

## Region Hovedstaden

Regional rapport

14-12-2020



# Ambulante patienter, B&U

## Indledning

I efteråret 2020 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: 697**

**Besvarede spørgeskemaer: 354**

**Regionens svarprocent: 51%**

Siden 2019 bliver der ikke længere registreret informationer om for eksempel køn og alder i forbindelse med udleveringen af spørgeskemaerne, så rapporten indeholder ikke den sædvanlige side om repræsentativitet.

### Nyt i LUP Psykiatri 2020

LUP er under udvikling. Ambitionen er at overgå til løbende dataindsamling frem for årlig fra 2022 for voksne patienter i LUP Psykiatri. Formålet er at understøtte arbejdet med kvalitetsudvikling i klinikken med tidstrodatabaser om den patientoplevede kvalitet. Ud over lokale spørgsmål vil den løbende måling indeholde få nationale nøglespørgsmål.

Allerede fra 2020 vil de udvalgte nationale nøglespørgsmål indgå i spørgeskemaerne sammen med de eksisterende spørgsmål. I denne rapport er de nationale nøglespørgsmål markeret med en \*. Samtidig vil der i LUP Psykiatri 2020 og 2021 ikke indgå temaspørgsmål og regionale spørgsmål, mens den nationale rapport vil bestå af en to-siders rapportering.

Læs mere om fremtidens LUP på [fremtidens-lup.psykiatriundersogelser.dk](http://fremtidens-lup.psykiatriundersogelser.dk)

### Formål

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

### Baggrund

Den landsdækkende undersøgelse gennemføres årligt blandt patienter. Undersøgelsen omfatter indlagte og ambulante patienter inden for voksenpsykiatrien samt dag-/døgnindlagte 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 i år af nationale spørgsmål, hvor der på tværs af delundersøgelser er en fælles kerne af spørgsmål, der indbyrdes kan sammenlignes.

Den nationale undersøgelse af patient- og pårørendeoplevelser er gennemført siden 2004 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 Styregruppen består af Temagruppen for Kvalitet, en repræsentant fra Sundheds- og Ældreministeriet, Sundhedsdatastyrelsen, Danske Regioner, patient- og pårørenderepræsentanter samt Sekretariatet for LUP. 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
- 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.

### 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 koordinators 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. Søjlerne viser gennemsnittene på de enkelte spørgsmål.

\*Nationale nøglespørgsmål

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.

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

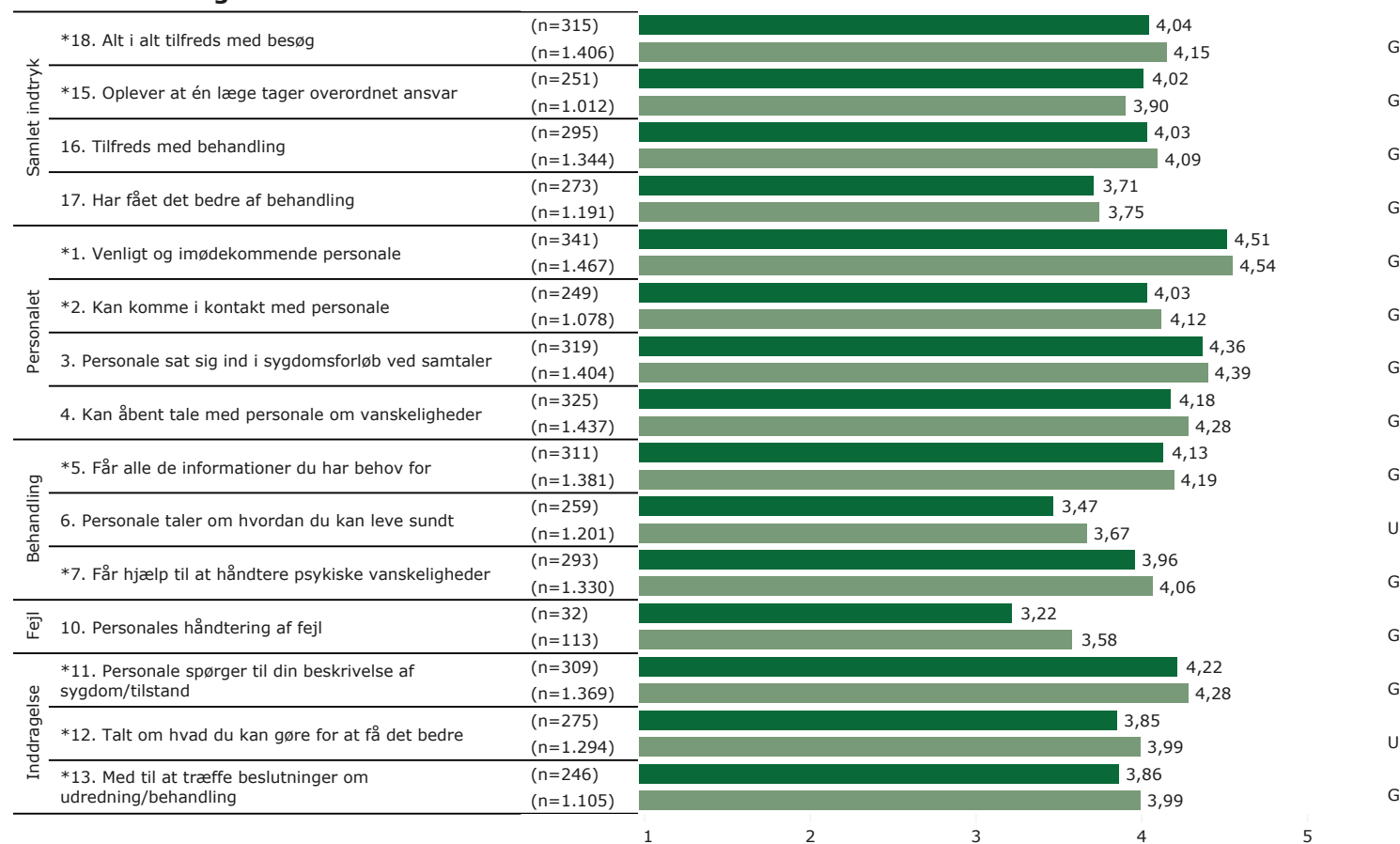
U: under landsresultatet

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

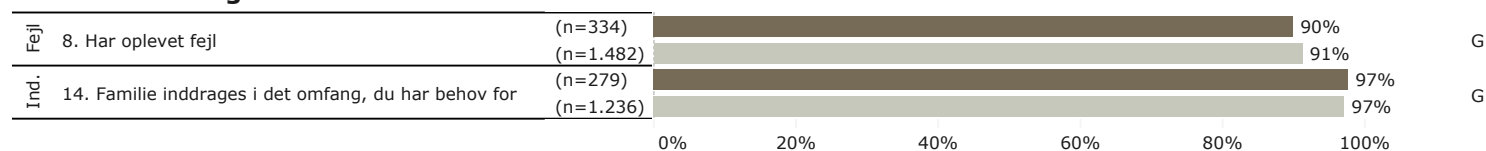
■ Hele landet

## Hvordan svarer patienterne på spørgsmålene? (fortsat)

I eksempelvis spørgsmål 8 er "nej" lig med et positivt svar, og i spørgsmål 14 "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".

### 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.

\*Nationale nøglespørgsmål

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 2020 og 2019.

På den nederste del af siden vises ja/nej spørgsmål. I eksempelvis spørgsmål 8 er "nej" lig med et positivt svar, og i spørgsmål 14 er "ja" lig med et positivt svar. Andel positive er vist i tal til højre for hver søjle.

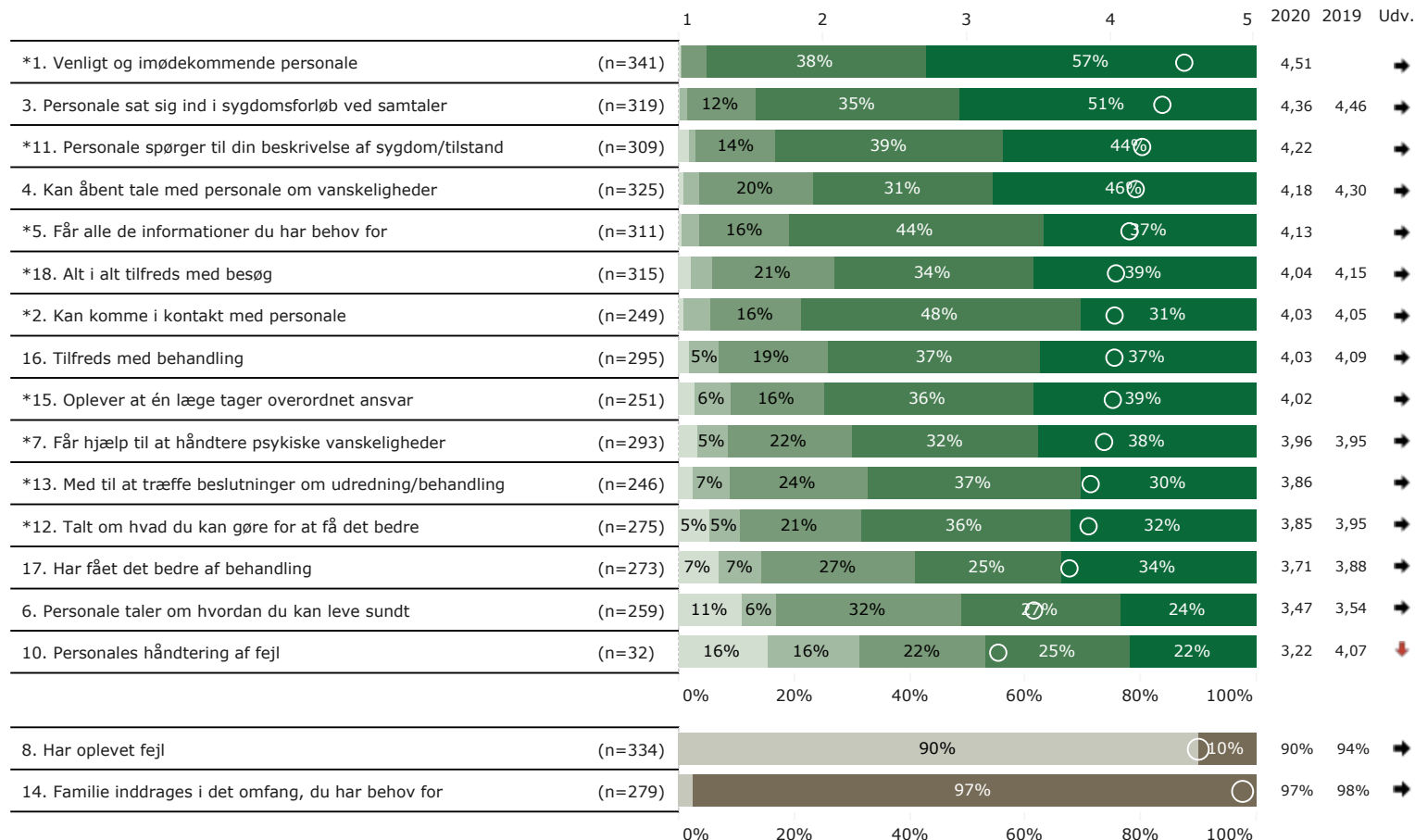
Parentesen foran hver søjle angiver det samlede antal svar, der indgår i beregningen.

### 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).

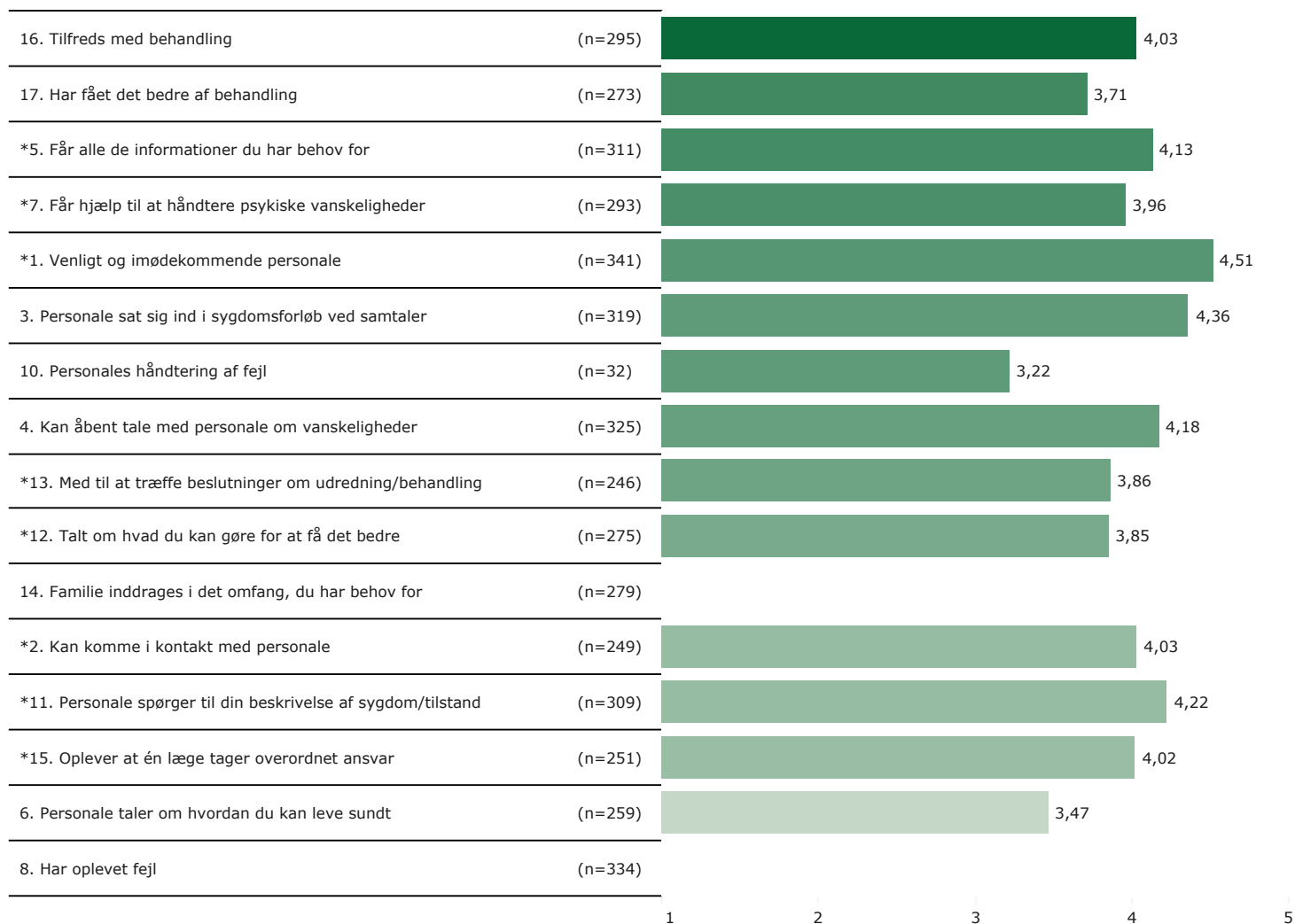
Søjlerens længde viser gennemsnittet for tilfredshed på det enkelte spørgsmål, med undtagelse af spørgsmål med ja/nej svarskala, da der ikke er udregnet gennemsnit for disse. Gennemsnittet er også vist i tal til højre for søjlen. Farven på søjlen indikerer, hvor stærk sammenhæng det enkelte spørgsmål 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.

\*Nationale nøglespørgsmål



## Spredningen på spørgsmålene

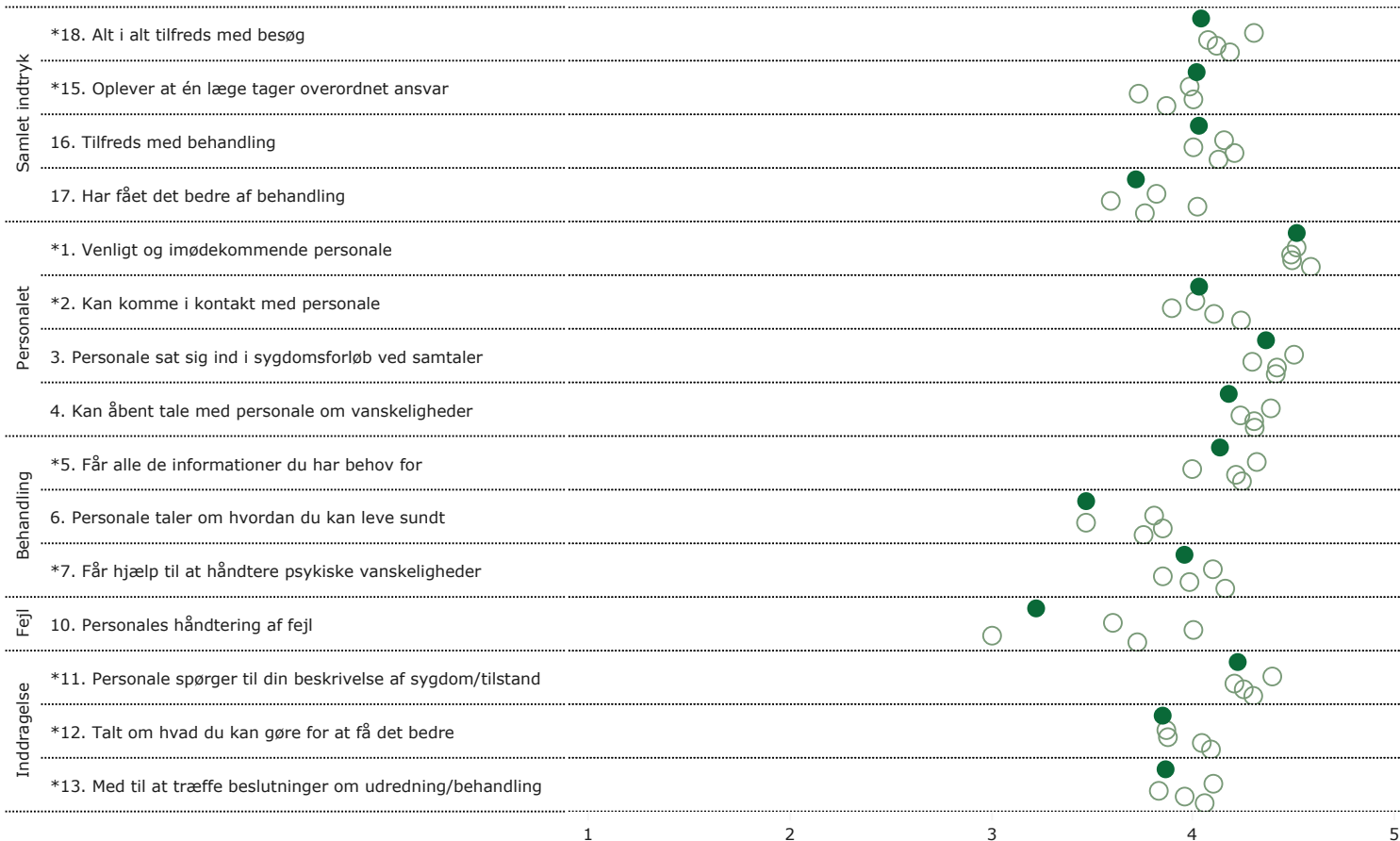
Figuren til højre viser variationen i patienternes svar på regionsniveau.

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.

\*Nationale nøglespørgsmål

### Spredningsfigur



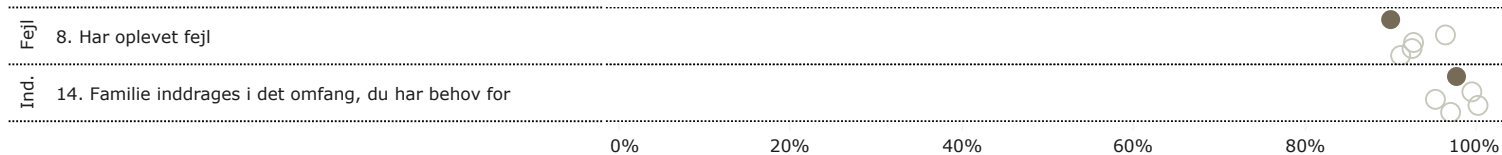
## Spredningen på spørgsmålene

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 8 er "nej" lig med et positivt svar og i spørgsmål 14 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. Temaet "Ind." er en forkortelse for "Inddragelse".

### 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

Gennemsnit

	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

Længde af kontakt	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

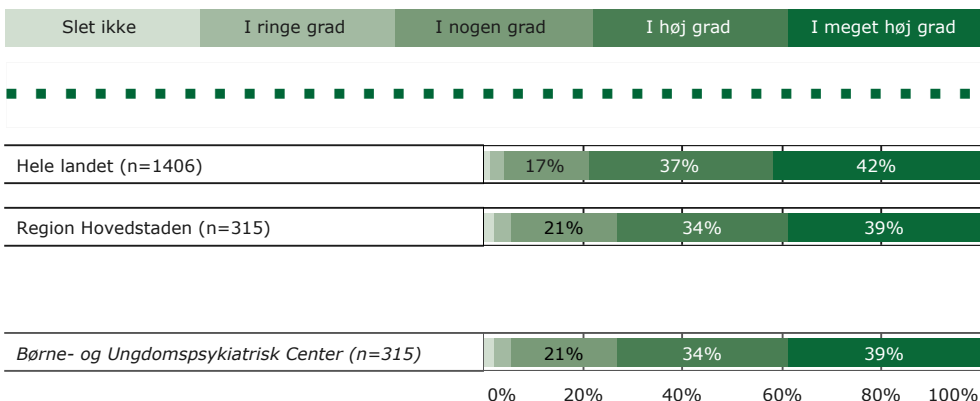
Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 0 svar, Ved ikke = 2 svar.

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

Tema: Samlet indtryk

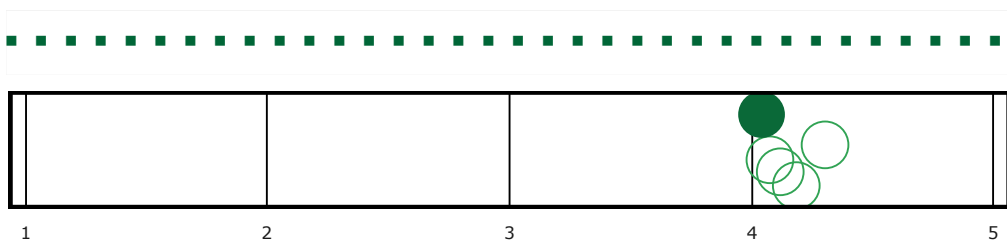
Svar på spørgsmål: 331 (94% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



Gennemsnit

2020	2019
4,15	4,13
4,04	4,15
4,04	4,15



### Region Hovedstaden

KØN

Dreng	(n=104)	15%	40%	39%
Pige	(n=200)	25%	30%	40%

ALDERSGRUPPE

0 til 6 år	(n=21)	29%	67%		
7 til 14 år	(n=119)	5%	22%	34%	35%
15 år og ældre	(n=170)	22%	35%	38%	

ANTAL KONTAKTER

1 til 4	(n=48)	6%	15%	23%	54%
5 til 9	(n=70)	27%	36%	34%	
10 eller flere	(n=163)	20%	38%	36%	

FÅR MEDICIN

Ja	(n=126)	17%	42%	38%
Nej	(n=172)	24%	29%	40%

TAGER MEDICIN KORREKT

Altid	(n=101)	17%	39%	41%
Nej, ikke altid	(n=60)	17%	43%	35%

DIAGNOSE

Andet	(n=32)	16%	38%	47%	
Adfærdsforstyrrelse	(n=78)	12%	40%	44%	
Affektiv lidelse	(n=17)	6%	29%	35%	29%
Angst og/eller OCD	(n=29)	24%	31%	41%	
Spiseforstyrrelse	(n=100)	7%	32%	31%	29%

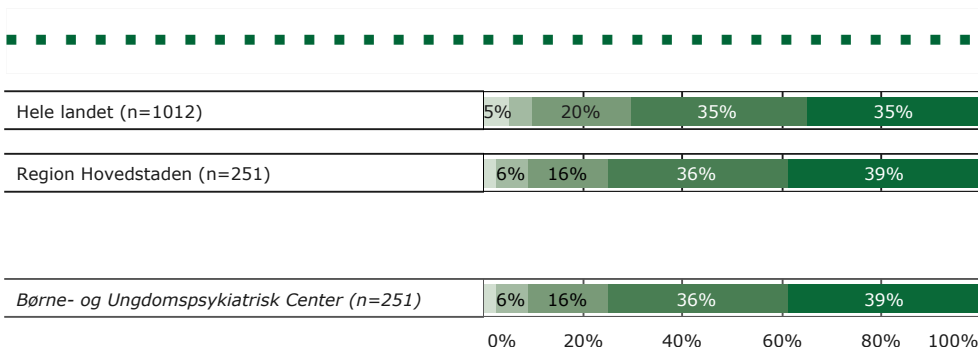
Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 4 svar, Ved ikke = 12 svar.

## 15. Oplever du, at én læge tager et overordnet ansvar for dit samlede forløb af besøg og/eller indlæggelser?

Tema: Samlet indtryk

Svar på spørgsmål: 338 (95% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



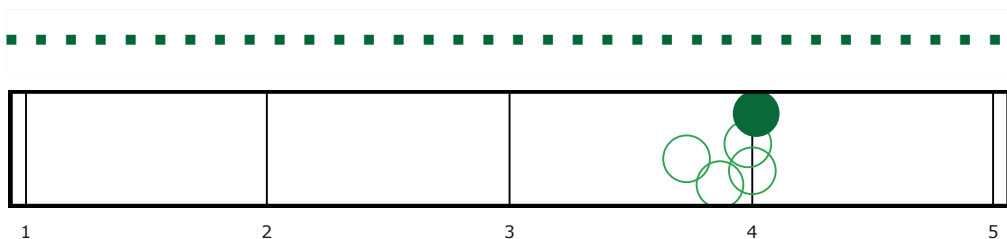
Gennemsnit

2020

3,90

4,02

4,02



1

2

3

4

5

### Region Hovedstaden

KØN

Dreng	(n=79)	6%	13%	41%	38%
Pige	(n=160)	7%	15%	35%	40%

ALDERSGRUPPE

0 til 6 år	(n=16)	6%	6%	6%	38%	44%
7 til 14 år	(n=91)	5%	14%	35%	42%	
15 år og ældre	(n=139)	6%	18%	36%	37%	

ANTAL KONTAKTER

1 til 4	(n=37)	5%	16%	30%	49%
5 til 9	(n=55)	5%	15%	33%	45%
10 eller flere	(n=134)	8%	15%	37%	38%

FÅR MEDICIN

Ja	(n=100)	8%	17%	38%	37%
Nej	(n=136)	5%	15%	34%	43%

TAGER MEDICIN KORREKT

Altid	(n=79)	10%	15%	39%	35%
Nej, ikke altid	(n=50)	6%	16%	36%	40%

DIAGNOSE

Andet	(n=26)	15%	12%	31%	42%	
Adfærdsforstyrrelse	(n=64)	8%	9%	44%	39%	
Affektiv lidelse	(n=11)	9%	27%	18%	45%	
Angst og/eller OCD	(n=19)	5%	5%	26%	26%	37%
Spiseforstyrrelse	(n=83)	19%	37%	36%		

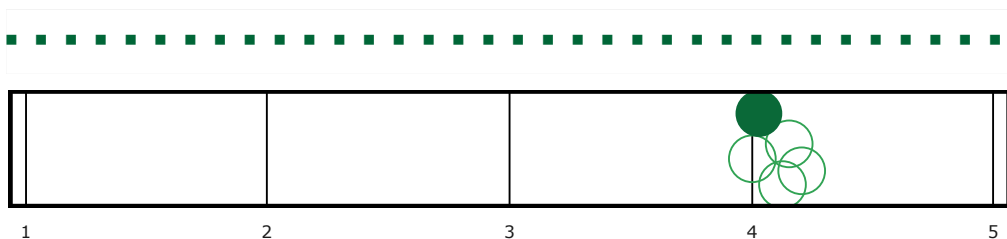
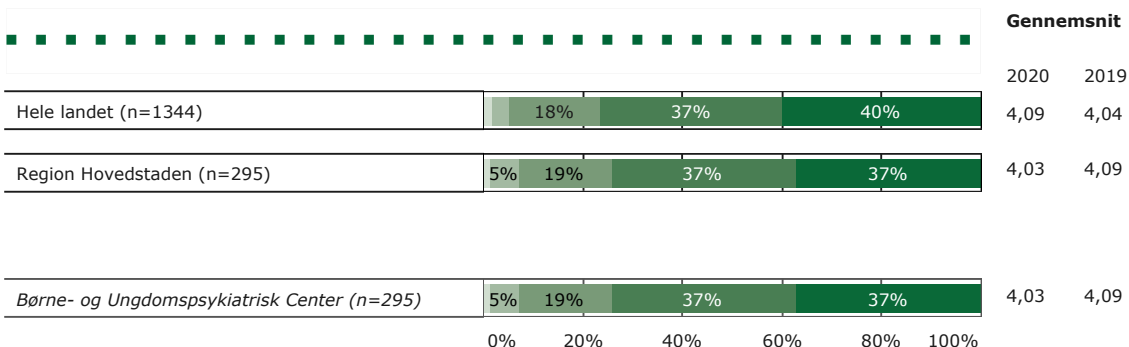
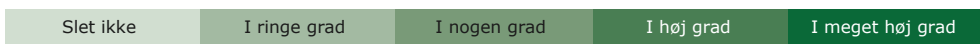
Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 31 svar, Ved ikke = 56 svar.

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

Tema: Samlet indtryk

Svar på spørgsmål: 326 (92% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



1 2 3 4 5

### Region Hovedstaden

KØN

Dreng	(n=94)	16%	43%	38%	
Pige	(n=189)	7%	20%	34%	36%

ALDERSGRUPPE

0 til 6 år	(n=19)	5%	32%	63%	
7 til 14 år	(n=110)	5%	19%	39%	35%
15 år og ældre	(n=160)	6%	21%	36%	35%

ANTAL KONTAKTER

1 til 4	(n=40)	15%	30%	50%	
5 til 9	(n=69)	22%	45%	29%	
10 eller flere	(n=156)	8%	21%	36%	35%

FÅR MEDICIN

Ja	(n=118)	19%	42%	36%	
Nej	(n=160)	6%	20%	33%	38%

TAGER MEDICIN KORREKT

Altid	(n=94)	18%	41%	37%	
Nej, ikke altid	(n=59)	7%	22%	37%	34%

DIAGNOSE

Andet	(n=31)	13%	39%	48%	
Adfærdsforstyrrelse	(n=71)	6%	15%	41%	37%
Affektiv lidelse	(n=17)	29%	47%	24%	
Angst og/eller OCD	(n=25)	12%	48%	36%	
Spiseforstyrrelse	(n=98)	9%	27%	35%	29%

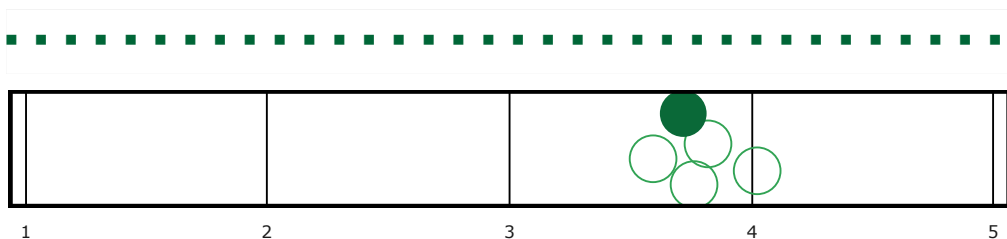
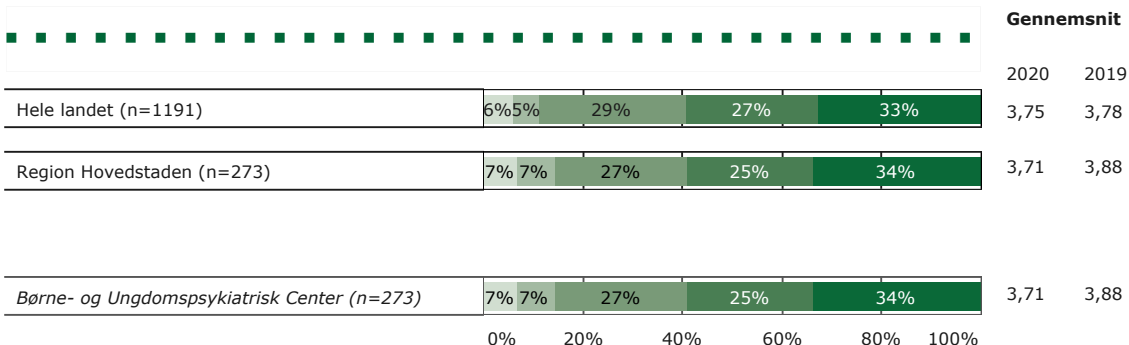
Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 6 svar, Ved ikke = 25 svar.

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

Tema: Samlet indtryk

Svar på spørgsmål: 336 (95% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



### Region Hovedstaden

KØN

Dreng	(n=85)	6%	22%	31%	38%	
Pige	(n=176)	7%	9%	30%	22%	32%

ALDERSGRUPPE

0 til 6 år	(n=11)	18%	64%	18%		
7 til 14 år	(n=98)	5%	8%	23%	26%	38%
15 år og ældre	(n=160)	8%	6%	31%	23%	32%

ANTAL KONTAKTER

1 til 4	(n=31)	16%	16%	19%	23%	26%
5 til 9	(n=55)	13%	7%	35%	20%	25%
10 eller flere	(n=159)	6%	26%	27%	38%	

FÅR MEDICIN

Ja	(n=116)	28%	34%	33%		
Nej	(n=146)	10%	9%	25%	20%	36%

TAGER MEDICIN KORREKT

Altid	(n=91)	30%	27%	38%	
Nej, ikke altid	(n=55)	13%	24%	31%	31%

DIAGNOSE

Andet	(n=22)	9%	9%	23%	32%	27%
Adfærdsforstyrrelse	(n=64)	20%	31%	41%		
Affektiv lidelse	(n=14)	7%	7%	43%	21%	21%
Angst og/eller OCD	(n=27)	11%	41%	15%	30%	
Spiseforstyrrelse	(n=98)	6%	9%	29%	22%	34%

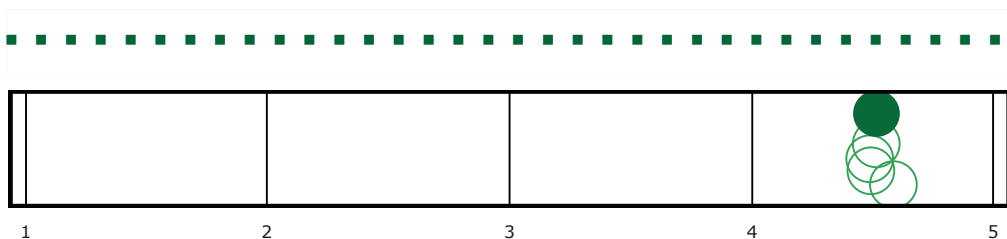
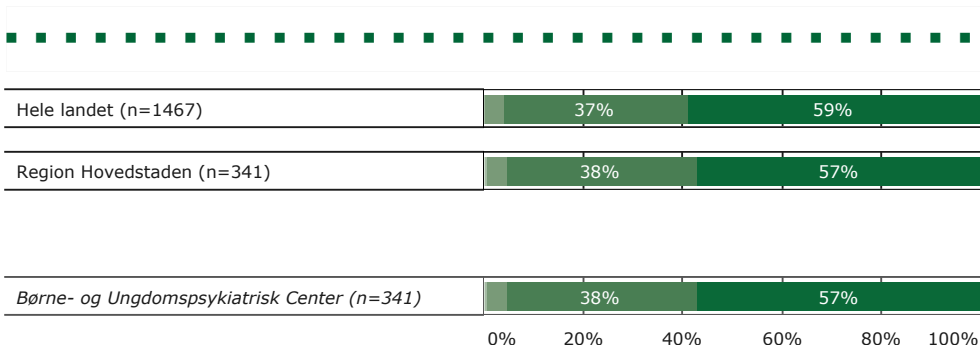
Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 23 svar, Ved ikke = 40 svar.

# 1. Er personalet venligt og imødekommende?

**Tema:** Personalet i ambulatoriet

**Svar på spørgsmål:** 343 (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	114	0%	39%	58%	0%	0%
Pige	211	6%	36%	57%	0%	0%

### ALDERSGRUPPE

Aldersgruppe	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
0 til 6 år	24	0%	21%	79%	0%	0%
7 til 14 år	124	6%	38%	55%	0%	0%
15 år og ældre	185	0%	41%	55%	0%	0%

### ANTAL KONTAKTER

Antal kontakter	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
1 til 4	55	0%	36%	60%	0%	0%
5 til 9	76	0%	39%	57%	0%	0%
10 eller flere	171	0%	38%	57%	0%	0%

### FÅR MEDICIN

Medicin	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Ja	132	0%	43%	54%	0%	0%
Nej	185	0%	35%	59%	0%	0%

### TAGER MEDICIN KORREKT

Tager medicin korrekt	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Altid	109	0%	40%	58%	0%	0%
Nej, ikke altid	66	9%	42%	47%	0%	0%

### DIAGNOSE

Diagnose	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Andet	34	0%	24%	74%	0%	0%
Adfærdsforstyrrelse	80	5%	41%	54%	0%	0%
Affektiv lidelse	19	0%	42%	58%	0%	0%
Angst og/eller OCD	35	0%	40%	60%	0%	0%
Spiseforstyrrelse	104	6%	43%	51%	0%	0%

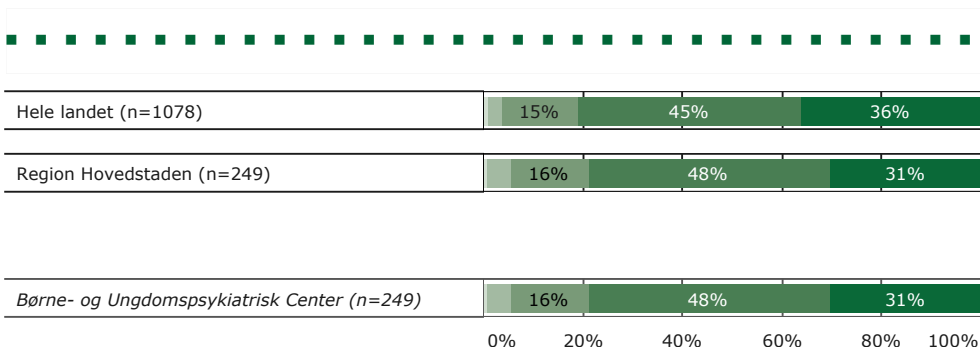
**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 0 svar, Ved ikke = 2 svar.

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

Tema: Personalet i ambulatoriet

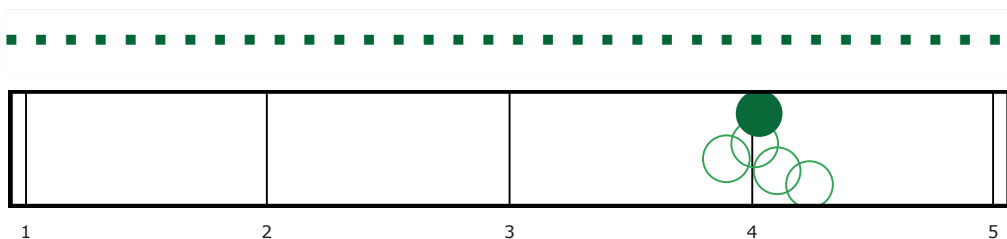
Svar på spørgsmål: 347 (98% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



Gennemsnit

År	2020	2019
Hele landet (n=1078)	4,12	4,12
Region Hovedstaden (n=249)	4,03	4,05
Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center (n=249)	4,03	4,05



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	84	12%	51%	33%		
Pige	149	19%	46%	30%		

ALDERSGRUPPE

Aldersgruppe	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
0 til 6 år	21	14%	38%	48%		
7 til 14 år	88	6%	14%	52%	28%	
15 år og ældre	133	17%	48%	29%		

ANTAL KONTAKTER

Antal kontakter	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
1 til 4	40	18%	40%	38%		
5 til 9	55	16%	53%	31%		
10 eller flere	126	6%	15%	51%	28%	

FÅR MEDICIN

Ja/Nej	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Ja	99	6%	19%	54%	21%	
Nej	128	13%	45%	36%		

TAGER MEDICIN KORREKT

Altid/Nej, ikke altid	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Altid	85	6%	21%	46%	27%	
Nej, ikke altid	49	16%	55%	22%		

DIAGNOSE

Diagnose	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Andet	24	17%	38%	46%		
Adfærdsforstyrrelse	62	13%	50%	32%		
Affektiv lidelse	15	27%	47%	27%		
Angst og/eller OCD	26	8%	8%	46%	35%	
Spiseforstyrrelse	69	6%	16%	57%	22%	

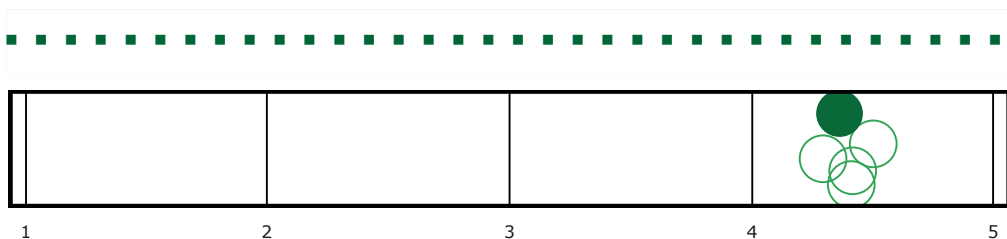
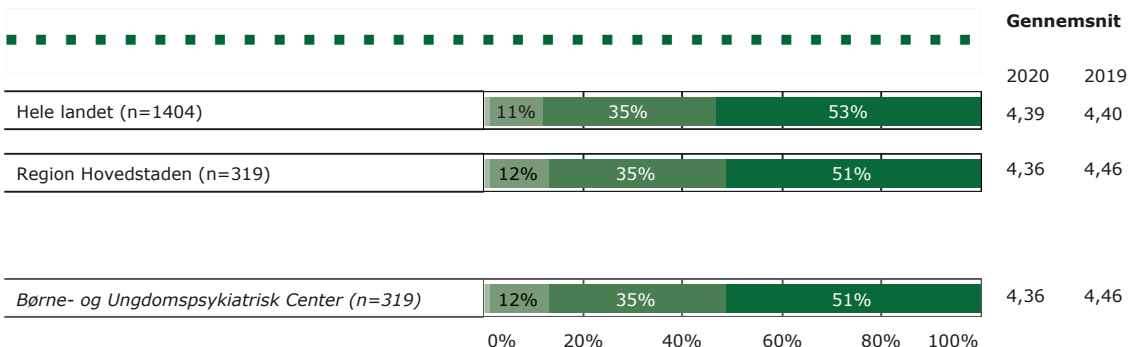
Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 46 svar, Ved ikke = 52 svar.

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

**Tema:** Personalet i ambulatoriet

**Svar på spørgsmål:** 337 (95% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



1 2 3 4 5

#### Region Hovedstaden

##### KØN

Dreng (n=99)	10%	37%	51%
Pige (n=205)	13%	35%	51%

##### ALDERSGRUPPE

0 til 6 år (n=20)	45%	55%
7 til 14 år (n=114)	12%	50%
15 år og ældre (n=179)	13%	51%

##### ANTAL KONTAKTER

1 til 4 (n=49)	10%	20%	63%
5 til 9 (n=69)	14%	39%	46%
10 eller flere (n=164)	10%	37%	52%

##### FÅR MEDICIN

Ja (n=125)	13%	38%	48%
Nej (n=176)	11%	32%	55%

##### TAGER MEDICIN KORREKT

Altid (n=100)	11%	34%	53%
Nej, ikke altid (n=61)	15%	38%	46%

##### DIAGNOSE

Andet (n=31)	19%	32%	48%
Adfærdsforstyrrelse (n=75)	11%	33%	53%
Affektiv lidelse (n=16)	63%	38%	
Angst og/eller OCD (n=32)	6%	38%	53%
Spiseforstyrrelse (n=104)	13%	37%	49%

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 8 svar, Ved ikke = 10 svar.

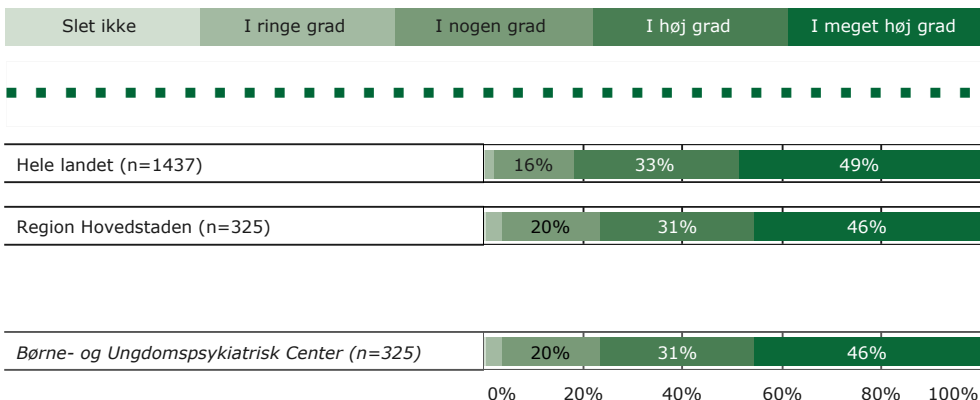


## 4. Kan du åbent tale med personalet om dine vanskeligheder og problemer?

**Tema:** Personalet i ambulatoriet

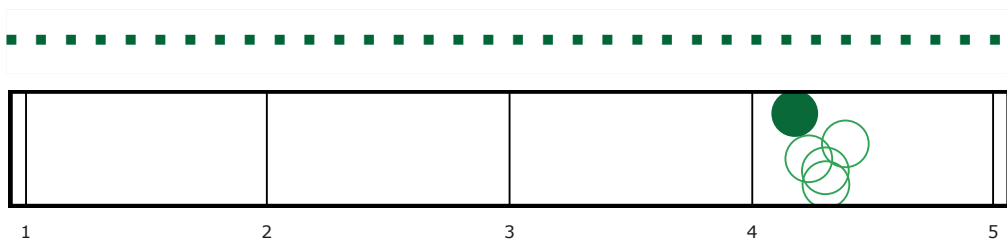
**Svar på spørgsmål:** 338 (95% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Gennemsnit**

År	2020	2019
Hele landet (n=1437)	4,28	4,25
Region Hovedstaden (n=325)	4,18	4,30
Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center (n=325)	4,18	4,30



### Region Hovedstaden

**KØN**

Køn	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Dreng	(n=109)	11%	30%	56%		
Pige	(n=199)	25%	33%	39%		

**ALDERSGRUPPE**

Aldersgruppe	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
0 til 6 år	(n=21)	19%	76%			
7 til 14 år	(n=117)	18%	38%	41%		
15 år og ældre	(n=179)	23%	27%	44%		

**ANTAL KONTAKTER**

Antal kontakter	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
1 til 4	(n=53)	13%	26%	57%		
5 til 9	(n=72)	19%	38%	40%		
10 eller flere	(n=162)	22%	29%	46%		

**FÅR MEDICIN**

Svar	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Ja	(n=128)	18%	31%	48%		
Nej	(n=176)	22%	32%	42%		

**TAGER MEDICIN KORREKT**

Svar	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Altid	(n=105)	15%	28%	53%		
Nej, ikke altid	(n=66)	23%	35%	41%		

**DIAGNOSE**

Diagnose	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Andet	(n=33)	9%	21%	67%		
Adfærdsforstyrrelse	(n=77)	14%	30%	53%		
Affektiv lidelse	(n=18)	11%	44%	44%		
Angst og/eller OCD	(n=33)	6%	21%	36%	36%	
Spiseforstyrrelse	(n=100)	34%	35%	27%		

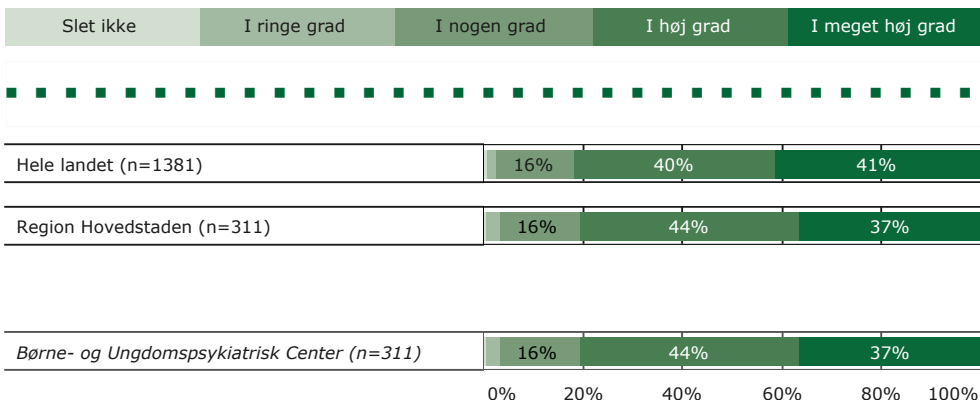
**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 6 svar, Ved ikke = 7 svar.

## 5. Får du alle de informationer, du har behov for?

**Tema:** Din behandling i ambulatoriet

**Svar på spørgsmål:** 338 (95% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



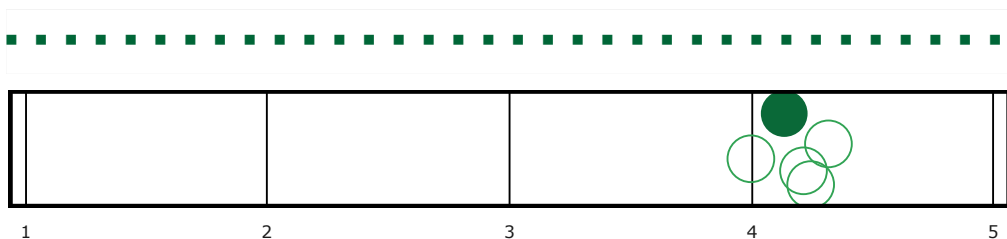
**Gennemsnit**

2020

4,19

4,13

4,13



1

2

3

4

5

### Region Hovedstaden

**KØN**

Dreng	(n=105)	17%	48%	33%
Pige	(n=193)	16%	40%	39%

**ALDERSGRUPPE**

0 til 6 år	(n=21)	43%	57%	
7 til 14 år	(n=112)	13%	48%	36%
15 år og ældre	(n=171)	19%	42%	35%

**ANTAL KONTAKTER**

1 til 4	(n=50)	12%	32%	52%
5 til 9	(n=68)	19%	50%	28%
10 eller flere	(n=156)	17%	46%	35%

**FÅR MEDICIN**

Ja	(n=127)	18%	47%	32%
Nej	(n=165)	15%	42%	39%

**TAGER MEDICIN KORREKT**

Altid	(n=103)	19%	40%	38%
Nej, ikke altid	(n=62)	16%	48%	34%

**DIAGNOSE**

Andet	(n=32)	13%	38%	50%	
Adfærdsforstyrrelse	(n=73)	5%	14%	40%	41%
Affektiv lidelse	(n=18)	17%	50%	33%	
Angst og/eller OCD	(n=34)	24%	41%	29%	
Spiseforstyrrelse	(n=96)	19%	49%	28%	

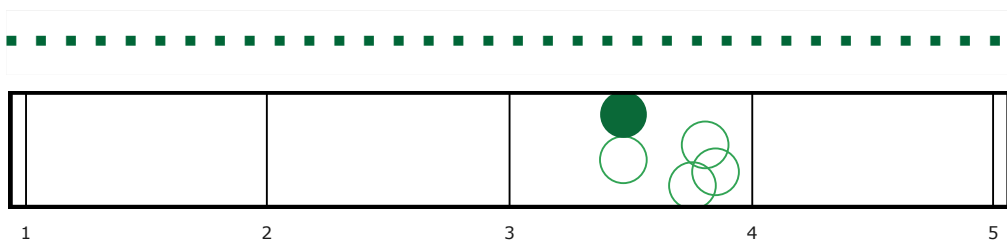
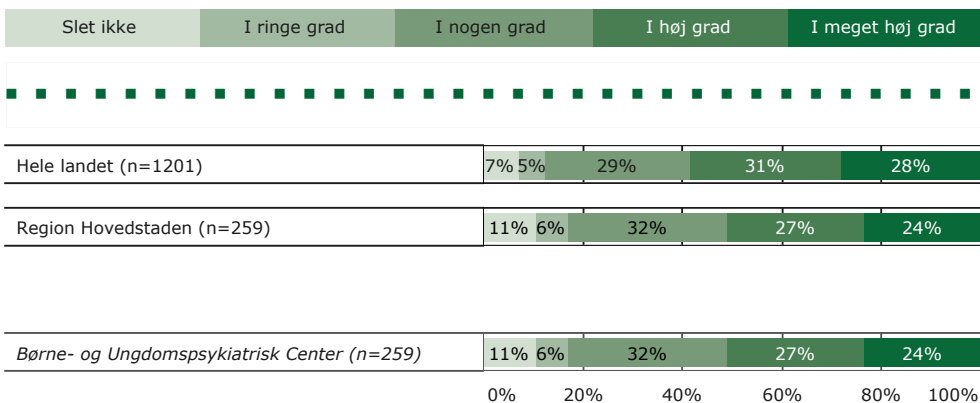
**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 7 svar, Ved ikke = 20 svar.

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

**Tema:** Din behandling i ambulatoriet

**Svar på spørgsmål:** 337 (95% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



1 2 3 4 5

### Region Hovedstaden

#### KØN

Dreng	(n=79)	9%	5%	37%	29%	20%
Pige	(n=172)	12%	7%	29%	27%	25%

#### ALDERSGRUPPE

0 til 6 år	(n=9)	11%	22%	22%	44%	
7 til 14 år	(n=95)	11%	7%	29%	29%	23%
15 år og ældre	(n=152)	11%	6%	34%	26%	23%

#### ANTAL KONTAKTER

1 til 4	(n=29)	28%	7%	24%	17%	24%
5 til 9	(n=58)	14%	7%	29%	29%	21%
10 eller flere	(n=147)	5%	6%	35%	28%	26%

#### FÅR MEDICIN

Ja	(n=110)	7%	40%	25%	24%	
Nej	(n=139)	13%	9%	27%	28%	24%

#### TAGER MEDICIN KORREKT

Altid	(n=86)	9%	36%	24%	28%
Nej, ikke altid	(n=55)	7%	40%	36%	16%

#### DIAGNOSE

Andet	(n=19)	26%	5%	16%	32%	21%
Adfærdsforstyrrelse	(n=59)	12%	7%	31%	27%	24%
Affektiv lidelse	(n=16)	13%	63%	6%	19%	
Angst og/eller OCD	(n=26)	15%	8%	54%	15%	8%
Spiseforstyrrelse	(n=95)	6%	6%	25%	35%	27%

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

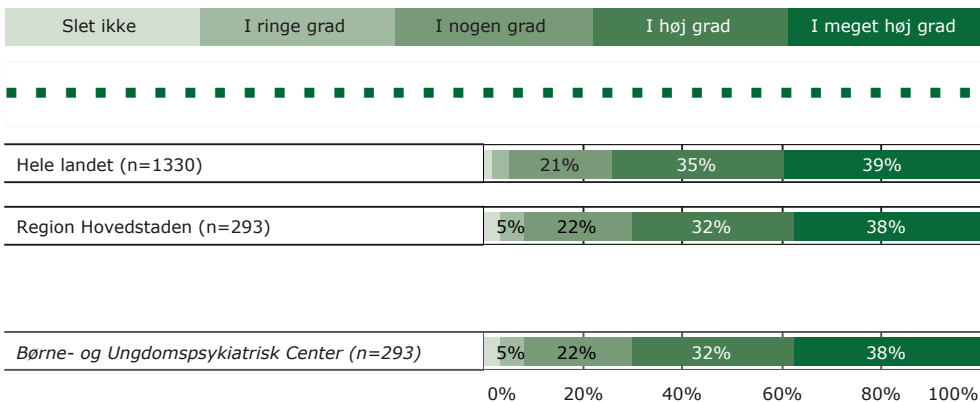
**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 59 svar, Ved ikke = 19 svar.

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

**Tema:** Din behandling i ambulatoriet

**Svar på spørgsmål:** 334 (94% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



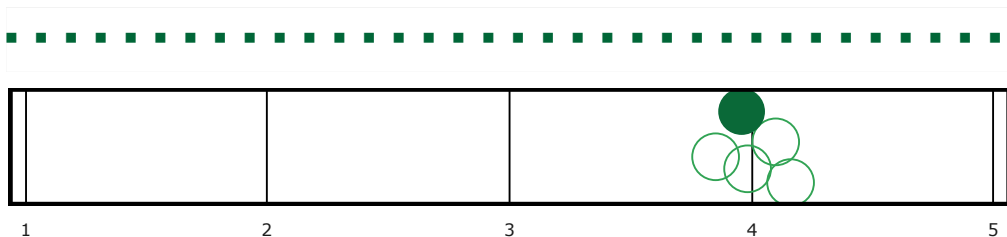
**Gennemsnit**

2020 2019

4,06 3,92

3,96 3,95

3,96 3,95



1

2

3

4

5

### Region Hovedstaden

**KØN**

Dreng	(n=94)	23%	39%	34%
Pige	(n=186)	7%	21%	40%

**ALDERSGRUPPE**

0 til 6 år	(n=14)	21%	29%	50%
7 til 14 år	(n=106)	6%	25%	36%
15 år og ældre	(n=168)	20%	32%	40%

**ANTAL KONTAKTER**

1 til 4	(n=43)	9%	26%	19%
5 til 9	(n=58)	26%	41%	28%
10 eller flere	(n=156)	6%	19%	39%

**FÅR MEDICIN**

Ja	(n=121)	23%	37%	34%
Nej	(n=157)	6%	19%	40%

**TAGER MEDICIN KORREKT**

Altid	(n=96)	23%	33%	36%
Nej, ikke altid	(n=60)	5%	22%	35%

**DIAGNOSE**

Andet	(n=26)	19%	42%	38%
Adfærdsforstyrrelse	(n=65)	22%	35%	35%
Affektiv lidelse	(n=17)	6%	24%	29%
Angst og/eller OCD	(n=29)	17%	48%	31%
Spiseforstyrrelse	(n=98)	10%	23%	36%

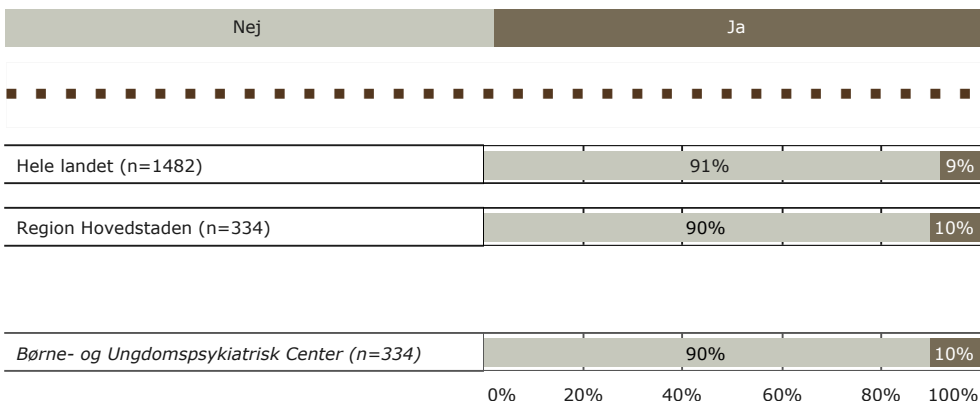
**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 24 svar, Ved ikke = 17 svar.

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

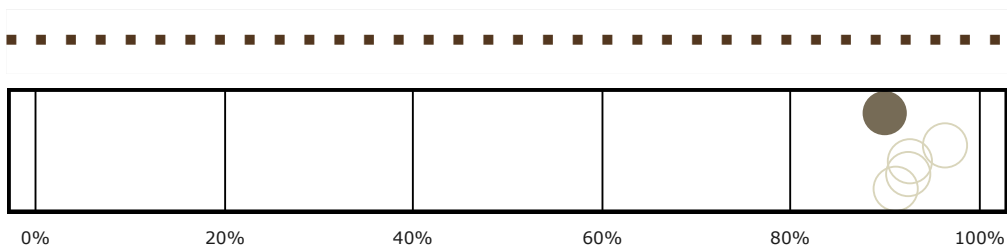
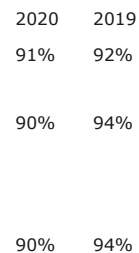
**Tema:** Fejl under dine besøg i ambulatoriet

**Svar på spørgsmål:** 334 (94% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Andel positive**



### Region Hovedstaden

**KØN**

Dreng	(n=111)	92%	8%
Pige	(n=208)	88%	12%

**ALDERSGRUPPE**

0 til 6 år	(n=23)	96%	4%
7 til 14 år	(n=124)	91%	9%
15 år og ældre	(n=179)	88%	12%

**ANTAL KONTAKTER**

1 til 4	(n=54)	93%	7%
5 til 9	(n=77)	88%	12%
10 eller flere	(n=166)	91%	9%

**FÅR MEDICIN**

Ja	(n=131)	89%	11%
Nej	(n=183)	91%	9%

**TAGER MEDICIN KORREKT**

Altid	(n=106)	87%	13%
Nej, ikke altid	(n=66)	91%	9%

**DIAGNOSE**

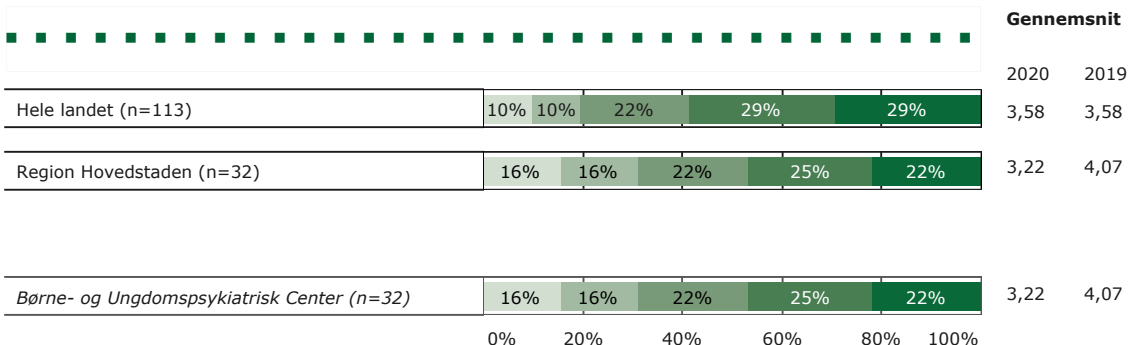
Andet	(n=34)	74%	26%
Adfærdsforstyrrelse	(n=78)	88%	12%
Affektiv lidelse	(n=19)	89%	11%
Angst og/eller OCD	(n=35)	91%	9%
Spiseforstyrrelse	(n=102)	93%	7%

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

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

**Svar på spørgsmål:** 34 (10% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



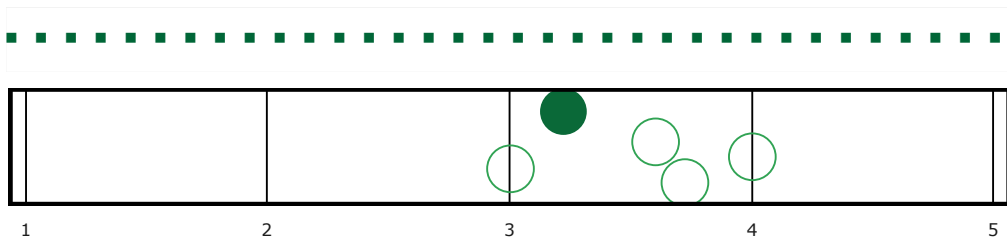
**Gennemsnit**

2020 2019

3,58 3,58

3,22 4,07

3,22 4,07



1 2 3 4 5

### Region Hovedstaden

**KØN**

Dreng	(n=9)	22%	22%	22%	33%
Pige	(n=23)	13%	13%	22%	30%

**ALDERSGRUPPE**

0 til 6 år	(n=1)				
7 til 14 år	(n=10)	20%	20%	20%	20%
15 år og ældre	(n=20)	10%	15%	25%	20%

**ANTAL KONTAKTER**

1 til 4	(n=3)				
5 til 9	(n=9)	11%	22%	11%	33%
10 eller flere	(n=15)	20%	20%	20%	13%

**FÅR MEDICIN**

Ja	(n=14)	21%	14%	21%	21%
Nej	(n=15)	20%	20%	33%	27%

**TAGER MEDICIN KORREKT**

Altid	(n=13)	23%	15%	15%	31%
Nej, ikke altid	(n=6)	17%	17%	33%	17%

**DIAGNOSE**

Andet	(n=7)	14%	29%	43%	14%
Adfærdsforstyrrelse	(n=9)	33%	22%	11%	22%
Affektiv lidelse	(n=2)				
Angst og/eller OCD	(n=3)				
Spiseforstyrrelse	(n=7)	14%	14%	29%	29%

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

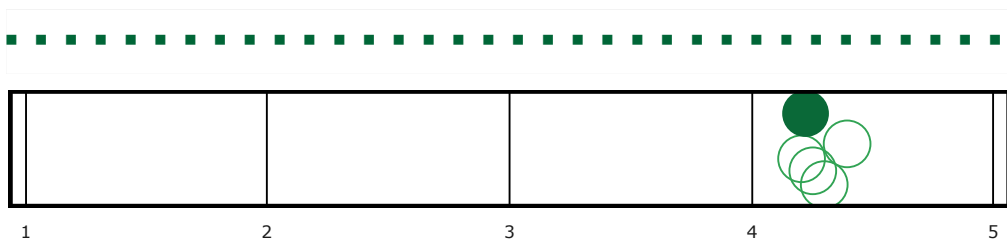
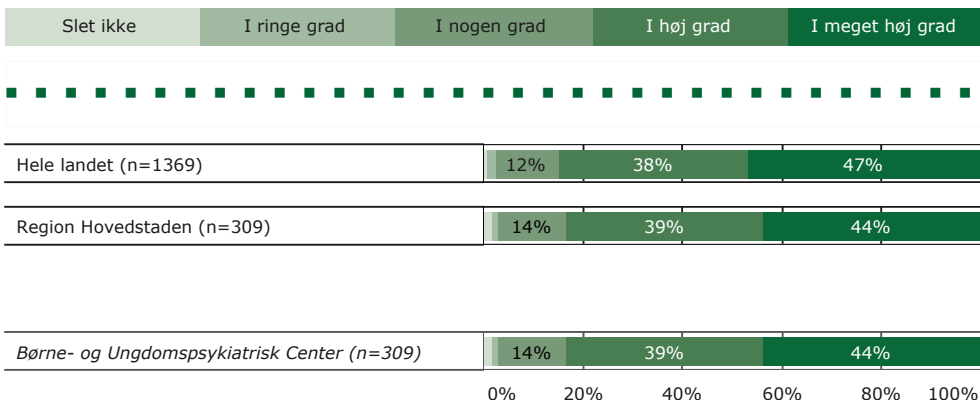
**Øvrige svar:** Personalet kendte ikke fejlen = 1 svar, Ved ikke = 1 svar.

## 11. Spørger personalet ind til din beskrivelse af din sygdom/tilstand?

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

**Svar på spørgsmål:** 338 (95% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



### Region Hovedstaden

#### KØN

Dreng	(n=98)	13%	39%	48%
Pige	(n=199)	14%	40%	42%

#### ALDERSGRUPPE

0 til 6 år	(n=18)	28%	72%	
7 til 14 år	(n=116)	18%	39%	41%
15 år og ældre	(n=169)	13%	41%	42%

#### ANTAL KONTAKTER

1 til 4	(n=48)	13%	31%	50%
5 til 9	(n=67)	10%	51%	37%
10 eller flere	(n=158)	16%	39%	44%

#### FÅR MEDICIN

Ja	(n=123)	17%	42%	38%
Nej	(n=170)	11%	38%	47%

#### TAGER MEDICIN KORREKT

Altid	(n=100)	18%	36%	43%
Nej, ikke altid	(n=63)	17%	38%	43%

#### DIAGNOSE

Andet	(n=28)	11%	43%	43%
Adfærdsforstyrrelse	(n=73)	14%	36%	48%
Affektiv lidelse	(n=18)	17%	28%	56%
Angst og/eller OCD	(n=33)	6%	45%	42%
Spiseforstyrrelse	(n=100)	15%	41%	41%

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

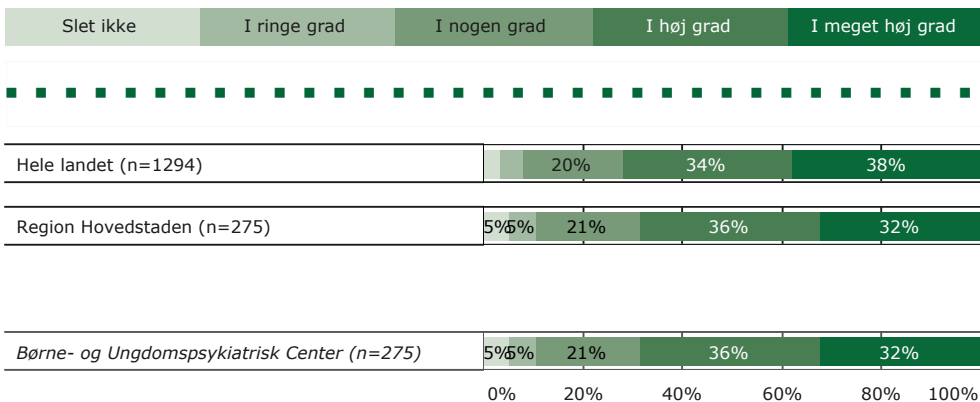
**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 11 svar, Ved ikke = 18 svar.

## 12. 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

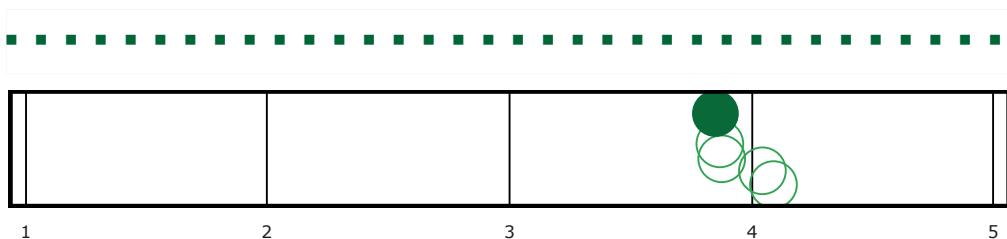
**Svar på spørgsmål:** 337 (95% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Gennemsnit**

År	2020	2019
Hele landet (n=1294)	3,99	3,88
Region Hovedstaden (n=275)	3,85	3,95
Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center (n=275)	3,85	3,95



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=77)	5%	5%	19%	36%	34%
Pige	(n=187)	5%	5%	22%	35%	32%

**ALDERSGRUPPE**

Aldersgruppe	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
0 til 6 år	(n=10)	10%		40%		50%
7 til 14 år	(n=98)	7%	5%	21%	38%	29%
15 år og ældre	(n=162)			23%	35%	33%

**ANTAL KONTAKTER**

Antal kontakter	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
1 til 4	(n=33)		21%		27%	24%
5 til 9	(n=63)	6%	8%	21%	38%	27%
10 eller flere	(n=149)	5%	19%		39%	36%

**FÅR MEDICIN**

Medicin	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Ja	(n=112)		26%		40%	27%
Nej	(n=149)	7%	5%	17%	32%	38%

**TAGER MEDICIN KORREKT**

Tager medicin korrekt	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Altid	(n=87)		24%		40%	28%
Nej, ikke altid	(n=56)	5%	21%		45%	27%

**DIAGNOSE**

Diagnose	n	Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
Andet	(n=20)	10%	5%	5%	25%	55%
Adfærdsforstyrrelse	(n=57)	9%		21%	40%	26%
Affektiv lidelse	(n=16)	6%		44%	38%	13%
Angst og/eller OCD	(n=29)		21%		48%	28%
Spiseforstyrrelse	(n=99)	6%	24%		33%	33%

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 46 svar, Ved ikke = 16 svar.

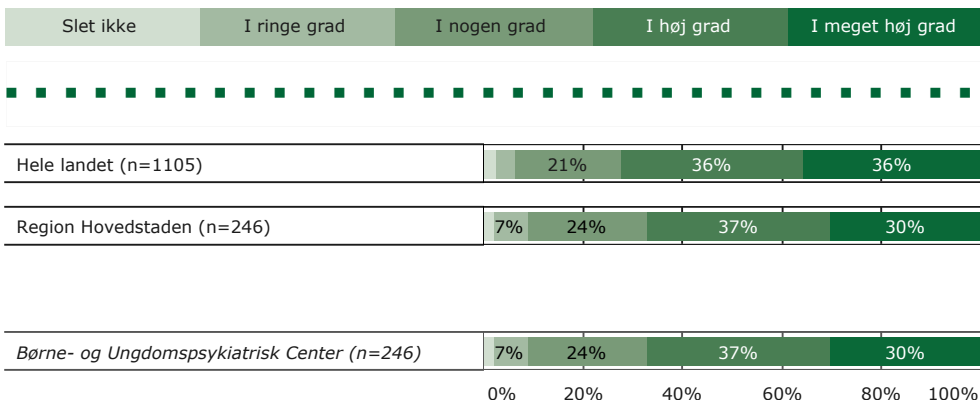


### 13. Er du med til at træffe beslutninger om din udredning/behandling i det omfang, du har behov for?

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

**Svar på spørgsmål:** 332 (94% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



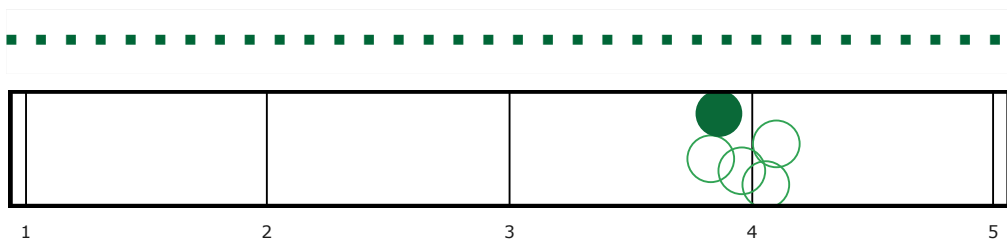
**Gennemsnit**

2020

3,99

3,86

3,86



1

2

3

4

5

#### Region Hovedstaden

**KØN**

Dreng	(n=77)	22%	39%	34%
Pige	(n=159)	8%	24%	36%

**ALDERSGRUPPE**

0 til 6 år	(n=10)	50%	50%		
7 til 14 år	(n=85)	9%	32%	28%	27%
15 år og ældre	(n=145)	6%	21%	39%	32%

**ANTAL KONTAKTER**

1 til 4	(n=32)	25%	41%	28%	
5 til 9	(n=54)	7%	26%	31%	33%
10 eller flere	(n=133)	8%	23%	35%	32%

**FÅR MEDICIN**

Ja	(n=102)	6%	29%	40%	24%
Nej	(n=132)	8%	20%	33%	37%

**TAGER MEDICIN KORREKT**

Altid	(n=80)	6%	28%	40%	25%
Nej, ikke altid	(n=51)	20%	45%	29%	

**DIAGNOSE**

Andet	(n=21)	19%	33%	48%		
Adfærdsforstyrrelse	(n=57)	5%	11%	25%	35%	25%
Affektiv lidelse	(n=16)	38%	38%	25%		
Angst og/eller OCD	(n=23)	39%	52%			
Spiseforstyrrelse	(n=83)	11%	35%	28%	25%	

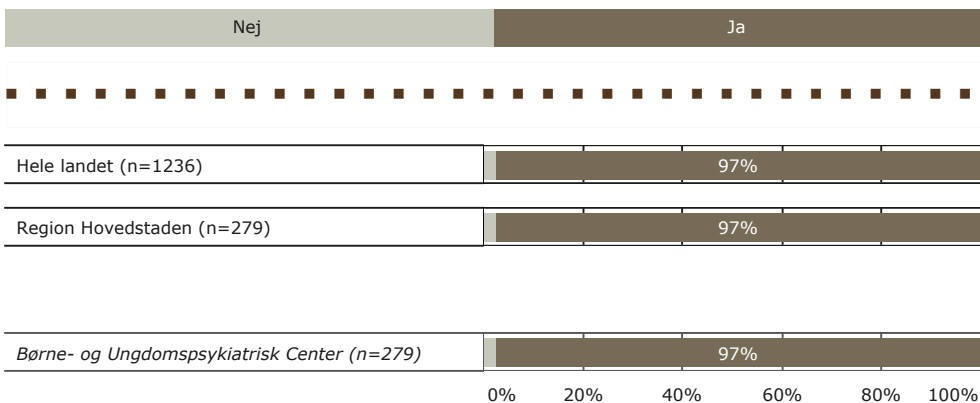
**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 59 svar, Ved ikke = 27 svar.

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

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

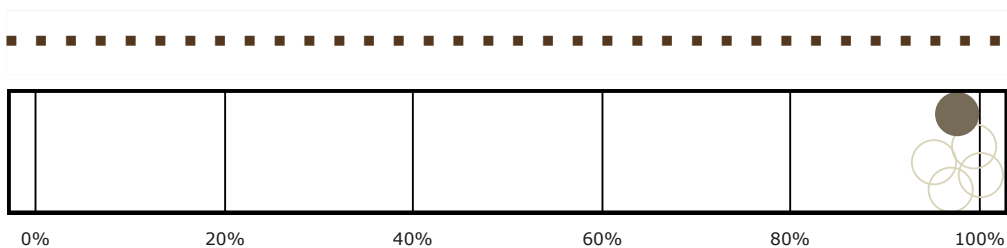
**Svar på spørgsmål:** 330 (93% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Andel positive**

År	2020 (%)	2019 (%)
Hele landet (n=1236)	97%	96%
Region Hovedstaden (n=279)	97%	98%
Børne- og Ungdomspsykiatrisk Center (n=279)	97%	98%



### Region Hovedstaden

**KØN**

Dreng (n=94)	99%
Pige (n=171)	96%

**ALDERSGRUPPE**

0 til 6 år (n=19)	100%
7 til 14 år (n=99)	98%
15 år og ældre (n=156)	97%

**ANTAL KONTAKTER**

1 til 4 (n=42)	95%
5 til 9 (n=67)	94%
10 eller flere (n=139)	100%

**FÅR MEDICIN**

Ja (n=115)	98%
Nej (n=152)	97%

**TAGER MEDICIN KORREKT**

Altid (n=96)	98%
Nej, ikke altid (n=47)	98%

**DIAGNOSE**

Andet (n=32)	97%
Adfærdsforstyrrelse (n=65)	100%
Affektiv lidelse (n=15)	20% / 80%
Angst og/eller OCD (n=27)	96%
Spiseforstyrrelse (n=85)	99%

**Øvrige svar:** Ikke relevant for mig = 19 svar, Ved ikke = 32 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.

\*Nationale nøglespørgsmål

### Gamma

