

BRUKARSTYRD BRUKARENKÄT



PRESENTATION

1. Om undersökningen
2. Enkätresultatet
3. Resultatöversikt
4. Diskussion: styrkor och utvecklingsmöjligheter

Vi presenterar delar av rapporten, hela rapporten finns att läsa på www.nsphvastmanland.se

ENKÄTINSAMLING

Antal: 102 st. brukare deltog

Insamlingsperiod: Februari- mars 2024

Svarssätt: Digitalt eller via papper.

FRÅGEOMRÅDEN

Brükarenkäten är en uppföljning på brukarrevisionen som verksamheten gjort, 10 frågor från olika frågeområden har valts ut tillsammans med den berörda verksamhetens ledning och personal. Enkätfrågorna valdes ut från följande frågeområdena:

- Lokaler och tillgänglighet
- Aktiviteter och information
- Vård och behandling
- Bemötande och kompetens

Syftet är att ge en inblick i hur brukarna upplever sitt stöd och utifrån dessa upplevelser ringa in möjliga förbättringsområden.

FÄRGKODNING

Grön fråga = enkätsvaren antyder ett tillfredställande förhållande

Gul fråga = enkätsvaren antyder ett *delvis* tillfredställande förhållande

Röd fråga = enkätsvaren antyder ett bristfälligt förhållande

Inte ett resultat eller betyg för verksamheten

Bedömningarna bygger på ett begränsat urval

En undersökning för att ge idéer till verksamhetsutveckling



Hur önskar du att väntrumsmiljön på beroendemottagningen ska se ut?

Den första frågan är en uppföljning på frågan ”Vad tycker du om miljön på Beroendemottagningen, ex lokalerna?”, vilken blev gulmarkerad då resultatet från intervjuerna visade på delvis tillfredställande förhållande.

1. Hur önskar du att väntrumsmiljön på beroendemottagningen ska se ut?

Mer öppet	11
Mer färg	24
Mer avskildhet	12
Jag är nöjd	69



Precis som i brukarrevisionen är de flesta nöjda med väntrumsmiljön. Både i revisionssvaren och i enkätsvaren finns det förslag på förbättringar så som mer färg, avskildhet, mer öppet och mer växter mm. Så här finns fortfarande önskemål om förändringar.

Vilken kommunikationsväg med beroendemottagningen föredrar du?

Den andra frågan är en uppföljning på frågan "Använder du dig av 1177?", vilken blev gulmarkerad då resultatet från intervjuerna visade på delvis tillfredställande förhållande.

2. Vilken kommunikationsväg med beroendemottagningen föredrar du?

● 1177	17
● Telefon	79
● Brev	6



När vi följer upp frågan om brukarna använder sig av 1177, väljer vi att fråga vilken kommunikationsväg de föredrar. Här framkommer det att en klar majoritet föredrar att bli kontaktade via telefon och ca en femtedel svarar 1177.

Hur har du blivit informerad om din vård/behandling på beroendemottagningen?

Den tredje frågan är en uppföljning på frågan ”Tycker du att du har fått bra information om den vård och behandling som riktas till dig?”, vilken blev gulmarkerad då resultatet från intervjuerna visade på delvis tillfredställande förhållande.

3. Hur har du blivit informerad om din vård/behandling på beroendemottagningen?

● Skriftligt	3
● Muntligt	42
● Skriftligt och muntligt	56
● Inte alls	1



Vi valde att följa upp frågan från brukarrevisionen med frågan hur de har fått sin information kring sin vård och behandling. Mer än hälften har fått både skriftlig och muntlig information om sin vård och behandling. Endast en säger att den inte har fått någon information alls.

Har dina anhöriga/närstående fått stöd och hjälp från beroendemottagningen?

Den fjärde frågan är en uppföljning på frågan ”Har dina anhöriga/närstående blivit erbjudna information eller stöd från mottagningen?”, vilken blev gulmarkerad då resultatet från intervjuerna visade på delvis tillfredställande förhållande.

4. Har dina anhöriga/närstående fått stöd och hjälp från beroendemottagningen?

● Ja	21
● Till viss del	31
● Nej	41
● Vet inte	9







När vi följer upp frågan om ”Har dina anhöriga/närstående blivit erbjudna information eller stöd från mottagningen?”, med om de fått hjälp och stöd från mottagningen. Resultatet från enkäten visar att ca hälften har fått stöd och hjälp, medan lite mer än en tredjedel inte har fått stöd eller hjälp och några vet inte hur det ligger till.

Hur upplever du din behandling som du får på beroendemottagningen?

Den femte frågan är en uppföljning på frågan ”Hur upplever du din behandling?”, vilken blev rödmarkerad då resultatet från intervjuerna antydde på bristfälliga förhållande.

5. Hur upplever du din behandling som du får på beroendemottagningen?

 Bra	64
 Ganska bra	25
 Mindre bra	10
 Dålig	3



I fråga fem har vi valt att följa upp frågan hur respondenterna upplever sin behandling, vilket i revisionen visade på bristande förhållanden. En klar majoritet av respondenterna som svarar på frågan i enkäten upplever sin behandling som bra eller ganska bra. Endast 13 personer tycker att behandlingen de får är mindre bra eller dålig.

Hur tycker du att du blir bemött av personal på beroendemottagningen?

Den sjätte frågan är en uppföljning på frågan ”Hur upplever du personalens bemötande?”, vilken blev rödmarkerad då resultatet från intervjuerna visade på bristfälliga förhållande.

6. Hur tycker du att du blir bemött av personal på beroendemottagningen?

● Mycket bra	69
● Bra	21
● Ganska bra	11
● Mindre bra	1



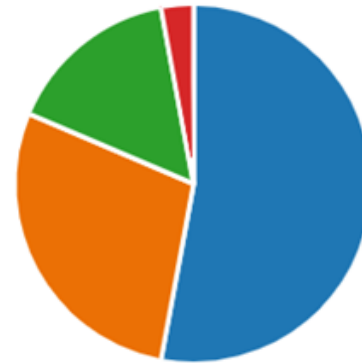
Vi ville följa upp hur brukarna på beroendemottagningen tycker att de blir bemötta av personalen. I revisionen uttryckte fler än hälften både ris och ros om personalens bemötande. I enkätundersökningen svarar en klar majoritet ca 90 % att de blir mycket bra eller bra bemötta av personalen på beroendemottagningen.

Upplever du dig delaktig i den behandling som du får på beroendemottagningen?

Den sjunde frågan är en uppföljning på frågan "Kan du vara med och påverka din behandling/stöd?", vilken blev gulmarkerad då resultatet från intervjuerna visade på delvis tillfredställande förhållande.

7. Upplever du dig delaktig i den behandling som du får på beroendemottagningen?

● Mycket delaktig	54
● Ganska delaktig	29
● Lite delaktig	16
● Inte alls delaktig	3



Drygt 80 % känner sig mycket delaktiga eller ganska delaktiga i den behandling som de får på beroendemottagningen.

Upplever du att du har fått tillräckligt med samtalsstöd på beroendemottagningen?

Den åttonde frågan är en uppföljning på frågan "Är det något du saknar i din behandling/stöd?", vilken blev gulmarkerad då resultatet från intervjuerna visade på delvis tillfredställande förhållande.

8. Upplever du att du har fått tillräckligt med samtalsstöd på beroendemottagningen?

Ja	61
Till viss del	29
Nej	9
Inte aktuellt	3



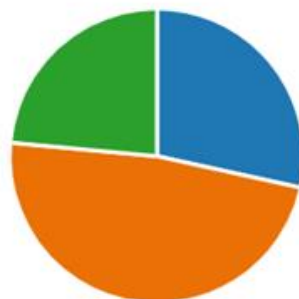
I den brukarstyrda brukarrevisionen framkom det att en fjärde del av respondenterna saknade någon form av samtalskontakt/samtalsstöd. Vi valde att följa upp det i enkäten genom att fråga om respondenterna känner att de får tillräckligt med samtalsstöd. Majoriteten av de som svarar på enkäten upplever att de får tillräckligt med samtalsstöd, vilket är en förbättring sedan revisionen gjordes.

Skulle du vara intresserad av att ingå i en samtalsgrupp om temat känns viktigt för dig?

Den nionde frågan är en uppföljning på frågan "Är det något du saknar i din behandling/stöd?", vilken blev gulmarkerad då resultatet från intervjuerna visade på delvis tillfredställande förhållande.

9. Skulle du vara intresserad av att ingå i en samtalsgrupp, på beroendemottagningen, om temat känns viktigt för dig? (ex. på teman: beroende, sjukdomslära, social färdighetsträning)

● Ja	29
● Nej	49
● Kanske	24



Då det i brukarrevisionen framkom att respondenterna saknar samtalskontakt, ville vi följa upp med frågan om samtalsstöd i grupp skulle kunna vara en lösning. Ungefär hälften av respondenterna svarar ja eller att de kanske vill ingå i en samtalsgrupp, den andra halvan är inte intresserad.

Upplever du att personalen på beroendemottagningen har tillräckliga kunskaper om din samsjuklighet?

Den tionde frågan är en uppföljning på frågan ”Upplever du att personalen har tillräcklig kunskap för att kunna hjälpa dig?”, vilken blev gulmarkerad då resultatet från intervjuerna visade på delvis tillfredställande förhållande.

10. Upplever du att personalen på beroendemottagningen har tillräckliga kunskaper om din samsjuklighet, dvs både ditt beroende och din psykiska ohälsa?

● Ja	66
● Till viss del	25
● Nej	11



I brukarrevisionen svarade ca 20 % att de inte tycker att personalen har tillräckligt med kunskaper för att kunna hjälpa dem. När vi följer upp denna fråga i enkäten svarar en klar majoritet att personalen har kunskap eller till viss del har kunskap om deras samsjuklighet. Endast 10 % upplever att personalen saknar kunskaper.

SAMMANFATTNINGSVIS, VAD TYCKER BRUKARNA OM MOTTAGNINGEN?



SAMMANFATTNINGSVIS

Utifrån respondenternas enkätsvar har styrkor och utvecklingsmöjligheter identifierats. Dessa svar innebär ett förtroende och en rik kunskapskälla för att utveckla verksamheten.

Sex av frågorna (ca 67 %) har markerats gröna, vilket antyder ett tillfredställande förhållande. Detta är något att ta till sig och glädjas över. Resterande frågor (ca 33 %) har markerats gula, vilket antyder ett delvis tillfredställande förhållande. Här finns många som är nöjda, men också utrymme för utveckling.

DISKUSSION

Styrkor

Beroendemottagningen i Västerås är duktiga på att informera sina patienter, både muntligt och skriftligt, om den vård och behandling som de får. Förutom att de är duktiga med informationen om vården och stödet som ges, är de även bra på utförande av behandlingen. En klar majoritet svarar nämligen att de upplever sin behandling som bra eller ganska bra.

En klar majoritet av respondenterna, ca 90 %, svarar att de blir mycket bra eller bra bemötta av personalen på beroendemottagningen och drygt 80 % känner sig mycket delaktiga eller ganska delaktiga i den behandling som de får på mottagningen.

En styrka är också att brukarna upplever att de får tillräckligt med samtalsstöd, vilket är en förbättring sedan den brukarstyrd brukarrevisionen gjordes. Respondenterna uttrycker även att de tycker att personalen har kunskap eller till viss del har kunskap om deras samsjuklighet vilket är en förbättring sedan brukarrevisionen.

Verksamhetsområde	Beskrivning och förbättringsförslag
Väntrumsmiljön	<p>Precis som i brukarrevisionen fram kommer det i enkätundersökningen att det finns en önskan om förändringar i väntrumsmiljön.</p> <p>I revisionen uttryckte respondenterna att lokalerna var tråkiga "sjukhusmiljö" och de önskade mer skulle bli mer ombonat, välkomnande, mer "piff" och möjlighet till avskärmning.</p> <p>I enkätundersökningen säger respondenterna framför allt att de önskar mer färg i väntrummet, några vill ha mer avskilt och lika många säger mer öppet.</p>
Kontaktväg	<p>En klar majoritet önskar ha kontakt via telefon.</p>
Stöd och hjälp till anhöriga	<p>Fortfarande svarar många att deras anhöriga/närstående inte har fått något erbjudande om stöd och hjälp.</p> <p>Från brukarrevisionen fram kom följande exempel på vad de anhöriga hade kunnat behöva; få information om beroende, få ställa frågor, samtalsstöd och anhörigmöten.</p>

Samtalsstöd i form av samtalsgrupp

Ungefär hälften av respondenterna svarar ja eller att de kanske vill ingå i en samtalsgrupp, den andra halvan är inte intresserad.

I brukarrevisionen kom det upp att de önskade förstärkt samtalsstöd, vissa med psykolog och andra nämner samtalsstöd kopplat till sin diagnos.

Kanske kan det vara klokt att sats på mer individuella samtalsstöd, då hälften inte är intresserade av samtalsstöd i grupp och ca en fjärdedel svarar att de kanske är intresserade.



TACK FÖR ER UPPMÄRKSAMHET!

LOUISE NORDSTRÖM samordnare brukarrevisioner/NSPH-V
Louise.nordstrom@nsphvastmanland.se

076-004 69 79