og hvordan med det økonomiske og det organisatoriske perspektiv? Hvordan fungerer arbejdstilrettelæggelsen – prioriteringen af tiden? Forvalter vi Sygesikringens ressourcer på den bedste måde? De tiltag speciallægen vælger at gennemføre i sin praksis, skal derfor tilrettelægges under hensyntagen til de andre ovenfor nævnte perspektiver på praksis' kvalitet. Hvad man derfor vælger at gøre i sin praksis, vil altid blive et resultat af en prioritering på baggrund af individuelle forhold.

Endelig er det vigtigt at huske, at spørgeskemaundersøgelsen afspejler en forenklet vurdering af patienternes egentlige opfattelse af kvaliteten. Spørg dig selv, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med dine kolleger – eller spørg dine patienter! Nogle af svarene finder du måske i dine patienters kommentarer, som er gengivet i bilag 6.

## **1.2 Formål**

Pilotundersøgelsen har til formål at udvikle og afprøve en metode til måling af patientoplevet kvalitet i speciallægepraksis. Undersøgelsen bidrager til at synliggøre områder, som har forbedringspotentialer hos speciallægerne.

Denne rapport bygger på resultaterne af en spørgeskemaundersøgelse blandt patienter i din praksis. Det er hensigten, at du kan benytte undersøgelsens resultater som et redskab til at arbejde med at identificere og forbedre patienternes oplevelser.

Landsrapporten giver en tilbagemelding på resultaterne på lands-, regions- og specialniveau og kan findes på Danske Regioners hjemmeside på [www.Regioner.dk/Sundhed/Kvalitet](http://www.Regioner.dk/Sundhed/Kvalitet) og Forskning/KVIS - Kvalitetsudvikling i speciallægepraksis og hos Lægeforeningen på [www.Laeger.dk/Praksis/FAPS/KVIS](http://www.Laeger.dk/Praksis/FAPS/KVIS) eller hos Projektsekretariatet på [cas@regioner.dk](mailto:cas@regioner.dk). Resultaterne i landsrapporten er udarbejdet på grundlag af aggregerede data fra speciallægerne med henblik på at få et overblik over regionale og nationale mønstre i patienttilfredsheden i speciallægepraksis. Det er således ikke muligt at identificere dine eller andre speciallægers resultater.

## **1.3 Rapportens opbygning**

Rapporten er inddelt i seks dele. Ovenfor er rapportens baggrund, formål og opbygning beskrevet. Rapportgrundlaget bliver gennemgået i *kapitel 2*, hvor blandt andet undersøgelsens omfang og svarprocent præsenteres og temaerne i spørgeskemaet introduceres. En oversigt i *kapitel 3* giver dig et overblik over, hvordan dine resultater placerer sig i forhold til resultaterne for andre speciallæger i undersøgelsen. Læsevejledningen i *kapitel 4* er en guide til at læse resultaterne i undersøgelsen. I de to sidste kapitler gennemgås resultaterne af pilotundersøgelsen. *Kapitel 5* viser patienternes samlede indtryk af din praksis og sammenligner dine patienters overordnede tilfredshed med dit speciale og for alle speciallæger på tværs af specialer. I kapitlet finder du også en oversigt over, hvilke temaer der i gennemsnit har en stor andel tilfredse patienter samt fordelingen af dine patienters svar på de øvrige spørgsmål i spørgeskemaet. *Kapitel 6* viser, hvilke forhold der betyder mest for dine patienters samlede indtryk. Dette sammenholdes med patienternes tilfredshed og giver på den måde et bud på, hvilke områder du med fordel kan fokusere på i arbejdet med at forbedre kvaliteten i din praksis.

I bilag 1 finder du både spørgeskema og følgebrev, som du udleverede til dine patienter, samt det oplysningsskema du modtog ved udleveringsperiodens start og som du har returneret med oplysninger om klinikken og dig selv. Hvorledes pilotundersøgelsen er organiseret er beskrevet i bilag 2. Derefter følger i bilag 3 en beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder inklusionskriterierne for patienterne i undersøgelsen, udvælgelsen af speciallæger til undersøgelsen og en beskrivelse af valideringen af spørgeskemaet. I bilag 4 er en gennemgang af de statistiske og metodiske valg, der er foretaget i rapporten. Derefter følger i bilag 5 frekvens- og krydstabeller med dine patienters baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder. Til sidst finder du i bilag 6 en kommentarsamling med dine patienters kommentarer opdelt efter temaerne i spørgeskemaet.

## 2 Grundlaget for dine resultater

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse blandt dine patienter. Patienterne er inkluderet i undersøgelsen ved, at spørgeskemaerne blev udleveret til på-hinanden-følgende patienter i din praksis.

Undersøgelsen blev gennemført i marts 2009. Du udleverede spørgeskemaer i perioden 11.3.2009 - 16.3.2009. Patienterne blev bedt om at tænke tilbage på de seneste seks måneder, når de besvarede spørgsmålene. I bilag 3 kan du finde en mere detaljeret gennemgang af undersøgelsesmetoden.

### 2.1 Dine patienters svarprocent

Du modtog 130 spørgeskemaer til udlevering blandt dine patienter. Du har oplyst, at du ved udleveringsperiodens ophør havde 0 overskydende skemaer.

Af de patienter, du udleverede spørgeskemaet til, har 86 indsendt deres besvarelse til Center for Kvalitetsudvikling. På baggrund af ovenstående er dine patienters svarprocent beregnet i tabel 1.

I tabel 5 i bilag 5 kan du se, hvordan dine patienter, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskaraktistika som eksempelvis køn, alder og uddannelse.

**Tabel 1. Oversigt over grundlaget for dine resultater**

Udleveringsperiode:	11.3.2009 - 16.3.2009
Skemaer udleveret:	130
Patienter:	86
Svarprocent:	66%
Læger i undersøgelsen inden for dit speciale:	23
Patienter i gennemsnit for lægerne inden for dit speciale:	86
Læger i undersøgelsen:	158
Patienter i gennemsnit for lægerne i undersøgelsen:	69

## ***2.2 Temaer i spørgeskemaet***

Spørgeskemaet er udarbejdet på baggrund af erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser af den patientoplevede kvalitet blandt lignende patientgrupper, som har vist hvilke temaer patienterne prioriterer højt. Det drejer sig især om DANPEP-undersøgelserne blandt de praktiserende læger og de løbende undersøgelser af ambulante patienters oplevelser på sygehusene i regionerne. Dette resulterede i følgende temaer i undersøgelsen:

- Ventetid
- Speciallægen og personalet
- Undersøgelse og behandling
- Information
- Tidsbestilling og kontakt med klinikken
- Adgangsforhold og lokaler

Læger med speciale i oto-rhino-laryngologi har desuden haft et specialespecifikt tema med i undersøgelsen. Temaet var placeret efter de øvrige temaer i spørgeskemaet. Herved havde temaet ikke indflydelse på patienternes svar på de øvrige tilfredshedsspørgsmål, så det stadig er muligt at sammenligne resultaterne på tværs af specialerne. Temaet omhandler speciallægeklinikken som operationssted. Udover at belyse patienternes oplevelser af speciallægeklinikken som operationssted havde spørgsmålet til formål at undersøge og teste processen omkring udviklingen af specialespecifikke temaer/spørgsmål, og spørgsmålet blev derfor udarbejdet i samarbejde med ørelæger i undersøgelsen.

## 3 Dine resultater - et hurtigt overblik

### 3.1 Dine resultater set i forhold til de øvrige speciallæger

Hvordan er dine resultater sammenlignet med resultaterne for de øvrige speciallæger i undersøgelsen? Tabel 2 sammenligner andelen af tilfredse patienter i din praksis med andelen af tilfredse patienter hos de dårligst og bedst placerede speciallæger inden for dit speciale og blandt alle speciallæger i undersøgelsen.<sup>1</sup>

#### Signifikante forskelle

Forskellene mellem andel tilfredse er signifikantstestet, og signifikante forskelle er i tabel 2 markeret med en stjerne bag de andele tilfredse, som er signifikante forskellige fra andelen af patienter, der er tilfredse i din praksis. En stjerne betyder således, at forskellen mellem den pågældende andel tilfredse inden for dit speciale eller for alle speciallæger og andel tilfredse i din praksis er større end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. Dog skal det bemærkes at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis antallet af patienter, som de andele tilfredse beregnes på baggrund af, er begrænset. Dette skyldes at den statistiske usikkerhed er større jo færre patienter, der indgår i beregningerne.

#### Beregningsmetoder

I rapporten er det udelukkende patienter, som har svaret uforbeholdent positivt på de pågældende spørgsmål, der karakteriseres som tilfredse. I læsevejledningen *kapitel 4* finder du en uddybende forklaring af, hvilke patienter der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

Dine resultater sammenlignes i tabel 2 med resultaterne for øvrige speciallæger inden for dit speciale og øvrige speciallæger i undersøgelsen. Dine resultater indgår derfor ikke i beregningen af "Dårligste", "Bedste" og gennemsnittet for speciallæger inden for dit speciale og speciallæger i undersøgelsen. I bilag 4 er de statistiske og metodiske valg beskrevet mere detaljeret.

---

<sup>1</sup> Spørgsmålene om patienternes medinddragelse og tillid til undersøgelse/behandling samt spørgsmålet om, hvorvidt patienterne vil anbefale speciallægen til familie og venner, er ikke vist, da spørgsmålenes svarskala ikke er velegnet til en forenkling af svarene i tilfreds/utilfreds.

**Tabel 2. Andel tilfredse patienter på alle spørgsmål i spørgeskemaet opgjort for dine patienter og de dårligst og bedst placerede læger inden for specialiet og blandt øvrige læger i undersøgelsen**

	Din praksis		Dit speciale			Alle speciallæger		
	2010	2009	"Dårligste"	"Bedste"	Gennemsnit	"Dårligste"	"Bedste"	Gennemsnit
<b>Ventetid</b>								
Var du tilfreds med ventetiden, fra du kontaktede speciallægen, til du fik en tid?		49%	46%	83%*	65%*	24%*	96%*	61%*
Fandt du ventetiden i venteværelset acceptabel?		87%	41%*	88%	70%*	27%*	98%*	74%*
Hvis du oplevede ventetid i venteværelset, informerede personalet dig om denne ventetid?		41%	21%*	66%*	41%	6%*	90%*	39%
<b>Speciallægen og personalet</b>								
Hvordan var modtagelsen af dig i klinikken?		81%	58%*	85%	74%	47%*	97%*	75%
Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at spørge til din situation?		78%	57%*	89%*	76%	49%*	99%*	80%
Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at lytte til dig?		80%	58%*	88%	76%	47%*	99%*	79%
Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at få dig til at føle, at der er tid til dig under konsultationen?		77%	56%*	88%*	74%	44%*	99%*	77%
Hvordan vurderer du det øvrige personale med hensyn til at vise interesse for din situation?		65%	53%*	82%*	68%	29%*	100%*	70%
<b>Undersøgelse og behandling</b>								
Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at være omhyggelig med din undersøgelse og/eller behandling?		71%	48%*	83%*	70%	32%*	94%*	71%
Hvordan vurderer du, at undersøgelses- og/eller behandlingsforløbet hos speciallægen var tilrettelagt?		64%	49%*	77%*	66%	30%*	91%*	67%

**Tabel 2 (fortsat). Andel tilfredse patienter på alle spørgsmål i spørgeskemaet opgjort for dine patienter og de dårligst og bedst placerede læger inden for specialet og blandt øvrige læger i undersøgelsen**

	Din praksis		Dit speciale			Alle speciallæger		
	2010	2009	"Dårligste"	"Bedste"	Gennemsnit	"Dårligste"	"Bedste"	Gennemsnit
<b>Information</b>								
Brugte lægen et sprog, der var til at forstå?		91%	77%*	95%	87%	62%*	100%*	87%
Blev du informeret om din undersøgelse og/eller behandling?		76%	62%*	86%*	77%	51%*	98%*	79%
Blev du informeret om din sygdom og/eller symptomer?		73%	55%*	83%	73%	41%*	93%*	71%
Fik du mulighed for at stille alle de spørgsmål, du ønskede til speciallægen?		71%	65%	86%*	76%	53%*	98%*	78%
Oplevede du, at du manglede skriftlig information fra klinikken?		85%	73%*	87%	79%	55%*	93%	80%
Fik du den information, du havde brug for, inden du forlod klinikken? (Dit videre forløb, medicin mv.)		77%	68%	87%*	80%	53%*	95%*	78%
<b>Tidsbestilling og kontakt med klinikken</b>								
Hvordan vurderer du speciallægens klinik med hensyn til at få en tid, der passede dig?		63%	56%	83%*	69%	40%*	92%*	69%
Hvordan vurderer du klinikken med hensyn til at få telefonisk kontakt med personalet?		63%	32%*	71%	51%*	23%*	88%*	55%
<b>Adgangsforhold og lokaler</b>								
Hvordan vurderer du adgangsforholdene til klinikken?		39%	32%	81%*	57%*	24%*	86%*	58%*
Hvordan vurderer du klinikken lokaler?		54%	40%*	86%*	66%*	26%*	95%*	67%*
<b>Samlet indtryk</b>								
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i speciallægeklinikken?		42%	30%*	60%*	48%	21%*	87%*	54%*

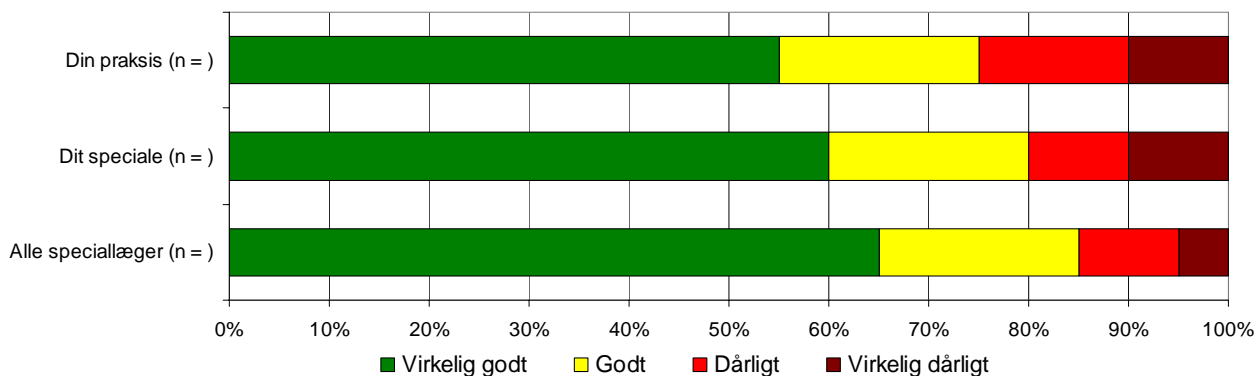
## 4 Læsevejledning

### 4.1 Sådan læser du dine resultater

Gennemgangen af dine resultater er inddelt i tre kapitler. I det forrige kapitel blev forskellene mellem dine patienters svar og patienternes svar hos de dårligst og bedst placerede speciallæger blandt henholdsvis læger inden for dit speciale og alle læger i undersøgelsen sammenlignet.

I kapitel 5 kan du se dine patienters svar på spørgsmålene i spørgeskemaet sammen med svarfordelingen for henholdsvis speciallæger inden for dit speciale og alle speciallæger i undersøgelsen. Der er to gennemgående figurtyper i kapitel 5.

**Figur 1. Eksempel på den første figurtype i kapitel 5**

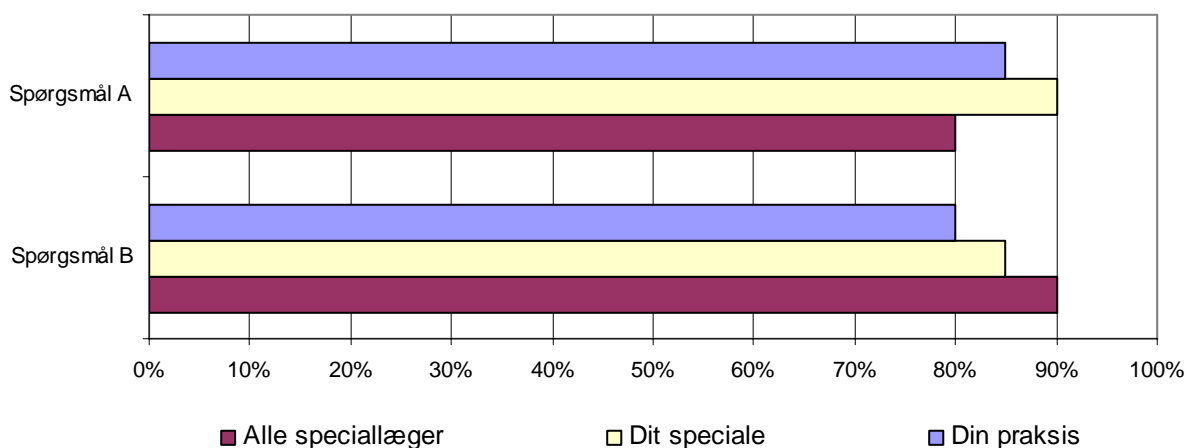


Den første figurtype præsenterer svarfordelingen for de fleste spørgsmål i spørgeskemaet som i figur 1, hvor du kan se den procentvise fordeling af dine patienters svar. Den øverste søjle i figur 1 viser således dine patienters svar, mens den midterste og nederste søjle viser svarfordelingen for henholdsvis læger inden for dit speciale og alle læger i undersøgelsen. I parenteserne til venstre kan du se, hvor mange patienter (n), der har svaret på de pågældende spørgsmål. Farveforklaringen nederst i figuren viser hvilke farver, der repræsenterer de forskellige svarkategorier. Den/de uforbeholdent positive svarkategori(er) vises altid i grønne nuancer, mens de negative svarkategorier vises i røde nuancer, hvor mørkerød repræsenterer den mest negative svarkategori. Eksempelvis viser den grønne del af søjlerne i figur 1 at 55 procent af patienterne i din praksis (øverste søjle) har svaret "Virkelig godt", mens dette er tilfældet for 65 procent af patienterne, når vi ser på alle læger i undersøgelsen (nederste søjle). Tilsvarende fremgår det af eksemplet i figur 1, at 20 procent af patienterne i din praksis såvel som inden for dit speciale og i undersøgelsen har benyttet den gule middelkategori "Godt".



Den anden figurtype viser andel tilfredse patienter i din praksis, inden for dit speciale og i undersøgelsen - se figur 2. Af eksemplet i figur 2 fremgår det således, at henholdsvis 85 og 80 procent af patienterne i din praksis (øverste søjle) var tilfredse i spørgsmål A og spørgsmål B. Tilsvarende viser den midterste og nederste søjle andel tilfredse patienter inden for henholdsvis dit speciale og i undersøgelsen.

**Figur 2. Eksempel på den anden figurtype i kapitel 5**



Afslutningsvis er sammenhængen mellem patienternes samlede indtryk og henholdsvis temaerne og spørgsmålene i spørgeskemaet vist i kapitel 6. Sammenhængene er i den forbindelse afbildet sammen med patienternes tilfredshed på det pågældende tema/spørgsmål. Kapitel 6 giver således et overblik over, hvordan din praksis klarer sig på de temaer/spørgsmål, der betyder mest for patienternes samlede indtryk.

### Tilfredse patienter

I rapporten er det udelukkende patienter, som har svaret uforbeholdent positivt på de pågældende spørgsmål, der karakteriseres som tilfredse. For hovedparten af spørgsmålene betyder det, at patienterne karakteriseres som tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "Enestående" eller "Meget god", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarmulighederne "God", "Nogenlunde" eller "Dårlig". For de spørgsmål, der benytter en svarskala med svarmulighederne "Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad" og "Nej, slet ikke", er det på tilsvarende vis kun patienter, som har benyttet svarkategorien "Ja, i høj grad", der karakteriseres som tilfredse.<sup>2</sup> Endelig er det kun de patienter, som har svaret, at deres samlede indtryk var "Virkelig godt", der karakteriseres som tilfredse på dette spørgsmål. I bilag 4 finder du en oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som (uforbeholdent) tilfredse inden for de forskellige temaer.

Det kan umiddelbart forekomme kontraintuitivt, at patienter, der har svaret "Ja, i nogen grad" eller "God" *ikke* karakteriseres som tilfredse, men dette er valgt med henblik på at sikre en vis spredning i

<sup>2</sup> På spørgsmålet vedrørende manglende information er det patienter, som har svaret "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da denne svarmulighed er udtryk for et uforbeholdent positivt svar på dette spørgsmål.

resultaterne. Mange patienter benytter kun de positive svarmuligheder. Det vil derfor være vanskeligt at identificere forbedringspotentialer, hvis alle positive svar karakteriseres som tilfredse, da antallet af decideret negative svar ofte er beskedent og sårbart over for tilfældigheder. Ud fra et kvalitetsudviklingsperspektiv er det derfor mere interessant at skelne mellem patienter, der har benyttet den/de meste positive svarkategorier, og patienter der har benyttet de øvrige svarkategorier.

Samtidig må den overordnede målsætning for kvalitetsarbejdet være, at alle patienter vurderer deres besøg som "Enestående" eller "Meget god". Fokus på de (uforbeholdent) tilfredse patienter er i forlængelse heraf med til at fremhæve, at der er forbedringspotentialer på alle de områder, hvor dette ikke er tilfældet. I rapporten er det derfor andel (uforbeholdent) tilfredse patienter, der refereres til, når der refereres til andel tilfredse patienter. Endvidere er patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har svaret "Ikke relevant", ekskluderet fra samtlige analysers beregningsgrundlag, og disse svar vises således ikke i de efterfølgende kapitler.

I bilag 4 kan du finde en nærmere beskrivelse af de statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for præsentationen af dine resultater.

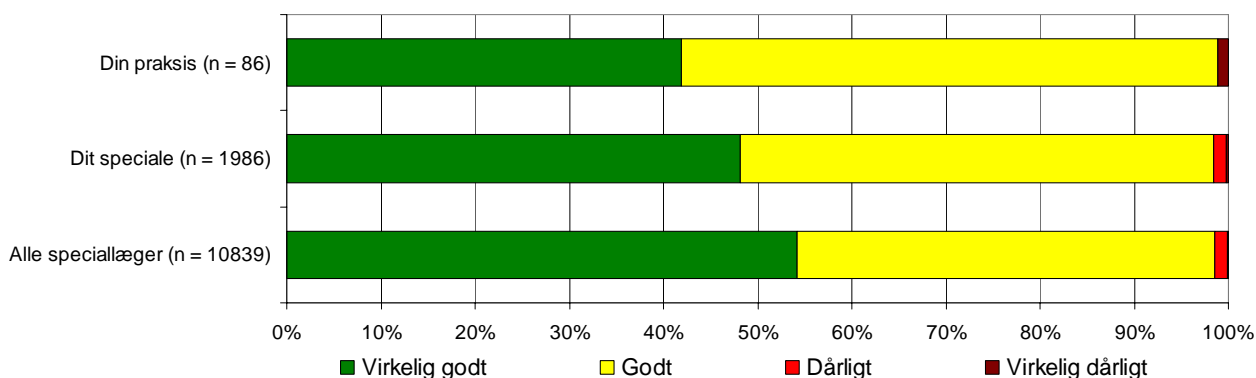
## 5 Resultater i undersøgelsen

I det følgende afsnit får du præsenteret et billede af, hvordan dine patienter oplever det samlede indtryk af deres besøg i din praksis. Herefter får du en tilbagemelding på samtlige spørgsmål opdelt efter temaerne i undersøgelsen. I bilag 1 finder du spørgeskemaet, som danner udgangspunkt for undersøgelsen, og bilag 5 viser, hvordan dine patienters svar er fordelt for forskellige baggrundskarakteristika som eksempelvis køn, alder og antal besøg inden for det seneste år.

### 5.1 Samlet indtryk

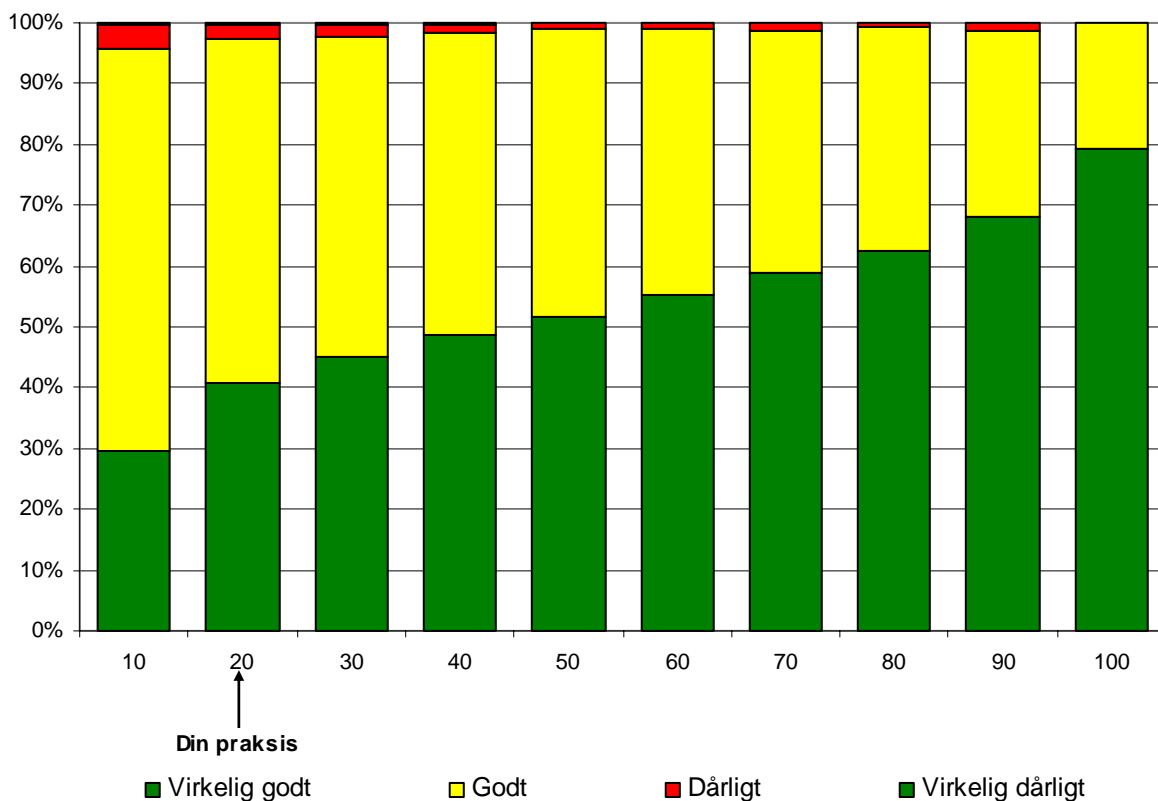
Dine patienter har sidst i spørgeskemaet besvaret et spørgsmål om deres samlede indtryk af din praksis. Figur 3 viser svarfordelingen for henholdsvis dine patienter, læger inden for dit speciale og alle læger i undersøgelsen. Du finder de overordnede kommentarer til din praksis i bilag 6.1. I alt har 15 patient(er) noteret noget i kommentarfeltet til RIS, ROS eller GODE IDEER til din speciallægeklinik.

**Figur 3. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i speciallægeklinikken?**



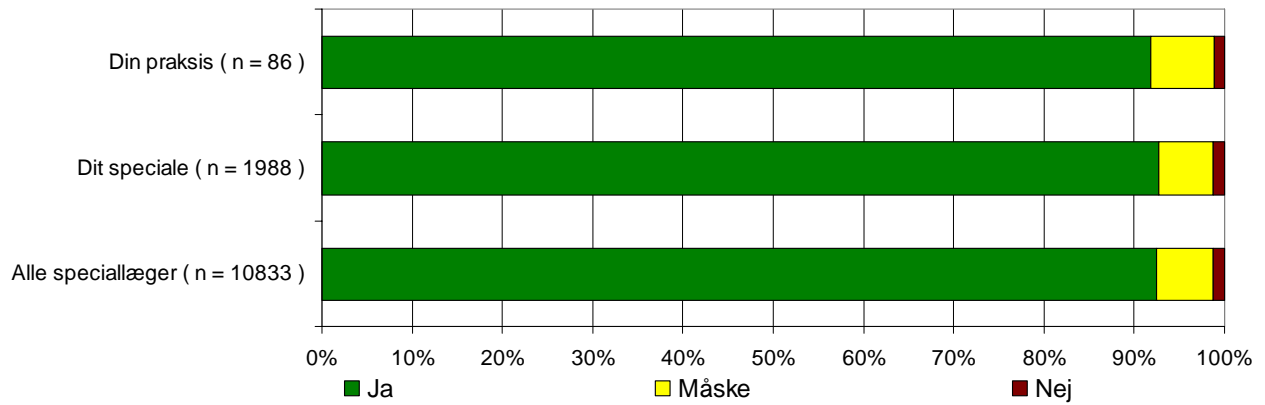
I figur 4 kan du se, hvordan dine patienters svar fordeler sig i forhold til alle speciallæger i undersøgelsen på spørgsmålet om patienternes samlede indtryk af deres besøg i speciallægeklinikken. I figuren er speciallægerne i undersøgelsen inddelt i 10 lige store grupper efter andelen af patienter, der har svaret "Virkelig godt". Hver søjle repræsenterer gennemsnittet inden for den pågældende gruppe. Den første søjle i figur 4 viser således den gennemsnitlige svarfordeling blandt den tiendedel af lægerne i undersøgelsen, hvor færrest patienter svarede "Virkelig godt". Modsat viser søjlen længst mod højre den gennemsnitlige svarfordeling blandt den tiendedel af lægerne i undersøgelsen, hvor flest patienter har svaret "Virkelig godt". Din praksis placerer sig i den gruppe, hvor søjlen er markeret med en ↑ på x-aksen. Placeringen af din praksis i forhold til de øvrige speciallæger giver et fingerpeg på din praksis' placering.

**Figur 4. Din praksis' placering: Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i speciallægeklinikken?**



I forbindelse med det samlede indtryk blev patienterne også spurgt om de ville anbefale speciallægen til familie og venner. Figur 5 viser svarfordelingen for dette spørgsmål.

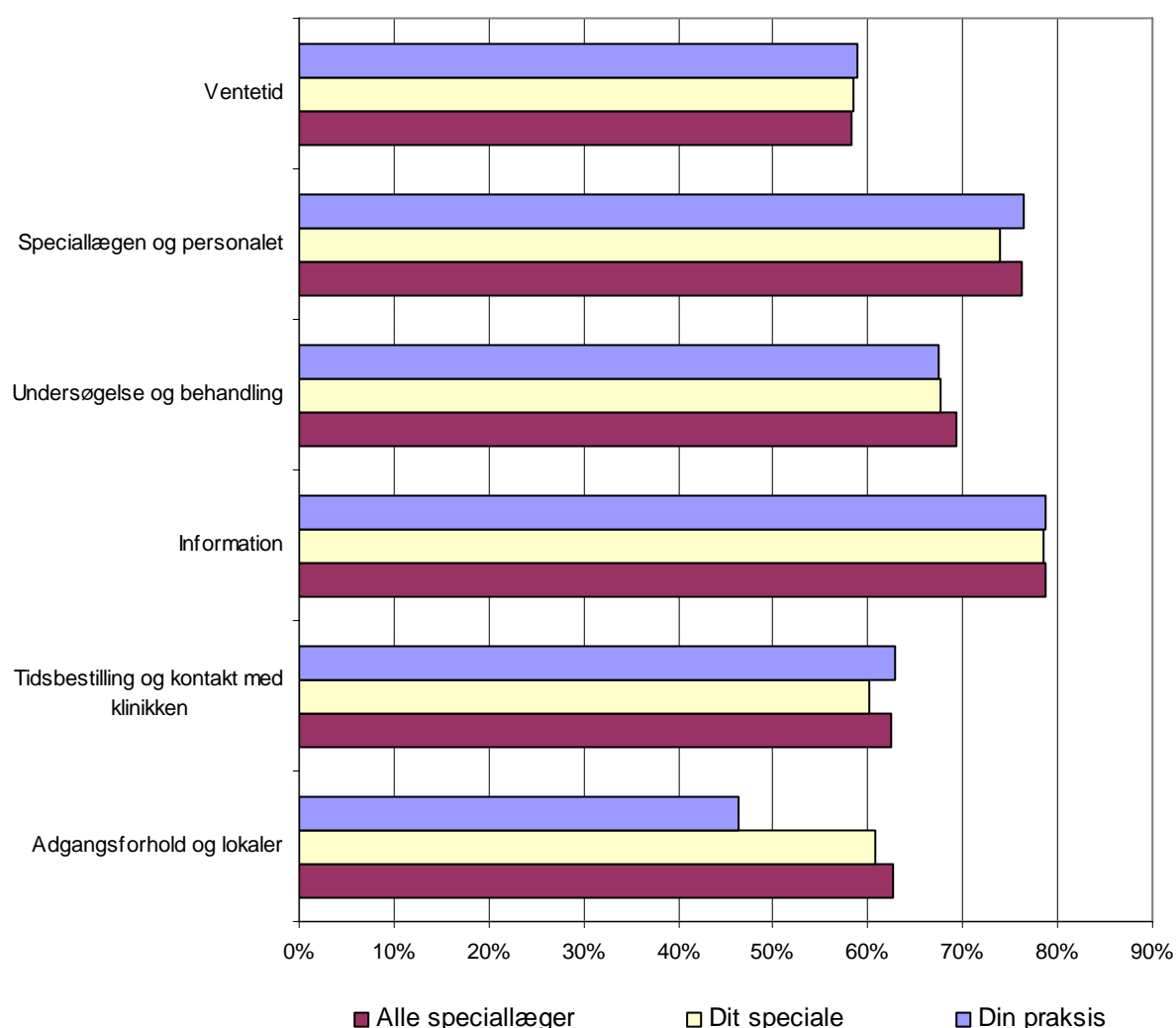
**Figur 5. Ville du anbefale speciallægen til familie og venner?**



## 5.2 Den gennemsnitlige andel tilfredse på temaerne i undersøgelsen

Undersøgelsen består udover patienternes samlede indtryk, af seks temaer med en række spørgsmål under hvert tema. Temaerne forventes på baggrund af erfaringerne fra litteraturen på området og tidligere undersøgelser af den patientoplevede kvalitet blandt lignende patientgrupper at ligge til grund for patientens oplevelse af det samlede indtryk. Nedenstående figur 6 viser den gennemsnitlige andel tilfredse patienter for hvert tema, Det giver et overblik over, hvilket tema der i gennemsnit har en stor andel tilfredse. Der kan dog være store forskelle på tilfredsheden for de enkelte spørgsmål under et tema.<sup>3</sup>

Figur 6. Den gennemsnitlige andel tilfredse patienter på de forskellige temaer

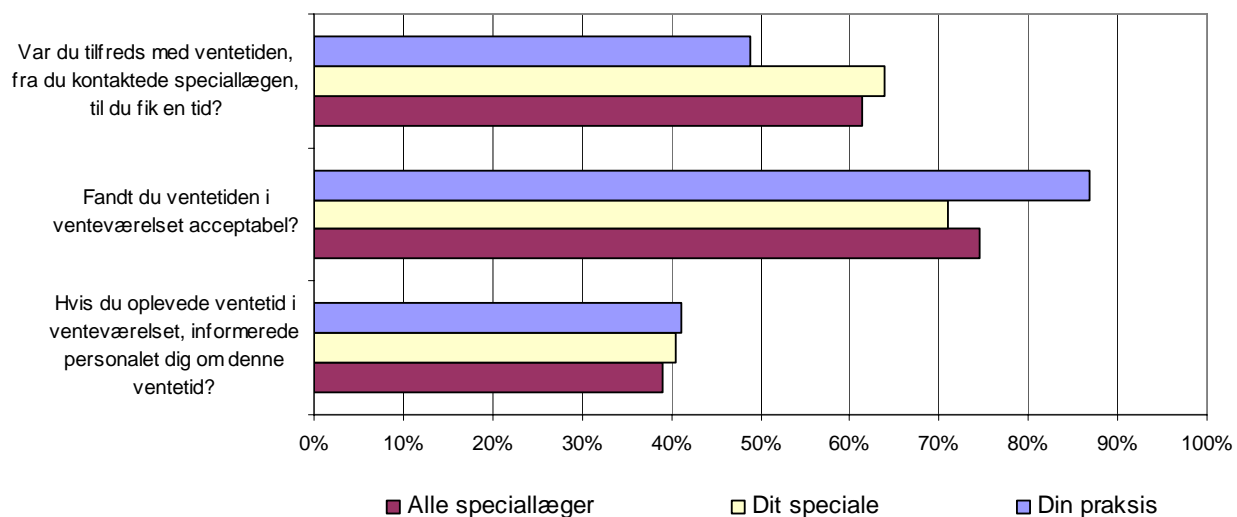


<sup>3</sup> Spørgsmålene om patienternes medinddragelse og tillid til undersøgelse/behandling indgår ikke i beregningen af den gennemsnitlige andel tilfredse, da spørgsmålenes svarskala ikke egner sig til inddeling i tilfreds/ikke-tilfreds (jf. kapitel 4).

### 5.3 Ventetid

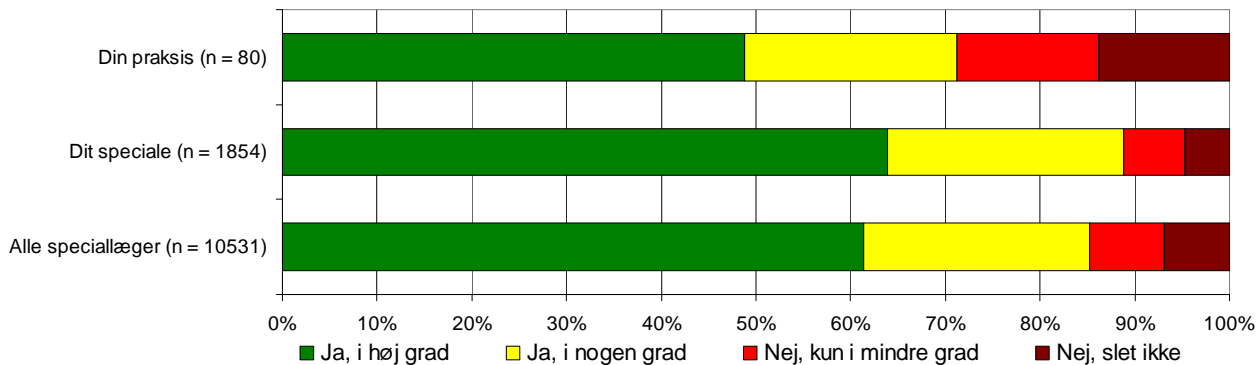
Temaet *ventetid* belyses ved tre spørgsmål. Figur 7 viser andel tilfredse patienter på spørgsmålene vedrørende deres ventetid. I bilag 6.2 finder du dine patienters kommentarer til temaet *ventetid*. I alt har 8 patient(er) noteret uddybende kommentarer til deres ventetid.

**Figur 7. Andel tilfredse patienter på spørgsmålene om ventetid**

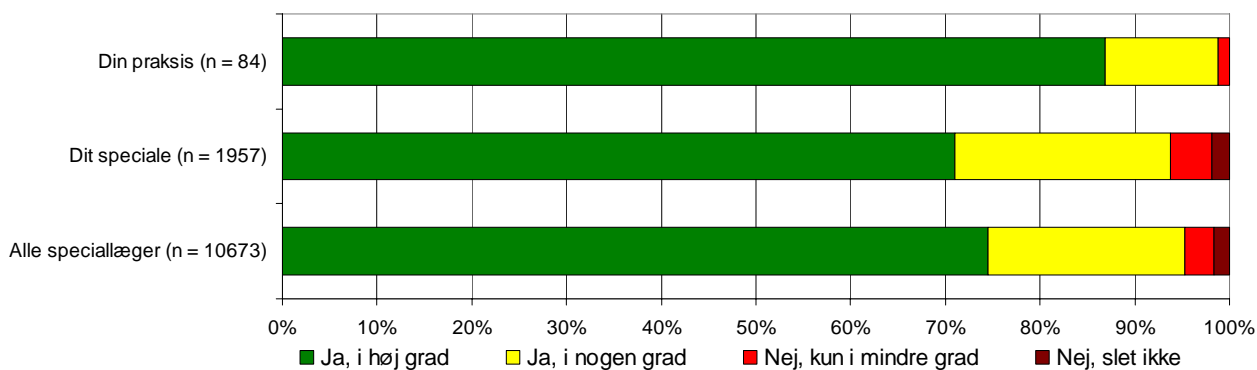


Nedenfor kan du sammenligne fordelingen af dine patienters svar med svarfordelingen for henholdsvis læger inden for dit speciale og alle speciallæger i undersøgelsen.

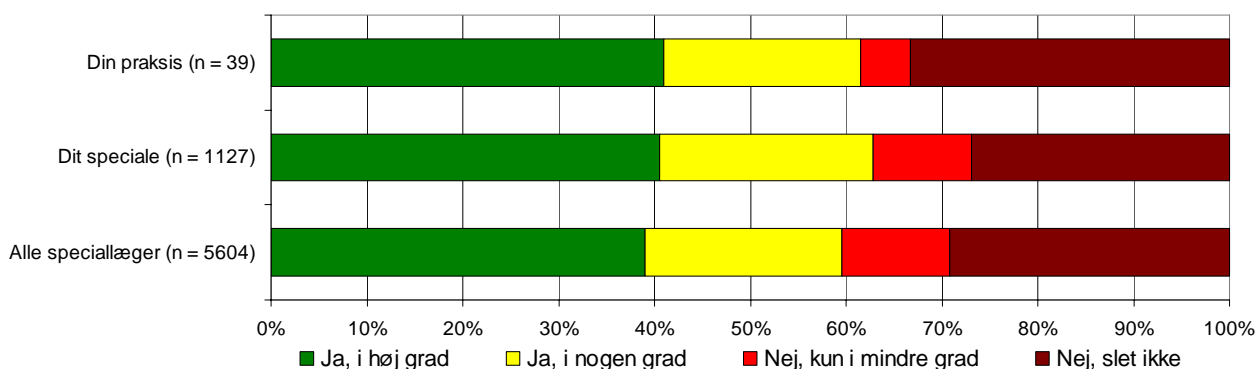
**Figur 8. Var du tilfreds med ventetiden, fra du kontaktede speciallægen, til du fik en tid?**



**Figur 9. Fandt du ventetiden i venteværelset acceptabel?**



**Figur 10. Hvis du oplevede ventetid i venteværelset, informerede personalet dig om denne ventetid?**

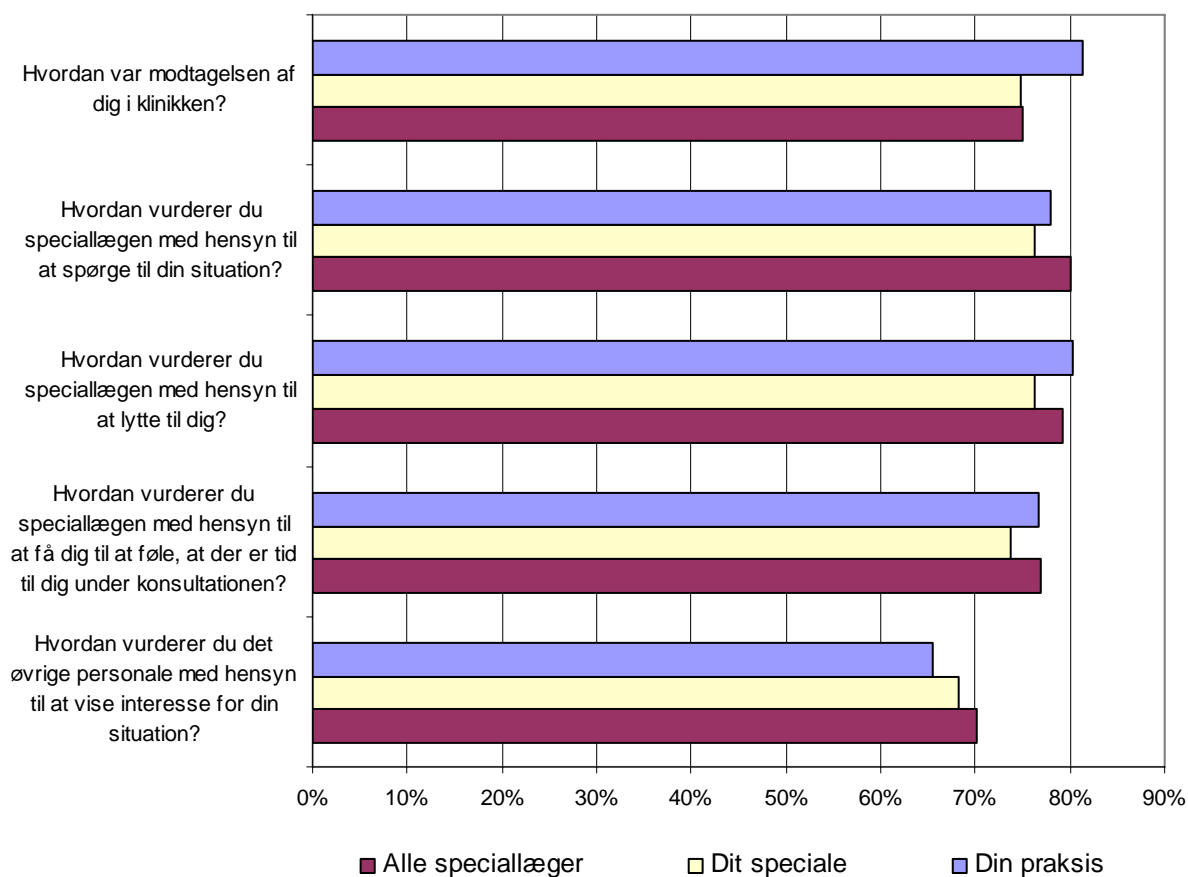




## 5.4 Speciallægen og personalet

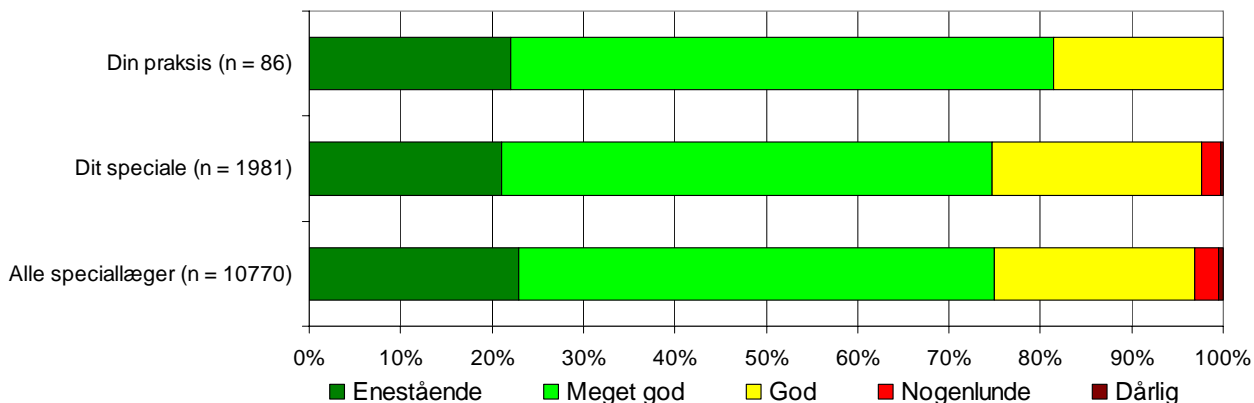
Temaet *speciallægen og personalet* belyses ved fem spørgsmål. Figur 11 viser andel tilfredse patienter på spørgsmålene vedrørende speciallægen og personalet. I bilag 6.3 kan du finde dine patienters kommentarer til temaet *speciallægen og personalet*. I alt har 6 patient(er) noteret uddybende kommentarer til speciallægen og personalet.

**Figur 11. Andel tilfredse patienter på spørgsmålene vedrørende speciallægen og personalet opgjort for lægen, læger inden for specialet og alle læger i undersøgelsen**

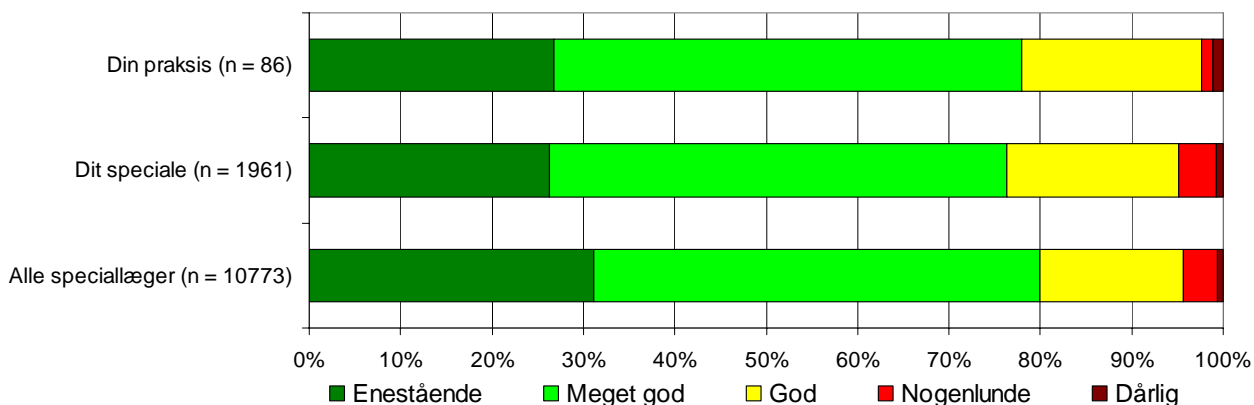


Nedenfor kan du sammenligne fordelingen af dine patienters svar med svarfordelingen for henholdsvis læger inden for dit speciale og alle speciallæger i undersøgelsen.

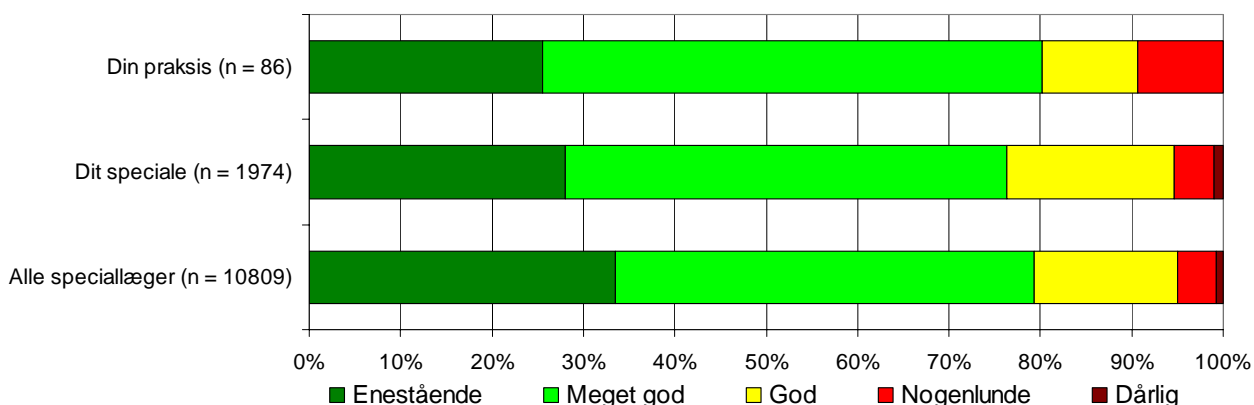
**Figur 12. Hvordan var modtagelsen af dig i klinikken?**



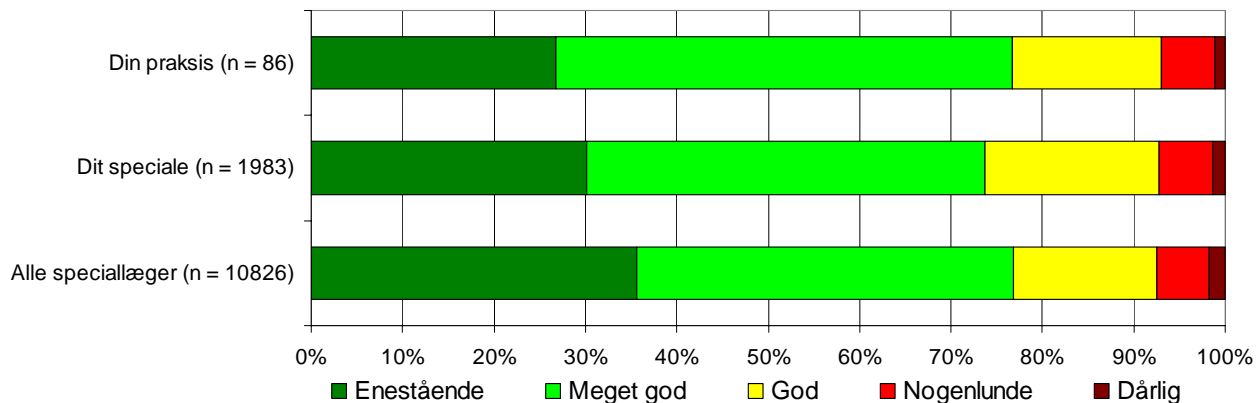
**Figur 13. Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at spørge til din situation?**



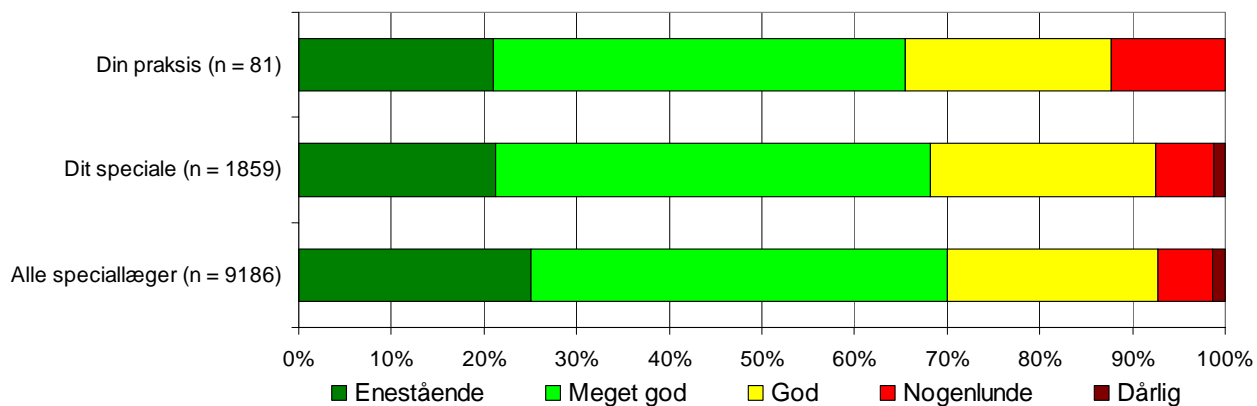
**Figur 14. Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at lytte til dig?**



**Figur 15. Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at få dig til at føle, at der er tid til dig under konsultationen?**



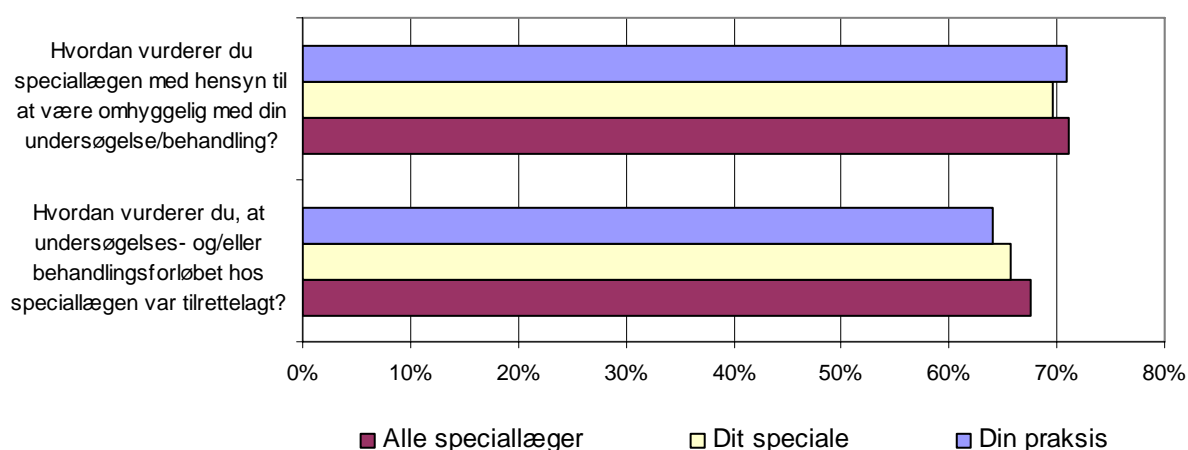
**Figur 16. Svarfordelingen for lægen, læger inden for specialet og alle læger i undersøgelsen: Hvordan vurderer du det øvrige personale med hensyn til at vise interesse for din situation?**



## 5.5 Undersøgelse og behandling

Temaet *undersøgelse og behandling* belyses ved fire spørgsmål. Figur 17 viser andel tilfredse patienter på to af spørgsmålene<sup>4</sup>. I bilag 6.4 finder du dine patienters kommentarer til temaet *undersøgelse og behandling*. I alt har 1 patient(er) noteret uddybende kommentarer til deres undersøgelse og behandling.

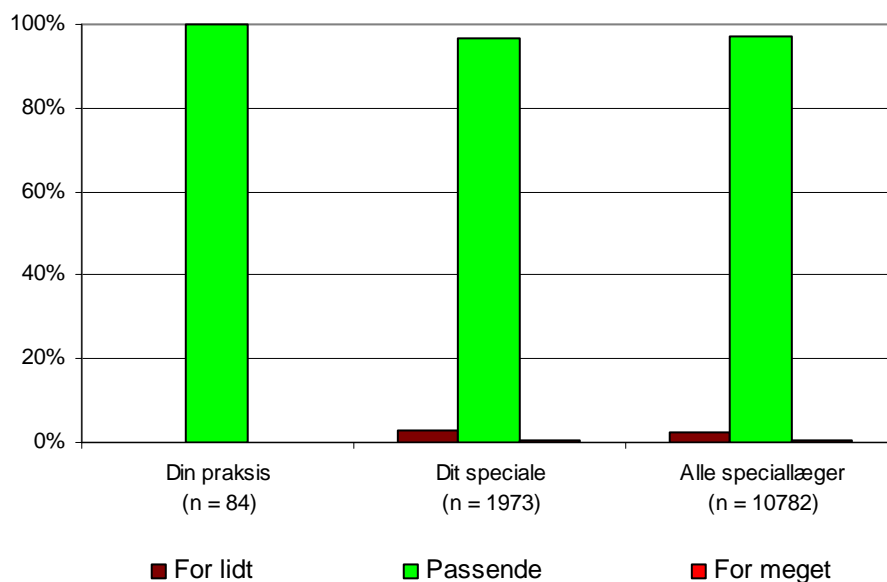
**Figur 17. Andel tilfredse patienter på spørgsmålene vedrørende speciallægen og personalet opgjort for lægen, læger inden for specialet og alle læger i undersøgelsen**



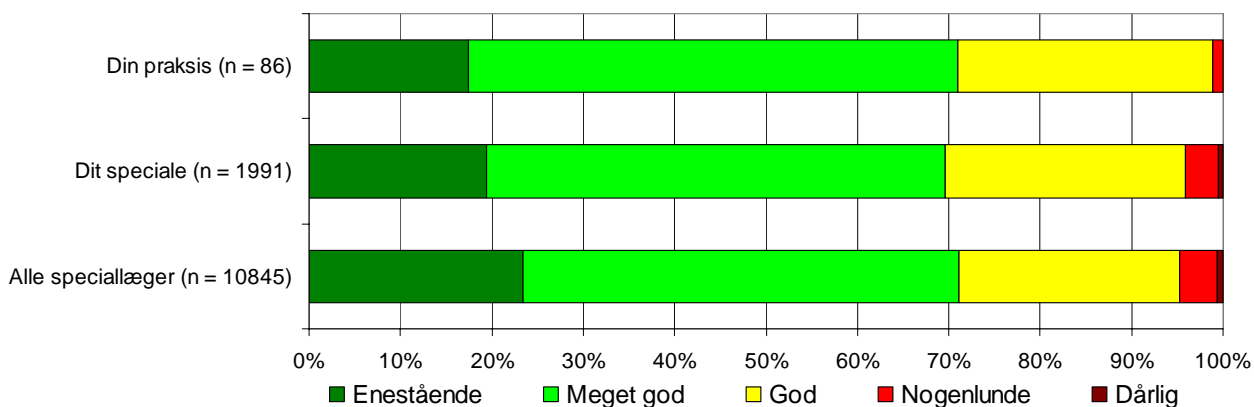
<sup>4</sup> Spørgsmålene om patienternes medinddragelse og tillid til undersøgelse/behandling vises ikke, da spørgsmålenes svarskala ikke egner sig til en inddeling i tilfreds/ikke-tilfreds (jf. kapitel 4).

Nedenfor kan du sammenligne fordelingen af dine patienters svar med svarfordelingen for henholdsvis læger inden for dit speciale og alle speciallæger i undersøgelsen.

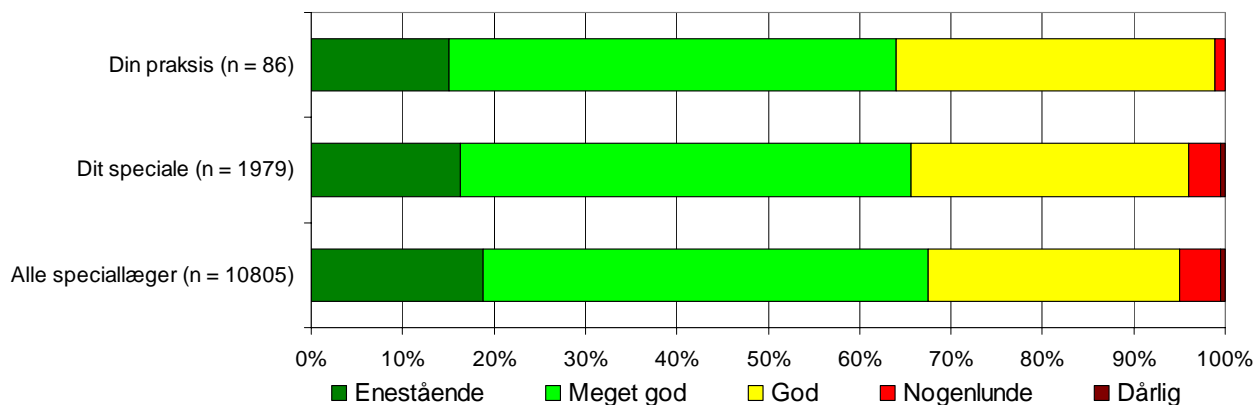
**Figur 18. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse og/eller behandling?**



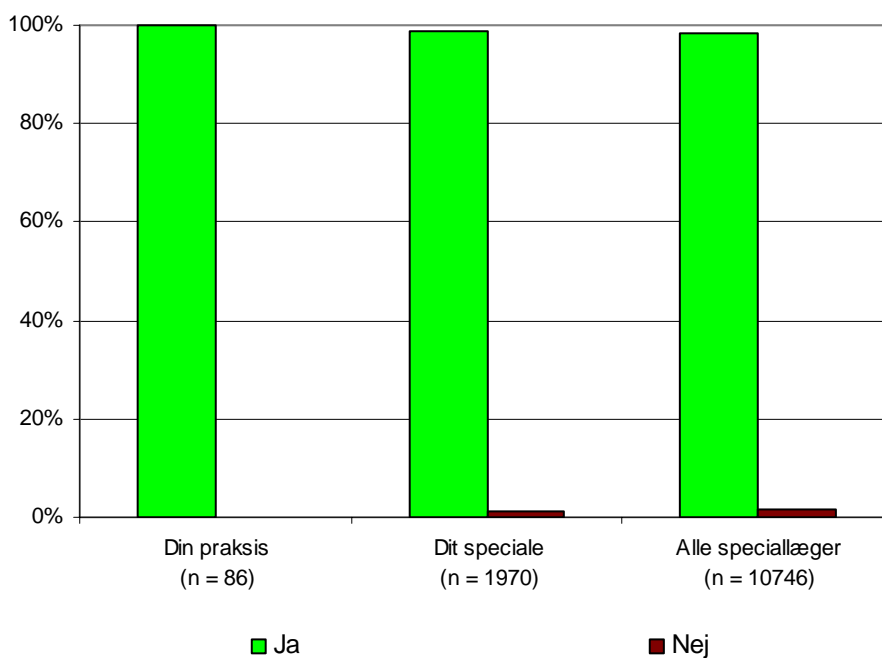
**Figur 19. Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at være omhyggelig med din undersøgelse og/eller behandling?**



**Figur 20. Hvordan vurderer du, at undersøgelses- og/eller behandlingsforløbet hos speciallægen var tilrettelagt?**



**Figur 21. Har du tillid til, at du fik den rette undersøgelse og/eller behandling på speciallægekliniken?**

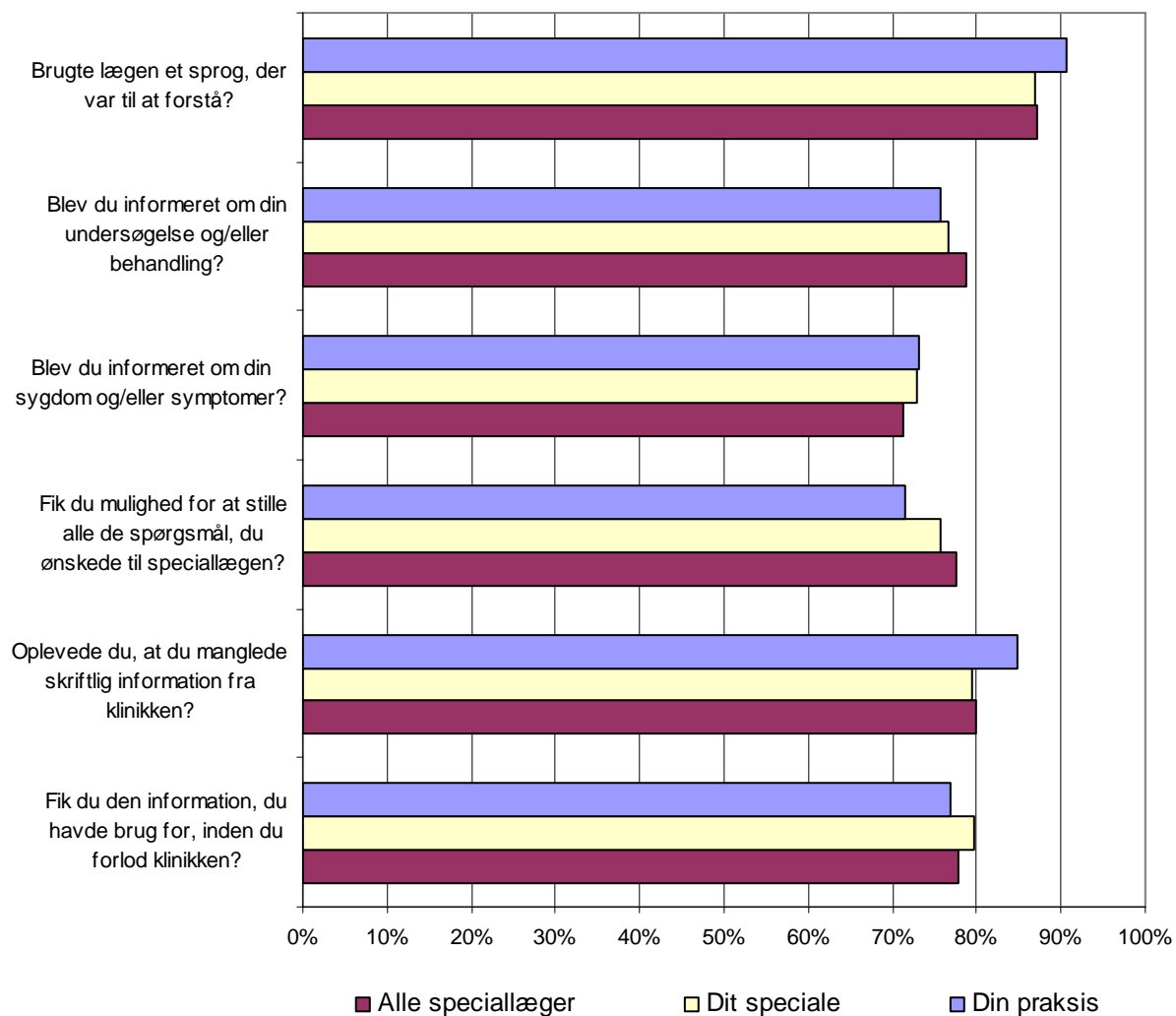


Hvis dine patienter har givet en begrundelse for deres manglende tillid til at have fået den rette undersøgelse og/eller behandling på speciallægekliniken, så kan du læse dem sidst i bilag 6.4. Der er 0 af dine patienter, som har angivet en årsag til, at de ikke havde tillid til, at de havde fået den rette undersøgelse og/eller behandling.

## 5.6 Information

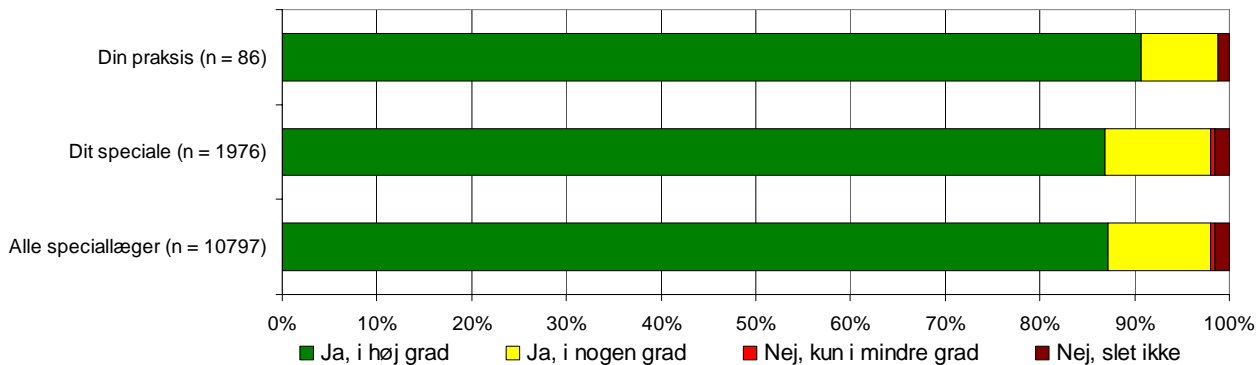
Temaet *information* indeholder seks spørgsmål. Figur 22 viser andel tilfredse patienter på spørgsmålene omhandlende information. I bilag 6.5 finder du dine patienters kommentarer til temaet *information*. I alt har 1 patient(er) noteret uddybende kommentarer.

**Figur 22. Andel tilfredse patienter på spørgsmålene vedrørende information**

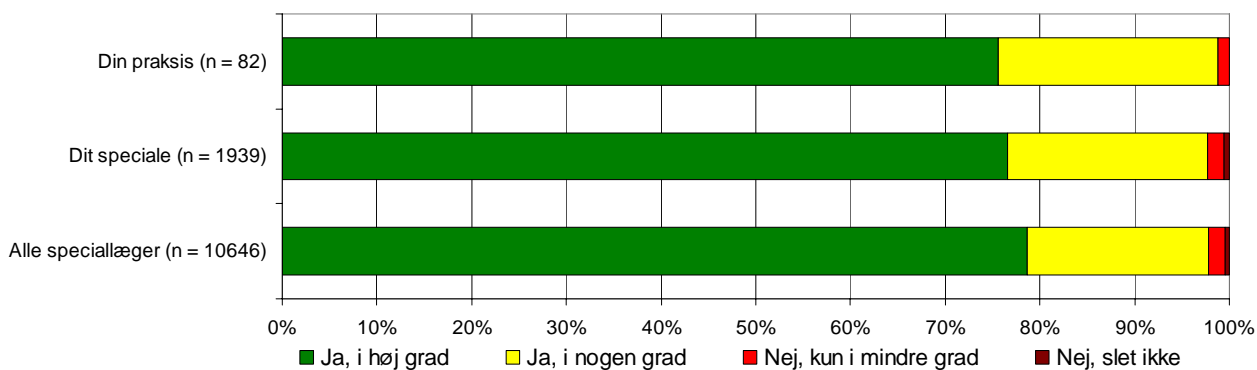


Nedenfor kan du sammenligne fordelingen af dine patienters svar med svarfordelingen for henholdsvis læger inden for dit speciale og alle speciallæger i undersøgelsen.

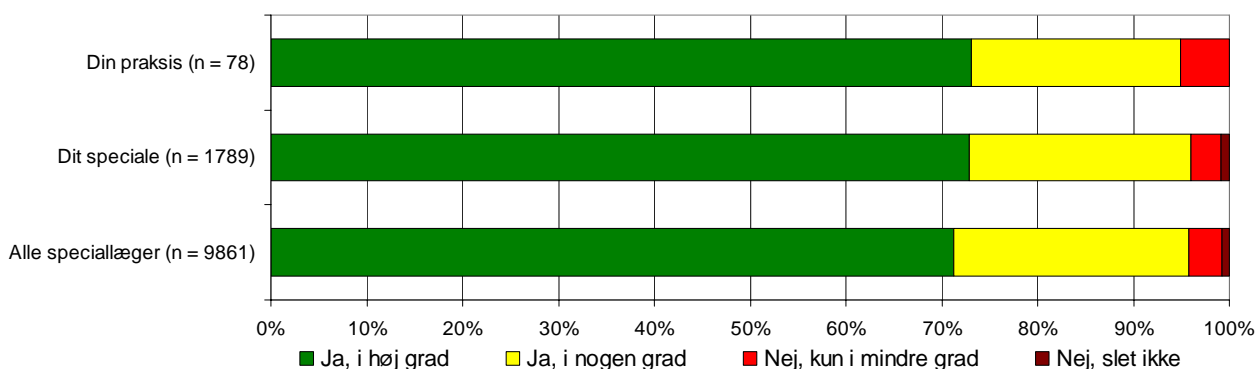
**Figur 23. Brugte lægen et sprog, der var til at forstå?**



**Figur 24. Blev du informeret om din undersøgelse og/eller behandling?**

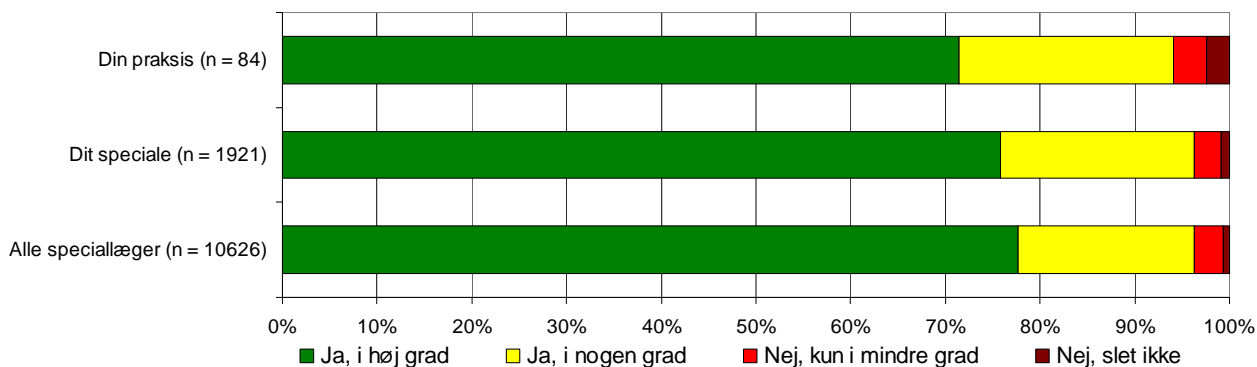


**Figur 25. Blev du informeret om din sygdom og/eller symptomer?**

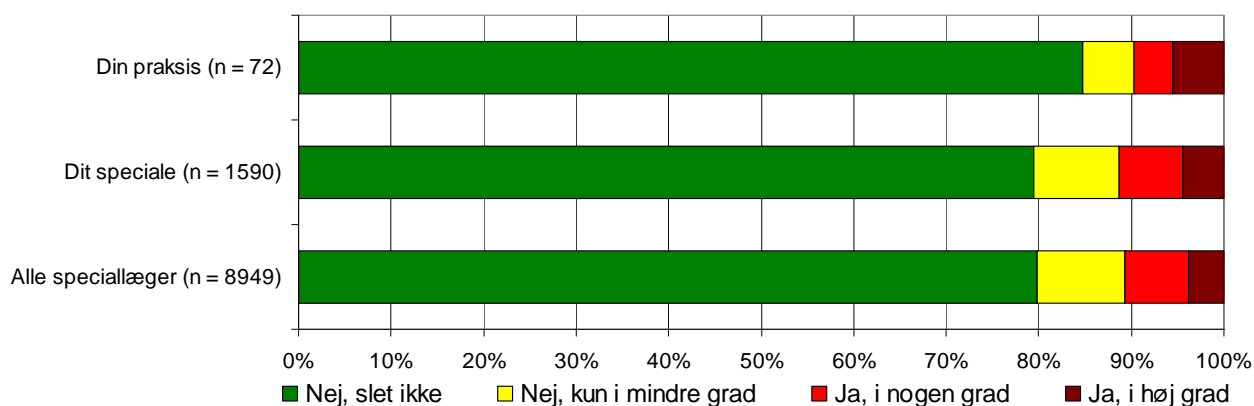




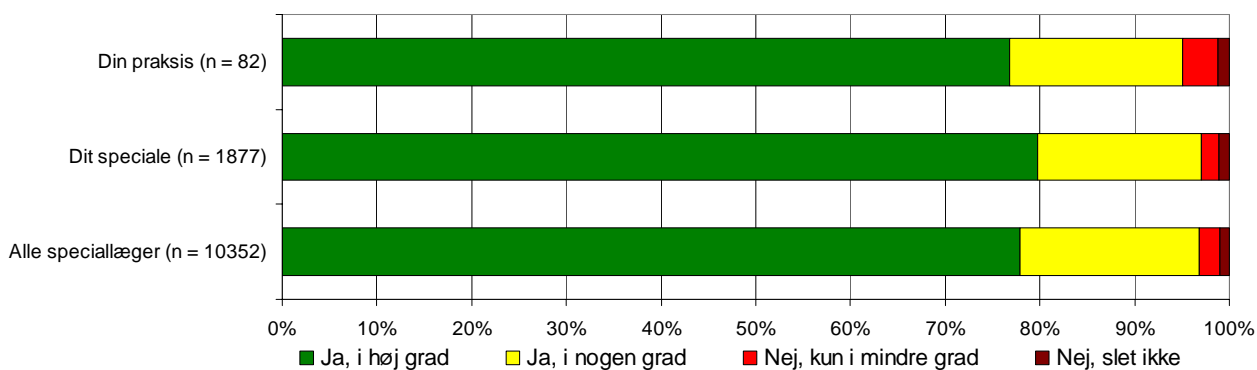
**Figur 26. Fik du mulighed for at stille alle de spørgsmål, du ønskede til speciallægen?**



**Figur 27. Oplevede du, at du manglede skriftlig information fra klinikken?**



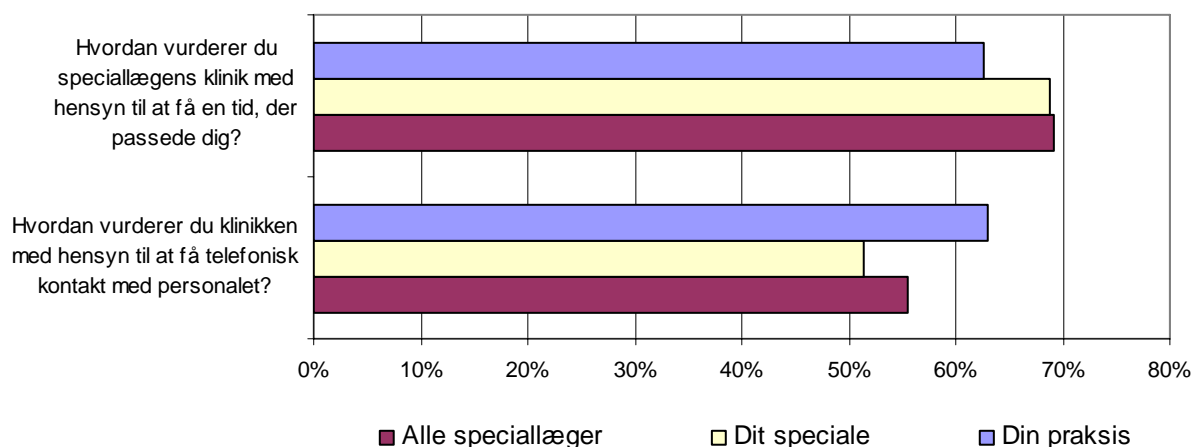
**Figur 28. Fik du den information, du havde brug for, inden du forlod klinikken?**



## 5.7 Tidsbestilling og kontakt med klinikken

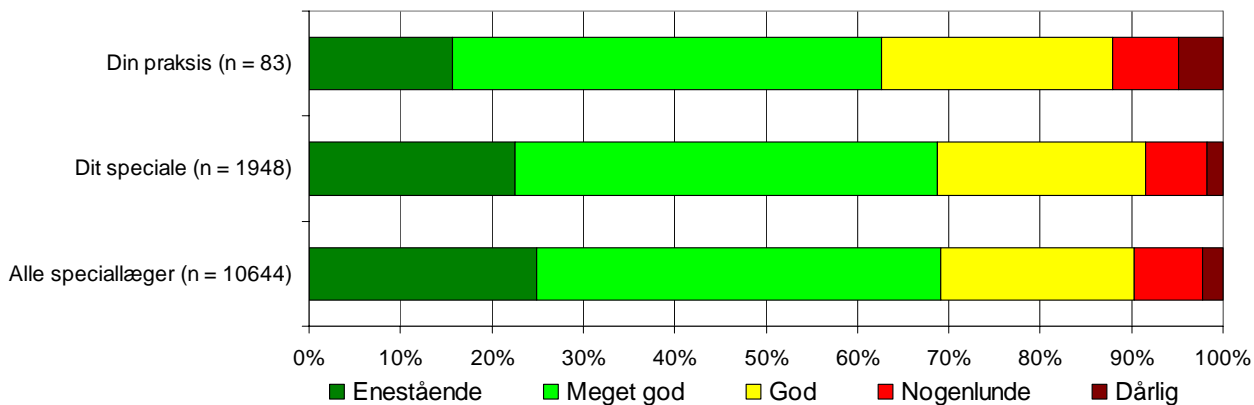
Temaet *tidsbestilling og kontakt med klinikken* indeholder to spørgsmål. Figur 29 viser andel tilfredse patienter på spørgsmålene om tidsbestilling og kontakt med klinikken. I bilag 6.6 finder du dine patienters kommentarer til temaet *tidsbestilling og kontakt med klinikken*. I alt har 7 patient(er) noteret uddybende kommentarer.

**Figur 29. Andel tilfredse patienter på spørgsmålene vedrørende tidsbestilling og kontakt med klinikken**

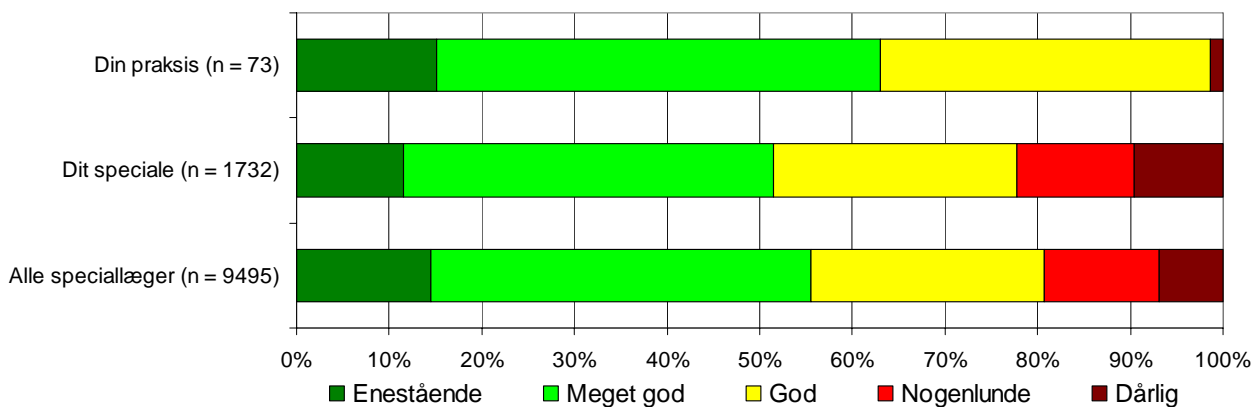


Nedenfor kan du sammenligne fordelingen af dine patienters svar med svarfordelingen for henholdsvis læger inden for dit speciale og alle speciallæger i undersøgelsen.

**Figur 30. Hvordan vurderer du speciallægens klinik med hensyn til at få en tid, der passede dig?**



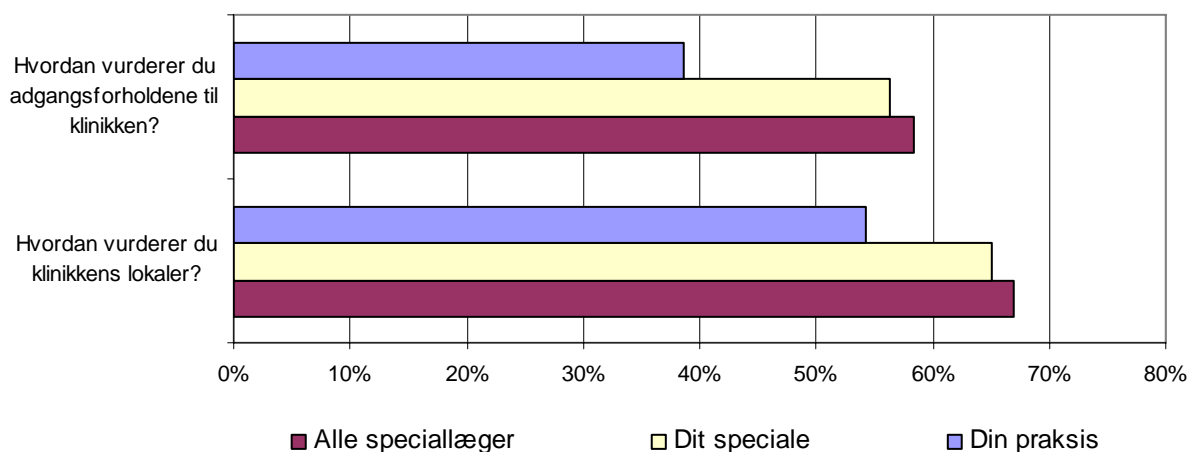
**Figur 31. Hvordan vurderer du klinikken med hensyn til at få telefonisk kontakt med personalet?**



## 5.8 Adgangsforhold og lokaler

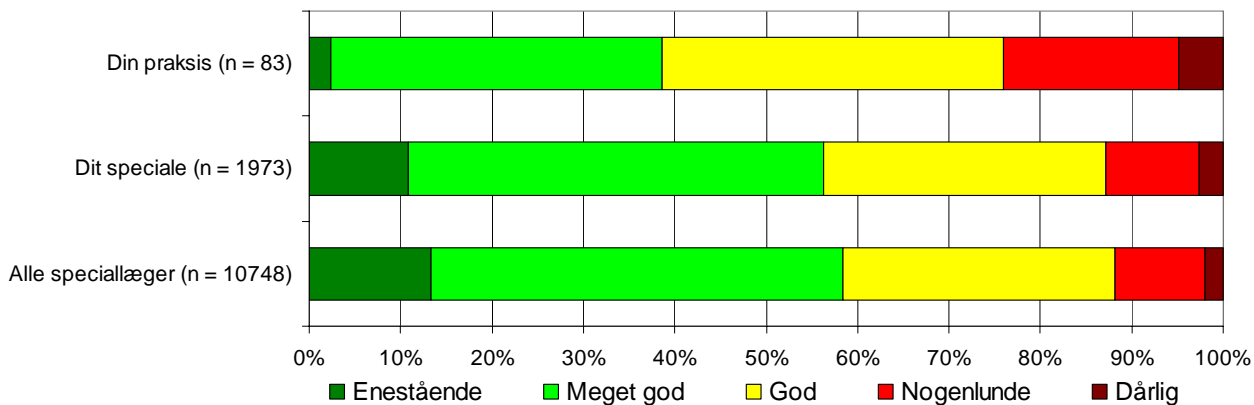
Temaet *adgangsforhold og lokaler* belyses ved to spørgsmål. Figur 32 viser andel tilfredse patienter på spørgsmålene vedrørende adgangsforhold og lokaler. I bilag 6.7 finder du dine patienters kommentarer til temaet *adgangsforhold og lokaler*. I alt har 13 patient(er) noteret uddybende kommentarer til klinikken adgangsforhold og lokaler.

**Figur 32. Andel tilfredse patienter på spørgsmålene vedrørende adgangsforhold og lokaler opgjort for lægen, læger inden for specialet og alle læger i undersøgelsen**

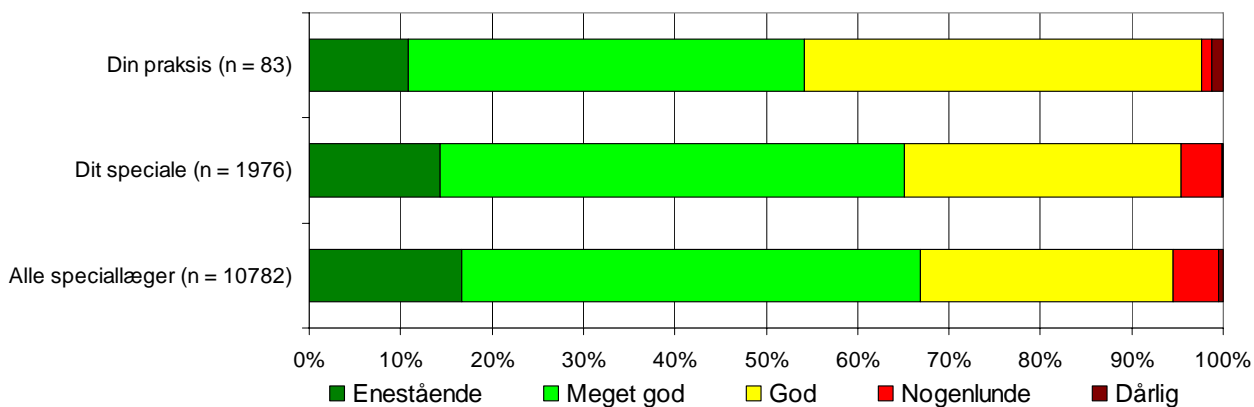


Nedenfor kan du sammenligne fordelingen af dine patienters svar med svarfordelingen for henholdsvis læger inden for dit speciale og alle speciallæger i undersøgelsen.

**Figur 33. Hvordan vurderer du adgangsforholdene til klinikken?**



**Figur 34. Hvordan vurderer du klinikkens lokaler?**

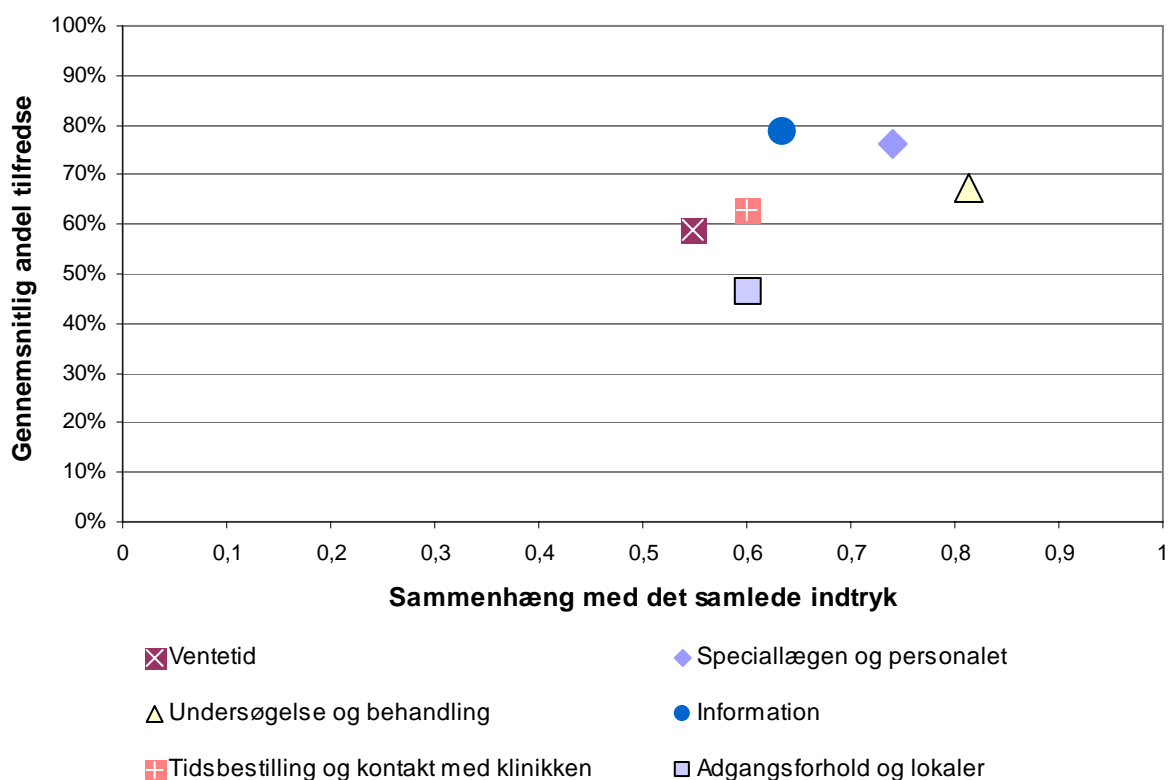


## 6 Hvor ligger dit forbedringspotentiale?

Et nyttigt redskab i arbejdet med kvalitetsudvikling i din praksis kan være at se på, hvordan din praksis klarer sig med hensyn til de forhold, der har størst betydning for patienternes samlede indtryk. Det kan give et overblik over, hvilke områder det bedst kan betale sig at sætte ind over for, når du arbejder med kvalitetsudvikling. Dette kapitel ser derfor på sammenhængen mellem patienternes samlede indtryk og henholdsvis temaerne og spørgsmålene i spørgeskemaet. Resultaterne er vist i to grafer (figur 35 og figur 36), der sammenholder dine patienters tilfredshed på det pågældende tema/spørgsmål med temaets/spørgsmålets betydning for det samlede indtryk.

Figur 35 viser sammenhængen mellem dine patienters samlede indtryk og din gennemsnitlige andel tilfredse patienter inden for hvert tema i spørgeskemaet. Temaernes placering i figuren giver blandt andet et indblik i, hvor store eller små forbedringer, der skal iværksættes for at skabe yderligere forbedringer af patienternes samlede tilfredshed med din praksis.

**Figur 35. Betydning af tilfredshed på de forskellige temaer for dine patienters samlede indtryk**



På den lodrette akse er tilfredsheden afbildet, mens sammenhængen er afbildet på den vandrette akse. Jo højere på den lodrette akse et tema/spørgsmål er placeret i figurerne desto større er tilfredsheden. Jo længere til højre et tema/spørgsmål er placeret på den vandrette akse i figurerne, desto større sammenhæng er der mellem patienternes tilfredshed og patienternes samlede indtryk.

Nedenfor kan du læse mere om, hvad en placering i figurens fire hjørner betyder.

*Øverste højre hjørne:* Er et tema/spørgsmål placeret i nærheden af det øverste højre hjørne betyder, at sammenhængen med det samlede indtryk er stærk og at der er stor tilfredshed med temaet blandt dine patienter. Det antyder, at effekten af selv små forbedringer af tilfredsheden, inden for det pågældende tema/spørgsmål, vil have forholdsvis stor betydning for det samlede indtryk af din praksis.

*Nederste højre hjørne:* Hvis et tema/spørgsmål er placeret i nederste højre hjørne, betyder det, at sammenhængen med det samlede indtryk er stærk, samtidig med at dine patienters tilfredshed er forholdsvis beskeden. Denne placering antyder, at der inden for temaet/spørgsmålet er et betydeligt forbedringspotentiale.

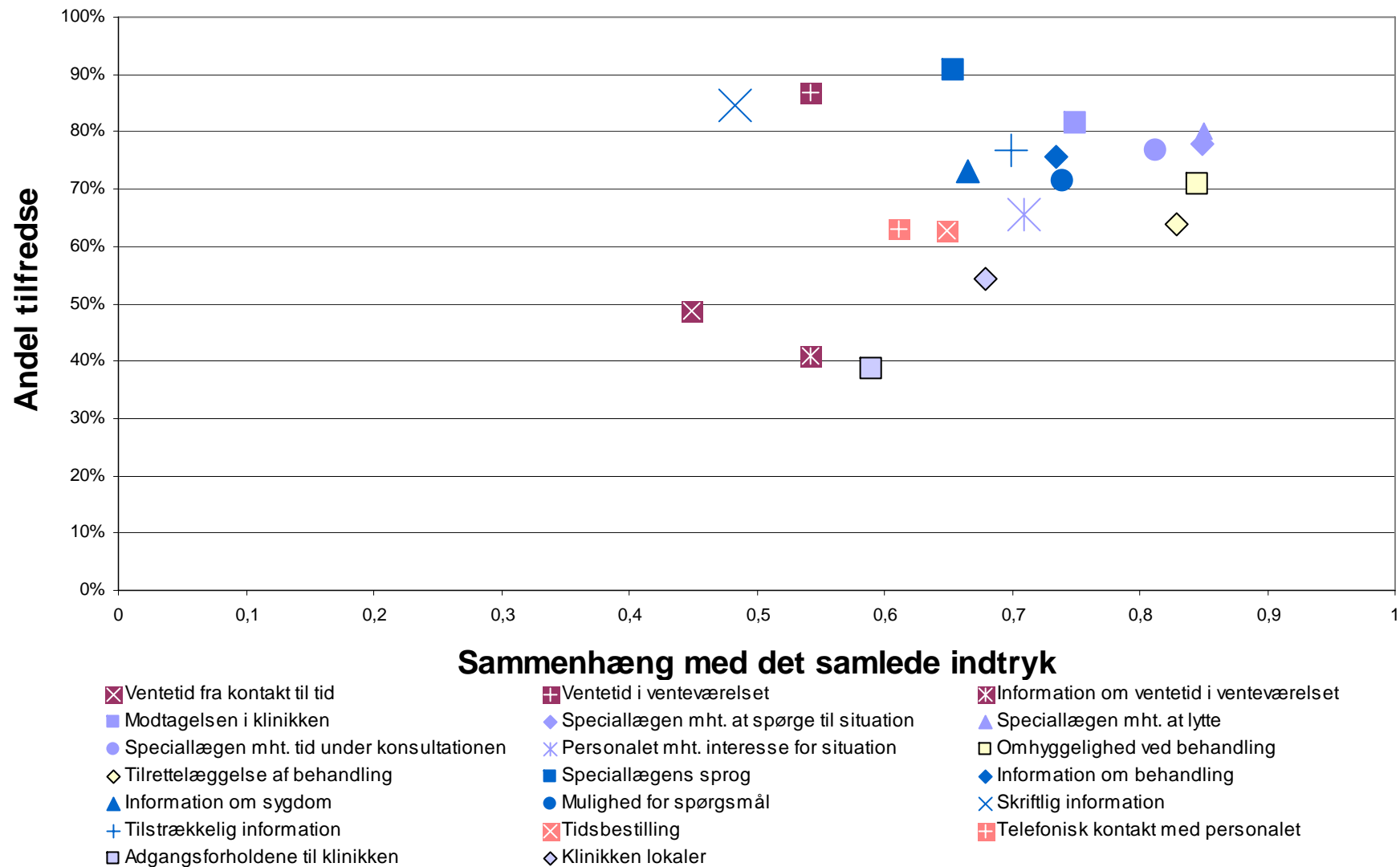
*Øverste venstre hjørne:* En placering i øverste venstre hjørne antyder derimod, at der inden for temaet /spørgsmålet kun er et forholdsvis beskeden forbedringspotentiale, da sammenhængen med det samlede indtryk er svag, og patienternes tilfredshed er stor

*Nederste venstre hjørne:* Endelig betyder en placering i nederste venstre hjørne, at der inden for det pågældende tema/spørgsmål er et vist forbedringspotentiale, da der trods den svage sammenhæng med det samlede indtryk er mulighed for at forbedre patienternes tilfredshed betydeligt.

Den gennemsnitlige andel tilfredse patienter kan inden for hvert tema potentielt dække over store forskelle mellem spørgsmålene. Det kan gøre det vanskeligt for dig præcist at udpege relevante indsatsområder med forbedringspotentiale. Derfor er det interessant at se, hvor de enkelte spørgsmål under temaerne placerer sig. De enkelte spørgsmåls placering med hensyn til spørgsmålenes betydning for det samlede indtryk og andel tilfredse på det pågældende spørgsmål er vist i figur 36. Spørgsmålenes placering viser dig mere konkret, hvilke indsatsområder du med fordel kan arbejde på at forbedre i din praksis.

Udregningen af sammenhængene mellem patienternes samlede indtryk og tilfredshed på de pågældende temaer/spørgsmål er kort beskrevet i bilag 4.

Figur 36. De enkelte spørgsmåls betydning for patienternes samlede indtryk





## **Bilagssamling**

# Bilag 1 Udsendt materiale

## Bilag 1.1 Følgebrev og spørgeskema

Følgebrev

### Patienttilfredshed i speciallægepraksis

#### Tak fordi du vil deltage i patienttilfredshedsundersøgelsen i speciallægepraksis

Center for Kvalitetsudvikling gennemfører i øjeblikket en undersøgelse af, hvordan patienter vurderer landets speciallægepraksis. Din speciallæge vil meget gerne inddrage sine patienters vurdering i tilrettelæggelsen af sit arbejde, og har derfor bedt dig besvare dette spørgeskema.

Alle besvarelser bliver behandlet i Center for Kvalitetsudvikling. Herfra får din speciallæge et resultat af sine patienters svar og et samlet billede af, hvordan danske patienter ser på speciallægepraksis. Du er anonym i begge dele af undersøgelsen. Det vil sige, din læge ser ikke de enkelte besvarelser og får ikke oplysninger, der kan henføres til dig.

#### Sådan besvarer du spørgeskemaet

Det tager ca. 10 minutter at udfylde skemaet. De fleste spørgsmål besvarer du ved at sætte ét kryds i det felt, som umiddelbart passer bedst med din mening. Tænk tilbage på de oplevelser, du har haft under dit/dine besøg hos denne speciallæge inden for de sidste 6 måneder, med mindre andet er nævnt.

Vi beder dig besvare alle spørgsmålene og sæt venligst kun ét kryds per spørgsmål, hvis ikke andet er angivet. Fortryder du en afkrydsning, kan du blot strege det forkerte ud og sætte et nyt kryds. Eksempel:

Korrekt afkrydsning:



Fortrudt afkrydsning:



Du kan eventuelt få hjælp fra en pårørende, hvis du ikke selv kan udfylde spørgeskemaet.

#### Sådan sender du spørgeskemaet retur

Du kan enten udfylde det vedlagte skema og sende det retur i den frankerede svarkuvert, eller du kan bruge internettet. Hvis du ønsker at besvare spørgeskemaet elektronisk, gør du dette ved at logge ind på denne webadresse: [www.specialpraksis.dk](http://www.specialpraksis.dk). Dit brugernavn og kode står øverst på spørgeskemaet.

Vi beder dig besvare spørgeskemaet hurtigst muligt, og senest 10 dage efter du har modtaget skemaet.

Har du spørgsmål er du velkommen til at kontakte: Konsulent Jon Hadsund, tlf.: 8728 4953, Center for Kvalitetsudvikling.

Vi ser frem til at modtage dit spørgeskema.

Med venlig hilsen

Torsten Munch-Hansen

Afdelingsleder, Undersøgelles- og Evalueringsafdelingen  
Center for Kvalitetsudvikling Region Midt

## Tilfredshedsundersøgelse af speciallæge >>Navn<<

**Webadresse: [www.specialpraksis.dk](http://www.specialpraksis.dk)**

**Brugernavn: >>Brugernavn<<**

**Kode: >>Adgangskode<<**

### Ventetid

	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Ikke relevant
1. Var du tilfreds med ventetiden, fra du kontaktede speciallægen, til du fik en tid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Fandt du ventetiden i venteværelset acceptabel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hvis du oplevede ventetid i venteværelset, informerede personalet dig om denne ventetid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du uddybende kommentarer vedrørende din ventetid?					

### Speciallægen og personalet

	Dårlig	Nogenlunde	God	Meget god	Enestående	Ikke relevant
4. Hvordan var modtagelsen af dig i klinikken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at spørge til din situation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at lytte til dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at få dig til at føle, at der er tid til dig under konsultationen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Hvordan vurderer du det øvrige personale med hensyn til at vise interesse for din situation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du uddybende kommentarer vedrørende speciallægen og personalet?						

<b>Undersøgelse og behandling</b>					
	<b>For meget</b>	<b>Passende</b>	<b>For lidt</b>		
9. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse og/eller behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<b>Dårlig</b>	<b>Nogenlunde</b>	<b>God</b>	<b>Meget god</b>	<b>Enestående</b>
10. Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at være omhyggelig med din undersøgelse og/eller behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Dårlig</b>	<b>Nogenlunde</b>	<b>God</b>	<b>Meget god</b>	<b>Enestående</b>
11. Hvordan vurderer du, at undersøgelses- og/eller behandlingsforløbet hos speciallægen var tilrettelagt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Ja</b>	<b>Nej</b>	<b>Hvis nej, hvorfor ikke</b>		
12. Har du tillid til, at du fik den rette undersøgelse og/eller behandling på speciallægeklinikken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____		
Har du uddybende kommentarer vedrørende din undersøgelse og/eller behandling?					

<b>Information</b>					
	<b>Nej, slet ikke</b>	<b>Nej, kun i mindre grad</b>	<b>Ja, i nogen grad</b>	<b>Ja, i høj grad</b>	<b>Ikke relevant</b>
13. Brugte lægen et sprog, der var til at forstå?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Blev du informeret om din undersøgelse og/eller behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Blev du informeret om din sygdom og/eller symptomer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Fik du mulighed for at stille alle de spørgsmål, du ønskede til speciallægen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Oplevede du, at du manglede skriftlig information fra klinikken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Fik du den information, du havde brug for, inden du forlod klinikken? (Dit videre forløb, medicin mv.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du uddybende kommentarer vedrørende information?					

**Tidsbestilling og kontakt med klinikken**

	Dårlig	Nogen- lunde	God	Meget god	Ene- stående	Ikke relevant
19. Hvordan vurderer du speciallægens klinik med hensyn til at få en tid, der passede dig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Hvordan vurderer du klinikken med hensyn til at få telefonisk kontakt med personalet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du uddybende kommentarer vedrørende tidsbestilling og kontakt?						

**Adgangsforhold og lokaler**

	Dårlige	Nogen- lunde	Gode	Meget gode	Ene- stående	Ikke relevant
21. Hvordan vurderer du adgangsforholdene til klinikken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Hvordan vurderer du klinikkens lokaler?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du uddybende kommentarer til klinikkens adgangsforhold og lokaler?						

**Samlet indtryk**

	Virkelig dårligt	Dårligt	Godt	Virkelig godt
23. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i speciallægeklinikken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<b>Nej</b>	<b>Måske</b>	<b>Ja</b>	
24. Ville du anbefale speciallægen til familie og venner?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Har du RIS, ROS eller GODE IDEER til denne speciallægeklinik?				

**Lidt om dig som patient**

25. Hvem henviste dig til undersøgelse eller behandling hos speciallægen?	<input type="checkbox"/> Egen praktiserende læge <input type="checkbox"/> Anden speciallæge <input type="checkbox"/> Hospitalsafdeling <input type="checkbox"/> Kom uden henvisning <input type="checkbox"/> Husker ikke
26. Hvad lå der bag dit valg af speciallægen? (Sæt gerne flere kryds)	<input type="checkbox"/> Praktiserende læges råd <input type="checkbox"/> Kort ventetid <input type="checkbox"/> Information om speciallægen på internettet <input type="checkbox"/> Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie <input type="checkbox"/> Personlige erfaringer <input type="checkbox"/> Godt omdømme <input type="checkbox"/> Andre grunde _____
	<b>1</b> <b>2-3</b> <b>4-6</b> <b>Mere end 6</b>
27. Hvor mange gange har du besøgt denne speciallæge i løbet af det seneste år?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<b>Nej</b> <b>Ja</b>
28. Ligger dit første besøg hos denne speciallæge mere end ét år tilbage i tiden?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<b>Pige/kvinde</b> <b>Dreng/mand</b>
29. Hvad er dit køn? (Patientens)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
30. Hvad er din alder? (Patientens)	<input type="text"/> <input type="text"/> år
31. Hvilken uddannelse har du <u>senest</u> gennemført? (Patienten)	<input type="checkbox"/> Grundskole <input type="checkbox"/> Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende <input type="checkbox"/> Faglært inden for håndværk, handel og kontor <input type="checkbox"/> Kort videregående <input type="checkbox"/> Mellemlang videregående <input type="checkbox"/> Lang videregående <input type="checkbox"/> Andet <input type="checkbox"/> Ingen
	<b>Patient</b> <b>Pårørende</b>
32. Skemaet udfyldt af?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## Bilag 1.1 Speciallæge- og praksisoplysninger

Speciallæge- og praksisoplysninger				
A. Speciallægestempel med ydernummer: (Understreg dit eget navn, hvis der står flere navne)				
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%;"></div>				
<b>Dag</b> <b>Måned</b> <b>År</b>				
B. Udlevering af spørgeskemaer påbegyndt:	□ □	□ □	□ □	
<b>Dag</b> <b>Måned</b> <b>År</b>				
C. Udlevering af spørgeskemaer afsluttet:	□ □	□ □	□ □	
<b>Kvinde</b> <b>Mand</b>				
D. Hvad er dit køn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
E. Hvad er din alder?	□ □	år		
F. Hvor mange år har du haft egen speciallægepraksis?	□ □	år		
G. Hvor mange år har du haft den nuværende speciallægepraksis?	□ □	år		
<b>Fuldtidspraksis</b> <b>Deltidspraksis</b> <b>Overlægepraksis</b> <b>Delepraksis</b>				
H. Hvordan er din praksis organiseret?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Nej</b> <b>Ja</b>				
I. Har du assisterende speciallæger knyttet til din praksis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>Nej</b> <b>Ja</b>				
J. Deler du personale med andre læger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>Nej</b> <b>Ja</b>				
K. Deler du konsultationsrum med andre læger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>Nej</b> <b>Ja</b>				
L. Deler du venteværelse med andre læger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
M. Personale i din praksis omregnet til fuldtidsstillinger?	□ □	stillinger		
N. Er der tidsbestilling til konsultationen?	<input type="checkbox"/> <b>Ja, udelukkende</b> <input type="checkbox"/> <b>Ja, men også åben for konsultation uden tidsbestilling</b> <input type="checkbox"/> <b>Nej, udelukkende åben konsultation</b>			
O. Hvor mange timer ugentligt har klinikken telefontid?	□ □	timer		
<b>Nej</b> <b>Ja</b>				
P. Tilbyder klinikken mailkonsultation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
<b>Nej</b> <b>Ja</b>				
Q. Har klinikken en hjemmeside?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

## **Bilag 2 Organisering af pilotprojektet**

### **Styregruppe**

Styregruppen for pilotundersøgelsen består af repræsentanter for speciallægerne, regionalt administrativt personale og KVIS-Projektsekretariatet, der har erfaring og interesse for området. Styregruppen har hjulpet med at sikre, at de valgte metoder og modeller stemmer overens med rutiner og arbejdet i praksis inden for de forskellige specialer samt fungerer som sparringspartner til Center for Kvalitetsudvikling i forbindelse med udvikling og gennemførelse af projektet.

### **Sekretariat**

Center for Kvalitetsudvikling står for den praktiske gennemførelse af undersøgelsen, herunder udvikling af undersøgelsesdesign.

### **Faglig rådgivningsgruppe**

Den faglige rådgivningsgruppe har til opgave at bistå med en faglig og videnskabelig national og international erfaring i forbindelse med planlægning og gennemførelse af undersøgelsen.



## Bilag 3 Undersøgelsesmetoden

Pilotundersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse. Den enkelte speciallæge har udleveret spørgeskema, følgebrev og en frankeret svarkuvert i en lukket kuvert til 130 på-hinanden-følgende patienter i perioden fra den 11. marts til 27. marts 2009.

### Patienter i undersøgelsen

Inklusionskriterierne for patienter i undersøgelsen var, at

- patienten var dækket af den offentlige sygesikring
- patienten var minimum 1 år
- patienten var bosiddende i Danmark
- patienten forstod og læste dansk
- patienten ikke manglede mentale evner (f.eks. demente og psykisk udviklingshæmmede) til at besvare spørgeskemaet
- det var etisk forsvarligt at lade patienten indgå i undersøgelsen.

I alt har speciallægerne i undersøgelsen udleveret 17.257 spørgeskemaer<sup>5</sup>

Patienterne havde mulighed for at besvare spørgeskemaet ved at returnere papirskemaet eller ved at besvare via internettet, da der på spørgeskemaet var en individuel kode, så patienten kunne logge sig på en angivet hjemmeside. Der er ikke udsendt et rykkerbrev, hvis patienten ikke har returneret spørgeskemaet. Patienterne har svaret anonymt, og besvarelsen er returneret direkte til Center for Kvalitetsudvikling.

Med den valgte udleveringsmetode har det ikke været muligt at foretage en bortfaldsanalyse for at vurdere, om undersøgelsens deltagere danner et repræsentativt billede af samtlige patienter, som har haft en konsultation hos de enkelte speciallæger, der deltager i undersøgelsen. En mulighed havde været, at de enkelte speciallæger leverede de relevante oplysninger, men denne mulighed er fravalgt i pilotundersøgelsen, da det formodentligt ville være en for arbejdskrævende opgave for de enkelte speciallæger.

### Speciallæger i undersøgelsen

Alle praktiserende speciallæger blev inviteret til at deltage. Stikprøven til pilotundersøgelsen var fastlagt til maksimalt at bestå af 161 speciallæger, og deltagerne blev derfor udvalgt efter først-til-mølleprincippet med en målsætning om, at minimum fem speciallæger var repræsenteret inden for det enkelte speciale. Der blev ikke skelnet mellem om en speciallæge var i en praksis med flere læger eller enkeltmands praksis, da undersøgelsens fokus var de enkelte speciallæger eller aggregerede data på overordnet niveau. Stikprøven viste sig repræsentativ for fordelingen af specialer på landsplan. I løbet af udleveringsperioden valgte tre speciallæger at udtræde af undersøgelsen, da de ikke fik startet på

---

<sup>5</sup> Ikke alle speciallæger har haft 130 forskellige patienter i testperioden, men udleveret spørgeskema til de patienter som var til konsultation i testperioden.

udlevering af spørgeskemaer i udleveringsperioden. I alt indgår 158 speciallæger fordelt på 14 specialer i undersøgelsen. Fordelingen af speciallæger på speciale og region er vist i den nedenstående tabel.

**Tabel 3. Speciallæger i undersøgelsen fordelt på regioner og specialer**

	Nordjylland	Midtjylland	Syddanmark	Hovedstaden	Sjælland	Total
<b>Speciale</b>						
Anæstesiologi	1	0	2	2	0	5
Børne- og ungdomspsykiatri	1	1	0	2	1	5
Dermato-venerologi	0	3	1	5	3	12
Gynækologi og obstetrik	0	3	3	7	0	13
Intern medicin <sup>6</sup>	0	2	0	6	0	8
Kirurgi <sup>7</sup>	1	0	2	5	1	9
Neurologi <sup>8</sup>	0	1	1	1	2	5
Oftalmologi	0	8	6	5	4	23
Ortopædisk kirurgi	0	1	4	0	1	6
Oto-rhino-laryngologi	4	5	8	10	7	34
Plastikkirurgi	0	1	0	3	0	4
Psykiatri	1	4	8	6	3	22
Pædiatri	0	3	1	3	0	7
Reumatologi	0	0	0	5	0	5
<b>Alle specialer</b>	<b>8</b>	<b>32</b>	<b>36</b>	<b>61</b>	<b>22</b>	<b>158</b>

## Spørgeskema

Spørgeskemaet var udover patienternes samlede indtryk opdelt i seks temaer. Efter hvert tema havde patienten mulighed for at give en uddybende kommentar. Sidst i spørgeskemaet var der otte spørgsmål, hvor der blev spurgt til patienternes baggrundskarakteristika. Spørgeskemaet havde påtrykt den enkelte speciallæges navn. Patienterne vidste på den måde, hvilken speciallæge de skulle svare på baggrund af, hvis de havde haft kontakt til flere speciallæger i forbindelse med deres sygdom.

## Validering af spørgeskema

Der er foretaget en validering af spørgeskema og følgebrev til pilotundersøgelsen. Valideringen er foretaget for at sikre, at patienternes forståelse af spørgsmålene stemmer overens med formålet med de enkelte spørgsmål og med undersøgelsens formål generelt set. Desuden skal valideringen sikre, at spørgsmålene er forståelige og meningsfyldte for patienterne.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af to forskellige metoder:

### 1. Gennemgang af returnerede spørgeskemaer

Patienter fik spørgeskema og følgebrev udleveret ved besøg hos deres speciallæge. Patienterne returnerede efterfølgende det udfyldte skema til Center for Kvalitetsudvikling i en vedlagt frankeret svarkuvert. 11 speciallæger deltog i denne del af valideringsprocessen, og var fordelt på speciale og geogra-

<sup>6</sup> Herunder kardiologi

<sup>7</sup> Herunder kirurgisk gastroenterologi

<sup>8</sup> Herunder neuromedicin

fisk placering. Der indgik 10 specialer fordelt i de fem regioner. Hver læge udleverede spørgeskema til 27 på-hinanden-følgende patienter. I alt 93 patienter returnerede skemaet. Der var også mulighed for at kommentere på udformning og indhold af spørgeskema og følgebrev. Besvarelserne blev analyseret for, om der var uhensigtsmæssigt mange manglende besvarelser ved de forskellige spørgsmål, forkert udfyldelse samt om der var en spredning på svarkategorierne. Desuden blev kommentarerne analyseret.

## *2. Personlige interviews med patienter om deres udfyldelse af spørgeskemaet*

Såvel udfyldelse af spørgeskemaet i papirform som web-version af spørgeskemaet blev undersøgt. Patienterne blev kontaktet ved besøg hos deres speciallæge. Patienterne blev bedt om at udfylde skemaet. Patienterne blev derefter interviewet om deres udfyldelse af skemaet samt deres forståelse og opfattelse af såvel følgebrevet som spørgeskemaet. Udfyldelse af web-versionen af skemaet foregik hjemme hos patienten, som blev interviewet pr. telefon efterfølgende. Der blev interviewet i alt 21 patienter fordelt på tre specialer i Region Midtjylland og Region Hovedstaden. Patienterne varierede i køn og alder, herunder blev også familier med børn interviewet.

Valideringen af spørgeskemaet gav anledning til justeringer i følgebrevet samt enkelte af spørgsmålsformuleringerne.

## Bilag 4 Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af de 86 besvarelser om dig og din praksis, som vi har modtaget fra dine patienter. Patienternes svar er i flere af analyserne omkodet til henholdsvis ikke-tilfreds og (uforbeholdent) tilfreds, jf. kapitel 3. Patienternes svar er kodet som tilfreds på de pågældende spørgsmål, hvis de har benyttet den/de uforbeholdent positive svarmuligheder. Endvidere er patienter, som enten ikke har svaret på spørgsmålene, har angivet flere svar eller har svaret "Ikke relevant", ekskluderet fra samtlige analysers beregningsgrundlag, og disse svar vises således heller ikke i den grafiske præsentation af resultaterne.

Tabel 4 viser, hvilke svarmuligheder der er kodet som tilfredse for de forskellige temaer i spørgeskemaet.

**Tabel 4. Oversigt over svarmuligheder, der karakteriseres som (uforbeholdent) tilfredse**

Tema	(Uforbeholdent) tilfreds
Ventetid	"Ja, i høj grad"
Speciallægen og personalet	"Enestående" og "Meget god"
Undersøgelse og behandling <sup>9</sup>	"Enestående" og "Meget god"
Information <sup>10</sup>	"Ja, i høj grad"
Tidsbestilling og kontakt med klinikken	"Enestående" og "Meget god"
Adgangsforhold og lokaler	"Enestående" og "Meget gode"
Samlet indtryk <sup>11</sup>	"Virkelig godt"

Forskellene mellem andel tilfredse patienter er i kapitel 2 testet med en T-test for forskelle mellem andele, hvor forskelle, der er signifikante på 0,05 niveau, er markerede som signifikante. Afhængigt af antallet af speciallæger inden for specialerne varierer antallet af speciallæger, hvis patienter indgår i beregningerne af andel tilfredse hos de "Bedste" og "Dårligste" speciallæger.<sup>12</sup> Dine resultater indgår ikke i beregningen af "Dårligste", "Bedste" og gennemsnittet for speciallæger inden for dit speciale og speciallæger i undersøgelsen.

<sup>9</sup> Denne kodning er ikke foretaget på spørgsmålene om patienternes medinddragelse og tillid til undersøgelse/behandling, da spørgsmålenes svarskala ikke egner sig til en sådan inddeling. Af samme årsag indgår spørgsmål heller ikke i beregningen af de gennemsnitlige andele tilfredse patienter. Ligesom spørgsmålene ikke er vist i figur 36 i kapitel 6.

<sup>10</sup> På spørgsmålet vedrørende manglende information er det patienter, som har svaret "Nej, slet ikke", der er kodet som tilfredse, da denne svarmulighed er udtryk for et uforbeholdent positivt svar.

<sup>11</sup> Denne kodning er ikke foretaget på spørgsmålet om, hvorvidt patienterne vil anbefale speciallægen til familie og venner, da spørgsmålets svarskala ikke egner sig til en sådan inddeling.

<sup>12</sup> For specialer med mere end 20 speciallæger i undersøgelsen indgår de tre bedste/dårligste speciallæger i beregningerne, mens det er den bedste/dårligste og de to bedste/dårligste speciallæger der indgår i beregningerne, hvis antallet af speciallæger inden for specialet er henholdsvis 1-10 og 11-20.

Spørgsmålenes placering under de forskellige temaer er reliabilitetstestet med Cronbach's Alpha. Reliabilitetstestene er fortaget med samtlige patienter som beregningsgrundlag og giver  $\alpha$ -værdier, der ligger mellem 0,53 og 0,90. Den laveste  $\alpha$ -værdi fremkommer i forbindelse med temaet *information*. Dette skyldes dog udelukket spørgsmålet omhandlende manglende information, hvor svarkategorierne er vendt modsat i forhold til de øvrige spørgsmål i temaet. Ekskluderes spørgsmålet, har temaet således en  $\alpha$ -værdi på 0,79. Herudover er det kun temaet *ventetid*, hvor  $\alpha$ -værdi er forholdsvis lav (0,55), og alt i alt synes reliabiliteten af spørgsmålenes placering under de forskellige temaer at være rimelig god.

I beregningen af den gennemsnitlige andel tilfredse inden for temaerne er andel tilfredse på hvert spørgsmål lagt sammen og derefter divideret med antallet af spørgsmål inden for temaet. Uafhængigt af antallet af besvarelser på de pågældende spørgsmål vægter hvert spørgsmål således lige meget i beregningen af den gennemsnitlige andel tilfredse.

I kapitel 6 anvendes gamma-korrelationerne som mål for de bivariate sammenhænge mellem de forskellige temaer/spørgsmål og patienternes samlede indtryk. Gamma-korrelationerne siger noget om, hvor stærk sammenhæng mellem patienternes samlede indtryk og det pågældende temaer/spørgsmål er. Gamma-korrelationerne falder mellem -1 og 1. En gamma-korrelation tæt på 1 indikerer en stærk positiv sammenhæng mellem svarene. Det betyder, at mange af de personer, der har afgivet positive svar på spørgsmålene inden for temaet eller på det enkelte spørgsmål også har gjort det på spørgsmålet om deres samlede indtryk. Omvendt indikerer en gamma-korrelation tæt på -1, at der er en stærk negativ sammenhæng mellem svarerne. Det betyder, at mange af dem, der har svaret positivt på spørgsmålene inden for temaet eller på det enkelte spørgsmål har givet et negativt svar på spørgsmålet om deres samlede indtryk. En gamma-korrelation tæt på 0 indikerer, at der ikke er nogen sammenhæng mellem patienternes svar. Sammenhængene er endvidere målt med Kendalls tau-b, hvilket ikke ændrer det indbyrdes styrkeforhold mellem sammenhængene nævneværdigt. I ovenstående beregninger indgår alle patienter i undersøgelsen. Det er derimod tilfredsheden på de forskellige temaer/spørgsmål blandt dine patienter, der afbilledes på den lodrette akse i figurerne.

## Bilag 5 Frekvens- og krydstabeller med dine patienternes baggrundskarakteristika

Tabel 5 beskriver, hvordan dine patienter, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn, alder og antal besøg inden for det seneste år.

**Tabel 5. Dine patienters fordeling på forskellige baggrundskarakteristika**

	Procent	Antal
<b>Køn</b>		
Pige/kvinde	52%	45
Dreng/mand	47%	40
Ubesvaret	1%	1
<b>Alder</b>		
0-17	7%	6
18-39	5%	4
40-59	17%	15
60-69	33%	28
70+	36%	31
Ubesvaret	2%	2
<b>Uddannelse</b>		
Ingen	26%	22
Grundskole	13%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	2%	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	20%	17
Kort videregående	7%	6
Mellemlang videregående	9%	8
Lang videregående	3%	3
Andet	9%	8
Ubesvaret	10%	9
<b>Skemaet udfyldt af</b>		
Patient	81%	70
Pårørende	16%	14
Ubesvaret	2%	2

**Tabel 5 (fortsat). Dine patienters fordeling på forskellige baggrundskarakteristika**

	Procent	Antal
<b>Henvi sning</b>		
Egen praktiserende læge	31%	27
Anden speciallæge	13%	11
Hospitalsafdelingen	6%	5
Kom uden henvi sning	36%	31
Husker ikke	3%	3
Ubesvaret	10%	9
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>		
Praktiserende læges råd	22%	19
Kort ventetid	2%	2
Information om speciallægen på internettet	1%	1
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	27%	23
Personlige erfaringer	16%	14
Godt omdømme	28%	24
Andre grunde	14%	12
Ubesvaret	8%	7
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>		
1	36%	31
2-3	48%	41
4-6	8%	7
Mere end 6	6%	5
Ubesvaret	2%	2
<b>Besøg hos speciallægen, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>		
Nej	35%	30
Ja	64%	55
Ubesvaret	1%	1

På de følgende sider krydses dine patienters svar med patienternes baggrundskarakteristika. I disse kryds indgår kun patienter, der udover tilfredshedsspørgsmålene har besvaret spørgsmålene til patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for minimum to patientgrupper ikke vises, hvis antallet af patienter i en eller flere patientgrupper er under fem. Det gælder dog kun for de patientgrupper og baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder, hvoraf patienternes identitet forholdsvis let kan afkodes.

**Tabel 6. Var du tilfreds med ventetiden, fra du kontaktede speciallægen, til du fik en tid?**

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, i ringe grad	Nej, slet ikke	Antal
<b>Køn</b>					
Pige/Kvinde	50%	17%	17%	17%	42
Dreng/Mand	46%	30%	14%	11%	37
<b>Alder</b>					
0-17	-	-	-	-	5
18-39	-	-	-	-	2
40-59	-	-	-	-	14
60-69	-	-	-	-	28
70+	-	-	-	-	29
<b>Uddannelse</b>					
Ingen	48%	24%	19%	10%	21
Grundskole	64%	9%	18%	9%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	38%	31%	19%	13%	16
Kort videregående	33%	17%	17%	33%	6
Mellemlang videregående	75%	0%	0%	25%	8
Lang videregående	-	-	-	-	2
Andet	17%	50%	17%	17%	6
<b>Skemaet udfyldt af</b>					
Patient	45%	25%	17%	14%	65
Pårørende	69%	15%	0%	15%	13
<b>Henvisning</b>					
Egen praktiserende læge	64%	20%	4%	12%	25
Anden speciallæge	60%	10%	10%	20%	10
Hospitalsafdelingen	60%	20%	20%	0%	5
Kom uden henvisning	28%	24%	28%	21%	29
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>					
Praktiserende læges råd	61%	17%	11%	11%	18
Kort ventetid	100%	0%	0%	0%	1
Information om speciallægen på internettet	100%	0%	0%	0%	1
Speciallægeklínikken ligger tæt på bopæl/familie	50%	20%	5%	25%	20
Personlige erfaringer	57%	29%	14%	0%	14
Godt omdømme	38%	29%	24%	10%	21
Andre grunde	45%	18%	9%	27%	11
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>					
1	55%	24%	7%	14%	29
2-3	41%	22%	19%	19%	37
4-6	71%	0%	29%	0%	7
Mere end 6	40%	40%	20%	0%	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>					
Nej	50%	21%	18%	11%	28
Ja	49%	22%	14%	16%	51



**Tabel 7. Fandt du ventetiden i venteværelset acceptabel?**

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, i ringe grad	Nej, slet ikke	Antal
<b>Køn</b>					
Pige/Kvinde	86%	11%	2%	0%	44
Dreng/Mand	87%	13%	0%	0%	39
<b>Alder</b>					
0-17	-	-	-	-	6
18-39	-	-	-	-	4
40-59	-	-	-	-	14
60-69	-	-	-	-	28
70+	-	-	-	-	30
<b>Uddannelse</b>					
Ingen	77%	18%	5%	0%	22
Grundskole	80%	20%	0%	0%	10
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	88%	12%	0%	0%	17
Kort videregående	100%	0%	0%	0%	6
Mellemlang videregående	100%	0%	0%	0%	8
Lang videregående	-	-	-	-	3
Andet	100%	0%	0%	0%	7
<b>Skemaet udfyldt af</b>					
Patient	90%	10%	0%	0%	68
Pårørende	79%	14%	7%	0%	14
<b>Henvisning</b>					
Egen praktiserende læge	85%	11%	4%	0%	27
Anden speciallæge	91%	9%	0%	0%	11
Hospitalsafdelingen	60%	40%	0%	0%	5
Kom uden henvisning	86%	14%	0%	0%	29
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>					
Praktiserende læges råd	83%	17%	0%	0%	18
Kort ventetid	100%	0%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	100%	0%	0%	0%	1
Speciallægekliviken ligger tæt på bopæl/familie	77%	18%	5%	0%	22
Personlige erfaringer	93%	7%	0%	0%	14
Godt omdømme	96%	4%	0%	0%	24
Andre grunde	83%	17%	0%	0%	12
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>					
1	94%	6%	0%	0%	31
2-3	87%	10%	3%	0%	39
4-6	86%	14%	0%	0%	7
Mere end 6	40%	60%	0%	0%	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>					
Nej	97%	3%	0%	0%	29
Ja	81%	17%	2%	0%	54

**Tabel 8. Hvis du oplevede ventetid i venteværelset, informerede personalet dig om denne ventetid?**

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, i ringe grad	Nej, slet ikke	Antal
<b>Køn</b>					
Pige/Kvinde	35%	18%	6%	41%	17
Dreng/Mand	45%	23%	5%	27%	22
<b>Alder</b>					
0-17	-	-	-	-	3
18-39	-	-	-	-	1
40-59	-	-	-	-	4
60-69	60%	20%	10%	10%	10
70+	45%	20%	5%	30%	20
<b>Uddannelse</b>					
Ingen	42%	17%	8%	33%	12
Grundskole	43%	29%	0%	29%	7
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	1
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	33%	0%	0%	67%	6
Kort videregående	-	-	-	-	1
Mellemlang videregående	-	-	-	-	1
Lang videregående	-	-	-	-	0
Andet	33%	50%	0%	17%	6
<b>Skemaet udfyldt af</b>					
Patient	46%	21%	7%	25%	28
Pårørende	33%	11%	0%	56%	9
<b>Henvisning</b>					
Egen praktiserende læge	53%	13%	7%	27%	15
Anden speciallæge	-	-	-	-	2
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	2
Kom uden henvisning	36%	27%	0%	36%	11
Husker ikke	0%	67%	0%	33%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>					
Praktiserende læges råd	60%	10%	10%	20%	10
Kort ventetid	-	-	-	-	0
Information om speciallægen på internettet	0%	100%	0%	0%	1
Speciallægeklínikken ligger tæt på bopæl/familie	18%	27%	9%	45%	11
Personlige erfaringer	57%	29%	0%	14%	7
Godt omdømme	56%	22%	0%	22%	9
Andre grunde	17%	17%	17%	50%	6
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>					
1	-	-	-	-	13
2-3	-	-	-	-	16
4-6	-	-	-	-	4
Mere end 6	-	-	-	-	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>					
Nej	44%	22%	11%	22%	9
Ja	40%	20%	3%	37%	30

**Tabel 9. Hvordan var modtagelsen af dig i klinikken?**

	Enestå- ende	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Antal
<b>Køn</b>						
Pige/Kvinde	24%	53%	22%	0%	0%	45
Dreng/Mand	20%	65%	15%	0%	0%	40
<b>Alder</b>						
0-17	-	-	-	-	-	6
18-39	-	-	-	-	-	4
40-59	-	-	-	-	-	15
60-69	-	-	-	-	-	28
70+	-	-	-	-	-	31
<b>Uddannelse</b>						
Ingen	23%	59%	18%	0%	0%	22
Grundskole	45%	36%	18%	0%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	12%	65%	24%	0%	0%	17
Kort videregående	0%	83%	17%	0%	0%	6
Mellemlang videregående	13%	50%	38%	0%	0%	8
Lang videregående	-	-	-	-	-	3
Andet	13%	75%	13%	0%	0%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>						
Patient	23%	56%	21%	0%	0%	70
Pårørende	21%	71%	7%	0%	0%	14
<b>Henvisning</b>						
Egen praktiserende læge	22%	59%	19%	0%	0%	27
Anden speciallæge	9%	73%	18%	0%	0%	11
Hospitalsafdelingen	0%	80%	20%	0%	0%	5
Kom uden henvisning	26%	48%	26%	0%	0%	31
Husker ikke	67%	33%	0%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>						
Praktiserende læges råd	16%	63%	21%	0%	0%	19
Kort ventetid	0%	100%	0%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	0%	0%	100%	0%	0%	1
Speciallægeklínikken ligger tæt på bopæl/familie	30%	61%	9%	0%	0%	23
Personlige erfaringer	21%	64%	14%	0%	0%	14
Godt omdømme	21%	63%	17%	0%	0%	24
Andre grunde	33%	33%	33%	0%	0%	12
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>						
1	26%	61%	13%	0%	0%	31
2-3	24%	54%	22%	0%	0%	41
4-6	14%	71%	14%	0%	0%	7
Mere end 6	0%	60%	40%	0%	0%	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>						
Nej	20%	63%	17%	0%	0%	30
Ja	24%	56%	20%	0%	0%	55

**Tabel 10. Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at spørge til din situation?**

	Enestå- ende	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Antal
<b>Køn</b>						
Pige/Kvinde	29%	49%	20%	0%	2%	45
Dreng/Mand	25%	53%	20%	3%	0%	40
<b>Alder</b>						
0-17	-	-	-	-	-	6
18-39	-	-	-	-	-	4
40-59	-	-	-	-	-	15
60-69	-	-	-	-	-	28
70+	-	-	-	-	-	31
<b>Uddannelse</b>						
Ingen	23%	55%	18%	0%	5%	22
Grundskole	45%	45%	9%	0%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	18%	47%	35%	0%	0%	17
Kort videregående	17%	67%	17%	0%	0%	6
Mellemlang videregående	38%	50%	13%	0%	0%	8
Lang videregående	-	-	-	-	-	3
Andet	38%	38%	13%	13%	0%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>						
Patient	31%	46%	20%	1%	1%	70
Pårørende	7%	71%	21%	0%	0%	14
<b>Henvisning</b>						
Egen praktiserende læge	19%	56%	22%	4%	0%	27
Anden speciallæge	27%	64%	9%	0%	0%	11
Hospitalsafdelingen	0%	60%	20%	0%	20%	5
Kom uden henvisning	35%	35%	29%	0%	0%	31
Husker ikke	67%	33%	0%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>						
Praktiserende læges råd	21%	58%	21%	0%	0%	19
Kort ventetid	0%	100%	0%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	0%	0%	100%	0%	0%	1
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	35%	39%	17%	4%	4%	23
Personlige erfaringer	43%	36%	21%	0%	0%	14
Godt omdømme	25%	58%	17%	0%	0%	24
Andre grunde	25%	42%	33%	0%	0%	12
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>						
1	35%	48%	16%	0%	0%	31
2-3	24%	49%	24%	2%	0%	41
4-6	14%	71%	14%	0%	0%	7
Mere end 6	0%	60%	20%	0%	20%	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>						
Nej	30%	60%	10%	0%	0%	30
Ja	25%	47%	24%	2%	2%	55

**Tabel 11. Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at lytte til dig?**

	Enestå- ende	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Antal
<b>Køn</b>						
Pige/Kvinde	31%	51%	7%	11%	0%	45
Dreng/Mand	20%	58%	15%	8%	0%	40
<b>Alder</b>						
0-17	-	-	-	-	-	6
18-39	-	-	-	-	-	4
40-59	-	-	-	-	-	15
60-69	-	-	-	-	-	28
70+	-	-	-	-	-	31
<b>Uddannelse</b>						
Ingen	18%	68%	0%	14%	0%	22
Grundskole	36%	55%	9%	0%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	18%	47%	24%	12%	0%	17
Kort videregående	33%	50%	0%	17%	0%	6
Mellemlang videregående	38%	50%	13%	0%	0%	8
Lang videregående	-	-	-	-	-	3
Andet	25%	50%	13%	13%	0%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>						
Patient	29%	49%	13%	10%	0%	70
Pårørende	14%	79%	0%	7%	0%	14
<b>Henvisning</b>						
Egen praktiserende læge	11%	67%	11%	11%	0%	27
Anden speciallæge	36%	55%	9%	0%	0%	11
Hospitalsafdelingen	0%	60%	0%	40%	0%	5
Kom uden henvisning	32%	42%	16%	10%	0%	31
Husker ikke	67%	33%	0%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>						
Praktiserende læges råd	11%	74%	11%	5%	0%	19
Kort ventetid	0%	100%	0%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	0%	100%	0%	0%	0%	1
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	35%	35%	13%	17%	0%	23
Personlige erfaringer	43%	43%	7%	7%	0%	14
Godt omdømme	21%	71%	8%	0%	0%	24
Andre grunde	25%	50%	17%	8%	0%	12
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>						
1	35%	48%	6%	10%	0%	31
2-3	20%	59%	15%	7%	0%	41
4-6	29%	57%	14%	0%	0%	7
Mere end 6	0%	60%	0%	40%	0%	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>						
Nej	23%	67%	7%	3%	0%	30
Ja	27%	49%	11%	13%	0%	55

**Tabel 12. Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at få dig til at føle, at der er tid til dig under konsultationen?**

	Enestå- ende	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Antal
<b>Køn</b>						
Pige/Kvinde	29%	47%	18%	4%	2%	45
Dreng/Mand	25%	53%	15%	8%	0%	40
<b>Alder</b>						
0-17	-	-	-	-	-	6
18-39	-	-	-	-	-	4
40-59	-	-	-	-	-	15
60-69	-	-	-	-	-	28
70+	-	-	-	-	-	31
<b>Uddannelse</b>						
Ingen	23%	50%	18%	5%	5%	22
Grundskole	27%	45%	18%	9%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	18%	53%	24%	6%	0%	17
Kort videregående	33%	50%	17%	0%	0%	6
Mellemlang videregående	38%	50%	0%	13%	0%	8
Lang videregående	-	-	-	-	-	3
Andet	38%	50%	13%	0%	0%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>						
Patient	29%	49%	17%	6%	0%	70
Pårørende	21%	50%	14%	7%	7%	14
<b>Henvielse</b>						
Egen praktiserende læge	22%	52%	15%	7%	4%	27
Anden speciallæge	27%	64%	9%	0%	0%	11
Hospitalsafdelingen	0%	60%	40%	0%	0%	5
Kom uden henvisning	35%	32%	23%	10%	0%	31
Husker ikke	0%	100%	0%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>						
Praktiserende læges råd	26%	47%	16%	11%	0%	19
Kort ventetid	0%	100%	0%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	0%	100%	0%	0%	0%	1
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	26%	39%	17%	13%	4%	23
Personlige erfaringer	43%	43%	7%	7%	0%	14
Godt omdømme	29%	67%	4%	0%	0%	24
Andre grunde	25%	42%	33%	0%	0%	12
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>						
1	32%	48%	16%	3%	0%	31
2-3	24%	51%	15%	7%	2%	41
4-6	29%	43%	14%	14%	0%	7
Mere end 6	0%	60%	40%	0%	0%	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>						
Nej	27%	67%	7%	0%	0%	30
Ja	27%	40%	22%	9%	2%	55

**Tabel 13. Hvordan vurderer du det øvrige personale med hensyn til at vise interesse for din situation?**

	Enestående	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Antal
<b>Køn</b>						
Pige/Kvinde	22%	41%	22%	15%	0%	41
Dreng/Mand	21%	46%	23%	10%	0%	39
<b>Alder</b>						
0-17	-	-	-	-	-	5
18-39	-	-	-	-	-	4
40-59	-	-	-	-	-	14
60-69	-	-	-	-	-	25
70+	-	-	-	-	-	31
<b>Uddannelse</b>						
Ingen	10%	55%	20%	15%	0%	20
Grundskole	36%	36%	9%	18%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	6%	38%	44%	13%	0%	16
Kort videregående	0%	83%	17%	0%	0%	6
Mellemlang videregående	33%	50%	0%	17%	0%	6
Lang videregående	-	-	-	-	-	3
Andet	38%	25%	25%	13%	0%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>						
Patient	21%	48%	23%	8%	0%	66
Pårørende	15%	31%	23%	31%	0%	13
<b>Henvisning</b>						
Egen praktiserende læge	11%	52%	26%	11%	0%	27
Anden speciallæge	20%	70%	10%	0%	0%	10
Hospitalsafdelingen	0%	20%	20%	60%	0%	5
Kom uden henvisning	25%	36%	29%	11%	0%	28
Husker ikke	67%	33%	0%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>						
Praktiserende læges råd	11%	53%	32%	5%	0%	19
Kort ventetid	0%	50%	50%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	0%	0%	100%	0%	0%	1
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	32%	32%	5%	32%	0%	22
Personlige erfaringer	29%	36%	21%	14%	0%	14
Godt omdømme	14%	59%	23%	5%	0%	22
Andre grunde	20%	30%	50%	0%	0%	10
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>						
1	30%	37%	19%	15%	0%	27
2-3	23%	43%	28%	8%	0%	40
4-6	0%	86%	14%	0%	0%	7
Mere end 6	0%	20%	20%	60%	0%	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>						
Nej	21%	50%	21%	7%	0%	28
Ja	21%	42%	21%	15%	0%	52

**Tabel 14. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse og/eller behandling?**

	For lidt	Passende	For meget	Antal
<b>Køn</b>				
Pige/Kvinde	0%	100%	0%	43
Dreng/Mand	0%	100%	0%	40
<b>Alder</b>				
0-17	-	-	-	6
18-39	-	-	-	4
40-59	-	-	-	15
60-69	-	-	-	28
70+	-	-	-	30
<b>Uddannelse</b>				
Ingen	0%	100%	0%	22
Grundskole	0%	100%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	0%	100%	0%	17
Kort videregående	0%	100%	0%	6
Mellemlang videregående	0%	100%	0%	8
Lang videregående	-	-	-	3
Andet	0%	100%	0%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patient	0%	100%	0%	69
Pårørende	0%	100%	0%	13
<b>Henvisning</b>				
Egen praktiserende læge	0%	100%	0%	27
Anden speciallæge	0%	100%	0%	11
Hospitalsafdelingen	0%	100%	0%	5
Kom uden henvisning	0%	100%	0%	30
Husker ikke	0%	100%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>				
Praktiserende læges råd	0%	100%	0%	19
Kort ventetid	0%	100%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	0%	100%	0%	1
Speciallægeklínikken ligger tæt på bopæl/familie	0%	100%	0%	22
Personlige erfaringer	0%	100%	0%	14
Godt omdømme	0%	100%	0%	23
Andre grunde	0%	100%	0%	12
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>				
1	-	-	-	30
2-3	-	-	-	41
4-6	-	-	-	7
Mere end 6	-	-	-	4
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>				
Nej	0%	100%	0%	29
Ja	0%	100%	0%	54



**Tabel 15. Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at være omhyggelig med din undersøgelse og/eller behandling?**

	Enestående	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Antal
<b>Køn</b>						
Pige/Kvinde	20%	56%	24%	0%	0%	45
Dreng/Mand	15%	53%	30%	3%	0%	40
<b>Alder</b>						
0-17	-	-	-	-	-	6
18-39	-	-	-	-	-	4
40-59	-	-	-	-	-	15
60-69	-	-	-	-	-	28
70+	-	-	-	-	-	31
<b>Uddannelse</b>						
Ingen	18%	45%	36%	0%	0%	22
Grundskole	18%	55%	27%	0%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	12%	35%	47%	6%	0%	17
Kort videregående	17%	67%	17%	0%	0%	6
Mellemlang videregående	50%	50%	0%	0%	0%	8
Lang videregående	-	-	-	-	-	3
Andet	13%	75%	13%	0%	0%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>						
Patient	20%	47%	31%	1%	0%	70
Pårørende	7%	79%	14%	0%	0%	14
<b>Henvisning</b>						
Egen praktiserende læge	7%	67%	26%	0%	0%	27
Anden speciallæge	36%	27%	36%	0%	0%	11
Hospitalsafdelingen	0%	80%	20%	0%	0%	5
Kom uden henvisning	29%	39%	32%	0%	0%	31
Husker ikke	0%	67%	0%	33%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>						
Praktiserende læges råd	5%	74%	21%	0%	0%	19
Kort ventetid	0%	50%	50%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	0%	100%	0%	0%	0%	1
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	17%	65%	17%	0%	0%	23
Personlige erfaringer	21%	64%	14%	0%	0%	14
Godt omdømme	13%	67%	21%	0%	0%	24
Andre grunde	17%	42%	42%	0%	0%	12
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>						
1	19%	45%	32%	3%	0%	31
2-3	20%	59%	22%	0%	0%	41
4-6	14%	29%	57%	0%	0%	7
Mere end 6	0%	80%	20%	0%	0%	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>						
Nej	10%	63%	27%	0%	0%	30
Ja	22%	49%	27%	2%	0%	55

**Tabel 16. Hvordan vurderer du, at undersøgelses- og/eller behandlingsforløbet hos speciallægen var tilrettelagt?**

	Enestå- ende	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Antal
<b>Køn</b>						
Pige/Kvinde	16%	49%	36%	0%	0%	45
Dreng/Mand	15%	50%	33%	3%	0%	40
<b>Alder</b>						
0-17	-	-	-	-	-	6
18-39	-	-	-	-	-	4
40-59	-	-	-	-	-	15
60-69	-	-	-	-	-	28
70+	-	-	-	-	-	31
<b>Uddannelse</b>						
Ingen	9%	50%	41%	0%	0%	22
Grundskole	27%	45%	27%	0%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	12%	35%	47%	6%	0%	17
Kort videregående	17%	67%	17%	0%	0%	6
Mellemlang videregående	50%	50%	0%	0%	0%	8
Lang videregående	-	-	-	-	-	3
Andet	0%	75%	25%	0%	0%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>						
Patient	17%	53%	29%	1%	0%	70
Pårørende	7%	36%	57%	0%	0%	14
<b>Henvielse</b>						
Egen praktiserende læge	11%	56%	33%	0%	0%	27
Anden speciallæge	27%	45%	18%	9%	0%	11
Hospitalsafdelingen	0%	40%	60%	0%	0%	5
Kom uden henvisning	16%	48%	35%	0%	0%	31
Husker ikke	67%	0%	33%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>						
Praktiserende læges råd	11%	58%	32%	0%	0%	19
Kort ventetid	0%	0%	100%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	0%	0%	100%	0%	0%	1
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	22%	48%	30%	0%	0%	23
Personlige erfaringer	7%	50%	43%	0%	0%	14
Godt omdømme	8%	67%	25%	0%	0%	24
Andre grunde	17%	42%	33%	8%	0%	12
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>						
1	26%	39%	35%	0%	0%	31
2-3	12%	59%	27%	2%	0%	41
4-6	0%	57%	43%	0%	0%	7
Mere end 6	0%	0%	100%	0%	0%	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>						
Nej	10%	57%	33%	0%	0%	30
Ja	18%	45%	35%	2%	0%	55

**Tabel 17. Har du tillid til, at du fik den rette undersøgelse og/eller behandling på speciallægekliniken?**

	Ja	Nej	Antal
<b>Køn</b>			
Pige/Kvinde	100%	0%	45
Dreng/Mand	100%	0%	40
<b>Alder</b>			
0-17	-	-	6
18-39	-	-	4
40-59	-	-	15
60-69	-	-	28
70+	-	-	31
<b>Uddannelse</b>			
Ingen	100%	0%	22
Grundskole	100%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	100%	0%	17
Kort videregående	100%	0%	6
Mellemlang videregående	100%	0%	8
Lang videregående	-	-	3
Andet	100%	0%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>			
Patient	100%	0%	70
Pårørende	100%	0%	14
<b>Henvisning</b>			
Egen praktiserende læge	100%	0%	27
Anden speciallæge	100%	0%	11
Hospitalsafdelingen	100%	0%	5
Kom uden henvisning	100%	0%	31
Husker ikke	100%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>			
Praktiserende læges råd	100%	0%	19
Kort ventetid	100%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	100%	0%	1
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	100%	0%	23
Personlige erfaringer	100%	0%	14
Godt omdømme	100%	0%	24
Andre grunde	100%	0%	12
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>			
1	100%	0%	31
2-3	100%	0%	41
4-6	100%	0%	7
Mere end 6	100%	0%	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>			
Nej	100%	0%	30
Ja	100%	0%	55

**Tabel 18. Brugte lægen et sprog, der var til at forstå?**

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, i ringe grad	Nej, slet ikke	Antal
<b>Køn</b>					
Pige/Kvinde	91%	7%	0%	2%	45
Dreng/Mand	90%	10%	0%	0%	40
<b>Alder</b>					
0-17	-	-	-	-	6
18-39	-	-	-	-	4
40-59	-	-	-	-	15
60-69	-	-	-	-	28
70+	-	-	-	-	31
<b>Uddannelse</b>					
Ingen	95%	5%	0%	0%	22
Grundskole	91%	9%	0%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	88%	12%	0%	0%	17
Kort videregående	83%	0%	0%	17%	6
Mellemlang videregående	100%	0%	0%	0%	8
Lang videregående	-	-	-	-	3
Andet	75%	25%	0%	0%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>					
Patient	89%	10%	0%	1%	70
Pårørende	100%	0%	0%	0%	14
<b>Henvisning</b>					
Egen praktiserende læge	85%	15%	0%	0%	27
Anden speciallæge	82%	9%	0%	9%	11
Hospitalsafdelingen	100%	0%	0%	0%	5
Kom uden henvisning	94%	6%	0%	0%	31
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>					
Praktiserende læges råd	95%	5%	0%	0%	19
Kort ventetid	50%	50%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	100%	0%	0%	0%	1
Speciallægeklínikken ligger tæt på bopæl/familie	91%	9%	0%	0%	23
Personlige erfaringer	93%	7%	0%	0%	14
Godt omdømme	96%	4%	0%	0%	24
Andre grunde	75%	25%	0%	0%	12
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>					
1	100%	0%	0%	0%	31
2-3	85%	15%	0%	0%	41
4-6	71%	14%	0%	14%	7
Mere end 6	100%	0%	0%	0%	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>					
Nej	90%	10%	0%	0%	30
Ja	91%	7%	0%	2%	55

**Tabel 19. Blev du informeret om din undersøgelse og/eller behandling?**

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, i ringe grad	Nej, slet ikke	Antal
<b>Køn</b>					
Pige/Kvinde	84%	16%	0%	0%	43
Dreng/Mand	66%	32%	3%	0%	38
<b>Alder</b>					
0-17	-	-	-	-	5
18-39	-	-	-	-	4
40-59	-	-	-	-	14
60-69	-	-	-	-	28
70+	-	-	-	-	29
<b>Uddannelse</b>					
Ingen	77%	23%	0%	0%	22
Grundskole	73%	18%	9%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	59%	41%	0%	0%	17
Kort videregående	100%	0%	0%	0%	6
Mellemlang videregående	75%	25%	0%	0%	8
Lang videregående	-	-	-	-	1
Andet	75%	25%	0%	0%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>					
Patient	73%	27%	0%	0%	67
Pårørende	85%	8%	8%	0%	13
<b>Henvisning</b>					
Egen praktiserende læge	77%	23%	0%	0%	26
Anden speciallæge	90%	10%	0%	0%	10
Hospitalsafdelingen	60%	40%	0%	0%	5
Kom uden henvisning	70%	27%	3%	0%	30
Husker ikke	67%	33%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>					
Praktiserende læges råd	94%	6%	0%	0%	18
Kort ventetid	0%	100%	0%	0%	1
Information om speciallægen på internettet	100%	0%	0%	0%	1
Speciallægeklínikken ligger tæt på bopæl/familie	70%	26%	4%	0%	23
Personlige erfaringer	86%	14%	0%	0%	14
Godt omdømme	87%	13%	0%	0%	23
Andre grunde	58%	42%	0%	0%	12
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>					
1	79%	17%	3%	0%	29
2-3	77%	23%	0%	0%	39
4-6	57%	43%	0%	0%	7
Mere end 6	60%	40%	0%	0%	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>					
Nej	86%	14%	0%	0%	29
Ja	71%	27%	2%	0%	52

**Tabel 20. Blev du informeret om din sygdom og/eller symptomer?**

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, i ringe grad	Nej, slet ikke	Antal
<b>Køn</b>					
Pige/Kvinde	79%	18%	3%	0%	39
Dreng/Mand	66%	26%	8%	0%	38
<b>Alder</b>					
0-17	-	-	-	-	4
18-39	-	-	-	-	4
40-59	73%	0%	27%	0%	11
60-69	81%	19%	0%	0%	26
70+	71%	26%	3%	0%	31
<b>Uddannelse</b>					
Ingen	75%	15%	10%	0%	20
Grundskole	40%	60%	0%	0%	10
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	69%	25%	6%	0%	16
Kort videregående	100%	0%	0%	0%	6
Mellemlang videregående	80%	20%	0%	0%	5
Lang videregående	-	-	-	-	2
Andet	75%	13%	13%	0%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>					
Patient	73%	22%	5%	0%	63
Pårørende	69%	23%	8%	0%	13
<b>Henvisning</b>					
Egen praktiserende læge	69%	23%	8%	0%	26
Anden speciallæge	78%	22%	0%	0%	9
Hospitalsafdelingen	60%	20%	20%	0%	5
Kom uden henvisning	70%	30%	0%	0%	27
Husker ikke	67%	0%	33%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>					
Praktiserende læges råd	82%	12%	6%	0%	17
Kort ventetid	50%	50%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	100%	0%	0%	0%	1
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	67%	29%	5%	0%	21
Personlige erfaringer	85%	8%	8%	0%	13
Godt omdømme	86%	10%	5%	0%	21
Andre grunde	60%	30%	10%	0%	10
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>					
1	74%	19%	7%	0%	27
2-3	76%	19%	5%	0%	37
4-6	43%	57%	0%	0%	7
Mere end 6	80%	20%	0%	0%	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>					
Nej	85%	12%	4%	0%	26
Ja	67%	27%	6%	0%	51

**Tabel 21. Fik du mulighed for at stille alle de spørgsmål, du ønskede til speciallægen?**

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, i ringe grad	Nej, slet ikke	Antal
<b>Køn</b>					
Pige/Kvinde	77%	19%	2%	2%	43
Dreng/Mand	65%	28%	5%	3%	40
<b>Alder</b>					
0-17	-	-	-	-	6
18-39	-	-	-	-	4
40-59	-	-	-	-	14
60-69	-	-	-	-	28
70+	-	-	-	-	31
<b>Uddannelse</b>					
Ingen	73%	18%	0%	9%	22
Grundskole	73%	27%	0%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	71%	24%	6%	0%	17
Kort videregående	83%	17%	0%	0%	6
Mellemlang videregående	86%	14%	0%	0%	7
Lang videregående	-	-	-	-	3
Andet	63%	25%	13%	0%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>					
Patient	70%	25%	4%	1%	69
Pårørende	77%	15%	0%	8%	13
<b>Henvisning</b>					
Egen praktiserende læge	59%	33%	4%	4%	27
Anden speciallæge	91%	9%	0%	0%	11
Hospitalsafdelingen	40%	40%	0%	20%	5
Kom uden henvisning	77%	17%	7%	0%	30
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>					
Praktiserende læges råd	63%	32%	0%	5%	19
Kort ventetid	50%	50%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	100%	0%	0%	0%	1
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	67%	29%	0%	5%	21
Personlige erfaringer	79%	14%	0%	7%	14
Godt omdømme	78%	17%	4%	0%	23
Andre grunde	50%	42%	8%	0%	12
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>					
1	-	-	-	-	31
2-3	-	-	-	-	40
4-6	-	-	-	-	7
Mere end 6	-	-	-	-	4
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>					
Nej	79%	17%	3%	0%	29
Ja	67%	26%	4%	4%	54

**Tabel 22. Oplevede du, at du manglede skriftlig information fra klinikken?**

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, i ringe grad	Nej, slet ikke	Antal
<b>Køn</b>					
Pige/Kvinde	6%	3%	6%	86%	35
Dreng/Mand	6%	6%	6%	83%	36
<b>Alder</b>					
0-17	-	-	-	-	6
18-39	-	-	-	-	4
40-59	-	-	-	-	10
60-69	-	-	-	-	24
70+	-	-	-	-	27
<b>Uddannelse</b>					
Ingen	5%	0%	0%	95%	21
Grundskole	0%	0%	0%	100%	10
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	10%	0%	10%	80%	10
Kort videregående	0%	0%	0%	100%	6
Mellemlang videregående	13%	0%	13%	75%	8
Lang videregående	-	-	-	-	1
Andet	0%	29%	14%	57%	7
<b>Skemaet udfyldt af</b>					
Patient	5%	5%	7%	83%	59
Pårørende	9%	0%	0%	91%	11
<b>Henvisning</b>					
Egen praktiserende læge	8%	12%	4%	77%	26
Anden speciallæge	10%	0%	10%	80%	10
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	4
Kom uden henvisning	0%	0%	9%	91%	22
Husker ikke	-	-	-	-	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>					
Praktiserende læges råd	12%	12%	0%	76%	17
Kort ventetid	0%	0%	0%	100%	2
Information om speciallægen på internettet	0%	0%	0%	100%	1
Speciallægeklínikken ligger tæt på bopæl/familie	0%	5%	5%	89%	19
Personlige erfaringer	17%	0%	8%	75%	12
Godt omdømme	6%	6%	0%	89%	18
Andre grunde	0%	10%	10%	80%	10
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>					
1	-	-	-	-	25
2-3	-	-	-	-	34
4-6	-	-	-	-	7
Mere end 6	-	-	-	-	4
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>					
Nej	8%	4%	0%	88%	24
Ja	4%	4%	8%	83%	48



**Tabel 23. Fik du den information, du havde brug for, inden du forlod klinikken?**

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, i ringe grad	Nej, slet ikke	Antal
<b>Køn</b>					
Pige/Kvinde	86%	14%	0%	0%	42
Dreng/Mand	67%	23%	8%	3%	39
<b>Alder</b>					
0-17	-	-	-	-	6
18-39	-	-	-	-	3
40-59	-	-	-	-	15
60-69	-	-	-	-	28
70+	-	-	-	-	29
<b>Uddannelse</b>					
Ingen	82%	14%	5%	0%	22
Grundskole	73%	27%	0%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	63%	31%	6%	0%	16
Kort videregående	83%	17%	0%	0%	6
Mellemlang videregående	100%	0%	0%	0%	8
Lang videregående	-	-	-	-	3
Andet	71%	0%	14%	14%	7
<b>Skemaet udfyldt af</b>					
Patient	78%	18%	3%	1%	68
Pårørende	67%	25%	8%	0%	12
<b>Henvisning</b>					
Egen praktiserende læge	73%	15%	8%	4%	26
Anden speciallæge	91%	9%	0%	0%	11
Hospitalsafdelingen	100%	0%	0%	0%	5
Kom uden henvisning	70%	27%	3%	0%	30
Husker ikke	67%	33%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>					
Praktiserende læges råd	79%	16%	5%	0%	19
Kort ventetid	0%	100%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	100%	0%	0%	0%	1
Speciallægeklínikken ligger tæt på bopæl/familie	80%	15%	0%	5%	20
Personlige erfaringer	79%	14%	7%	0%	14
Godt omdømme	91%	0%	9%	0%	22
Andre grunde	55%	36%	9%	0%	11
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>					
1	-	-	-	-	31
2-3	-	-	-	-	38
4-6	-	-	-	-	7
Mere end 6	-	-	-	-	4
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>					
Nej	86%	10%	3%	0%	29
Ja	73%	23%	2%	2%	52

**Tabel 24. Hvordan vurderer du speciallægens klinik med hensyn til at få en tid, der passede dig?**

	Enestå- ende	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Antal
<b>Køn</b>						
Pige/Kvinde	14%	52%	18%	9%	7%	44
Dreng/Mand	18%	39%	34%	5%	3%	38
<b>Alder</b>						
0-17	-	-	-	-	-	6
18-39	-	-	-	-	-	2
40-59	-	-	-	-	-	14
60-69	-	-	-	-	-	28
70+	-	-	-	-	-	31
<b>Uddannelse</b>						
Ingen	5%	59%	27%	0%	9%	22
Grundskole	45%	27%	18%	9%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	6%	56%	19%	13%	6%	16
Kort videregående	0%	83%	17%	0%	0%	6
Mellemlang videregående	25%	25%	38%	0%	13%	8
Lang videregående	-	-	-	-	-	3
Andet	17%	33%	50%	0%	0%	6
<b>Skemaet udfyldt af</b>						
Patient	16%	46%	25%	6%	6%	67
Pårørende	14%	50%	21%	14%	0%	14
<b>Henvisning</b>						
Egen praktiserende læge	21%	46%	29%	4%	0%	24
Anden speciallæge	18%	55%	18%	0%	9%	11
Hospitalsafdelingen	0%	40%	40%	0%	20%	5
Kom uden henvisning	13%	48%	23%	10%	6%	31
Husker ikke	67%	33%	0%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>						
Praktiserende læges råd	22%	44%	28%	6%	0%	18
Kort ventetid	0%	0%	50%	50%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	0%	100%	0%	0%	0%	1
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	18%	45%	18%	9%	9%	22
Personlige erfaringer	7%	64%	21%	7%	0%	14
Godt omdømme	14%	55%	23%	9%	0%	22
Andre grunde	20%	30%	30%	0%	20%	10
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>						
1	16%	48%	23%	10%	3%	31
2-3	16%	50%	18%	8%	8%	38
4-6	29%	29%	43%	0%	0%	7
Mere end 6	0%	20%	80%	0%	0%	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>						
Nej	10%	55%	24%	10%	0%	29
Ja	19%	43%	25%	6%	8%	53

**Tabel 25. Hvordan vurderer du klinikken med hensyn til at få telefonisk kontakt med personalet?**

	Enestå- ende	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Antal
<b>Køn</b>						
Pige/Kvinde	15%	44%	41%	0%	0%	39
Dreng/Mand	15%	55%	27%	0%	3%	33
<b>Alder</b>						
0-17	-	-	-	-	-	5
18-39	-	-	-	-	-	2
40-59	-	-	-	-	-	11
60-69	-	-	-	-	-	26
70+	-	-	-	-	-	28
<b>Uddannelse</b>						
Ingen	10%	50%	40%	0%	0%	20
Grundskole	20%	50%	30%	0%	0%	10
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	14%	50%	29%	0%	7%	14
Kort videregående	-	-	-	-	-	4
Mellemlang videregående	13%	25%	63%	0%	0%	8
Lang videregående	-	-	-	-	-	2
Andet	0%	67%	33%	0%	0%	6
<b>Skemaet udfyldt af</b>						
Patient	16%	45%	38%	0%	2%	58
Pårørende	15%	62%	23%	0%	0%	13
<b>Henvisning</b>						
Egen praktiserende læge	9%	55%	36%	0%	0%	22
Anden speciallæge	10%	30%	50%	0%	10%	10
Hospitalsafdelingen	0%	20%	80%	0%	0%	5
Kom uden henvisning	28%	40%	32%	0%	0%	25
Husker ikke	0%	100%	0%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>						
Praktiserende læges råd	19%	44%	38%	0%	0%	16
Kort ventetid	0%	50%	50%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	0%	100%	0%	0%	0%	1
Speciallægeklínikken ligger tæt på bopæl/familie	10%	62%	29%	0%	0%	21
Personlige erfaringer	8%	33%	58%	0%	0%	12
Godt omdømme	17%	61%	22%	0%	0%	18
Andre grunde	33%	33%	22%	0%	11%	9
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>						
1	-	-	-	-	-	27
2-3	-	-	-	-	-	35
4-6	-	-	-	-	-	6
Mere end 6	-	-	-	-	-	4
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>						
Nej	22%	52%	26%	0%	0%	27
Ja	11%	46%	41%	0%	2%	46

**Tabel 26. Hvordan vurderer du adgangsforholdene til klinikken?**

	Enestå- ende	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Antal
<b>Køn</b>						
Pige/Kvinde	0%	33%	37%	28%	2%	43
Dreng/Mand	5%	41%	36%	10%	8%	39
<b>Alder</b>						
0-17	-	-	-	-	-	6
18-39	-	-	-	-	-	4
40-59	-	-	-	-	-	15
60-69	-	-	-	-	-	26
70+	-	-	-	-	-	30
<b>Uddannelse</b>						
Ingen	0%	14%	45%	32%	9%	22
Grundskole	0%	45%	27%	18%	9%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	6%	41%	35%	18%	0%	17
Kort videregående	0%	50%	33%	17%	0%	6
Mellemlang videregående	0%	33%	33%	33%	0%	6
Lang videregående	-	-	-	-	-	3
Andet	0%	63%	38%	0%	0%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>						
Patient	3%	39%	34%	19%	4%	67
Pårørende	0%	21%	50%	21%	7%	14
<b>Henvisning</b>						
Egen praktiserende læge	4%	31%	50%	8%	8%	26
Anden speciallæge	0%	33%	44%	22%	0%	9
Hospitalsafdelingen	0%	20%	40%	40%	0%	5
Kom uden henvisning	3%	35%	26%	32%	3%	31
Husker ikke	0%	100%	0%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>						
Praktiserende læges råd	6%	41%	29%	18%	6%	17
Kort ventetid	0%	0%	100%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	0%	0%	100%	0%	0%	1
Speciallægeklínikken ligger tæt på bopæl/familie	0%	39%	35%	22%	4%	23
Personlige erfaringer	0%	36%	43%	14%	7%	14
Godt omdømme	0%	38%	46%	8%	8%	24
Andre grunde	8%	25%	33%	33%	0%	12
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>						
1	-	-	-	-	-	30
2-3	-	-	-	-	-	40
4-6	-	-	-	-	-	7
Mere end 6	-	-	-	-	-	4
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>						
Nej	3%	34%	41%	17%	3%	29
Ja	2%	38%	34%	21%	6%	53

**Tabel 27. Hvordan vurderer du klinikkens lokaler?**

	Enestå- ende	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Antal
<b>Køn</b>						
Pige/Kvinde	9%	44%	44%	0%	2%	43
Dreng/Mand	13%	41%	44%	3%	0%	39
<b>Alder</b>						
0-17	-	-	-	-	-	6
18-39	-	-	-	-	-	4
40-59	-	-	-	-	-	15
60-69	-	-	-	-	-	28
70+	-	-	-	-	-	29
<b>Uddannelse</b>						
Ingen	5%	32%	59%	0%	5%	22
Grundskole	18%	64%	18%	0%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	12%	35%	53%	0%	0%	17
Kort videregående	0%	100%	0%	0%	0%	5
Mellemlang videregående	0%	38%	63%	0%	0%	8
Lang videregående	-	-	-	-	-	3
Andet	13%	38%	38%	13%	0%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>						
Patient	12%	46%	41%	0%	1%	68
Pårørende	8%	38%	54%	0%	0%	13
<b>Henvisning</b>						
Egen praktiserende læge	4%	46%	50%	0%	0%	26
Anden speciallæge	0%	64%	36%	0%	0%	11
Hospitalsafdelingen	0%	20%	60%	0%	20%	5
Kom uden henvisning	17%	40%	43%	0%	0%	30
Husker ikke	67%	33%	0%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>						
Praktiserende læges råd	6%	50%	44%	0%	0%	18
Kort ventetid	0%	0%	100%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	0%	0%	100%	0%	0%	1
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	18%	45%	32%	0%	5%	22
Personlige erfaringer	14%	43%	43%	0%	0%	14
Godt omdømme	0%	65%	35%	0%	0%	23
Andre grunde	18%	18%	64%	0%	0%	11
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>						
1	-	-	-	-	-	30
2-3	-	-	-	-	-	41
4-6	-	-	-	-	-	7
Mere end 6	-	-	-	-	-	3
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>						
Nej	14%	41%	41%	3%	0%	29
Ja	9%	45%	43%	0%	2%	53

**Tabel 28. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i speciallægeklinikken?**

	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
<b>Køn</b>					
Pige/Kvinde	40%	58%	0%	2%	45
Dreng/Mand	45%	55%	0%	0%	40
<b>Alder</b>					
0-17	-	-	-	-	6
18-39	-	-	-	-	4
40-59	-	-	-	-	15
60-69	-	-	-	-	28
70+	-	-	-	-	31
<b>Uddannelse</b>					
Ingen	27%	73%	0%	0%	22
Grundskole	45%	55%	0%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	35%	65%	0%	0%	17
Kort videregående	67%	17%	0%	17%	6
Mellemlang videregående	38%	63%	0%	0%	8
Lang videregående	-	-	-	-	3
Andet	63%	38%	0%	0%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>					
Patient	41%	57%	0%	1%	70
Pårørende	43%	57%	0%	0%	14
<b>Henvisning</b>					
Egen praktiserende læge	41%	59%	0%	0%	27
Anden speciallæge	36%	55%	0%	9%	11
Hospitalsafdelingen	20%	80%	0%	0%	5
Kom uden henvisning	39%	61%	0%	0%	31
Husker ikke	67%	33%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>					
Praktiserende læges råd	47%	53%	0%	0%	19
Kort ventetid	0%	100%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	0%	100%	0%	0%	1
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	57%	43%	0%	0%	23
Personlige erfaringer	57%	43%	0%	0%	14
Godt omdømme	42%	58%	0%	0%	24
Andre grunde	42%	58%	0%	0%	12
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>					
1	45%	55%	0%	0%	31
2-3	39%	61%	0%	0%	41
4-6	29%	57%	0%	14%	7
Mere end 6	40%	60%	0%	0%	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>					
Nej	53%	47%	0%	0%	30
Ja	36%	62%	0%	2%	55

**Tabel 29. Ville du anbefale speciallægen til familie og venner?**

	Ja	Måske	Nej	Antal
<b>Køn</b>				
Pige/Kvinde	93%	7%	0%	45
Dreng/Mand	90%	8%	3%	40
<b>Alder</b>				
0-17	-	-	-	6
18-39	-	-	-	4
40-59	-	-	-	15
60-69	-	-	-	28
70+	-	-	-	31
<b>Uddannelse</b>				
Ingen	100%	0%	0%	22
Grundskole	91%	9%	0%	11
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	2
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	88%	12%	0%	17
Kort videregående	83%	17%	0%	6
Mellemlang videregående	100%	0%	0%	8
Lang videregående	-	-	-	3
Andet	88%	0%	13%	8
<b>Skemaet udfyldt af</b>				
Patient	93%	6%	1%	70
Pårørende	86%	14%	0%	14
<b>Henvisning</b>				
Egen praktiserende læge	93%	4%	4%	27
Anden speciallæge	91%	9%	0%	11
Hospitalsafdelingen	100%	0%	0%	5
Kom uden henvisning	90%	10%	0%	31
Husker ikke	100%	0%	0%	3
<b>Baggrund for valget af speciallæge</b>				
Praktiserende læges råd	95%	5%	0%	19
Kort ventetid	100%	0%	0%	2
Information om speciallægen på internettet	100%	0%	0%	1
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	87%	13%	0%	23
Personlige erfaringer	100%	0%	0%	14
Godt omdømme	88%	8%	4%	24
Andre grunde	75%	17%	8%	12
<b>Antal besøg inden for det seneste år</b>				
1	90%	10%	0%	31
2-3	93%	5%	2%	41
4-6	100%	0%	0%	7
Mere end 6	80%	20%	0%	5
<b>Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden</b>				
Nej	93%	3%	3%	30
Ja	93%	7%	0%	55

## Bilag 6 Kommentarsamling

Det har efter hvert tema i spørgeskemaet været muligt for patienten at tilknytte en kommentar. Nedenfor er indsat de uddybende kommentarer, som patienterne har afgivet under de enkelte temaer. Kommentarerne er indsat i deres fulde ordlyd. Kommentarerne er endvidere anonymiseret og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Det vil sige, at alle patienternes vurderinger er nedskrevet, enten de har været positive eller negative. Omvendt er flere faktuelle oplysninger udeladt, fordi de ikke giver mening, når de løsrives fra andre oplysninger på spørgeskemaet.

Patienten har et patient-id, så du kan følge om den enkelte patient har knyttet en kommentar til et eller flere temaer. Patientens samlede indtryk er indsat, da det f.eks. kan være interessant at sammenholde det med kommentaren.

### ***Bilag 6.1 Overordnede kommentarer til praksis***

 **Patientid: 2**

*Ros.*

**Patientens samlede indtryk:** *Virkelig godt*

 **Patientid: 3**

*Evt. tidligere telefontid, samt mindre telefonventetid. Udover dette, var det en enestående klinik som andre ville kunne lære af. Ualmindelig venlig læge. Meget kompetent - sin titel værdig.*

**Patientens samlede indtryk:** *Virkelig godt*

 **Patientid: 7**

*Han var yderst venlig og professionel. Et behageligt møde.*

**Patientens samlede indtryk:** *Godt*

 **Patientid: 9**

*Ros.*

**Patientens samlede indtryk:** *Virkelig godt*

 **Patientid: 11**

*Rigtig god til børn med koncentrationsbesvær. Indkalder diabetikere en gang årligt - super godt.*

**Patientens samlede indtryk:** *Godt*

 **Patientid: 13**

*Udmærket.*

**Patientens samlede indtryk:** *Virkelig godt*

 **Patientid: 14**

*Ønsker ikke at anbefale det til familie og venner - så bliver det sværere at få en tid hos lægen.*

**Patientens samlede indtryk:** *Godt*

 **Patientid: 17**

*Øjenlæge er meget grundig. Men jeg føler at der ikke er tid nok til at lytte hvis man har et spørgsmål.*

**Patientens samlede indtryk:** *Godt*



 **Patientid: 19**

*Klinikken er ikke god for gangbesværede. En elevator?*

**Patientens samlede indtryk: Godt**

 **Patientid: 20**

*Generelt: I klinikken her er for lidt. Ventetiden var indtil for nylig 6 måneder. Jeg ventede 4 måneder.*

**Patientens samlede indtryk: Godt**

 **Patientid: 21**

*Ventetiden, fra man bestiller tid, til man bliver undersøgt, er lidt for lang: 3-4 måneder. Det er ikke lægens skyld, men administrerende region.*

**Patientens samlede indtryk: Virkelig godt**

 **Patientid: 22**

*Det vil være en klar fordel at få noget information om hvor lang tid der ca. vil gå i venteværelset. (Specielt i forbindelse med behandling af børn).*

**Patientens samlede indtryk: Godt**

 **Patientid: 23**

*God.*

**Patientens samlede indtryk: Godt**

 **Patientid: 27**

*Hvis alle var som min øjenlæge, så verden bedre ud. Tak til min øjenlæge.*

**Patientens samlede indtryk: Virkelig godt**

 **Patientid: 31**

*Elevator til kørestolsbrugere.*

**Patientens samlede indtryk: Virkelig godt**

## ***Bilag 6.2 Uddybende kommentarer vedrørende ventetid***

 **Patientid: 3**

*Kom ind før tid.*

**Patientens samlede indtryk:** *Virkelig godt*

 **Patientid: 4**

*Ventetiden, fra første telefonopringning til første besøg, var næsten 3 måneder - det er længe. Fra første besøg til egentlig behandling var 1 måneds ventetid - OK..*

**Patientens samlede indtryk:** *Godt*

 **Patientid: 7**

*Det er alt for længe at vente tre måneder før man kan få den første ledige tid!*

**Patientens samlede indtryk:** *Godt*

 **Patientid: 10**

*Nej, det tog kun 5 minutter.*

**Patientens samlede indtryk:** *Godt*

 **Patientid: 22**

*Vores øjenlæge var den der havde kortest ventetid i byen NN. Men jeg synes alligevel at det er uacceptabelt med ca. tre måneders ventetid! Især når det gælder små børn som trænger til briller.*

**Patientens samlede indtryk:** *Godt*

 **Patientid: 26**

*Jeg kan ikke forstå at der skal gå næsten 2 måneder ved tidsbestilling - hvis det ikke er absolut akut.*

**Patientens samlede indtryk:** *Godt*

 **Patientid: 28**

*Alle er bekendt med hvor lang ventetid der er for at få tid hos øjenlæge.*

**Patientens samlede indtryk:** *Virkelig godt*

 **Patientid: 30**

*Der var kun ca. 5 minutters ventetid*

**Patientens samlede indtryk:** *Virkelig godt*

## ***Bilag 6.3 Uddybende kommentarer vedrørende speciallægen og personalet***

 **Patientid: 3**

*Hvis bare alle var som dem.*

**Patientens samlede indtryk: Virkelig godt**

 **Patientid: 17**

*Jeg føler ikke der er tid nok til at lytte når man har direkte spørgsmål.*

**Patientens samlede indtryk: Godt**

 **Patientid: 18**

*Forbløffet over hvor effektiv behandlingen af patienten var. Rigtigt godt.*

**Patientens samlede indtryk: Virkelig godt**

 **Patientid: 21**

*Meget hjælpsom og venlig.*

**Patientens samlede indtryk: Virkelig godt**

 **Patientid: 22**

*Jeg synes generelt at tiden var knap.*

**Patientens samlede indtryk: Godt**

 **Patientid: 25**

*Altid mødt med venlighed.*

**Patientens samlede indtryk: Virkelig godt**

## ***Bilag 6.4 Uddybende kommentarer vedrørende undersøgelse og behandling***

 Patientid: 12

*Fantastisk.*

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

***Begrundelse for at patienten ikke har tillid til at have fået den rette behandling***

## ***Bilag 6.5 Uddybende kommentarer vedrørende information***

 **Patientid:** 24

*På grund af diabetes, bliver jeg undersøgt på diabetesafdeling og hos speciallæge 1 gang årligt.*

**Patientens samlede indtryk:** *Virkelig godt*

## ***Bilag 6.6 Uddybende kommentarer vedrørende tidsbestilling og kontakt med klinikken***



**Patientid: 5**

*Kommer årligt på grund af sukkersyge.*

**Patientens samlede indtryk: Godt**



**Patientid: 7**

*Jeg stillede ingen krav, og alligevel skulle der gå tre måneder før jeg kunne få en tid!*

**Patientens samlede indtryk: Godt**



**Patientid: 8**

*For lang ventetid.*

**Patientens samlede indtryk: Godt**



**Patientid: 14**

*Akut giver en hurtig tid - almindelig tid tager lang tid.*

**Patientens samlede indtryk: Godt**



**Patientid: 22**

*Alt for lang ventetid for at komme til/få en tid.*

**Patientens samlede indtryk: Godt**



**Patientid: 26**

*2 måneder ved tidsbestilling er for lang tid at vente.*

**Patientens samlede indtryk: Godt**



**Patientid: 31**

*Ved akuttid - altid tid samme dag.*

**Patientens samlede indtryk: Virkelig godt**

## ***Bilag 6.7 Uddybende kommentarer vedrørende adgangsforhold og lokaler***

 **Patientid: 1**

*For gangbesværede er 1.sal vel ikke optimalt.*

**Patientens samlede indtryk: Virkelig godt**

 **Patientid: 3**

*Døren ind til toiletet var meget lille da jeg er en stor mand.*

**Patientens samlede indtryk: Virkelig godt**

 **Patientid: 6**

*Der kunne godt være elevator.*

**Patientens samlede indtryk: Godt**

 **Patientid: 14**

*Jeg ved ikke om der er elevator, da jeg ikke bruger sådan en.*

**Patientens samlede indtryk: Godt**

 **Patientid: 15**

*For mange trapper.*

**Patientens samlede indtryk: Godt**

 **Patientid: 16**

*Beliggende på 1. sal, besværligt med klapvogn.*

**Patientens samlede indtryk: Virkelig godt**

 **Patientid: 19**

*Alt for mange trapper.*

**Patientens samlede indtryk: Godt**

 **Patientid: 20**

*Ret mange trapper, elevator mangler.*

**Patientens samlede indtryk: Godt**

 **Patientid: 21**

*Trapper op til, som kan være besværlige for dårligt gående og handicappede.*

**Patientens samlede indtryk: Virkelig godt**

 **Patientid: 25**

*Trappen.*

**Patientens samlede indtryk: Virkelig godt**

 **Patientid: 26**

*Beliggende på 1.sal - ingen elevator.*

**Patientens samlede indtryk: Godt**

 **Patientid: 29**

*Har trapper - men ikke mit problem endnu!*

**Patientens samlede indtryk:** *Godt*



**Patientid:** *31*

*Ingen elevator. Kørestolsbrugere kan ikke komme op. Må søge anden læge.*

**Patientens samlede indtryk:** *Virkelig godt*