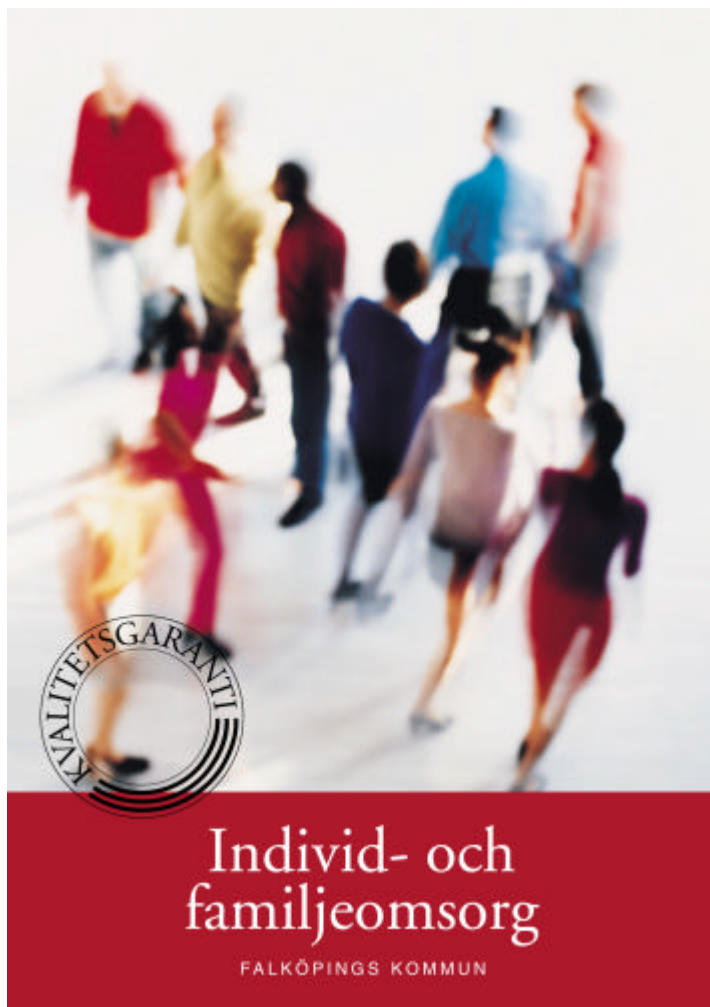


Brukarundersökning
ANE
Alkohol- och narkotika enheten

Socialförvaltningen
2005



INNEHÅLL	SID
INLEDNING.....	3
Bakgrund.....	3
Syfte.....	3
Metod.....	3
UNDERSÖKNINGSGRUPP.....	4
Brukare.....	4
Närstående.....	4
Svar fördelat på brukare och närstående utifrån kvinnor och män.....	5
Åldersfördelning brukare.....	5
RESULTAT.....	6
Gemensamma frågor.....	6
Resultat brukare.....	7
Resultat närstående.....	11
Jämförelser i resultat mellan brukare och närstående.....	14
DISKUSSION.....	14

BILAGOR

- 1 Enkätfrågor till brukare
- 2 Enkätfrågor till närstående
- 3 Resultat av brukare och närstående i siffror

INLEDNING

Bakgrund

År 2003 infördes ett nytt sätt att göra brukarundersökningar inom socialförvaltningen med syfte att genomlysna alla verksamheter vartannat år. Undersökningarna ska vara klart brukarinriktade och omfatta 10-12 frågor med koppling till kvalitetsgarantier och mål.

Inom individ- och familjeomsorgen har det tidigare utförts brukarundersökningar inom några områden såsom familjerådgivning och Aquarellen. Under hösten 2004 påbörjades arbetet med att göra brukarundersökningar inom hela individ- och familjeomsorgsområdet. Det är nu första gången som de brukare som på olika sätt har kontakt med vuxensektionen har möjlighet att ge sin syn på mötet med sektionen. I denna undersökning redovisas brukarnas och närståendes uppfattning av sina kontakter med ANE, alkohol- och narkotikaenheten.

Arbets sättet innebär att några medarbetare från verksamheten väljs ut för att under 2-4 veckors tid arbeta med brukarundersökning via enkäter och ibland även med intervjuer. Arbets sättet är positivt både för undersökningarna och för medarbetarna och medför även en kompetensutveckling för medarbetarna.

För att arbetet skall bli utfört så neutralt som möjligt är det angeläget att man inte själv arbetar i den del av socialnämndens verksamhet som skall undersökas.

I denna brukarundersökning har Eva-Marie Brorsson från hemtjänsten Vartofta och Marita Johansson från dagvården i Stenstorp engagerats.

Planering, framtagandet av enkätfrågor, sammanställning och analys har utförts av Johan Magnusson, Elisabeth Gerhardsson och Gunilla Balutia.

Brukarundersökningen är genomförd under april - maj 2005.

Syfte

Ett av syftena med att göra brukarundersökning inom vuxensektionen är att få veta vad brukarna tycker är viktigt för dem och hur de upplever kvaliteten på det som utförs. Ytterligare ett syfte är att följa upp de av socialnämnden antagna kvalitetsgarantierna. Det sammantagna resultatet bidrar till att få kunskap om vad som är bra och vad som behöver förbättras/utvecklas.

Metod

Undersökningen har riktats dels till brukare och dels till närstående som har kontakt med ANE. Med närstående menar vi anhöriga, gode män och vänner som står brukaren närmast. Både brukare och närstående har erbjudits att sitta kvar vid besök på ANE och svara på enkäten eller så har man fått ett svarskuvert med sig hem.

Underlag till enkätfrågorna har varit, socialnämndens mål, kvalitetsgarantier och resultat från fokusgrupperna där brukarna fick frågan vad som är viktigt för dem i kontakten med individ – och familjeomsorgen. Syftet med detta är att ställa frågor som brukarna anser är viktiga och meningsfulla för dem.

Enkäten består av två delar. I den första delen får brukaren välja ut de påståenden som han/hon anser är viktigast. I den andra delen får brukaren betygsätta påståendena på en skala mellan 1 –

5, där 1 står för instämmer inte alls och 5 instämmer helt. Frågorna är inte ställda utifrån brukarens ärende utan handlar enbart om upplevelsen av mötet med ANE.

Enkätsvaren har bearbetats i dataprogrammet MindMap/Enkwin, vilket är särskilt anpassat till den typ av undersökning som använts där påståenden får rangordnas efter hur viktiga de upplevs vara och därefter betygsätts. Se enkätfrågor till brukare, bilaga 1 och enkätfrågor till närstående, bilaga 2.

UNDERSÖKNINGSGRUPP

Brukare

Urval

Efter samråd med sektionschefen har vi valt att dela ut enkätfrågor till alla brukare som besöker ANE under en månad. Brukaren har erbjudits att sitta kvar och svara på enkäten eller så har brukaren fått ett svarskuvert med sig hem.

Svarsfrekvens

Av 58 brukare som har fått en enkät har 52 svarat vilket ger en svarsfrekvens på 90%.

Närstående

Urval

Enkäter har delats ut till alla närstående som besökt ANE under en månad. Den närstående har erbjudits sitta kvar och svara på enkäten eller så har den närstående fått ett svarskuvert med sig hem.

Svarsfrekvens

Totalt har 10 enkäter delats ut och vi har fått in 9 svar vilket ger en svarsfrekvens på 90 %.

Svar fördelat på brukare och närstående utifrån kvinnor och män

Andel svar fördelat utifrån kvinnor och män

Tabell 1. Andel svar brukare

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent
Kvinnor	14	27%
Män	36	69%
Ej svar	0	0%
Summa	52	100%

Majoriteten av de svarande är män vilket är representativt för brukarna som har kontakt med ANE.

Tabell 2. Andel svar närstående

Närstående	Antal svar	Antal svar i procent
Kvinnor	8	89%
Män	1	11%
Ej svar	0	0%
Summa	9	100%

Bland de närstående som har svarat är alla utom en kvinna. Detta kan förklaras med att merparten av de närstående är kvinnor.

Åldersfördelning brukare

Tabell 3. Antal svar fördelat på ålder

Ålder	Antal svar	Antal i procent
18 – 24 år	9	17%
25 – 39 år	14	27%
40 - 64 år	25	48%
65 <	4	8%
Ej svar	0	0%
Summa	52	100%

De flesta av de som svarat är mellan 40 – 64 år vilket motsvarar åldern på målgruppen som besöker ANE

RESULTAT

Gemensamma frågor som ställts till brukare och närstående

Känner brukaren och de närstående till de kvalitetsgarantier som finns inom individ- och familjeomsorgen?

Tabell 4 Känner du till kvalitetsgarantierna inom individ- och familjeomsorgen?

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent	Närstående	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	10	19%	Ja	2	22%
Nej	40	77%	Nej	7	78%
Ej svar	2	4%	Ej svar	0	0%
Summa	52	100%	Summa	9	100%

Av svaren framgår att både brukarna och närstående inte känner till kvalitetsgarantierna särskilt väl. Orsaken till detta är enligt sektionschefen brister i informationen av kvalitetsgarantierna till brukarna, närstående och även till personalen.

Känner brukarna och de närstående till var de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål.

Tabell 5 Vet du var du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter?

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent	Närstående	Antal svar	Antal svar i procent
Ja	16	31%	Ja	3	33%
Nej	34	65%	Nej	6	67%
Ej svar	2	4%	Ej svar	0	0%
Summa	52	100%	Summa	9	100%

Endast drygt 30% av brukarna och deras närstående har svarat att de vet var de ska vända sig om de har klagomål eller synpunkter. Enligt sektionschefen så är det även här brister i informationen som är orsaken till detta.

Vill du helst ha hjälp av en manlig eller kvinnlig handläggare?

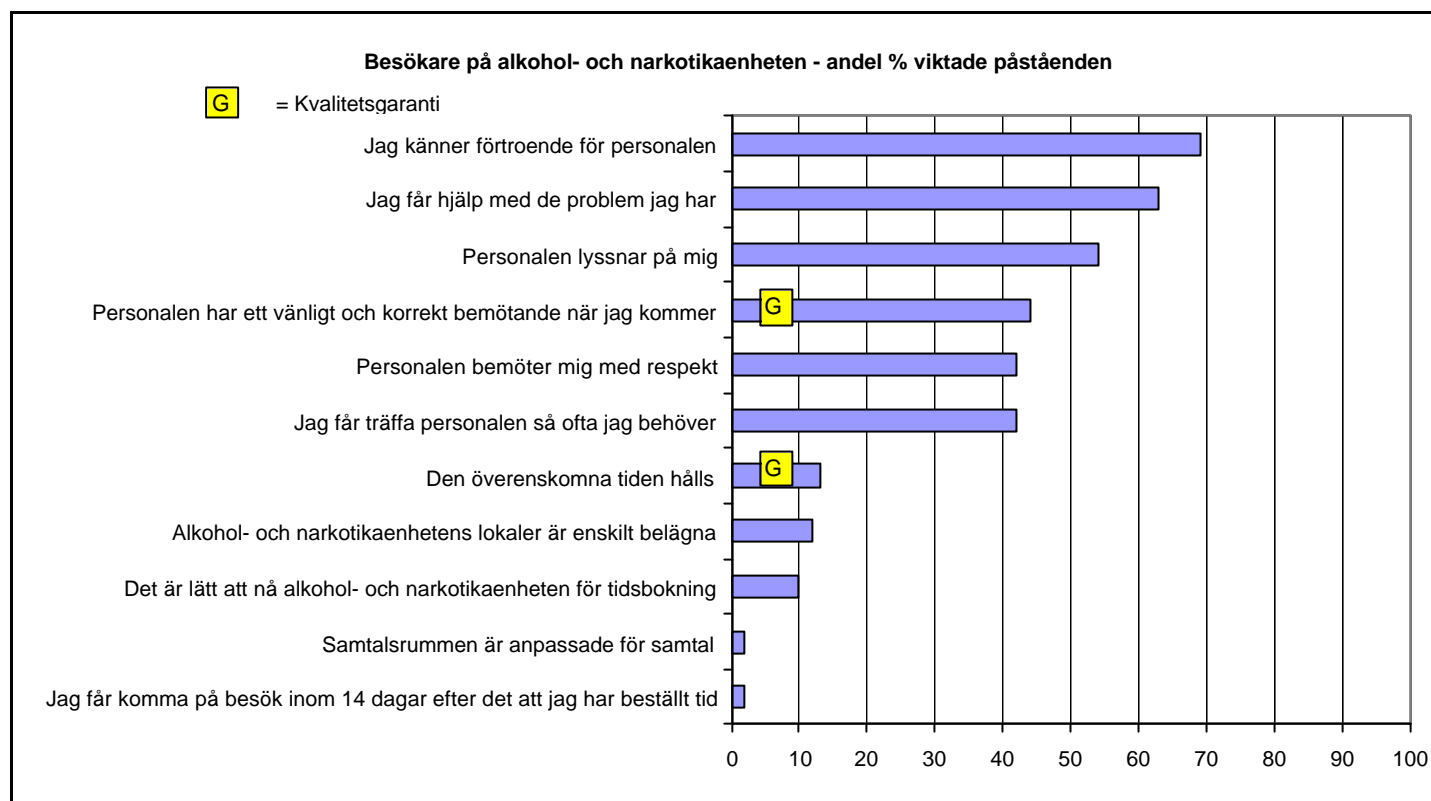
Tabell 6 Manlig eller kvinnlig handläggare

Brukare	Antal svar	Antal svar i procent	Närstående	Antal svar	Antal svar i procent
Kvinnlig handläggare	19	36%	Kvinnlig handläggare	3	33%
Manlig handläggare	4	8%	Manlig handläggare	0	0%
Spelar ingen roll	28	54%	Spelar ingen roll	6	67%
Ej svar	1	2%	Ej svar	0	0%
Summa	52	100%	Summa	9	100%

Majoriteten av både brukare och närstående säger att det inte spelar någon roll om de är en manlig eller kvinnlig handläggare. Drygt en tredjedel säger att de helst vill ha en kvinnlig handläggare.

Resultat för brukarna

Vad tycker brukarna är viktigast?



Den första delen av enkäten består av elva påståenden, där brukarna fått välja ut de fyra påståenden som de anser är viktigast.

De tre påståendena som brukarna anser vara **viktigast** är:

- Jag känner förtroende för personalen
- Jag får hjälp med de problem jag har
- Personalen lyssnar på mig

Brukarna anser däremot att det är minst viktigt med påståendena:

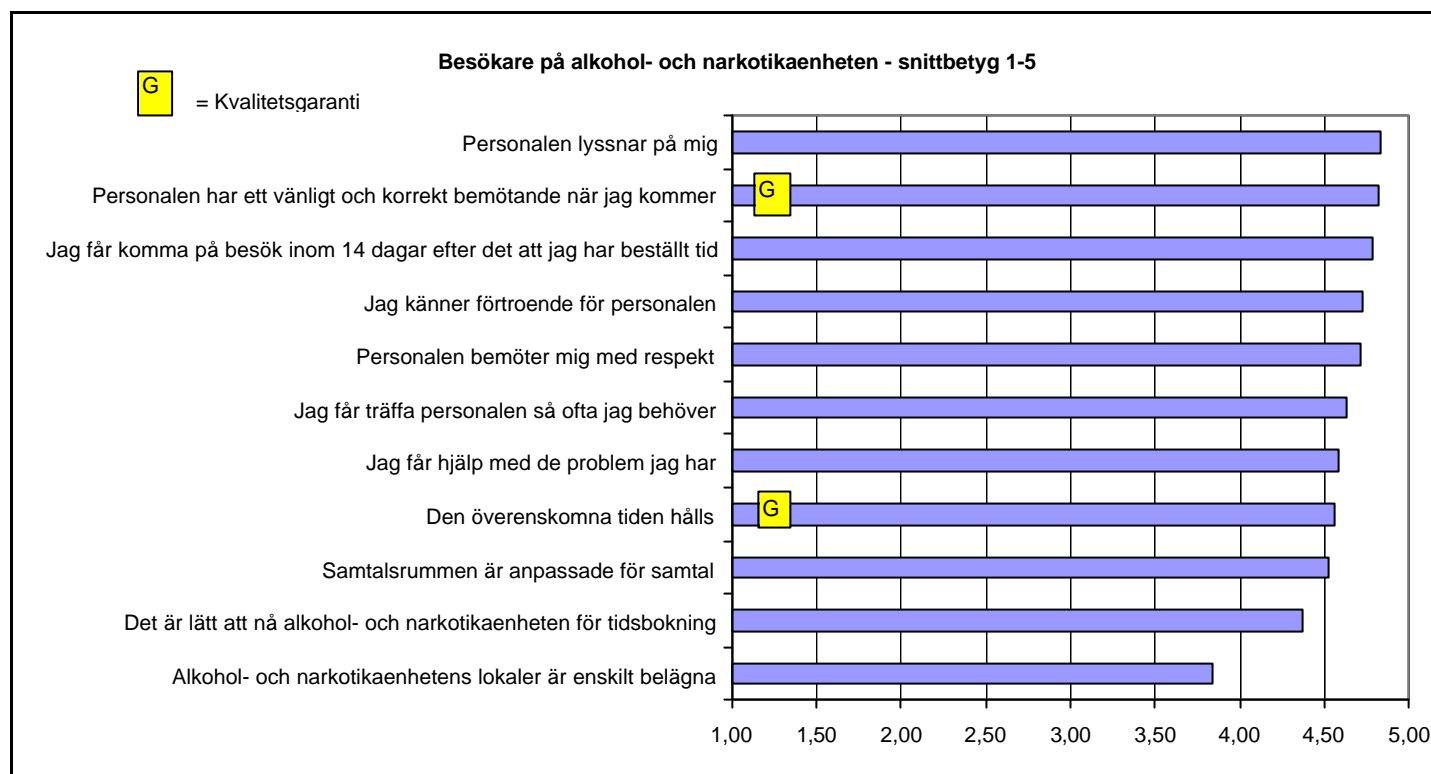
- *Samtalsrummen är anpassade för samtal*
- *Jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag har beställt tid*

Av de två kvalitetsgarantierna som gäller inom vuxensektionen har ingen viktats bland de allra högsta.

Kvinnligt och manligt

Både kvinnorna och männen har svarat att de tycker att det är viktigast med att de känner förtroende för personalen. Männen tycker även att det är lika viktigt att de får hjälp med de problem de har. Både kvinnorna och männen tycker att det är minst viktigt att samtalsrummen är anpassade för samtal.

Hur betygsätter brukarna påståendena?



I den andra delen av enkäten har brukarna fått sätta betyg på alla de elva påståendena på en skala 1 – 5, där 1 motsvarar *stämmer inte alls* och 5 *instämmer helt*. Medelbetyg 4,58

Nio av de elva påståendena har fått betyget 4,5 eller högre

- *Personalen lyssnar på mig 4,83*
- *Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer 4,82*
- *Jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag har beställt tid 4,79*
- *Jag känner förtroende för personalen 4,73*
- *Personalen bemöter mig med respekt 4,71*
- *Jag får träffa personalen så ofta jag behöver 4,63*
- *Jag får hjälp med de problem jag har 4,58*
- *Den överenskomna tiden hålls 4,56*
- *Samtalsrummen är anpassade för samtal 4,53*

Två av påståendena har fått betyg under 4,5

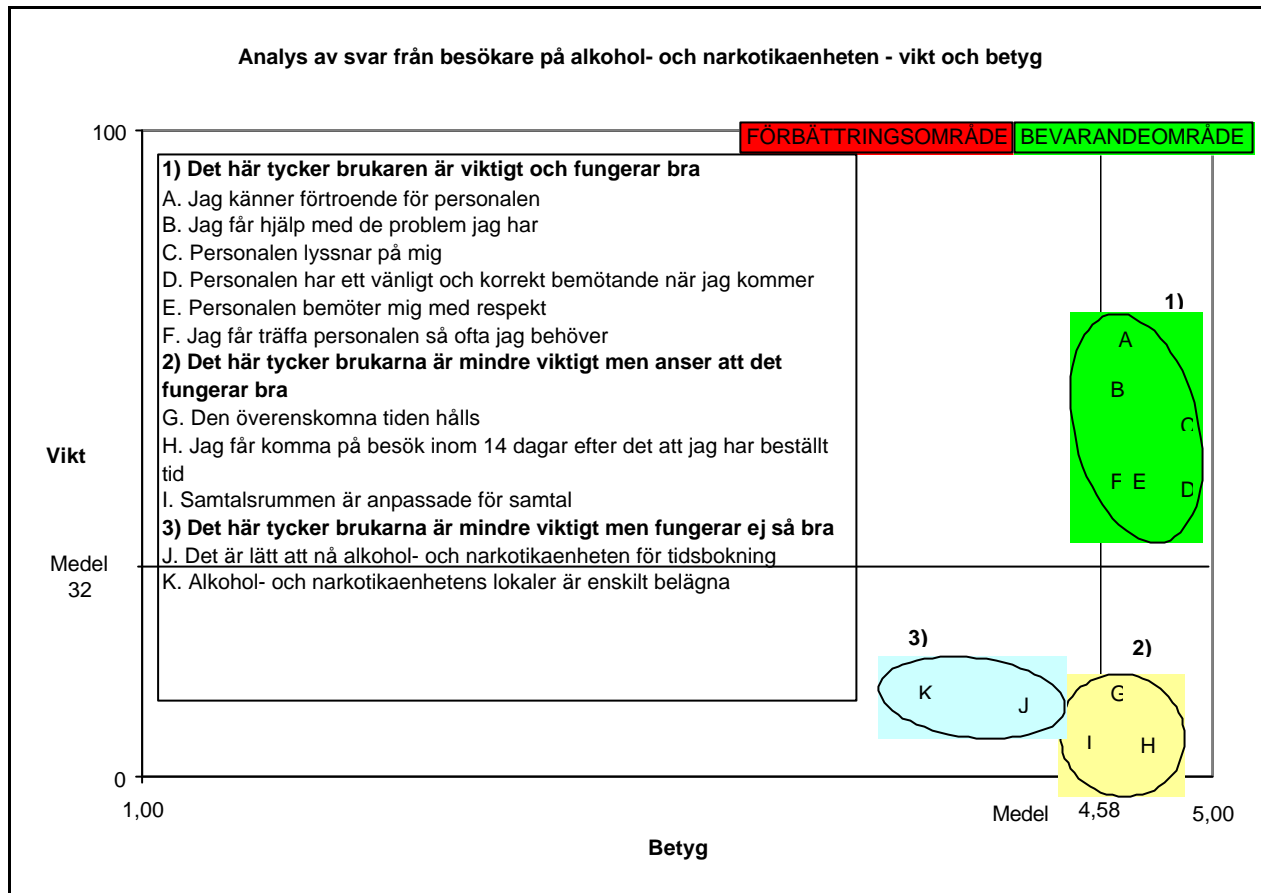
- *Det är lätt att nå alkohol- och narkotikaenheten för tidsbokning 4,37*
- *Alkohol- och narkotikaenhetens lokaler är enskilt belägna 3,84*

Av de två kvalitetsgarantier som gäller vuxensektionen har båda fått ett högt betyg.

Kvinnligt och manligt

Kvinnorna har satt ett högre medelbetyg än männen (kvinnor 4,73 män 4,37). Kvinnorna har satt det högsta betyget 5,0 på att personalen bemöter mig vänligt och korrekt, personalen lyssnar på mig, jag känner förtroende för personalen och personalen bemöter mig med respekt. Männen har satt det högsta betyget på att personalen lyssnar på mig. Det lägsta betyget har både kvinnor och män satt på att lokalerna är enskilt belägna.

Resultat av vikt och betyg för brukare



Sammanfattning av brukarnas vikt och betyg

De påståenden som brukarna bedömer som viktiga och som har fått ett högt betyg (över medelbetyget 4,58) återfinns i *bevarandeområdet*.

De påståenden som viktats högt men som har fått ett lägre betyg (under 4,58) av brukaren återfinns i *förbättringsområdet*.

Bevarandeområde

I detta område håller Alkohol- och narkotikaenheten en mycket hög kvalitet. Här återfinns sju påståenden. Brukarna har valt ut sex påståenden som man tycker är allra viktigast och som man har gett ett högt betyg. Dessa är:

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

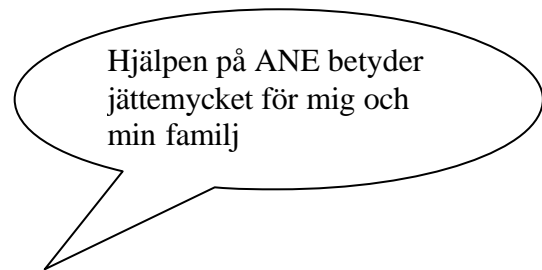
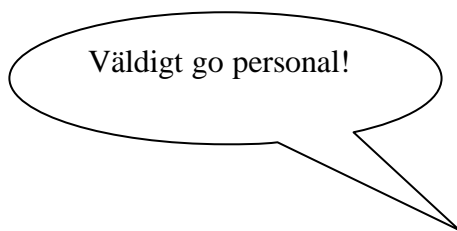
Förbättringsområden

Resultatet visar inte på något tydligt förbättringsområde utifrån vikt och betyg. Däremot visar resultatet brister i informationen om kvalitetsgarantierna och var de kan vända sig med synpunkter och klagomål. Med tanke på att man ska få information om sina rättigheter och skyldigheter och att detta är en kvalitetsgaranti så är det av särskild vikt att se det som ett förbättringsområde.

Det finns ett påstående som har fått ett lägre betyg än övriga ” Alkohol- och narkotikaenhetens lokaler är enskilt belägna”. Det bör undersökas närmare vad detta står för och se om det föranleder att förbättringar behöver göras eller ej.

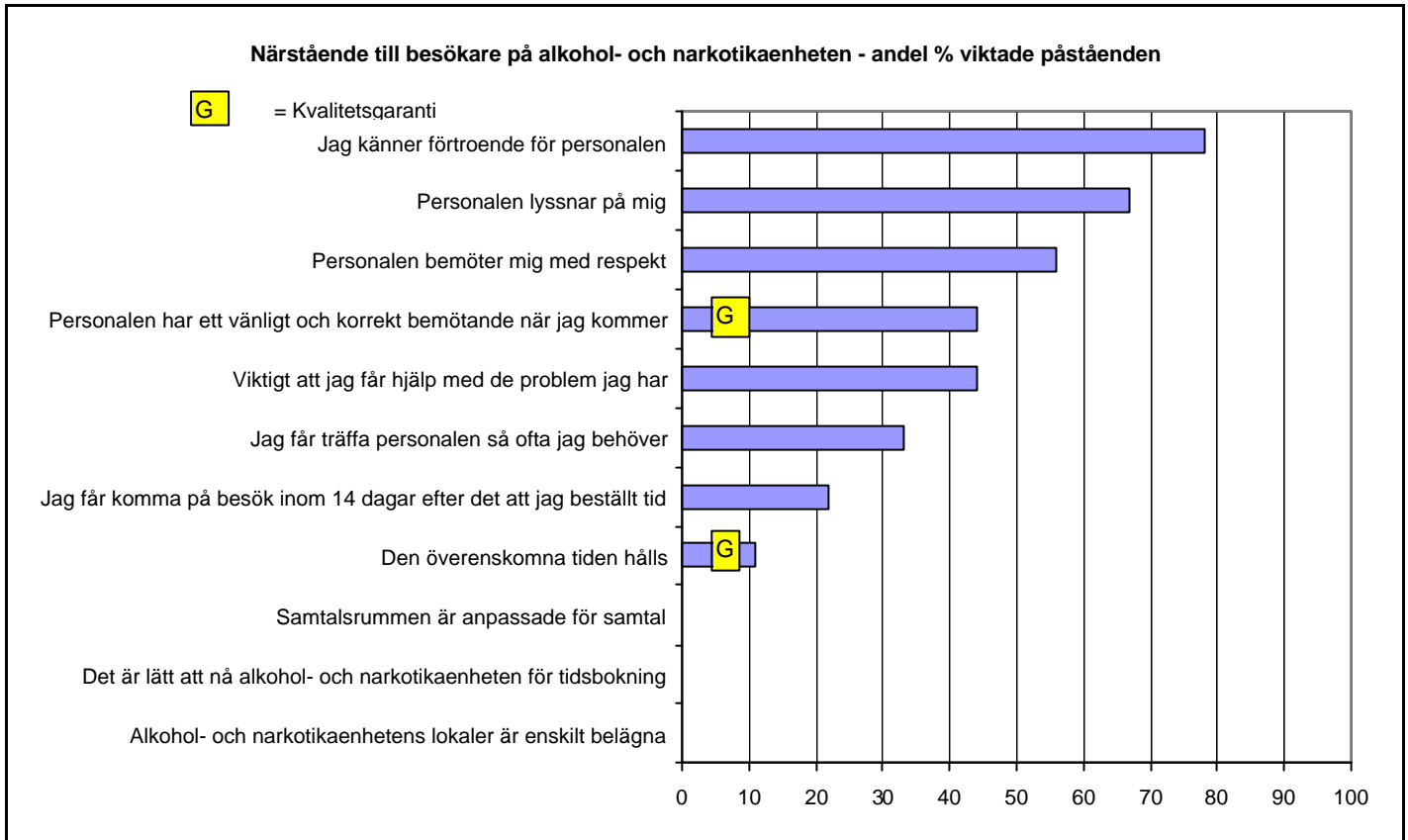
Brukarnas kommentarer

Brukarna har lämnat tio kommentarer. Innehållet i kommentarerna är blandade.



Resultat närstående

Vad tycker närstående är viktigast?



Den första delen enkäten består av elva påståenden, där den närstående fått välja ut de fyra påståenden som de anser är viktigast.

De tre påståendena som de närstående anser vara **viktigast** är:

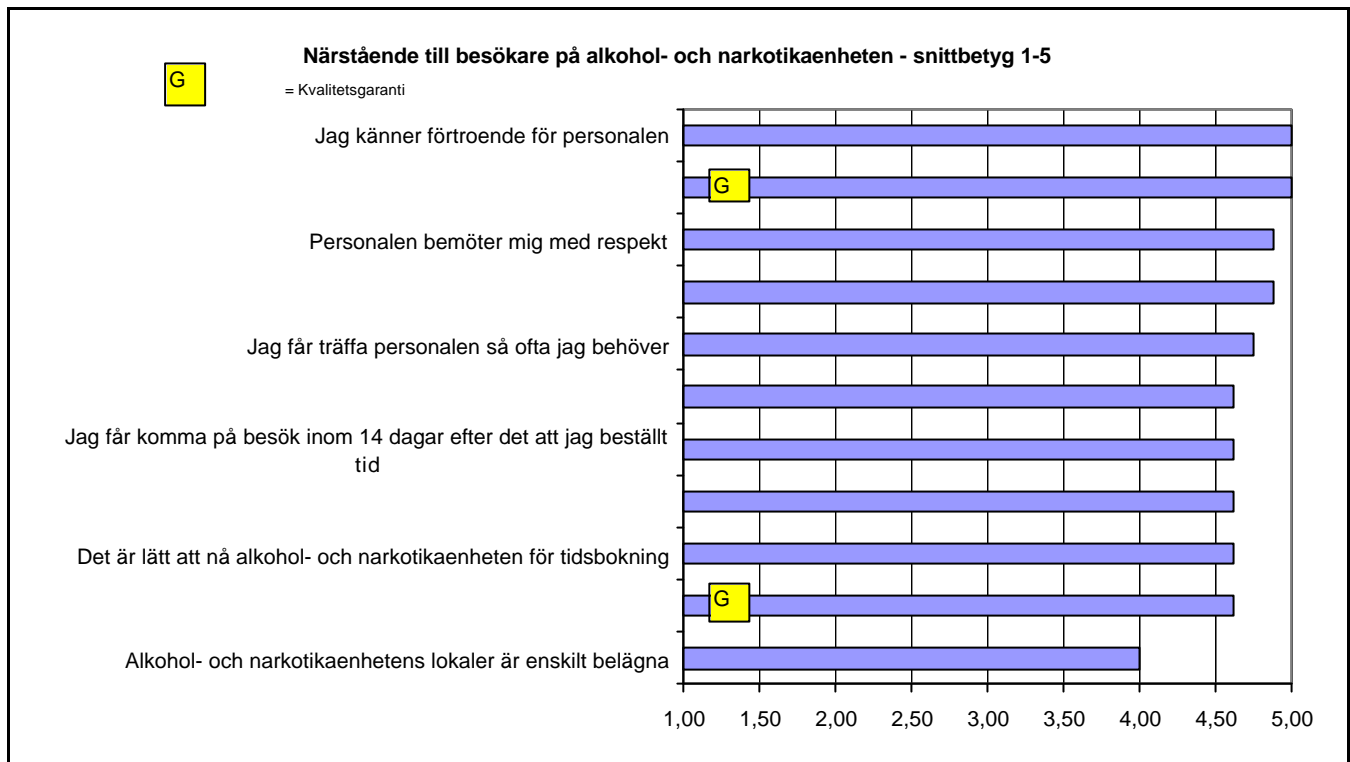
- Jag känner förtroende för personalen
- Personalen lyssnar på mig
- Personalen bemöter mig med respekt

De närstående anser däremot att det är **oviktigt** med påståendena:

- *Samtalsrummen är anpassade för samtal*
- *Det är lätt att nå alkohol- och narkotikaenheten för tidsbokning*
- *Alkohol- och narkotikaenhetens lokaler är enskilt belägna*

Av de två kvalitetsgarantierna som gäller inom vuxensektionen har ingen viktats bland de högsta.

Hur betygsätter närstående påståendena?



Den andra delen av enkäten har de närstående fått sätta betyg på samtliga elva påståenden efter en skala från 1 – 5, där 1 motsvarar *stämmer inte alls* och 5 *instämmer helt*.

Medelbetyg 4,69

Tio av de elva påståendena har fått ett betyg över 4,5 dessa är:

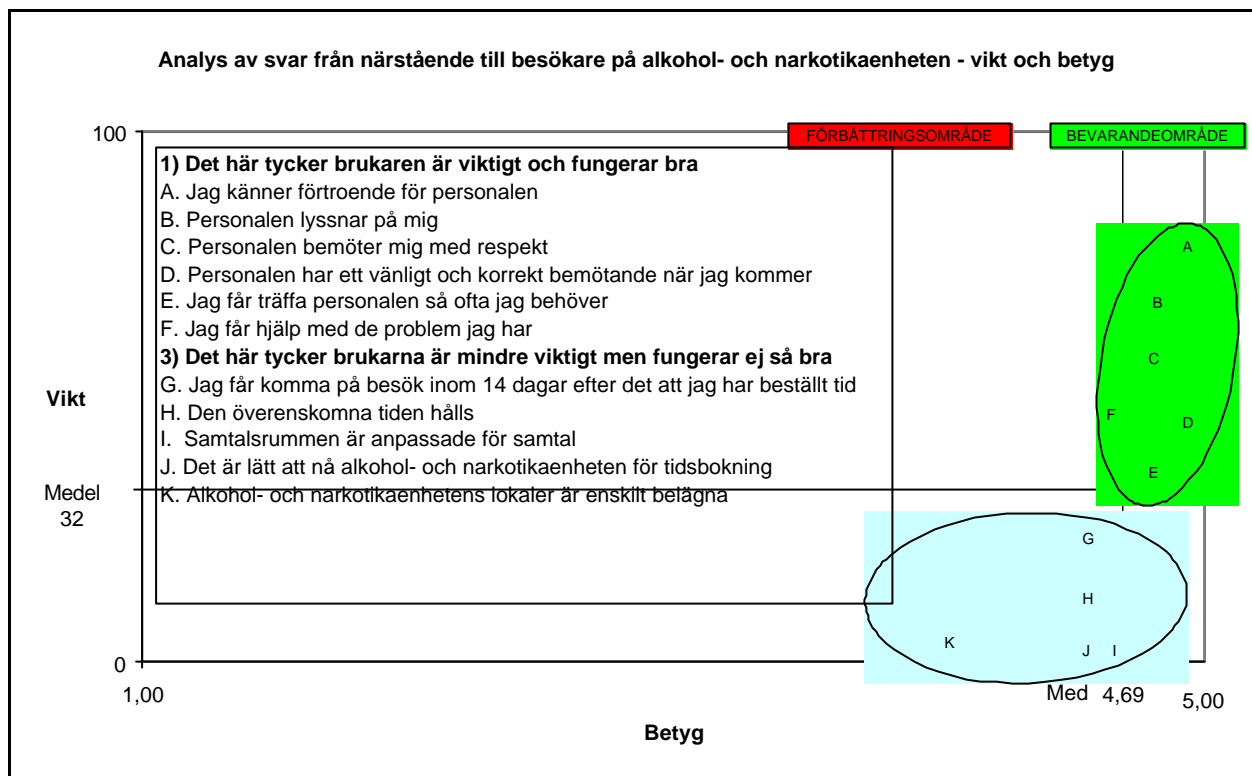
- *Jag känner förtroende för personalen 5,0*
- *Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer 5,0*
- *Personalen bemöter mig med respekt 4,88*
- *Personalen lyssnar på mig 4,88*
- *Jag får träffa personalen så ofta jag behöver 4,75*
- *Samtalsrummen är anpassade för samtal 4,62*
- *Jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag har beställt tid 4,62*
- *Jag får hjälp med de problem jag har 4,62*
- *Det är lätt att nå alkohol- och narkotikaenheten för tidsbokning 4,62*
- *Den överenskomna tiden hålls 4,62*

Ett av påståendena har fått ett betyg under 4,5

- *Alkohol- och narkotikaenhetens lokaler är enskilt belägna 4,0*

Av de två kvalitetsgarantierna så har båda fått ett högt betyg.

Resultat av vikt och betyg för närstående



Sammanfattning av de närståendes vikt och betyg

De påståenden som de närstående bedömer som viktiga och som har fått ett högt betyg (över medelbetyget 4,69) återfinns i *bevarandeområdet*.

De påståenden som viktats högt men som har fått ett lägre betyg (under 4,69) av brukaren återfinns i *förbättringsområdet*.

Bevarandeområde

I detta område håller Alkohol- och narkotikaenheten en mycket hög kvalitet. Här återfinns sex påståenden.

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

Förbättringsområden

Resultatet visar inte på något tydligt förbättringsområde utifrån vikt och betyg. Däremot visar resultatet samma som hos brukarna brister i informationen om kvalitetsgarantierna och var de kan vända sig med synpunkter och klagomål. Med tanke på att man ska få information om sina rättigheter och skyldigheter och att detta är en kvalitetsgaranti så är det av särskild vikt att se det som ett förbättringsområde.

Liksom hos brukarna finns det ett påstående som har fått ett något lägre betyg än övriga ” Alkohol- och narkotikaenhetens lokaler är enskilt belägna”. Det bör undersökas närmare vad detta står för och se om det föranleder att förbättringar behöver göras eller ej.

Närståendes kommentarer

De närstående har lämnat tre kommentarer. Dessa är positiva kommentarer om personalens bemötande.

Jämförelser i resultat mellan brukare och närstående

Medelvärdet visar att både brukarna och deras närstående sätter ett mycket högt betyg på påståendena.

Både brukarna och de närstående tycker det är viktigast att de känner förtroende för personalen vilket även fått det högsta betyget (5,0) av de närstående och (4,73) av brukarna. I övriga påståenden tycker de båda grupperna stort sett lika i både vikt och betyg.

Diskussion

Svarsfrekvens/metod

Svarsfrekvensen är mycket hög hos brukarna vilket är glädjande. Den höga svarsfrekvensen kan kanske förklaras med att detta är personer som är motiverade och positivt inställda till både insatser och att delta i brukarundersökningen.

När det gäller närstående så har 9 av 10 svarat. Detta är positivt men man kan dock inte dra några säkra slutsatser av de närståendes resultat då underlaget med 9 svar är för litet material.

Resultat

Resultatet visar att både brukare och närstående är mycket nöjda med ANE. Ett medelbetyg på 4,58 för brukarna och 4,69 visar att ANE håller en mycket hög kvalitet på sin verksamhet. Den stora utmaningen blir att bibehålla dessa goda 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. Detta är ett tydligt förbättringsområde.

Elisabeth Gerhardsson
Verksamhetsutvecklare

Johan Magnusson
Utredningssekreterare

Gunilla Balutia
Bitr. socialchef

Frågor till dig som besöker alkohol- och narkotikaenheten

- N2 **Är du?** Man Kvinna
- N3 **Ålder** 18-24år 25-39år
 40-64år 65 -
- N4 **Känner du till de kvalitetsgarantier som finns för individ- och familjeomsorg?** Ja Nej
- N5 **Vet du vart du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter?**
 Ja Nej
- N6 **Vill du helst ha hjälp av:** Manlig personal
 Kvinnlig personal
 Spelar ingen roll

Välj ut de allra viktigaste

Nedan följer 11 påståenden. Vi ber dig att läsa igenom alla och att därefter markera de 4 påståenden som du tycker är allra viktigast för dig genom att sätta ett kryss i rutan. OBS! du får endast kryssa för 4 påståenden.

- N7 Det är viktigt att personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer
- N8 Det är viktigt att den överenskomna tiden hålls
- N9 Det är viktigt att personalen lyssnar på mig
- N10 Det är viktigt att personalen bemöter mig med respekt
- N11 Det är viktigt att jag får träffa personalen så ofta jag behöver
- N12 Det är viktigt att det är lätt att nå alkohol- och narkotikaenheten för tidsbokning
- N13 Det är viktigt att jag får hjälp med de problem jag har
- N14 Det är viktigt att jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag har beställt tid
- N15 Det är viktigt att alkohol- och narkotikaenhetens lokaler är enskilt belägna
- N16 Det är viktigt att samtalsrummen är anpassade för samtal
- N17 Det är viktigt att jag känner förtroende för personalen

Finns det andra saker som du tycker är viktigt?

Betygsätt samtliga

Hur tycker du att det fungerar idag?

Vi ber dig nu **sätta betyg på följande påståenden.**

Ringa in den siffra mellan 1 och 5 som bäst motsvarar din uppfattning.

Om du *inte alls instämmer* ringar du in siffran 1 och om du *instämmer helt* ringar du in siffran 5.

Ligger din åsikt däremellan ringar du in 2, 3 eller 4.

Alla frågorna ska besvaras

		Instämmer inte alls			Instämmer helt	
N 18	Jag får ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer	1	2	3	4	5
N 19	Den överenskomna tiden hålls	1	2	3	4	5
N 20	Personalen lyssnar på mig	1	2	3	4	5
N 21	Personalen bemöter mig med respekt	1	2	3	4	5
N 22	Jag får träffa personalen så ofta jag behöver	1	2	3	4	5
N 23	Det är lätt att nå alkohol- och narkotikaenheten för tidsbokning	1	2	3	4	5
N 24	Jag får hjälp med de problem jag har	1	2	3	4	5
N 25	Jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag har beställt tid	1	2	3	4	5
N 26	Alkohol- narkotikaenhetens lokaler är enskilt belägna	1	2	3	4	5
N 27	Samtalsrummen är anpassade för samtal	1	2	3	4	5
N 28	Jag känner förtroende för personalen	1	2	3	4	5

Övriga synpunkter

Frågor till dig som är närstående till någon som besöker alkohol- och narkotikaenheten

N2 Är du? Man Kvinna

N3 Känner du till de kvalitetsgarantier som finns för individ- och familjeomsorg?

Ja Nej

N4 Vet du vart du ska vända dig om du har klagomål eller synpunkter?

Ja Nej

N5 Vill du helst ha hjälp av:

- Manlig personal
 Kvinnlig personal
 Spelar ingen roll

Välj ut de allra viktigaste

Nedan följer 11 påståenden. Vi ber dig att läsa igenom alla och att därefter markera de 4 påståenden som du tycker är allra viktigast för dig genom att sätta ett kryss i rutan. OBS! du får endast kryssa för 4 påståenden.

N 6 Det är viktigt att personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer

N 7 Det är viktigt att den överenskomna tiden hålls

N 8 Det är viktigt att personalen lyssnar på mig

N 9 Det är viktigt att personalen bemöter mig med respekt

N 10 Det är viktigt att jag får träffa personalen så ofta jag behöver

N 11 Det är viktigt att det är lätt att nå alkohol- och narkotikaenheten för tidsbokning

N 12 Det är viktigt att jag får hjälp med de problem jag har

N 13 Det är viktigt att jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag har beställt tid

N 14 Det är viktigt att alkohol- och narkotikaenhetens lokaler är enskilt belägna

N 15 Det är viktigt att samtalsrummen är anpassade för samtal

N 16 Det är viktigt att jag känner förtroende för personalen

Finns det andra saker som du tycker är viktigt?

Betygsätt samtliga

Hur tycker du att det fungerar idag?

Vi ber dig nu **sätta betyg på följande påståenden.**

Ringa in den siffra mellan 1 och 5 som bäst motsvarar din uppfattning.

Om du *inte alls instämmer* ringar du in siffran 1 och om du *instämmer helt* ringar du in siffran 5.

Ligger din åsikt däremellan ringar du in 2, 3 eller 4.

Alla frågorna ska besvaras

		Instämmer inte alls			Instämmer helt	
N 17 Jag får ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer	1	2	3	4	5	
N 18 Den överenskomna tiden hålls	1	2	3	4	5	
N 19 Personalen lyssnar på mig		1	2	3	4	5
N 20 Personalen bemöter mig med respekt		1	2	3	4	5
N 21 Jag får träffa personalen så ofta jag behöver		1	2	3	4	5
N 22 Det är lätt att nå alkohol- och narkotikaenheten för tidsbokning		1	2	3	4	5
N 23 Jag får hjälp med de problem jag har		1	2	3	4	5
N 24 Jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag har beställt tid		1	2	3	4	5
N 25 Alkohol- narkotikaenhetens lokaler är enskilt belägna		1	2	3	4	5
N 26 Samtalsrummen är anpassade för samtal		1	2	3	4	5
N 27 Jag känner förtroende för personalen		1	2	3	4	5

Övriga synpunkter

Vänd



ANE - besökare

			Känner till kvalitetsgarantier	Antal	Andel %
Kön	Antal	Andel %	Ja	10	19%
Man	36	69%	Nej	40	77%
Kvinna	14	27%	Ej svar	2	4%
Ej svar	2	4%	Summa	52	100%
Summa	52	100%			
			Vart vända sig med klagomål	Antal	Andel %
Ålder	Antal	Andel %	Ja	16	31%
18-24 år	9	17%	Nej	34	65%
25-39 år	14	27%	Ej svar	2	4%
40-64 år	25	48%	Summa	52	100%
65- år	4	8%			
Ej svar	0	0%	Vill helst ha hjälp av	Antal	Andel %
Summa	52	100%	Manlig handläggare	4	8%
			Kvinnlig handläggare	19	37%
			Spelar ingen roll	28	54%
			Ej svar	1	2%
			Summa	52	100%
			Kommentarer	10	19%

ANE-besökare	Snittbetyg 1-5	Andel i % som viktat
Alkohol- och narkotikaenhetens lokaler är enskilt belägna	3,84	12
Det är lätt att nå alkohol- och narkotikaenheten för tidsbokning	4,37	10
Samtalsrummen är anpassade för samtal	4,53	2
Den överenskomna tiden hålls	4,56	13
Jag får hjälp med de problem jag har	4,58	63
Jag får träffa personalen så ofta jag behöver	4,63	42
Personalen bemöter mig med respekt	4,71	42
Jag känner förtroende för personalen	4,73	69
Jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag har beställt tid	4,79	2
Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer	4,82	44
Personalen lyssnar på mig	4,83	54

ANE-besökare	Andel i % som viktat
Jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag har beställt tid	2
Samtalsrummen är anpassade för samtal	2
Det är lätt att nå alkohol- och narkotikaenheten för tidsbokning	10
Alkohol- och narkotikaenhetens lokaler är enskilt belägna	12
Den överenskomna tiden hålls	13
Jag får träffa personalen så ofta jag behöver	42
Personalen bemöter mig med respekt	42
Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer	44
Personalen lyssnar på mig	54
Jag får hjälp med de problem jag har	63
Jag känner förtroende för personalen	69

ANE - närstående

Kön	Antal	Andel %	Känner till kvalitetsgarantier	Antal	Andel %
Man	1	11%	Ja	2	22%
Kvinna	8	89%	Nej	7	78%
Ej svar	0	0%	Ej svar	0	0%
Summa	9	100%	Summa	9	100%
			Vart vända sig med klagomål	Antal	Andel %
			Ja	3	33%
			Nej	6	67%
			Ej svar	0	0%
			Summa	9	100%
			Vill helst ha hjälp av	Antal	Andel %
			Manlig handläggare	0	0%
			Kvinnlig handläggare	3	33%
			Spelar ingen roll	6	67%
			Ej svar	0	0%
			Summa	9	100%
			Kommentarer	3	33%

ANE-närstående

	Snittbetyg 1-5	Andel i % som viktat
Alkohol- och narkotikaenhetens lokaler är enskilt belägna	4,00	0
Den överenskomna tiden hålls	4,62	11
Det är lätt att nå alkohol- och narkotikaenheten för tidsbokning	4,62	0
Viktigt att jag får hjälp med de problem jag har	4,62	44
Jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag beställt tid	4,62	22
Samtalsrummen är anpassade för samtal	4,62	0
Jag får träffa personalen så ofta jag behöver	4,75	33
Personalen lyssnar på mig	4,88	67
Personalen bemöter mig med respekt	4,88	56
Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer	5,00	44
Jag känner förtroende för personalen	5,00	78

ANE-närstående

	Andel i % som viktat
Alkohol- och narkotikaenhetens lokaler är enskilt belägna	0
Det är lätt att nå alkohol- och narkotikaenheten för tidsbokning	0
Samtalsrummen är anpassade för samtal	0
Den överenskomna tiden hålls	11
Jag får komma på besök inom 14 dagar efter det att jag beställt tid	22
Jag får träffa personalen så ofta jag behöver	33
Viktigt att jag får hjälp med de problem jag har	44
Personalen har ett vänligt och korrekt bemötande när jag kommer	44
Personalen bemöter mig med respekt	56
Personalen lyssnar på mig	67
Jag känner förtroende för personalen	78