

## Region Hovedstaden

Regional rapport

11-02-2020



# Ambulante patienter, B&U

## Indledning

I efteråret 2019 blev patienter i børne- og ungdomspsykiatriens ambulatorier i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af kontakten med psykiatrien.

Afdelinger med færre end ti udleverede spørgeskemaer og mindre end fem besvarelser får ikke rapporteret deres resultater på afdelingsniveau. Resultater fra disse afdelinger vil dog indgå i de samlede resultater for regionen.

Denne rapport beskriver patienternes svar inden for denne region.

### Datagrundlag

**Udleverede spørgeskemaer: 749**

**Besvarede spørgeskemaer: 287**

**Regionens svarprocent: 38%**

Da der ikke længere registreres informationer om for eksempel køn og alder i forbindelse med udleveringen af spørgeskemaerne, indeholder rapporten ikke den sædvanlige side om repræsentativitet.

### Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med viden om patienternes oplevelser af kvalitet i psykiatrien på afsnits-, afdelings-, regions- og landsniveau.

Foruden de nationale spørgsmål har regionerne mulighed for at stille op til fire regionale spørgsmål.

### Baggrund

Den landsdækkende undersøgelse gennemføres årligt blandt patienter. Undersøgelsen omfatter indlagte og ambulante patienter inden for voksenpsykiatrien samt dag-/døgn-indlagte og ambulante patienter inden for børne- og ungdomspsykiatrien på landets offentlige psykiatriske hospitaler.

Den landsdækkende undersøgelse gennemføres endvidere årligt blandt forældre til patienter i børne- og ungdomspsykiatrien.

Pårørende til voksne indlagte og ambulante patienter indgår alene i undersøgelsen hvert tredje år.

Undersøgelsen består af nationale spørgsmål, hvor der på tværs af delundersøgelserne er en fælles kerne af spørgsmål, der indbyrdes kan sammenlignes. Hver region har i tillæg til de nationale spørgsmål mulighed for at stille op til fire regionale spørgsmål.

Den nationale undersøgelse af patient- og pårørendeoplevelser er gennemført siden 2005 på vegne af de fem regioner og Danske Regioner.

### Organisering

Projektledelsen af undersøgelsen varetages af DEFACTUM i Region Midtjylland, der sammen med Kompetencecenter for Patientoplevelser i Region Hovedstaden udgør Sekretariatet for LUP.

Styregruppen for undersøgelsen er Temagruppen for Kvalitet. Derudover er der nedsat en kompetenceenhed bestående af et medlem fra hver af de fem regioner, Danske Regioner, Sundheds- og Ældreministeriet samt Sekretariatet for LUP.

### Rapportens opbygning

Rapporten har følgende opbygning:

- Indledning
- Overordnet gennemgang af spørgsmålene
- Gennemgang af de enkelte spørgsmål
- Repræsentativitet
- Bilag

I den overordnede gennemgang af spørgsmålene er det blandt andet muligt at sammenligne regionens resultater på de enkelte spørgsmål med landsresultatet. I den efterfølgende gennemgang af de enkelte spørgsmål præsenteres regionens resultater på afdelingsniveau.

Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises før de øvrige temaer i spørgeskemaet. De årlige tema-spørgsmål præsenteres efter de øvrige temaer, og eventuelle regionale spørgsmål indgår til sidst.

### Rapporter på flere niveauer

Der er udarbejdet rapporter på afsnits-, afdelings- og regionsniveau. På landsniveau bliver der desuden udarbejdet en samlet tværgående eksplorativ landsrapport.

### Ønsker du at vide mere?

På [www.psykiatriundersogelser.dk](http://www.psykiatriundersogelser.dk) kan du læse mere om LUP Psykiatri.

På hjemmesiden finder du fx regionale rapporter, den nationale rapport, spørgeskemaer, informationsmateriale, undersøgelseskoncept, tidsplan m.v. Desuden er der kontaktoplysninger på de regionale koordinatore samt de medarbejdere i DEFACTUM, som er involveret i undersøgelsen.

## Hvordan svarer patienterne på spørgsmålene?

Regionens resultat på spørgsmålene er her sammenlignet med landsresultatet.

Spørgsmålene vises temavist med det samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst i figuren viser hvilket tema, spørgsmålene hører under. Temaet "Ind." er en forkortelse for "Inddragelse" og "Reg." er en forkortelse for "Region". Søjlerne viser gennemsnittene på de enkelte spørgsmål.

For hvert spørgsmål præsenteres to søjler. Den øverste søjle angiver regionens resultat, mens den nederste angiver resultatet for hele landet.

Søjlernes længde viser grafisk gennemsnittene på de enkelte spørgsmål. Gennemsnittet er endvidere vist i tal til højre for hver søjle.

Parentesen foran hver søjle angiver det samlede antal svar, der indgår i beregningen.

### Nyt i den regionale rapport

Resultater på regionsniveau sammenlignes med og placeres over (O), under (U) eller ikke forskelligt fra landsresultatet (G). Vi anvender et signifikansniveau på 5%.

Placeringen af regionen angives som:

O: over landsresultatet

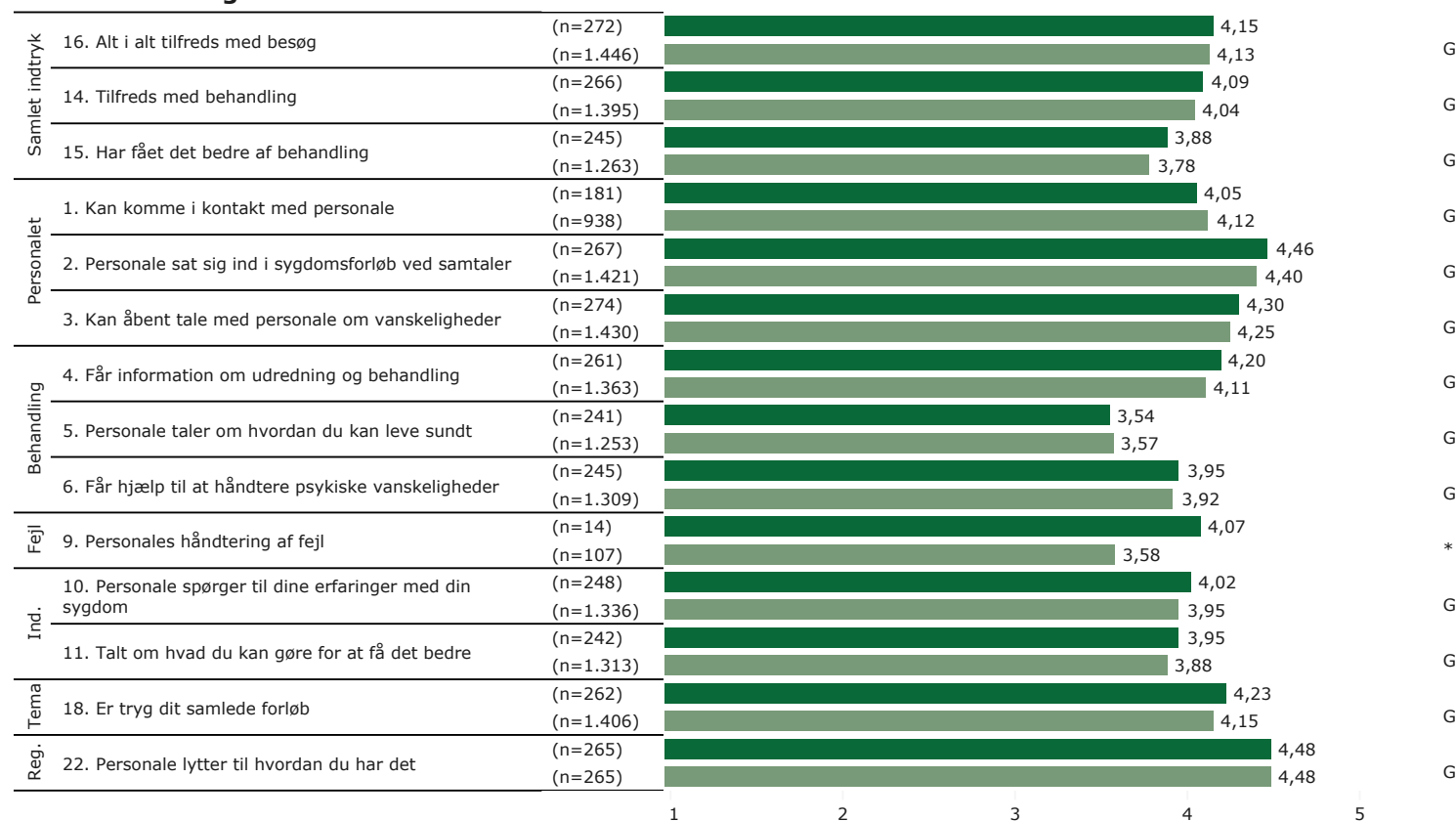
U: under landsresultatet

G: ikke forskelligt fra landsresultatet

Et G betyder således, at regionens resultat ikke adskiller sig signifikant fra landsresultatet.

Af hensyn til t-testens robusthed foretages der ikke t-test i tilfælde, hvor der er færre end 30 svarpersoner i en eller begge af de grupper som sammenlignes. Dette er indikeret med en stjerne (\*).

### Resultatoversigt



■ Region

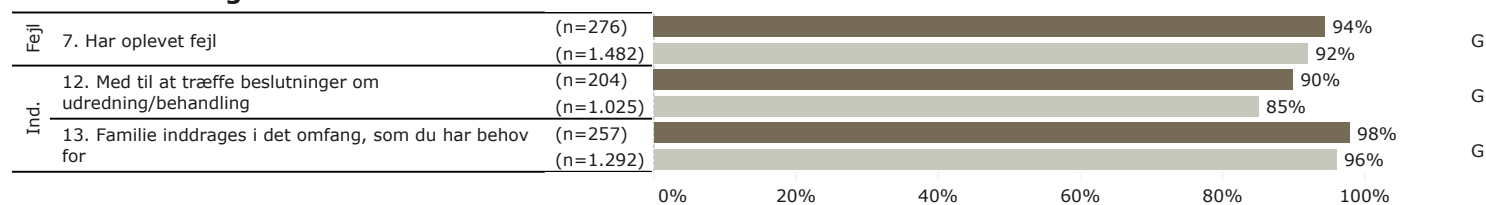
■ Hele landet

## Hvordan svarer patienterne på spørgsmålene? (fortsat)

I eksempelvis spørgsmål 7 er "nej" lig med et positivt svar, og i spørgsmål 12 "ja" lig med et positivt svar. Søjlernes længde viser grafisk andelen af positive svar. Andel positive er endvidere vist i tal til højre for hver søjle.

Temaet "Ind." er en forkortelse for "Inddragelse" og "Reg." er en forkortelse for "Region".

### Resultatoversigt



## Hvilke spørgsmål har det højeste gennemsnit?

Spørgsmålene i figuren til højre er rangordnet efter patienternes tilfredshed. Spørgsmålene med de højeste gennemsnit, og dermed den højeste tilfredshed, fremgår øverst i figuren.

På den øverste del af siden vises spørgsmål med fem svarkategorier. Hver søjle viser grafisk svarfordelingen på det enkelte spørgsmål, og den hvide ring markerer gennemsnittet. Til højre for hver søjle vises gennemsnittet i tal for henholdsvis 2019 og 2018.

På den nederste del af siden vises ja/nej spørgsmål. I eksempelvis spørgsmål 7 er "nej" lig med et positivt svar, og i spørgsmål 12 er "ja" lig med et positivt svar. Andel positive er vist i tal til højre for hver søjle.

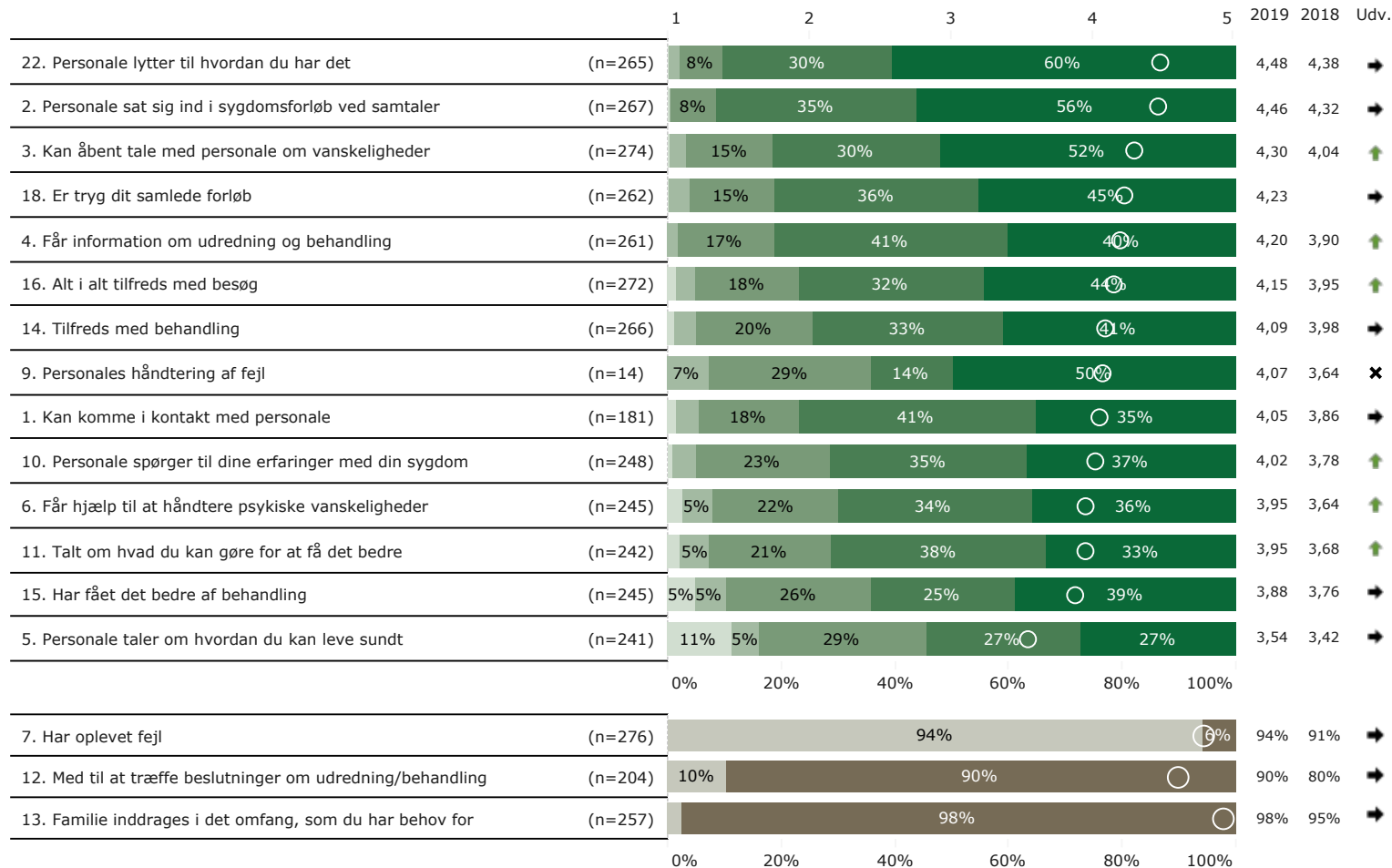
Parentesen foran hver søjle angiver det samlede antal svar, der indgår i beregningen.

### Udvikling over tid

Sammenligningen over tid foregår mellem enhedens eget resultat i år og dens eget resultat fra året før. Sammenligning kræver, at den enkelte enhed eksisterer i begge år. Vi anvender et signifikansniveau på 5%.

En vandret pil betyder således, at enhedens resultat i år ikke adskiller sig signifikant fra enhedens resultat sidste år. En op- eller nedadgående pil betyder, at enhedens resultat i år ligger signifikant over eller under enhedens resultat sidste år.

Af hensyn til t-testens robusthed foretages der ikke t-test i tilfælde, hvor der er færre end 30 svarpersoner i en eller begge af de grupper som sammenlignes. Dette er indikeret med en kryds (x).



Nej Ja

Slet ikke

I ringe grad

I nogen grad

I høj grad

I meget høj grad

## Vigtighed og tilfredshed

Denne side præsenterer sammenhængen mellem det enkelte spørgsmål og det overordnede spørgsmål om den samlede tilfredshed.

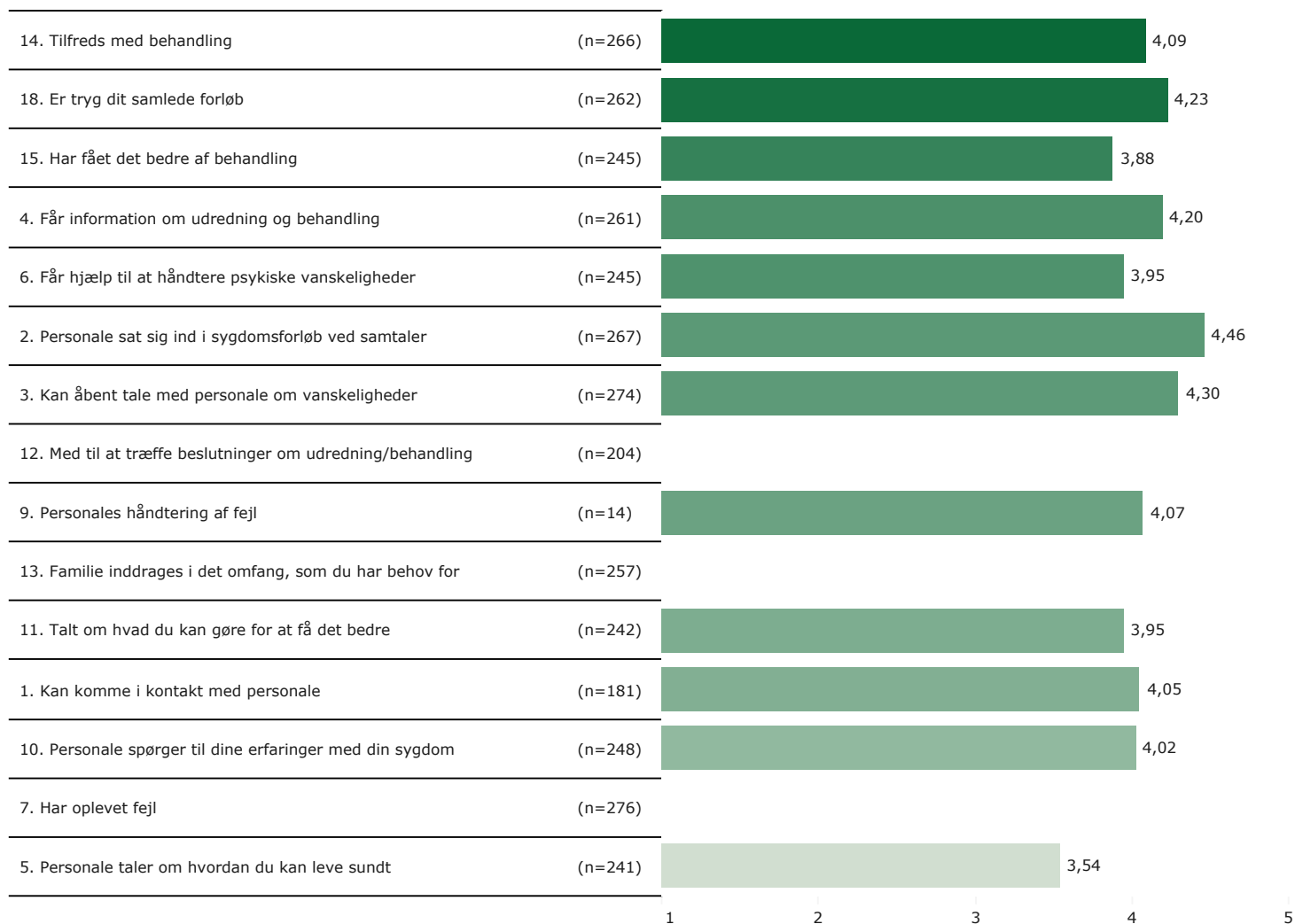
Sammenhængen mellem det enkelte spørgsmål og det overordnede spørgsmål om den samlede tilfredshed er vigtig i forhold til hvilke områder, regionen skal være opmærksom på i det løbende arbejde med at forbedre og fastholde den samlede tilfredshed (patientoplevede kvalitet).

Søjlerne længde viser gennemsnittet for tilfredshed på det enkelte spørgsmål, med undtagelse af spørgsmål med ja/nej svarskala, da der ikke er udregnet gennemsnit for disse. Gennemsnittet er også vist i tal til højre for søjlen. Farven på søjlen indikerer, hvor stærk sammenhæng det enkelte spørgsmål har med den samlede tilfredshed. Jo mørkere farven er, jo stærkere er sammenhængen mellem det enkelte spørgsmål og den samlede tilfredshed.

Sammenhængen er undersøgt bivariat, og beregningerne er, for at få det mest præcise mål for sammenhængen, foretaget samlet for hele landet og ikke for den enkelte afdeling eller region.

Forbedringsmulighederne i forhold til den samlede tilfredshed er størst ved de spørgsmål, som på samme tid har relativt lavt gennemsnit og relativ stor sammenhæng med den samlede tilfredshed. Samtidig er det vigtigt at fastholde spørgsmål med relativt højt gennemsnit og relativ stor sammenhæng med den samlede tilfredshed.

Se de præcise gammaværdier i bilag 1.



## Spredningen på spørgsmålene

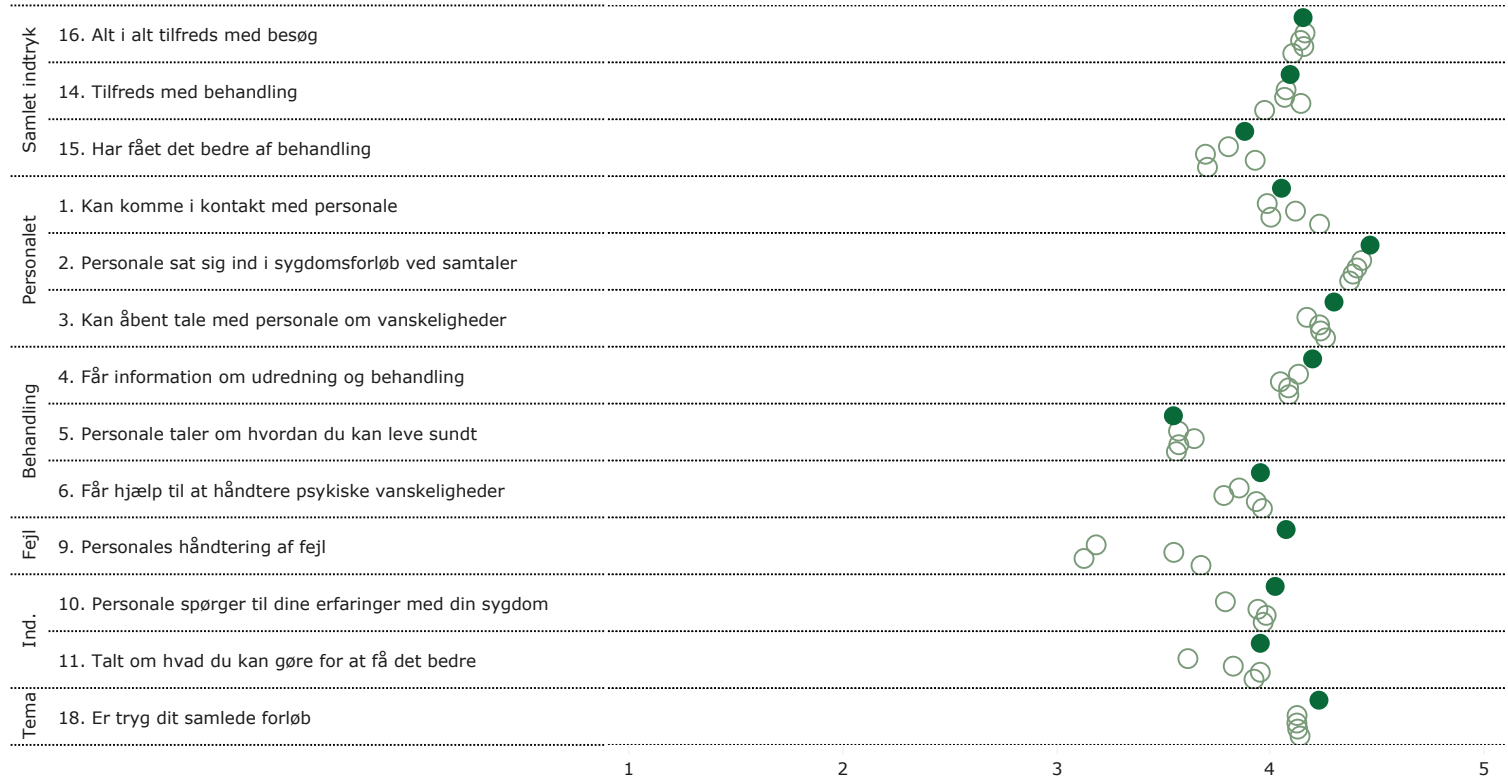
Figuren til højre viser variationen i patienternes svar på regionsniveau.

I figuren er gennemsnittet på spørgsmålene vist for alle regioner, der deltager i undersøgelsen. Regionens resultat er markeret med en udfyldt grøn cirkel.

Spørgsmålene vises temavist med det samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre viser, hvilket tema spørgsmålene hører under.

Temaet "Ind." er en forkortelse for "Inddragelse".

### Spredningsfigur



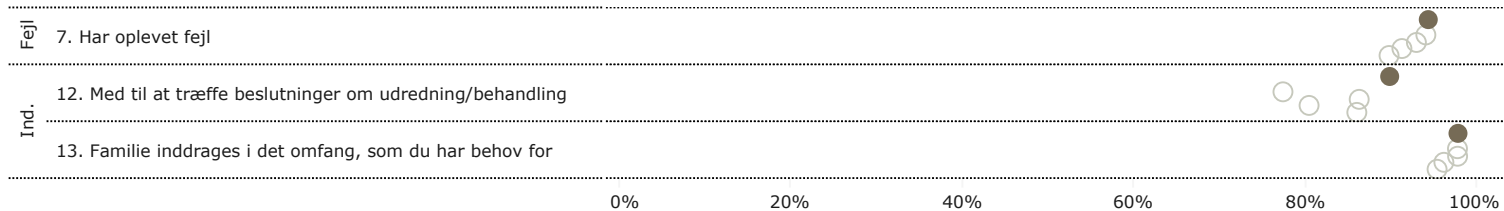
## Spredningen på spørgsmålene

Figuren til højre viser variationen i patienternes svar på regionsniveau.

I figuren er andel positive svar på spørgsmålene vist for alle regioner, der deltager i undersøgelsen. I eksempelvis spørgsmål 7 er "nej" lig med et positivt svar og i spørgsmål 12 er "ja" lig med et positivt svar.

Spørgsmålene vises temavist med det samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre viser, hvilket tema spørgsmålene hører under.

### Spredningsfigur





## Sådan læser du figurerne på de kommende sider

19. Er du alt i alt tilfreds med dine besøg i ambulatoriet?

Spørgsmålsnummer og -formulering i spørgeskemaet

Tema: Samlet indtryk

Angiver den andel, som har svaret ud fra det samlede antal besvarede spørgeskemaer

Svar på spørgsmål: 138 (99% af besvarede skemaer)

Angiver hvor mange, der har svaret på spørgsmålet (incl. de som indgår under øvrige svar)

Svarkategorier:



Afdelingsresultatet sammenlignet med svar fra hele landet og egen region samt opdelt på afsnitsniveau

	2018	2017
Hele landet (n=6612)	4,28	4,28
Region X (n=1946)	4,26	4,26
Afdeling A (n=136)	3,91	3,91
Afsnit 1 (n=65)	4,06	4,06
Afsnit 2 (n=71)	3,77	3,77

Angiver gennemsnittet i intervallet 1-5, hvor 5 er det mest positive

Ja/nej spørgsmål bliver rapporteret med andel positive svar



Spredning: Viser en forstørret udgave af spredningsfiguren på forrige side

Afdeling A

KØN

Køn	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Mand	(n=29)	10%	24%	48%		17%
Kvinde	(n=106)		26%	39%		31%

ALDERSGRUPPE

Aldersgruppe	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Under 40 år	(n=83)		24%	42%		30%
40 til 59 år	(n=50)	6%	30%	38%		24%
60 år og ældre	(n=3)					

LÆNGDE AF KONTAKT

Kontaktlængde	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
0 til 12 mdr.	(n=118)	5%	27%	39%		28%
1 til 3 år	(n=17)		18%	53%		29%

DIAGNOSE

Diagnose	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
F40-49	(n=62)		24%	34%		39%
F60-69	(n=64)	5%	27%	45%		22%

Angiver svarfordelingen opdelt på udvalgte baggrundsplysninger  
Fordelingen for grupper med mindre end 5 svar fremgår ikke i tabellen

Hvis der er nul (0) svar, vises svarkategorien (fx mand) ikke

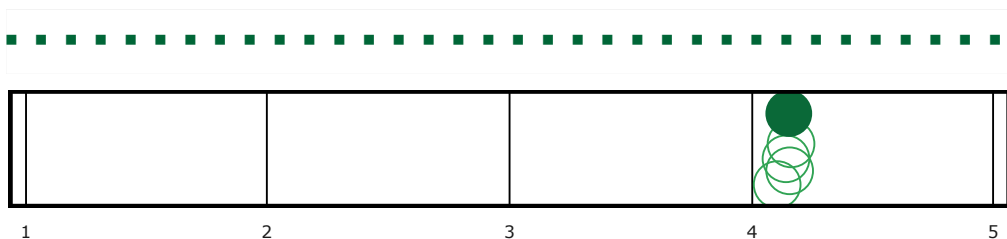
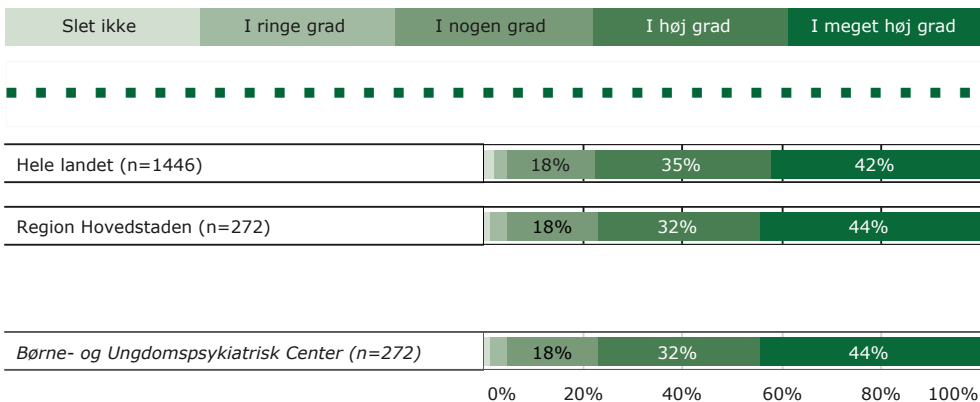
Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 0 svar, Ved ikke = 2 svar.

## 16. Er du alt i alt tilfreds med dine besøg i ambulatoriet?

Tema: Samlet indtryk

Svar på spørgsmål: 280 (98% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



### Region Hovedstaden

KØN

Dreng	(n=104)	15%	28%	56%
Pige	(n=164)	20%	35%	38%

ALDERSGRUPPE

0 til 6 år	(n=17)	6%	24%	71%
7 til 14 år	(n=118)	19%	31%	46%
15 år og ældre	(n=131)	20%	34%	40%

ANTAL KONTAKTER

1 til 4	(n=40)	20%	40%	40%
5 til 9	(n=65)	14%	34%	48%
10 eller flere	(n=143)	17%	30%	47%

FÅR MEDICIN

Ja	(n=116)	18%	28%	53%
Nej	(n=146)	19%	36%	37%

TAGER MEDICIN KORREKT

Altid	(n=109)	20%	27%	52%	
Nej, ikke altid	(n=53)	6%	15%	36%	42%

DIAGNOSE

F30-39	(n=15)	7%	33%	33%	27%
F40-49	(n=20)	20%	30%	50%	
F50-59	(n=90)	7%	19%	42%	31%
F90-99	(n=45)	9%	31%	60%	
Andet	(n=80)	16%	24%	56%	

0% 20% 40% 60% 80% 100%

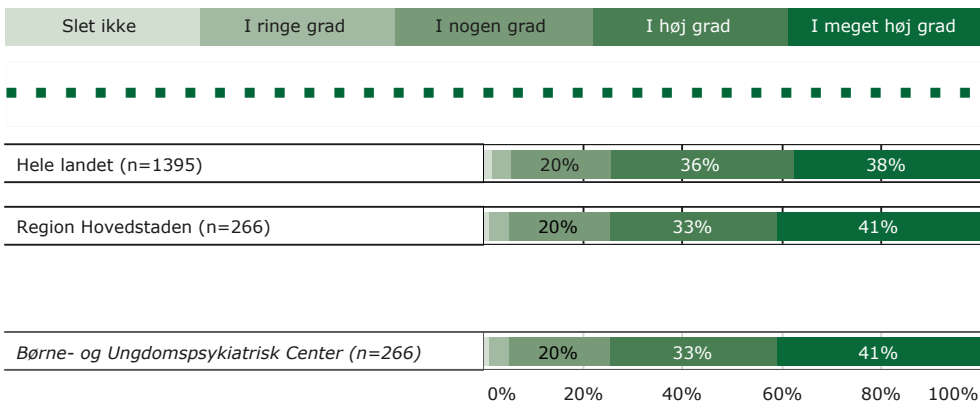
Ikke relevant for mig = 4 svar Ved ikke = 4 svar

## 14. Er du tilfreds med den udredning og behandling, som du modtager for din sygdom/tilstand?

Tema: Samlet indtryk

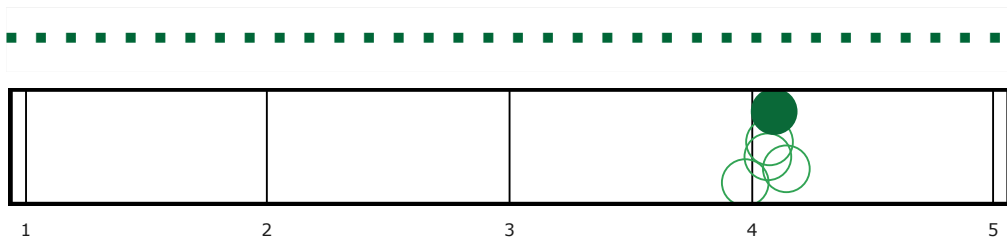
Svar på spørgsmål: 279 (97% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



Gennemsnit

2019	2018
4,04	4,01
4,09	3,98
4,09	3,98



### Region Hovedstaden

KØN

Dreng	(n=100)	15%	39%	43%
Pige	(n=161)	24%	30%	40%

ALDERSGRUPPE

0 til 6 år	(n=15)	20%	13%	67%
7 til 14 år	(n=114)	18%	37%	40%
15 år og ældre	(n=131)	24%	33%	38%

ANTAL KONTAKTER

1 til 4	(n=38)	24%	37%	37%
5 til 9	(n=64)	19%	38%	39%
10 eller flere	(n=144)	19%	31%	44%

FÅR MEDICIN

Ja	(n=114)	17%	38%	43%
Nej	(n=142)	6%	25%	30%

TAGER MEDICIN KORREKT

Altid	(n=105)	15%	40%	42%
Nej, ikke altid	(n=52)	6%	23%	27%

DIAGNOSE

F30-39	(n=15)	7%	13%	13%	20%	47%
F40-49	(n=21)	14%	33%	48%		
F50-59	(n=92)	28%	32%	36%		
F90-99	(n=41)	15%	41%	44%		
Andet	(n=78)	6%	13%	35%	46%	

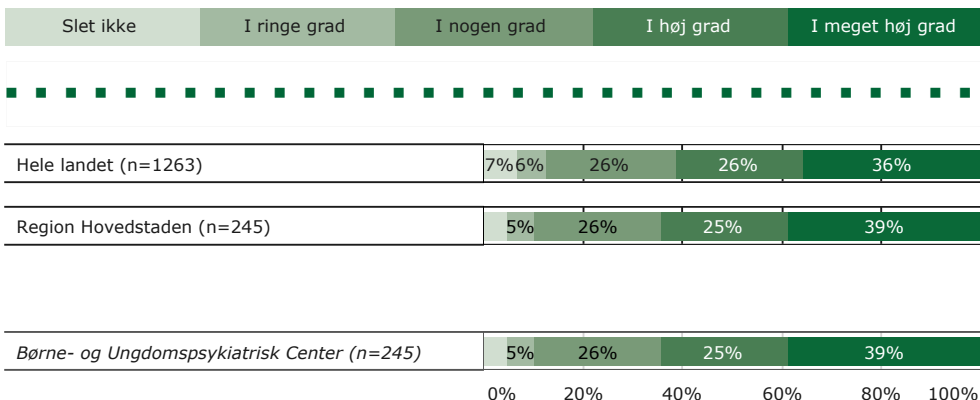
Ikke relevant for mig = 7 svar Ved ikke = 6 svar

## 15. Har du fået det bedre af behandlingen i ambulatoriet?

Tema: Samlet indtryk

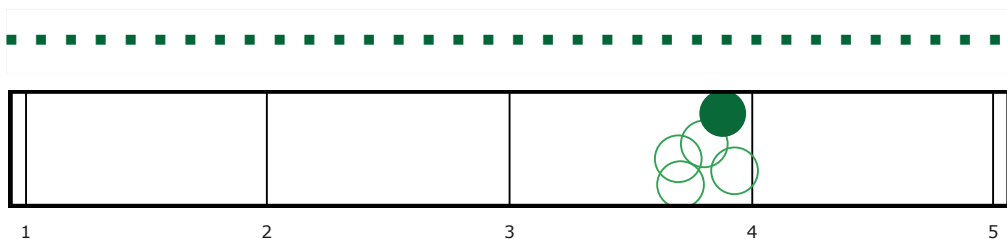
Svar på spørgsmål: 278 (97% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



Gennemsnit

År	2019	2018
Hele landet (n=1263)	3,78	3,77
Region Hovedstaden (n=245)	3,88	3,76
Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center (n=245)	3,88	3,76



1 2 3 4 5

### Region Hovedstaden

KØN

Køn	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Dreng	(n=90)	6%	6%	18%	27%	44%
Pige	(n=150)	5%	30%	24%	36%	

ALDERSGRUPPE

Aldersgruppe	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
0 til 6 år	(n=13)		31%	8%	62%	
7 til 14 år	(n=107)	7%	6%	21%	28%	39%
15 år og ældre	(n=120)	6%	29%	24%	37%	

ANTAL KONTAKTER

Antal kontakter	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
1 til 4	(n=29)	14%	7%	34%	31%	14%
5 til 9	(n=54)	6%	26%	30%	35%	
10 eller flere	(n=138)		25%	24%	46%	

FÅR MEDICIN

Medicin	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Ja	(n=107)		24%	27%	45%	
Nej	(n=129)	9%	8%	27%	23%	33%

TAGER MEDICIN KORREKT

Tager medicin korrekt	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Altid	(n=101)		26%	26%	44%	
Nej, ikke altid	(n=52)	6%	21%	27%	42%	

DIAGNOSE

Diagnose	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
F30-39	(n=13)	8%	38%	23%	31%	
F40-49	(n=20)	5%	20%	20%	55%	
F50-59	(n=87)	7%	25%	23%	41%	
F90-99	(n=36)	8%	33%	58%		
Andet	(n=73)	5%	5%	34%	23%	32%

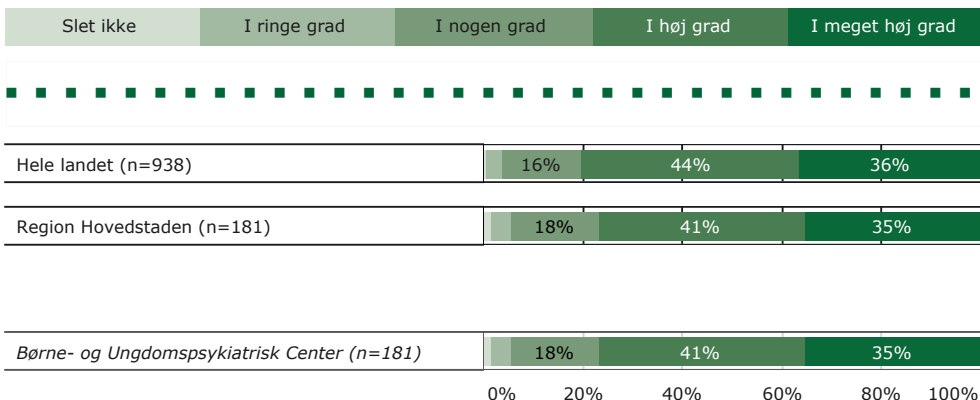
Ikke relevant for mig = 14 svar Ved ikke = 19 svar

# 1. Kan du komme i kontakt med personalet i ambulatoriet, når du har behov for det?

Tema: Personalet i ambulatoriet

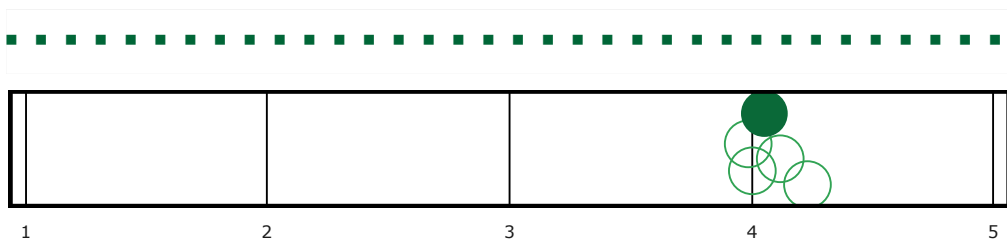
Svar på spørgsmål: 281 (98% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



Gennemsnit

År	2019	2018
Hele landet (n=938)	4,12	4,09
Region Hovedstaden (n=181)	4,05	3,86
Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center (n=181)	4,05	3,86



## Region Hovedstaden

KØN

Køn	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Dreng	(n=77)	5%	10%	44%	40%	
Pige	(n=103)		23%	40%	32%	

ALDERSGRUPPE

Aldersgruppe	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
0 til 6 år	(n=17)		29%	71%		
7 til 14 år	(n=69)	9%	23%	41%	26%	
15 år og ældre	(n=91)		15%	46%	36%	

ANTAL KONTAKTER

Antal kontakter	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
1 til 4	(n=22)		14%	55%	27%	
5 til 9	(n=48)		19%	35%	42%	
10 eller flere	(n=97)		19%	43%	33%	

FÅR MEDICIN

Medicin	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Ja	(n=83)		18%	40%	36%	
Nej	(n=92)		16%	42%	37%	

TAGER MEDICIN KORREKT

Tager medicin korrekt	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Altid	(n=77)		17%	40%	38%	
Nej, ikke altid	(n=39)	5%	15%	41%	36%	

DIAGNOSE

Diagnose	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
F30-39	(n=12)	8%	17%	50%	25%	
F40-49	(n=12)		33%	50%	17%	
F50-59	(n=49)		16%	43%	39%	
F90-99	(n=34)	6%	21%	41%	32%	
Andet	(n=60)		12%	37%	45%	

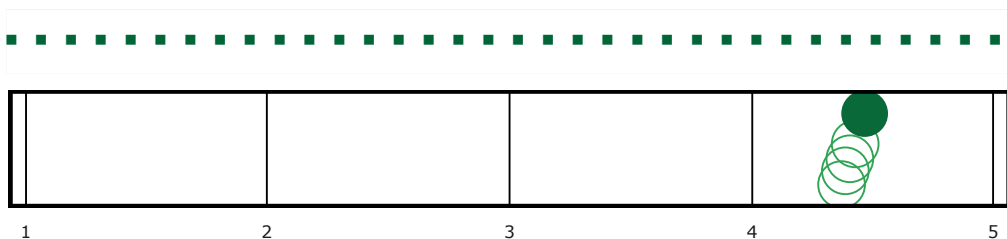
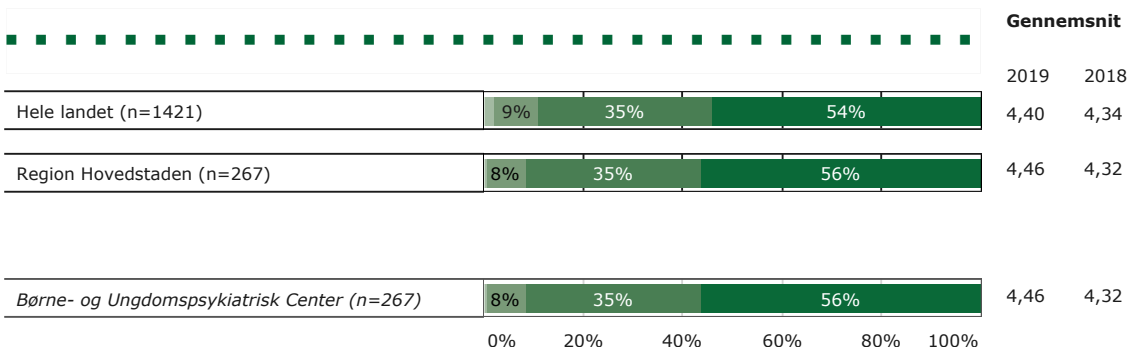
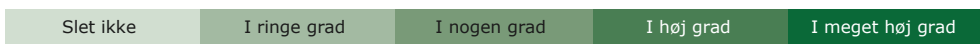
Ikke relevant for mig = 62 svar Ved ikke = 38 svar

## 2. Har personalet sat sig ind i dit sygdomsforløb ved samtaler om din sygdom/tilstand?

Tema: Personalet i ambulatoriet

Svar på spørgsmål: 281 (98% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



### Region Hovedstaden

#### KØN

Dreng	(n=99)	10%	34%	56%
Pige	(n=164)	6%	36%	57%

#### ALDERSGRUPPE

0 til 6 år	(n=16)	6%	25%	69%
7 til 14 år	(n=116)	8%	40%	52%
15 år og ældre	(n=130)	8%	32%	59%

#### ANTAL KONTAKTER

1 til 4	(n=38)	13%	45%	42%
5 til 9	(n=64)		39%	55%
10 eller flere	(n=146)	7%	32%	60%

#### FÅR MEDICIN

Ja	(n=114)	9%	32%	59%
Nej	(n=144)	8%	37%	54%

#### TAGER MEDICIN KORREKT

Altid	(n=106)	8%	34%	58%
Nej, ikke altid	(n=53)	9%	30%	58%

#### DIAGNOSE

F30-39	(n=14)	7%	7%	29%	57%
F40-49	(n=21)		29%	67%	
F50-59	(n=94)	5%	35%	59%	
F90-99	(n=43)	9%	44%	47%	
Andet	(n=77)	9%	29%	62%	

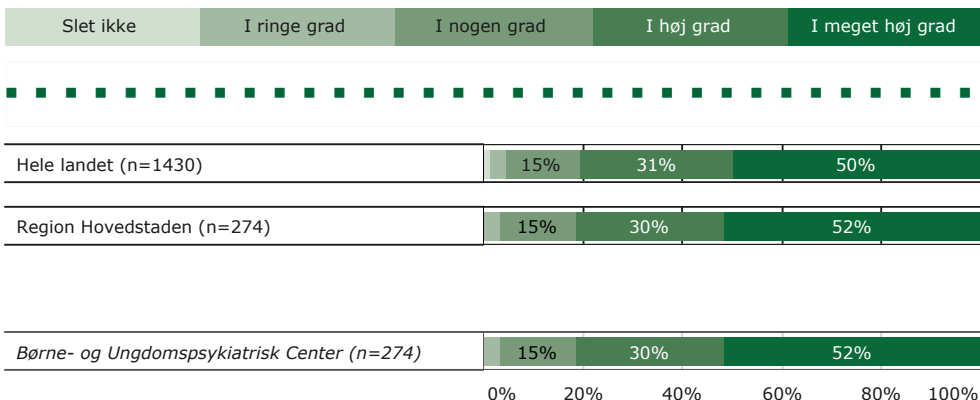
Ikke relevant for mig = 8 svar Ved ikke = 6 svar

### 3. Kan du åbent tale med personalet om dine vanskeligheder og problemer?

**Tema:** Personalet i ambulatoriet

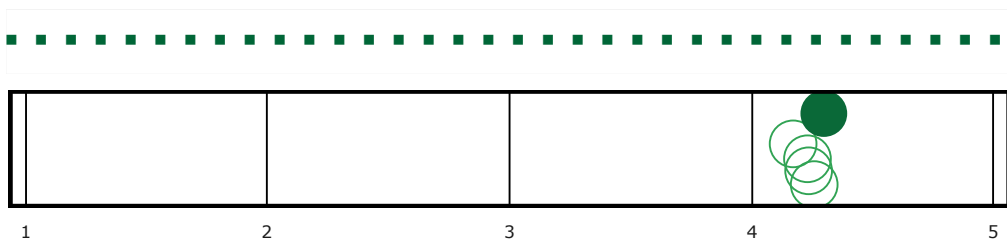
**Svar på spørgsmål:** 283 (99% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Gennemsnit**

År	2019	2018
Hele landet (n=1430)	4,25	4,20
Region Hovedstaden (n=274)	4,30	4,04
Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center (n=274)	4,30	4,04



1 2 3 4 5

#### Region Hovedstaden

**KØN**

Køn	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Dreng	(n=103)	10%	28%	62%		
Pige	(n=165)	17%	31%	47%		

**ALDERSGRUPPE**

Aldersgruppe	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
0 til 6 år	(n=17)	18%	82%			
7 til 14 år	(n=122)	17%	37%	43%		
15 år og ældre	(n=129)	15%	25%	56%		

**ANTAL KONTAKTER**

Antal kontakter	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
1 til 4	(n=38)	13%	39%	45%		
5 til 9	(n=66)	8%	29%	62%		
10 eller flere	(n=148)	19%	26%	51%		

**FÅR MEDICIN**

Medicin	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Ja	(n=116)	11%	29%	57%		
Nej	(n=147)	17%	31%	48%		

**TAGER MEDICIN KORREKT**

Tager medicin korrekt	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Altid	(n=109)	12%	28%	58%		
Nej, ikke altid	(n=55)	7%	11%	33%	49%	

**DIAGNOSE**

Diagnose	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
F30-39	(n=15)	13%	7%	27%	53%	
F40-49	(n=20)	5%	50%	45%		
F50-59	(n=94)	21%	30%	46%		
F90-99	(n=45)	9%	31%	58%		
Andet	(n=80)	14%	21%	63%		

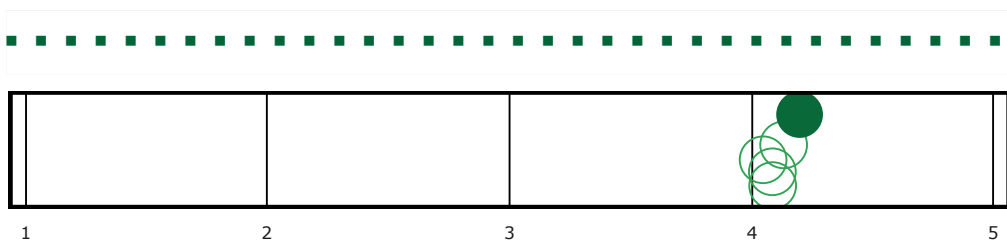
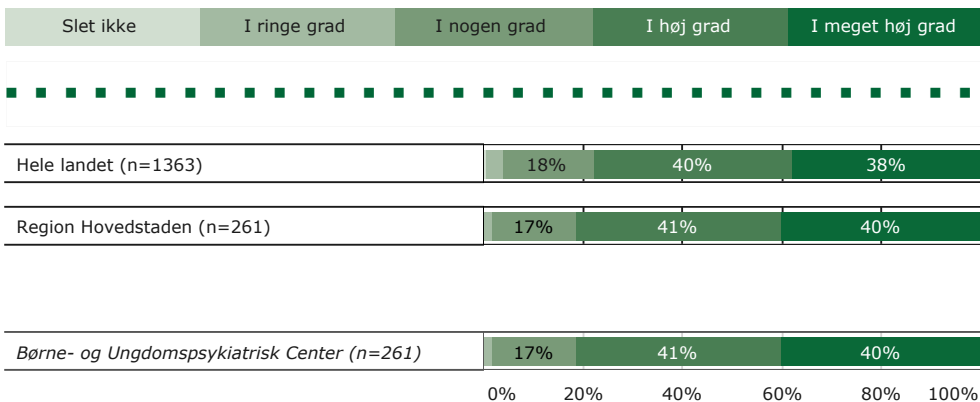
Ikke relevant for mig = 3 svar Ved ikke = 6 svar

## 4. Får du de informationer om din udredning og behandling, som du har brug for?

**Tema:** Din behandling i ambulatoriet

**Svar på spørgsmål:** 283 (99% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



### Region Hovedstaden

**KØN**

Køn	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Dreng	(n=95)	13%	42%	43%		
Pige	(n=160)	18%	40%	40%		

**ALDERSGRUPPE**

Aldersgruppe	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
0 til 6 år	(n=16)	13%	19%	69%		
7 til 14 år	(n=115)	20%	40%	37%		
15 år og ældre	(n=124)	15%	44%	40%		

**ANTAL KONTAKTER**

Antal kontakter	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
1 til 4	(n=40)	5%	23%	38%	35%	
5 til 9	(n=57)	16%	37%	44%		
10 eller flere	(n=142)	13%	45%	41%		

**FÅR MEDICIN**

Ja/Nej	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Ja	(n=111)	9%	50%	40%		
Nej	(n=140)	22%	35%	41%		

**TAGER MEDICIN KORREKT**

Altid/Nej, ikke altid	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Altid	(n=103)	6%	48%	45%		
Nej, ikke altid	(n=51)	22%	39%	37%		

**DIAGNOSE**

Diagnose	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
F30-39	(n=16)	13%	13%	44%	31%	
F40-49	(n=20)	10%	45%	45%		
F50-59	(n=91)	23%	36%	40%		
F90-99	(n=42)	10%	52%	36%		
Andet	(n=72)	13%	40%	47%		

Ikke relevant for mig = 11 svar Ved ikke = 11 svar

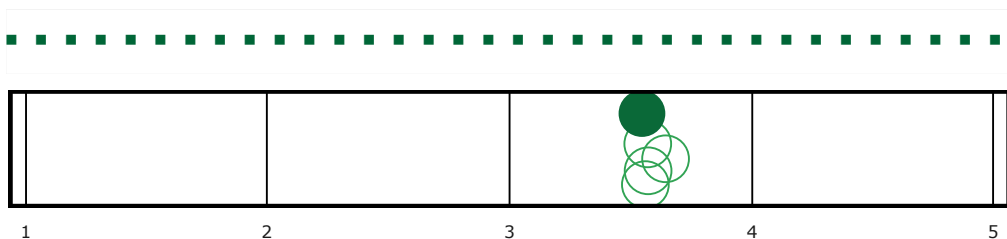
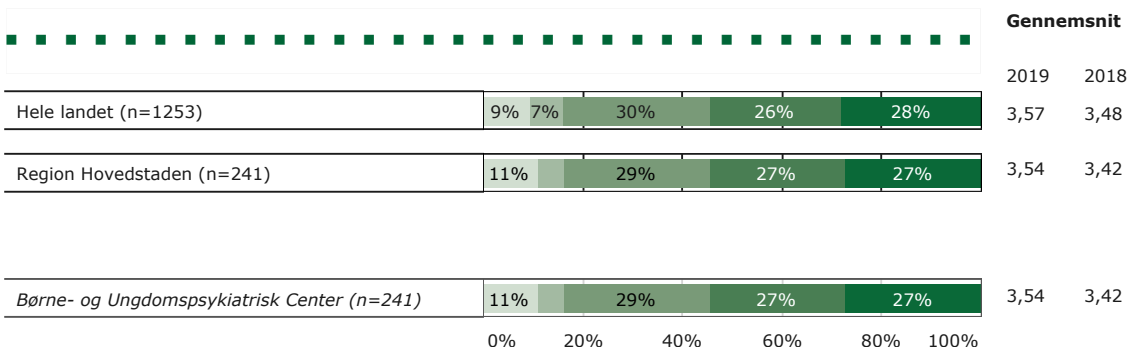


## 5. Taler personalet med dig om, hvordan du kan leve sundt?

**Tema:** Din behandling i ambulatoriet

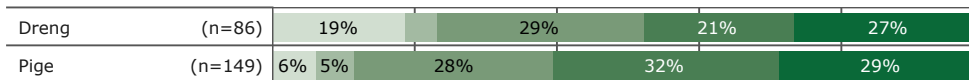
**Svar på spørgsmål:** 282 (98% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**

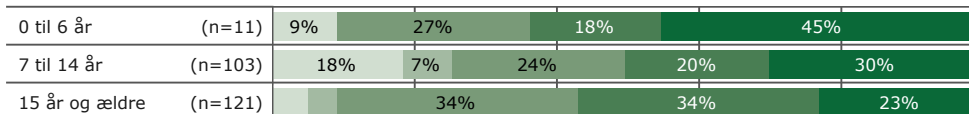


### Region Hovedstaden

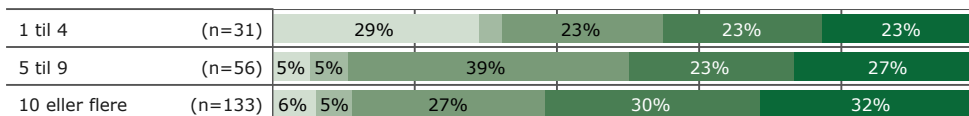
**KØN**



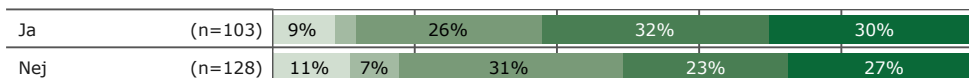
**ALDERSGRUPPE**



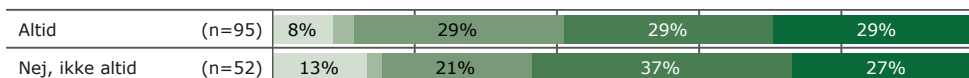
**ANTAL KONTAKTER**



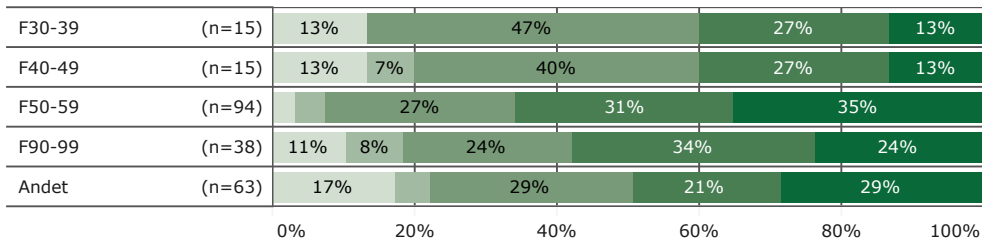
**FÅR MEDICIN**



**TAGER MEDICIN KORREKT**



**DIAGNOSE**



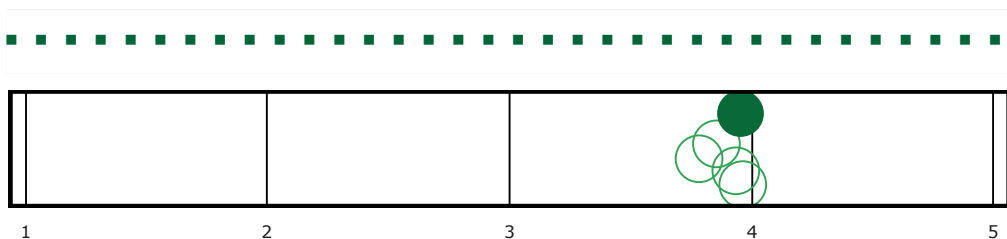
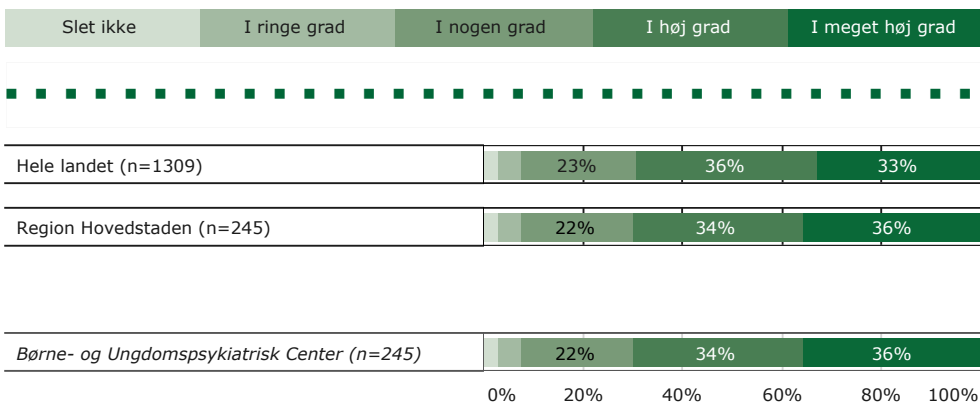
Ikke relevant for mig = 34 svar Ved ikke = 7 svar

## 6. Får du hjælp til at håndtere dine psykiske vanskeligheder og problemer?

**Tema:** Din behandling i ambulatoriet

**Svar på spørgsmål:** 275 (96% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Gennemsnit**

### Region Hovedstaden

**KØN**

Dreng (n=85)	19%	38%	40%	
Pige (n=156)	6%	23%	33%	34%

**ALDERSGRUPPE**

0 til 6 år (n=14)	7%	50%	43%	
7 til 14 år (n=104)	6%	21%	37%	34%
15 år og ældre (n=122)	25%	30%	37%	

**ANTAL KONTAKTER**

1 til 4 (n=29)	7%	21%	45%	24%
5 til 9 (n=58)	29%	33%	33%	
10 eller flere (n=139)	6%	19%	31%	41%

**FÅR MEDICIN**

Ja (n=103)	18%	36%	43%		
Nej (n=134)	5%	7%	25%	33%	30%

**TAGER MEDICIN KORREKT**

Altid (n=93)	18%	33%	45%	
Nej, ikke altid (n=49)	6%	18%	35%	37%

**DIAGNOSE**

F30-39 (n=13)	15%	31%	15%	38%	
F40-49 (n=20)	10%	55%	35%		
F50-59 (n=91)	5%	7%	23%	29%	36%
F90-99 (n=36)	31%	39%	31%		
Andet (n=71)	18%	35%	41%		

0% 20% 40% 60% 80% 100%

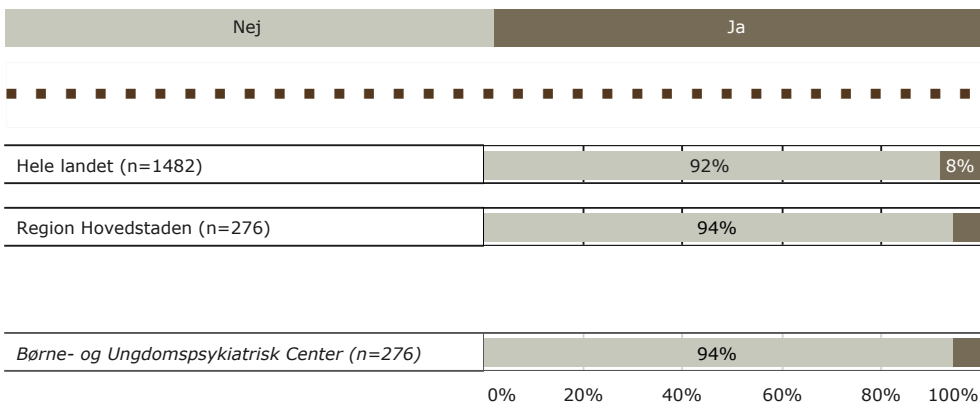
Ikke relevant for mig = 22 svar Ved ikke = 8 svar

## 7. Er der sket fejl i forbindelse med dine besøg i ambulatoriet?

**Tema:** Fejl under dine besøg i ambulatoriet

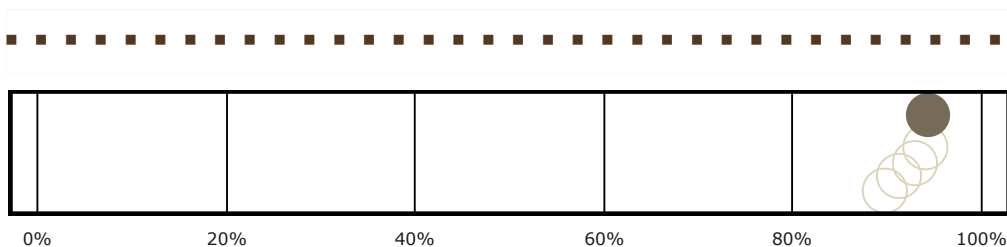
**Svar på spørgsmål:** 276 (96% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Andel positive**

År	2019 (%)	2018 (%)
Hele landet (n=1482)	92%	90%
Region Hovedstaden (n=276)	94%	91%
Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center (n=276)	94%	91%



### Region Hovedstaden

**KØN**

Dreng (n=107)	93%	7%
Pige (n=163)	95%	5%

**ALDERSGRUPPE**

0 til 6 år (n=19)	100%	0%
7 til 14 år (n=122)	95%	5%
15 år og ældre (n=129)	92%	8%

**ANTAL KONTAKTER**

1 til 4 (n=40)	93%	8%
5 til 9 (n=63)	98%	2%
10 eller flere (n=146)	92%	8%

**FÅR MEDICIN**

Ja (n=115)	90%	10%
Nej (n=149)	97%	3%

**TAGER MEDICIN KORREKT**

Altid (n=108)	92%	8%
Nej, ikke altid (n=56)	93%	7%

**DIAGNOSE**

F30-39 (n=15)	93%	7%
F40-49 (n=20)	95%	5%
F50-59 (n=93)	96%	4%
F90-99 (n=43)	93%	7%
Andet (n=83)	94%	6%

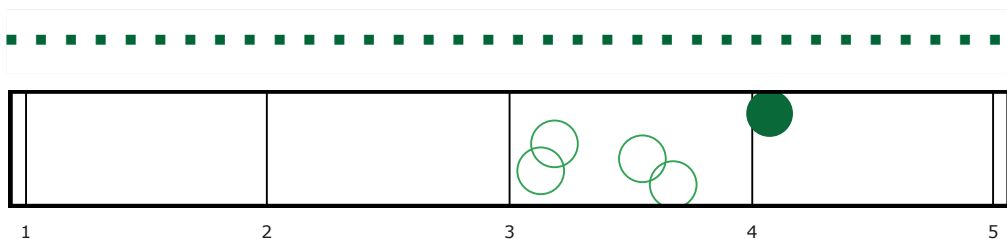
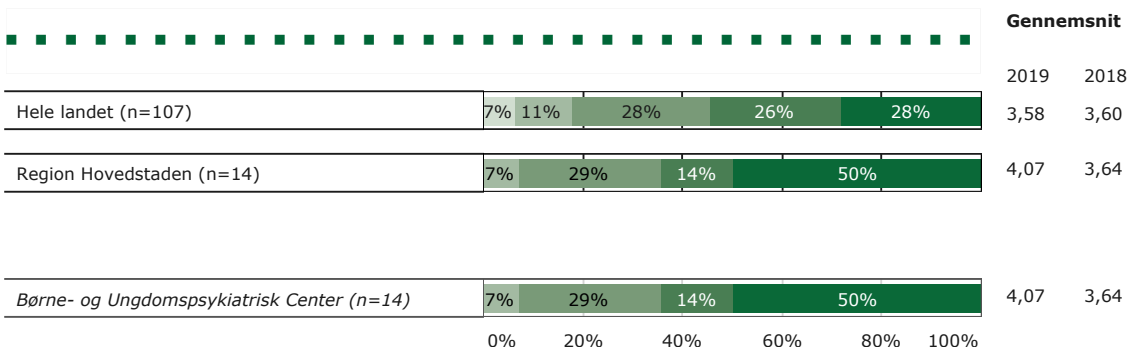
0% 20% 40% 60% 80% 100%

## 9. Tog personalet hånd om fejlen(e), efter den/de blev opdaget?

**Tema:** Fejl under dine besøg i ambulatoriet

**Svar på spørgsmål:** 16 (6% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



### Region Hovedstaden

**KØN**

Køn	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Dreng	(n=6)	17%	33%	50%		
Pige	(n=8)	13%	38%	50%		

**ALDERSGRUPPE**

Aldersgruppe	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
7 til 14 år	(n=5)	20%	40%	40%		
15 år og ældre	(n=9)	11%	33%	56%		

**ANTAL KONTAKTER**

Antal kontakter	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
1 til 4	(n=3)					
5 til 9	(n=1)					
10 eller flere	(n=10)	10%	20%	20%	50%	

**FÅR MEDICIN**

Ja/Nej	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Ja	(n=10)	10%	30%	20%	40%	
Nej	(n=4)					

**TAGER MEDICIN KORREKT**

Altid/Nej, ikke altid	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Altid	(n=8)	13%	38%	25%	25%	
Nej, ikke altid	(n=3)					

**DIAGNOSE**

Diagnose	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
F30-39	(n=1)					
F40-49	(n=1)					
F50-59	(n=4)					
F90-99	(n=3)					
Andet	(n=4)					

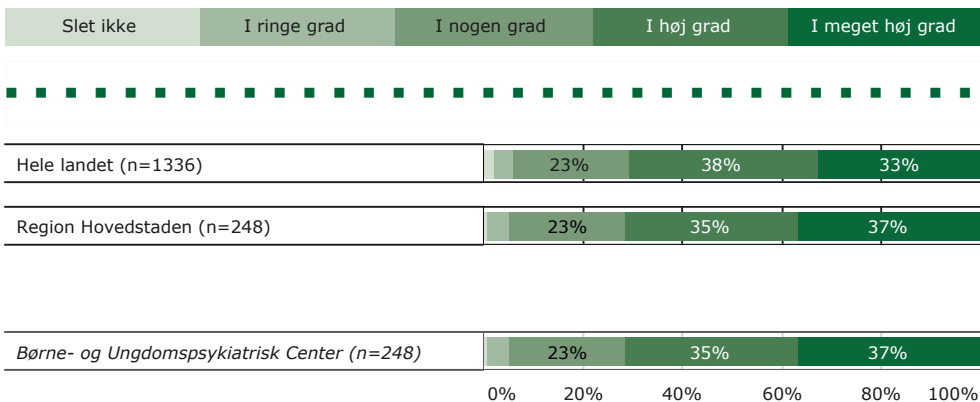
Personalet kendte ikke fejlen = 0 svar Ved ikke = 2 svar

## 10. Spørger personalet ind til dine egne erfaringer med din sygdom/tilstand?

**Tema:** Inddragelse af dig og din familie

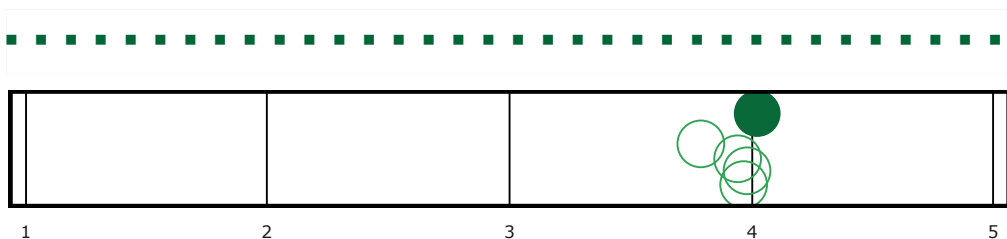
**Svar på spørgsmål:** 283 (99% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Gennemsnit**

År	2019	2018
Hele landet (n=1336)	3,95	3,90
Region Hovedstaden (n=248)	4,02	3,78
Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center (n=248)	4,02	3,78



1 2 3 4 5

### Region Hovedstaden

**KØN**

Køn	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Dreng	(n=89)	0%	22%	35%	37%	0%
Pige	(n=154)	0%	23%	36%	36%	0%

**ALDERSGRUPPE**

Aldersgruppe	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
0 til 6 år	(n=12)	0%	42%	58%	0%	0%
7 til 14 år	(n=110)	7%	22%	37%	34%	0%
15 år og ældre	(n=120)	0%	26%	33%	38%	0%

**ANTAL KONTAKTER**

Antal kontakter	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
1 til 4	(n=34)	6%	6%	26%	35%	26%
5 til 9	(n=60)	5%	28%	33%	33%	0%
10 eller flere	(n=134)	0%	19%	35%	43%	0%

**FÅR MEDICIN**

Medicin	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Ja	(n=110)	0%	22%	34%	41%	0%
Nej	(n=127)	0%	24%	37%	33%	0%

**TAGER MEDICIN KORREKT**

Tager medicin korrekt	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Altid	(n=103)	0%	23%	33%	40%	0%
Nej, ikke altid	(n=46)	0%	24%	30%	39%	0%

**DIAGNOSE**

Diagnose	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
F30-39	(n=14)	7%	21%	36%	36%	0%
F40-49	(n=20)	0%	20%	35%	45%	0%
F50-59	(n=90)	0%	20%	40%	37%	0%
F90-99	(n=37)	8%	24%	35%	32%	0%
Andet	(n=69)	0%	23%	26%	45%	0%

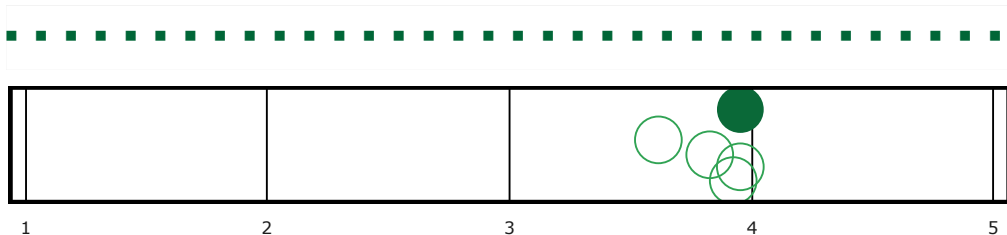
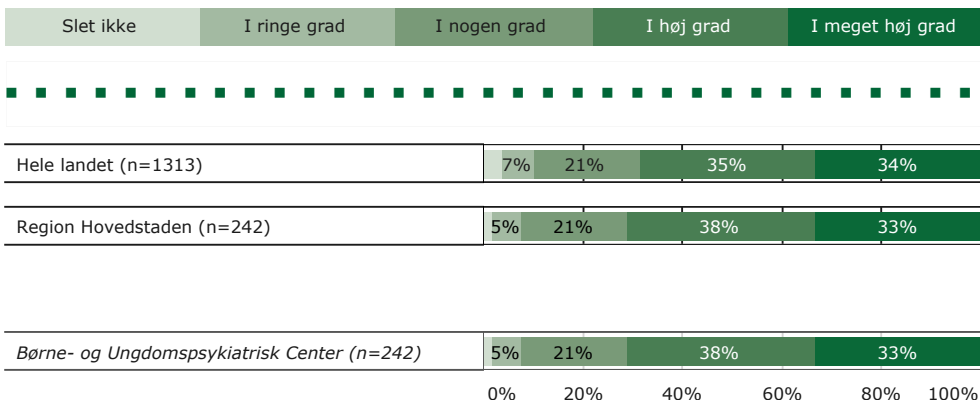
Ikke relevant for mig = 17 svar Ved ikke = 18 svar

# 11. Taler personalet med dig om, hvad du kan gøre for at få det bedre, hvis du bliver fx bange, urolig eller har svært ved at sove?

Tema: Inddragelse af dig og din familie

Svar på spørgsmål: 279 (97% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



## Region Hovedstaden

### KØN

Køn	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Dreng	87	7%	23%	37%	33%	
Pige	151		21%	37%	34%	

### ALDERSGRUPPE

Aldersgruppe	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
0 til 6 år	15	7%	7%	20%	67%	
7 til 14 år	103	8%	27%	36%	28%	
15 år og ældre	120		18%	42%	34%	

### ANTAL KONTAKTER

Antal kontakter	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
1 til 4	30	7%	10%	23%	37%	23%
5 til 9	57	11%	25%	30%	33%	
10 eller flere	134		19%	40%	38%	

### FÅR MEDICIN

Medicin	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Ja	107		17%	41%	37%	
Nej	127	6%	25%	35%	30%	

### TAGER MEDICIN KORREKT

Tager medicin korrekt	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Altid	99	5%	18%	39%	37%	
Nej, ikke altid	49		16%	43%	39%	

### DIAGNOSE

Diagnose	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
F30-39	13		23%	38%	38%	
F40-49	20	10%		50%	40%	
F50-59	85		21%	39%	32%	
F90-99	37	11%	16%	41%	32%	
Andet	71	6%	25%	31%	37%	

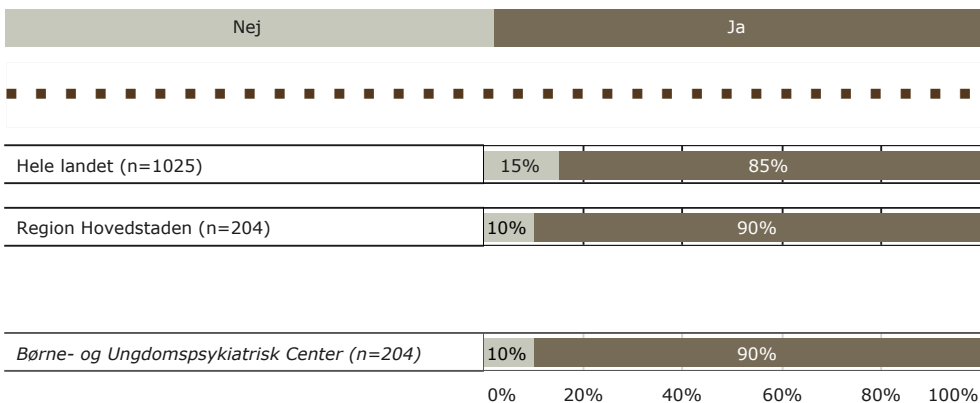
Ikke relevant for mig = 28 svar Ved ikke = 9 svar

## 12. Er du med til at træffe beslutninger om din udredning/behandling i det omfang, som du har behov for?

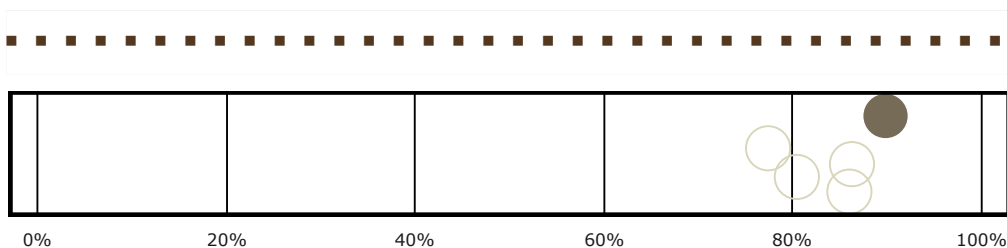
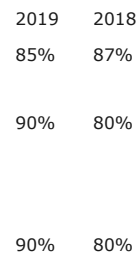
Tema: Inddragelse af dig og din familie

Svar på spørgsmål: 277 (97% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



Andel positive



### Region Hovedstaden

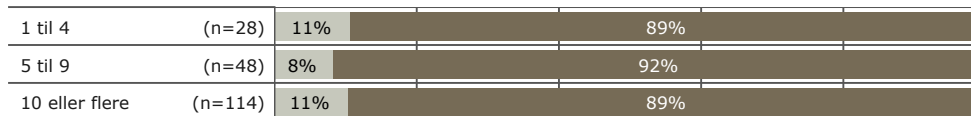
KØN



ALDERSGRUPPE



ANTAL KONTAKTER



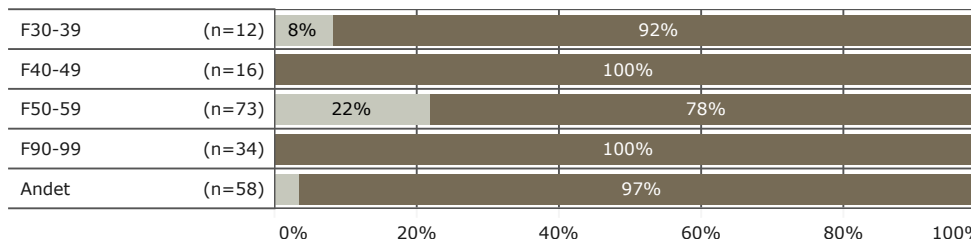
FÅR MEDICIN



TAGER MEDICIN KORREKT



DIAGNOSE



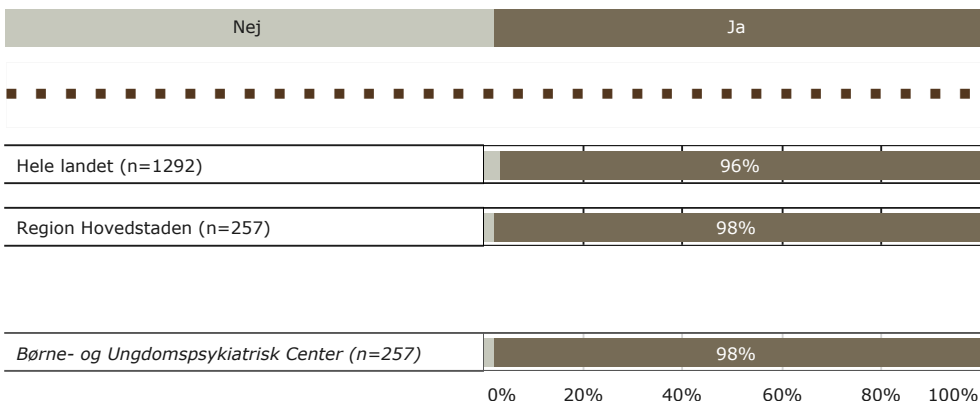
Ikke relevant for mig = 41 svar Ved ikke = 32 svar

### 13. Inddrager personalet din familie i din udredning/behandling i det omfang, som du har behov for?

**Tema:** Inddragelse af dig og din familie

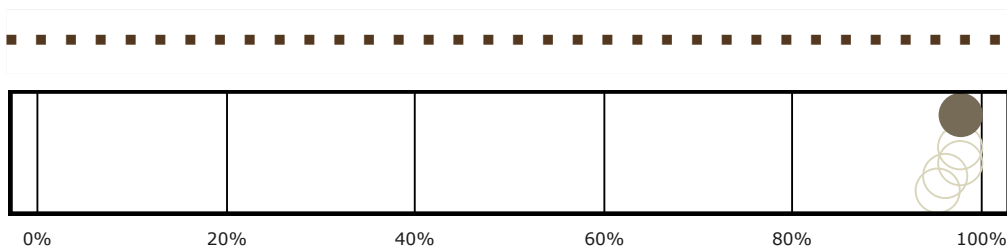
**Svar på spørgsmål:** 284 (99% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Andel positive**

År	2019 (%)	2018 (%)
Hele landet (n=1292)	96%	96%
Region Hovedstaden (n=257)	98%	95%
Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center (n=257)	98%	95%



#### Region Hovedstaden

**KØN**

Dreng	(n=96)	3%	97%
Pige	(n=156)	2%	98%

**ALDERSGRUPPE**

0 til 6 år	(n=17)	6%	94%
7 til 14 år	(n=111)	4%	96%
15 år og ældre	(n=123)	1%	99%

**ANTAL KONTAKTER**

1 til 4	(n=35)	0%	100%
5 til 9	(n=64)	6%	94%
10 eller flere	(n=139)	1%	99%

**FÅR MEDICIN**

Ja	(n=111)	1%	99%
Nej	(n=135)	4%	96%

**TAGER MEDICIN KORREKT**

Altid	(n=103)	2%	98%
Nej, ikke altid	(n=50)	2%	98%

**DIAGNOSE**

F30-39	(n=14)	14%	86%
F40-49	(n=19)	0%	100%
F50-59	(n=89)	2%	98%
F90-99	(n=40)	2%	98%
Andet	(n=76)	1%	99%

Ikke relevant for mig = 13 svar Ved ikke = 14 svar

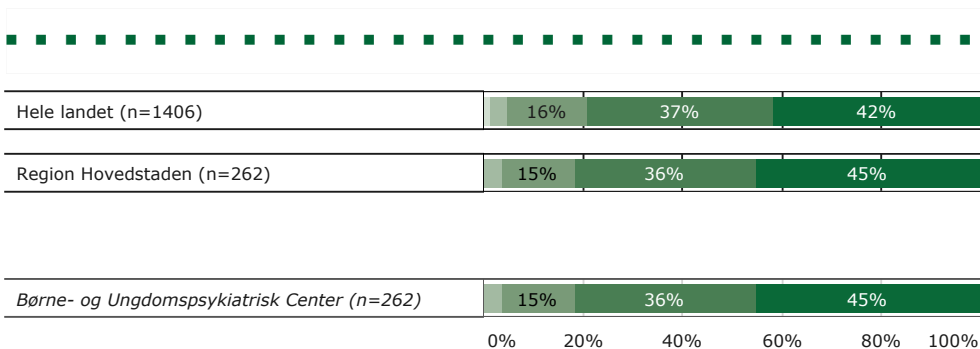


## 18. Er du tryk i dit samlede forløb?

Tema: Temaspørgsmål 2019

Svar på spørgsmål: 277 (97% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



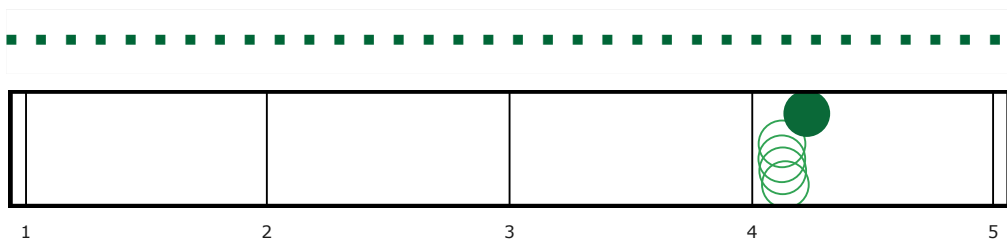
Gennemsnit

2019

4,15

4,23

4,23



1

2

3

4

5

### Region Hovedstaden

KØN

Dreng	(n=100)	11%	37%	50%
Pige	(n=157)	16%	36%	43%

ALDERSGRUPPE

0 til 6 år	(n=18)	11%	17%	72%
7 til 14 år	(n=112)	16%	33%	46%
15 år og ældre	(n=127)	14%	41%	42%

ANTAL KONTAKTER

1 til 4	(n=36)	17%	47%	36%
5 til 9	(n=60)	10%	33%	52%
10 eller flere	(n=146)	16%	34%	46%

FÅR MEDICIN

Ja	(n=111)	10%	37%	52%	
Nej	(n=141)	6%	18%	36%	39%

TAGER MEDICIN KORREKT

Altid	(n=100)	11%	36%	52%
Nej, ikke altid	(n=57)	16%	28%	51%

DIAGNOSE

F30-39	(n=14)	7%	7%	7%	43%	36%
F40-49	(n=21)	14%	33%	52%		
F50-59	(n=90)	21%	34%	40%		
F90-99	(n=44)	48%	48%			
Andet	(n=76)	5%	14%	29%	51%	

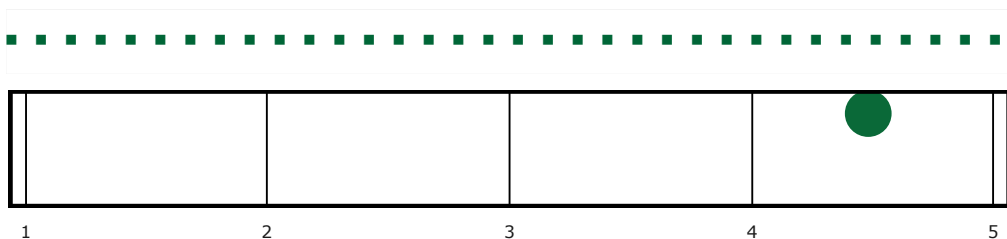
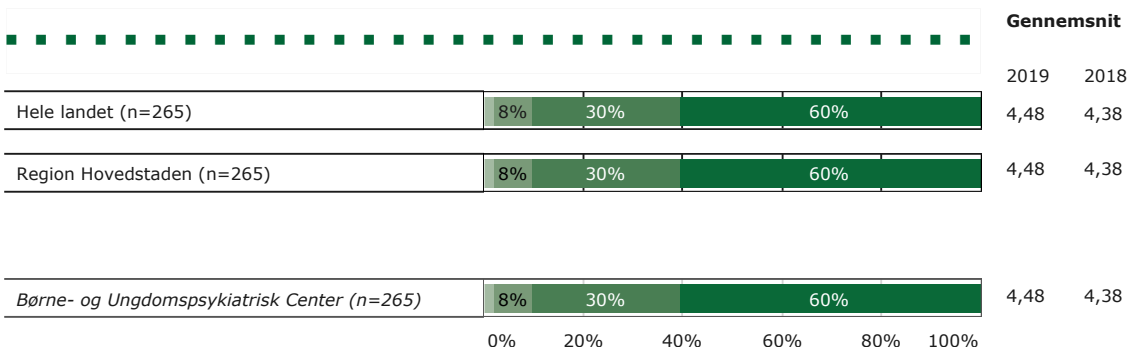
Ikke relevant for mig = 6 svar Ved ikke = 9 svar

## 22. Lytter personalet til, hvordan du har det?

Tema: Regionalt spørgsmål

Svar på spørgsmål: 272 (95% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



### Region Hovedstaden

KØN

Køn	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Dreng	(n=100)	5%	32%	62%		
Pige	(n=160)	9%	29%	59%		

ALDERSGRUPPE

Aldersgruppe	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
0 til 6 år	(n=18)	11%	11%	78%		
7 til 14 år	(n=117)	9%	30%	60%		
15 år og ældre	(n=125)	6%	33%	58%		

ANTAL KONTAKTER

Antal kontakter	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
1 til 4	(n=38)	11%	42%	45%		
5 til 9	(n=64)	8%	30%	61%		
10 eller flere	(n=142)	8%	27%	63%		

FÅR MEDICIN

Medicin	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Ja	(n=110)		29%	66%		
Nej	(n=144)	10%	32%	54%		

TAGER MEDICIN KORREKT

Tager medicin korrekt	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Altid	(n=102)		31%	64%		
Nej, ikke altid	(n=54)		26%	67%		

DIAGNOSE

Diagnose	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
F30-39	(n=13)	15%	8%	23%	54%	
F40-49	(n=20)	5%	35%	60%		
F50-59	(n=93)	10%	31%	57%		
F90-99	(n=43)		33%	63%		
Andet	(n=77)	5%	30%	64%		

Ikke relevant for mig = 4 svar Ved ikke = 3 svar

## Bilag 1

Som mål for sammenhængen med det samlede indtryk anvendes korrelationen mellem de enkelte spørgsmål og patienternes og de pårørendes samlede indtryk. To spørgsmål er eksempelvis stærkt korreleret (stor sammenhæng), hvis personer, der svarer positivt på spørgsmål A samtidig har tendens til at svare positivt på spørgsmål B.

Sammenhængen mellem spørgsmålene og det overordnede spørgsmål om den samlede tilfredshed er undersøgt bivariat, og beregningerne er, for at få det mest præcise mål for sammenhængen, foretaget samlet for hele landet og ikke for den enkelte afdeling eller region.

Gamma-koefficienten ( $\gamma$ ) falder mellem -1 og 1. En gamma-koefficient tæt på 1 indikerer en stærk positiv sammenhæng mellem svarene. Det betyder, at mange af de svarpersoner, der svarer positivt på det pågældende spørgsmål, ligeledes har et positivt samlet indtryk. En gamma-koefficient tæt på 0 indikerer, at der ikke er nogen sammenhæng mellem svarene på spørgsmålet og det samlede indtryk.

### Gamma

