



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



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 Edith Ingerslev Svare

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

1	Indledning	3
1.1	Baggrund	3
1.2	Formål	4
1.3	Rapportens opbygning.....	4
2	Grundlaget for dine resultater	5
2.1	Dine patienters svarprocent.....	5
2.2	Temaer i spørgeskemaet.....	6
3	Dine resultater - et hurtigt overblik	7
3.1	Dine resultater set i forhold til de øvrige speciallæger	7
4	Læsevejledning	10
4.1	Sådan læser du dine resultater	10
5	Resultater i undersøgelsen	13
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
6	Hvor ligger dit forbedringspotentiale?	32
	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 patientoplevelt 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 og Forskning/KVIS - Kvalitetsudvikling i speciallægepraksis og hos Lægeforeningen på www.Laeger.dk/Praksis/FAPS/KVIS eller hos Projektsekretariatet på 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 - 26.3.2009. 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 8 overskydende skemaer.

Af de patienter, du udleverede spørgeskemaet til, har 75 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 - 26.3.2009
Skemaer udleveret:	122
Patienter:	75
Svarprocent:	61%
Læger i undersøgelsen inden for dit speciale:	13
Patienter i gennemsnit for lægerne inden for dit speciale:	73
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.¹

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.

¹ 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
Ventetid								
Var du tilfreds med ventetiden, fra du kontaktede speciallægen, til du fik en tid?		51%	33%*	90%*	68%*	24%*	96%*	61%
Fandt du ventetiden i venteværelset acceptabel?		73%	56%*	94%*	78%	27%*	98%*	75%
Hvis du oplevede ventetid i venteværelset, informerede personalet dig om denne ventetid?		63%	21%*	58%	37%*	6%*	90%*	39%*
Speciallægen og personalet								
Hvordan var modtagelsen af dig i klinikken?		91%	63%*	89%	78%*	47%*	97%	75%*
Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at spørge til din situation?		92%	63%*	93%	82%*	49%*	99%*	80%*
Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at lytte til dig?		92%	65%*	97%	83%*	47%*	99%*	79%*
Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at få dig til at føle, at der er tid til dig under konsultationen?		91%	64%*	97%	83%*	44%*	99%*	77%*
Hvordan vurderer du det øvrige personale med hensyn til at vise interesse for din situation?		87%	51%*	80%	69%*	29%*	100%*	70%*
Undersøgelse og behandling								
Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at være omhyggelig med din undersøgelse og/eller behandling?		93%	67%*	94%	81%*	32%*	93%	71%*
Hvordan vurderer du, at undersøgelses- og/eller behandlingsforløbet hos speciallægen var tilrettelagt?		93%	62%*	88%	76%*	30%*	89%	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 specialiet og blandt øvrige læger i undersøgelsen

	Din praksis		Dit speciale			Alle speciallæger		
	2010	2009	"Dårligste"	"Bedste"	Gennemsnit	"Dårligste"	"Bedste"	Gennemsnit
Information								
Brugte lægen et sprog, der var til at forstå?		95%	80%*	94%	88%*	62%*	100%*	87%*
Blev du informeret om din undersøgelse og/eller behandling?		96%	74%*	90%	82%*	51%*	98%	79%*
Blev du informeret om din sygdom og/eller symptomer?		87%	64%*	86%	76%*	41%*	93%	71%*
Fik du mulighed for at stille alle de spørgsmål, du ønskede til speciallægen?		86%	64%*	94%	81%	53%*	98%*	78%*
Oplevede du, at du manglede skriftlig information fra klinikken?		93%	57%*	89%	78%*	55%*	93%	80%*
Fik du den information, du havde brug for, inden du forlod klinikken? (Dit videre forløb, medicin mv.)		88%	61%*	84%	76%*	53%*	95%	78%*
Tidsbestilling og kontakt med klinikken								
Hvordan vurderer du speciallægens klinik med hensyn til at få en tid, der passede dig?		77%	41%*	83%	69%	40%*	92%*	69%
Hvordan vurderer du klinikken med hensyn til at få telefonisk kontakt med personalet?		65%	41%*	66%	59%	23%*	88%*	55%
Adgangsforhold og lokaler								
Hvordan vurderer du adgangsforholdene til klinikken?		55%	43%	81%*	59%	24%*	86%*	58%
Hvordan vurderer du klinikken lokaler?		85%	46%*	89%	70%*	26%*	95%*	67%*
Samlet indtryk								
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i speciallægeklinikken?		81%	49%*	77%	64%*	21%*	87%	54%*

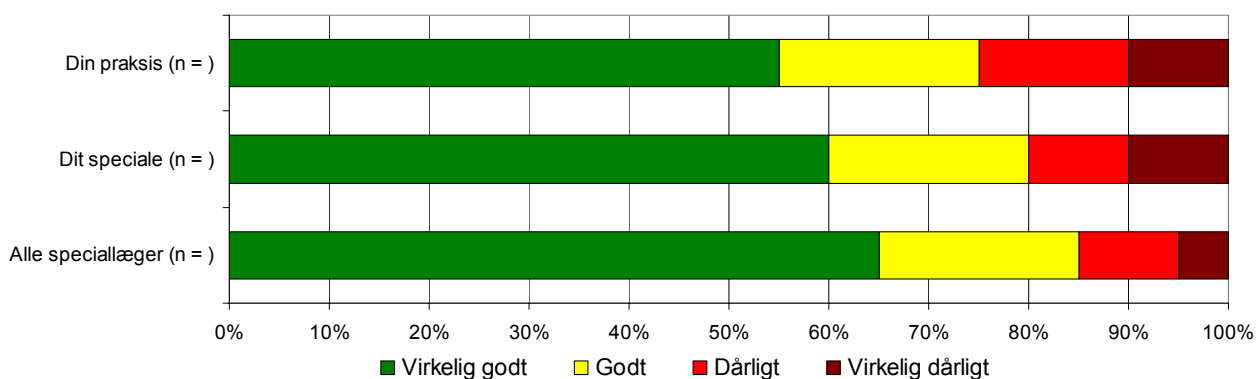
4 Læsevejledning

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.

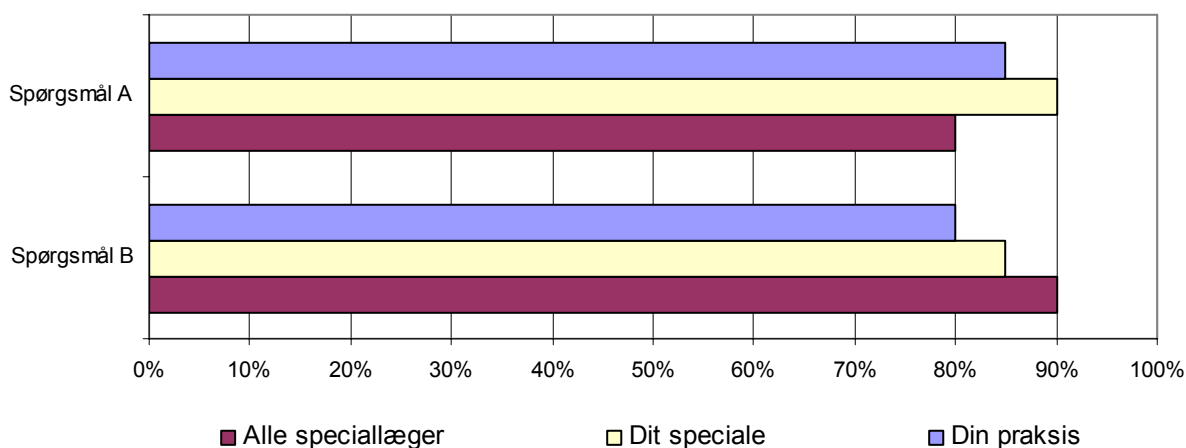
Figur 1. Eksempel på den første figurtype i kapitel 5



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.² 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

² 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.

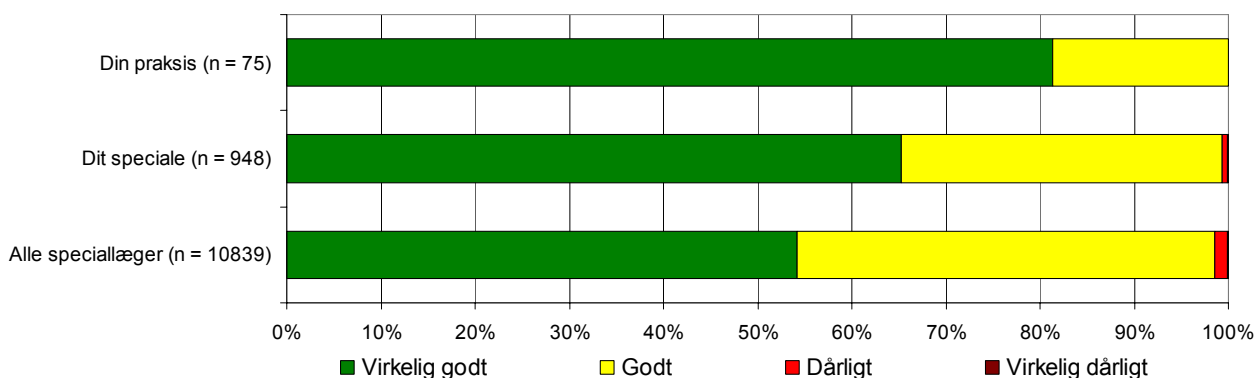
5 Resultater i undersøgelsen

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

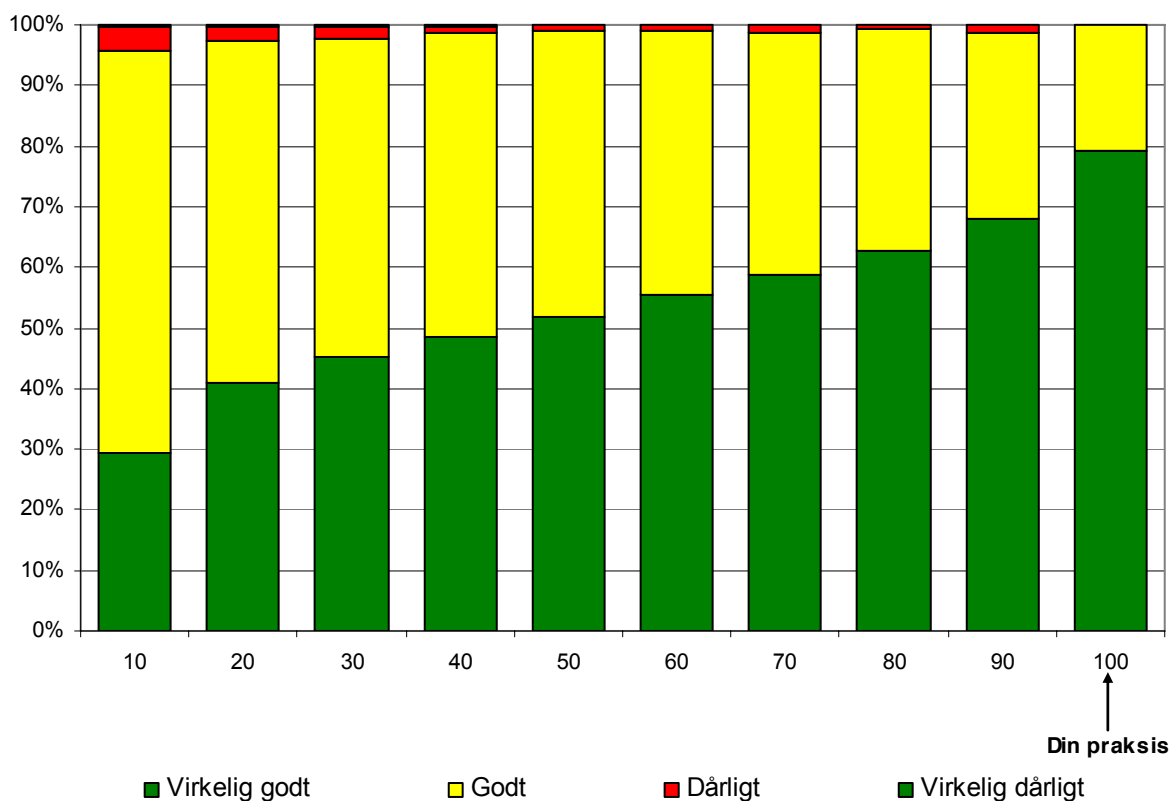
Dine patienter har sidst i spørgeskemaet besvaret et spørgsmål om deres samlede indtryk af din praksis. Figur 3 viser svarfordelingen for henholdsvis dine patienter, læger inden for dit speciale og alle læger i undersøgelsen. Du finder de overordnede kommentarer til din praksis i bilag 6.1. I alt har 12 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?



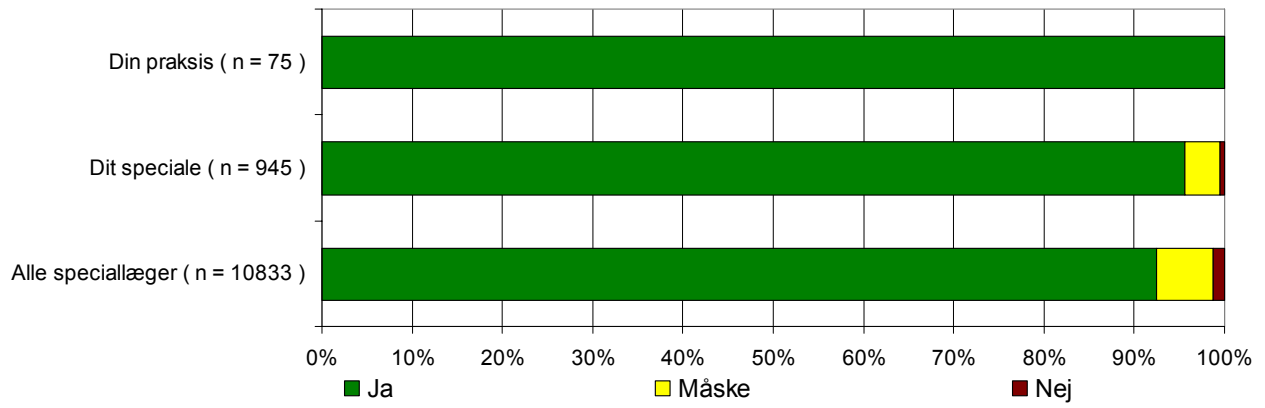
I figur 4 kan du se, hvordan dine patienters svar fordeler sig i forhold til alle speciallæger i undersøgelsen på spørgsmålet om patienternes samlede indtryk af deres besøg i speciallægeklinikken. I figuren er speciallægerne i undersøgelsen inddelt i 10 lige store grupper efter andelen af patienter, 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.

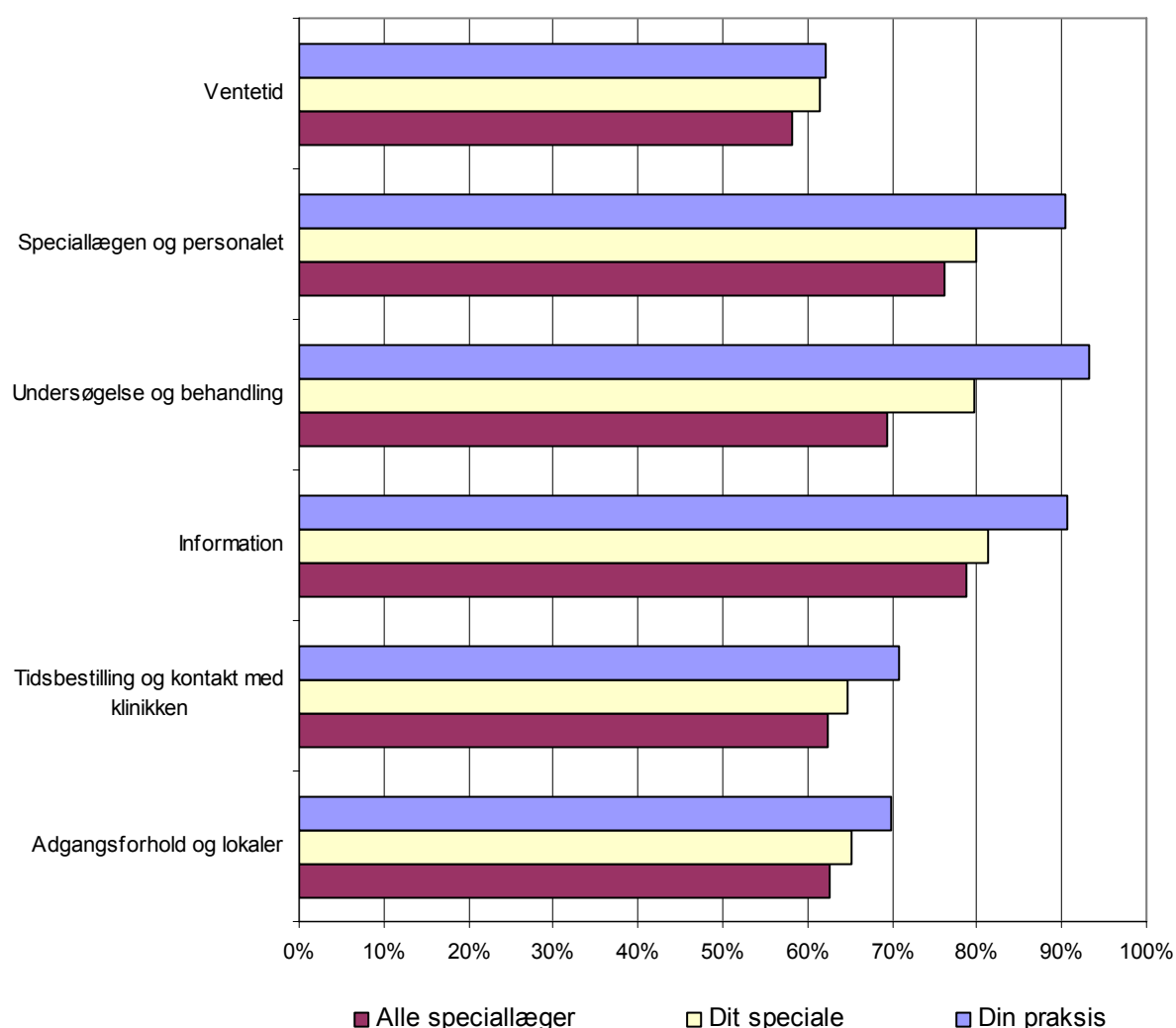
Figur 5. Ville du anbefale speciallægen til familie og venner?



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.³

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

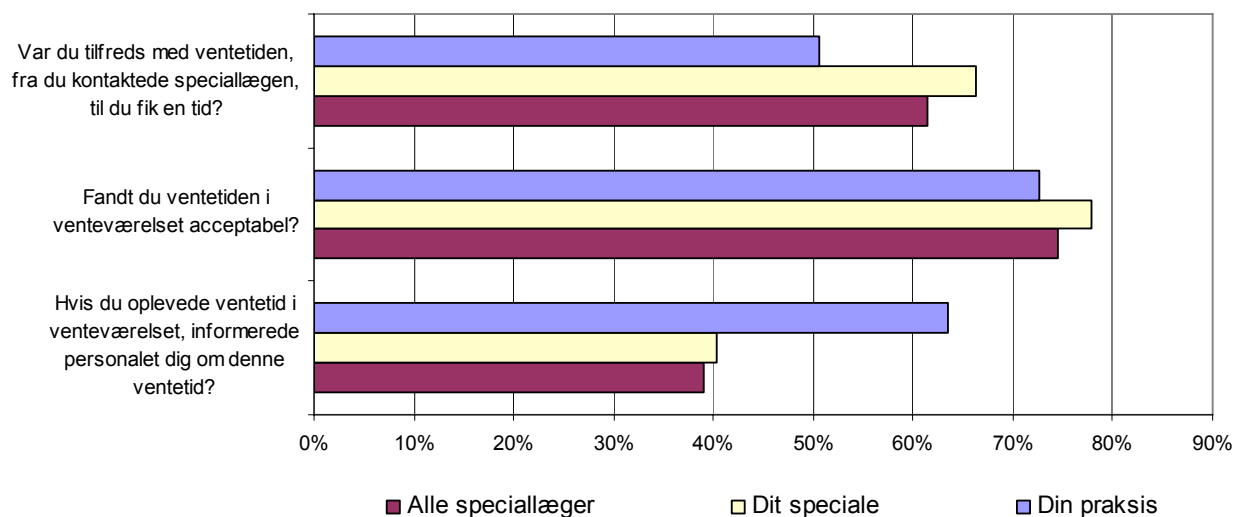


³ Spørgsmålene om patienternes medinddragelse og tillid til undersøgelse/behandling indgår ikke i beregningen af den gennemsnitlige andel tilfredse, da spørgsmålenes svarskala ikke egner sig til inddeling i tilfreds/ikke-tilfreds (jf. kapitel 4).

5.3 Ventetid

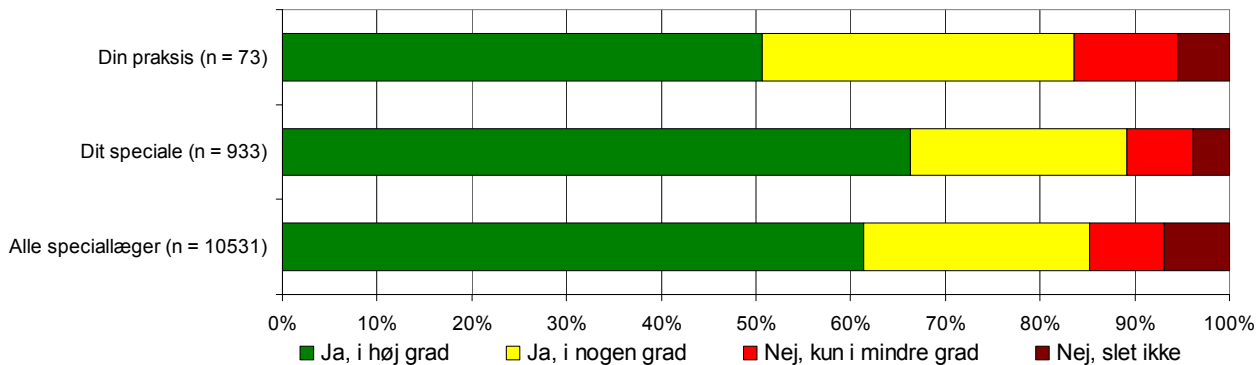
Temaet *ventetid* belyses ved tre spørgsmål. Figur 7 viser andel tilfredse patienter på spørgsmålene vedrørende deres ventetid. I bilag 6.2 finder du dine patienters kommentarer til temaet *ventetid*. I alt har 5 patient(er) noteret uddybende kommentarer til deres ventetid.

Figur 7. Andel tilfredse patienter på spørgsmålene om ventetid

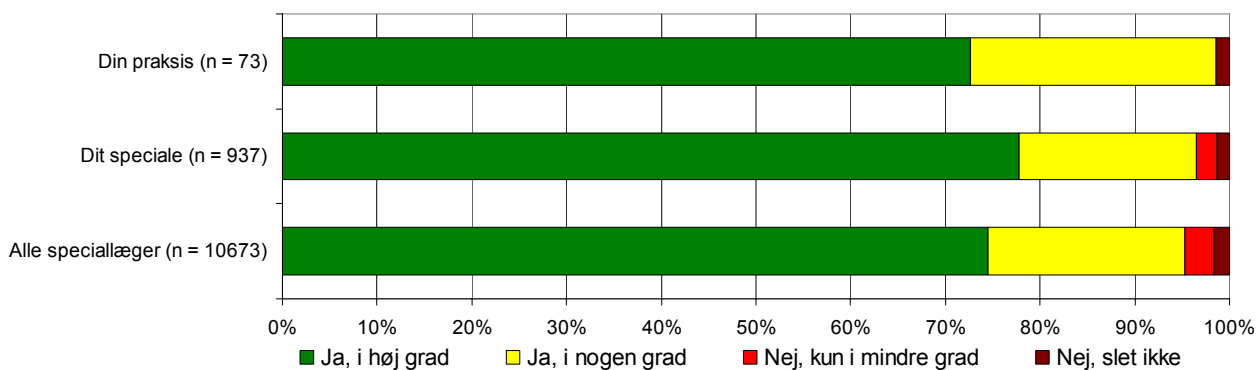


Nedenfor kan du sammenligne fordelingen af dine patienters svar med svarfordelingen for henholdsvis læger inden for dit speciale og alle speciallæger i undersøgelsen.

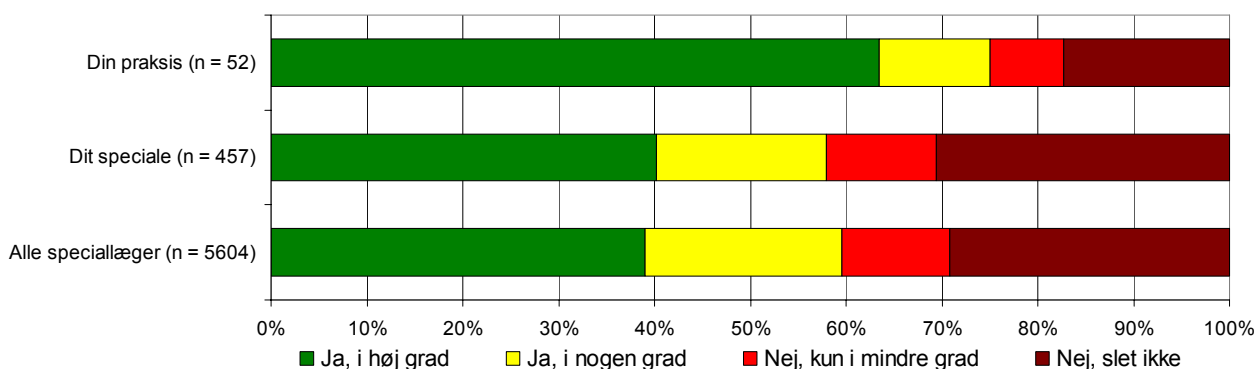
Figur 8. Var du tilfreds med ventetiden, fra du kontaktede speciallægen, til du fik en tid?



Figur 9. Fandt du ventetiden i venteværelset acceptabel?



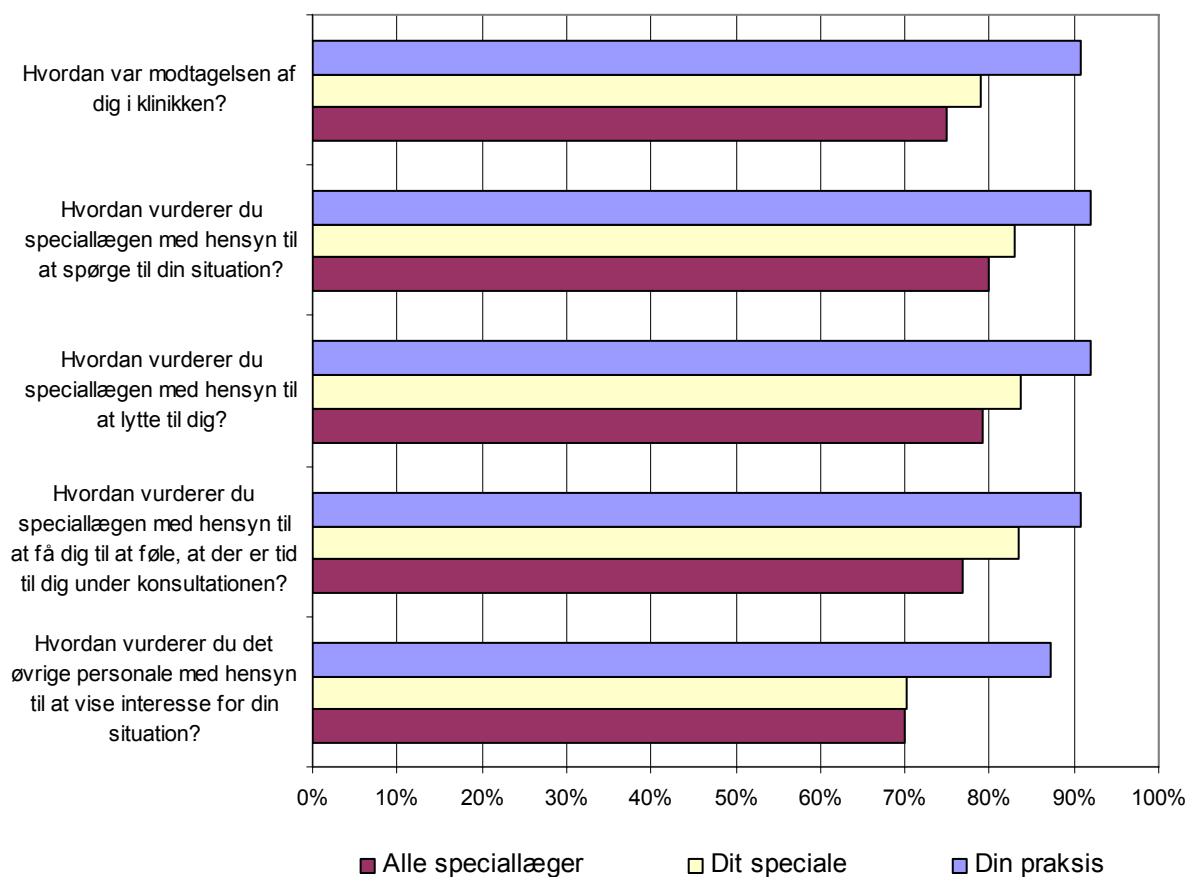
Figur 10. Hvis du oplevede ventetid i venteværelset, informerede personalet dig om denne ventetid?



5.4 Speciallægen og personalet

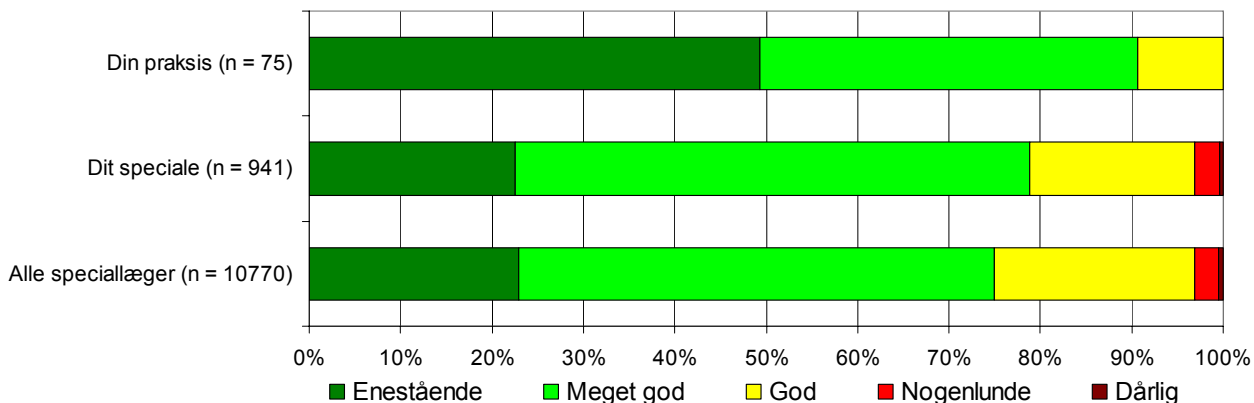
Temaet *speciallægen og personalet* belyses ved fem spørgsmål. Figur 11 viser andel tilfredse patienter på spørgsmålene vedrørende speciallægen og personalet. I bilag 6.3 kan du finde dine patienters kommentarer til temaet *speciallægen og personalet*. I alt har 6 patient(er) noteret uddybende kommentarer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

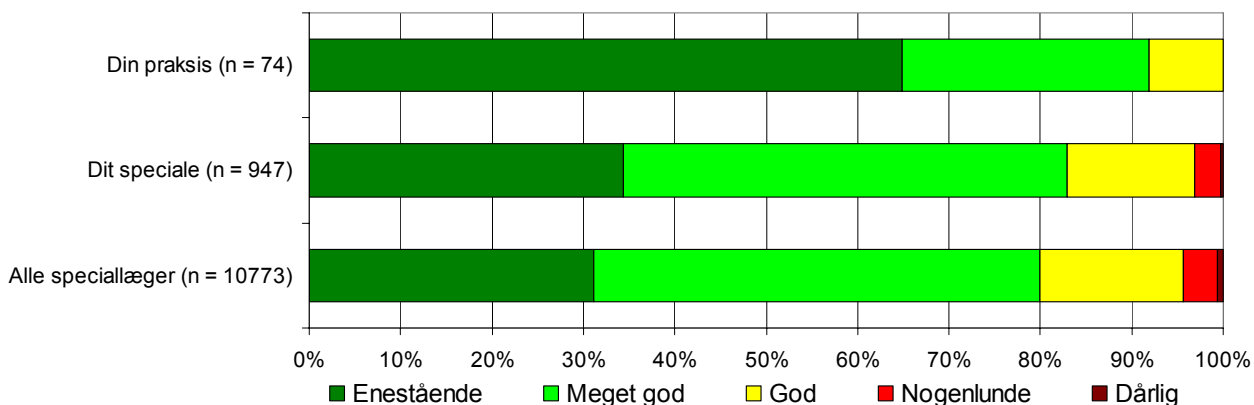


Nedenfor kan du sammenligne fordelingen af dine patienters svar med svarfordelingen for henholdsvis læger inden for dit speciale og alle speciallæger i undersøgelsen.

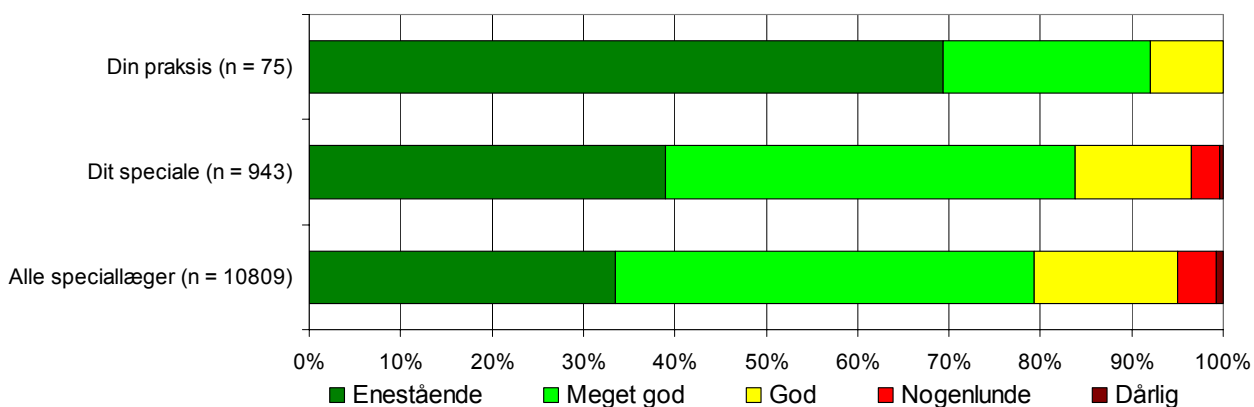
Figur 12. Hvordan var modtagelsen af dig i klinikken?



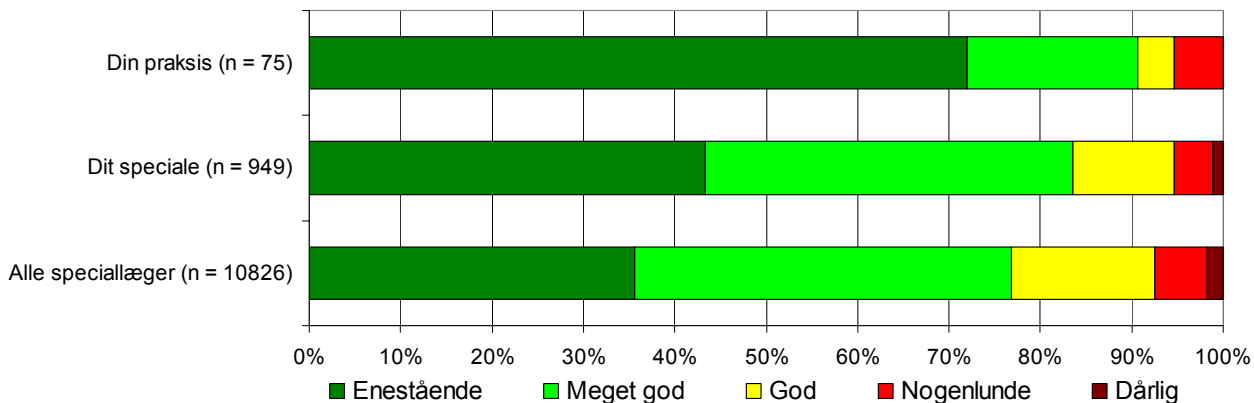
Figur 13. Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at spørge til din situation?



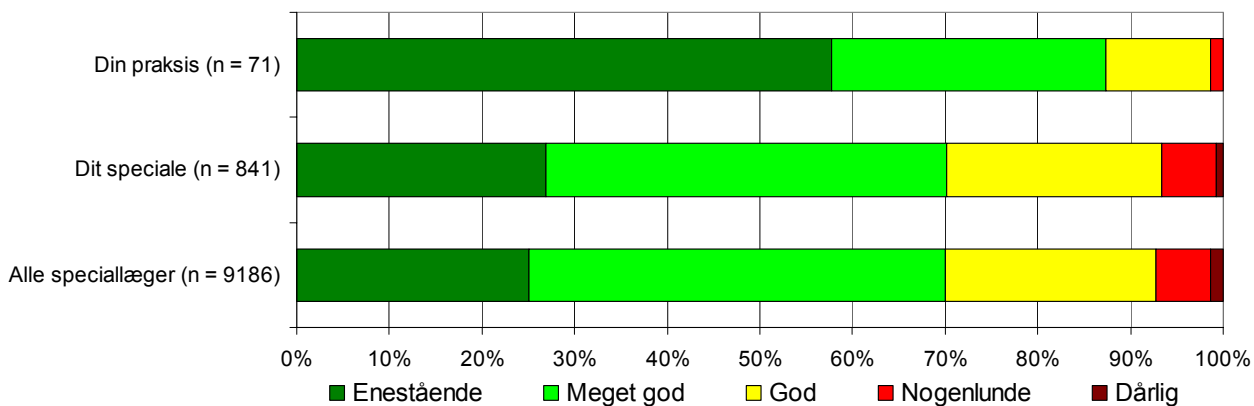
Figur 14. Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at lytte til dig?



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



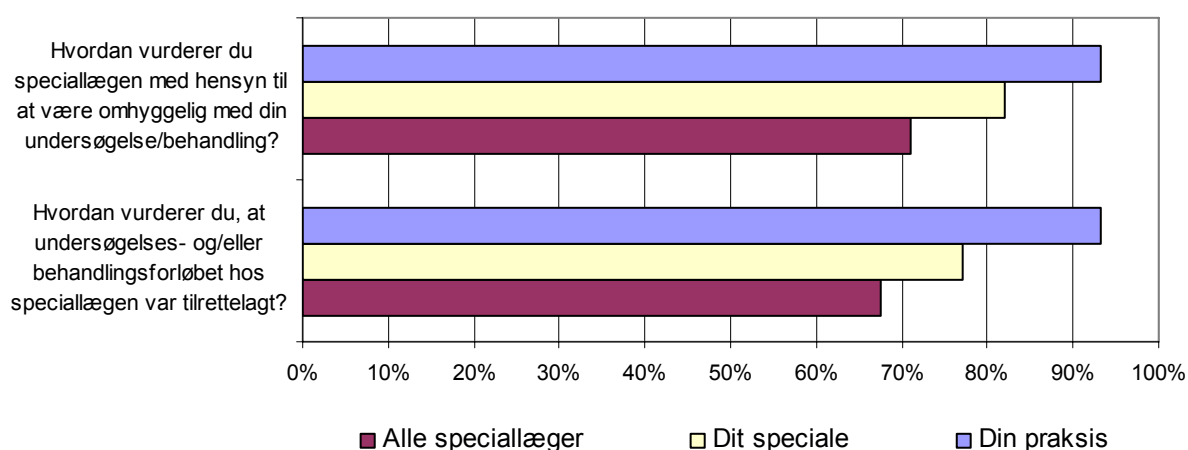
Figur 16. Svarfordelingen for lægen, læger inden for specialet og alle læger i undersøgelsen: Hvordan vurderer du det øvrige personale med hensyn til at vise interesse for din situation?



5.5 Undersøgelse og behandling

Temaet *undersøgelse og behandling* belyses ved fire spørgsmål. Figur 17 viser andel tilfredse patienter på to af spørgsmålene⁴. I bilag 6.4 finder du dine patienters kommentarer til temaet *undersøgelse og behandling*. I alt har 4 patient(er) noteret uddybende kommentarer til deres undersøgelse og behandling.

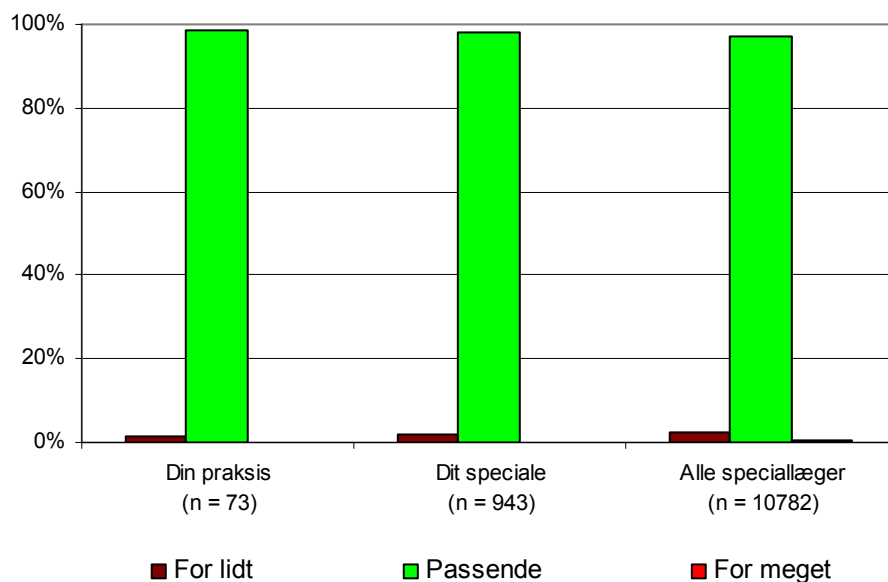
Figur 17. Andel tilfredse patienter på spørgsmålene vedrørende speciallægen og personalet opgjort for lægen, læger inden for specialet og alle læger i undersøgelsen



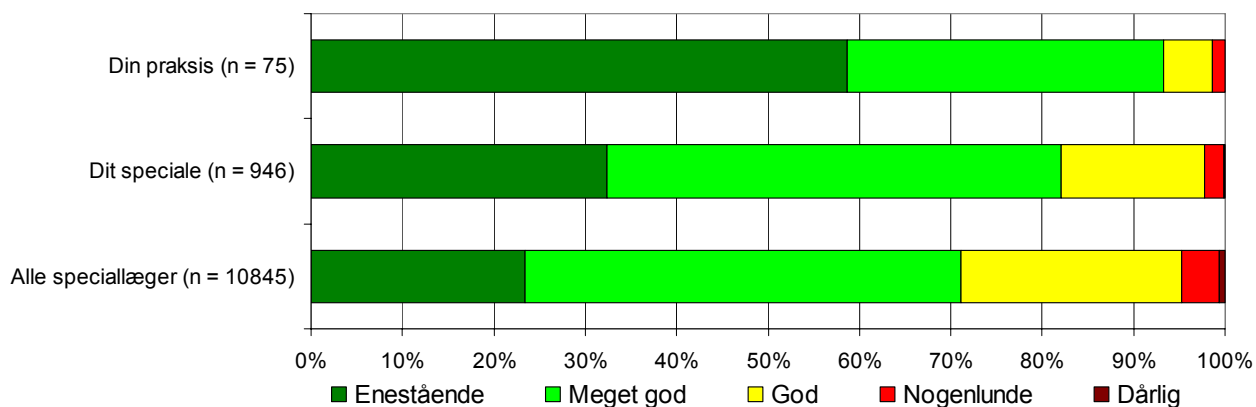
⁴ Spørgsmålene om patienternes medinddragelse og tillid til undersøgelse/behandling vises ikke, da spørgsmålenes svarskala ikke egner sig til en inddeling i tilfreds/ikke-tilfreds (jf. kapitel 4).

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

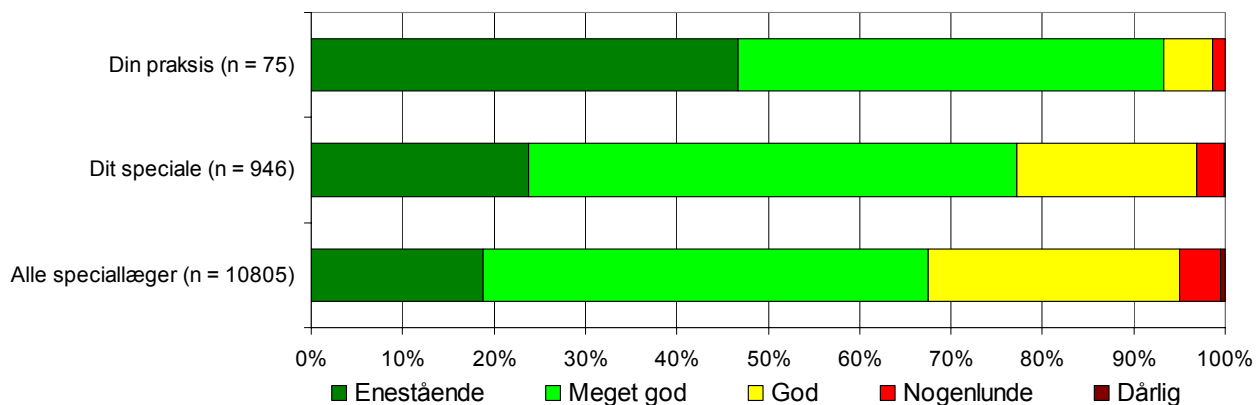
Figur 18. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse og/eller behandling?



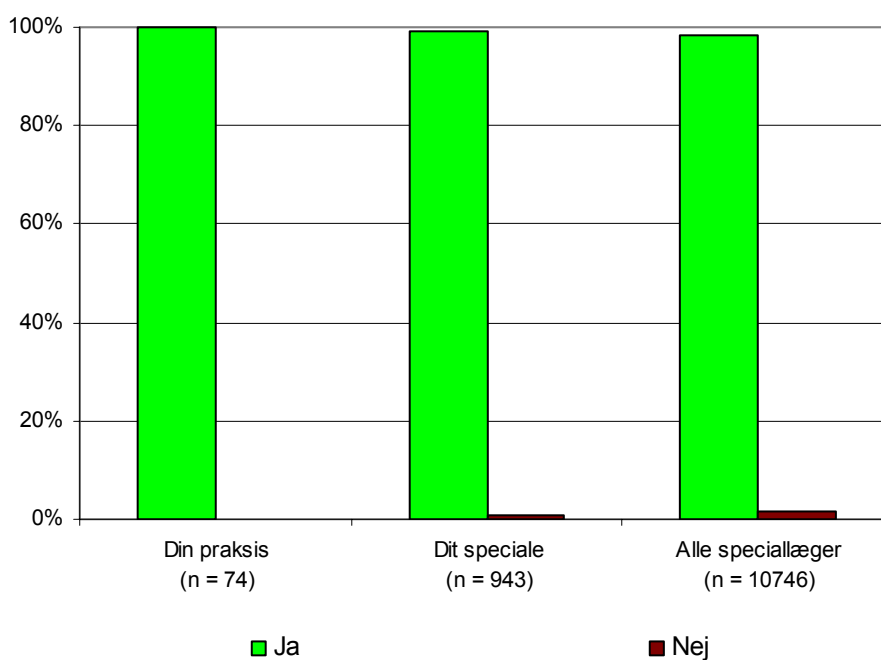
Figur 19. Hvordan vurderer du speciallægen med hensyn til at være omhyggelig med din undersøgelse og/eller behandling?



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 speciallægeklinikken?

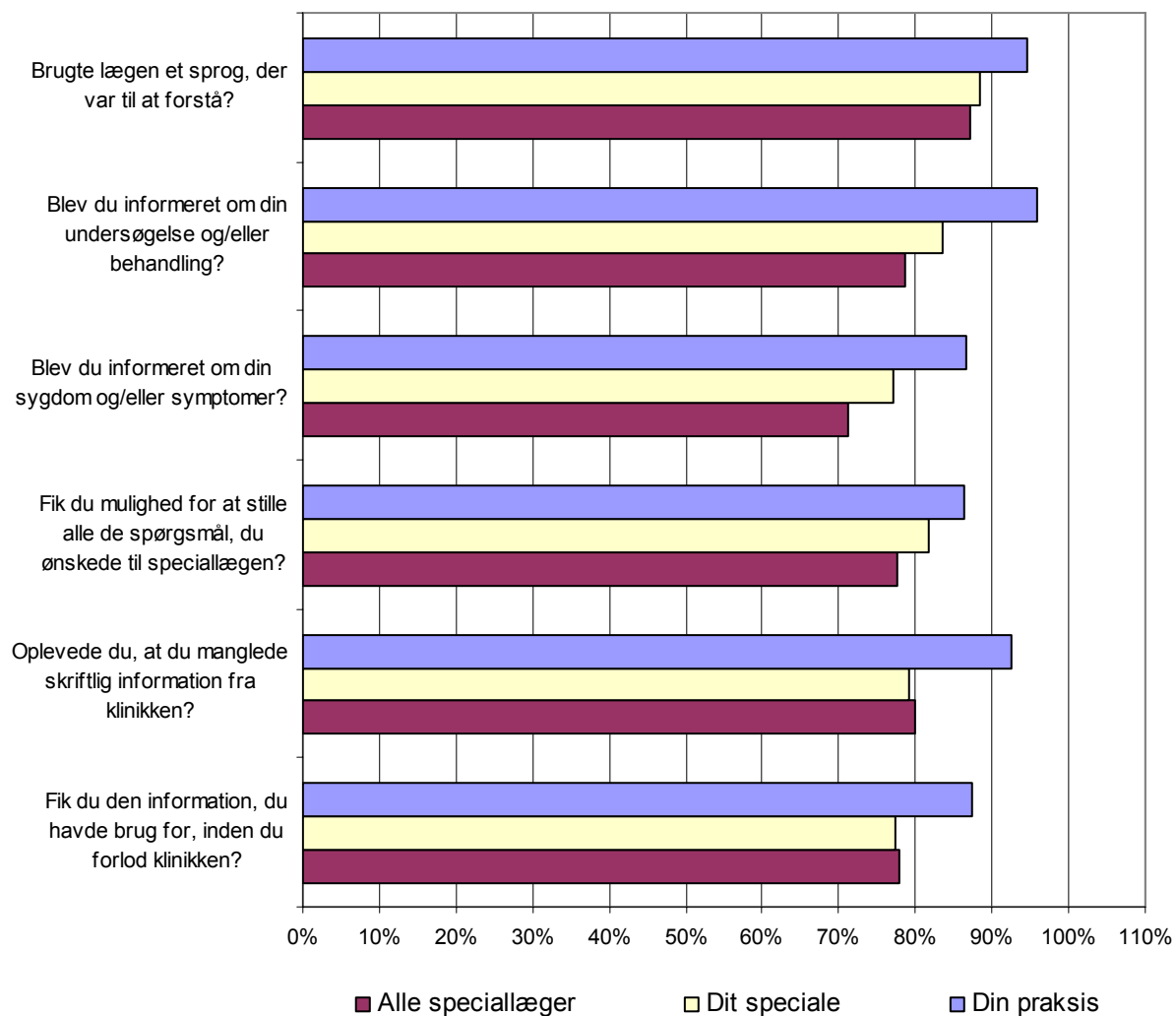


Hvis dine patienter har givet en begrundelse for deres manglende tillid til at have fået den rette undersøgelse og/eller behandling på speciallægeklinikken, så kan du læse dem sidst i bilag 6.4. Der er 0 af dine patienter, som har angivet en årsag til, at de ikke havde tillid til, at de havde fået den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

5.6 Information

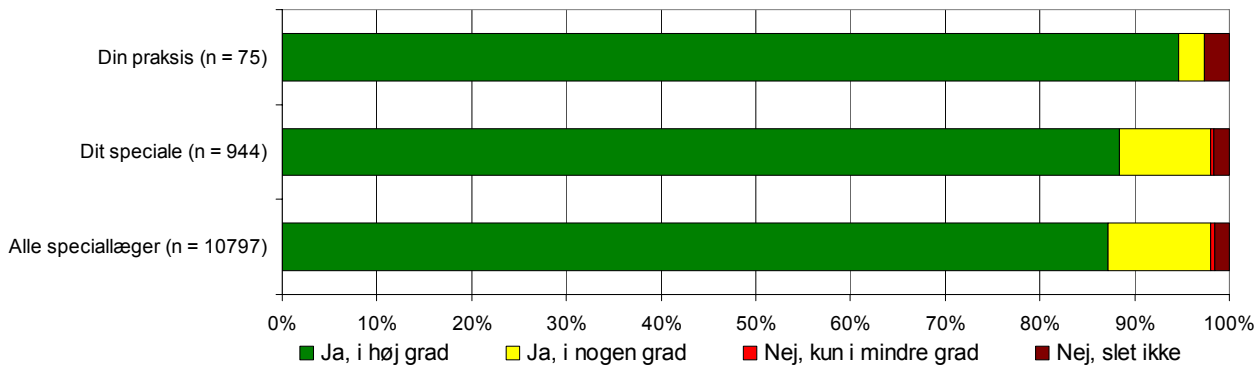
Temaet *information* indeholder seks spørgsmål. Figur 22 viser andel tilfredse patienter på spørgsmålene omhandlende information. I bilag 6.5 finder du dine patienters kommentarer til temaet *information*. I alt har 1 patient(er) noteret uddybende kommentarer.

Figur 22. Andel tilfredse patienter på spørgsmålene vedrørende information

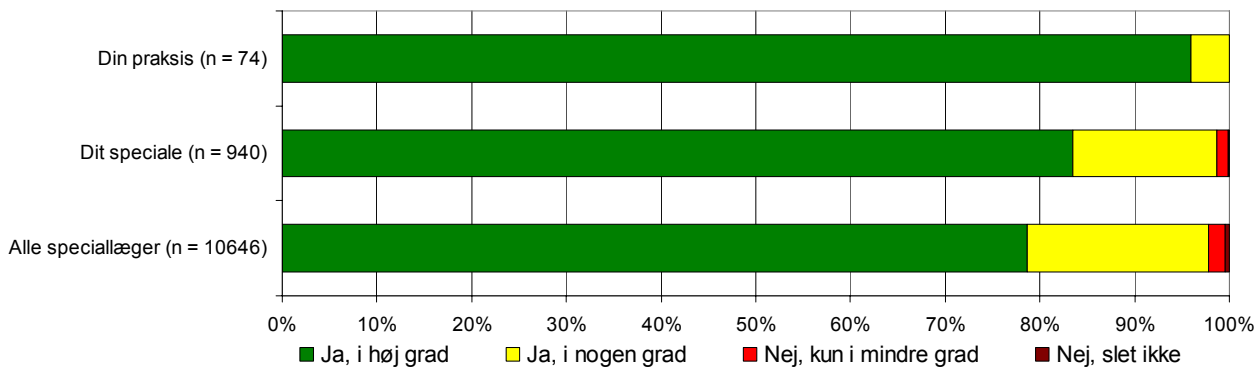


Nedenfor kan du sammenligne fordelingen af dine patienters svar med svarfordelingen for henholdsvis læger inden for dit speciale og alle speciallæger i undersøgelsen.

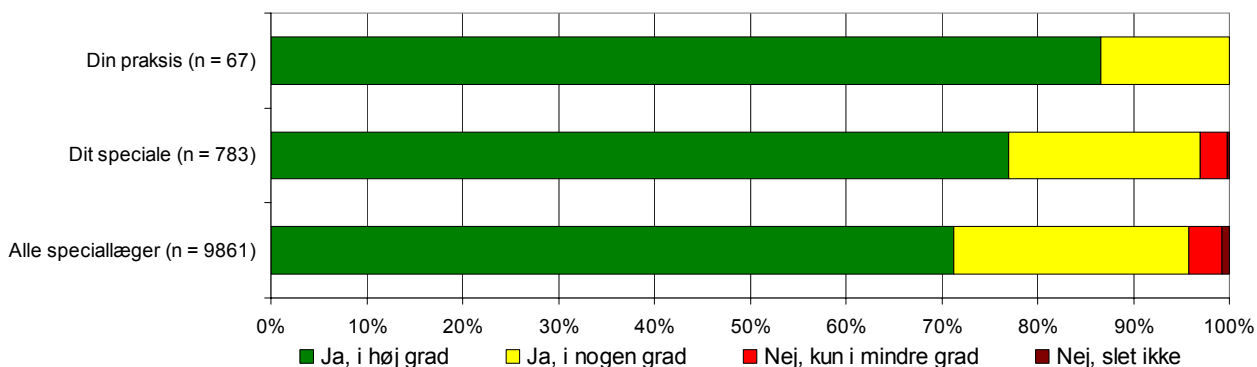
Figur 23. Brugte lægen et sprog, der var til at forstå?



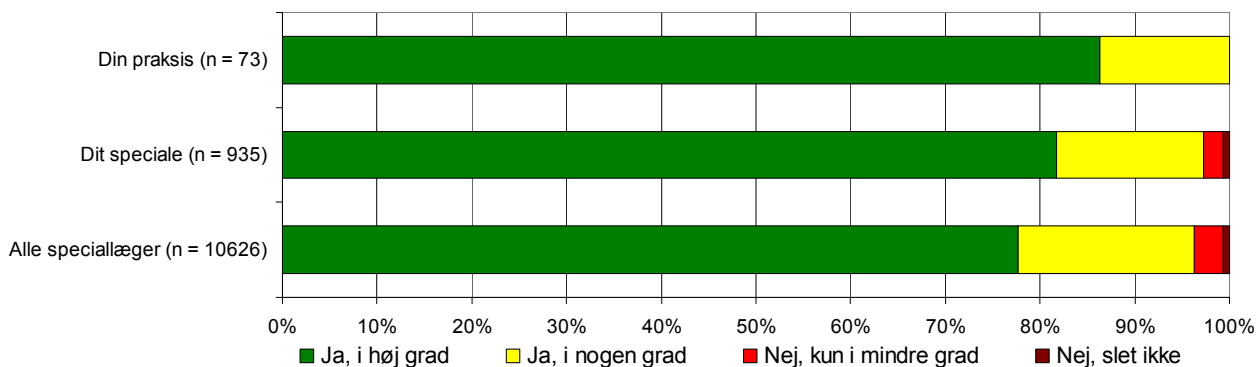
Figur 24. Blev du informeret om din undersøgelse og/eller behandling?



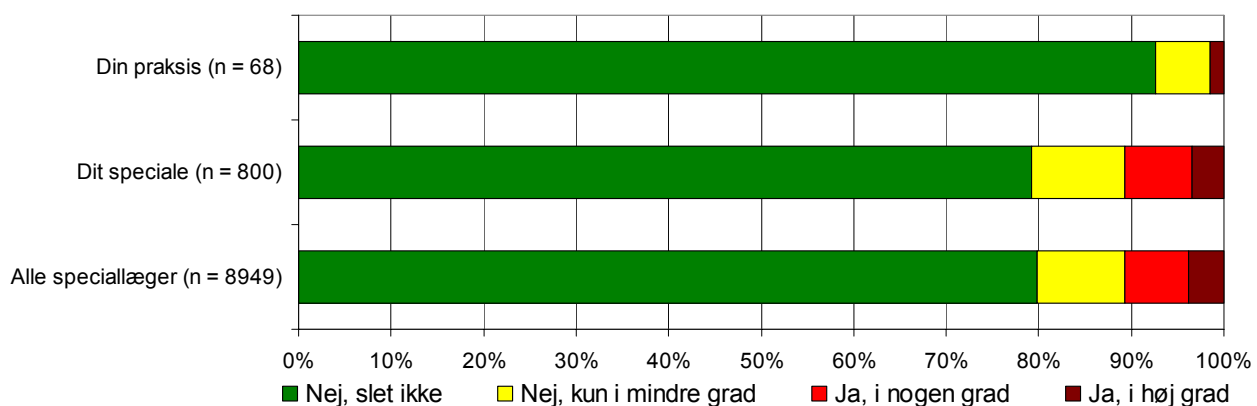
Figur 25. Blev du informeret om din sygdom og/eller symptomer?



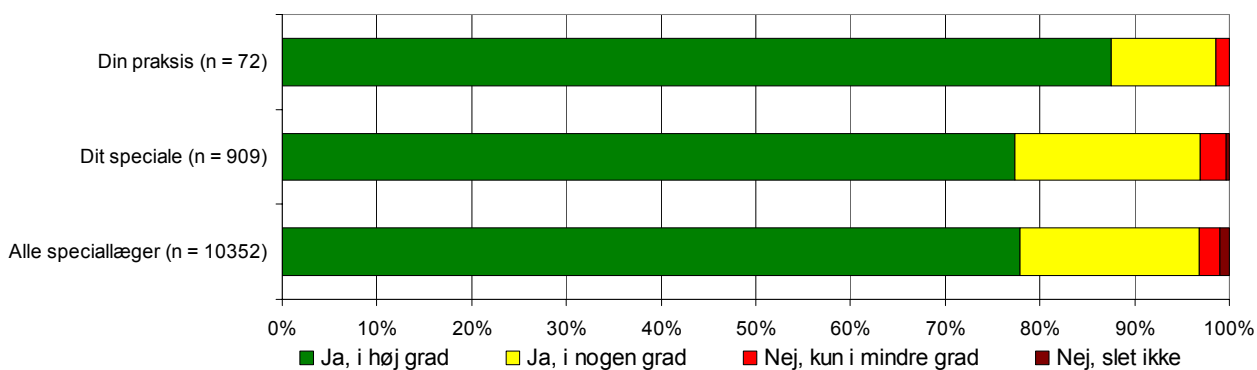
Figur 26. Fik du mulighed for at stille alle de spørgsmål, du ønskede til speciallægen?



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



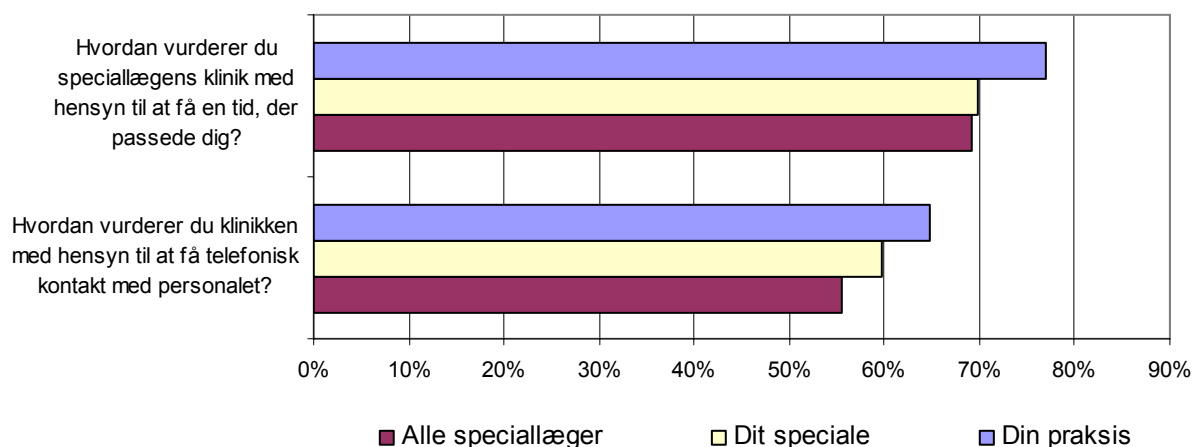
Figur 28. Fik du den information, du havde brug for, inden du forlod klinikken?



5.7 Tidsbestilling og kontakt med klinikken

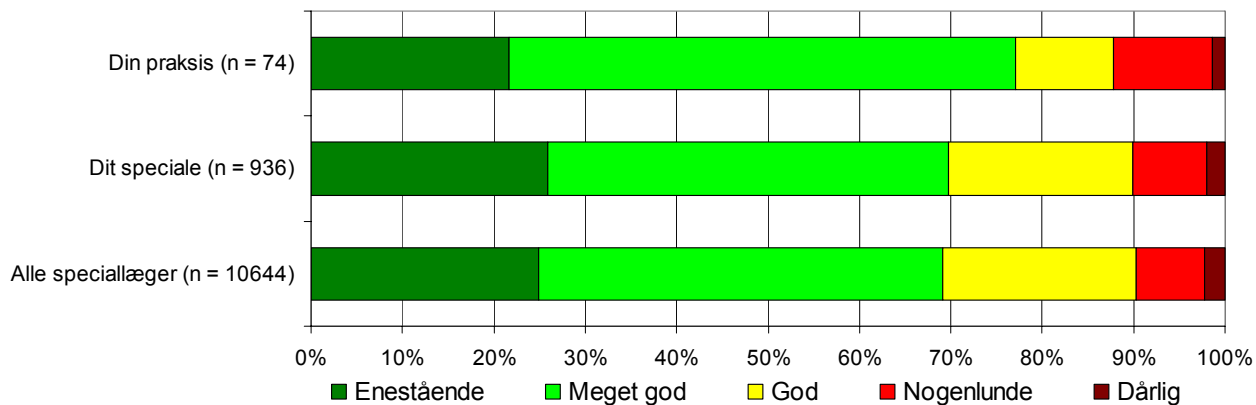
Temaet *tidsbestilling og kontakt med klinikken* indeholder to spørgsmål. Figur 29 viser andel tilfredse patienter på spørgsmålene om tidsbestilling og kontakt med klinikken. I bilag 6.6 finder du dine patienters kommentarer til temaet *tidsbestilling og kontakt med klinikken*. I alt har 5 patient(er) noteret uddybende kommentarer.

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

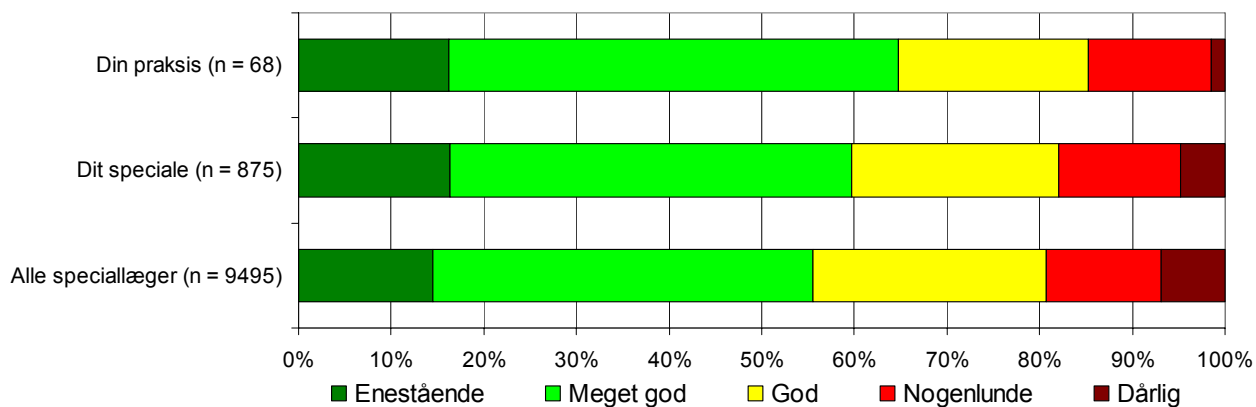


Nedenfor kan du sammenligne fordelingen af dine patienters svar med svarfordelingen for henholdsvis læger inden for dit speciale og alle speciallæger i undersøgelsen.

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



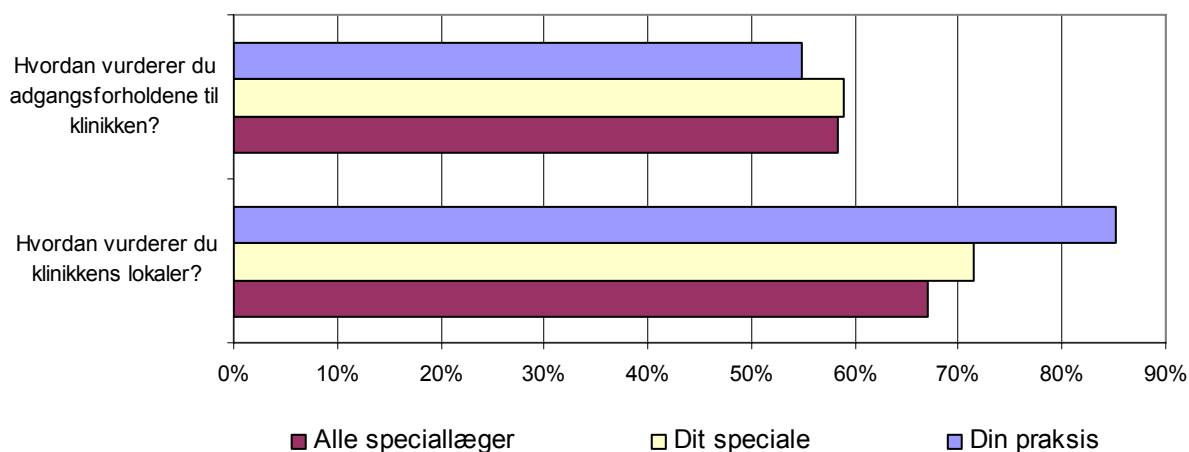
Figur 31. Hvordan vurderer du klinikken med hensyn til at få telefonisk kontakt med personalet?



5.8 Adgangsforhold og lokaler

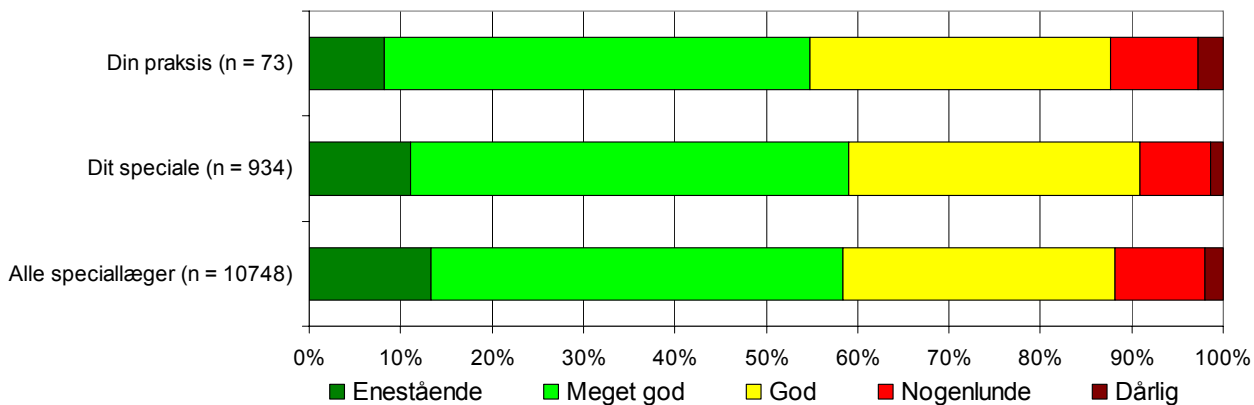
Temaet *adgangsforhold og lokaler* belyses ved to spørgsmål. Figur 32 viser andel tilfredse patienter på spørgsmålene vedrørende adgangsforhold og lokaler. I bilag 6.7 finder du dine patienters kommentarer til temaet *adgangsforhold og lokaler*. I alt har 7 patient(er) noteret uddybende kommentarer til 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

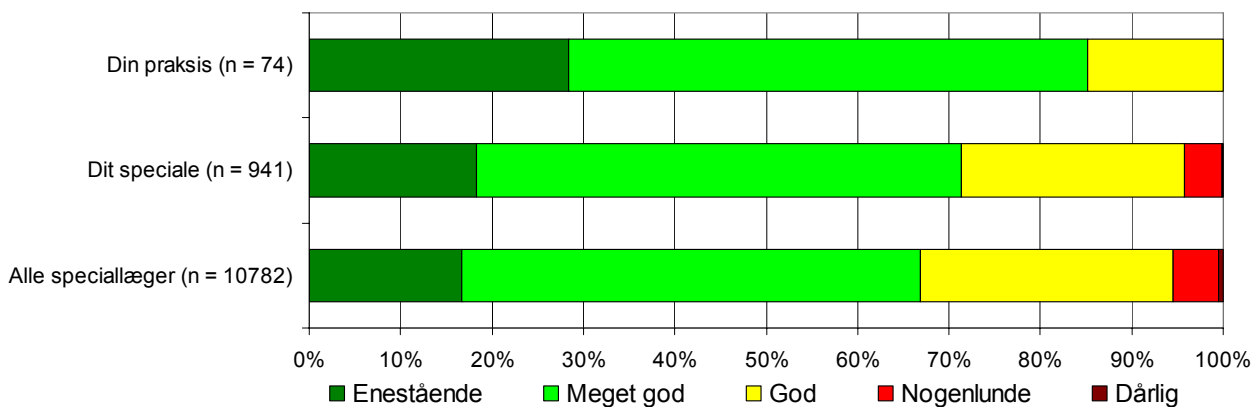


Nedenfor kan du sammenligne fordelingen af dine patienters svar med svarfordelingen for henholdsvis læger inden for dit speciale og alle speciallæger i undersøgelsen.

Figur 33. Hvordan vurderer du adgangsforholdene til klinikken?



Figur 34. Hvordan vurderer du klinikkens lokaler?

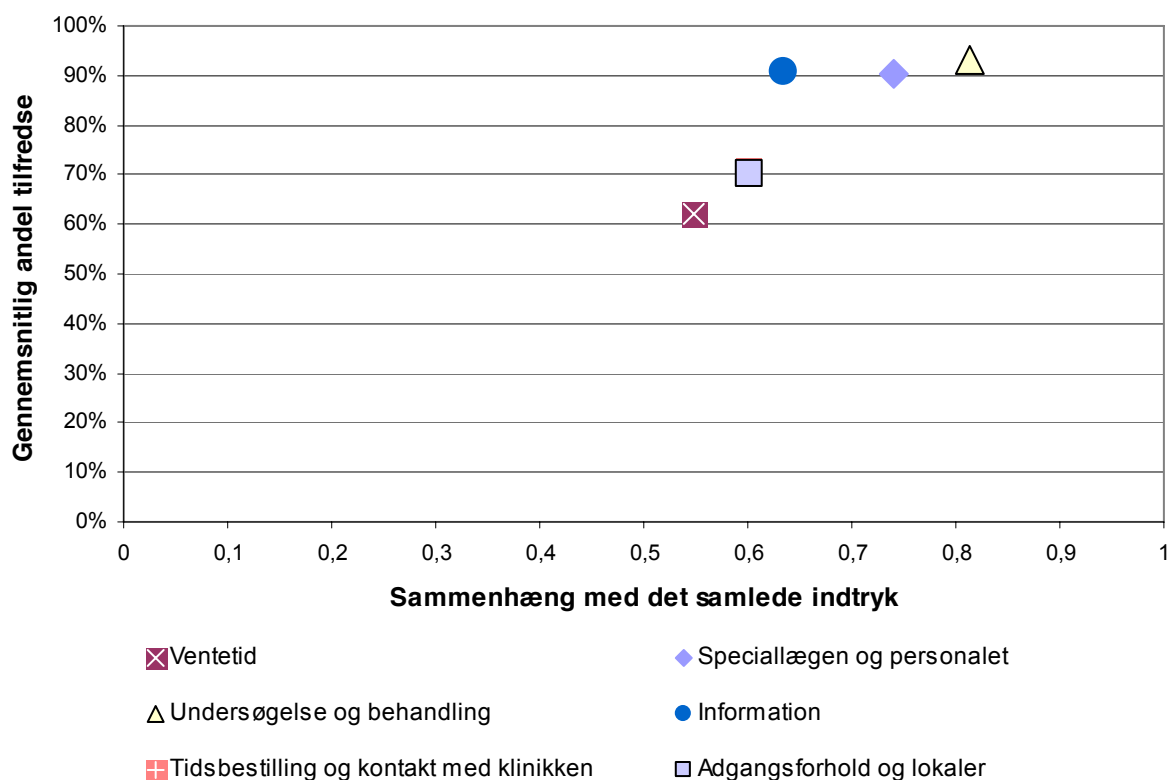


6 Hvor ligger dit forbedringspotentiale?

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.

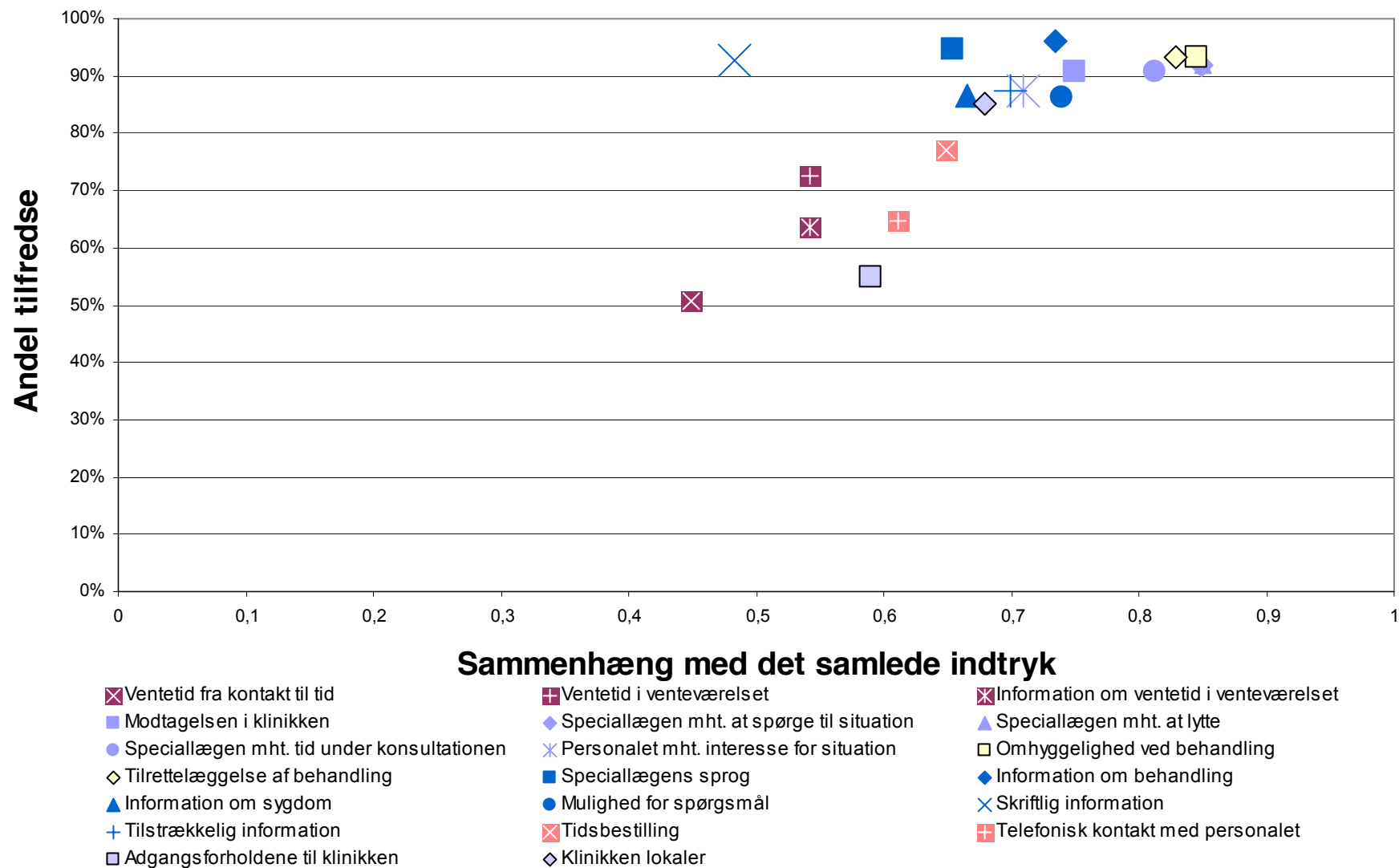
Øverste venstre hjørne: En placering i øverste venstre hjørne antyder derimod, at der inden for temaet /spørgsmålet kun er et forholdsvis beskeden forbedringspotentiale, da sammenhængen med det samlede indtryk er svag, og patienternes tilfredshed er stor

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

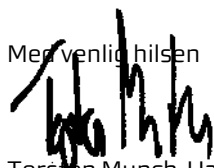
Du kan enten udfylde det vedlagte skema og sende det retur i den frankerede svarkuvert, eller du kan bruge internettet. Hvis du ønsker at besvare spørgeskemaet elektronisk, gør du dette ved at logge ind på denne webadresse: www.specialpraksis.dk. Dit brugernavn og kode står øverst på spørgeskemaet.

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

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?						

Undersøgelse og behandling					
	For meget	Passende	For lidt		
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"/>		
	Dårlig	Nogenlunde	God	Meget god	Enestående
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"/>
	Dårlig	Nogenlunde	God	Meget god	Enestående
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"/>
	Ja	Nej	Hvis nej, hvorfor ikke		
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?					

Information					
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Ikke relevant
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"/>
	Nej	Måske	Ja	
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 _____
	1 2-3 4-6 Mere end 6
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"/>
	Nej Ja
28. Ligger dit første besøg hos denne speciallæge mere end ét år tilbage i tiden?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Pige/kvinde Dreng/mand
29. Hvad er dit køn? (Patientens)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
30. Hvad er din alder? (Patientens)	<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid black;" 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
	Patient Pårørende
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>				
Dag Måned År				
B. Udlevering af spørgeskemaer påbegyndt:	□ □	□ □	□ □	
Dag Måned År				
C. Udlevering af spørgeskemaer afsluttet:	□ □	□ □	□ □	
Kvinde Mand				
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		
Fuldtidspraksis Deltidspraksis Overlægepraksis Delepraksis				
H. Hvordan er din praksis organiseret?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nej Ja				
I. Har du assisterende speciallæger knyttet til din praksis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Nej Ja				
J. Deler du personale med andre læger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Nej Ja				
K. Deler du konsultationsrum med andre læger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Nej Ja				
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"/> Ja, udelukkende <input type="checkbox"/> Ja, men også åben for konsultation uden tidsbestilling <input type="checkbox"/> Nej, udelukkende åben konsultation			
O. Hvor mange timer ugentligt har klinikken telefontid?	□ □	timer		
Nej Ja				
P. Tilbyder klinikken mailkonsultation?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Nej Ja				
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 spørgeskemaer⁵

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

⁵ 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
Speciale						
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 ⁶	0	2	0	6	0	8
Kirurgi ⁷	1	0	2	5	1	9
Neurologi ⁸	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
Alle specialer	8	32	36	61	22	158

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-

⁶ Herunder kardiologi

⁷ Herunder kirurgisk gastroenterologi

⁸ 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 75 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 ⁹	"Enestående" og "Meget god"
Information ¹⁰	"Ja, i høj grad"
Tidsbestilling og kontakt med klinikken	"Enestående" og "Meget god"
Adgangsforhold og lokaler	"Enestående" og "Meget gode"
Samlet indtryk ¹¹	"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.¹² Dine resultater indgår ikke i beregningen af "Dårligste", "Bedste" og gennemsnittet for speciallæger inden for dit speciale og speciallæger i undersøgelsen.

⁹ 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.

¹⁰ 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.

¹¹ 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.

¹² 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 α -værdier, der ligger mellem 0,53 og 0,90. Den laveste α -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 α -værdi på 0,79. Herudover er det kun temaet *ventetid*, hvor α -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
Køn		
Pige/kvinde	100%	75
Dreng/mand	0%	0
Ubesvaret	0%	0
Alder		
0-17	0%	0
18-39	21%	16
40-59	41%	31
60-69	25%	19
70+	11%	8
Ubesvaret	1%	1
Uddannelse		
Ingen	7%	5
Grundskole	1%	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	5%	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	17%	13
Kort videregående	9%	7
Mellemlang videregående	39%	29
Lang videregående	11%	8
Andet	8%	6
Ubesvaret	3%	2
Skemaet udfyldt af		
Patient	100%	75
Pårørende	0%	0
Ubesvaret	0%	0

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

	Procent	Antal
Henvi sning		
Egen praktiserende læge	96%	72
Anden speciallæge	1%	1
Hospitalsafdelingen	0%	0
Kom uden henvisning	1%	1
Husker ikke	1%	1
Ubesvaret	0%	0
Baggrund for valget af speciallæge		
Praktiserende læges råd	44%	33
Kort ventetid	7%	5
Information om speciallægen på internettet	8%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	4%	3
Personlige erfaringer	15%	11
Godt omdømme	39%	29
Andre grunde	3%	2
Ubesvaret	3%	2
Antal besøg inden for det seneste år		
1	36%	27
2-3	51%	38
4-6	12%	9
Mere end 6	0%	0
Ubesvaret	1%	1
Besøg hos speciallægen, der ligger mere end ét år tilbage i tiden		
Nej	52%	39
Ja	43%	32
Ubesvaret	5%	4

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
Køn					
Pige/Kvinde	51%	33%	11%	5%	73
Dreng/Mand	-	-	-	-	0
Alder					
0-17	-	-	-	-	0
18-39	44%	25%	13%	19%	16
40-59	48%	38%	10%	3%	29
60-69	53%	37%	11%	0%	19
70+	63%	25%	13%	0%	8
Uddannelse					
Ingen	100%	0%	0%	0%	5
Grundskole	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	42%	33%	25%	0%	12
Kort videregående	43%	29%	14%	14%	7
Mellemlang videregående	59%	34%	3%	3%	29
Lang videregående	43%	29%	29%	0%	7
Andet	50%	17%	0%	33%	6
Skemaet udfyldt af					
Patient	51%	33%	11%	5%	73
Pårørende	-	-	-	-	0
Henvisning					
Egen praktiserende læge	51%	31%	11%	6%	70
Anden speciallæge	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	1
Husker ikke	0%	100%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge					
Praktiserende læges råd	53%	25%	9%	13%	32
Kort ventetid	100%	0%	0%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	80%	20%	0%	0%	5
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	100%	0%	0%	0%	2
Personlige erfaringer	55%	27%	18%	0%	11
Godt omdømme	45%	38%	14%	3%	29
Andre grunde	50%	50%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år					
1	48%	37%	11%	4%	27
2-3	51%	32%	8%	8%	37
4-6	50%	25%	25%	0%	8
Mere end 6	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden					
Nej	45%	42%	8%	5%	38
Ja	58%	26%	10%	6%	31

Tabel 7. Fandt du ventetiden i venteværelset acceptabel?

	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, i ringe grad	Nej, slet ikke	Antal
Køn					
Pige/Kvinde	73%	26%	0%	1%	73
Dreng/Mand	-	-	-	-	0
Alder					
0-17	-	-	-	-	0
18-39	73%	27%	0%	0%	15
40-59	63%	33%	0%	3%	30
60-69	79%	21%	0%	0%	19
70+	88%	13%	0%	0%	8
Uddannelse					
Ingen	80%	20%	0%	0%	5
Grundskole	-	-	-	-	0
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	77%	23%	0%	0%	13
Kort videregående	86%	14%	0%	0%	7
Mellemlang videregående	69%	28%	0%	3%	29
Lang videregående	100%	0%	0%	0%	8
Andet	-	-	-	-	5
Skemaet udfyldt af					
Patient	73%	26%	0%	1%	73
Pårørende	-	-	-	-	0
Henvisning					
Egen praktiserende læge	71%	27%	0%	1%	70
Anden speciallæge	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	1
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge					
Praktiserende læges råd	74%	26%	0%	0%	31
Kort ventetid	60%	40%	0%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	50%	50%	0%	0%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	67%	33%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	100%	0%	0%	0%	11
Godt omdømme	64%	32%	0%	4%	28
Andre grunde	100%	0%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år					
1	73%	27%	0%	0%	26
2-3	70%	27%	0%	3%	37
4-6	78%	22%	0%	0%	9
Mere end 6	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden					
Nej	68%	30%	0%	3%	37
Ja	75%	25%	0%	0%	32

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
Køn					
Pige/Kvinde	63%	12%	8%	17%	52
Dreng/Mand	-	-	-	-	0
Alder					
0-17	-	-	-	-	0
18-39	55%	9%	18%	18%	11
40-59	63%	5%	5%	26%	19
60-69	57%	21%	7%	14%	14
70+	86%	14%	0%	0%	7
Uddannelse					
Ingen	-	-	-	-	3
Grundskole	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	70%	10%	0%	20%	10
Kort videregående	-	-	-	-	2
Mellemlang videregående	60%	15%	10%	15%	20
Lang videregående	83%	0%	0%	17%	6
Andet	50%	0%	25%	25%	4
Skemaet udfyldt af					
Patient	63%	12%	8%	17%	52
Pårørende	-	-	-	-	0
Henvisning					
Egen praktiserende læge	63%	12%	8%	18%	51
Anden speciallæge	-	-	-	-	0
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	0
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge					
Praktiserende læges råd	59%	18%	9%	14%	22
Kort ventetid	100%	0%	0%	0%	4
Information om speciallægen på internettet	75%	0%	0%	25%	4
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	100%	0%	0%	0%	2
Personlige erfaringer	100%	0%	0%	0%	8
Godt omdømme	64%	9%	9%	18%	22
Andre grunde	0%	0%	0%	100%	1
Antal besøg inden for det seneste år					
1	47%	16%	11%	26%	19
2-3	64%	12%	8%	16%	25
4-6	100%	0%	0%	0%	7
Mere end 6	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden					
Nej	61%	11%	7%	21%	28
Ja	67%	14%	10%	10%	21

Tabel 9. Hvordan var modtagelsen af dig i klinikken?

	Enestå- ende	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Antal
Køn						
Pige/Kvinde	49%	41%	9%	0%	0%	75
Dreng/Mand	-	-	-	-	-	0
Alder						
0-17	-	-	-	-	-	0
18-39	38%	50%	13%	0%	0%	16
40-59	52%	35%	13%	0%	0%	31
60-69	47%	47%	5%	0%	0%	19
70+	63%	38%	0%	0%	0%	8
Uddannelse						
Ingen	40%	60%	0%	0%	0%	5
Grundskole	-	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	38%	54%	8%	0%	0%	13
Kort videregående	71%	29%	0%	0%	0%	7
Mellemlang videregående	48%	38%	14%	0%	0%	29
Lang videregående	63%	38%	0%	0%	0%	8
Andet	33%	50%	17%	0%	0%	6
Skemaet udfyldt af						
Patient	49%	41%	9%	0%	0%	75
Pårørende	-	-	-	-	-	0
Henvisning						
Egen praktiserende læge	49%	42%	10%	0%	0%	72
Anden speciallæge	-	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	-	1
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge						
Praktiserende læges råd	42%	39%	18%	0%	0%	33
Kort ventetid	60%	40%	0%	0%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	33%	67%	0%	0%	0%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	67%	33%	0%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	45%	55%	0%	0%	0%	11
Godt omdømme	55%	38%	7%	0%	0%	29
Andre grunde	50%	50%	0%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år						
1	59%	37%	4%	0%	0%	27
2-3	39%	47%	13%	0%	0%	38
4-6	67%	22%	11%	0%	0%	9
Mere end 6	-	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden						
Nej	51%	38%	10%	0%	0%	39
Ja	47%	44%	9%	0%	0%	32

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

	Enestå- ende	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Antal
Køn						
Pige/Kvinde	65%	27%	8%	0%	0%	74
Dreng/Mand	-	-	-	-	-	0
Alder						
0-17	-	-	-	-	-	0
18-39	50%	38%	13%	0%	0%	16
40-59	70%	20%	10%	0%	0%	30
60-69	63%	32%	5%	0%	0%	19
70+	75%	25%	0%	0%	0%	8
Uddannelse						
Ingen	60%	40%	0%	0%	0%	5
Grundskole	-	-	-	-	-	0
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	77%	15%	8%	0%	0%	13
Kort videregående	57%	43%	0%	0%	0%	7
Mellemlang videregående	69%	21%	10%	0%	0%	29
Lang videregående	63%	38%	0%	0%	0%	8
Andet	-	-	-	-	-	6
Skemaet udfyldt af						
Patient	65%	27%	8%	0%	0%	74
Pårørende	-	-	-	-	-	0
Henvisning						
Egen praktiserende læge	63%	28%	8%	0%	0%	71
Anden speciallæge	-	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	-	1
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge						
Praktiserende læges råd	50%	34%	16%	0%	0%	32
Kort ventetid	80%	20%	0%	0%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	67%	33%	0%	0%	0%	6
Speciallægeklínikken ligger tæt på bopæl/familie	100%	0%	0%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	82%	18%	0%	0%	0%	11
Godt omdømme	76%	17%	7%	0%	0%	29
Andre grunde	100%	0%	0%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år						
1	69%	27%	4%	0%	0%	26
2-3	61%	29%	11%	0%	0%	38
4-6	78%	11%	11%	0%	0%	9
Mere end 6	-	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden						
Nej	66%	24%	11%	0%	0%	38
Ja	69%	25%	6%	0%	0%	32

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

	Enestå- ende	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Antal
Køn						
Pige/Kvinde	69%	23%	8%	0%	0%	75
Dreng/Mand	-	-	-	-	-	0
Alder						
0-17	-	-	-	-	-	0
18-39	69%	13%	19%	0%	0%	16
40-59	68%	26%	6%	0%	0%	31
60-69	68%	26%	5%	0%	0%	19
70+	75%	25%	0%	0%	0%	8
Uddannelse						
Ingen	60%	40%	0%	0%	0%	5
Grundskole	-	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	77%	23%	0%	0%	0%	13
Kort videregående	57%	29%	14%	0%	0%	7
Mellemlang videregående	69%	21%	10%	0%	0%	29
Lang videregående	88%	13%	0%	0%	0%	8
Andet	67%	17%	17%	0%	0%	6
Skemaet udfyldt af						
Patient	69%	23%	8%	0%	0%	75
Pårørende	-	-	-	-	-	0
Henvisning						
Egen praktiserende læge	68%	24%	8%	0%	0%	72
Anden speciallæge	-	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	-	1
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge						
Praktiserende læges råd	58%	30%	12%	0%	0%	33
Kort ventetid	80%	0%	20%	0%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	67%	17%	17%	0%	0%	6
Speciallægeklínikken ligger tæt på bopæl/familie	100%	0%	0%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	82%	18%	0%	0%	0%	11
Godt omdømme	76%	17%	7%	0%	0%	29
Andre grunde	100%	0%	0%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år						
1	81%	15%	4%	0%	0%	27
2-3	63%	24%	13%	0%	0%	38
4-6	67%	33%	0%	0%	0%	9
Mere end 6	-	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden						
Nej	69%	21%	10%	0%	0%	39
Ja	72%	22%	6%	0%	0%	32

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
Køn						
Pige/Kvinde	72%	19%	4%	5%	0%	75
Dreng/Mand	-	-	-	-	-	0
Alder						
0-17	-	-	-	-	-	0
18-39	69%	13%	6%	13%	0%	16
40-59	74%	19%	0%	6%	0%	31
60-69	74%	16%	11%	0%	0%	19
70+	63%	38%	0%	0%	0%	8
Uddannelse						
Ingen	60%	40%	0%	0%	0%	5
Grundskole	-	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	77%	23%	0%	0%	0%	13
Kort videregående	57%	29%	0%	14%	0%	7
Mellemlang videregående	72%	14%	7%	7%	0%	29
Lang videregående	100%	0%	0%	0%	0%	8
Andet	67%	17%	0%	17%	0%	6
Skemaet udfyldt af						
Patient	72%	19%	4%	5%	0%	75
Pårørende	-	-	-	-	-	0
Henvisning						
Egen praktiserende læge	71%	19%	4%	6%	0%	72
Anden speciallæge	-	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	-	1
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge						
Praktiserende læges råd	64%	24%	6%	6%	0%	33
Kort ventetid	60%	20%	0%	20%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	83%	0%	0%	17%	0%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	100%	0%	0%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	82%	18%	0%	0%	0%	11
Godt omdømme	72%	17%	3%	7%	0%	29
Andre grunde	100%	0%	0%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år						
1	78%	19%	4%	0%	0%	27
2-3	68%	16%	5%	11%	0%	38
4-6	78%	22%	0%	0%	0%	9
Mere end 6	-	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden						
Nej	72%	18%	3%	8%	0%	39
Ja	75%	16%	6%	3%	0%	32

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

	Enestående	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Antal
Køn						
Pige/Kvinde	58%	30%	11%	1%	0%	71
Dreng/Mand	-	-	-	-	-	0
Alder						
0-17	-	-	-	-	-	0
18-39	63%	19%	19%	0%	0%	16
40-59	50%	36%	11%	4%	0%	28
60-69	58%	37%	5%	0%	0%	19
70+	71%	14%	14%	0%	0%	7
Uddannelse						
Ingen	-	-	-	-	-	4
Grundskole	-	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	67%	25%	8%	0%	0%	12
Kort videregående	50%	33%	17%	0%	0%	6
Mellemlang videregående	62%	24%	10%	3%	0%	29
Lang videregående	63%	38%	0%	0%	0%	8
Andet	50%	33%	17%	0%	0%	6
Skemaet udfyldt af						
Patient	58%	30%	11%	1%	0%	71
Pårørende	-	-	-	-	-	0
Henvisning						
Egen praktiserende læge	56%	31%	12%	1%	0%	68
Anden speciallæge	-	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	-	1
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge						
Praktiserende læges råd	52%	32%	16%	0%	0%	31
Kort ventetid	60%	0%	40%	0%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	50%	33%	17%	0%	0%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	67%	33%	0%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	70%	20%	10%	0%	0%	10
Godt omdømme	61%	29%	7%	4%	0%	28
Andre grunde	100%	0%	0%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år						
1	57%	35%	9%	0%	0%	23
2-3	53%	32%	13%	3%	0%	38
4-6	89%	0%	11%	0%	0%	9
Mere end 6	-	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden						
Nej	50%	34%	13%	3%	0%	38
Ja	67%	23%	10%	0%	0%	30

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
Køn				
Pige/Kvinde	1%	99%	0%	73
Dreng/Mand	-	-	-	0
Alder				
0-17	-	-	-	0
18-39	0%	100%	0%	16
40-59	3%	97%	0%	30
60-69	0%	100%	0%	18
70+	0%	100%	0%	8
Uddannelse				
Ingen	-	-	-	4
Grundskole	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	0%	100%	0%	12
Kort videregående	0%	100%	0%	7
Mellemlang videregående	3%	97%	0%	29
Lang videregående	0%	100%	0%	8
Andet	0%	100%	0%	6
Skemaet udfyldt af				
Patient	1%	99%	0%	73
Pårørende	-	-	-	0
Henvisning				
Egen praktiserende læge	1%	99%	0%	70
Anden speciallæge	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	1
Husker ikke	0%	100%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge				
Praktiserende læges råd	0%	100%	0%	32
Kort ventetid	0%	100%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	0%	100%	0%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	0%	100%	0%	3
Personlige erfaringer	0%	100%	0%	11
Godt omdømme	4%	96%	0%	28
Andre grunde	0%	100%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år				
1	0%	100%	0%	26
2-3	3%	97%	0%	38
4-6	0%	100%	0%	9
Mere end 6	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden				
Nej	3%	97%	0%	39
Ja	0%	100%	0%	31

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
Køn						
Pige/Kvinde	59%	35%	5%	1%	0%	75
Dreng/Mand	-	-	-	-	-	0
Alder						
0-17	-	-	-	-	-	0
18-39	50%	38%	13%	0%	0%	16
40-59	61%	35%	3%	0%	0%	31
60-69	68%	26%	0%	5%	0%	19
70+	38%	50%	13%	0%	0%	8
Uddannelse						
Ingen	40%	60%	0%	0%	0%	5
Grundskole	-	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	38%	54%	8%	0%	0%	13
Kort videregående	57%	14%	29%	0%	0%	7
Mellemlang videregående	69%	31%	0%	0%	0%	29
Lang videregående	88%	13%	0%	0%	0%	8
Andet	50%	33%	17%	0%	0%	6
Skemaet udfyldt af						
Patient	59%	35%	5%	1%	0%	75
Pårørende	-	-	-	-	-	0
Henvisning						
Egen praktiserende læge	58%	36%	4%	1%	0%	72
Anden speciallæge	-	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	-	1
Husker ikke	0%	0%	100%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge						
Praktiserende læges råd	52%	36%	9%	3%	0%	33
Kort ventetid	40%	60%	0%	0%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	50%	50%	0%	0%	0%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	100%	0%	0%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	73%	27%	0%	0%	0%	11
Godt omdømme	69%	24%	7%	0%	0%	29
Andre grunde	50%	50%	0%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år						
1	67%	30%	4%	0%	0%	27
2-3	53%	37%	8%	3%	0%	38
4-6	67%	33%	0%	0%	0%	9
Mere end 6	-	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden						
Nej	56%	38%	5%	0%	0%	39
Ja	63%	28%	6%	3%	0%	32

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

	Enestå- ende	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Antal
Køn						
Pige/Kvinde	47%	47%	5%	1%	0%	75
Dreng/Mand	-	-	-	-	-	0
Alder						
0-17	-	-	-	-	-	0
18-39	38%	56%	6%	0%	0%	16
40-59	48%	42%	10%	0%	0%	31
60-69	53%	42%	0%	5%	0%	19
70+	38%	63%	0%	0%	0%	8
Uddannelse						
Ingen	40%	60%	0%	0%	0%	5
Grundskole	-	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	54%	38%	8%	0%	0%	13
Kort videregående	29%	71%	0%	0%	0%	7
Mellemlang videregående	48%	45%	7%	0%	0%	29
Lang videregående	63%	38%	0%	0%	0%	8
Andet	33%	50%	17%	0%	0%	6
Skemaet udfyldt af						
Patient	47%	47%	5%	1%	0%	75
Pårørende	-	-	-	-	-	0
Henvisning						
Egen praktiserende læge	46%	47%	6%	1%	0%	72
Anden speciallæge	-	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	-	1
Husker ikke	0%	100%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge						
Praktiserende læges råd	36%	52%	9%	3%	0%	33
Kort ventetid	40%	60%	0%	0%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	50%	50%	0%	0%	0%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	100%	0%	0%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	64%	36%	0%	0%	0%	11
Godt omdømme	48%	45%	7%	0%	0%	29
Andre grunde	100%	0%	0%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år						
1	52%	48%	0%	0%	0%	27
2-3	37%	53%	8%	3%	0%	38
4-6	78%	11%	11%	0%	0%	9
Mere end 6	-	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden						
Nej	38%	54%	8%	0%	0%	39
Ja	56%	38%	3%	3%	0%	32

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

	Ja	Nej	Antal
Køn			
Pige/Kvinde	100%	0%	74
Dreng/Mand	-	-	0
Alder			
0-17	-	-	0
18-39	100%	0%	16
40-59	100%	0%	31
60-69	100%	0%	19
70+	100%	0%	7
Uddannelse			
Ingen	-	-	4
Grundskole	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	100%	0%	13
Kort videregående	100%	0%	7
Mellemlang videregående	100%	0%	29
Lang videregående	100%	0%	8
Andet	100%	0%	6
Skemaet udfyldt af			
Patient	100%	0%	74
Pårørende	-	-	0
Henvisning			
Egen praktiserende læge	100%	0%	71
Anden speciallæge	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	1
Husker ikke	100%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge			
Praktiserende læges råd	100%	0%	33
Kort ventetid	100%	0%	4
Information om speciallægen på internettet	100%	0%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	100%	0%	3
Personlige erfaringer	100%	0%	11
Godt omdømme	100%	0%	28
Andre grunde	100%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år			
1	100%	0%	26
2-3	100%	0%	38
4-6	100%	0%	9
Mere end 6	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden			
Nej	100%	0%	38
Ja	100%	0%	32

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
Køn					
Pige/Kvinde	95%	3%	0%	3%	75
Dreng/Mand	-	-	-	-	0
Alder					
0-17	-	-	-	-	0
18-39	94%	6%	0%	0%	16
40-59	94%	0%	0%	6%	31
60-69	95%	5%	0%	0%	19
70+	100%	0%	0%	0%	8
Uddannelse					
Ingen	100%	0%	0%	0%	5
Grundskole	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	100%	0%	0%	0%	13
Kort videregående	100%	0%	0%	0%	7
Mellemlang videregående	90%	3%	0%	7%	29
Lang videregående	100%	0%	0%	0%	8
Andet	83%	17%	0%	0%	6
Skemaet udfyldt af					
Patient	95%	3%	0%	3%	75
Pårørende	-	-	-	-	0
Henvisning					
Egen praktiserende læge	94%	3%	0%	3%	72
Anden speciallæge	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	1
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge					
Praktiserende læges råd	97%	3%	0%	0%	33
Kort ventetid	80%	0%	0%	20%	5
Information om speciallægen på internettet	100%	0%	0%	0%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	100%	0%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	100%	0%	0%	0%	11
Godt omdømme	90%	7%	0%	3%	29
Andre grunde	100%	0%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år					
1	100%	0%	0%	0%	27
2-3	89%	5%	0%	5%	38
4-6	100%	0%	0%	0%	9
Mere end 6	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden					
Nej	92%	3%	0%	5%	39
Ja	97%	3%	0%	0%	32

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
Køn					
Pige/Kvinde	96%	4%	0%	0%	74
Dreng/Mand	-	-	-	-	0
Alder					
0-17	-	-	-	-	0
18-39	94%	6%	0%	0%	16
40-59	97%	3%	0%	0%	30
60-69	95%	5%	0%	0%	19
70+	100%	0%	0%	0%	8
Uddannelse					
Ingen	100%	0%	0%	0%	5
Grundskole	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	100%	0%	0%	0%	12
Kort videregående	100%	0%	0%	0%	7
Mellemlang videregående	97%	3%	0%	0%	29
Lang videregående	100%	0%	0%	0%	8
Andet	83%	17%	0%	0%	6
Skemaet udfyldt af					
Patient	96%	4%	0%	0%	74
Pårørende	-	-	-	-	0
Henvisning					
Egen praktiserende læge	96%	4%	0%	0%	71
Anden speciallæge	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	1
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge					
Praktiserende læges råd	94%	6%	0%	0%	32
Kort ventetid	100%	0%	0%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	100%	0%	0%	0%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	100%	0%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	100%	0%	0%	0%	11
Godt omdømme	93%	7%	0%	0%	29
Andre grunde	100%	0%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år					
1	100%	0%	0%	0%	27
2-3	92%	8%	0%	0%	38
4-6	100%	0%	0%	0%	8
Mere end 6	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden					
Nej	95%	5%	0%	0%	39
Ja	97%	3%	0%	0%	31

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
Køn					
Pige/Kvinde	87%	13%	0%	0%	67
Dreng/Mand	-	-	-	-	0
Alder					
0-17	-	-	-	-	0
18-39	87%	13%	0%	0%	15
40-59	89%	11%	0%	0%	27
60-69	82%	18%	0%	0%	17
70+	86%	14%	0%	0%	7
Uddannelse					
Ingen	-	-	-	-	3
Grundskole	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	83%	17%	0%	0%	12
Kort videregående	86%	14%	0%	0%	7
Mellemlang videregående	84%	16%	0%	0%	25
Lang videregående	100%	0%	0%	0%	7
Andet	83%	17%	0%	0%	6
Skemaet udfyldt af					
Patient	87%	13%	0%	0%	67
Pårørende	-	-	-	-	0
Henvisning					
Egen praktiserende læge	88%	12%	0%	0%	66
Anden speciallæge	-	-	-	-	0
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	0
Husker ikke	0%	100%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge					
Praktiserende læges råd	84%	16%	0%	0%	31
Kort ventetid	100%	0%	0%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	100%	0%	0%	0%	5
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	100%	0%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	90%	10%	0%	0%	10
Godt omdømme	84%	16%	0%	0%	25
Andre grunde	100%	0%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år					
1	91%	9%	0%	0%	23
2-3	83%	17%	0%	0%	36
4-6	86%	14%	0%	0%	7
Mere end 6	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden					
Nej	84%	16%	0%	0%	37
Ja	88%	12%	0%	0%	26

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
Køn					
Pige/Kvinde	86%	14%	0%	0%	73
Dreng/Mand	-	-	-	-	0
Alder					
0-17	-	-	-	-	0
18-39	75%	25%	0%	0%	16
40-59	90%	10%	0%	0%	30
60-69	84%	16%	0%	0%	19
70+	100%	0%	0%	0%	7
Uddannelse					
Ingen	100%	0%	0%	0%	5
Grundskole	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	92%	8%	0%	0%	12
Kort videregående	86%	14%	0%	0%	7
Mellemlang videregående	79%	21%	0%	0%	29
Lang videregående	100%	0%	0%	0%	8
Andet	83%	17%	0%	0%	6
Skemaet udfyldt af					
Patient	86%	14%	0%	0%	73
Pårørende	-	-	-	-	0
Henvisning					
Egen praktiserende læge	86%	14%	0%	0%	70
Anden speciallæge	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	1
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge					
Praktiserende læges råd	81%	19%	0%	0%	31
Kort ventetid	80%	20%	0%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	83%	17%	0%	0%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	100%	0%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	91%	9%	0%	0%	11
Godt omdømme	86%	14%	0%	0%	29
Andre grunde	100%	0%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år					
1	92%	8%	0%	0%	26
2-3	82%	18%	0%	0%	38
4-6	88%	13%	0%	0%	8
Mere end 6	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden					
Nej	85%	15%	0%	0%	39
Ja	87%	13%	0%	0%	31

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
Køn					
Pige/Kvinde	1%	0%	6%	93%	68
Dreng/Mand	-	-	-	-	0
Alder					
0-17	-	-	-	-	0
18-39	0%	0%	7%	93%	15
40-59	4%	0%	8%	88%	26
60-69	0%	0%	5%	95%	19
70+	0%	0%	0%	100%	7
Uddannelse					
Ingen	-	-	-	-	4
Grundskole	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	0%	0%	0%	100%	10
Kort videregående	0%	0%	0%	100%	6
Mellemlang videregående	4%	0%	11%	86%	28
Lang videregående	0%	0%	0%	100%	8
Andet	0%	0%	20%	80%	5
Skemaet udfyldt af					
Patient	1%	0%	6%	93%	68
Pårørende	-	-	-	-	0
Henvisning					
Egen praktiserende læge	2%	0%	6%	92%	65
Anden speciallæge	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	1
Husker ikke	0%	0%	0%	100%	1
Baggrund for valget af speciallæge					
Praktiserende læges råd	3%	0%	7%	90%	29
Kort ventetid	0%	0%	0%	100%	5
Information om speciallægen på internettet	0%	0%	17%	83%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	0%	0%	0%	100%	3
Personlige erfaringer	0%	0%	0%	100%	9
Godt omdømme	0%	0%	11%	89%	28
Andre grunde	0%	0%	0%	100%	2
Antal besøg inden for det seneste år					
1	0%	0%	0%	100%	24
2-3	3%	0%	9%	89%	35
4-6	0%	0%	13%	88%	8
Mere end 6	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden					
Nej	3%	0%	8%	89%	37
Ja	0%	0%	4%	96%	27

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
Køn					
Pige/Kvinde	88%	11%	1%	0%	72
Dreng/Mand	-	-	-	-	0
Alder					
0-17	-	-	-	-	0
18-39	75%	25%	0%	0%	16
40-59	90%	7%	3%	0%	29
60-69	89%	11%	0%	0%	18
70+	100%	0%	0%	0%	8
Uddannelse					
Ingen	-	-	-	-	3
Grundskole	-	-	-	-	0
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	100%	0%	0%	0%	13
Kort videregående	86%	14%	0%	0%	7
Mellemlang videregående	83%	14%	3%	0%	29
Lang videregående	100%	0%	0%	0%	8
Andet	50%	50%	0%	0%	6
Skemaet udfyldt af					
Patient	88%	11%	1%	0%	72
Pårørende	-	-	-	-	0
Henvisning					
Egen praktiserende læge	87%	12%	1%	0%	69
Anden speciallæge	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	1
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge					
Praktiserende læges råd	84%	16%	0%	0%	32
Kort ventetid	80%	20%	0%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	83%	17%	0%	0%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	100%	0%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	91%	9%	0%	0%	11
Godt omdømme	89%	7%	4%	0%	27
Andre grunde	100%	0%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år					
1	88%	13%	0%	0%	24
2-3	84%	13%	3%	0%	38
4-6	100%	0%	0%	0%	9
Mere end 6	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden					
Nej	89%	8%	3%	0%	37
Ja	84%	16%	0%	0%	31

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
Køn						
Pige/Kvinde	22%	55%	11%	11%	1%	74
Dreng/Mand	-	-	-	-	-	0
Alder						
0-17	-	-	-	-	-	0
18-39	19%	38%	19%	19%	6%	16
40-59	27%	57%	3%	13%	0%	30
60-69	11%	74%	16%	0%	0%	19
70+	38%	50%	13%	0%	0%	8
Uddannelse						
Ingen	40%	60%	0%	0%	0%	5
Grundskole	-	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	15%	62%	15%	8%	0%	13
Kort videregående	14%	57%	0%	14%	14%	7
Mellemlang videregående	28%	48%	10%	14%	0%	29
Lang videregående	13%	63%	13%	13%	0%	8
Andet	20%	60%	20%	0%	0%	5
Skemaet udfyldt af						
Patient	22%	55%	11%	11%	1%	74
Pårørende	-	-	-	-	-	0
Henvisning						
Egen praktiserende læge	21%	56%	10%	11%	1%	71
Anden speciallæge	-	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	-	1
Husker ikke	0%	100%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge						
Praktiserende læges råd	18%	58%	12%	9%	3%	33
Kort ventetid	20%	80%	0%	0%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	33%	67%	0%	0%	0%	6
Speciallægeklínikken ligger tæt på bopæl/familie	67%	33%	0%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	20%	60%	0%	20%	0%	10
Godt omdømme	31%	41%	14%	14%	0%	29
Andre grunde	0%	50%	50%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år						
1	27%	50%	12%	12%	0%	26
2-3	13%	63%	11%	11%	3%	38
4-6	44%	33%	11%	11%	0%	9
Mere end 6	-	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden						
Nej	23%	59%	8%	10%	0%	39
Ja	23%	52%	10%	13%	3%	31

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

	Enestå- ende	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Antal
Køn						
Pige/Kvinde	16%	49%	21%	13%	1%	68
Dreng/Mand	-	-	-	-	-	0
Alder						
0-17	-	-	-	-	-	0
18-39	25%	19%	25%	25%	6%	16
40-59	15%	63%	11%	11%	0%	27
60-69	11%	39%	39%	11%	0%	18
70+	0%	100%	0%	0%	0%	6
Uddannelse						
Ingen	-	-	-	-	-	4
Grundskole	-	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	8%	75%	8%	8%	0%	12
Kort videregående	0%	67%	17%	0%	17%	6
Mellemlang videregående	21%	46%	18%	14%	0%	28
Lang videregående	29%	0%	57%	14%	0%	7
Andet	20%	20%	20%	40%	0%	5
Skemaet udfyldt af						
Patient	16%	49%	21%	13%	1%	68
Pårørende	-	-	-	-	-	0
Henvisning						
Egen praktiserende læge	17%	48%	22%	12%	2%	65
Anden speciallæge	-	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	-	1
Husker ikke	0%	100%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge						
Praktiserende læges råd	14%	45%	24%	14%	3%	29
Kort ventetid	0%	80%	20%	0%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	20%	60%	0%	20%	0%	5
Speciallægeklínikken ligger tæt på bopæl/familie	50%	50%	0%	0%	0%	2
Personlige erfaringer	10%	70%	10%	10%	0%	10
Godt omdømme	25%	46%	11%	18%	0%	28
Andre grunde	0%	50%	50%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år						
1	9%	55%	23%	14%	0%	22
2-3	16%	46%	22%	14%	3%	37
4-6	38%	38%	13%	13%	0%	8
Mere end 6	-	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden						
Nej	19%	51%	14%	16%	0%	37
Ja	14%	45%	28%	10%	3%	29

Tabel 26. Hvordan vurderer du adgangsforholdene til klinikken?

	Enestå- ende	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Antal
Køn						
Pige/Kvinde	8%	47%	33%	10%	3%	73
Dreng/Mand	-	-	-	-	-	0
Alder						
0-17	-	-	-	-	-	0
18-39	13%	33%	47%	7%	0%	15
40-59	3%	57%	27%	10%	3%	30
60-69	11%	47%	37%	5%	0%	19
70+	13%	25%	25%	25%	13%	8
Uddannelse						
Ingen	20%	40%	20%	20%	0%	5
Grundskole	-	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	17%	25%	42%	8%	8%	12
Kort videregående	0%	57%	43%	0%	0%	7
Mellemlang videregående	10%	55%	28%	3%	3%	29
Lang videregående	0%	43%	57%	0%	0%	7
Andet	0%	33%	33%	33%	0%	6
Skemaet udfyldt af						
Patient	8%	47%	33%	10%	3%	73
Pårørende	-	-	-	-	-	0
Henvisning						
Egen praktiserende læge	7%	47%	33%	10%	3%	70
Anden speciallæge	-	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	-	1
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge						
Praktiserende læges råd	9%	41%	44%	3%	3%	32
Kort ventetid	0%	20%	60%	20%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	0%	33%	50%	17%	0%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	0%	33%	33%	33%	0%	3
Personlige erfaringer	20%	50%	0%	30%	0%	10
Godt omdømme	7%	55%	24%	10%	3%	29
Andre grunde	0%	50%	50%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år						
1	16%	52%	20%	12%	0%	25
2-3	3%	47%	39%	5%	5%	38
4-6	11%	33%	33%	22%	0%	9
Mere end 6	-	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden						
Nej	8%	49%	31%	8%	5%	39
Ja	10%	45%	35%	10%	0%	31

Tabel 27. Hvordan vurderer du klinikkens lokaler?

	Enestå- ende	Meget god	God	Nogen- lunde	Dårlig	Antal
Køn						
Pige/Kvinde	28%	57%	15%	0%	0%	74
Dreng/Mand	-	-	-	-	-	0
Alder						
0-17	-	-	-	-	-	0
18-39	25%	56%	19%	0%	0%	16
40-59	19%	65%	16%	0%	0%	31
60-69	37%	53%	11%	0%	0%	19
70+	43%	43%	14%	0%	0%	7
Uddannelse						
Ingen	-	-	-	-	-	4
Grundskole	-	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	31%	46%	23%	0%	0%	13
Kort videregående	29%	57%	14%	0%	0%	7
Mellemlang videregående	24%	66%	10%	0%	0%	29
Lang videregående	50%	13%	38%	0%	0%	8
Andet	33%	50%	17%	0%	0%	6
Skemaet udfyldt af						
Patient	28%	57%	15%	0%	0%	74
Pårørende	-	-	-	-	-	0
Henvisning						
Egen praktiserende læge	27%	59%	14%	0%	0%	71
Anden speciallæge	-	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	-	1
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge						
Praktiserende læges råd	27%	58%	15%	0%	0%	33
Kort ventetid	0%	75%	25%	0%	0%	4
Information om speciallægen på internettet	0%	67%	33%	0%	0%	6
Speciallægeklínikken ligger tæt på bopæl/familie	33%	33%	33%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	27%	73%	0%	0%	0%	11
Godt omdømme	29%	61%	11%	0%	0%	28
Andre grunde	100%	0%	0%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år						
1	50%	42%	8%	0%	0%	26
2-3	13%	68%	18%	0%	0%	38
4-6	33%	44%	22%	0%	0%	9
Mere end 6	-	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden						
Nej	24%	61%	16%	0%	0%	38
Ja	31%	53%	16%	0%	0%	32

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

	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
Køn					
Pige/Kvinde	81%	19%	0%	0%	75
Dreng/Mand	-	-	-	-	0
Alder					
0-17	-	-	-	-	0
18-39	69%	31%	0%	0%	16
40-59	90%	10%	0%	0%	31
60-69	84%	16%	0%	0%	19
70+	63%	38%	0%	0%	8
Uddannelse					
Ingen	100%	0%	0%	0%	5
Grundskole	-	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	69%	31%	0%	0%	13
Kort videregående	86%	14%	0%	0%	7
Mellemlang videregående	86%	14%	0%	0%	29
Lang videregående	88%	13%	0%	0%	8
Andet	67%	33%	0%	0%	6
Skemaet udfyldt af					
Patient	81%	19%	0%	0%	75
Pårørende	-	-	-	-	0
Henvisning					
Egen praktiserende læge	81%	19%	0%	0%	72
Anden speciallæge	-	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	-	1
Husker ikke	100%	0%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge					
Praktiserende læges råd	70%	30%	0%	0%	33
Kort ventetid	100%	0%	0%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	83%	17%	0%	0%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	100%	0%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	91%	9%	0%	0%	11
Godt omdømme	86%	14%	0%	0%	29
Andre grunde	100%	0%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år					
1	89%	11%	0%	0%	27
2-3	76%	24%	0%	0%	38
4-6	78%	22%	0%	0%	9
Mere end 6	-	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden					
Nej	85%	15%	0%	0%	39
Ja	78%	22%	0%	0%	32

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

	Ja	Måske	Nej	Antal
Køn				
Pige/Kvinde	100%	0%	0%	75
Dreng/Mand	-	-	-	0
Alder				
0-17	-	-	-	0
18-39	100%	0%	0%	16
40-59	100%	0%	0%	31
60-69	100%	0%	0%	19
70+	100%	0%	0%	8
Uddannelse				
Ingen	100%	0%	0%	5
Grundskole	-	-	-	1
Gymnasium, HF, HH, HTX eller tilsvarende	-	-	-	4
Faglært inden for håndværk, handel og kontor	100%	0%	0%	13
Kort videregående	100%	0%	0%	7
Mellemlang videregående	100%	0%	0%	29
Lang videregående	100%	0%	0%	8
Andet	100%	0%	0%	6
Skemaet udfyldt af				
Patient	100%	0%	0%	75
Pårørende	-	-	-	0
Henvisning				
Egen praktiserende læge	100%	0%	0%	72
Anden speciallæge	-	-	-	1
Hospitalsafdelingen	-	-	-	0
Kom uden henvisning	-	-	-	1
Husker ikke	100%	0%	0%	1
Baggrund for valget af speciallæge				
Praktiserende læges råd	100%	0%	0%	33
Kort ventetid	100%	0%	0%	5
Information om speciallægen på internettet	100%	0%	0%	6
Speciallægeklinikken ligger tæt på bopæl/familie	100%	0%	0%	3
Personlige erfaringer	100%	0%	0%	11
Godt omdømme	100%	0%	0%	29
Andre grunde	100%	0%	0%	2
Antal besøg inden for det seneste år				
1	100%	0%	0%	27
2-3	100%	0%	0%	38
4-6	100%	0%	0%	9
Mere end 6	-	-	-	0
Besøg, der ligger mere end ét år tilbage i tiden				
Nej	100%	0%	0%	39
Ja	100%	0%	0%	32

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: 7**

Jeg har kun ros til denne speciallægeklinik.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

 **Patientid: 10**

Man føler sig godt modtaget! Informationen under undersøgelsen er fremragende!

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

 **Patientid: 11**

Stor ros, for indfølgelse og engagement.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

 **Patientid: 12**

Meget dejlig atmosfære, god forståelse, samt beroligende og betryggende behandling.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

 **Patientid: 13**

Der kan kun siges gode ting om NN og personalet. Selv lang tid efter min operation er NN forberedt, har empati, giver sig tid - er absolut professionel, det samme kan siges om hendes personale.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

 **Patientid: 14**

Jeg har kun ros.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

 **Patientid: 15**

At forsætte med den gode behandling, og derved også føler sig forstået. Rigtig behagelig og rolig atmosfære.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

 **Patientid: 16**

Det var første gang jeg var der, men en meget positiv oplevelse.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*



Patientid: 18

Man føler sig som et menneske og ikke en ting eller "bare" en patient i mængden. De er alle dybt professionelle, men også mennesker og virkelig søde og dygtige.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*



Patientid: 21

Jeg er rigtig glad for at blive påmindet om telefon/mødetid på sms.

Patientens samlede indtryk: *Godt*



Patientid: 24

Alt er perfekt og læge og personale helt vidunderlige at besøge.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*



Patientid: 25

Denne klinik er på alle måder suveræn. Velfungerende, dynamisk og meget professionelt drevet. En fantastisk god patientbehandling - omsorg og engagement. Jeg vil anbefale alle kvinder, jeg møder, denne speciallægeklinik. Behandlingen er i top.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

Bilag 6.2 Uddybende kommentarer vedrørende ventetid

 **Patientid: 11**

Meget fin service, kaffe eller the tilbudt.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

 **Patientid: 13**

Pga. smerter lavede NN en speciel tid til mig i hendes ellers travle hverdag. Hun var den eneste der forstod mine smerter og tog mig alvorligt - dette resulterede i en operation en uge efter NN's vurdering.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

 **Patientid: 17**

Jeg var allerede informeret om ventetiden da jeg fik tiden. Det var meget tilfredsstillende i forhold til at kunne planlægge efter det.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

 **Patientid: 20**

Utilfredsheden går på: Hvis man har en tid om f.eks. 3 uger, og man uventet får behov for en akut tid - så er det meget svært at blive puttet ind i mellem, bare for et kort tjek.

Patientens samlede indtryk: *Godt*

 **Patientid: 23**

Et rart sted at være, en god ånd, selvfølgelig også skabt af en homogen personalegruppe.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

Bilag 6.3 Uddybende kommentarer vedrørende speciallægen og personalet

 **Patientid: 3**

Jeg kan kun medgive en overordentlig behagelig, venlig og professionel modtagelse og behandling af speciallægen og hele personalet.

Patientens samlede indtryk: Virkelig godt

 **Patientid: 6**

Jeg synes I har været utrolig søde og velinformerede.

Patientens samlede indtryk: Virkelig godt

 **Patientid: 11**

Meget god indføling i min situation som patient.

Patientens samlede indtryk: Virkelig godt

 **Patientid: 13**

Efter mange år i udlandet blev jeg overrasket over hvor dårlig min egen læges service var. Som sagt, NN tog mig alvorligt, dette har haft en meget stor betydning for mig. Yderst empatiske mennesker, som er ansat hos NN - sammen får de den travle hverdag til at fungere. De giver også følelsen af at de har tid og lytter til spørgsmål.

Patientens samlede indtryk: Virkelig godt

 **Patientid: 15**

God omgangstone. Forstående, omsorgsfulde, seriøse, hjælpsomme.

Patientens samlede indtryk: Virkelig godt

 **Patientid: 19**

God opmærksomhed og empati.

Patientens samlede indtryk: Virkelig godt

Bilag 6.4 Uddybende kommentarer vedrørende undersøgelse og behandling

 **Patientid: 1**

Meget behagelig speciallæge, som gav sig god tid til mig som patient.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

 **Patientid: 5**

Jeg fik ikke svar på/formodning om hvad mine smerter kunne skyldes eller at yderligere udredning var nødvendig for at der kunne siges noget om det.

Patientens samlede indtryk: *Godt*

 **Patientid: 9**

Ja, måske manglede jeg at få undersøgt brystet for eventuelle knuder - især nu hvor man hører så meget om brystkræft.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

 **Patientid: 22**

Har aldrig følt mig i bedre hænder.

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:** 13

Personalet var yderst gode til at uddybe de svar de havde. Da jeg havde mange smerter var koncentrationen ikke helt i top - men NN var god til at videregive information og vise empati.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

Bilag 6.6 Uddybende kommentarer vedrørende tidsbestilling og kontakt med klinikken

 **Patientid: 2**

Godt med påmindelse på sms.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

 **Patientid: 6**

Det fungerer godt.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

 **Patientid: 8**

Meget ventetid i telefonen før man kommer igennem. (Men mulighed for at lægge en besked)

Patientens samlede indtryk: *Godt*

 **Patientid: 11**

Det var kun første gang jeg kontaktede klinikken, hvor jeg oplevede en meget lang ventetid. Efter at jeg var indskrevet som patient var der rigtig god planlægning, information og kode til at komme igennem.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

 **Patientid: 13**

Jeg kan godt forstå der er ventetid da det er en god speciallæge og derved er der kunder i butikken.

Patientens samlede indtryk: *Virkelig godt*

Bilag 6.7 Uddybende kommentarer vedrørende adgangsforhold og lokaler

 **Patientid: 4**

Da jeg er dårligt gående (bruger rollator), er det ikke smart med så mange trapper.

Patientens samlede indtryk: Godt

 **Patientid: 5**

Mangler elevator til gangbesværede.

Patientens samlede indtryk: Godt

 **Patientid: 9**

Måske andre stole i venteværelset. Man sidder ikke ret godt i disse høje spisestole - især hvis man ikke er ret høj og har lidt ondt.

Patientens samlede indtryk: Virkelig godt

 **Patientid: 11**

Nu er jeg kun glad for at gå, men havde jeg haft et problem med førlighed så var der langt til P-plads.

Patientens samlede indtryk: Virkelig godt

 **Patientid: 13**

Mange trapper op - ikke et problem for mig, men for andre måske.

Patientens samlede indtryk: Virkelig godt

 **Patientid: 18**

Det kan blive et problem for gangbesværede at komme op. Men i klinikkens lokaler er alt perfekt.

Patientens samlede indtryk: Virkelig godt

 **Patientid: 19**

Lyse og venlige lokaleforhold.

Patientens samlede indtryk: Virkelig godt