

Brugerundersøgelse Uge 40 2016 – Samlet analyse

Om målingen – nye indsamlingsmetoder

Der er i forbindelse med uge 40 2016 blevet indsamlet 243 spørgeskemaer fra brugere på ambulatorierne i Amager, Glostrup, Herlev, Hvidovre, Køge, Lyngby og Roskilde. Til sammenligning blev der i 2015 indsamlet 303. Langt størstedelen af de besvarelser (99%) kommer fra brugere i alkoholbehandling.

Der blev til brugerundersøgelsen 2016 anvendt flere og nye indsamlingsmetoder, hvilket kan forklare det lavere antal gennemførelser. Brugere havde i år mulighed for at besvare på udprintede papirskemaer, som de plejer at kunne, men via programmet Survey Xact var det i år også muligt at indhente brugernes besvarelser via et online spørgeskema. Brugere kunne vælge imellem at besvare ved en computer i venteværelset, at tage en lille lap papir med et link til undersøgelsen med hjem eller at taste sin e-mailadresse ind og få tilsendt et link, således at de kunne sidde derhjemme fra og besvare spørgsmålene. Kun 8 brugere valgte at få tilsendt et link til sin mail.

Selvom der også i år var papirskemaer, der efterfølgende skulle tastes ind i systemet, har den nye online indsamlingsmetode lettet processen meget i forhold til de forgange år, hvor alle besvarelser blev indhentet på papir.

Der er blevet lavet en kort evaluering af indsamlingsmetoden ved at høre sekretærene, hvordan de har oplevet det. De fortæller at brugernes reaktioner har været meget blandende. De ældre foretrækker fortsat at besvare de fysiske spørgeskemaer på papir. Det har især været de lidt yngre, der tog godt imod det online spørgeskema. Det har været meget forskelligt om brugere ønskede at besvare på ambulatoriets computer eller om de hellere ville sidde derhjemme fra. Ulempen ved at få tilsendt en mail med et link eller at de tager en lap papir med et link, for så at deltage derhjemme, er at de måske glemmer det og ikke får deltaget alligevel. Der har dog ikke været nok der har valgt at få tilsendt et link til at det kan forklare det lidt lavere antal deltagere i år. Det vurderes, trods det lavere antal besvarelser og det fortsatte behov for papirudgaven, at være fordelagtigt at indsamle online, hvorfor denne metode også vil blive anvendt næste år.

Nogle brugere, særligt dem der er kommet hos Lænke-ambulatorierne¹ gennem mange år, udtrykker irritation over at skulle svare på de samme spørgsmål hver gang. Da det er nogle år siden at spørgeskemaet blev konstrueret og da Fonden har gennemgået betydelige ændringer de senere år, kunne man overveje at revurdere hvilke spørgsmål der skal stilles til næste brugerundersøgelse. I samme forbindelse kunne man overveje om der skal følges mere systematisk op efter hver brugerundersøgelse. Det kunne for eksempel være i ledergruppen eller auditgruppen.

¹ Da brugerundersøgelsen blev gennemført før navneskiftet til Novavi, anvendes navnet Lænke-ambulatorierne i rapporten.

Hovedresultater

Årets måling er generelt meget positiv og noget Fonden godt kan være stolt af. Den lægger sig i store træk rigtig meget op ad sidste års måling. Her er udvalgt de mest interessante *findings* i år:

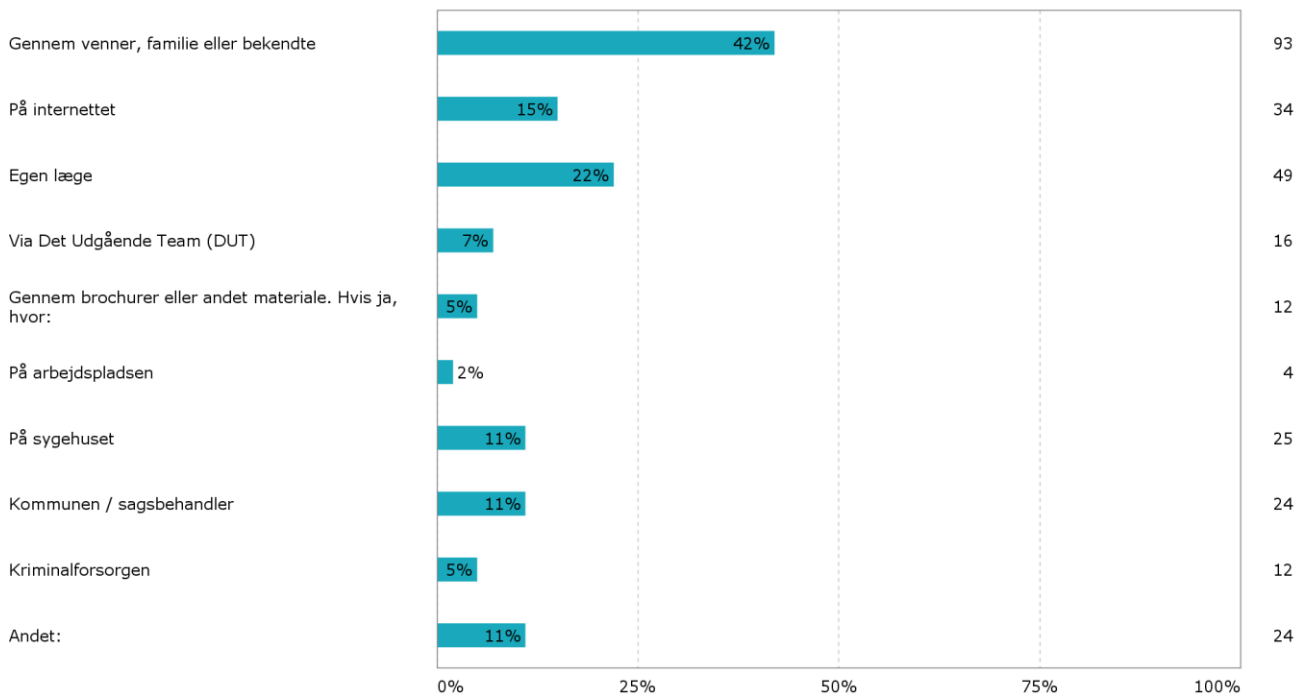
- Der er ingen der har vurderet deres behandling som dårlig, da hele 100% vurderer deres behandling, som tilfredsstillende, god eller virkelig god. Ligeledes har alle haft en positiv oplevelse af modtagelsen i ambulatoriet.
- 98% vil anbefale Lænke-ambulatorierne til andre, hvilket er rigtig flot og en stigning i forhold til de to tidligere år.
- 30% nævner at en af de vigtigste grunde til at vælge Lænke-ambulatorierne er, at Fonden har et godt ry. Dette er en væsentlig stigning i forhold til 2015, hvor 25% angav dette, hvilket må siges at være rigtig positivt. I 2014 var det blot 10%.
- Mht. oplevelsen af den medicinske behandling, har der flyttet sig en andel på 4 procentpoint i år fra god (2016: 40%, 2015: 44%) til virkelig god (2016: 44%, 2015: 40%), hvilket må siges at være rigtig positivt.
- Det er godt 4 ud af 5 (81%) brugere, der angiver at der er udarbejdet en behandlingsplan for deres forløb. Det er en stigning på 4 procentpoint i forhold til undersøgelsen i 2015 (77%). Denne stigning kan være udtryk for et øget antal udarbejdede handlingsplaner, men den kan lige så vel være udtryk for at flere brugere er blevet klar over at de har fået udarbejdet en behandlingsplan, altså at det er blevet tydeligere for brugerne at det er noget der sker i behandlingen. Uanset hvilke en af disse forklaringer, der er den korrekte, er det udtryk for en positiv forandring.
- 67% har haft en tilfredsstillende, god eller virkelig god oplevelse af app'en Aplan. Dette er noget af et fald i forhold til målingen i 2015, hvor dette tal lå på hele 84%. Der er 18 procentpoint flere der i år angiver at have haft en dårlig eller virkelig dårlig oplevelse af Aplan. Det er derfor særlig glædeligt at vi kan se frem til en forbedring og relancering af app'en i den nærmere fremtid.
- 26% angiver at de benytter sig af Lænke-foreningens tilbud, hvilket er 4 procentpoint færre end de to tidligere år. I 2013 var der dog hele 40% der havde svaret ja til dette spørgsmål.

Analyse

Der gøres opmærksom på, at "Vil ikke svare"-besvarelserne er udeladt for at kunne sammenligne resultaterne med resultaterne fra sidste år, hvori disse ikke indgik. Alle deltagende brugere er derfor ikke repræsenteret i alle spørgsmålene.

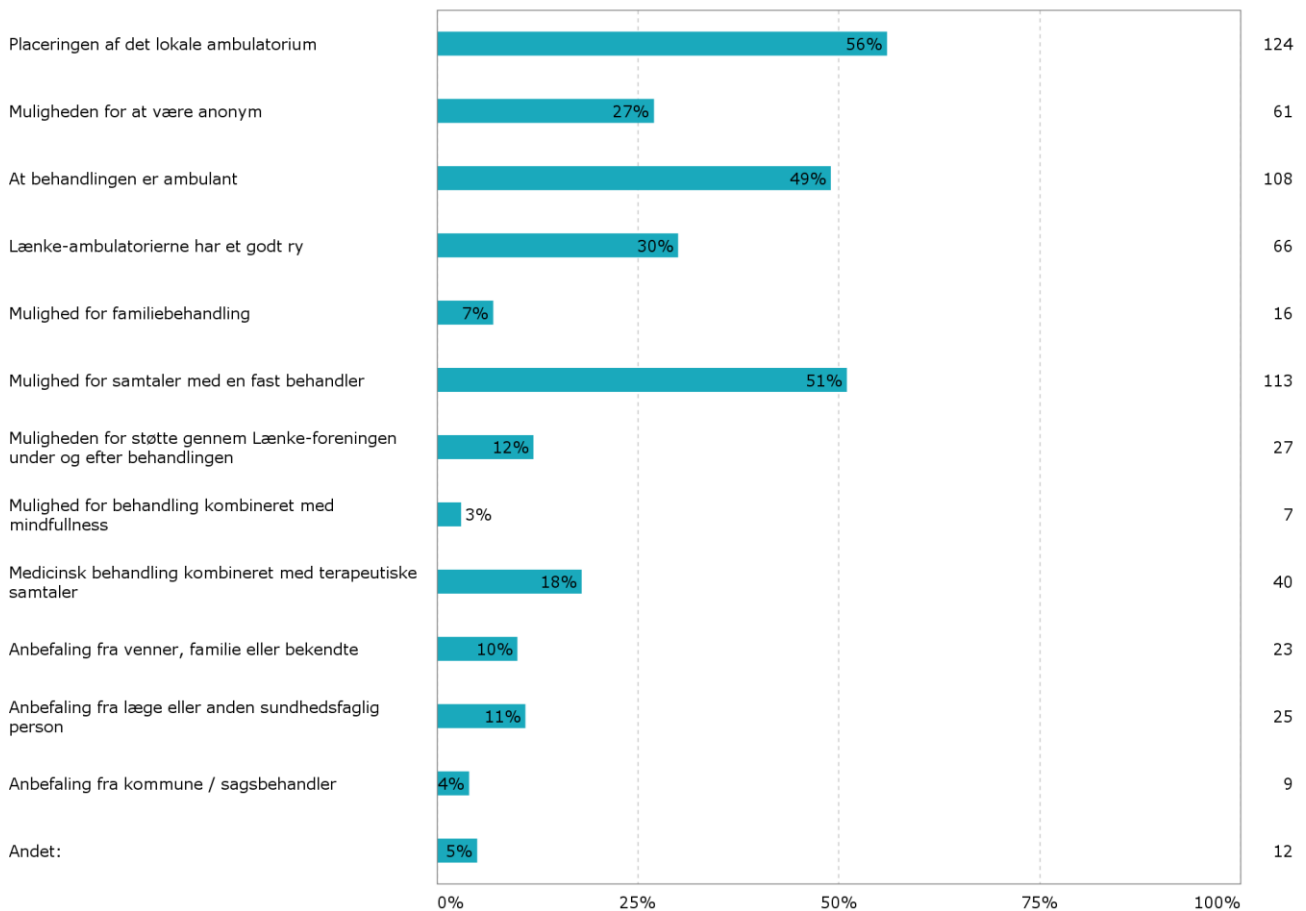
Hvor har du hørt om Lænke-ambulatorierne?

Sæt gerne flere kryds, hvis relevant.



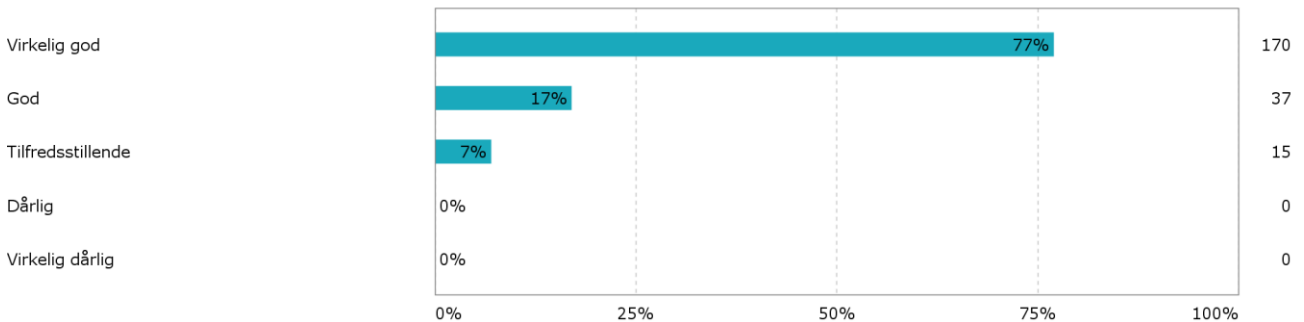
Størstedelen af brugerne nævner, at de har hørt om Lænke-ambulatorierne gennem venner, familie og bekendte. Det gør hele 42%, hvilket er en lille stigning i forhold til tidligere år (2015: 40%, 2014: 29%, 2013: 30%, 2012: 35%). Der er 22%, der angiver at have hørt om Lænke-ambulatorierne gennem egen læge, hvilket svarer nogenlunde til tallet fra tidligere år (2015: 21%, 2014: 21%, 2013: 19%, 2012: 16%). Da der er mange med alkoholproblemer, der kommer forbi de praktiserende læger, kunne man overveje om Fonden skulle gå efter at få dette tal endnu højere til næste år. Ligeledes kunne det overvejes om det kunne være nyttigt at øge kendskabsgraden på hospitalerne, som blot 11% af brugerne angiver at have hørt om Lænke-ambulatorierne fra. Der er endda sket et lille fald siden 2015, hvor 15% angav at have hørt om Lænke-ambulatorierne fra sygehusene (2014: 9%). 15% har i år angivet, at de har hørt om os via internettet (2015: 16%, 2014: 12%) og 11% via kommune eller sagsbehandler (2015: 9%, 2014: 8%). Sidstnævnte er en lille stigning i forhold til de to tidligere år.

Hvad var de vigtigste grunde til, at du valgte Lænke-ambulatorierne frem for andre tilbud?
Sæt kryds ud for de tre vigtigste grunde.



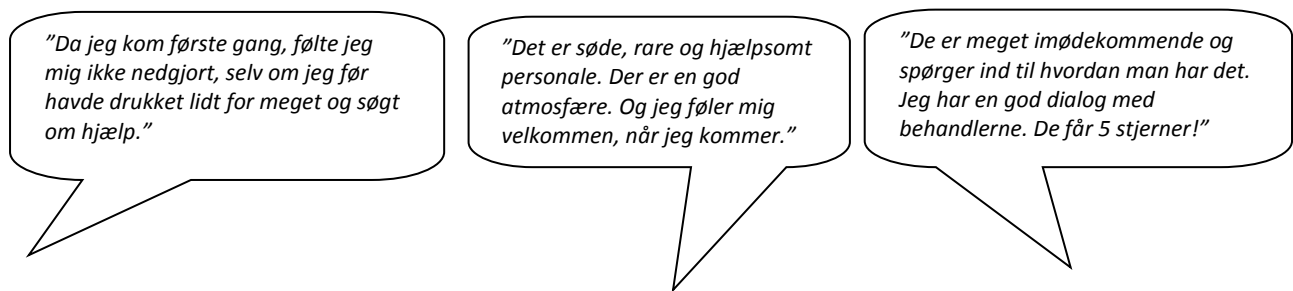
Over halvdelen (56%) angiver, at en af de vigtigste grunde til at de valgte Lænke-ambulatorierne er placeringen af det lokale ambulatorium. Dette er 7 procentpoint mere end sidste år. Godt halvdelen (51%) angiver, meget lig i 2015, at en af de vigtigste grunde til at vælge Lænke-ambulatorierne er muligheden for at have samtaler med en fast behandler. 49% mener, at en af de vigtigste årsager til at vælge Lænke-ambulatorierne er, at behandlingen er ambulant, hvilket repræsenterer en stigning fra de to tidligere år (2015: 43%, 2014: 16%). Muligheden for at være anonym nævner 27% i år, mens det var 28% i 2015 og 12% i 2014. 30% nævner at en af de vigtigste grunde til at vælge Lænke-ambulatorierne er, at Fonden har et godt ry. Dette er en væsentlig stigning i forhold til 2015, hvor 25% angav dette, hvilket må siges at være rigtig positivt. I 2014 var det blot 10%.

Hvordan oplever du modtagelsen i ambulatoriet?

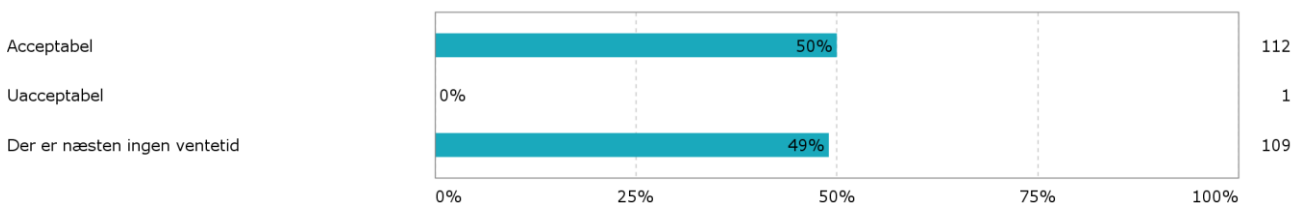


Alle der har svaret på spørgsmålet om modtagelsen i ambulatoriet har afgivet et mere eller mindre positivt svar og hele 94% har haft en god eller virkelig god oplevelse (2015: 95%). Ingen har i år sagt at de har haft en dårlig eller virkelig dårlig oplevelse, hvilket må siges at være rigtig flot. Det matcher dog i meget høj grad målinger fra tidligere år og den gode oplevelse af modtagelsen i ambulatorierne må betragtes som værende ret stabil.

Udvalgte kommentarer:

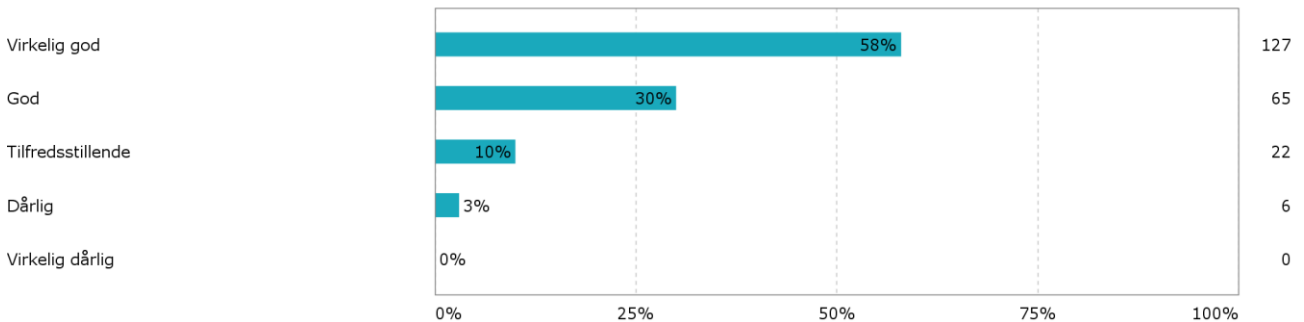


Hvordan oplever du ventetiden i ambulatoriet?



Næsten alle brugerne har svaret at de enten har oplevet ventetiden som acceptabelt (50%) eller sagt at der ingen ventetid er (49%), hvilket er rigtig flot. Dette matcher de tidligere 4 år.

Hvordan oplevede du din første samtale?



Også mht. den første samtale er der meget positive svar, da næsten alle har afgivet et mere eller mindre positivt svar. Hele 98% (2015: 99%) har angivet at deres første samtale har været tilfredsstillende (10%, 2015: 9%), god (30%, 2015: 37%) eller virkelig god (58%, 2015: 53%). Det lægger sig rigtig fint op ad sidste års måling.

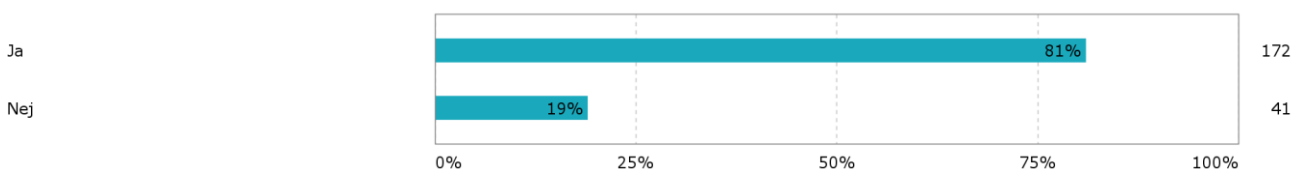
Udvalgte kommentarer:

"Min oplevelse af den første samtale var, at her bliver man fandeme taget alvorligt med det samme."

"Jeg kom rimeligt hærget til den første samtale, men det havde behandleren prøvet før og det kunne vi rette op på."

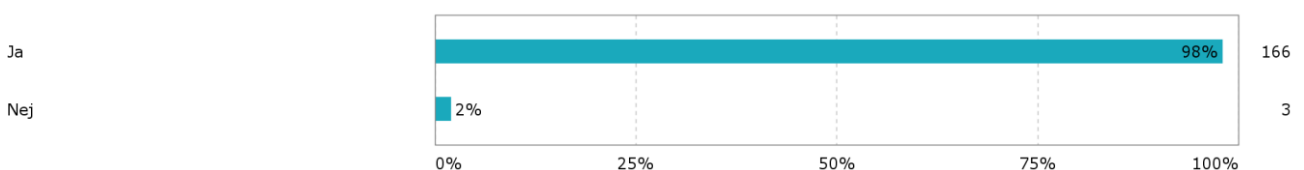
"Det var virkelig mærkeligt for første gang at tale åbent om mit misbrug. Det var fandeme dejligt!"

Er der udarbejdet en behandlingsplan for dit forløb?



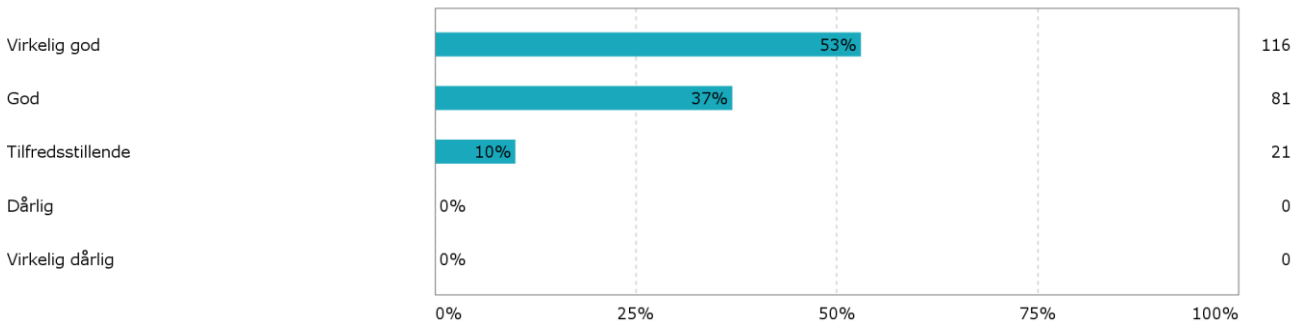
Det er godt 4 ud af 5 (81%) brugere, der angiver at der er udarbejdet en behandlingsplan for deres forløb. Det er en stigning på 4 procentpoint i forhold til undersøgelsen i 2015 (77%). Denne stigning kan være udtryk for et øget antal udarbejdede handlingsplaner, men den kan lige så vel være udtryk for at flere brugere er blevet klar over at de har fået udarbejdet en behandlingsplan, altså at det er blevet tydeligere for brugerne at det er noget der sker i behandlingen. Uanset hvilke en af disse forklaringer, der er den korrekte, er det udtryk for en positiv forandring.

Hvis der er udarbejdet en behandlingsplan, føler du så at denne bliver fulgt?



98% af brugerne har angivet at deres behandlingsplan bliver fulgt, hvilket er meget tæt på tallene for de to forgangne år (99% i både 2015 og 2014).

Hvordan vurderer du behandlingen indtil nu?



Hele 100% giver en mere eller mindre positiv vurdering af deres behandling, da ingen har vurderet deres behandling som dårlig eller virkelig dårlig. Dette må siges at være yderst tilfredsstillende. Der er dog et lille fald i andelen der svarer "virkelig god" (2016: 52%, 2015: 53%) og "god" (2016: 36, 2015: 38%).

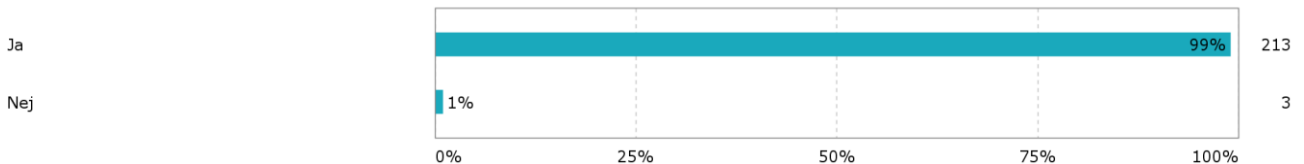
Udvalgte kommentarer:

"Behandlingen er virkelig god, da jeg får gode råd og vejledning."

"Det er ikke lykkedes mig i første forsøg, men man bliver venligt men bestemt "puffet" ind på ret kurs igen."

"Jeg har haft meget stor gavn af det. Jeg nærmer mig et normalt liv igen."

Har du haft tilfredsstillende indflydelse på indholdet i behandlingen?



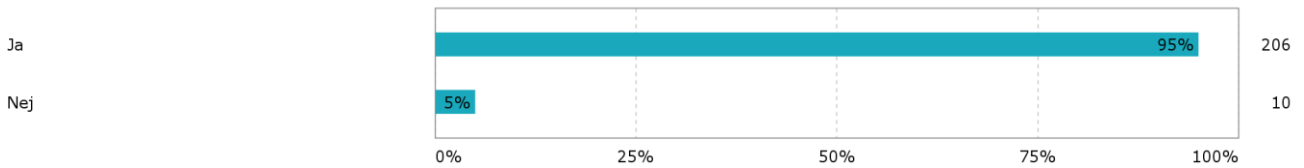
99% af brugerne angiver, at de har haft tilfredsstillende indflydelse på deres behandling. Det er en lille stigning på 2 procentpoint i forhold til sidste år (2015: 97%, 2014: 99%).

Udvalgte kommentarer:

"Ja, det er som regel mig der sætter dagsordenen."

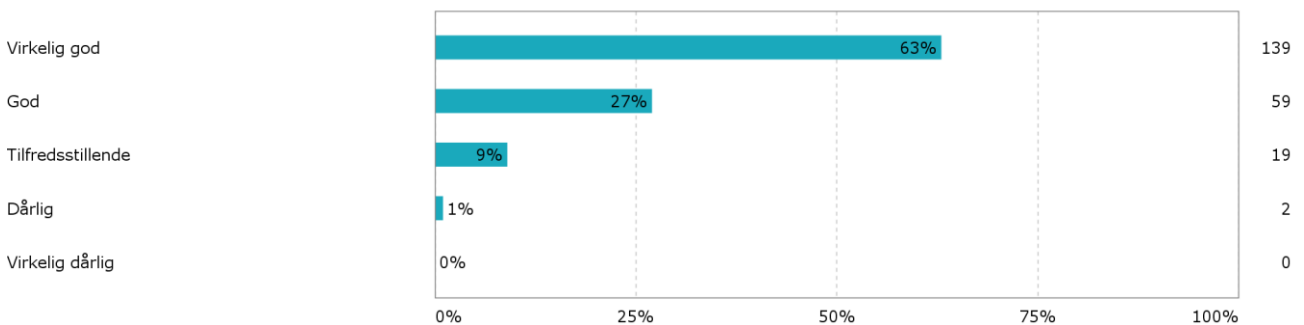
"Der bliver lyttet til mine behov, især mht. personlige hensyn."

Har du haft de samtaler med din behandler, som du har haft behov for?



Helt identisk med målingen i 2015, angiver 95% af brugerne, at de har haft de samtaler med deres behandler, som de har haft behov for.

Hvordan oplever du samtalerne med din behandler?



Næsten alle brugerne angiver et mere eller mindre positivt svar, da der kun er 1%, der har oplevet samtalerne med deres behandler, som dårlig. Til gengæld er der i forhold til sidste år en stigning på 4 procentpoint i andelen, der angiver at have haft en virkelig god oplevelse (2016: 63%, 2015: 59%, 2014: 68%).

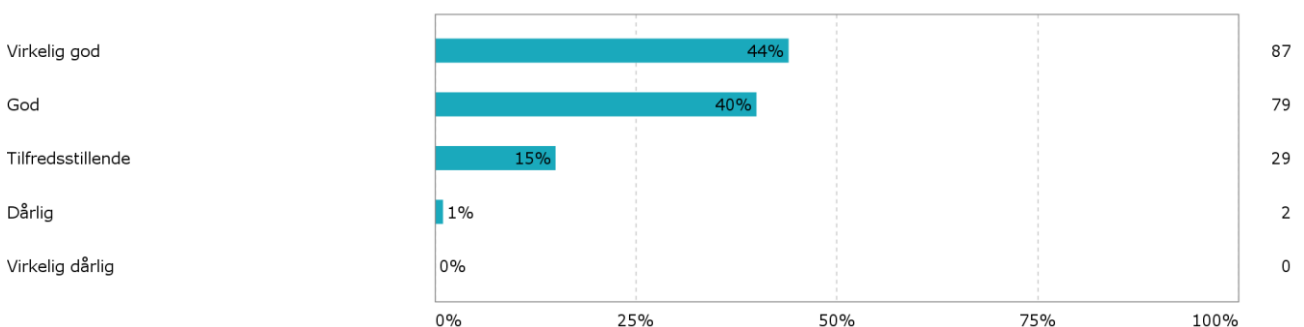
Udvalgte kommentarer:

"Hun er virkelig god til at lytte og er interesseret i mit velbefindende."

"Serious og empatisk behandler. Det er godt at snakke med den der kan sætte sig ind i ens situation og give gode råd."

"Hun er god at snakke med, er positiv og giver mig nogle gode redskaber for ikke at falde i."

Hvordan oplever du den medicinske behandling?



Der har flyttet sig en andel på 4 procentpoint i år fra god (2016: 40%, 2015: 44%) til virkelig god (2016: 44%, 2015: 40%), hvilket må siges at være rigtig positivt. Andelen der angiver at være "tilfredse" med den

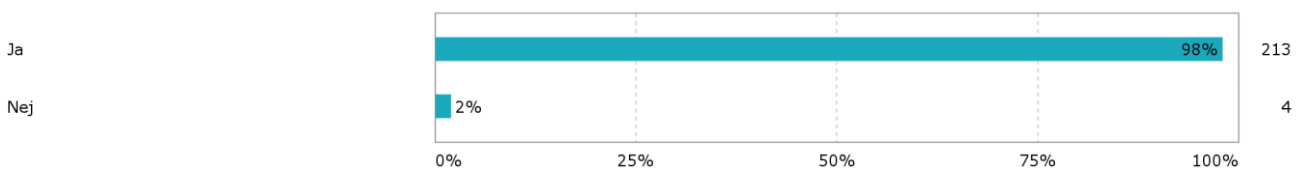
medicinske behandling lægger sig meget op at tidligere målinger (2016: 15%, 2015: 16%, 2014: 13%). Lige som sidste års måling, angiver 1% at have en dårlig oplevelse med den medicinske behandling.

Udvalgte kommentarer:

"Den dosis jeg får passer meget præcist. Jeg kan også regne, så vi kan ramme meget små doser af f.eks Risolid. Det er meget betryggende for mig."

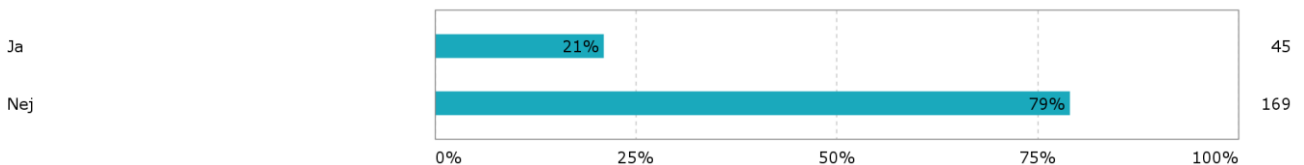
"Hvis der er krise, tager jeg medicin for at være på den sikre side. Jeg er faktisk alkoholfri."

Har du gennem forløbet fået den information du havde behov for?



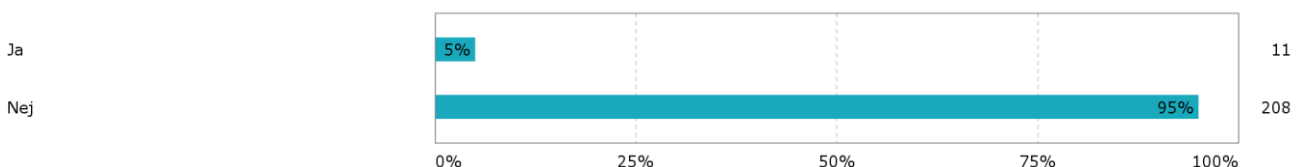
98% angiver, at de har fået den information de har haft behov for, hvilket lægger sig godt op af de tidligere målinger (2015: 97%, 2014: 99%).

Er du eller kunne du være interesseret i at benytte en mobil APP som et led i din behandling?



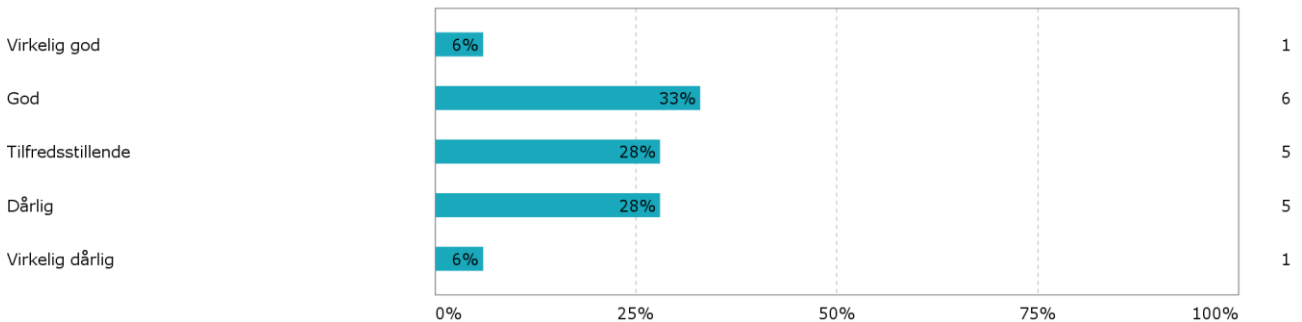
Det er desværre kun 21% af de adspurgte brugere, der svarer at de kunne være interesseret i at anvende en app i forbindelse med deres behandling. Dette er dog 3 procentpoint mere end sidste år (2015: 18%). I 2014 var der dog 27% der svarede at de kunne være interesseret i at benytte en app, som et led i deres behandling. Hvad denne forskel skyldes, kan være svært at sige. Umiddelbart skulle man tro at tallet ville stige i takt med teknologiens udvikling og udbredelse, men det kan måske skyldes, at Aplan har været på markedet noget tid uden rigtig at blive anvendt og derfor har efterladt et halvdårligt indtryk. Aplan er i mellemtiden blevet opdateret og bliver relanceret i starten af 2017 og man kan derfor håbe at Fondens app viser sig at være mere eftertragtet i næste måling.

Har du i højere eller mindre grad prøvet vores app Aplan?



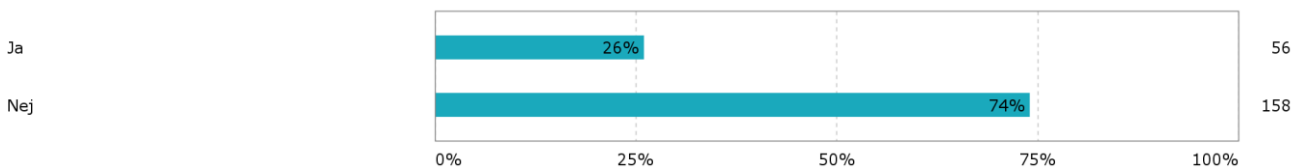
Kun 5% dvs. 11 af de brugere, der her har angivet svar, har prøvet Aplan. Det er 1 procentpoint lavere end målingen i 2015. Det er selvfølgelig ikke tilfredsstillende, men der forventes mere positive tal til de næste målinger, grundet relancering og forbedring af Aplan i starten af 2017.

Hvis ja: Hvad var din oplevelse af Aplan?



67% har haft en tilfredsstillende (28%, 2015: 56%), god (33%, 2015: 28%) eller virkelig god (6%, 2015: 0%) oplevelse af app'en Aplan. Dette er noget af et fald i forhold til målingen i 2015, hvor dette tal lå på hele 84%. Der er 18 procentpoint flere der i år angiver at have haft en dårlig (28%, 2015: 16%) eller virkelig dårlig (6%, 2015: 0%) oplevelse af Aplan. Aplan har altså i sin tidligere form ikke vundet rigtig indpas hos brugerne og det er derfor glædeligt at vi kan se frem til en forbedring af app'en i den nærmere fremtid.

Benytter du dig af Lænke-foreningens tilbud?



26% angiver at de benytter sig af Lænke-foreningens tilbud, hvilket er 4 procentpoint færre end de to tidligere år (2015 og 2014: 30%). I 2013 var der dog hele 40% der havde svaret ja til dette spørgsmål. Dette fald kan måske forklares ved at flere brugere synes at foreningens aktiviteter primært henvender sig til den ældre målgruppe og at det er en udfordring for nye at komme til.

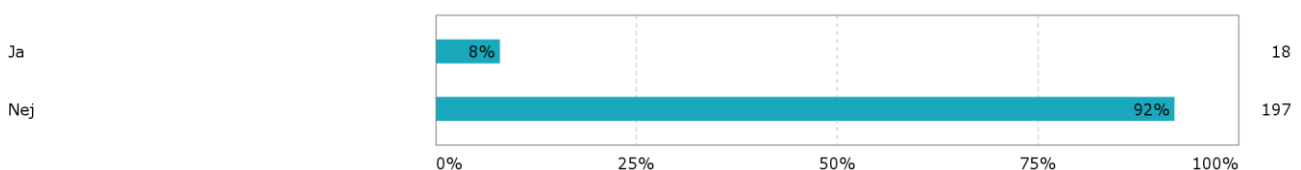
Udvalgte kommentarer:

"Foreningen er for sammenspiste. Man føler ikke at man er velkommen. Det har jeg ikke brug for som led i min behandling."

"Jeg har ikke benyttet mig af foreningen, fordi jeg kender ikke så meget til dem. Det kunne nok beskrives bedre på hjemmesiden."

"Jeg får den støtte jeg har behov for af min sagsbehandler."

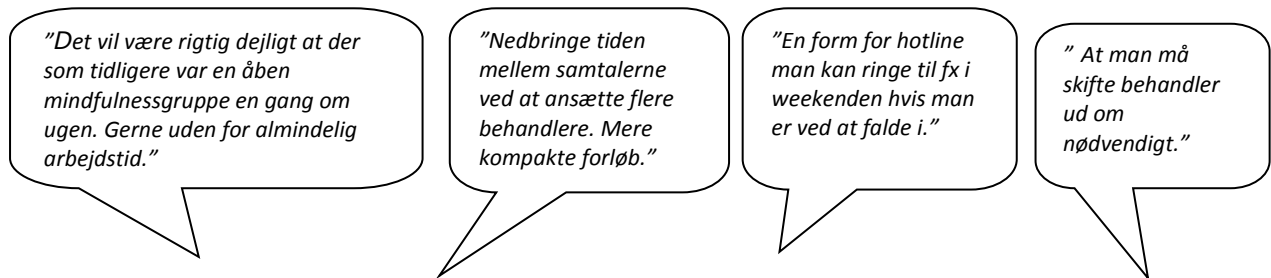
Er der noget der kan få dig til at vælge et andet behandlingstilbud end Lænke-ambulatorierne?



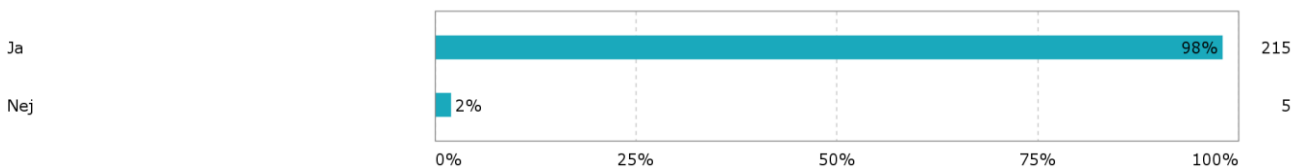
92% af brugerne siger at der ikke er noget der kan få dem til at vælge et andet behandlingstilbud. Det er nogenlunde som de to tidligere år (2015: 91%, 2014: 94%).

Har du nogen kommentarer eller forslag til, hvad Lænke-ambulatorierne kan gøre for at tilbyde bedre behandling?

Udvalgte kommentarer:



Vil du anbefale Lænke-ambulatorierne til andre med behov for behandling?



98% vil anbefale Lænke-ambulatorierne til andre, hvilket er rigtig flot og en stigning i forhold til de to tidligere år (2015: 96%, 2014: 94%). I 2013 var procenten også oppe på 98%.

Fordelingen af respondenter på ambulatorierne ser således ud:

Hvilket ambulatorium benytter du dig af?

