

Halsnæs Alkoholambulatorium I/S

Tilfredshedsundersøgelse

For patienter og pårørende, marts 2022

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	2
1.1. Baggrund og formål.....	2
2. Metode og undersøgelsesdesign	2
2.1. Undersøgelsestidspunkt.....	2
2.2. Målgruppe.....	2
2.3. Spørgeskemaet	2
2.4. Dataindsamlingen	3
3. Resultater.....	4
3.1. Patient - Modtagelse i ambulatoriet	4
3.2. Patient – Information	5
3.3. Patient - Brug af FIT (Feedback Informed Treatment).....	5
3.4. Patient - Støtte fra personalet.....	6
3.5. Patient - Samtaler med alkoholbehandler.....	6
3.6. Patient - Samtaler med læge.....	7
3.7. Patient - Gruppebehandling.....	7
3.8. Patient - Ændring af alkoholvaner	8
3.8. Patient – Hverdag.....	9
3.9. Pårørende.....	9
3.10. Patient - Familie	10
3.11. Patient – Generel tilfredshed	10
4. Konklusion.....	12
4.1. Generel tilfredshed.....	12
4.2. Oplevelse af positive ændringer.....	12
4.3. Fokuspunkter.....	12
4.5. Samlet konklusion.....	12

1. Indledning

1.1. Baggrund og formål

Halsnæs Alkoholambulatorium I/S er et ambulat alkohobehandlingssted, hvis tilbud henvender sig til mennesker med problematisk brug af alkohol, samt disses pårørende.

Ambulatoriet har i marts 2022 gennemført en undersøgelse blandt patienter og pårørende, som benytter behandlingstilbuddet, hvor de har fået mulighed for anonymt at kommentere på og vise deres tilfredshed med behandlingstilbuddet.

Halsnæs Alkoholambulatorium ser brugertilfredshed som et af flere parametre, der kan reflektere, om patienten og dennes pårørende føler sig mødt, er tilfredse med og har udbytte af den støtte, de modtager i behandlingstilbuddet.

Formålet med undersøgelsen er at undersøge, om der er overensstemmelse mellem ambulatoriets samlede tilbud og oplevelse af tilfredshed blandt de mennesker, der benytter tilbuddet. Herunder et særligt fokus på at blive inspireret til at forbedre og udvikle tilbuddet.

2. Metode og undersøgelsesdesign

2.1. Undersøgelsestidspunkt

Indsamlingen er foregået fra d. 28. februar til d. 22. marts 2022.

2.2. Målgruppe

I løbet af undersøgelsestidspunktet var 80 patienter indskrevet til alkohobehandling. 36 patienter havde pårørende, som havde modtaget pårørenderådgivning under patientens indskrivningsforløb. Det drejer sig således om patienter og pårørende, der både er nyopstartet og har benyttet ambulatoriet i en længere periode.

Af 51 udleverede spørgeskemaer er der returneret 50 besvarelser, hvoraf 35 er mandlige patienter, 13 er kvindelige patienter og to er kvindelige pårørende. Der er ingen mandlige pårørende, der har besvaret spørgeskemaet.

2.3. Spørgeskemaet

Det anvendte spørgeskema består af 13 spørgsmål omhandlende brugernes generelle tilfredshed med forskellige aspekter ved behandlingen, samt brugerens oplevelse af forandring på specifikke parametre såsom alkoholforbrug, familiemæssige forhold m.m.

Under hvert spørgsmål har brugeren haft mulighed for at uddybe i et kommentarfelt.

Generel tilfredshed:

1. Var du tilfreds med din modtagelse i ambulatoriet?
2. Er du tilfreds med den information du har modtaget fra personalet?
3. Er du tilfreds med brugen af (FIT Feedback Informed Treatment) i dit behandlingsforløb?

4. Er du tilfreds med den støtte, du modtager fra personalet?
5. Er du tilfreds med samtalerne med alkoholbehandlerne?
6. Patient: Er du tilfreds med samtalerne med lægerne?
7. Patient: Har du deltaget i gruppebehandling?
8. Patient: Hvor tilfreds er du med gruppeforløbet?
13. Hvor tilfreds er du med ambulatoriet generelt?

Oplevelse af positive ændringer:

9. Patient: Har behandlingen hjulpet dig til at ændre dine alkoholvaner?
10. Pårørende: Har behandlingen hjulpet din pårørende, som er i behandling, til at ændre sine alkoholvaner?
11. Hjælper behandlingen til, at dit forhold til familie/pårørende er forandret?
12. Har behandlingen betydning for din hverdag?

2.4. Dataindsamlingen

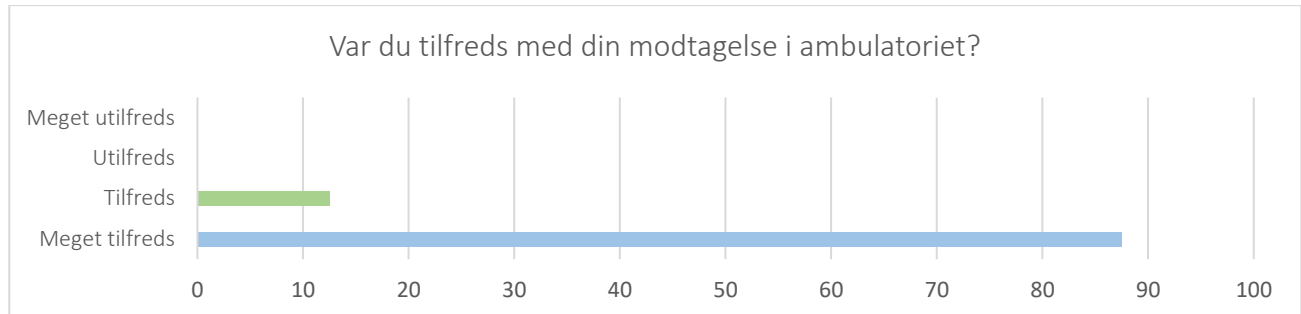
Spørgeskemaerne er blevet udleveret på ambulatoriet i forbindelse med samtaler eller Antabusudlevering. Skemaerne er afleveret i tillukket kasse i fællesrum.

2.5. Samling af besvarelser og kommentarhåndtering

På baggrund af de samlede besvarelser er der udarbejdet 11 forskellige søjlediagrammer. Diagrammerne viser besvarelserne på de enkelte spørgsmål efterfulgt af patienternes og pårørendes kommentarer, hvor disse er anført. Ud for fra alle kommentarerne er det anført, om vedkommende er patient eller pårørende og er mand eller kvinde.

3. Resultater

3.1. Patient - Modtagelse i ambulatoriet



Kommentarer:

Patient, mand: *"Meget imødekommende personale"*

Patient, mand: *"Professionel. Imødekommende. Uden fordomme"*

Patient, mand: *Meget professionel modtagelse. Meget venlig modtagelse"*

Patient, mand: *"Er blevet behandlet med fineste omhu, forståelse og vedholdenhed"*

Patient, mand: *"Savner kage i amb.!"*

Patient, mand: *"Imødekommende og respektfulde"*

Patient, kvinde: *"Da jeg ringede første gang og bad om hjælp, talte jeg med en meget sød sekretær, som gav mig en tid allerede få dage efter. Så sød og forstående og gav mig mod på at møde op til den aftalte dato. Stor tak til MP, som altid er så smilende og altid til et hej"*

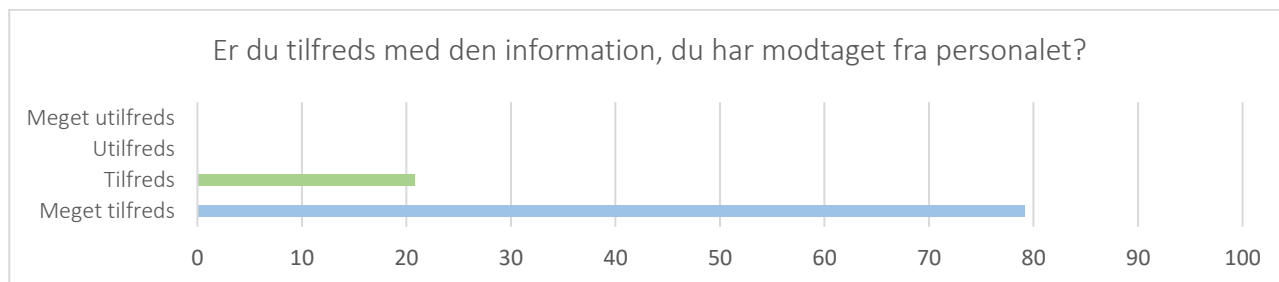
Patient, kvinde: *"Åbent og imødekommende. Hurtigt og effektivt – hurtig tid (samme dag)"*

Patient, kvinde: *"Men jeg havde brug for at kunne komme i kontakt med jer en søndag. Ærgerligt I ikke har åbent i weekenden"*

Patient, kvinde: *"Venligt, varmt og respektfuldt"*

Patient, kvinde: *"Kan ikke få bedre hjælp"*

3.2. Patient – Information



Kommentarer:

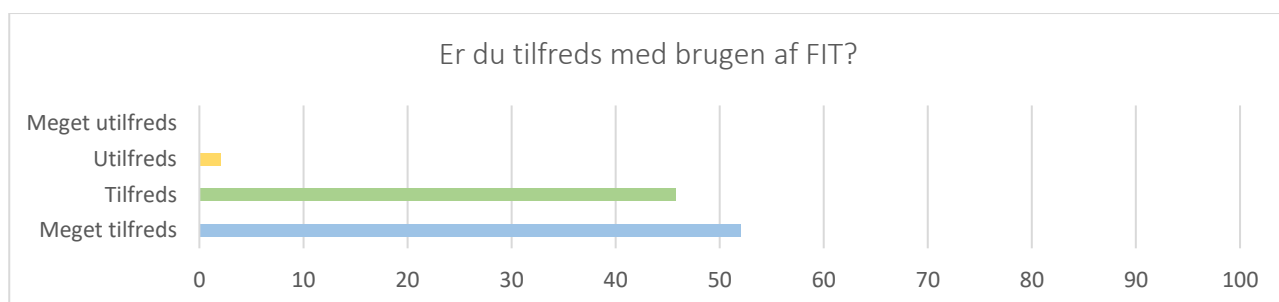
Patient, mand: *Manglede måske lidt overblik over det samlede forløb i starten, men kan nu se, at der ikke er 2 ens forløb"*

Patient, mand: *"Professionel og klar information hele vejen"*

Patient, kvinde: *"Udførlig og velinformeret"*

Pårørende, kvinde: *"Manglede noget om rammer og forløb"*

3.3. Patient - Brug af FIT (Feedback Informed Treatment)



Kommentarer:

Patient, mand: *"Giver god mening"*

Patient, mand: *"Lidt for mange værdier at vælge imellem"*

Patient, mand: *"Der gik OCD i den"*

Patient, mand: *"Lidt svært ved at se formålet"*

Patient, kvinde: *"Det er godt at komme og tale"*

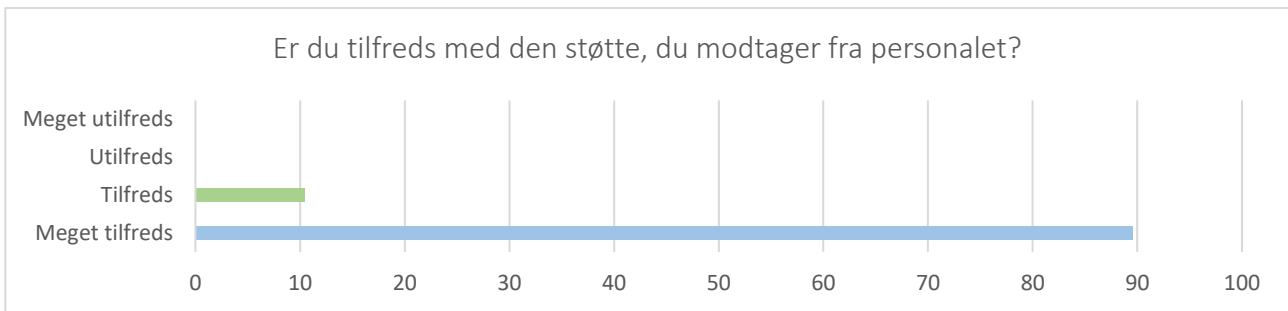
Patient, kvinde: *"Jeg kan have lidt svært ved forståelse af jeres ordvalg ved hvert enkelt spørgsmål. En bedre uddybning af disse måske. Linien med familie/venner synes jeg skal adskilles. I hvert fald i mit tilfælde"*

Patient, kvinde: *"Manglende muligheder for uddybelse"*

Patient, kvinde: *"Det er en nødvendighed"*

Patient, kvinde: *"Ja, men kan godt lide, at der er tal, man kan taste ind (fra 0 – 10 evt.). Man kan bedre finde ud af hvordan man har det"*

3.4. Patient - Støtte fra personalet



Kommentarer:

Patient, mand: *"Alle er meget kompetente i deres arbejde"*

Patient, mand: *"Professionel og empatisk"*

Patient, mand: *"I særklasse"*

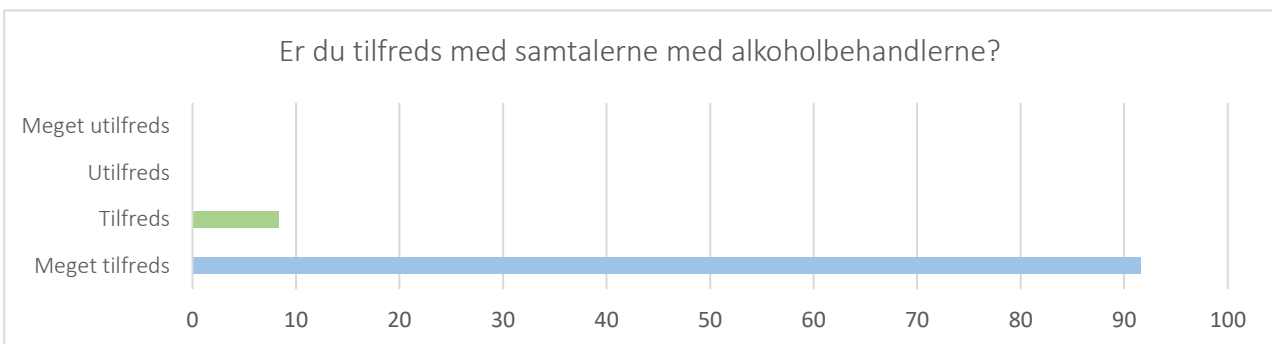
Patient, mand: (har sat X i "Tilfreds") *"Ikke det store behov p.t."*

Patient, kvinde: *"NE har været fantastisk"*

Patient, kvinde: *"Jeg føler mig velkommen i amb., det er nærmest som et hyggeligt hjem, hvor jeg ikke føler mig skamfuld, er ikke flov ved at parkere udenfor huset, for jeg ved at jeg går ind til positive mennesker, som kun vil mig det godt"*

Patient, kvinde: (Har sat X i "Meget tilfreds") *"At blive taget seriøst"*

3.5. Patient - Samtaler med alkoholbehandler



Kommentarer:

Patient, mand: *"Meget lyttende og forstående"*

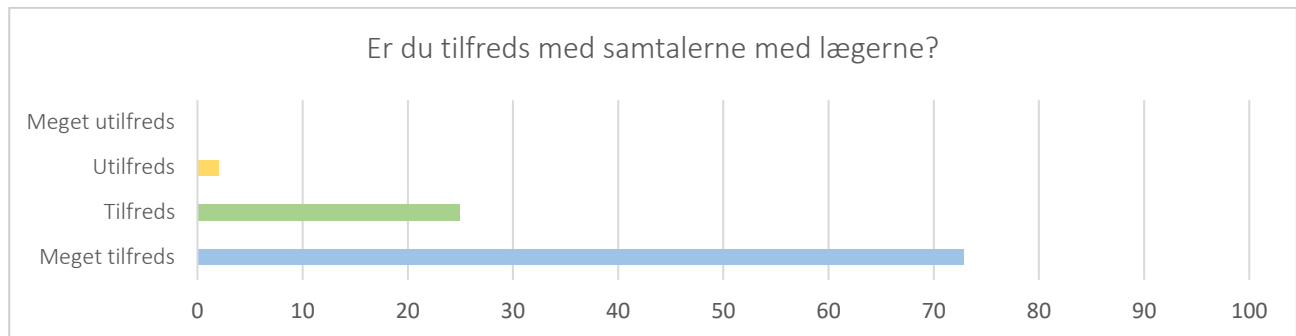
Patient, mand: (har sat X i "Meget tilfreds") *"Både alvorlig og sjov ind imellem"*

Patient, mand: *"Altid"*

Patient, kvinde: *"AN skal have så meget ROS, fra første gang jeg kom og hele forløbet har hun været der for mig. Været lyttende, forstående, givet værktøjer som jeg kan bruge. Kommer på hjemmebesøg som har været og er en rigtig stor hjælp for mig og telefonopkald ved behov. Det gør mig så glad, når jeg føler nogen er der 100 % for mig og hjælper mig på vej. Dagens buket til AN 😊"*

Patient, kvinde: *"Det giver mig en hel masse at arbejde med"*

3.6. Patient - Samtaler med læge



Kommentarer:

Patient, mand: "Har kun haft en samtale, men den var behagelig"

Patient, mand: "Professionelt – men måske gik det lige hurtigt nok! (For en ældre mand)"

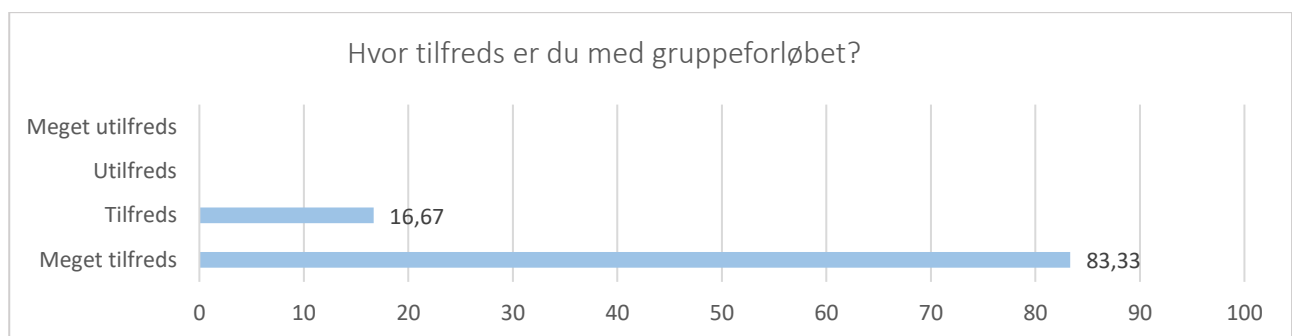
Patient, mand: "Gode samtaler uden tidspres"

Patient, mand: "Jeg kan ikke li' BB"

Patient, kvinde: "Er meget glad for BB og NE specielt"

Patient, kvinde: "Meget glad for samtaler med BB. Hjælper mig på rette vej med samtaler og retter medicinering ind så jeg får det rettet. Føler BB kender mig bedre end jeg selv gør, så altid nemt og behageligt at snakke med ham. Han har sagt jeg altid kan ringe, hvis jeg får det skidt, jeg må ikke gå og have det dårligt. Det er trygt at vide"

3.7. Patient - Gruppebehandling

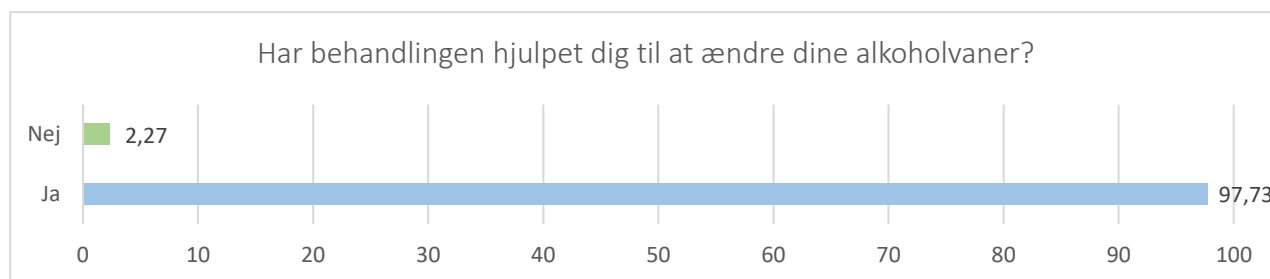


Der er 6 patienter af de adspurgte der har deltaget i gruppebehandlingen og svaret på spørgsmålet.

Kommentar:

Patient, kvinde: "Jeg er lige startet, har kun været der to gange. Men er meget tilfreds. Var meget nervøs for hvad det var, men føler mig meget tryk og velkommen af alle. Får forståelse for mange ting i mig liv og har allerede fået mange redskaber med i min rygsæk. KB er så åben og sprudlende og giver mig allerede nu en øjenåbner til mange ting, som jeg kan bruge"

3.8. Patient - Ændring af alkoholvaner



Kommentarer:

Patient, mand: (har ikke sat X) *"Det får jeg at se"*

Patient, mand: *"I høj grad – Ingen alkohol!"*

Patient, mand: (har ikke sat X) *"Endnu ikke konstaterbart (alkoholvaner er p.t. ændret ifølge krav fra kommunen"*

Patient, mand: *"Lidt, men stadig i indledning"*

Patient, kvinde: *"Ja, er alkoholfri nu i to år 😊"*

Patient, mand: *"Jeg håber det har hjulpet på langt sigt"*

Patient, kvinde: *"Lidt og det øger min bevidsthed om mine vaner"*

Patient, kvinde: *"Helt utroligt meget"*

Patient, mand: *"Behandlingen har gjort, at jeg i dag er ædru på snart tredje år"*

Patient, kvinde: *"Ja, i høj grad. Ikke rørt alkohol siden oktober 2021 og kommer aldrig til det igen. Det er mit mål og det kommer til at være sådan! Og det sker kun grundet alle jer i ambulatoriet samt BB"*

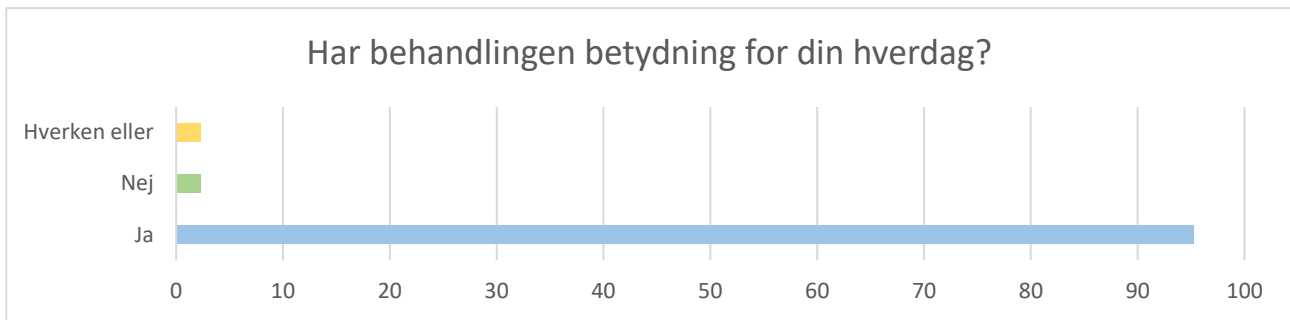
Patient, kvinde: *"Ja, men er først lige startet"*

Patient, mand: *"De er ikke eksisterende længere"*

Patient, kvinde: *"Ja, er stadig på Antabus"*

Patient, kvinde: *"Meget! Nu kan JEG styre!"*

3.8. Patient – Hverdag



Kommentarer:

Patient, mand: *"Jeg har tid til andre gøremål"*

Patient, mand: *"Perspektiv"*

Patient, mand: *"Mere glad og tilfreds"*

Patient, mand: *"Jeg er ædru – jeg fungerer – jeg trives"*

Patient, mand: *"Godt at kunne vende situationen m.v."*

Patient, kvinde: *"Helt igennem. Har ikke kunne undvære det i min hverdag"*

Pårørende, kvinde: *"Ser nok mere realistisk på min situation og mulighed for at bruge mine muligheder"*

3.9. Pårørende

Der er to pårørende, der har udfyldt skemaet. I forhold til spørgsmålet: Hjælper behandlingen til, at dit forhold til familie/pårørende er forandret? Én pårørende svarer "Ja, i høj grad" og én pårørende svarer "Ja, i nogen grad".

Begge pårørende svarer ja til spørgsmålene:

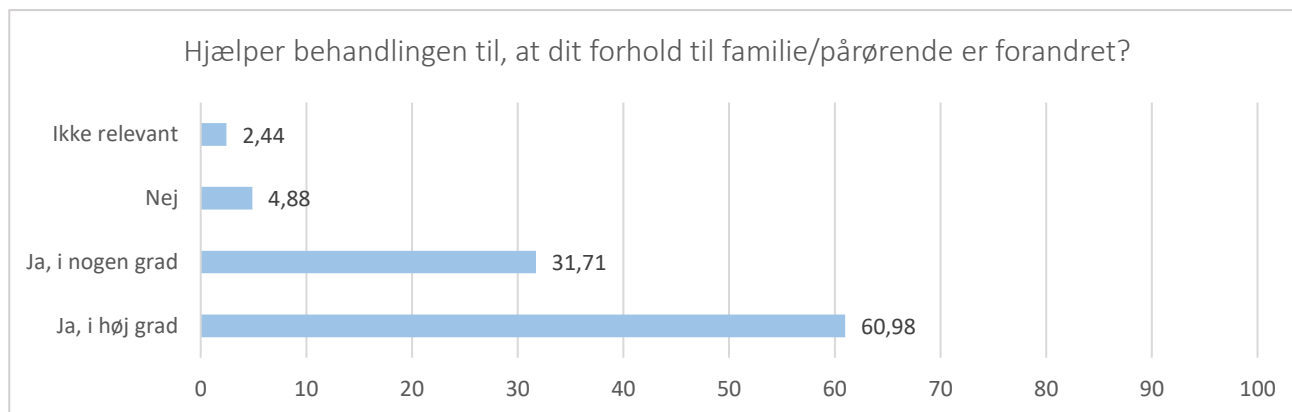
Har behandlingen hjulpet din pårørende, som er i behandling, til at ændre sine alkoholvaner?

Har behandlingen betydning for din hverdag?

Kommentar:

Pårørende, kvinde: *"Rigtig meget. Kan se en stor forandring, han er mere glad"*

3.10. Patient - Familie



Kommentarer:

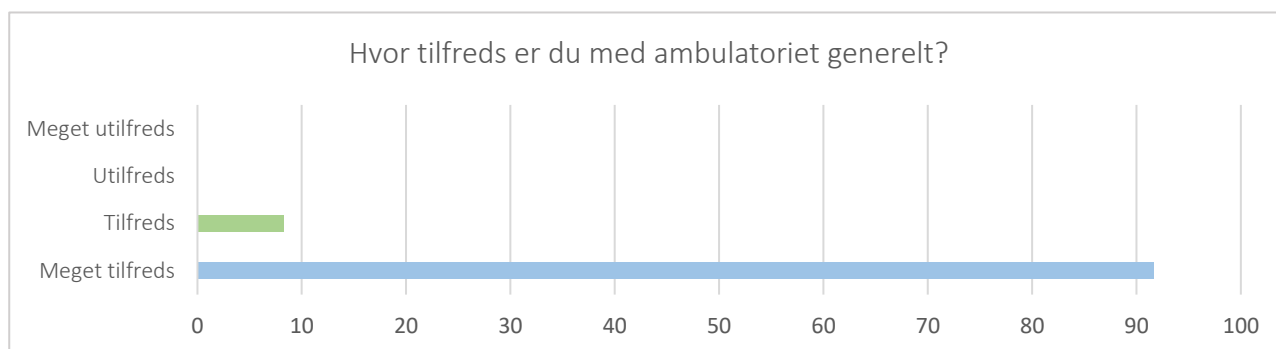
Patient, mand: (har sat X i "Ja, i nogen grad") *"Jeg har og har altid haft et fantastisk forhold til min familie og omgangskreds"*

Patient, mand: *"Ja, større tillid"*

Patient, mand: *"Jeg har i dag et velfungerende forhold til mine to børn og min ekskone"*

Patient, kvinde: *"Skaber ro og tryghed"*

3.11. Patient – Generel tilfredshed



Kommentar:

Patient, mand: (har sat X i "Meget tilfreds") *"Selvom det godt nok er et meget kedeligt og slidt venteværelse"*

Patient, mand: *"Jeg er taknemmelig for den behandling jeg har fået – og fortsat modtager"*

Patient, mand: (har sat X i "Meget tilfreds") *"Ikke behov for døgnbehandling"*

Patient, kvinde: *"Uden den hjælp, forståelse og støtte, som jeg har fået lige fra start og stadig får, havde jeg ikke siddet her i dag! Så var jeg endt som en stjerne på himlen og ikke set mine to børnebørn vokse op. Det har jeg først indset nu, efter at jeg er startet i amb. og får den hjælp, der skal til, så jeg på sigt selv kan kæmpe videre og få et nyt liv igen. Så stor ros og stjerner til ALLE i amb. samt BB!"*

Patient, kvinde: *"Ja, meget tilfreds – vil ikke forlade stedet 😊"*

Pårørende, kvinde: *"Jeg havde håbet på at vi nåede længere"*

Yderligere kommentarer fra patienterne:

Patient, mand: *"Skift navn til Halsnæs Ambulatorium (fjern alkohol) eller brug små skilte på p-pladserne"*

Patient, mand: "❤️"

Patient, mand: *"Jeg er meget glad for samtalerne med AN"*

Patient, mand: *"Kan anbefales til enhver, der vil gøre noget ved et alkoholproblem"*

Patient, mand: *"Minus notifikation i FMK"*

Patient, mand: *"Dejligt sted – Roligt"*

Patient, kvinde: *"I skal overveje om det er muligt at man kan komme i kontakt med jer i weekenden"*

Patient, kvinde: *"Tak for at give mig støtte i at få styr på mit alkoholmisbrug"*

Patient, kvinde: *"1000 tak for alt. 😊 6 stjerner"*

4. Konklusion

Af de 51 udleverede spørgeskemaer er der en svarprocent på 98 %, hvilket giver et optimalt billede af brugernes tilfredshed og vurdering af deres udbytte af behandlingen.

4.1. Generel tilfredshed:

Samles data fra generel tilfredshed der omfatter; modtagelse i ambulatoriet, informationsniveau, brugen af FIT, støtte fra personalet, samtaler med alkoholbehandler og lægerne, samt generel tilfredshed (side 3.1. – 3.6. og 3.11.) viser disse at:

- 99,4 % af patienterne er generelt tilfredse i ambulatoriet. Heraf svarer 80,65 % "Meget tilfreds", 18,75 % "Tilfreds" og 0,60 % "Utilfreds".

Der er ingen nævneværdig forskel i forhold til, om patienten er mand eller kvinde.

Der er to pårørende, der har deltaget i undersøgelsen. Det er for få til at sige noget, om hvordan pårørende i ambulatoriet som helhed er tilfredse med behandlingen.

4.2. Oplevelse af positive ændringer

97,7 % svarer at behandlingen har hjulpet til at ændre alkoholvaner.

På spørgsmålet: Har behandlingen betydning for din hverdag? svarer 95,6 % "Ja" og 3,4 % svarer hhv. "hverken eller" eller "Nej". Dette omhandler kun to besvarelser, hvorfor det ikke giver anledning til en særskilt indsats.

I forhold til om de familiemæssige forhold forandres, svarer langt de fleste (92,7 %), at det gør de i høj eller nogen grad mens 4,9 % svarer "Nej" og 2,4 % svarer "Ikke relevant".

4.3. Fokuspunkter

I indsamlingsperioden har der været indskrevet 36 pårørende. Der er returneret to skemaer. Inddragelsen af pårørende i undersøgelsen, herunder bl.a. udlevering af skemaer har ikke været optimal og evalueres og tilpasses inden næste tilfredshedsundersøgelse.

4.4. Samlet konklusion

Denne tilfredshedsundersøgelse, med de mange positive tilbagemeldinger omkring tilfredshed og ikke mindst behandlingens resultater, styrker og bekræfter ambulatoriets intentioner om en god effekt og bestræbelser af behandlingsindsatsen.

I forhold til brugernes kommentarer tolkes det af ambulatoriet, som et positivt udtryk for brugernes aktive involvering i behandlingen og behandlingsstedet. At brugerne har behov for og bruger energi på uddybende kommentarer, harmonerer godt med ambulatoriets intentioner, værdigrundlag og menneskesyn, som



behandlingen tager afsæt i. Bl.a. det primære fokus på den samarbejdende tilgang, hvor de bærende værdier er respekt, ligeværd, engagement og omsorg.

Set i lyset af den store tilfredshed og patienternes kommentarer, giver det ikke i sig selv specifikke opmærksomhedspunkter til udvikling af vores tilbud. Vi vil fortsat bestræbe os på vores samarbejdende tilgang og vægte den daglige drøftelse og samarbejde med hinanden og med patienterne til at understøtte kvaliteten i vores tilbud.