



*Brükarenkätundersökning vid
beroendemottagningarna
i Gävleborgs län 2010*



Ann Lyrberg

Arbetsrapport 2011:5
FoU Välfärd Region Gävleborg

Grafisk form: Baringo reklam & kommunikation, Gävle
Tryck: Backman Info, Gävle

Innehåll

INLEDNING OCH BAKGRUND.....	4
Syfte.....	4
Metod.....	4
Bortfall.....	5
RESULTAT	6
Vad har varit bra och vad kan förbättras?.....	13
Det här tycker jag har varit bra med beroendemottagningen.....	13
Det här tycker jag kan förbättras på den mottagning jag besökt.....	15
ANALYS.....	16
Hur brukarna fått information om beroendemottagningen.....	16
Tillgänglighet.....	16
Bemötande och delaktighet.....	16
Motivation och strategier att hantera problemen.....	17
Resurser och innehåll	17
SLUTORD OCH SAMMANFATTNING.....	18
BILAGOR.....	19
Bilaga 1: BeroendeCentrum Västra Gästrikland	19
Bilaga 2: Hudiksvalls beroendecenter.....	20
Bilaga 3: Gävle beroendemottagning.....	21
Bilaga 4: Beroendemottagningen i Ljusdal (BiL).....	22
Bilaga 5: Bollnäs beroendemottagning.....	23
Bilaga 6: Edsbyns beroendemottagning	24
Bilaga 7: Söderhamns Beroendecenter	25
Bilaga 8: Det här tycker jag har varit bra med mottagningen.....	26
Bilaga 9: Det här tycker jag kan förbättras.....	29
Bilaga 10: Kommentarer till frågorna 16 och 17.....	30
Bilaga 11 Brukarenkätundersökning / Enkätformulär.....	35

Inledning och bakgrund

FoU-Välfärd, Region Gävleborg fick hösten 2010 i uppdrag av projektet ”Kunskap till praktik Gävleborg” att genomföra en brukarenkätundersökning vid länets beroendemottagningar. Frågan uppkom då flera av mottagningarnas uppdragsgivare efterfrågade en sådan undersökning samt då ”Kunskap till praktik” arbetar för en högre grad av brukarinflytande inom missbruks- och beroendevården. Som ett led i ett ökat brukarinflytande har denna enkätundersökning genomförts vid länets beroendemottagningar. Mottagningarna som ingår i undersökningen är Beroendemottagningen i Ljusdal - BiL, Bollnäs beroendemottagning, Söderhamns beroendecenter, Hudiksvalls beroendecentrum, Gävle beroendemottagning, BeroendeCentrum Västra Gästrikland (Sandviken, Hofors och Ockelbo) och Edsbyns beroendemottagning. Mottagningarnas verksamheter regleras i lokala samverkansavtal (med undantag för Ovanåker) mellan respektive kommun och landstinget. Vid mottagningarna arbetar sjuksköterskor, läkare, socionomer, alkohol- och drogterapeuter och behandlare, lite varierat beroende på det lokala avtalet. Gemensamt för mottagningarna är att det ska vara lätt för personer med missbruks- och beroendeproblem att söka hjälp, mottagningarna utgör den första länken i vårdkedjan.

Syfte

Syftet med undersökningen är att försöka få en bild av hur nöjda brukarna är med länets beroendemottagningar. Resultaten är tänkta att användas som ett internt arbetsmaterial, inte som en jämförelse mellan mottagningarna. Tanken är även att resultaten ska ge vägledning till verksamhetsutveckling. Utifrån syftet är följande frågeställningar viktiga att besvara:

- Hur har brukarna fått kännedom om beroendemottagningen?
- Är det lätt eller svårt att komma i kontakt med beroendemottagningen? Är väntetiden acceptabel?
- Hur upplevs bemötandet?
- Hur nöjda är brukarna med den hjälp/stöd/behandling som erbjuds och upplever de sig delaktiga i planeringen?
- Vad tycker brukarna är bra och vad kan förbättras?

Metod

Undersökningen pågick hösten 2010 under veckorna 45 och 46. Alla som besökte mottagningarna under perioden erbjöds att delta. Personalen fick instruktioner om att förklara syftet med undersökningen (att din medverkan är av stor betydelse och att vi genom enkäten vill ta del av dina upplevelser av bemötanden och insatser) för besökaren och finnas tillhands för att hjälpa till vid eventuella frågor och förtydliganden vid ifyllandet. Respondenterna är anonyma och de ifyllda formuläerna och förvarades i en sluten låda på mottagningen. Efter mätperioden har enkäterna matats in i Webropol, och sammanställts och bearbetats statistiskt med hjälp av statistikprogrammet SPSS. Svaren på frågorna 16 och 17, som består av öppna svar, har kategoriserats under rubriker.

I analysen har variabler som kön och ålders inverkan på resultatet undersökts. Några sådana samband har dock inte gått att påvisa på grund av att det är för få kvinnor och i vissa åldersgrupper inte tillräckligt många svar.

Bortfall

Totalt har 237 besökare vid länets beroendemottagningar besvarat enkäten. Efter mätveckorna har varje mottagning muntligen rapporterat om uppskattat bortfall: Två mottagningar, Söderhamn och Hudiksvall, har rapporterat bortfall, vilket möjligen kan ha påverkat resultaten för dessa mottagningar. I Söderhamn består bortfallet av en grupp ungdomar i åldern 17-23, ca 20 st, som besökt mottagningen den aktuella mätperioden och ca 10-15 vuxna personer i olika åldrar som deltar i enskild samtalsbehandling. Från mottagningen i Hudiksvall rapporteras bortfall, osäkert hur stort, från första mätveckan. Svårigheten för personalen att komma ihåg enkäten är en orsak till bortfallet, något man kom till rätta med under den andra mätveckan. De övriga mottagningarna bedömer bortfallet till något enstaka fall, oftast beroende på att klienten/patienten varit alltför berusad eller påverad för att kunna besvara enkäten. Med reservation för Hudiksvalls och Söderhamns mottagningar bedömer vi de som besvarat enkäten som en bra mix av klienter/patienter, som kan anses representera besökarna till mottagningarna. Svaren visar (liksom många andra brukarenkäter också visat) att besökarna överlag är nöjda med de kontakter och insatser de erhåller på mottagningarna. Det bör dock tilläggas att de som är missnöjda kanske inte kommer till mottagningarna i lika stor utsträckning som de som är nöjda, vilket påverkar resultaten. En kompletterande undersökning bland de som avbryter kontakten skulle kunna ge svar på detta.

Resultat

Nedan kommer först en redovisning av hur de svarande fördelar sig på ålder, kön, mottagning och kontakthanledning. Därefter redovisas fråga 6-15 uppdelat per mottagning och totalt. Sist redovisas de öppna svaren i frågorna 16 och 17 under olika teman.

Sammanlagt har enkäten besvarats av 238 personer.

Tabell 1. Kön och ålder. Antal och procent.

Ålder	Kön		Total
	Kvinna	Man	
Under 25 år	14	18	32
	43,8%	56,3%	100,0%
Mellan 25 och 45 år	17	65	82
	20,7%	79,3%	100,0%
Mellan 46 och 65 år	38	69	107
	35,5%	64,5%	100,0%
Över 65 år	4	12	16
	25,0%	75,0%	100,0%
Svar saknas			1
			100,0%
Total	73	164	238
	30,8%	69,2%	100,0%

Av 238 svarande är merparten 79,4 % (189) mellan 25 och 65 år. Nästan en tredjedel (31%) utgörs av kvinnor.

Tabell 2: Besökstillfällena på mottagningen. Antal och procent.

Mottagning	Antal besök på mottagningen			Total
	1-3ggr	4-7ggr	Fler än 7ggr	
BeroendeCentrum Västra Gästrikland	12	12	33	57
	21,1%	21,1%	57,9%	100,0%
Hudiksvalls beroendecentrum	5	7	16	28
	17,9%	25,0%	57,1%	100,0%
Gävle beroendemottagning	14	6	15	35
	40,0%	17,1%	42,9%	100,0%
BiL	2	5	19	26
	7,7%	19,2%	73,1%	100,0%
Bollnäs beroendemottagning	11	2	20	33
	33,3%	6,1%	60,6%	100,0%
Edsbyns beroendemottagning	4	3	10	17
	23,5%	17,6%	58,8%	100,0%
Söderhamns beroendecenter	6	4	30	40
	15,0%	10,0%	75,0%	100,0%
Total	54	39	143	236
	22,9%	16,5%	60,6%	100,0%

Drygt 60 % (143) har besökt beroendemottagningen mer än 7 gånger.

Tabell 3: *Kontaktanledning. Kön. Antal och procent.*

Söker hjälp för	Kön		Totalt
	Kvinna	Man	
Få hjälp med egna problem med alkohol/droger	55	158	213
	25,8%	74,2%	100,0%
Få hjälp och stöd som anhörig	16	1	17
	94,1%	5,9%	100,0%
Få hjälp med egna problem med alkohol/droger, samt få hjälp och stöd som anhörig	1	1	2
	50,0%	50,0%	100,0%
Få hjälp med egna problem med spel	0	3	3
	,0%	100,0%	100,0%
Totalt	72	163	235
	30,6%	69,4%	100,0%

Merparten, 90,6%, söker hjälp för egna problem med alkohol och/eller droger. En fjärdedel (25,8%) av dem är kvinnor. Bland besökare som söker hjälp och stöd som anhörig är 16 av 17 kvinnor.

Tabell 4: *Varifrån besökarna fått information om beroendemottagningen. Informationskälla. Antal och procent.*

Fick information om beroendemottagningen via	Kommun							Totalt
	Västra Gästrikland	Hudiksvall	Gävle	Ljusdal	Bollnäs	Ovanåker	Söderhamn	
Annons/artikel/reportage i media	1	3	0	0	2	0	0	6 2,8 %
Broschyr/affisch	0	1	1	0	3	0	0	5 2,4 %
Hemsida på internet	1	0	3	0	0	1	0	5 2,4 %
Vän/bekant/annan person	17	9	12	11	12	9	15	85 40,3 %
Personal inom socialtjänsten	25	9	2	12	8	2	14	72 34,1 %
Personal inom hälso- och sjukvård	10	5	7	2	3	2	4	33 15,6 %
Självhjälpgrupp/förening	1	2	1	0	0	1	0	5 2,4 %
Totalt	55	29	26	25	28	15	33	211 100 %

198 personer har besvarat frågan. 13 personer har fått information om beroendemottagningen från flera håll samtidigt vilket förklarar 211 markerade svar. Vanligast, 40,3% av fallen, har informationen om beroendemottagningen kommit via en vän eller bekant följt av information från personal inom socialtjänsten. 34 % har fått informationen den vägen.

Tabell 5: Nöjd med beroendemottagningen i stort. Antal och procent.

Mottagning	Är nöjd med beroendemottagningen i stort			Totalt
	Stämmer bra	Stämmer delvis	Stämmer inte	
BeroendeCentrum Västra Gästrikland	52	6	1	59
	88,1%	10,2%	1,7%	100,0%
Hudiksvalls beroendecentrum	26	1	1	28
	92,9%	3,6%	3,6%	100,0%
Gävle beroendemottagning	31	4	0	35
	88,6%	11,4%	,0%	100,0%
BiL	24	2	0	26
	92,3%	7,7%	,0%	100,0%
Bollnäs beroendemottagning	31	2	0	33
	93,9%	6,1%	,0%	100,0%
Edsbyns beroendemottagning	16	1	0	17
	94,1%	5,9%	,0%	100,0%
Söderhamns beroendecenter	31	9	0	40
	77,5%	22,5%	,0%	100,0%
Totalt	211	25	2	238
	88,7%	10,5%	,8%	100,0%

De flesta besökarna, 88,7%, tycker att påståendet ”är nöjd med beroendemottagningen i stort” stämmer bra med deras egen upplevelse.

Tabell 6: Är väntetiden acceptabel? Antal och procent.

Mottagning	Är väntetiden att komma till beroendemottagningen acceptabel			Totalt
	Stämmer bra	Stämmer delvis	Stämmer inte	
BeroendeCentrum Västra Gästrikland	53	5	1	59
	89,8%	8,5%	1,7%	100,0%
Hudiksvalls beroendecentrum	28	0	0	28
	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Gävle beroendemottagning	31	2	1	34
	91,2%	5,9%	2,9%	100,0%
BiL	25	1	0	26
	96,2%	3,8%	,0%	100,0%
Bollnäs beroendemottagning	32	0	1	33
	97,0%	,0%	3,0%	100,0%
Edsbyns beroendemottagning	16	1	0	17
	94,1%	5,9%	,0%	100,0%
Söderhamns beroendecenter	32	6	1	39
	82,1%	15,4%	2,6%	100,0%
Totalt	217	15	4	236
	91,9%	6,4%	1,7%	100,0%

De flesta, 91,9%, tycker att väntetiden är acceptabel.

Tabell 7: Att komma i kontakt via telefon. Antal och procent.

Mottagning	Lätt att komma i kontakt via telefon					Total
	Stämmer bra	Stämmer delvis	Stämmer inte	Har inte ringt	Vet ej	
BeroendeCentrum Västra Gästrikland	42	14	1	2	0	59
	71,2%	23,7%	1,7%	3,4%	,0%	100,0%
Hudiksvalls beroendecentrum	21	5	1	0	0	27
	77,8%	18,5%	3,7%	,0%	,0%	100,0%
Gävle beroendemottagning	25	3	1	2	1	32
	78,1%	9,4%	3,1%	6,3%	3,1%	100,0%
BiL	23	3	0	0	0	26
	88,5%	11,5%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Bollnäs beroendemottagning	29	3	1	0	0	33
	87,9%	9,1%	3,0%	,0%	,0%	100,0%
Edsbyns beroendemottagning	13	2	0	0	0	15
	86,7%	13,3%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Söderhamns beroendecenter	28	6	2	1	0	37
	75,7%	16,2%	5,4%	2,7%	,0%	100,0%
Totalt	181	36	6	5	1	229
	79,0%	15,7%	2,6%	2,2%	,4%	100,0%

Alla besökare har inte kontaktat mottagningen via telefon. Av dem som ringt upplever de flesta, 79% (181 av 229), att påståendet ”det var lätt att komma i kontakt per telefon” stämmer bra.

Tabell 8: Nöjdhet med hjälp/stöd/ behandling som erhålls på mottagningen.
Antal och procent.

Mottagning	Känner mig nöjd med den hjälp/stöd/ behandling jag får på beroendemottagningen			Totalt
	Stämmer bra	Stämmer delvis	Stämmer inte	
BeroendeCentrum Västra Gästrikland	54	4	1	59
	91,5%	6,8%	1,7%	100,0%
Hudiksvalls beroendecentrum	24	3	1	28
	85,7%	10,7%	3,6%	100,0%
Gävle beroendemottagning	29	4	0	33
	87,9%	12,1%	,0%	100,0%
BiL	23	3	0	26
	88,5%	11,5%	,0%	100,0%
Bollnäs beroendemottagning	29	2	1	32
	90,6%	6,3%	3,1%	100,0%
Edsbyns beroendemottagning	17	0	0	17
	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Söderhamns beroendecenter	30	8	0	38
	78,9%	21,1%	,0%	100,0%
Totalt	206	24	3	233
	88,4%	10,3%	1,3%	100,0%

Endast 1 % (tre personer) är missnöjda med den hjälp/stöd/ behandling de får på beroendemottagningen. 10% tycker att påståendet ”känner mig nöjd med den hjälp/stöd/ behandling jag får på beroendemottagningen” stämmer delvis. 88 % har svarat ”stämmer bra”.

Tabell 9: *Känsla av respektfullt bemötande. Antal och procent.*

Mottagning	Känner mig respektfullt bemött av personalen			Totalt
	Stämmer bra	Stämmer delvis	Stämmer inte	
BeroendeCentrum Västra Gästrikland	52	6	1	59
	88,1%	10,2%	1,7%	100,0%
Hudiksvalls beroendecentrum	27	1	0	28
	96,4%	3,6%	,0%	100,0%
Gävle beroendemottagning	30	3	0	33
	90,9%	9,1%	,0%	100,0%
BiL	25	1	0	26
	96,2%	3,8%	,0%	100,0%
Bollnäs beroendemottagning	32	0	0	32
	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Edsbyns beroendemottagning	16	1	0	17
	94,1%	5,9%	,0%	100,0%
Söderhamns beroendecenter	34	5	0	39
	87,2%	12,8%	,0%	100,0%
Totalt	216	17	1	234
	92,3%	7,3%	,4%	100,0%

Merparten, hela 92% (216 av 234) upplever att de blir respektfullt bemötta av personalen.

Tabell 10: *Upplevelse av delaktighet i planering och behandling. Antal och procent.*

Kommun	Känner mig delaktig i planering och behandling			Totalt
	Stämmer bra	Stämmer delvis	Stämmer inte	
BeroendeCentrum Västra Gästrikland	48	10	1	59
	81,4%	16,9%	1,7%	100,0%
Hudiksvalls beroendecentrum	23	5	0	28
	82,1%	17,9%	,0%	100,0%
Gävle beroendemottagning	23	7	2	32
	71,9%	21,9%	6,3%	100,0%
BiL	21	3	2	26
	80,8%	11,5%	7,7%	100,0%
Bollnäs beroendemottagning	30	1	1	32
	93,8%	3,1%	3,1%	100,0%
Edsbyns beroendemottagning	13	4	0	17
	76,5%	23,5%	,0%	100,0%
Söderhamns beroendecenter	18	16	5	39
	46,2%	41,0%	12,8%	100,0%
Totalt	176	46	11	233
	75,5%	19,7%	4,7%	100,0%

Drygt tre fjärdedelar, 176 av 233, känner sig delaktiga i planering och behandling.

Tabell 11: *Kontakten med beroendemottagningen bidrar till att jag känner mig mer motiverad att förändra livssituationen. Antal och procent.*

Mottagning	Kontakten med beroendemottagningen bidrar mig mer motiverad att förändra livssituationen			Totalt
	Stämmer bra	Stämmer delvis	Stämmer inte	
BeroendeCentrum Västra Gästrikland	42	14	1	57
	73,7%	24,6%	1,8%	100,0%
Hudiksvalls beroendecentrum	22	5	1	28
	78,6%	17,9%	3,6%	100,0%
Gävle beroendemottagning	27	5	1	33
	81,8%	15,2%	3,0%	100,0%
BiL	20	4	2	26
	76,9%	15,4%	7,7%	100,0%
Bollnäs beroendemottagning	26	5	1	32
	81,3%	15,6%	3,1%	100,0%
Edsbyns beroendemottagning	15	0	0	15
	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Söderhamns beroendecenter	28	11	0	39
	71,8%	28,2%	,0%	100,0%
Totalt	180	44	6	230
	78,3%	19,1%	2,6%	100,0%

Mer än tre fjärdedelar (180 av 230) svarar att det stämmer bra att kontakten med beroendemottagningen bidragit till att den egna motivationen att förändra livssituationen ökat.

Tabell 12: *Behandlingen på mottagningen gör mig bättre rustad att hantera de problem jag kom hit för. Antal och procent.*

Mottagning	Behandlingen på mottagningen gör mig bättre rustad att hantera problem jag kom hit för			Total
	Stämmer bra	Stämmer delvis	Stämmer inte	
BeroendeCentrum Västra Gästrikland	47	11	1	59
	79,7%	18,6%	1,7%	100,0%
Hudiksvalls beroendecentrum	20	6	1	27
	74,1%	22,2%	3,7%	100,0%
Gävle beroendemottagning	23	8	0	31
	74,2%	25,8%	,0%	100,0%
BiL	19	5	2	26
	73,1%	19,2%	7,7%	100,0%
Bollnäs beroendemottagning	28	2	1	31
	90,3%	6,5%	3,2%	100,0%
Edsbyns beroendemottagning	15	1	0	16
	93,8%	6,3%	,0%	100,0%
Söderhamns beroendecenter	27	10	2	39
	69,2%	25,6%	5,1%	100,0%
Totalt	179	43	7	229
	78,2%	18,8%	3,1%	100,0%

De festa, 78% (179 av 229), tycker att påståendet ”behandlingen på mottagningen gör mig bättre rustad att hantera de problem jag kom hit för” stämmer bra. Bara 7 personer tycker inte att påståendet stämmer.

Tabell 13: Att beroendemottagningen finns i hemkommunen har bidragit till att jag sökt hjälp som jag annars inte skulle ha gjort. Anta och procent.

Mottagning	Beroendemottagningen finns i hemkommunen har bidragit till att jag sökt hjälp, som jag annars inte skulle gjort			Totalt
	Stämmer bra	Stämmer delvis	Stämmer inte	
BeroendeCentrum Västra Gästrikland	42	14	3	59
	71,2%	23,7%	5,1%	100,0%
Hudiksvalls beroendecentrum	24	3	1	28
	85,7%	10,7%	3,6%	100,0%
Gävle beroendemottagning	24	6	1	31
	77,4%	19,4%	3,2%	100,0%
BiL	16	7	3	26
	61,5%	26,9%	11,5%	100,0%
Bollnäs beroendemottagning	27	4	1	32
	84,4%	12,5%	3,1%	100,0%
Edsbyns beroendemottagning	9	6	1	16
	56,3%	37,5%	6,3%	100,0%
Söderhamns beroendecenter	27	8	2	37
	73,0%	21,6%	5,4%	100,0%
Totalt	169	48	12	229
	73,8%	21,0%	5,2%	100,0%

För 74% (169 av 229) har det underlättat att söka hjälp i och med att beroendemottagningen finns i hemkommunen. För ett fåtal, 12 personer, stämmer inte detta påstående och för 48 av 229 stämmer påståendet delvis.

Vad har varit bra och vad kan förbättras?

I två öppna frågor gavs respondenterna möjlighet att ge synpunkter på vad de tycker är bra respektive vad som kan förbättras på den beroendemottagning de besökt. Mycket glädjande har så många som 151 besökare lämnat synpunkter. Synpunkterna för respektive mottagning redovisas i bilaga 9. Nedan redovisas en sammanfattning av alla synpunkter som beskriver aspekter av vad som varit bra och vad som kan förbättras.

Det här tycker jag har varit bra med beroendemottagningen:

I fråga 16 fick respondenterna skriva ned synpunkter på vad de tycker har varit bra med den beroendemottagning de besökt. Synpunkterna har delats in i nio kategorier: bemötande, tillgänglighet, ny kunskap, nya strategier, motivation, delaktighet, stöd och hjälp, utbud/innehåll och övrigt.

Bemötande

Flest synpunkter handlade om olika aspekter av bemötande. Här beskrivs upplevelser av: ett bemötande som inte är fördömande eller fyllt av fördomar, en känsla av att bli respektfullt bemött, en positiv atmosfär där man blir behandlad som en människa och känner sig

välkommen. Även upplevelser av att ha blivit sedd och hörd beskrivs: att personalen varit lyhörda och lyssnat på mig som söker hjälp, att ha blivit sedd som människa, ”hela mig”, och att det finns en helhetssyn. Flera synpunkter beskriver uppfattningen att personalen varit kunniga, att de vet vad de pratar om och att de har förmåga att handla och ta beslut. Många beskriver också att bemötandet på mottagningen känts tryggt, avslappnat, lugnt och att de blivit bemötta med förståelse och empati.

Tillgänglighet

Mottagningens tillgänglighet nämns av flera. Särskilt upplevs det som positivt att mottagningen finns nära (i hemkommunen), att den ligger centralt, att det finns ett ställe att komma till, att det är en egen verksamhet och inte en hälsocentral. Två beskriver att de inte tror sig ha överlevt om de inte haft beroendemottagningen att gå till. Besökare har också uppskattat att det är lätt att få tid, korta väntetider och möjligheten att komma akut.

Nya strategier

Den tredje kategorin synpunkter handlade om nya strategier att hantera livet. Kontakten har bidragit till förändrade tankemönster, upplevelsen av bättre kontakt med känslor, gemenskap med andra, hjälp med att lära känna sig själv och nya coping-strategier att behålla nykterhet och drogfrihet.

Ny kunskap

Några tycker att kontakten med beroendemottagningen har varit bra på så sätt att den bidragit till nya kunskaper och insikt i beroendesyndrom.

Innehåll/utbud

När det gäller innehåll och utbud handlar de flesta synpunkterna om att det har varit värdefullt med ”hjälp och stöd”. Så här uttrycker sig några brukare:

”Hjälp och stöd att leva ett nyktert liv.”

”Stöd och hjälp att komma tillbaka.”

”Jag tycker det är bra med det stöd jag får i min behandling.”

Att träffa andra med liknande problem anses också vara värdefullt liksom att delta i grupparbeten. Andra synpunkter på vad som är bra med mottagningarna är möjligheten att få akupunkturbehandling, att flera behandlingsmetoder erbjuds, möjligheten att delta i kvinnogrupp och ett bra upplägg av eftervård.

Motivation

Några beskriver att kontakten med beroendemottagningen hjälpt dem att bli mer motiverade att förändra. Så här uttrycker sig några brukare:

”Får motivation.”

”Motiverad att förändra min livsstil.”

”Skönt med stöd och motivation, man känner sig inte ensam.”

Övrigt

Övriga synpunkter på vad som är bra med beroendemottagningen är: att det är gratis att besöka beroendemottagningen,¹ att man får hjälp att kontakta andra myndigheter, att det är sekretess och bra lokaler.

¹ Besök till kommunalanställd personal (som arbetar under socialtjänstlagen) är avgiftsfria och besök till landstingsanställd personal (som arbetar under hälso- och sjukvårdslagen) är avgiftsbelagda.

Det här tycker jag kan förbättras på den mottagning jag besökt:

Svaren på frågan ”vad som kan förbättras på den mottagning jag besökt” (fråga 17) har delats in i nio kategorier: bemötande, resurser, delaktighet, information, samverkan, innehåll, lokaler, tillgänglighet och övrigt.

Tillgänglighet

Flest synpunkter på vad som kan förbättras handlar om tillgänglighet. Det är främst önskemål om längre öppettider, öppet på helger, längre öppettider på dropp-in mottagning, fler hembesök och lättare att komma fram på telefon.

Resurser

Ett annat förbättringsområde handlar om tillgång till resurser i form av personal och lokaler. Flera ansåg att det behövdes mer personal. Här nämns fler sjuksköterskor och tillgång till kurator eller en kontaktperson som kan upplysa om andra viktiga livsfrågor t ex ekonomi/sjukskrivning och olika bidragsfrågor (frågor som inte direkt har med missbruket att göra). Så här uttrycker sig några besökare:

”Jag tycker det är bra sjuksköterskor. Har dock en mycket ansträngd situation och borde vara flera.”

”Fler som jobbar så att fler kan få hjälp”

”Fler personal, saknar kurator.”

När det gäller lokaler handlar synpunkterna särskilt om väntrum: större väntrum, egna väntrum som inte delas med andra avdelningar, och att inte behöva passera andra verksamheters väntrum för att komma in i lokalerna. Några synpunkter handlar om att lokalerna behöver förbättras och en synpunkt om att mottagningens lokaler borde ligga mer centralt.

Information

Ett annat område som besökarna anser kan förbättras handlar om information, att information om *behandlingen*, kan bli bättre och om *vad som händer den närmsta tiden*. Någon påpekar också att det är viktigt att det finns tillräckligt med tid vid inskrivningssamtalet.

Utbud och innehåll

Vad gäller utbud och innehåll framkommer önskemål om mer gruppterapi, tillgång till samtal med psykoterapeut eller psykolog och fler kvalificerade samtal. Någon tycker att eftervården bör utökas i form av mer tid per vecka.

Samarbete

Två synpunkter handlar om att kommunikation och samarbetet med övrig sjukvård kan förbättras.

Bemötande

Några synpunkter på vad som kan förbättras berör bemötandet. Så här beskriver två besökare:

”Att alla som jobbar ska ha tillit till dom som kommer och alltid ha tid för den som vill prata.”

”Tycker att man ska ”riva i” till patient som vill sluta med antabus, för att hålla honom kvar i behandlingen.”

Övrigt

Slutligen framkommer synpunkter på att annonseringen är undermålig och några saknar kaffe i väntrummet.

Analys

Hur brukarna fått information om beroendemottagningen

Resultatet visar att brukarna i huvudsak fått informationen om beroendemottagningen från en vän/bekant eller från personal inom socialtjänsten. Det kan tolkas som att vänner och bekanta gör god reklam för verksamheterna. Att endast 16 % får informationen via hälso- och sjukvården visar att det kan finnas en okunskap om beroendemottagningarna eller att hälso- och sjukvården är mindre bra på att upptäcka och identifiera missbruks- och beroendeproblem. Endast några få har fått informationen via en annons, en artikel, ett reportage, en broschyr, en affisch, en hemsida, en självhjälsgrupp eller förening. Det väcker frågan om hur beroendemottagningarna når ut till de personer som inte har en vän eller kontakt med socialtjänsten som tipsar om beroendemottagningen. För att bättre nå ut till nya grupper behöver marknadsföringen utvecklas t ex med hjälp av annonsering, bättre hemsidor och kontakter med brukarföreningar.

Tillgänglighet

Av de svar som handlar om tillgänglighet i bemärkelsen ”väntetid” och ”kontakt via telefon”, kan vi konstatera att den uppfattas som god. Hela 92 % tycker att väntetiden är acceptabel. När det gäller kontakter via telefon tycker 79 % att det är lätt att komma i kontakt med den lokala beroendemottagningen. Detta trots att det inte finns någon administrativ personal eller receptioner på mottagningarna och att öppettiderna är begränsade till kontorstid.

Av resultaten framgår även att det har underlättat att söka hjälp när beroendemottagningen finns i hemkommunen, en hjälp som många kanske annars inte skulle ha sökt. I de fria synpunkterna poängteras också betydelsen av att mottagningen finns i hemkommunen och att den ligger centralt. Det uppfattas också bra att det är lätt att få tider, att det är korta väntetider och möjligheten att komma akut. Men 16 % tycker att påståendet ”det är lätt att komma i kontakt med mottagningen” bara stämmer delvis. Vad döljer sig bakom detta? Vad skulle göra att påståendet stämmer bra? Om vi tittar på synpunkterna på förslag till förbättringar avseende tillgänglighet finner vi följande förslag som kan ge vägledning:

- Att det går att lämna telefonnummer och mottagningen ringer upp vid en given tidpunkt, samma system som hälsocentralerna använder sig av.
- Att möjligheterna att komma i kontakt per telefon förbättras.
- Längre öppettider, främst att den öppna mottagningen till sjuksköterska förlängs, men även öppethållande på kvällar och helger

Bemötande

Det är glädjande att totalt 92 % av brukarna upplever att de blir respektfullt bemötta. På frågan ”det här tycker jag har varit bra med beroendemottagningen” visar analysen att flest synpunkter berör olika aspekter av ett bra bemötande. Ett bra bemötande handlar om:

- Inget fördömande
- En positiv atmosfär, att det är lugnt och avslappnat och inger en känsla av trygghet.
- Att personalen är lyhörd och visar empati.
- Att jag som brukare blir lyssnad på.
- Att jag som brukare blir sedd (hela mig) och att det finns en helhetssyn på mig och mina problem.
- Att personalen är kunnig.
- Att personalen kan handla och fatta beslut.

Dessa aspekter kan fungera som utgångspunkter i mötet med brukaren och är viktiga att behålla och värna om i det fortsatta arbetet. Ett bra bemötande är grunden till ett gott resultat dvs att brukaren upplever en förbättring. Därför är ett kontinuerligt arbete med bemötande nödvändigt. Det utesluter inte att personalen ibland är gränssättande och ibland ”tar kommandot”.

Delaktighet

När det gäller delaktighet upplever totalt 75 % sig som delaktiga i planering och behandling. En fjärdedel känner sig bara delvis delaktiga eller inte alls delaktig. Här finns skillnader mellan mottagningarna, något som respektive mottagning själva bör analysera vidare för att se vad de kan göra för att öka brukarnas delaktighet i planering och behandling. Bland synpunkterna är det bara någon enstaka som berör delaktighet. Några tycker att information om hur behandling går till och information om vad som händer den närmsta tiden kan förbättras. Information kan ses som en dimension av delaktighet och en förutsättning för att delaktighet ska komma till stånd.

Motivation och strategier att hantera problemen

En av beroendemottagningarnas viktigaste uppgifter är att motivera och stödja brukarnas motivation till en förbättrad livssituation. Tre fjärdedelar upplever att kontakten med beroendemottagningen bidrar till att de känner sig mer motiverade att förändra sin livssituation. Närmare 20 % tycker att påståendet stämmer delvis. Resultaten visar på att mottagningarna i stort lyckas med att motivera, förstärka och stödja brukarnas motivation till förändring. Ett annat resultat visar att behandlingen bidrar till att merparten av brukarna (78 %) upplever en förbättring i att hantera de egna problemen. I synpunkterna om ”vad som varit bra med mottagningen” framkommer att besökarna särskilt uppskattar den ”hjälp och stöd” som de upplever att de får på mottagningen. En möjlig tolkning är att just upplevelsen av att få ”hjälp och stöd” är verksamt för den egna förmågan att hantera problem.

Resurser och innehåll

I analysen av de synpunkter som framkommit på frågan ”vad som kan förbättras” är det, förutom tillgänglighet, främst två saker som är viktiga att lyfta fram. Dels synpunkter om resurser i form av personal och lokaler, dels synpunkter om innehållet i psykosocial behandling i form av större tillgång till gruppterapi och kvalificerade samtal. Några brukare har framfört synpunkter på att det behövs mer personal varav en synpunkt beskriver att *”sjuksköterskorna har en mycket ansträngd situation och borde vara fler”*. Att en enstaka person påtalar detta behöver inte betyda att sjuksköterskorna är underbemannade. Tillfälliga toppar kan vara förklaringen, men det är ett viktigt påpekande och något som mottagningarna bör vara uppmärksamma på om liknande synpunkter återkommer. Om resurserna inte är tillräckliga kommer inte önskade effekter att uppnås. Brukarna beskriver hur viktigt det är med en lugn, trygg miljö där personalen tar sig tid att lyssna och ser hela människan. Viktigt där att mottagningarna fortsätter med ett sådant bemötande och det är delvis en resursfråga.

Funktionella lokaler och bra väntrum poängteras av flera brukare. Av synpunkterna kan vi lära oss att ett bra väntrum bör vara rymligt, att det inte delas med andra verksamheter och inte får vara en passage till andra avdelningar. Mötet med beroendemottagningen börjar i väntrummet. Miljön har därför betydelse för det första intrycket och kan bidra till att skapa en lugn och trygg atmosfär om det är rätt utformat.

Slutord och sammanfattning

Brükarenkätundersökningen visar i stort att brukarna är nöjda med beroendemottagningarna. Ett glädjande resultat som visar att verksamheterna är på rätt väg. Mottagningarna har korta väntetider och brukarna upplever att de blir respektfullt bemötta. Att de flesta brukarna fått kännedom om beroendemottagningen via en vän eller bekant är också ett gott tecken och bra reklam för verksamheterna. Rekommendationer från vänner och bekanta är något vi ofta lyssnar till.

Av synpunkterna framkommer hur viktigt det är med närheten till beroendemottagningen, att den finns i hemkommunen. Det bekräftar att de lokala beroendemottagningarna fyller en funktion och att satsningen från kommunerna och landstinget i Gävleborg är befogad. Ett annat resultat är att brukarna är nöjda med bemötandet. Av brukarnas synpunkter framkommer att ett gott bemötande handlar om:

- att brukaren möts av en icke fördömande och positiv atmosfär,
- att miljön är lugn, avslappnad och inger en känsla av trygghet,
- att brukaren blir bemött med empati och lyhördhet,
- att brukaren blir hörd och sedd utifrån ett helhetsperspektiv,
- att personalen har hög kompetens.

Vad som kan förbättras är främst brukarnas delaktighet i behandlingsplanering och tillgängligheten per telefon.

Syftet med enkätundersökningen har varit att få en bild av brukarnas uppfattning om beroendemottagningarna. Informationen ska ge vägledning till verksamhetsutveckling, en information som varje mottagning får arbeta vidare med. För att öka brukarmedverkan i verksamhetsutvecklingen skulle en ny liknande enkätundersökning kunna göras genom en s k brukarstyrd brukarrevision. Genom att engagera och utbilda länets brukarråd att själva utforma en enkätundersökning skulle vi få ytterligare kunskap som kan ge vägledning i ett utvecklingsarbete.

BILAGA 1: BeroendeCentrum Västra Gästrikland

1. Kön och ålder Västra Gästrikland. Antal.

Kön	Ålder				Totalt
	Under 25 år	Mellan 25 och 45 år	Mellan 46 och 65 år	Över 65 år	
Kvinna	5	7	10	2	24
Man	4	12	17	1	34
Totalt	9	19	27	3	58

2. Kontakthanledning Västra Gästrikland. Kön och antal.

	Söker hjälp för:		Totalt
	Få hjälp med egna problem med alkohol/droger	Få hjälp och stöd som anhörig	
Kvinna	18	6	24
Man	34	0	34
Totalt	52	6	58

3. Antal besök på mottagningen Västra Gästrikland. Kön och antal.

Kön	Antal besök på mottagningen			Totalt
	1-3ggr	4-7ggr	Fler än 7ggr	
Kvinna	4	4	16	24
Man	8	8	17	33
Totalt	12	12	33	57

BILAGA 2: Hudiksvalls beroendecentrum

1. Kön och ålder Hudiksvall. Antal.

Kön	Ålder				Totalt
	Under 25 år	Mellan 25 och 45 år	Mellan 46 och 65 år	Över 65 år	
Kvinna	2	0	7	0	9
Man	2	4	11	2	19
Totalt	4	4	18	2	28

2. Kontakthanledning Hudiksvall. Kön och antal.

Kön	Söker hjälp för att:		Totalt
	Få hjälp med egna problem med alkohol/droger	Få hjälp och stöd som anhörig	
Kvinna	6	3	9
Man	19	0	19
Totalt	25	3	28

3. Antal besök på mottagningen Hudiksvall. Kön och antal.

Kön	Antal besök på mottagningen			Totalt
	1-3ggr	4-7ggr	Fler än 7ggr	
Kvinna	1	2	6	9
Man	4	5	10	19
Totalt	5	7	16	28

BILAGA 3: Gävle beroendemottagning

1. Kön och ålder Gävle. Antal.

Kön	Ålder				Totalt
	Under 25 år	Mellan 25 och 45 år	Mellan 46 och 65 år	Över 65 år	
Kvinna	0	1	9	0	10
Man	1	12	10	2	25
Totalt	1	13	19	2	35

2. Kontakthanledning Gävle. Kön och antal.

Kön	Söker hjälp för att:		Totalt
	Få hjälp med egna problem med alkohol/droger	Få hjälp med egna problem med spel	
Kvinna	10	0	10
Man	23	1	24
Totalt	33	1	34

3. Antal besök på mottagningen Gävle. Kön och antal.

Kön	Antal besök på mottagningen			Totalt
	1-3ggr	4-7ggr	Fler än 7ggr	
Kvinna	6	0	4	10
Man	8	6	11	25
Totalt	14	6	15	35

BILAGA 4: BiL

1. Kön och ålder Ljusdal. Antal.

		Ålder				Totalt
		Under 25 år	Mellan 25 och 45 år	Mellan 46 och 65 år	Över 65 år	
Kön	Kvinna	3	1	2	1	7
	Man	0	15	4	0	19
Totalt		3	16	6	1	26

2. Kontakthanledning Ljusdal. Kön och antal.

		Söker hjälp för att	Totalt
		Få hjälp med egna problem med alkohol/droger	
Kön	Kvinna	6	6
	Man	19	19
Totalt		25	25

3. Antal besök på mottagningen Ljusdal. Kön och antal.

Kön	Antal besök på mottagningen			Totalt	
	1-3ggr	4-7ggr	Fler än 7ggr		
Kön	Kvinna	1	3	3	7
	Man	1	2	16	19
Totalt		2	5	19	26

BILAGA 5: Bollnäs beroendemottagning

1. Kön och ålder Bollnäs. Antal.

Kön	Ålder				Totalt
	Under 25 år	Mellan 25 och 45 år	Mellan 46 och 65 år	Över 65 år	
Kvinna	1	4	4	1	10
Man	4	9	6	4	23
Totalt	5	13	10	5	33

2. Kontakthanledning Bollnäs. Kön och antal.

Kön	Söker hjälp för:			Totalt
	Få hjälp med egna problem med alkohol/droger	Få hjälp och stöd som anhörig	Få hjälp med egna problem med alkohol/droger, samt Få hjälp och stöd som anhörig	
Kvinna	6	4	0	10
Man	22	0	1	23
Totalt	28	4	1	33

3. Antal besök på mottagningen Bollnäs. Kön och antal.

Kön	Antal besök på mottagningen			Totalt
	1-3ggr	4-7ggr	Fler än 7ggr	
Kvinna	7	0	3	10
Man	4	2	17	23
Totalt	11	2	20	33

BILAGA 6: Edsbyns beroendemottagning

1. Kön och ålder Ovanåker. Antal.

Kön	Ålder				Totalt
	Under 25 år	Mellan 25 och 45 år	Mellan 46 och 65 år	Över 65 år	
Kvinna	0	2	2	0	4
Man	1	3	7	2	13
Totalt	1	5	9	2	17

2. Kontakthanledning Ovanåker. Kön och antal.

Kön	Söker hjälp för:			Totalt
	Få hjälp med egna problem med alkohol/droger	Få hjälp och stöd som anhörig	Få hjälp med egna problem med spel	
Kvinna	1	3	0	4
Man	10	1	2	13
Totalt	11	4	2	17

3. Antal besök på mottagningen Ovanåker. Kön och antal.

Kön	Antal besök på mottagningen			Totalt
	1-3ggr	4-7ggr	Fler än 7ggr	
Kvinna	2	1	1	4
Man	2	2	9	13
Totalt	4	3	10	17

BILAGA 7: Söderhamns beroendecenter

1. Kön och ålder Söderhamn. Antal.

Kön	Ålder				Totalt
	Under 25 år	Mellan 25 och 45 år	Mellan 46 och 65 år	Över 65 år	
Kvinna	3	2	4	0	9
Man	6	10	14	1	31
Totalt	9	12	18	1	40

2. Kontakthanledning Söderhamn. Kön och antal.

Kön	Söker hjälp för:			Totalt
	Få hjälp med egna problem med alkohol/droger	Få hjälp med egna problem med alkohol/droger, samt Få hjälp och stöd som anhörig	Behöver inte hjälp	
Kvinna	7	1	1	9
Man	31	0	0	31
Totalt	38	1	1	40

3. Antal besök på mottagningen Söderhamn. Kön och antal.

Kön	Antal besök på mottagningen			Totalt
	1-3ggr	4-7ggr	Fler än 7ggr	
Kvinna	0	1	8	9
Man	6	3	22	31
Totalt	6	4	30	40

BILAGA 8: Bra med beroendemottagningen

Fråga 16. Det här tycker jag har varit bra med beroendemottagningen.

Bemötande					
Bli lyssnad på	Sedd/helhetssyn	Icke fördömande/respekt	Kunskap/erfarenhet	Trygghet	Empati
<p>Lyhörda. Bli lyssnad på. De är bra på lyssna. Att man blir hörd. Goda lyssnare. Att den som jag träffar alltid tar sig tid för mig när jag behöver prata.</p>	<p>Sedd som människa. Man blir tagen för den man är och för det man säger. Helhetssyn.</p>	<p>Respektfull bemött. Fördomsfritt. Man blir inte nervärderad. Positiv atmosfär, inget skuld påläggande. Att man känner och får respekt, att ens åsikter är viktiga. Att jag blir behandlad som en människa och inte som en fyllgubbe. Att bli bemött med respekt för den man är och om man får ett återfall alltid känner sig välkommen tillbaka Man känner sig alltid välkommen. Känner mig välkommen. Känns enkelt.</p>	<p>Kunnig personal. Proffsigt bemötande. Kunnig och kompetens personal. Trevlig och kompetent personal. – ingen plugghäst som inte vet vad dom snackar om – utan folk som varit med om saker och ting och klarat sig ur – alltså trovärdiga människor. Personalen har verkligen bra kunskap. Snabba att handla och ta beslut.</p>	<p>Känns avslappnad. Lugnt och skönt, ej tjafs med andra myndigheter. Fina människor som jag kan lita på och få bra hjälp. Jag känner mig trygg med dem jag pratar med. Lugn och ro.</p>	<p>Förståelse. Personalen är omtänksam. Dom verkar bry sig. Man känner att personalen vill hjälpa för min skull.</p>

Tillgänglighet		
Lätt att få tid	Lokalisering	Möjlighet till akutbesök
<p>Öppen mottagning. Lätt att få passande tider. Inga väntetider. Lätt att få kontakt med personal. Kort väntetid komma under behandling.</p>	<p>Att det finns på sjukhuset. Att det finns en fungerande mottagning i min närhet. Den ligger centralt –snabbt och bra. Att det finns ett ställe att komma till. Lätt att komma förbi och lämna urinprov. Att detta finns i min hemkommun, annars hade jag inte varit i liv idag. Att det är nära annars skulle jag inte leva idag. Att den är egen – inte HC</p>	<p>Får komma akut. Man får hjälp när det behövs. Finns alltid där. Att det går fort att få hjälp.</p>

Ny kunskap

Nya perspektiv.
 God information.
 Ger mig annan syn på mina invecklade problem.
 Insikt och förståelse av min relation till drogen/alkoholen
 Mera information om sjukdomen.
 Man får hjälp att förstå sitt problem.
 Att få kunskap om vad ett beroende är.
 Jag får kunskap om min sjukdom.
 Goda råd.
 Har fått stor insikt och bra verktyg i min beroendesjukdom.
 Jag lär mig saker som jag inte hade en aning om.

Nya strategier

Ändrade tankemönster	Kontakt med känslor	Lära känna mig själv	Handlingsstrategier
Ändrar mitt sätt att tänka.	Jag har öppnat mig som person, fått kontakt med mina känslor.	Allt runt, saker och ting, känns rätt – tillsammans med andras hjälp hoppas jag hitta mitt rätta jag.	Jag håller mig nykter till 90%. Utan behandling hade jag aldrig kunnat vara nykter och tillfriskna. Vad jag tillsammans med familj och vänner kan göra för att bryta beroendet.

Motivation

Får motivation.
 Motiverad att förändra min livsstil.
 Att prata med.....gör mig glad.
 Motivation.
 Skönt med stöd och motivation, man känner sig inte ensam

Delaktighet

Jag får diskutera och komma överens om medicinering.

Utbud och innehåll

Stöd och hjälp	Utbud	Struktur	Gemenskap
Stöd. Mkt stöttning och hjälp. Får hjälp med problem man söker för. Få stöd. Hjälp och stöd i behandling. Att dom som har problem får hjälp Jag tycker det är bra med det stöd jag får i min behandling.	Akupunktur. Grupparbeten Behandlingen. Kvinnogrupp Flera behandlingsmetoder	God uppföljning – eftervård, bra upplägg. Bra upplägg. Tala om beroendet	Gemenskap. En grupp människor med liknande beroendeproblem Att sitta i grupp, en grupp med respekt och förtroende, är för mig avgörande Träffa andra i samma situation

<p>Att man får stöd och råd. Att den hjälper folk med alkohol och drogproblem. Att personer får chans att räta upp sitt liv. Helt underbart stöd. Hjälp och stöd att leva nyktert liv. Stödet man får. Stöd och hjälp att komma tillbaka. Bra samtal, stöd och hjälp. Att få support med alla undringar och problem.</p>			
--	--	--	--

Övrigt			
<p>Det är gratis. Hjälp att nå andra myndigheter. Sekretess Bra lokaler</p>			

BILAGA 9

Kan förbättras på mottagningen

Fråga 17: Detta tycker jag kan förbättras på den mottagning jag besökt

Detta tycker jag kan förbättras								
Bemötande	Resurser	Delaktighet	Information	Samverkan	Innehåll	Lokaler	Tillgänglighet	Övrigt
<p>Inskrivningssamtalet ska vara längre. Mer information om hela behandlingen.</p> <p>Att alla som jobbar ska ha tillit till dom som kommer, och alltid ha tid för den som vill prata.</p> <p>Vara lite mera trevlig. Mera kramar.</p> <p>Tycker att man ska "riva i" till patient som vill sluta med antabus (för att hålla honom kvar i behandlingen)</p>	<p>Fler som jobbar så att fler kan få hjälp.</p> <p>Fler personal, saknar kurator.</p> <p>Jag tycker det är bra, sjuksköterskor – har dock en mkt ansträngd situation och borde vara flera.</p>	<p>På fråga 12 svarade jag "stämmer delvis" därför att jag inte fått frågan om planering och behandling.</p>	<p>En sorts kontakt person som kan upplysa om frågor som rör ekonomi/sjukskrivning, bidragsfrågor, försäkringskassan, - en person på mottagningen som ansvarar för frågor som rör praktiska detaljer bortom missbruksfrågor.</p> <p>Lite dålig info om vad som händer den första tiden., 10 dagar här först, göra vadå? Vad ska hända? – Man sitter lite som en fån och bara får en massa info utan att riktigt fatta varför.</p> <p>Inskrivningssamtalet ska vara längre – mera information om hela behandlingen.</p>	<p>Samarbetet med övrig sjukvård.</p> <p>Bättre kommunikation.</p>	<p>Mer gruppterapi.</p> <p>Gruppterapi.</p> <p>Hjälp till samtal med någon terapeut el psykolog.</p> <p>Vill prova utan antabus.</p> <p>Skulle önska att eftervården var åtminstone 2 tim till/vecka.</p> <p>Fler kvalificerade samtal.</p>	<p>Större väntrum.</p> <p>Väntrum utanför blandat med andra patienter till avd.</p> <p>Lokalisering kunde vara bättre centralt i stan.</p> <p>Diskretare ingång, nu får man gå igenom väntrummet mot beroendemottagningen.</p> <p>Dåliga lokaler.</p> <p>Lokalerna, stolarna.</p>	<p>Att nå receptionen per telefon t ex de ringer upp – kan lämna telenr – lika som på HC. Detta är mycket viktigt med dessa problem.</p> <p>Komma i kontakt med någon.</p> <p>Längre öppen mottagning.</p> <p>Mer hembesök.</p> <p>Möjligtvis längre öppettider.</p> <p>Öppet på helgerna.</p> <p>Längre öppettider än 2 tim/dag.</p> <p>Jouröppet när jag kommer.</p> <p>Längre öppettider.</p> <p>Mer flexibilitet så att arbetet inte blir lidande.</p> <p>Jag fick vänta 16 veckor innan jag kom in i behandling, inte bra.</p> <p>Komma i kontakt/telefon skulle bli mycket bättre.</p>	<p>Kaffe saknas.</p> <p>Få kaffe när man väntar.</p> <p>Det är skitdålig annonsering.</p>

BILAGA 10: Kommentarer till frågorna 16 och 17 i brukarenkätundersökningen om Beroendemottagningarna i Gävleborgs län

Fråga 16: Det här tycker jag är bra med beroendemotteningen:

Västra Gästrikland

Att man blir bemött som människa och inte som missbrukare, man blir behandlad som en människa med problem och inte bara ett bi-problem för allmänheten.

Mänskligt o snällt bemötande, känns som på samma nivå. Dom lyssnar på mig (inte vanligt i vår värld). Respekt för varandra.

Alla trevliga. Hjälper till att nå andra myndigheter eller vart man ska vända sig. Förstår att familj också lider.

Att får hjälp, lätt att prata och få nya perspektiv angående alkohol och drogmissbruk,

Fördel att personen som håller i kursen har ett förstående och insikt i problemet

Att jag har regelbunden kontakt och stöd och att vi kan resonera och få mig på bättre tankar.

Att det är gratis. Utbildad personal

Att få stöd o hjälp som anhörig

Att man får den hjälp man kommit för.

Att man får hjälp

Blir bemött som människa o inte missbruk

Bra att ha ett ställe att komma till

Bra bemötande

Bra bemött att ni förstår mina problem

Det gick att få hjälp av kompetent personal

Det mesta.

Finns inga fördomar, trevligt bemötande

Finns på sjukhuset m apotek mm

Får komma akut för bedömning

God information

Kunnig personal, lyhörda

Lärs sig, prata

Lätt att få hjälp, väl inställd

Lätt att få kontakt m personal, bra på att förstå

Lätt komma i kontakt med, bra bemötande personal

Lätt till bra bemötande

Lätt tillgängligt. Inga väntetider

Mkt stöttning o hjälp. Kvinnoguppen

Mycket bra personal i Ockelbo

Mänskligt o snällt bemötande, dom lyssnar

Nära. Lätt att få passande tid. Bra bemötande

Talar om beroendet

Trevlig o kunnig personal. Bra öppettid

Trevlig personal

Trevliga. Hjälper att nå andra myndigheter

Träffa andra i samma situation, kunnig personal

Öppen mottagning

Hudiksvall

Att jag får tala ut med någon som lyssnar på mig och som ger mig en annan syn på mina invecklade problem.

Det handlar inte om skuldbeläggning eller att undervisa mig om hur det skall vara. I stället hjälper det mig att själv förstå och få insikter i mitt sätt att vara i relation till alkohol – av egen kraft.

Trevliga o social anpassad personal. Dom vet vad de pratar om.

Bra att få motivation, att folk lyssnar, att jag får mycket stöd + väldig förståelse

Bra och bemötande personal.

Jag känner stort stöd och känner mig respektfullt bemött. Jag känner mig motiverad att förändra min livsstil

Att den är egen inte HC. Man blir ej nedvärderad
Bra o proffsigt bemötande
Bra personal
Får stöd
Jag får diskutera, komma överens om medicinering
Kort väntetid komma under behandling
Kort väntetid. Bra personal upplägg o tillgänglighet
Kunnig o kompetent personal. Sekretess
Känns avslappnad och de är bra på att lyssna
Lugnt o skönt ej tjafs m andra myndigheter
Lätt att komma dit, ingen väntetid
Man får prata av sig vad man känner
Personlig kontakt
Mycket tillmötesgående. Har stor förståelse.....

Gävle

Anpassa enkäten för de personer som kommer och kanske inte har något "problem".
Trevlig och kompetent personal... ingen plugghäst som inte vet vad dom snackar om. Utan folk som varit med om saker och klarat sig ur. Alltså trovärdiga människor.
Jag har fått mera information om sjukdomen. Jag känner mig välkommen.
Att det finns en fungerande mottagning i min närhet. Kunnig respektfull personal.
Den ligger centralt, snabbt å bra ...
Allt är bra
Allting
Att man får hjälp när de behövs
Bemötandet att man blir hörd
Bemötandet och personalen
Bra personal, Bra lokaler
Finns alltid där
Finns människor som jag kan lita på o få bra hjälp
Frivilligt - Trevlig Personal
Hjälp o stöd i behandling
Personalen är bra och gullig
Personalen är omtänksam o trevlig
Toppen personal
Trevlig Personal
Trevlig personal. Dom "verkar bry sig

Ljusdal

Tillgängligheten att det får fort att få hjälp. Bemötandet är respektfullt. Att personalen inte är dömande.
Här i Ljusdal är allt toppen och personalen är så trevliga och glada.
Att dom som ha problem får hjälp
Att prata med gör mig glad
Bemötande
Bemötandet
Det mesta
Goda lyssnare
Jag håller mig nykter till 90 %
Lätt att komma förbi för att lämna urinprov.
Personalen
Positiv atmosfär. Inget skuldpåläggande
Trevlig personal, känns enkelt

Bollnäs

Jag tycker att det är bra med det stöd, jag får i min behandling. Och att jag känner mig trygg, med dem jag pratar med.
Trevlig personal. Lätt att prata med. Förstående och kunnig.
Att den personen som jag har träffat 2 ggr/veckan, alltid är glad och tar sig tid för mig när jag behöver prata.
Att man får stöd och råd, och man känner sig alltid varmt välkommen.

Att den hjälper folk med drog-/alko-problem
Att man kan komma dit som man själv önskar
Att personer får chans att rätta upp sitt liv
Bemötande och motivation
Helt underbart stöd
Jag tycker att det är bra med det stöd jag får i..
Man blir väl bemött o mottagen bra stöd o hjälp
Man får hjälp att förstå sitt problem o stöd
Stöd o hjälp att fortsätta leve ett nyktert liv
Stödet man får
Är att... (min behandlare)... är jävligt bra

Ovanåker

Att man blir tagen för den man är och för det man säger. Att man känner och får respekt att ens åsikter är viktiga.
Utan behandlingen hade jag aldrig kunnat vara nykter och tillfriskna. Att sitta i grupp, bra terapeut, en grupp med respekt och förtroende är för mig avgörande. Jag har öppnat mig som person, fått kontakt med mina känslor. Allt jag har varit med om på beroendemottagningen, hela resan är för mig ovärderligt. Tack!
Skönt med stöd och motivation, man känner sig inte ensam och man får verkligen känslan av att personalen vill hjälpa, för MIN skull.
Att få kunskap om vad ett beroende är och innebär. Att få stöd och hjälp, och att få gå här i grupp är nog det viktigaste för mig.
Att dela problemen med andra. Att känna igen sig i andras missbruk, och att inte känna sig ensam med missbruket.
Slippa vara borta från hemmet. Lagom med två dagar i veckan. Att man vill själv ha hjälp.
Prata/lyssna med människor som vet vad ett beroende är. Vad kan jag tillsammans med familj och vänner göra för att bryta detta. Allt runt saker och ting känns rätt, tillsammans med andras hjälp hoppas jag hitta mitt rätta jag.
Bra att ha kontakt med en person som kan hjälpa en spelberoende.
Närhet, lätt tillgänglig. Bra att få prata både med beroende och anhöriga.
Att få kunskap om vad ett beroende är och innebär
Att vara aktivt insatt och fodrat
Bra att ha en kontakt m en person som kan hjälpa..
En grupp m människor m liknande beroendeproblem
Kunnig personal
Personalen har verkligen bra kunskap
Stöd o hjälp att komma tillbaka

Söderhamn

Att jag blir behandlad som en människa, med en sjukdom, inte som en fyllgubbe.
Jag får kunskap om min sjukdom. Bra samtal, stöd och hjälp. Goda råd, akupunktur, grupparbeten. Jag är tvär nöjd att detta finns i Söderhamn, annars så hade jag inte varit i liv idag.
Gott bemötande, snabb hjälp, bra sjuksköterska, terapeuter. Helhetssyn.
Att man blir bemött med respekt för den man är, och att man om man får återfall alltid känner sig välkommen tillbaka.
Trevlig o kompetenta terapeuter o sjuksköterskor. Bra 12-stegsbehandling, har fått stor insikt o bra verktyg i min beroendesjukdom.
Allt
Att det finns
Att det finns en
Att det är nära utan den skulle jag ej levat idag
Att det är trevlig personal
Att dom bryr sig och hjälper så gott de kan
Att få support m alla undringar o problem
Behandlingen
Bra bemött och dom är trevliga
Bra personal, god uppföljning - eftervård, bra upplägg
Flera behandlingsmetoder

Gemenskapen
Jag lär mig saker som jag inte hade nå'n aning om
Lugn o ro. Helt underbar personal
Lätt att få kontakt med
Personalen
Personalen är bra
Personalen är kanon
Respektfullt mottagande
Väl bemött
Är snabba att handla och ta beslut
Dom har den bästa personalen som finns i landet...

Fråga 17: Detta tycker jag kan förbättras på den mottagning jag besökt.

Västra Gästrikland

Att nå receptionen per telefon ex, de ringer upp – kan lämna tele nr – lika som på HC. Detta är mkt viktigt med dessa problem.

På fråga 12, svarade jag "stämmer delvis" därför jag har ej fått frågan om planering och behandling.

Vet ej vad som kan förbättras eftersom jag ej varit så många gånger

Bra som det är

Finns alltid saker som kan förbättras

Fler som jobbar, så fler kan få hjälp

Kaffe saknas

Kan ännu inte besvaras

Komma i kontakt med någon.

Längre öppen mottagning

Mer hembesök

Möjligtvis längre öppettider

Större väntrum

Större väntsal

Väntrum utanför blandat m andra patienter till annan avd

Öppet på helgerna

Hudiksvall

Tycker att man kan "riva i" till patient som vill sluta med antabus. (För att hålla honom/henne kvar i behandlingen. Vet att patienten får bestämma själv – kanske kan ändras?)

Kommer inte på något för tillfället. Men gör inte stora förändringar, kan bli fel. Så jag tycker att det fungerar bra som det är. Kanske tänka på att det är viktigt att inte byta ut personal så ofta.

Längre öppettider än 2tim/dagen

Mer gruppterapi

Gävle

En administrativ enhet, en sorts kontaktperson som kan upplysa patienterna om frågor som rör ekonomi/sjukskrivning, bidragsfrågor, försäkringskassan. En person på mottagningen som ansvarar för frågor som berör praktiska detaljer bortom missbruksfrågor.

Lite dålig info om vad som händer den första tiden. 10 dagar här först, göra vadå? Se då?

Vad ska hända? Man sitter lite som ett fån och bara får en massa info utan att riktigt fatta varför...

Inskrivningssamtalet ska vara längre. Mera information om hela behandlingen.

Fler personal, saknar kurator

Fler terapeuter för kvalificerade samtal

Få kaffe/te när man väntar

Hämta mina mediciner, träffa och va med folk här

Jouröppet när jag kommer

Längre öppettider

Ljusdal

Samarbetet med övrig sjukvård.

Gruppterapi

Hjälp till samtal m någon terapeut el. psykolog

Bollnäs

Att alla som jobbar ska ha tillit till dom som kommer, och alltid ha tid för den som vill prata.

Lokalisering kunde vara bättre centralt i stan

Vette fan då!!

Vill prova utan antabus.

Ovanåker

Diskretare ingång, nu får man gå igenom väntrummet mot beroendemottagningen.

Skulle önska att eftervården var åtminstone 2 tim till/vecka.

Bättre kommunikation.

Mer flexibilitet så att arbetet ej blir lidande.

Söderhamn

Jag fick vänta 16 veckor innan jag kom in i behandling, inte bra. Dåliga lokaler...

Jag tycker det är bra, sjuksköt. Har dock en mkt ansträngd situation och borde vara flera.

Bättre lokaler

Det är skitfålig annonsering

Komma i kontakt/telefon skulle bli mycket bättre

Lokalerna

Lokalerna, stolarna

Mera kramar!

Vara lite mer trevlig

BILAGA 11: Brukarenkätundersökning – Beroendemottagningarna i Gävleborgs län

1. Jag har besökt beroendemottagningen i:

.....

2 Jag är:

- Kvinna
- Man

3. Jag är:

- Under 25 år
- Mellan 25 och 45 år
- Mellan 46 och 65 år
- Över 65 år

4. Jag söker hjälp för att:

- Få hjälp med egna problem med alkohol/droger
- Få hjälp och stöd som anhörig

5. Jag har besökt mottagningen

- 1-3 ggr
- 4-7 ggr
- Fler än 7 ggr

6. Jag fick information om beroendemottagningen via:

- Annons/artikel/reportage i media
- Broschyr/affisch
- Hemsida på internet
- Vän/bekant/annan person
- Personal inom socialtjänsten
- Personal inom hälso- och sjukvården
- Självhjälpsgrupp/förening
- Annat sätt, nämligen:

.....

Besvara nedanstående frågor genom att kryssa i det svarsalternativ som stämmer bäst för Dig.

7. Jag är nöjd med beroendemottagningen i stort

- Stämmer bra
- Stämmer delvis
- Stämmer inte

8. Väntetiden för att få komma till beroendemottagningen är acceptabel

- Stämmer bra
- Stämmer delvis
- Stämmer inte

9. Det var lätt att komma i kontakt per telefon

- Stämmer bra Stämmer delvis Stämmer inte

10. Jag känner mig nöjd med den hjälp/stöd/behandling jag får på beroendemottagningen

- Stämmer bra Stämmer delvis Stämmer inte

11. Jag känner mig respektfullt bemött av personalen

- Stämmer bra Stämmer delvis Stämmer inte

12. Jag känner mig delaktig i planering och behandling

- Stämmer bra Stämmer delvis Stämmer inte

13. Kontakten med beroendemottagningen bidrar till att jag känner mig mer motiverad att förändra min livssituation

- Stämmer bra Stämmer delvis Stämmer inte

14. Behandlingen på beroendemottagningen gör att jag känner mig bättre rustad att hantera de problem jag kommit hit för

- Stämmer bra Stämmer delvis Stämmer inte

15. Att beroendemottagningen finns i min hemkommun har bidragit till att jag sökt hjälp som jag annars inte skulle gjort?

- Stämmer bra Stämmer delvis Stämmer inte

16. Det här tycker jag är bra med beroendemottagningen:

17. Detta tycker jag kan förbättras på den mottagning jag besökt

Tack för din medverkan!

Beställning av rapporter:
cathrine.uggla@regiongavleborg.se
FoU Vårld Region Gävleborg
Box 834
801 30 Gävle
Tel: 026-65 02 62

Arbetsrapport 2011:5 – FoU Vårld, Region Gävleborg
www.regiongavleborg.se