



## Validering af kunders udsagn om behandlingsdata

### KUNDE

Dansk Center for Neurocoaching  
Direktør, neurocoach Michael Kjærsgaard


### VALIDERINGSRAPPORT

#### udarbejdet af

Dorte Rasmussen  
Svend Alsted-Jensen  
Torben Abildgaard Pedersen

TAPFREELANCE ApS

Titel	Validering af kunders udsagn om behandlingsdata
Projektleder	Torben Abildgaard Pedersen
Forfattere	Dorte Rasmussen og Svend Alsted-Jensen
Kvalitetssikring	Dorte Rasmussen

Projektnummer	15-136-1
Godkendt (dato og navn)	2017-01-04 
Revision	2
Klassificering	Fortrolig

## 1. Indledning

Dansk Center for Neurocoaching har anmodet **TAPFREELANCE** ApS om at gennemføre en validering af kunders udsagn om behandlingsdata.

Formålet med denne validering har været at sikre, at originale og behandlede data, som vedrører undersøgelse af klienter, der er i gang med eller har gennemgået et neurocoaching behandlingsforløb, er kendetegnet ved validitet, autenticitet, integritet og repræsentativitet.

## 2. Metode

Den anvendte procedure, som er grundlaget for udarbejdelsen af denne valideringsrapport, er gengivet i bilag 1 til denne rapport.

**TAPFREELANCE** ApS har modtaget en overordnet resultatfil fra Dansk Center for Neurocoaching i form af et Excel-ark, hvor der findes oversigt over 1.575 resultatangivelser repræsenterende 315 cases. 19 af disse cases var ikke afsluttede og udgik derfor af valideringsundersøgelsen.

Behandlerens navn, klientens angivne problem og klientens mål med behandlingsforløbet er angivet i Excel-filen. Klientens målopfyldelse måles ved start og efter 1. session og ved afslutning af behandlingsforløbet. Endvidere måles den generelle trivsel både før og efter forløbet ved brug af WHO's barometer (WHO-5). Disse tal er også indføjjet i Excel-regnearket. Følgende tal er således valideret:

- Målopfyldelse ved start
- Målopfyldelse efter 1. session
- Målopfyldelse ved afslutning
- WHO-5 ved start
- WHO-5 ved afslutning

50 af disse 296 cases blev udvalgt til tjek af de indrapporterede data i Excel-arket (resultatfilen). Disse cases blev tilfældigt udvalgt, dog med den begrænsning, at problemområderne ulykkelig kærlighed, selvværd, jalousi, stress, temperament, depression og angst skulle være repræsenteret ved mindst én af disse cases, ligesom alle tre behandlere skulle indgå i datasættet omfattende de 50 cases. Ud over disse cases blev der udtrukket en reserveliste, som skulle tages i anvendelse, hvor der måtte være problemer med at finde data for en eller flere af de 50 udvalgte cases. Vedrørende disse 50 cases blev der fra de pågældende klienter indhentet accept til det videregående valideringsarbejde.

Som en ekstra kontrol blev 20 af de 50 personer efter forudgående indhentning af tilladelse telefonisk kontaktet og interviewet med det formål at validere klientens udsagn om behandlingsresultaterne. Klienterne blev bedt om at forholde sig til deres besvarelse af ovennævnte 5 måltal. Til denne aktivitet blev der udviklet et interviewskema – se bilag 2 til denne rapport – til fastholdelse af klienternes svar.

### 3. Resultater

#### 3.1. Validering af mails

TAPFREELANCE fik under fortrolighed og med klienternes accept adgang til mailkorrespondancerne med 48 ud af de første udvalgte 50 personer (2 kunder var ikke vendt tilbage). TAPFREELANCE tjekkede, at der var overensstemmelse med de tal, der var indrapporteret i regnearket og de tal, der var angivet i mailkorrespondancerne. Der manglede således data for 2 personer af de første 50 personer. Som kompensation for dette, blev data for de 3 næste personer på reservelisten fremsendt og brugt i valideringen. I undersøgelsen indgår der derfor data for i alt 51 klienter ud af de 296 cases (17-18 %).

Ud af de 51 klienter blev der fundet mindre overensstemmelser mellem data i resultatfilen, som TAPFREELANCE havde adgang til, og de data, som kunne findes i mailkorrespondancerne. Heraf var 2 uoverensstemmelser til fordel for Dansk Center for Neurocoaching, 2 var til ulempe for Dansk Center for Neurocoaching og i et tilfælde manglede udelukkende delelementer af data.

- Uoverensstemmelse mellem sluttallet efter 1. session rapporteret i resultatfilen (100 %) og rapporteret i mail korrespondancen (50 %)
- Uoverensstemmelse mellem starttallet ved 1. session rapporteret i resultatfilen (40 %) og rapporteret i mail korrespondancen (30 %). Her er uoverensstemmelsen altså til ulempe for Dansk Center for Neurocoaching.
- Opfyldelsen af slutmålet i resultatfilen (95 %) afviger fra det tal, der kan findes i mail korrespondancen (80 %)
- I et tilfælde blev der angivet en lavere grad af målopfyldelse i resultatfilen (80 %), end den grad, der kunne aflæses af mail korrespondancen (100 %). Her er uoverensstemmelsen altså til ulempe for Dansk Center for Neurocoaching.
- De enkelte delresultater for start WHO-5-måling kunne ikke verificeres via mail korrespondancen i et tilfælde. Det samlede WHO-tal kan dog verificeres.

*Tablet 1* sammenligner graden af målopfyldelse (i procent) før behandlingsforløbet, efter første session og efter sidste session. Desuden indgår forbedring (forskelle mellem sidste session og før første session). Tallene er anført som et gennemsnit  $\pm$  standardafvigelsen<sup>1</sup>.

Tabellen viser både de tal, som er oplyst i resultatfilen, og de tal, hvori de få rettelser er indført. Det fremgår med stor tydelighed, at de observerede forskelle er meget små (forskellene findes typisk på et niveau svarende til anden decimal efter komma).

---

<sup>1</sup> Standardafvigelse er et statistisk mål for spredningen af dataværdier.

*Tabel 1*      *Grad af målopfyldelse – 296 cases*

Problem	Grad af målopfyldelse (%)							
	Data fra resultatfilen				"Rettede" data fra resultatfilen			
	Før	Efter første session	Efter sidste session	Forbedring	Før	Efter første session	Efter sidste session	Forbedring
Alle	22,8 ± 18,4	67,1 ± 20,2	88,7 ± 10,3	65,7 ± 19,9	22,8 ± 18,4	67,1 ± 20,2	88,7 ± 10,3	65,7 ± 19,9
Selvværd	22,4 ± 17,7	65,5 ± 20,8	89,0 ± 9,5	66,2 ± 19,2	22,4 ± 17,7	65,5 ± 20,8	89,0 ± 9,5	66,2 ± 19,2
Ulykkelig kærlighed	18,9 ± 14,8	64,8 ± 19,2	91,4 ± 10,1	72,6 ± 16,1	18,9 ± 14,8	64,8 ± 19,2	91,4 ± 10,1	72,6 ± 16,1
Angst	24,5 ± 19,1	67,8 ± 21,0	88,5 ± 10,2	63,3 ± 21,5	24,5 ± 19,1	67,8 ± 21,0	88,5 ± 10,2	63,3 ± 21,5
Temperament	24,8 ± 17,9	68,1 ± 17,2	87,0 ± 9,8	62,2 ± 19,8	24,8 ± 17,9	68,1 ± 17,2	87,0 ± 9,8	62,2 ± 19,8
Jalوسي	22,9 ± 20,7	72,4 ± 18,6	88,5 ± 11,2	65,7 ± 20,5	22,9 ± 20,7	72,4 ± 18,6	88,5 ± 11,2	65,7 ± 20,5
Depression	21,3 ± 19,9	63,8 ± 21,6	89,0 ± 11,4	67,8 ± 20,3	21,3 ± 19,9	63,8 ± 21,6	89,0 ± 11,4	67,8 ± 20,3
Stress	20,5 ± 14,6	68,0 ± 21,0	87,7 ± 11,0	67,2 ± 17,9	20,5 ± 14,6	68,0 ± 21,0	87,7 ± 11,0	67,2 ± 17,9

*Tabel 2* sammenligner WHO-5-scoren før behandlingsforløbet og efter forløbet samt ændringen i WHO-5 scoren (forskell mellem slut-WHO-5-scoren og start-WHO-5-scoren). Tallene er igen anført som et gennemsnit ± standardafvigelsen.

Tabellen viser både de tal, som er oplyst i resultatfilen, og de tal, hvori de få rettelser er indført. Det fremgår med stor tydelighed, at de observerede forskelle i WHO-5 scoren er meget små (forskellen ligger på første eller anden decimal efter komma).

Tabel 2 WHO-5-score – 296 cases

Problem	WHO-5 score					
	Data fra resultatfilen			"Rettede" data fra resultatfilen		
	Før	Efter første session	Forbedring	Før	Efter første session	Forbedring
Alle	33,7 ± 17,8	74,4 ± 13,8	40,6 ± 19,7	33,9 ± 18,1	74,4 ± 13,8	40,5 ± 19,7
Selvværd	33,6 ± 17,5	74,7 ± 13,3	41,0 ± 18,8	34,0 ± 17,8	74,8 ± 13,2	40,9 ± 18,9
Ulykkelig kærlighed	25,5 ± 19,5	78,3 ± 13,8	51,7 ± 21,2	25,5 ± 19,5	78,3 ± 13,8	51,7 ± 21,2
Angst	38,6 ± 16,4	71,9 ± 14,0	33,3 ± 17,3	39,1 ± 16,8	71,9 ± 13,9	33,3 ± 17,3
Temperament	32,9 ± 19,4	74,8 ± 6,6	41,9 ± 19,4	32,9 ± 19,4	74,8 ± 6,6	41,9 ± 19,4
Jalousi	36,8 ± 19,4	78,5 ± 14,2	41,7 ± 21,4	36,8 ± 19,4	78,5 ± 14,2	41,7 ± 21,4
Depression	28,8 ± 15,8	71,2 ± 13,8	42,3 ± 19,3	29,3 ± 16,6	71,5 ± 13,7	41,7 ± 19,4
Stress	34,2 ± 17,7	74,4 ± 11,4	40,2 ± 16,2	34,2 ± 17,7	74,4 ± 11,4	40,2 ± 16,2

Tabel 3 sammenligner graden af målopfyldelse (i procent) før behandlingsforløbet, efter første session og efter sidste session. Desuden indgår forbedring (forskul mellem sidste session og før første session). Tallene er anført som et gennemsnit ± standardafvigelsen.

Tabellen viser både de tal, som er oplyst i resultatfilen, for samtlige klienter, for de 51 udvalgte klienter, samt de tal, hvori de få rettelser er indført for de 51 klienter.

Hvis man ikke skelner mellem de enkelte problemer (dvs. diagnoseområder), kan man se, at de udvalgte 51 klienter er repræsentative for samtlige klienter, da der kun observeres mindre forskelle mellem tallene for samtlige klienter og for de 51 udvalgte klienter. Ligeledes observeres der også kun meget små forskelle mellem data i resultatfilen for de 51 udvalgte klienter og de rettede data.

Det fremgår, at 51 klienter ikke er repræsentative for en vurdering på problemniveau. Her observeres derfor en forskel mellem samtlige klienter og de enkelte problemer.

Tabel 4 sammenligner WHO-5-scoren før behandlingsforløbet og efter forløbet, samt ændringen i WHO-5-scoren (forskul mellem slut-WHO-5-scoren og start-WHO-5-scoren). Tallene er igen anført som et gennemsnit ± standardafvigelsen. Tabellen viser både de tal, som er oplyst i resultatfilen, for samtlige klienter, for de 51 udvalgte klienter, samt de tal, hvori de få rettelser er indført for de 51 klienter. Som før, hvis man ikke skelner mellem de enkelte problemer, kan man se, at de udvalgte 51 klienter er repræsentative for samtlige klienter, da der kun observeres mindre forskelle mellem tallene for samtlige klienter og de 51 udvalgte klienter. Ligeledes observeres der også kun meget små forskelle mellem data i resultatfilen for de 51 udvalgte klienter og de rettede data.

Det fremgår endvidere, som før, at 51 klienter ikke er repræsentative for en vurdering på problemniveau. Her observeres derfor en forskel mellem samtlige klienter og de enkelte problemer.

Tabel 3 Grad af målopfyldelse

Problem	Grad af målopfyldelse (%)											
	Data fra resultatfilen. Alle klienter (296 cases)				Data fra resultatfilen for de udvalgte 51 cases				"Rettede" data fra resultatfilen for de udvalgte 51 cases			
	Før	Efter første session	Efter sidste session	Forbedring	Før	Efter første session	Efter sidste session	Forbedring	Før	Efter første session	Efter sidste session	Forbedring
Alle	22,8 ± 18,4	67,1 ± 20,2	88,7 ± 10,3	65,7 ± 19,9	22,5 ± 21,1	64,1 ± 21,2	87,5 ± 10,3	65,0 ± 23,0	22,2 ± 20,6	64,1 ± 21,4	87,8 ± 10,4	65,5 ± 22,5
Selvværd	22,4 ± 17,7	65,5 ± 20,8	89,0 ± 9,5	66,2 ± 19,2	25,5 ± 21,6	64,6 ± 22,1	86,5 ± 10,7	61,0 ± 22,6	25,3 ± 21,1	64,6 ± 22,4	86,7 ± 10,9	61,5 ± 22,0
Ulykkelig kærlighed	18,9 ± 14,8	64,8 ± 19,2	91,4 ± 10,1	72,6 ± 16,1								
Angst	24,5 ± 19,1	67,8 ± 21,0	88,5 ± 10,2	63,3 ± 21,5	18,4 ± 21,8	69,9 ± 21,9	90,8 ± 7,3	72,4 ± 23,2	18,4 ± 21,8	69,9 ± 21,9	90,8 ± 7,3	72,4 ± 23,2
Temperament	24,8 ± 17,9	68,1 ± 17,2	87,0 ± 9,8	62,2 ± 19,8	27,0 ± 22,2	65,0 ± 18,0	88,2 ± 4,8	61,2 ± 26,3	18,8 ± 14,4	61,3 ± 18,4	89,8 ± 3,8	71,0 ± 16,9
Jalousi	22,9 ± 20,7	72,4 ± 18,6	88,5 ± 11,2	65,7 ± 20,5	37,0 ± 23,3	78,0 ± 9,7	86,0 ± 5,5	49,0 ± 19,5	37,0 ± 23,3	78,0 ± 9,7	86,0 ± 5,5	49,0 ± 19,5
Depression	21,3 ± 19,9	63,8 ± 21,6	89,0 ± 11,4	67,8 ± 20,3	11,9 ± 16,5	51,3 ± 25,6	90,0 ± 14,2	78,1 ± 19,4	11,9 ± 16,5	51,3 ± 25,6	90,0 ± 14,2	78,1 ± 19,4
Stress	20,5 ± 14,6	68,0 ± 21,0	87,7 ± 11,0	67,2 ± 17,9	11,3 ± 13,1	62,5 ± 18,5	93,0 ± 4,2	81,8 ± 15,8	11,3 ± 13,1	62,5 ± 18,5	93,0 ± 4,2	81,8 ± 15,8

Tabel 4 WHO-5-score

Problem	WHO-5 score								
	Data fra resultatfilen. Alle klienter (296 cases)			Data fra resultatfilen for de udvalgte 51 cases			”Rettede” data fra resultatfilen for de udvalgte 51 cases		
	Før	Efter første session	Forbedring	Før	Efter første session	Forbedring	Før	Efter første session	Forbedring
Alle	33,7 ± 17,8	74,4 ± 13,8	40,6 ± 19,7	33,0 ± 15,1	72,1 ± 11,8	39,1 ± 19,7	34,3 ± 17,1	72,3 ± 11,8	38,3 ± 20,1
Selvværd	33,6 ± 17,5	74,7 ± 13,3	41,0 ± 18,8	34,5 ± 15,7	72,6 ± 10,7	38,1 ± 19,9	36,7 ± 17,6	72,8 ± 10,8	37,1 ± 20,4
Ulykkelig kærlighed	25,5 ± 19,5	78,3 ± 13,8	51,7 ± 21,2						
Angst	38,6 ± 16,4	71,9 ± 14,0	33,3 ± 17,3	36,0 ± 12,8	68,3 ± 13,2	32,3 ± 17,5	38,9 ± 16,3	68,3 ± 12,7	32,3 ± 17,5
Temperament	32,9 ± 19,4	74,8 ± 6,6	41,9 ± 19,4	40,0 ± 14,2	72,0 ± 5,7	32,0 ± 18,2	40,0 ± 14,2	72,0 ± 5,7	32,0 ± 18,2
Jalousi	36,8 ± 19,4	78,5 ± 14,2	41,7 ± 21,4	44,0 ± 18,3	68,0 ± 16,0	24,0 ± 20,0	44,0 ± 18,3	68,0 ± 16,0	24,0 ± 20,0
Depression	28,8 ± 15,8	71,2 ± 13,8	42,3 ± 19,3	22,0 ± 9,4	62,0 ± 16,7	40,0 ± 20,9	26,0 ± 17,6	65,1 ± 17,4	37,1 ± 20,5
Stress	34,2 ± 17,7	74,4 ± 11,4	40,2 ± 16,2	22,0 ± 6,9	73,0 ± 15,4	51,0 ± 19,7	22,0 ± 6,9	73,0 ± 15,4	51,0 ± 19,7



### 3.2. Telefoninterviews

20 ud af de første 21 udvalgte personer<sup>2</sup> blev interviewet via telefon, hvor det interviewskema, som er vist i bilag 2, blev anvendt. Klienternes blev således forelagt de tal, som fremgår i resultatfilen, og skulle bekræfte/afkræfte disse tal.

Interviews blev gennemført i oktober 2016. Behandlingsforløbet for de 20 klienter er foregået i perioden 2013-2016:

- 4 klienter i 2016
- 7 klienter i 2015
- 5 klienter i 2014
- 4 klienter i 2013

Samtlige adspurgte bekræftede tallene med: "Ja, det lyder meget rigtigt; ja, det står jeg ved; ja, det er korrekt." 2 af de adspurgte bekræftede dog nogle af spørgsmålene med: "I virkeligheden var det meget bedre end det, men jeg er altid forsigtig, når jeg skal vurdere den slags." Ingen af de adspurgte afviste således de tal, som fremgår af resultatfilen.

Videre fik de interviewede mulighed for at kommentere på forløbet, og følgende kommentar fremkom:

- Hjulpet rigtig meget
- Er blevet hjulpet mega meget af forløbet
- Meget tilfreds kunde (2 klienter fremkom med denne kommentar)
- Tilfreds kunde (4 klienter fremkom med denne kommentar)
- Kunden lagde vægt på at bekræfte de oplyste tal, skønt der måske godt kunne været svaret anderledes (positivt) i bagklogskabens lys
- Kunden er glad og tilfreds og håber, at den pågældendes deltagelse kan føre til, at andre kan blive hjulpet på samme måde som den pågældende selv
- En klient oplyste, at WHO-spørgsmålene ikke sagde ham noget. Han mener ikke at have udfyldt noget vedr. disse. *TAPFREELANCE-kommentar: Dansk Center for Neurocoaching har over for TAPFREELANCE ApS dokumenteret fremsendelse af WHO-skemaer, men også bekræftet, at skemaerne trods påmindelser ikke er blevet returneret af kunden.*
- Bekræfter oplysningerne. Understreger, at der har været udsving undervejs
- Vi må gerne ringe igen, hvis der er yderligere spørgsmål

## 4. Konklusioner og anbefalinger

Overordnet har valideringsundersøgelsen vist, at man kan have tillid til de data, som Dansk Center for Neurocoaching fremlægger. Der er fundet mindre afvigelser, men disse påvirker kun observationerne i meget lille grad. Samtlige adspurgte klienter har bekræftet tallene.

---

<sup>2</sup> Én af klienterne, som var listet på top-20 listen, blev ikke interviewet, da klienten ikke ønskede at medvirke. Mailkorrespondancen fra samme klient indgik heller ikke i valideringen af resultater angivet i mails.

Neurocoaching har gjort en del for at harmonisere klientdata og -informationer, men valideringsarbejdet har vist, at der er nogle variationer i tilgængeligheden af data for de enkelte klienter.