



Nexus brukarundersökning 2016

Socialförvaltningen



Sammanfattning brukarundersökning Nexus

Vi som arbetar på Nexus är självklart intresserade av att veta vad våra besökare tycker om vår verksamhet för att kunna säkerställa kvalitén i vårt arbete. Vi har valt att undersöka detta genom enkäter som delats ut till de personer som går i behandling hos oss, samt till anhöriga går på samtal. 73 enkäter delades ut under november-december 2016. Av dessa besvarades, anonymt, 72 enkäter under samma period.

Av de svarande var det en relativt jämn könsfördelning, 32 män (45,1%) och 38 kvinnor (53,5%). Hälften av de svarande var i åldersgruppen 25-44 år, medan 23 personer (31,9%) var i åldersgruppen 45-65 år. Åtta personer (11,1%) var 65 år eller äldre, samt fem personer (6,9%) i åldersgruppen 19-24 år. De flesta (73,6 %) uppger ett missbruk av alkohol. Övriga uppger missbruk av narkotika (32,1%), läkemedel (26,4%), blandmissbruk (28,3%) och spel (9,4%).

Drygt var tredje person (40%) fick information om Nexus via socialsekreterare. 19 personer (27,1%) fick information genom bekant. Samt nio personer (12,9%) genom hemsidan. Resterande 17 (24,3%) svarade annat och de uppgav då att de fått information genom beroendeenheten, TNE, jobbet, advokat/präst, diakon, anhöriga av olika slag, ÖSD kommunväxel, eget sökande, hälsocentral, psykiatri, psykolog samt P. Nääs. Anledningen till besöket var behandling av eget missbruk/beroende hos 53 personer (73,6%). 19 personer var anhöriga (23,4%).

De flesta (83,9%) sökte själva hjälp, medan resterande har haft påtryckning från annan (advokat/präst, anhöriga/vän, LVM-utredning, Socialförvaltningen/socialsekreterare, läkare) och någon annan skickat remiss/gjort anmälan. Efter första kontakten med socialsekreteraren fick fler än hälften påbörja behandling på Nexus inom 1-4 veckor. Elva personer fick vänta 1-2 månader medan nio personer hade en väntetid på över två månader. De allra flesta tyckte att det var mycket lätt (61,4%) eller ganska lätt (32,9%) att få kontakt med behandlaren t.ex via telefon, sms eller e-post.

Alla upplever att de blir mycket bra (91,7%) eller bra (8,3%) bemötta av sin behandlare och att det var mycket lätt (55,6%) eller ganska lätt (41,7%) att förstå informationen de får av behandlaren. Deras synpunkter tillvaratas mycket (61,1%) eller tillräckligt (33,3%). De flesta (83,3%) anser att de alltid får tillräckligt med tid vid sina kontakter med behandlaren.

Alla anser att behandlaren har mycket bra (90,3%) eller bra (9,7%) kunskap/kompetens om missbruk/beroende/anhörigproblematik. Alla utom en har fått den behandling/stöd som de efterfrågade. Denne har efterfrågat fortsättningsgrupp för anhöriga.

Över hälften uppger att deras närstående har erbjudits stöd, medan 11 personer (19,6%) uppger att deras närstående inte har erbjudits stöd. För 16 personer (28,6 %) har det inte varit aktuellt. Alla utom en är mycket nöjd (71,8%) eller nöjd (26,8%) med behandlingen/stödet de har på Nexus som helhet. Alla utom en är mycket nöjd (61,4%) eller nöjd (37,1%) med hur väl den behandling/det stöd de fått uppfyllt deras förväntningar.

Den fysiska miljön (väntrum/samtalsrum, etc) på Nexus upplevs av de allra flesta (59,75%) som helt OK eller trivsamt (37,5%).

På frågan: Har du något annat du vill delge oss som inte framkommit i frågorna svarade man:

Hur bra som helst!!

Förstår jag inte så får jag mer förklaring om jag ber om det.

Mysigt med tända ljus

Luften

Det borde serveras mat på eftervården

Jag tror att jag förutom att det tog lite tid i början, att komma in, så har jag träffat otroligt rätt på både Reidar och Eva-Liz. Tack. PS. Böckerna i hyllan samt dom små positiva lapparna, som jag upptäckte efter ett tag. Suveräna.

Man får lämna ett medd. så ringer hon upp. I början var det obekvämt.

Det beror på vad det gäller.

Jag skulle önska att gå en behandling. Fler borde erbjudas att få komma till ett behandlingshem!

Man får lämna ett medd. så ringer hon upp. I början var det obekvämt.

Det beror på vad det gäller.

Kunde vara längre än en timme, typ 2.

Jag tycker att man ser till hela individen, och personalen på Nexus har hjälpt mig till ett bättre liv. Vi vill ha mat på eftervård.

Mat på lunchen/soft

Tack själv :)

Avslutningsvis är det glädjande för oss att svarsfrekvensen blev så hög samt att de områden som berörde bemötande och kompetens visade på goda resultat. I det stora hela har vi en god tillgänglighet. En förbättringspunkt är att vi behöver bli bättre på att synas utåt, vi behöver visa att vi finns för att kunna nå ut till fler. Vi behöver även bättre inarbeta vår rutin att erbjuda stöd för anhöriga.

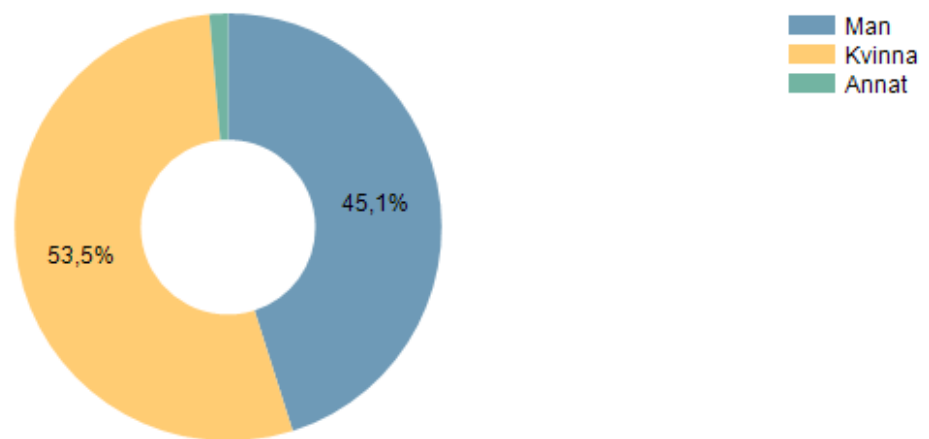
Vi vill tacka alla som deltagit i undersökningen. Det är värdefullt för oss!

Samtliga resultat finns att läsa nedan.

Nexus

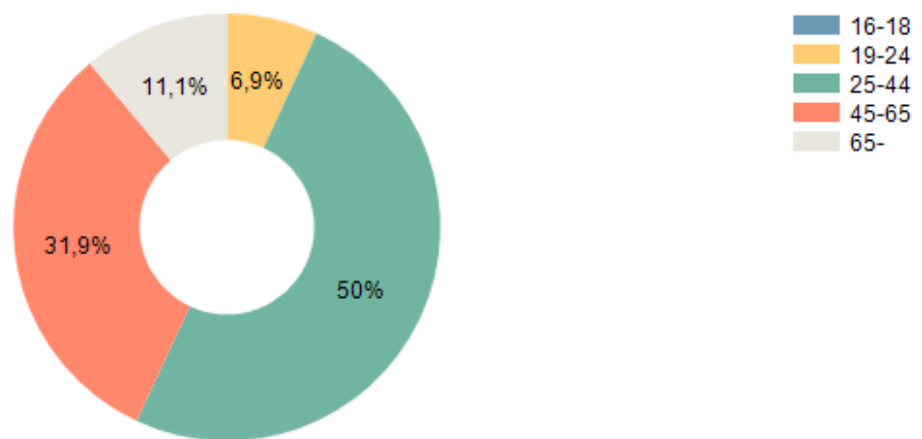
Standardrapport

1. Kön



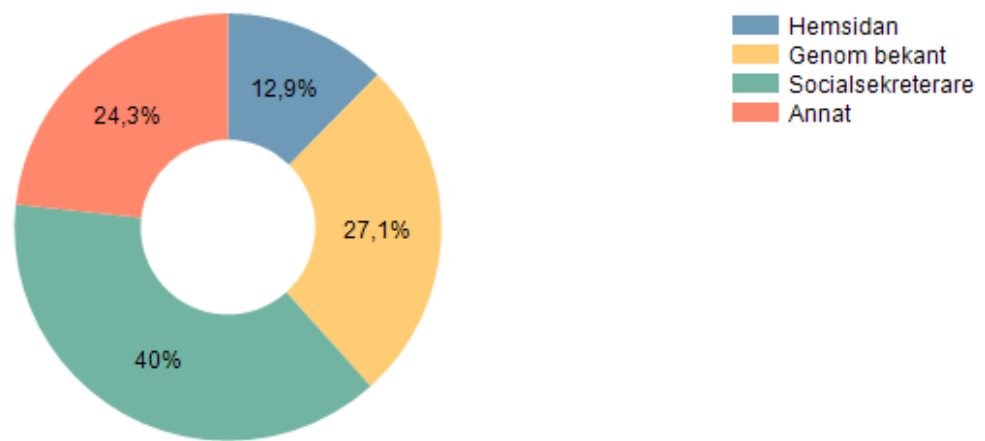
	Procent	Antal
Man	45,1%	32
Kvinna	53,5%	38
Annat	1,4%	1
	Svarande	71

2. Ålder



	Procent	Antal
16-18	0%	0
19-24	6,9%	5
25-44	50%	36
45-65	31,9%	23
65-	11,1%	8
Svarande		72

3. Hur fick du information om Nexus?

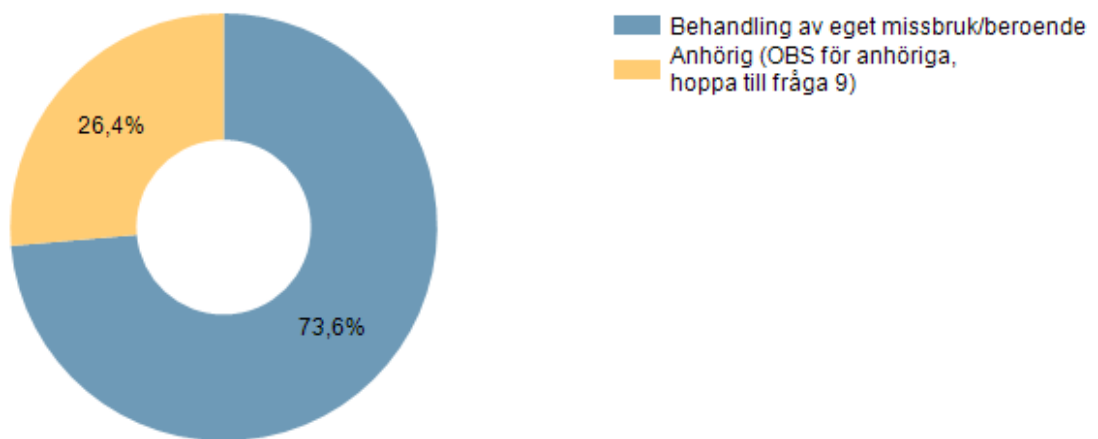


	Procent	Antal
Hemsidan	12,9%	9
Genom bekant	27,1%	19
Socialsekreterare	40%	28
Annat	24,3%	17
	Svarande	70

Annat

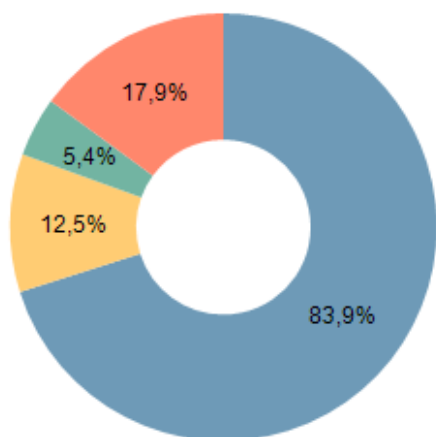
Advokat/ Präst
Anhörig
Beroendeenheten
Beroendeenheten
beroendeenheten
diakon
Dotter
expojkvän
hälsocentral
Läkare vid TNE
och eget sökande
P.Näås
psykiatrin
Psykolog
TNE, jobbet
ÖSD kommun växel

4. Anledning till ditt besök?



	Procent	Antal
Behandling av eget missbruk/beroende	73,6%	53
Anhörig (OBS för anhöriga, hoppa till fråga 9)	26,4%	19
Svarande		72

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	83,9%	47
Någon annan gjort anmälan?	12,5%	7
Någon annan skickat remiss?	5,4%	3
Påtryckning från annan (ex. frivård, arbetsgivare, försörjningsstöd, anhörig) I så fall vilken	17,9%	10
Svarande		56

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

Advokat/präst

anhöriga

god vän, visste inte om Nexus själv. Sökt hjälp på beroendeenheten, psyk, HC tidigare. Ingen viste om Er !!!
--

LVM-utredning

mamma och läkare

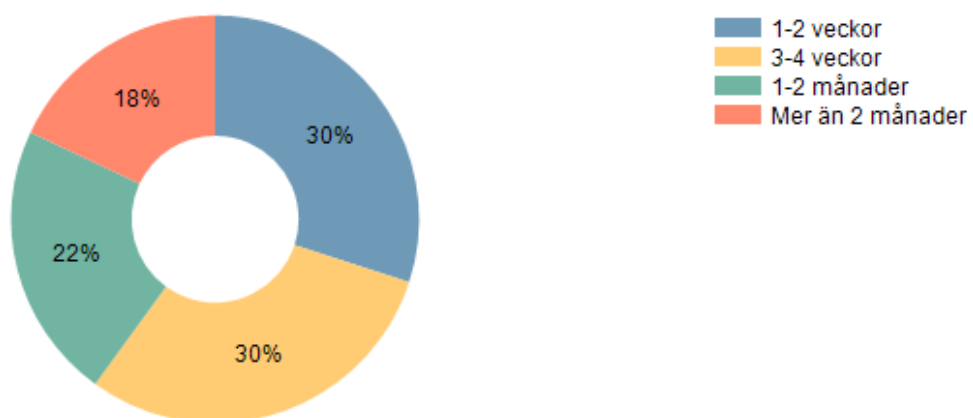
sambo

socialförvaltningen

Socialsekreterare

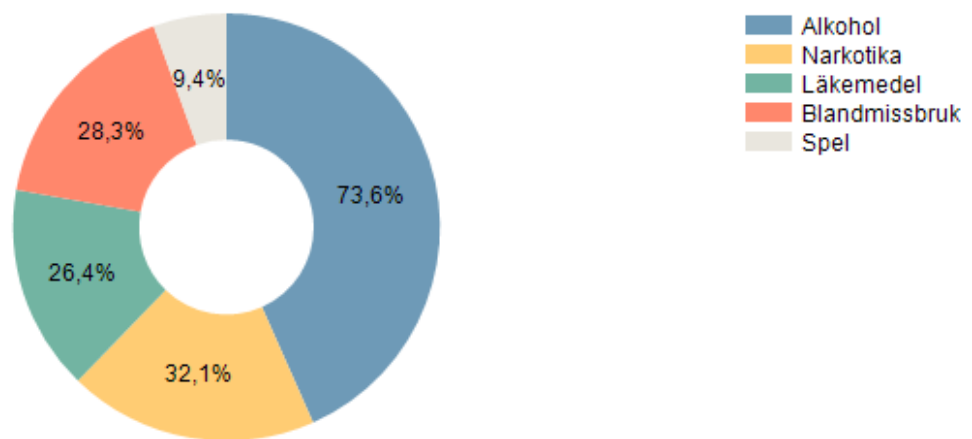
syster

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



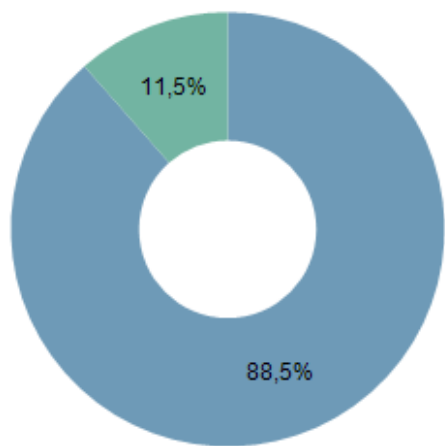
	Procent	Antal
1-2 veckor	30%	15
3-4 veckor	30%	15
1-2 månader	22%	11
Mer än 2 månader	18%	9
	Svarande	50

7. När jag missbrukar använder jag:



	Procent	Antal
Alkohol	73,6%	39
Narkotika	32,1%	17
Läkemedel	26,4%	14
Blandmissbruk	28,3%	15
Spel	9,4%	5
Svarande		53

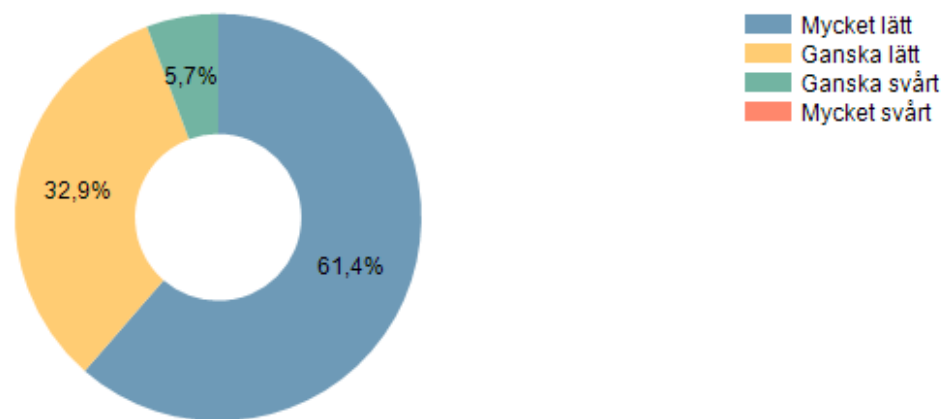
8. Har du varit och är delaktig i din genomförandeplan?



■ Ja
■ Nej
■ Planen har ej påbörjats, är i början av behandlingen.

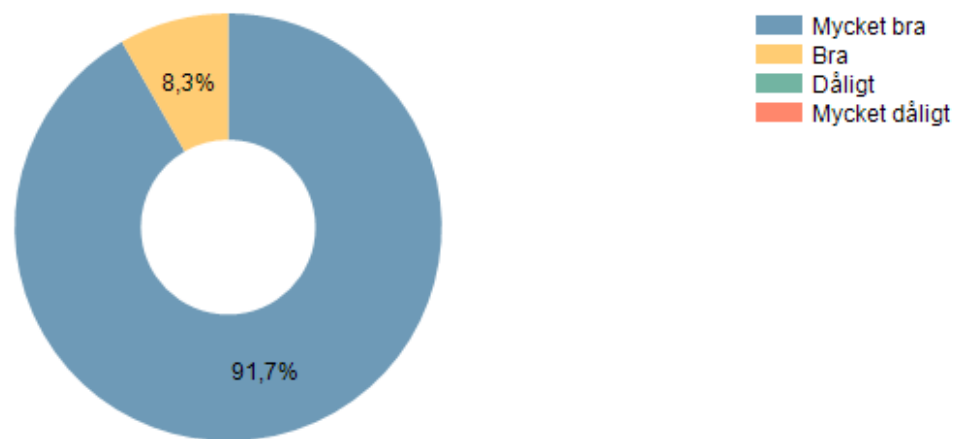
	Procent	Antal
Ja	88,5%	46
Nej	0%	0
Planen har ej påbörjats, är i början av behandlingen.	11,5%	6
Svarande		52

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



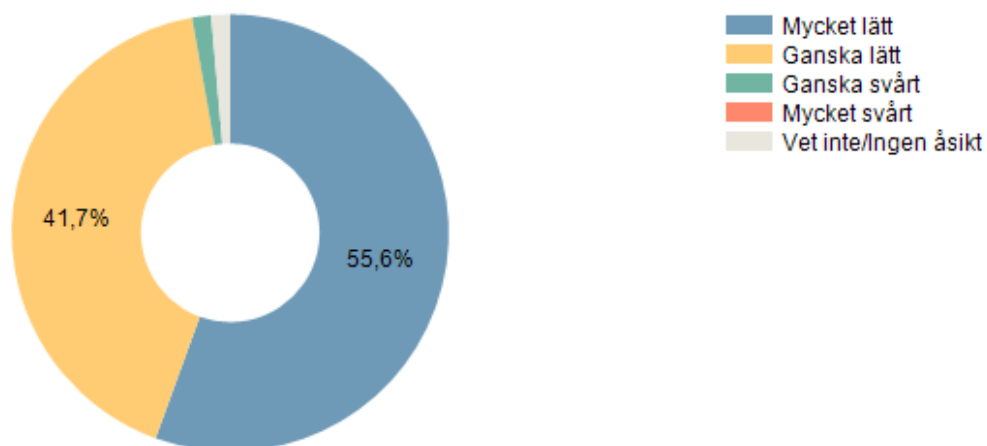
	Procent	Antal
Mycket lätt	61,4%	43
Ganska lätt	32,9%	23
Ganska svårt	5,7%	4
Mycket svårt	0%	0
	Svarande	70

10. Hur blir du bemött av din behandlare?



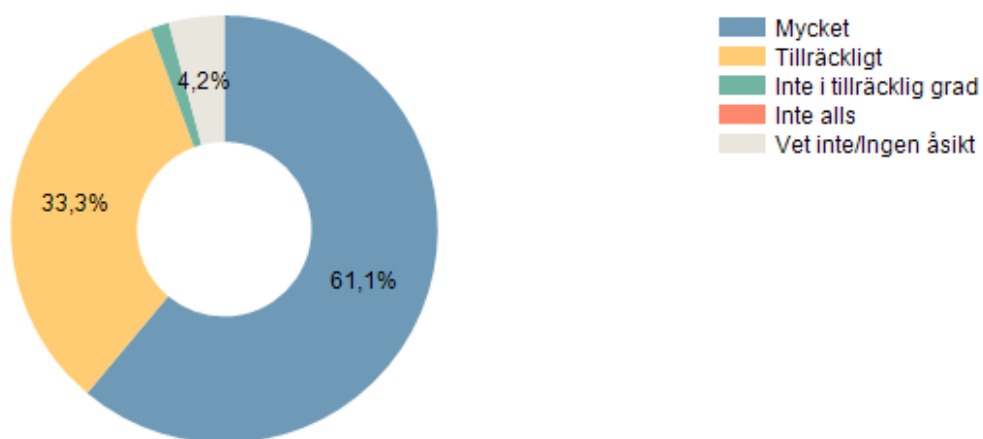
	Procent	Antal
Mycket bra	91,7%	66
Bra	8,3%	6
Dåligt	0%	0
Mycket dåligt	0%	0
Svarande		72

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



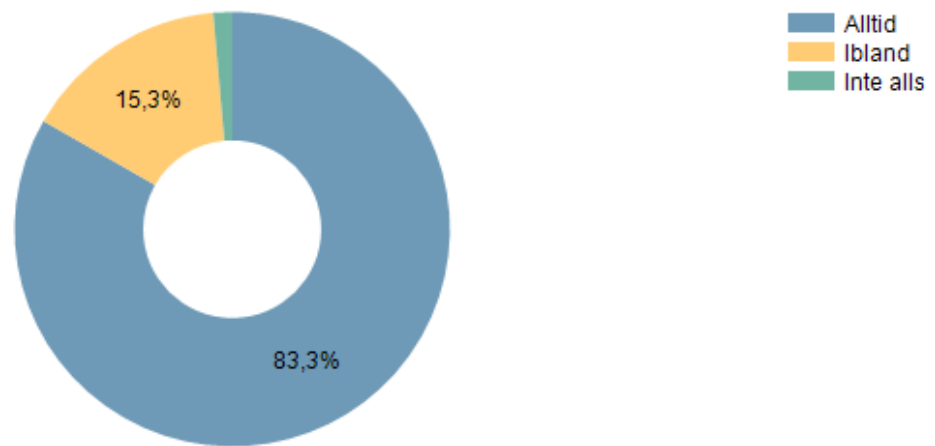
	Procent	Antal
Mycket lätt	55,6%	40
Ganska lätt	41,7%	30
Ganska svårt	1,4%	1
Mycket svårt	0%	0
Vet inte/Ingen åsikt	1,4%	1
	Svarande	72

12. Tycker du att dina synpunkter tillvaratas?



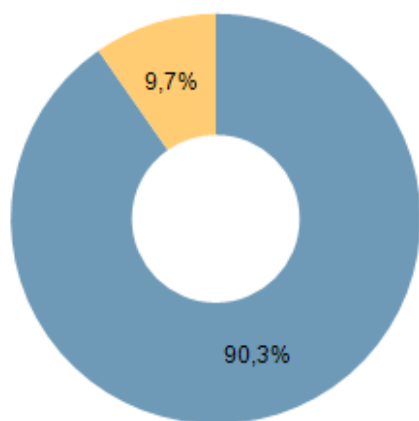
	Procent	Antal
Mycket	61,1%	44
Tillräckligt	33,3%	24
Inte i tillräcklig grad	1,4%	1
Inte alls	0%	0
Vet inte/Ingen åsikt	4,2%	3
Svarande		72

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



	Procent	Antal
Alltid	83,3%	60
Ibland	15,3%	11
Inte alls	1,4%	1
	Svarande	72

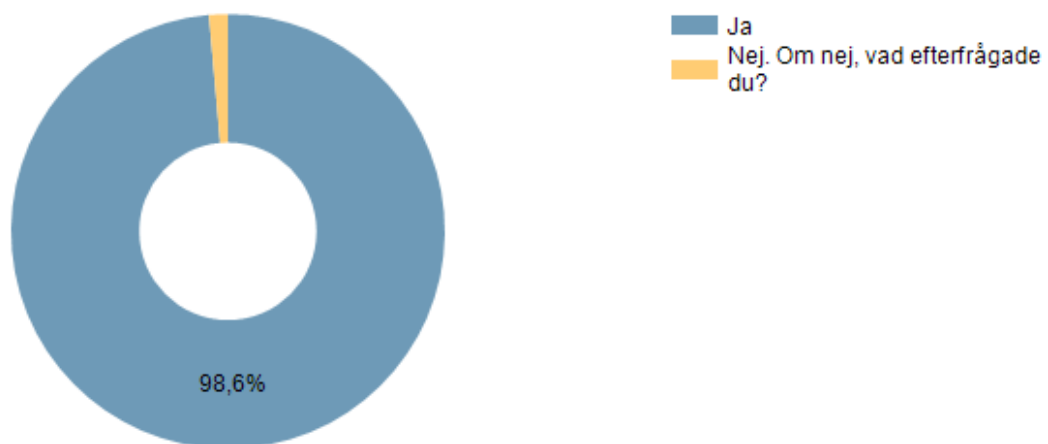
14. Hur upplever du behandlarens kunskap/kompetens om missbruk/beroende/anhörigproblematik (sistnämnda gäller endast anhöriga)



- Mycket bra kunskaper/kompetens
- Bra kunskap/kompetens
- Dålig kunskap/kompetens
- Mycket dålig kunskap/kompetens

	Procent	Antal
Mycket bra kunskaper/kompetens	90,3%	65
Bra kunskap/kompetens	9,7%	7
Dålig kunskap/kompetens	0%	0
Mycket dålig kunskap/kompetens	0%	0
Svarande		72

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

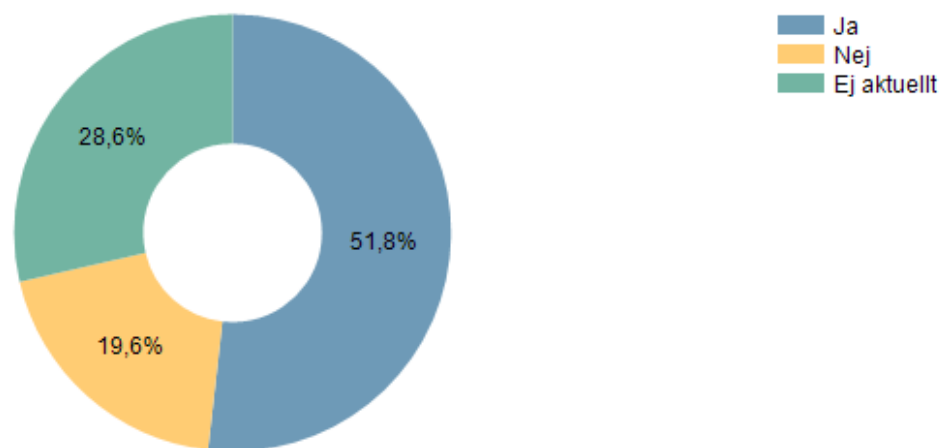


	Procent	Antal
Ja	98,6%	69
Nej. Om nej, vad efterfrågade du?	1,4%	1
Svarande		70

Nej. Om nej, vad efterfrågade du?

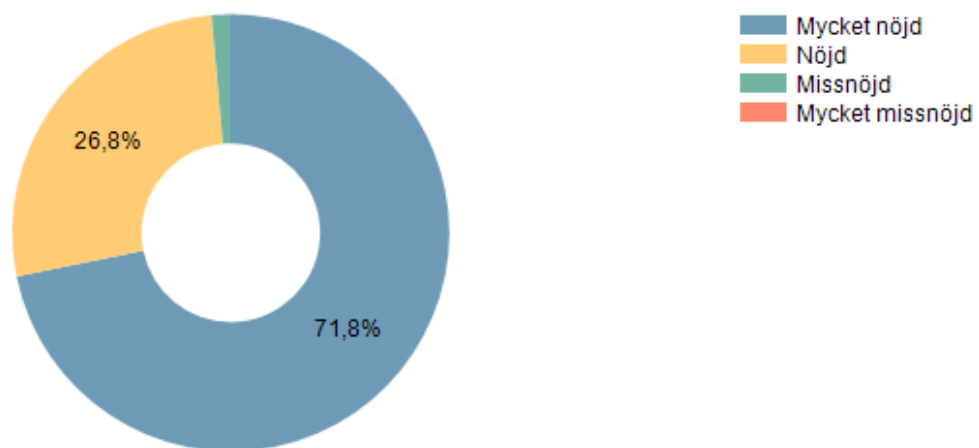
Gärna fortsättningsgrupp för anhöriga/medberoende

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



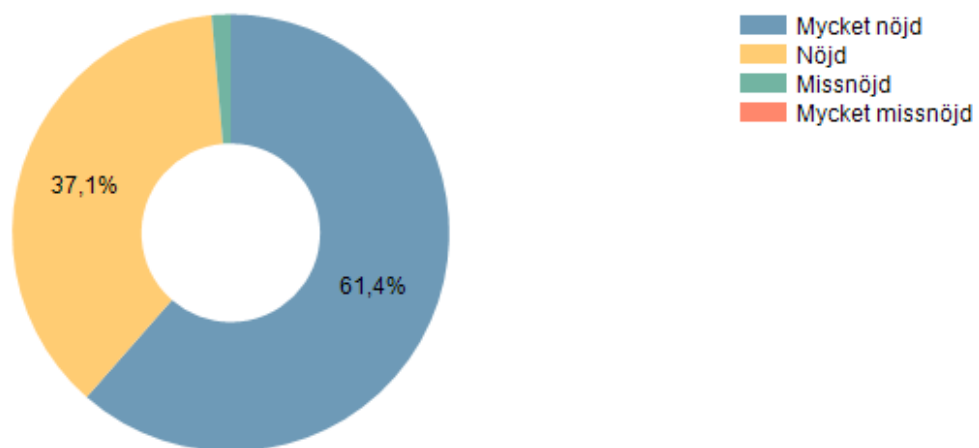
	Procent	Antal
Ja	51,8%	29
Nej	19,6%	11
Ej aktuellt	28,6%	16
	Svarande	56

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



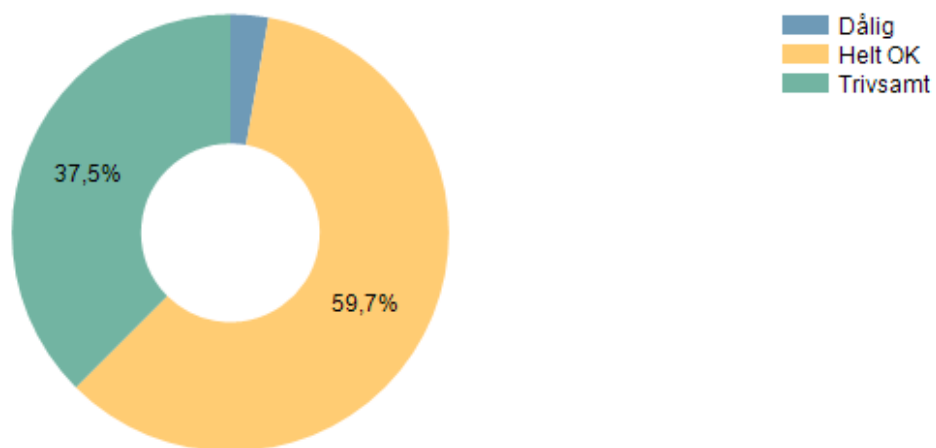
	Procent	Antal
Mycket nöjd	71,8%	51
Nöjd	26,8%	19
Missnöjd	1,4%	1
Mycket missnöjd	0%	0
Svarande		71

18. Huruvida du har fått uppfyllt dina förväntningar?



	Procent	Antal
Mycket nöjd	61,4%	43
Nöjd	37,1%	26
Missnöjd	1,4%	1
Mycket missnöjd	0%	0
Svarande		70

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



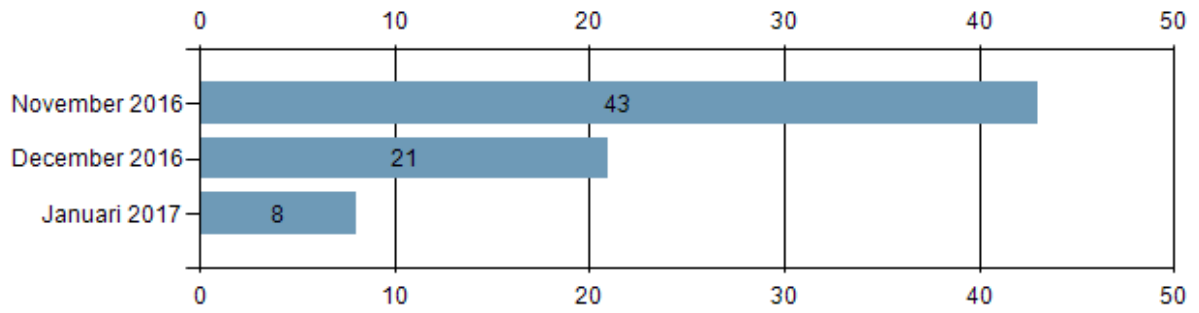
	Procent	Antal
Dålig	2,8%	2
Helt OK	59,7%	43
Trivsamt	37,5%	27
	Svarande	72

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

Svar

10. Hur bra som helst!!
17. Förstår jag inte så får jag mer förklaring om jag ber om det.
19. Mysigt med tända ljus
19: luften
Det borde serveras mat på eftervården
Jag skulle önska att gå en behandling. Fler borde erbjudas att få komma till ett behandlingshem! Jag tror att jag förutom att det tog lite tid i början, att komma in, så har jag träffat otroligt rätt på både Reidar och Eva-Liz. Tack. PS. Böckerna i hyllan samt dom små positiva lapparna, som jag upptäckte efter ett tag. Suveräna.
Fråga 9: Man får lämna ett medd. så ringer hon upp. I början var det obekvämt.
11. Det beror på vad det gäller.
13. Kunde vara längre än en timme, typ 2.
Jag tycker att man ser till hela individen, och personalen på nexus har hjälpt mig till ett bättre liv. Vi vill ha mat på eftervård.
Kommentar på fråga 6: pga behandling på annan ort
Mat på lunchen/soft
Tack själv :)

Antal svarande under perioden



Mottagare	Ej kontaktbara	Svarande	Svarsfrekvens
90	0	72	80%