

Brukarundersökning

ANE

Alkohol- och narkotika enheten 2005

Kort sammanfattning



Redovisningen av brukarundersökningen i sin helhet hittar du på vår hemsida

www.falkoping.se/social

Har du frågor om undersökningen kan du ringa till:

Elisabeth Gerhardsson

0515 – 853 22

Tack till alla er som svarade på frågorna om ANE alkohol- och narkotikaenheten!

Varför har vi gjort denna undersökning?

Frågorna som delats ut till dig är genomförd för att vi ska få veta vad du tycker är viktigt och hur du upplever kvaliteten. Detta för att vi ska kunna förbättra verksamheten.

Hur gick vi tillväga?

Vi delade ut 58 enkäter under april och maj 2005 till de brukare som besöker ANE . Av dessa har 52 svarat på enkäten vilket ger en svarsfrekvens på 90 %.

Vi delade även ut 10 enkäter till närstående som besökt ANE. Vi fick in 9 svar vilket ger en svarsfrekvens på 90 %.

Frågorna till dig som brukare och närstående bestod av två delar. Den första delen bestod av ett antal påståenden där du fick välja ut några påståenden som du ansåg vara de allra viktigaste för dig.

I den andra delen fick du betygsätta påståendet på en skala mellan 1 – 5 där 1 motsvarar instämmer inte alls och 5 instämmer helt.

Så här blev resultatet!

Både brukare och närstående har satt ett mycket högt medelbetyg på alkohol- och narkotikaenheten. Brukarna **4,58** och närstående **4,69**.

Det här är viktigt och fungerar mycket bra!

De påståenden som brukarna och närstående tyckte var allra viktigast och ansåg fungera bra på ANE alkohol- och narkotikaenheten var följande:

Brukare

- ❖ Jag känner förtroende för personalen
- ❖ Jag får hjälp med de problem jag har
- ❖ Personalen lyssnar på mig
- ❖ Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande
- ❖ Personalen bemöter mig med respekt
- ❖ Jag får träffa personalen så ofta jag behöver

Närstående

- ❖ Jag känner förtroende för personalen
- ❖ Personalen lyssnar på mig
- ❖ Personalen bemöter mig med respekt
- ❖ Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande
- ❖ Jag får träffa personalen så ofta jag behöver
- ❖ Jag får hjälp med de problem jag har

Det här ska vi bli bättre på!

Resultatet visar inte på något tydligt förbättringsområde utifrån vikt och betyg. Däremot visar resultatet brister i informationen om kvalitetsgarantierna och var de ska vända sig om de har synpunkter och klagomål. Med tanke på att detta är kvalitetsgarantier så är det av särskild vikt att se det som ett förbättringsområde.

Diskussion

Resultatet visar att både brukarna och närstående som har svarat sätter ett mycket högt betyg på påståendena. Både brukarna och närstående tycker det är viktigast med att de känner förtroende för personalen vilket också har fått det högsta betyget.

Nio av de elva påståendena har fått ett betyg över 4,5.
Den stora utmaningen blir att bibehålla dessa goda resultat.

Svarsfrekvensen är hög både hos brukarna och närstående vilket är glädjande. Däremot så är det få utlämnade enkäter till närstående (10st). Detta gör att man inte kan dra några säkra slutsatser av de närståendes resultat.

Sett utifrån hur brukarna och närstående har viktat och betygsatt påståendena så finns inga förbättringsområden, däremot så finns det brister i informationen till brukare och närstående om kvalitetsgarantier och var de kan vända sig med synpunkter och klagomål. Det är få som känner till de kvalitetsgarantier som gäller inom individ- och familjeomsorgen och var man lämnar synpunkter på verksamheten. Detta är ett tydligt förbättringsområde som vi måste förbättra till nästa undersökning.

Har du några frågor om undersökningen kan du ringa till:

Elisabeth Gerhardsson
Verksamhetsutvecklare
0515-853 22