



Nexus brukarundersökning 2017

Socialförvaltningen



Sammanfattning brukarundersökning Nexus

Inom Nexus finns ett självklart intresse för besökarens åsikter om verksamheten, främst för att kunna säkerställa en god kvalitet i de insatser som erbjuds. Detta har därför valts att undersökas genom enkäter som delats ut till de personer som går i behandling, samt till anhöriga som kommer för stödsamtal, på Nexus.

53 enkäter delades ut under november-december 2017. 44 enkäter besvarades anonymt under samma period.

Könsfördelning var relativt jämn. 24 (54,5%) män och 20 (45,5%) kvinnor. Över hälften (53,3%) var i åldersgruppen 25-44 år, medan 13 personer (28,9%) var i åldersgruppen 45-65 år. 15,6% var över 65 år samt en person (2,2%) i åldersgruppen 16-18 år. Ingen var i åldersgruppen 19-24 år. De flesta 69,4% uppger ett missbruk av alkohol. Övriga uppger missbruk av narkotika (19,4%), läkemedel (16,7%), blandmissbruk (22,2%) och spel (8,3%).

Nästan hälften har fått information om Nexus via socialsekreterare, medan 13,3% har fått information genom bekant samt 8,9% via hemsidan. Resterande 35,6% hade fått information på annat sätt och där uppgavs till exempel beroendeenheten, BUP, Diakon, läkare och psykolog. Anledningen till besöket var behandling av eget missbruk/beroende hos 35 personer (81,4%). Åtta personer (18,6%) var anhöriga.

De flesta (81,1%) sökte själva hjälp. 13,5% har haft påtryckning från annan, bland annat anhörig, arbetsgivare och BUP. Efter första kontakten med socialsekreteraren fick 15 personer (40,5%) påbörja behandling inom tre till fyra veckor. Sju personer (18,9%) fick vänta en till två månader medan sju (18,9%) personer hade en väntetid på mer än två månader. Så många som åtta personer (21,6%) fick påbörja behandling redan inom en till två veckor.

Alla upplevde att de blev mycket bra (93,3%) eller bra (6,7%) bemötta av sin behandlare och majoriteten ansåg att det var mycket lätt (57,8%) eller ganska lätt (40%) att förstå informationen de får av behandlaren. Att få kontakt med behandlaren tyckte 64,4% var mycket lätt, medan 31,1% tyckte att det var ganska lätt. De flesta (93,2%) tycker att de får tillräckligt med tid vid sina kontakter med behandlare, vilket är en ökning med nästan 10% från föregående års brukarundersökning.

Hälften av de som själva gick i behandling uppger att deras närstående har erbjudits stöd, medan det för 23,7% inte var aktuellt. 75,6% är mycket nöjda och 24,4% är nöjda med behandlingen/stödet på Nexus som helhet. Ingen är missnöjd med hur väl den behandling/ det stöd de fått uppfyllt deras förväntningar. 64,4% är mycket nöjda och 35,6% nöjda.

Den fysiska miljön (väntrum/samtalsrum) upplevs som trivsamt för 26,7% samt helt OK för 73,3%

Avslutningsvis är det glädjande att de områden som berörde bemötande och kompetens och tillgänglighet visade på goda resultat. De långa väntetiderna som några personer påvisat, kan förklaras med ett högt inflöde av ärenden samtidigt som det har funnits vakanta tjänster. Att så många olika instanser känner till och hänvisar till Nexus visar på ett gott samarbete och att Nexus blivit bättre på att synas utåt.

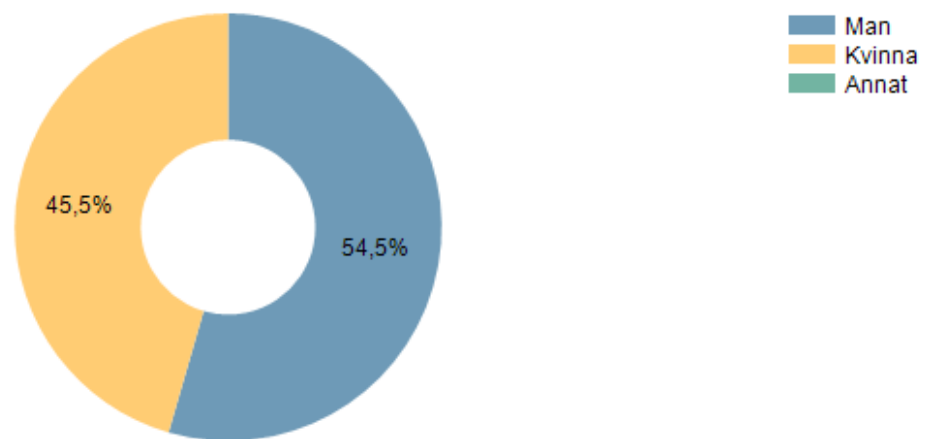
Förbättringsområden finns kring den fysiska miljön, dels i väntrum, som skulle kunna göras mer trivsamt, vilket det redan i dagsläget har påbörjats en förändring kring. Fortfarande, precis som vid förra årets undersökning, behövs ett fortsatt arbete utifrån våra rutiner vad gäller erbjudande av anhörigstöd. Även hemsidan och dess information om Nexus behöver ses över.

Tack till alla som deltog i undersökningen, era synpunkter är viktiga! Samtliga resultat finns att läsa i sin helhet nedan.

Nexus

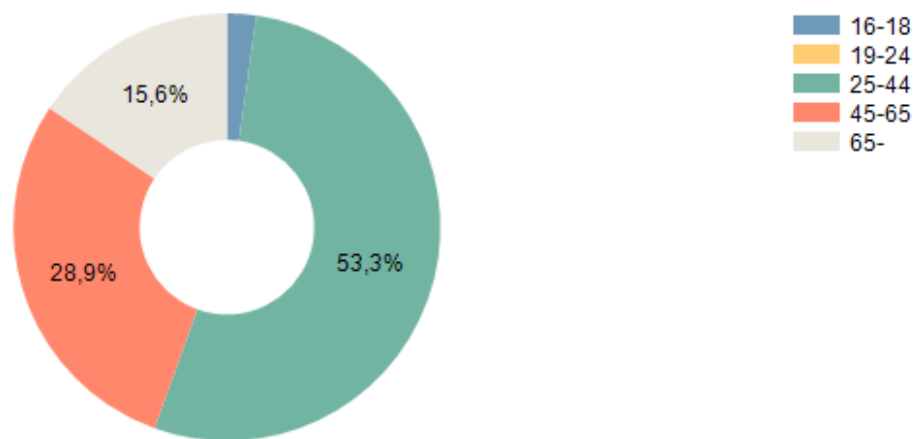
Standardrapport

1. Kön



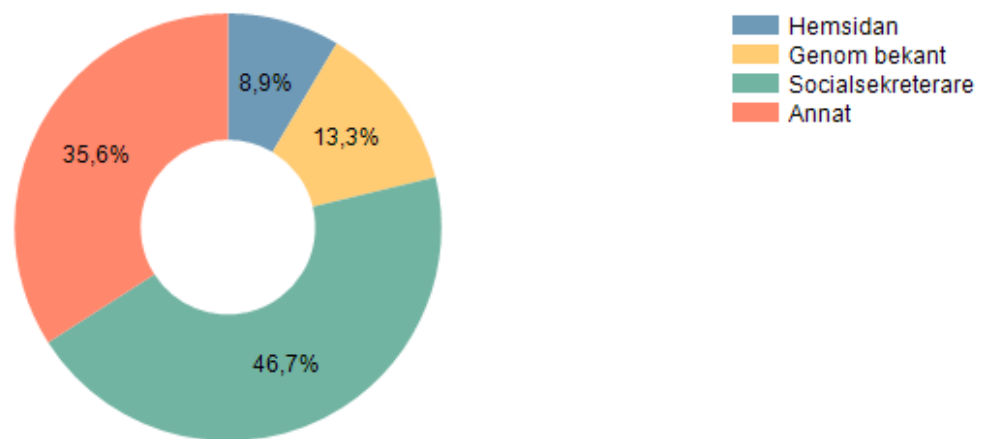
	Procent	Antal
Man	54,5%	24
Kvinna	45,5%	20
Annat	0%	0
Svarande		44

2. Ålder



	Procent	Antal
16-18	2,2%	1
19-24	0%	0
25-44	53,3%	24
45-65	28,9%	13
65-	15,6%	7
	Svarande	45

3. Hur fick du information om Nexus?



	Procent	Antal
Hemsidan	8,9%	4
Genom bekant	13,3%	6
Socialsekreterare	46,7%	21
Annat	35,6%	16
	Svarande	45

Annat

Beroendeenheten

BUP

Diakon

erfarenhet

jag själv

Läkare

läkare

Psykolog

psykosociala enheten

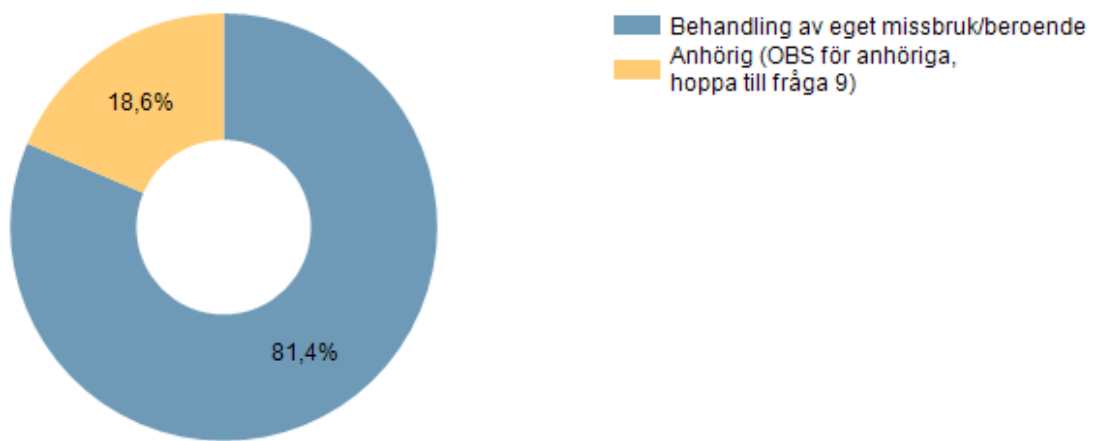
sjukhus

via 114 14

Visste om Nexus sedan tidigare

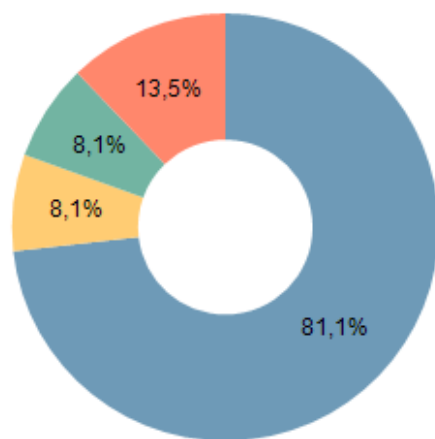
Vänn

4. Anledning till ditt besök?



	Procent	Antal
Behandling av eget missbruk/beroende	81,4%	35
Anhörig (OBS för anhöriga, hoppa till fråga 9)	18,6%	8
Svarande		43

5. Har du



- Sökt hjälp själv
- Någon annan gjort anmälan?
- Någon annan skickat remiss?
- Påtryckning från annan (ex. frivård, arbetsgivare, försörjningsstöd, anhörig) I så fall vilken

	Proc ent	Anta l
Sökt hjälp själv	81,1%	30
Någon annan gjort anmälan?	8,1%	3
Någon annan skickat remiss?	8,1%	3
Påtryckning från annan (ex. frivård, arbetsgivare, försörjningsstöd, anhörig) I så fall vilken	13,5%	5
Svarande		37

Påtryckning från annan (ex. frivård, arbetsgivare, försörjningsstöd, anhörig) I så fall vilken

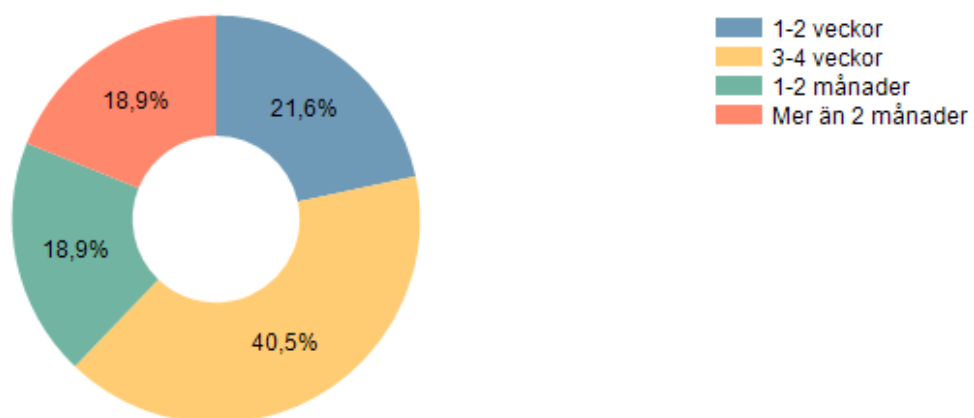
Anhörig

BUP – via dotterns psykolog

pojkvän

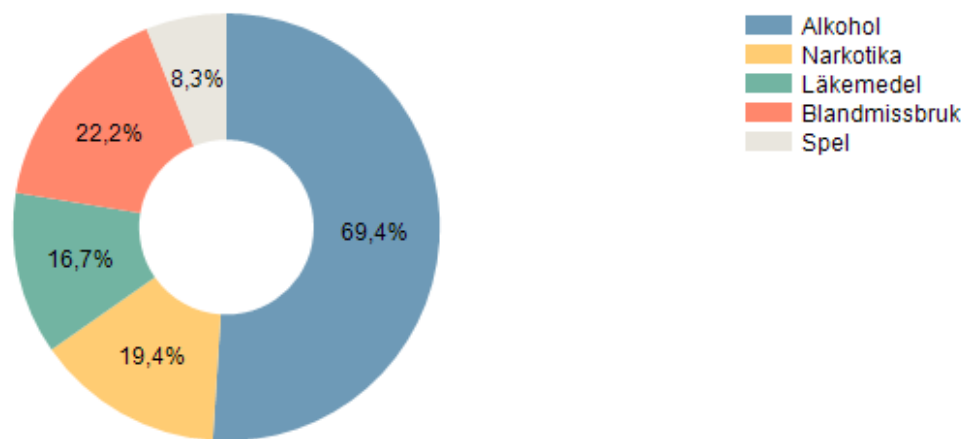
viss del arbetsgivare

6. Hur lång tid tog det från din första kontakt med socialsekreteraren tills du fick påbörja behandling på Nexus?



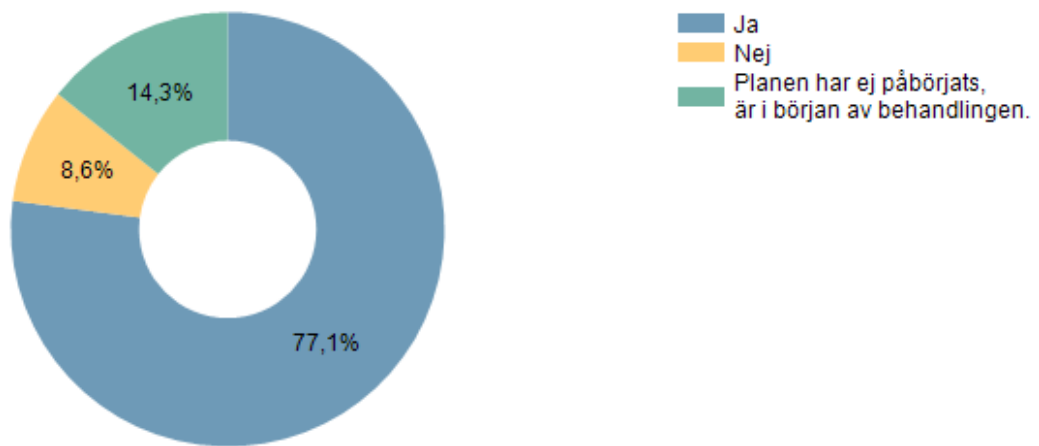
	Procent	Antal
1-2 veckor	21,6%	8
3-4 veckor	40,5%	15
1-2 månader	18,9%	7
Mer än 2 månader	18,9%	7
Svarande		37

7. När jag missbrukar använder jag:



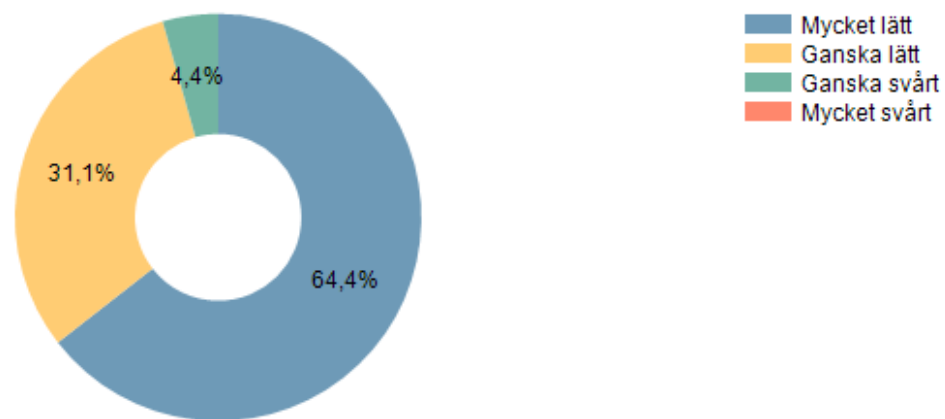
	Procent	Antal
Alkohol	69,4%	25
Narkotika	19,4%	7
Läkemedel	16,7%	6
Blandmissbruk	22,2%	8
Spel	8,3%	3
Svarande		36

8. Har du varit och är delaktig i din genomförandeplan?



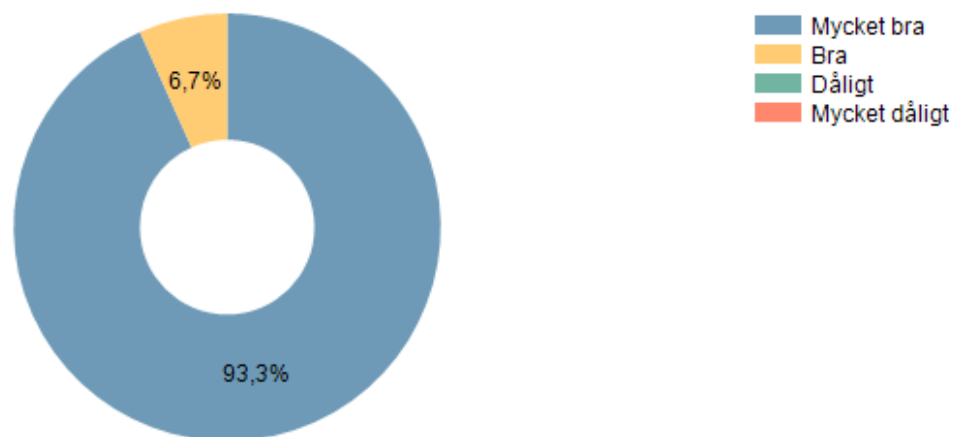
	Procent	Antal
Ja	77,1%	27
Nej	8,6%	3
Planen har ej påbörjats, är i början av behandlingen.	14,3%	5
Svarande		35

9. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med behandlaren till exempel via telefon, sms eller e-post?



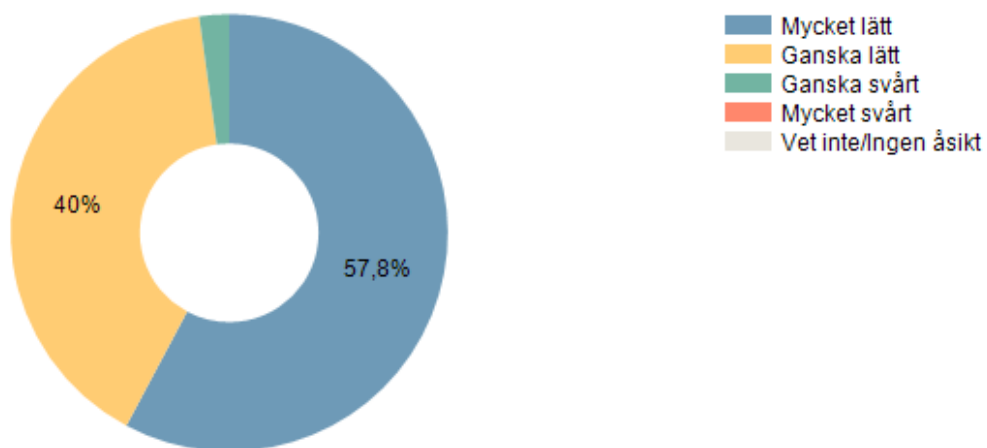
	Procent	Antal
Mycket lätt	64,4%	29
Ganska lätt	31,1%	14
Ganska svårt	4,4%	2
Mycket svårt	0%	0
Svarande		45

10. Hur blir du bemött av din behandlare?



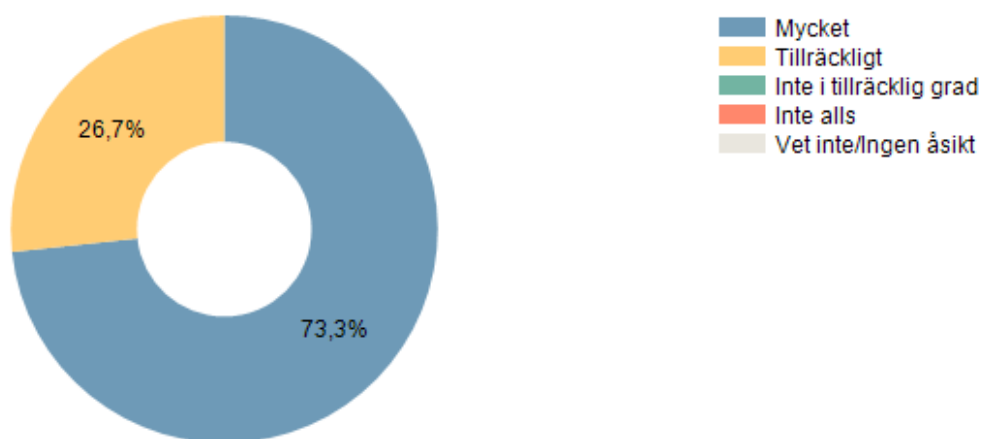
	Procent	Antal
Mycket bra	93,3%	42
Bra	6,7%	3
Dåligt	0%	0
Mycket dåligt	0%	0
Svarande		45

11. Hur lätt eller svårt är det att förstå informationen du får av din behandlare



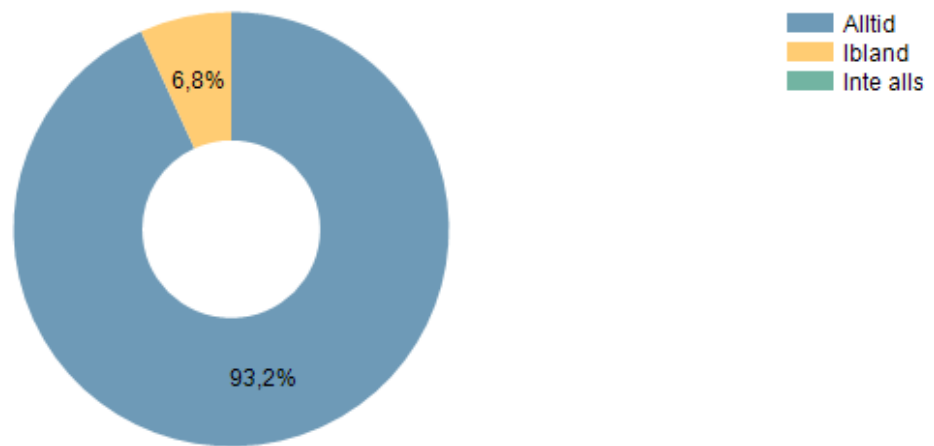
	Procent	Antal
Mycket lätt	57,8%	26
Ganska lätt	40%	18
Ganska svårt	2,2%	1
Mycket svårt	0%	0
Vet inte/Ingen åsikt	0%	0
Svarande		45

12. Tycker du att dina synpunkter tillvaratas?



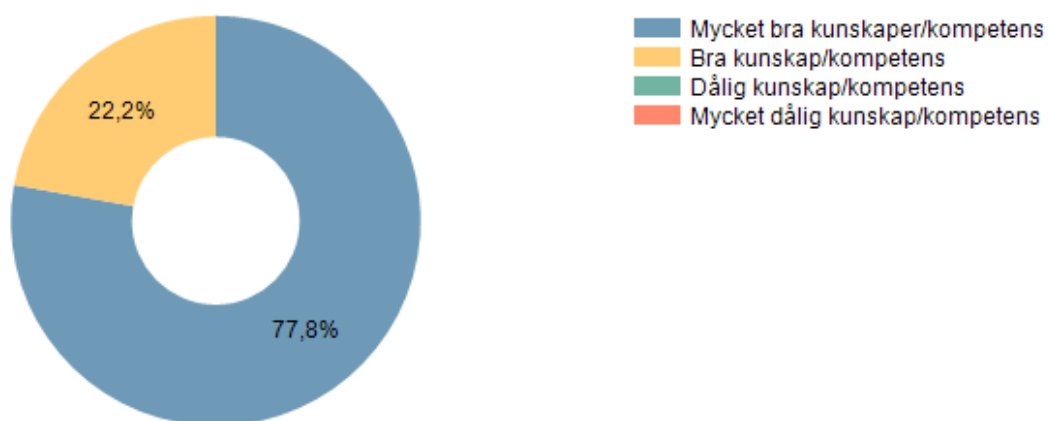
	Procent	Antal
Mycket	73,3%	33
Tillräckligt	26,7%	12
Inte i tillräcklig grad	0%	0
Inte alls	0%	0
Vet inte/Ingen åsikt	0%	0
	Svarande	45

13. Får du tillräckligt med tid vid dina kontakter med din behandlare?



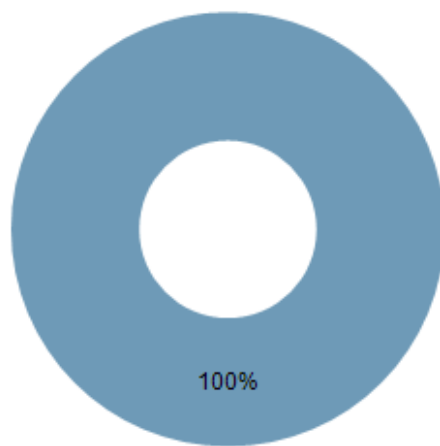
	Procent	Antal
Alltid	93,2%	41
Ibland	6,8%	3
Inte alls	0%	0
	Svarande	44

14. Hur upplever du behandlarens kunskap/kompetens om missbruk/beroende/anhörigproblematik (sistnämnda gäller endast anhöriga)



	Procent	Antal
Mycket bra kunskaper/kompetens	77,8%	35
Bra kunskap/kompetens	22,2%	10
Dålig kunskap/kompetens	0%	0
Mycket dålig kunskap/kompetens	0%	0
Svarande		45

15. Har Du fått den behandling / stöd som du efterfrågade?

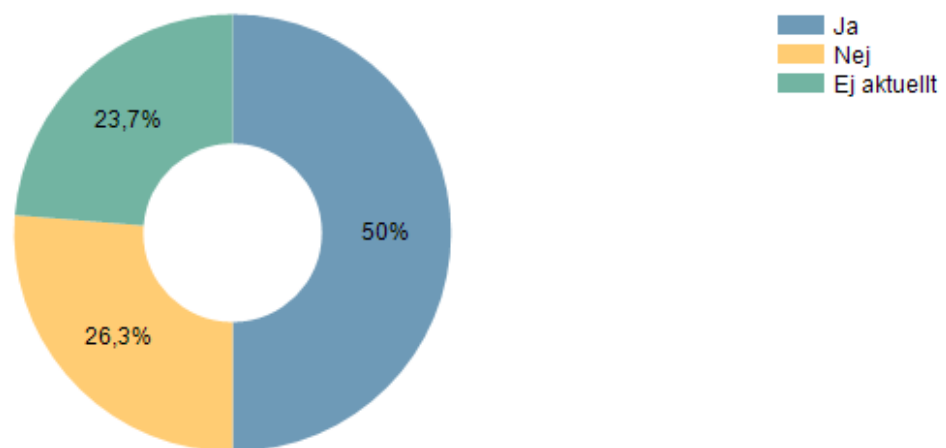


- Ja
- Nej. Om nej, vad efterfrågade du?

	Procent	Antal
Ja	100%	45
Nej. Om nej, vad efterfrågade du?	0%	0
	Svarande	45

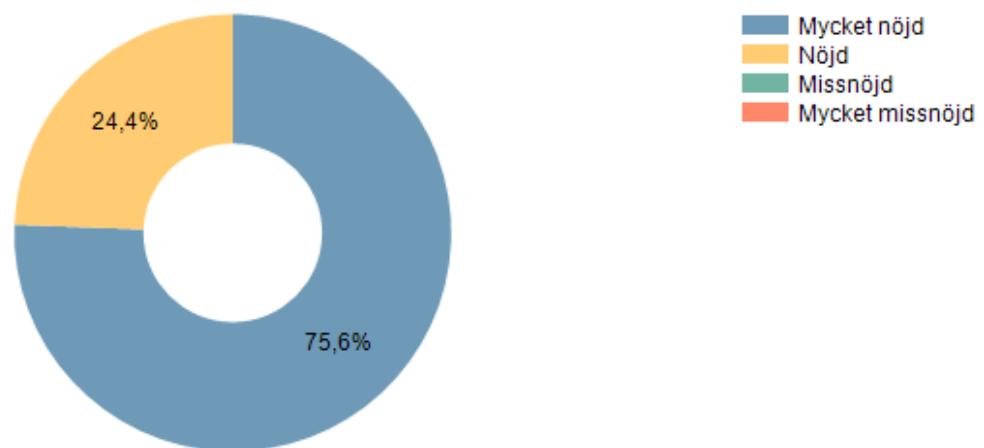
Nej. Om nej, vad efterfrågade du?

16. Har dina närstående erbjudits stöd? (frågan besvaras ej av anhöriga)



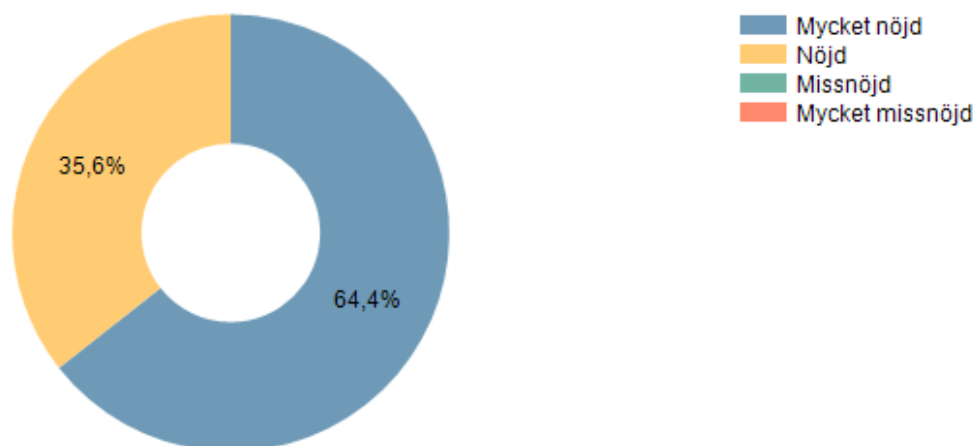
	Procent	Antal
Ja	50%	19
Nej	26,3%	10
Ej aktuellt	23,7%	9
	Svarande	38

17. Hur nöjd/missnöjd är du med behandlingen/stödet du har på Nexus som helhet?



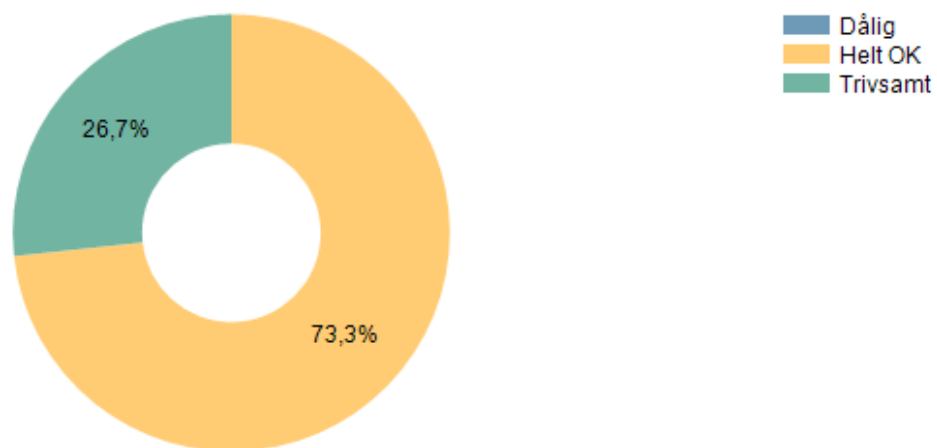
	Procent	Antal
Mycket nöjd	75,6%	34
Nöjd	24,4%	11
Missnöjd	0%	0
Mycket missnöjd	0%	0
Svarande		45

18. Huruäl har den behandling /stöd du fått uppfyllt dina förväntningar?



	Procent	Antal
Mycket nöjd	64,4%	29
Nöjd	35,6%	16
Missnöjd	0%	0
Mycket missnöjd	0%	0
Svarande		45

19. Hur upplever Du den fysiska miljön (väntrum, samtalsrum etc.) på Nexus?



	Procent	Antal
Dålig	0%	0
Helt OK	73,3%	33
Trivsamt	26,7%	12
Svarande		45

20. Har du något annat du vill delge oss som inte framkommit i frågorna så är vi tacksamma om du skriver det här

Svar

Bra att möjligheten finns! (för samtal)

Jag är väldigt TACKSAM att jag fått så bra kontakt av Peter Hjelm. En klippa helt klart <3

Kärleken är alltid ny.

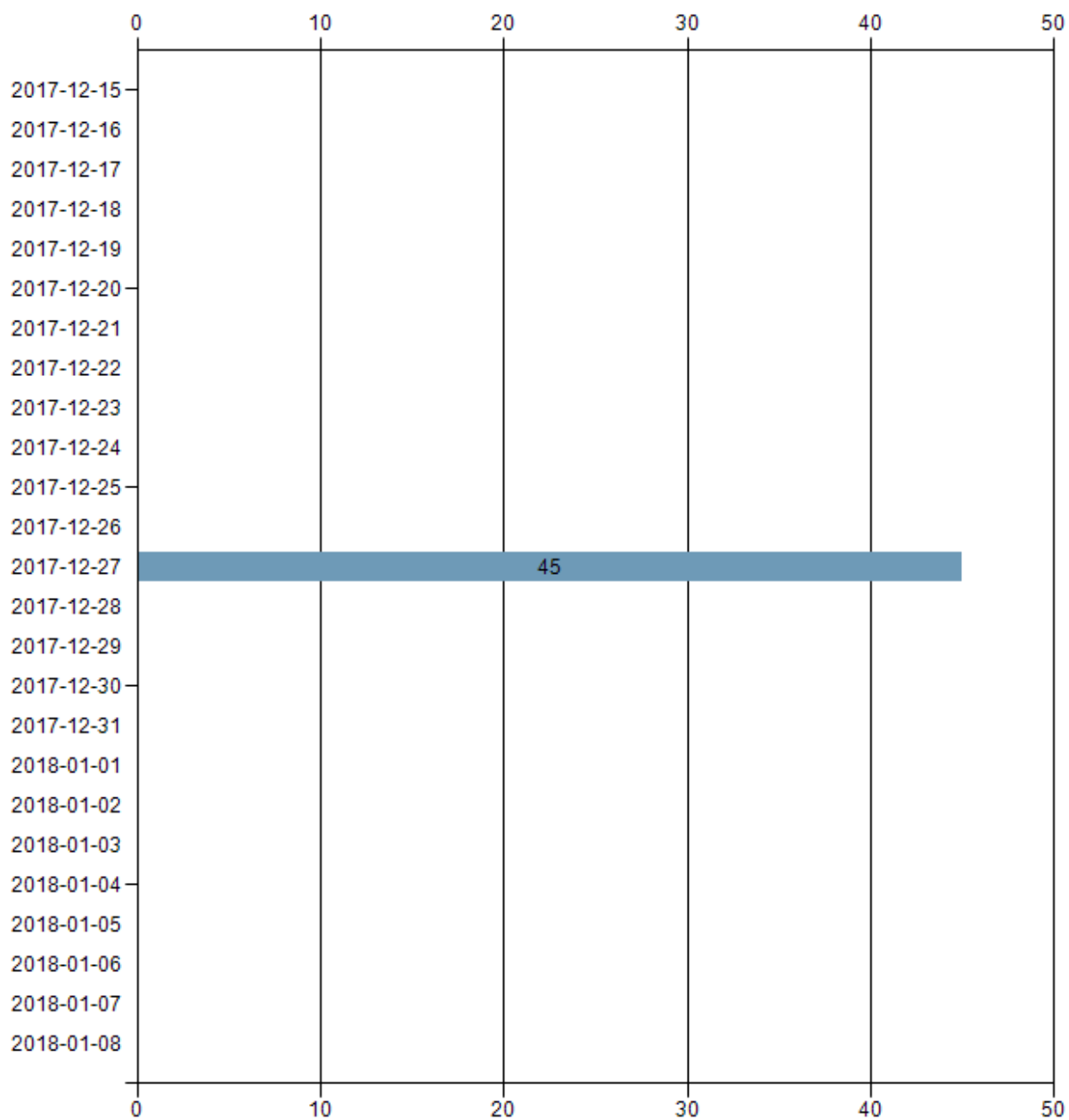
Per är bäst.

Som anhörig, efterlyser jag mycket bättre uppföljning/stöd/behandling till den person som är anledningen till att jag, som anhörig, fått stöd. Problempersonen i sig, han kopplades helt bort!
MÄRKLIGT!

Tacksam att få den hjälp jag fått.

Tacksam för att få genomgå sorgebearb. programmet. Mycket kraftfullt och till stor hjälp för mig!

Antal svarande under perioden



Mottagare	Ej kontaktbara	Svarande	Svarsfrekvens
54	0	45	83,3%