

Vad tycker Du om oss?

Patientenkät 2015

Beroendecentrum Stockholm

Marlene Stenbacka



Innehåll	Sid.
Sammanfattning	2
Bakgrund	3
Metod	3
Resultat	4
Figurer:	
Figur 1: Patientenkät för åren 2011, 2013-2015. Medelvärde.	8
Figurer 2-10. Redovisning av medelvärde för frågor i Patientenkäten 2015, män, kvinnor och totalt.	9
Figurer 11-18. Redovisning av mycket hög respektive mycket låg patienttillfredsställelse för samtliga frågor i Patientenkäten 2015.	14
Bilaga 1-3:	
Bilaga 1. Patientenkät-svarsfrekvens per enhet/sektion/totalt	19
Bilaga 2. Signifikanstest: skillnad mellan sektionernas Medelvärden per fråga.	21
Bilaga 3. Signifikanstest: skillnad mellan kvinnors och mäns medelvärden per fråga.	22
Tabell bilaga: Medelvärden för samtliga frågor och uppdelat på kön: Sektioner och mottagningar/enheter inom BCS. Tab.bil.1-Tab.bil.8.	23

Patientenkät 2015: Vad tycker du om oss?

Sammanfattning

En viktig del av kvalitetsarbetet inom Beroendecentrum Stockholm (BCS) är den årliga patientenkätundersökningen. Patienters erfarenhet och synpunkter på den vård och behandling de erhåller på de olika mottagningarna och avdelningarna är betydelsefullt för utveckling och förbättring av verksamheten i ett patient- och behandlingsperspektiv.

Syftet med enkätundersökningen 2015 var att undersöka tillgänglighet och bemötande både per telefon och på mottagningen/avdelningen, tilltro till personalens kompetens, tillfredsställande information som erhållits samt inflytande och tillfredsställelse i stort med behandlingen.

Enkätundersökningen genomfördes under Maj 2015 inom hela BCS. Svarsfrekvensen var totalt cirka 84 % för vuxna patienter, med en variation på 42 till 96 % mellan sektionerna. Totalt var det 1646, 1047 män och 599 (36 %) kvinnor, som anonymt besvarade enkäten.

Genomsnittsåldern var 41,9 år (42,5 år för männen och 41,2 för kvinnorna). Kvinnorna var något positivare till vården än männen dvs. hade högre medelvärde över samtliga frågor: 8,9 respektive 8,6 på en 10-gradig skala.

Resultaten visade att de flesta patienter på BCS var mycket nöjda eller nöjda med tillgänglighet och bemötande per telefon (medelvärdena var 8,1 respektive 9,0 på en 10-gradig skala). Endast några procent var mycket missnöjda. Patienterna ansåg också att de blev mycket vänligt (81,5 %) och mycket respektfullt (80,6 %) bemötta på sin mottagning/avdelning (skattade högre än 8 på en 10-gradig skala). Resultaten varierade mellan sektionerna. Drygt hälften av patienterna (56,9%) ansåg att de hade mycket stort inflytande på behandlingen och denna fråga hade ett medelvärde på 8,1. Det förekom stora variationer mellan sektionerna. En fråga speglade patienternas tilltro till personalens kunnsighet. Drygt två tredjedelar (72,4 %) av samtliga patienter hade mycket stort förtroende när det gällde kunnsighet och kompetens.

På frågan ”Hur nöjd är du i stort sett med Din behandling?” svarar 67 % att de var ytterst nöjda med behandlingen och genomsnittet var 8,6 på en 10-gradig skala.

Generellt visar en jämförelse mellan åren 2015, 2014 och 2013 obetydliga skillnader avseende medelvärde över alla frågor. Medelvärdet för hela BCS var 8,7 för 2015, vilket var något högre än 2014 och 2013 då medelvärdet låg på 8,6 för respektive år, vilket indikerar att de flesta

patienterna är mycket nöjda med den vård och bemötande de erhåller inom BCS. Några procent är dock mycket missnöjda med den behandling de erhåller.

För att förhindra att patienterna oplanerat lämnar sin behandling är det viktigt att försöka identifiera och nå de patienter som är mycket missnöjda och i samråd med dessa möjliggöra förbättringar och därmed eventuellt öka patienttillfredsställelsen. Det är viktigt att notera att ett flertal patienter har stora vårdbehov, där det krävs speciella vårdinsatser och intensiva kontakter med vårdgrannar som t.ex. somatisk sjukvård och socialtjänsten.

Bakgrund

Den första patientundersökningen genomfördes på BCS år 1994 och har därefter, förutom ett år (2012), årligen genomförts. Huvudsyftet med de årliga undersökningarna har varit att få information om vad patienterna anser om bemötande vid både telefon- och personliga kontakter, tillgänglighet och besök på de olika mottagningarna och avdelningarna inom BCS.

Patientupplevd kvalitet av vård och behandlingsinsatser är viktig kunskap för utveckling och förbättring av vårdens kvalitet och därmed också betydelsefullt att förmedla till både vårdgivare och beställare. Ett annat syfte är att personalen får indikatorer på olika områden där de kan utveckla och förbättra vård och behandling som t.ex. delaktighet, bemötande, information, tillgänglighet såsom öppet- och telefontider etc. Svaren från patientenkäterna möjliggör underlag för årliga jämförelser angående patienttillfredsställelse, ledning och styrning samt för information till patienterna.

Metod

Den årliga enkätundersökning genomfördes med patienter som fick vård på någon öppenvårds- eller slutenvårdsavdelning från måndagen den 25 maj till söndagen den 31 maj 2015 (vecka 22). Frågorna i enkäten har i stort sett varit oförändrade sedan 1996.

Patienterna besvarade enkäten anonymt, vilket innebar att ingen personal på mottagningarna hade tillgång till något enskilt svar. Detta i sin tur minimerade troligtvis risken för önskvärda svar dvs. vad personalen på mottagningarna önskade att patienten skulle svara. Ett flertal patienter har skrivit ned kommentarer och förslag om eventuella förbättringar av vården, vilket kan vara värdefull kunskap för mottagningarna och eventuellt initiera till olika förändringar som kan gynna vården på de enskilda mottagningarna/avdelningarna.

Av 1703 utdelade enkäter till vuxna patienter var det 1456 patienter som deltog. Svarsfrekvensen var totalt cirka 84 %. Alla sektioner förutom Maria Ungdom är inräknade bland de 1456 som besvarade enkäten. De olika sektionernas svarsfrekvens varierade från 42 till 96 %. I praktiken delades flera enkäter ut men vissa mottagningar har inte uppgivit antal. Sektionen för Högspecialiserad öppenvård hade den högsta svarsfrekvensen (96 %), medan svarsfrekvensen var lägst för sektionen för akut- och heldygnsvård (cirka 42 %). (Bil. 1).

Patienterna besvarade formulären i väntrummet eller dagrummet och lade sedan enkäterna i slutna kuvert. Dessa utlovades anonymitet och att ingen av personalen skulle kunna läsa svaren. Även om patienterna hade besökt mottagningen/avdelningen flera gånger under enkätveckan, besvarade varje patient enkäten endast en gång. BSC:s administration distribuerade enkäterna och enhetscheferna på respektive enheter hade det praktiska ansvaret för både distributionen och insamlande av enkäterna. Antal frågeformulär som delades ut och hur många av dessa som blev besvarade dokumenterades av enhetscheferna. (se Bil. 1). De ifyllda enkäterna skickades till BCS:s administration för databearbetning.

Frågorna tar upp följande delområden:

- Tillgänglighet och bemötande både per telefon och besök på mottagningen/avdelningen
- Tilltro till personalens kompetens
- Tillfredsställelse med den information som erhållits samt inflytande och tillfredsställelse i stort med behandlingen

Totalt var det 1694 patienter som besvarade enkäten och således ingår i analyserna. Microsoft Excel och SAS användes för de statistiska bearbetningarna.

Resultat

Tabell 1 visar antal män och kvinnor uppdelat på respektive sektion och BCS totalt. Av de som uppgivit kön, hade totalt 1646 (1047 män och 599 kvinnor) besvarat enkäten (inkl. Maria Ungdom). Genomsnittsåldern totalt inklusive de som inte uppgivit kön var 41,9 år (42,5 år för männen och 41,2 för kvinnorna).

Tabell 1. Patientenkät 2015: Antal män och kvinnor per sektion och för hela BCS

Sektion	Män	Kvinnor	Uppgift saknas	Totalt	Kvinnor %
---------	-----	---------	----------------	--------	-----------

ÖV Norra-Södra länet	402	182	14	598	31
ÖV Norra Stockholms stad	157	79	1	237	33
Metadonsektionen	179	67	11	257	27
Högspecialiserad öppenvård	98	156	4	258	61
Akut – och heldygnsvård	78	24	4	106	24
Maria Ungdom	133	91	14	238	41
Totalt	1047	599	48	1694	36

Fördelningen på samtliga frågor i enkäten 2-10 redovisa för totala antalet patienter inom BCS (Tabell 2). Vissa frågor kunde inte patienterna besvara på grund av att de aldrig har kontaktat mottagningen/avdelningen per telefon (Fråga 2-3) eller inte kunde svara av någon annan anledning. Dessa har exkluderats från respektive fråga i analyserna (Figur 1-18).

Tabell. 2. **Patientenkät 2015:** Beroendecentrum Stockholm. Totalt (n=1694 män och kvinnor)

Fråga i enkäten (Fråga 2-10)	Svarsalternativ på en 10-gradig skala *)	Antal	%
Fråga 2. Hur är det att nå oss per telefon?	Inte alls svårt	752	44,4
	Varken lätt eller svårt	572	33,8
	Väldigt svårt	32	1,9
	Har aldrig ringt hit	338	20,0
Fråga 3. Blir Du vänligt bemött när du ringer till oss?	I högsta grad	1013	59,8
	Varken vänligt eller ovänligt	345	20,4
	Inte alls	12	0,7
	Har aldrig ringt hit	324	19,1
Fråga 4. Fick du komma till oss så snart Du önskade?	Ja, helt OK	971	57,3
	Varken Ja eller Nej	464	27,4
	Nej, tiderna passade inte	56	3,3
	Vet ej /kan ej avgöra	203	12,0
Fråga 5. Blir Du vänligt bemött när Du är här?	I högsta grad	1345	79,4
	Varken vänligt eller ovänligt	299	17,7
	Inte alls	6	0,4
	Vet ej/kan ej avgöra	44	2,6
Fråga 6. Blir Du bemött med respekt när Du är här?	I högsta grad	1329	78,5
	Varken respekt eller inte respekt	301	17,8
	Inte alls	19	1,1
	Vet ej/kan ej avgöra	45	2,7
Fråga 7. Tycker Du att personalen verkar kunnig?	I högsta grad	1175	69,4
	Varken kunnig eller okunnig	430	25,4
	Inte alls kunnig	19	1,1
	Vet ej/kan ej avgöra	70	4,1
Fråga 8. Hur nöjd är Du med	Väldigt nöjd	961	56,7

informationen om den behandlingsinsats Du får här?	Varken nöjd eller missnöjd	570	33,6
	Väldigt missnöjd	36	2,1
	Vet ej/kan ej avgöra	127	7,5
Fråga 9. Har du tillräckligt inflytande på Din behandlingsinsats?	I högsta grad	871	51,4
	Varken tillräckligt eller otillräckligt	591	34,9
	Inte alls	69	4,1
	Vet ej/ kan ej avgöra	163	9,6
Fråga 10. Hur nöjd är Du i stort sett med Din behandling?	Väldigt nöjd	1053	62,2
	Varken nöjd eller missnöjd	489	28,9
	Väldigt missnöjd	32	1,9
	Vet ej/kan ej avgöra	120	7,1

***) 0-2= mycket negativ, 3-8= vare sig mycket negativ eller mycket positiv, 9-10= mycket positiv.**

I Figur 2-10 visar samtliga frågors medelvärde uppdelat på respektive sektion för män och kvinnor och totalt. Figur 11-18 visar andel patienter som är mycket positiva dvs. skattat högre än 8 på en 10-gradig skala respektive mycket missnöjda (skattat lägre än 3 på en 10-gradig skala) med den vård och behandling de erhåller på mottagningen/avdelningen. I rapporten redovisas resultat för sektionerna och BCS totalt.

Generellt visar en jämförelse mellan åren 2015, 2014 och 2013 obetydliga skillnader avseende medelvärde över alla frågor. Medelvärdet för hela BCS är 8,7 för 2015, vilket är något högre än 2014 och 2013 då medelvärdet låg på 8,6 för respektive år. Medelvärdet för sektionen för Akut- och heldygnsvård hade sjunkit från 8,2 år 2013 till 7,5 år 2014 och för att därefter stiga till 8,2 år 2015. Figur 1 visar att från 2011 till 2015 har medelvärdena över alla frågor varit relativt konstanta.

En jämförelse mellan sektionerna inom BCS i årets enkät visar att Metadonsektionen och sektionen för Akut och heldygnsvård hade signifikant ($p < 0.001$ resp. $p = 0.002$) lägre genomsnittsvärde över samtliga frågor (2-10) jämfört med hela BCS, medan övriga sektioner inte hade någon signifikant skillnad i medelvärde eller hade signifikant högre genomsnittsvärde. (Se bil. 2).

Merparten av samtliga patienter på BCS uppgav att de var nöjda eller mycket nöjda med tillgänglighet och bemötande per telefon (medelvärdena var 8,1 respektive 9,0 på en 10-gradig skala). Kvinnorna skattade något högre än männen: 8,4 resp. 8,0 och 9,1 resp. 8,9. (Fig. 2-3)

Patienterna fick frågan huruvida de fick komma till mottagningen/avdelningen så snabbt de önskade. Medelvärde var 8,5 för hela BCS och 65,1% av patienterna var mycket nöjda, medan ungefär 4 % var mycket missnöjda. (Fig. 4, Fig.11).

Ungefär 9 av 10 patienter ansåg att de blev mycket vänligt (81,5%) bemötta på sin mottagning/avdelning och cirka 8 av 10 patienter tyckte att de blev mycket respektfullt bemötta (80,6%). Resultaten varierar mellan sektionerna. Nöjdast var patienter som tillhörde Sektionen för högspecialiserad öppenvård (90,4 respektive 87,6%) och minst nöjda var patienter inom Sektionen för akut- och heldygnsvård (67,0 och 69,8%) och Metadonsektionen (65,9 och 63,9). (Fig.14-15).

Det finns troligtvis många anledningar till varför patienttillfredsställelsen varierar mellan sektionerna. Metadonsektionens patienter behöver komma dagligen till mottagningen under vissa perioder, som t.ex. i början av behandlingen för att inta sin medicindos, övervakade urinprover och ibland inläggning på avdelning för avgiftning eller annan vård, som kan medföra missnöje och kan upplevas negativt av vissa patienter.

Drygt hälften av patienterna (56,9%) skattade högre än 8 poäng på en 10-gradig skala på frågan: *”Har Du tillräckligt inflytande på Din behandling/insatser?”* För samma fråga var medelvärde 8,1 på en 10-gradig skala. (Fig. 9, Fig. 18). Resultaten visar att merparten av patienterna ansåg att de hade stort inflytande på behandlingen, medan andelen var lägre för Akut och heldygnsvård och Metadonsektionen: 31,0% och 39,3%. Som nämnts ovan beror troligtvis variationen på regelverket och problematiken med vårdkrävande patienter.

Även en hög andel (72,4 %) av samtliga patienter hade stor tilltro till personalens kunnskap (medelvärde 8,9 på en 10-gradig skala).(Fig. 7, Fig.16.)

På frågan *”Hur nöjd är du i stort sett med Din behandling?”* svarar nästan 67 % att de är ytterst nöjda (högre än 8 på en 10-gradig skala) medan endast 2 % var mycket missnöjda (under tre poäng på en 10-gradig skala) med behandlingen (medelvärde 8,6 på en 10-gradig skala).(Fig.10, Fig.19).

Könsfördelning

Drygt en tredjedel (36 %) av samtliga patienter var kvinnor. Sektionen för akut och heldygnsvård hade lägst (24 %) och sektionen för Högspecialiserad öppenvård hade högst andel kvinnor (61 %). (Tabell 1).

Kvinnorna hade något högre medelvärde över samtliga frågor än männen: 8,9 respektive 8,6. Detta gällde speciellt sektionen för öppenvård Norra-Södra länet och Maria Ungdom där kvinnorna hade signifikant högre medelvärde över samtliga frågor (2-10) än männen. De övriga fyra sektionerna visade ingen signifikant skillnad mellan män och kvinnor. (Se bil.3).

Patientenkäten 2015 visar att merparten av samtliga patienter är nöjda med behandlingen/insatser de erhåller från mottagningarna/avdelningarna inom BCS (skattat 8,7 på en 10-gradig skala), medan några procent var mycket missnöjda. Ett flertal patienter skrev kommentarer i samband med ifyllande av enkäten. De enskilda sektionerna/enheterna kan här få idéer och förslag på vad som kan införas eller behöver förbättras. Exempel på sådana förbättringar kan vara regelbundna patientmöten, tydliga mål och behandlingsinnehåll samt fokusgrupper där personal och patienter diskuterar och informerar varandra huruvida behandlingen kan förbättras både på kort och lång sikt.

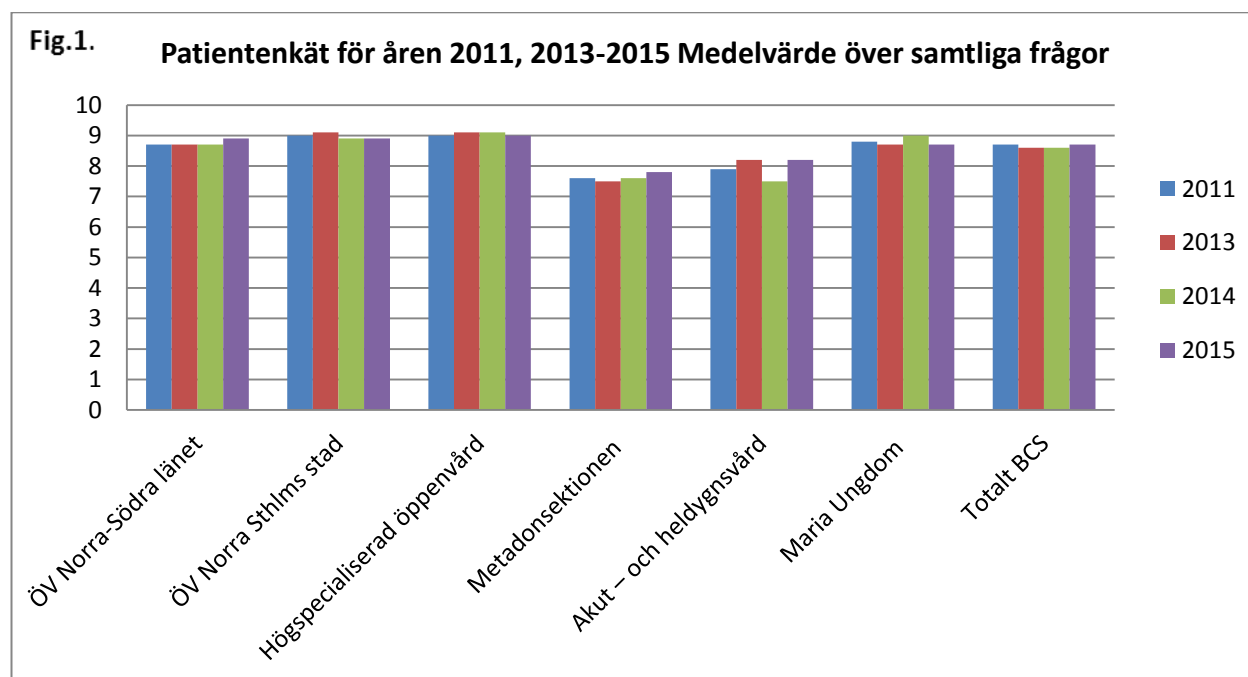


Fig.2

Fråga 2. Hur är det att nå oss per telefon? Män, kvinnor och totalt. Medelvärde
Väldigt svårt **Inte alls svårt**

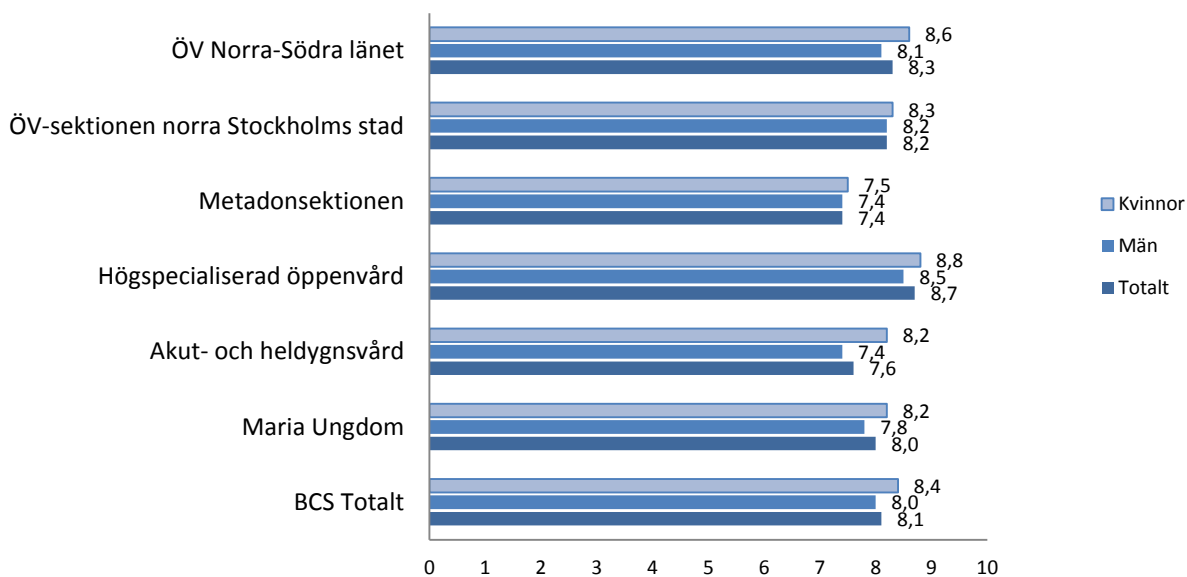


Fig.3.

Fråga 3. Blir Du vänligt bemött när Du ringer oss? Män, kvinnor och totalt. Medelvärde
Inte alls **I högsta grad**

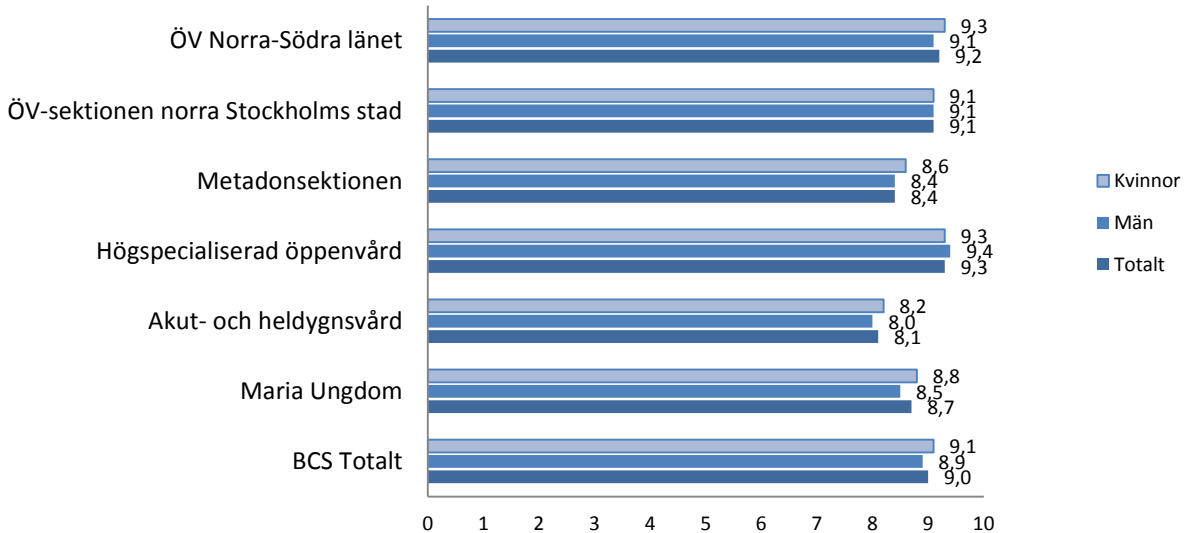
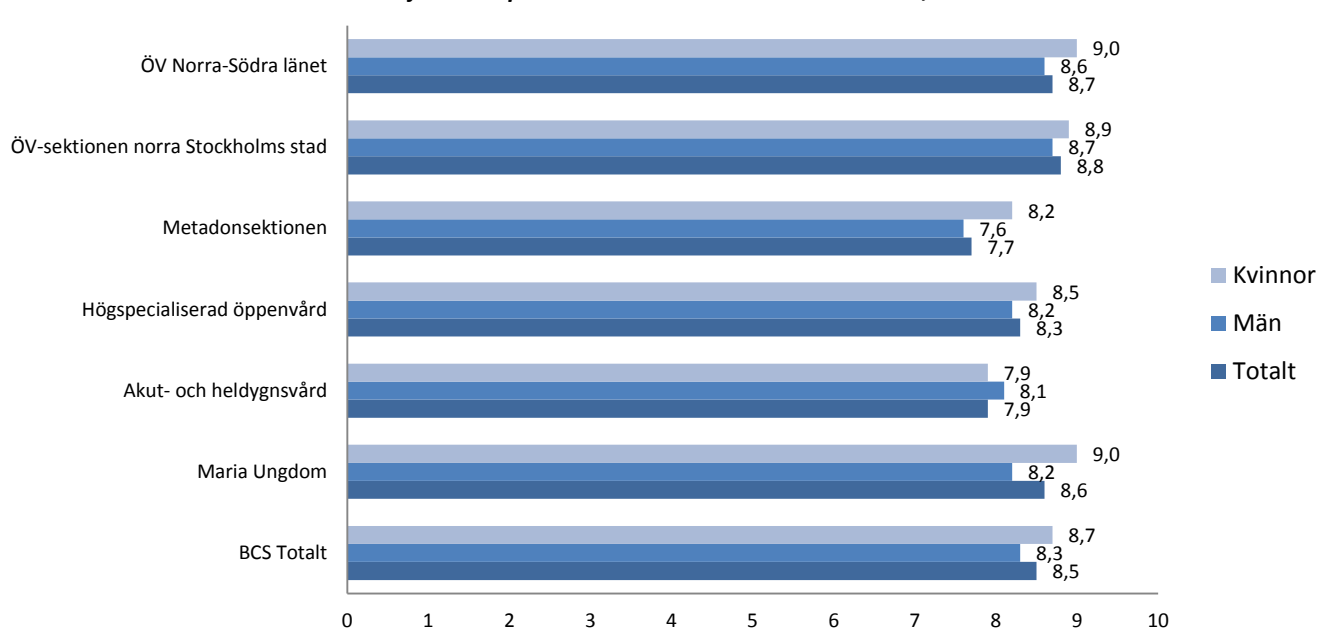


Fig.4.

Fråga 4. Fick du komma till oss så snart du önskade? Män , kvinnor och totalt. Medelvärde.



Fråga 5. Blir Du vänligt bemött när Du är här? Män, kvinnor och totalt. Medelvärde

Inte alls

I högsta grad

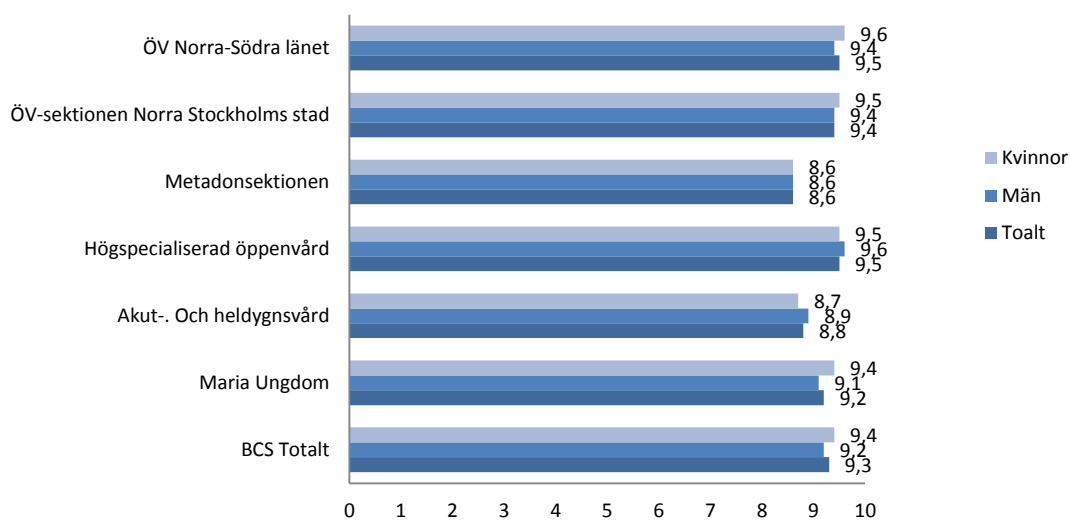


Fig.6.

Fråga 6. Blir Du bemött med respekt när Du är här? Män, kvinnor och totalt. Medelvärde
Inte alls **I högsta grad**

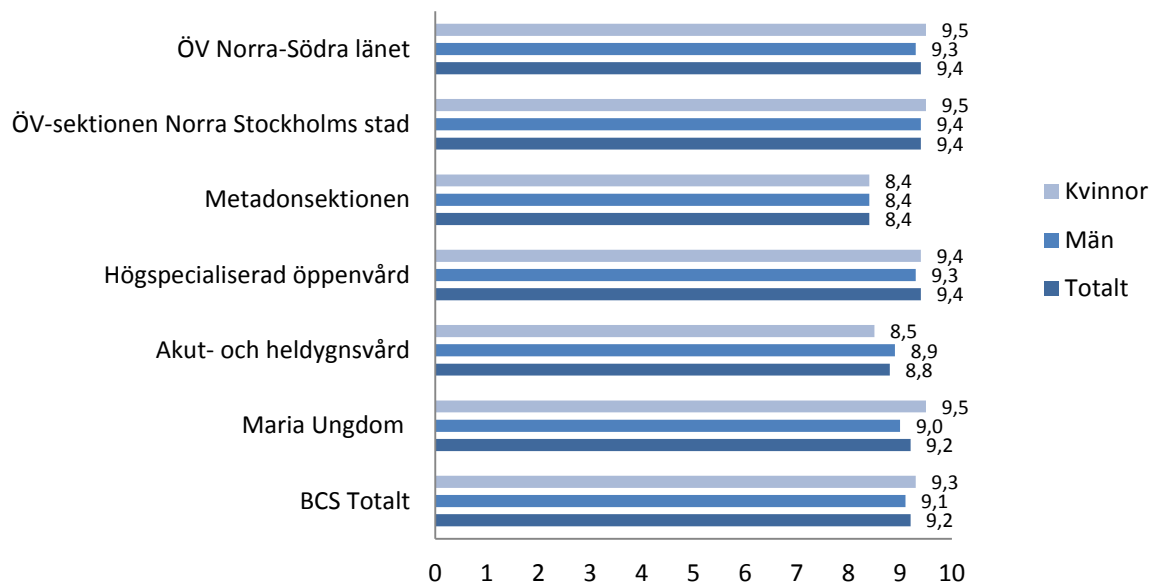


Fig.7.

Fråga 7. Tycker Du personalen verkar kunnig? Män, kvinnor och totalt. Medelvärde
Inte alls **I högsta grad**

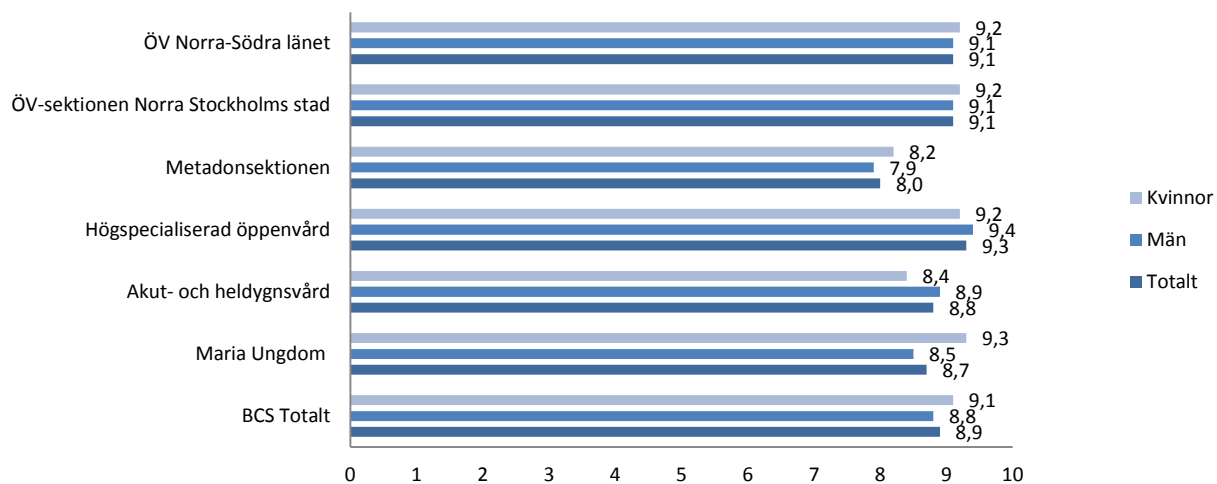


Fig.8.

Fråga 8. Hur nöjd är Du med informationen om den behandlingsinsats Du får här? Män, kvinnor och totalt. Medelvärde

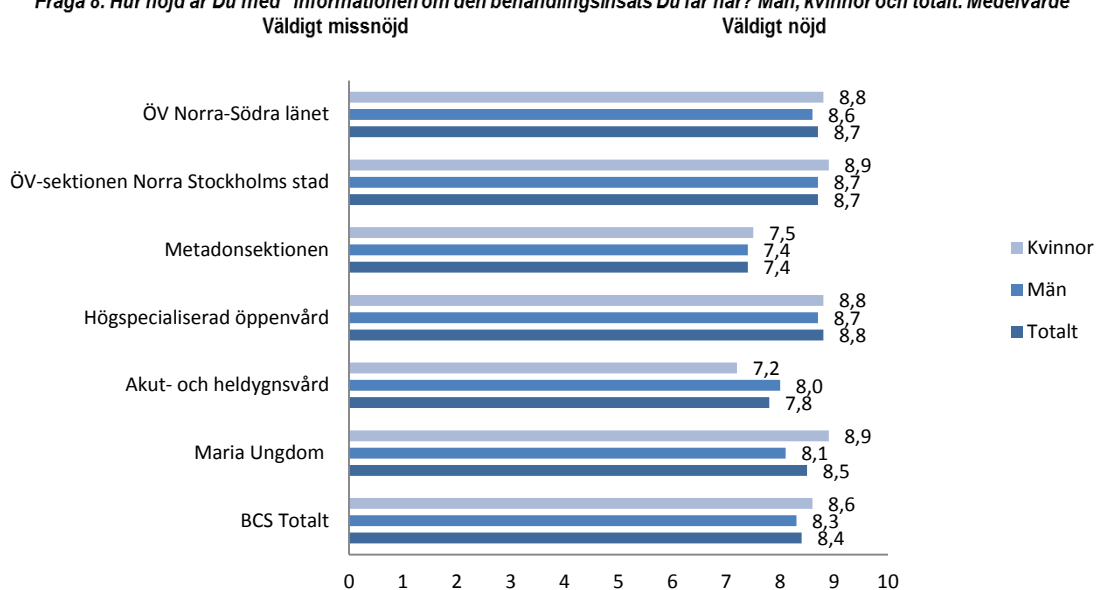


Fig.9.

Fråga 9. Har Du tillräckligt inflytande på Din behandlingsinsats? Män, kvinnor och totalt. Medelvärde

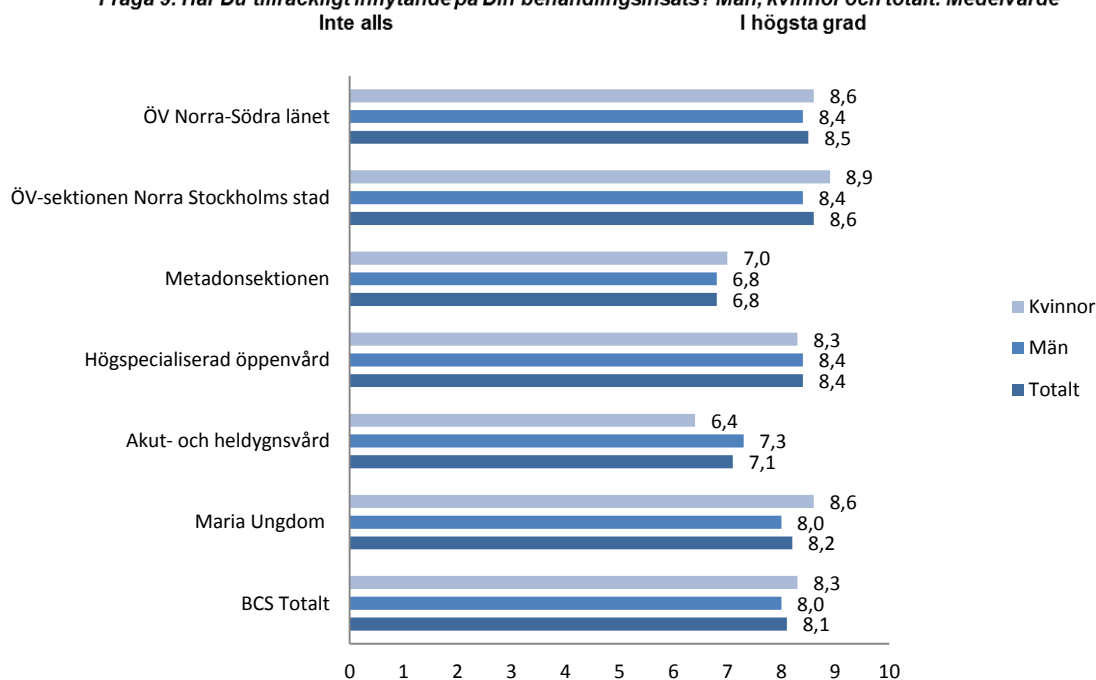


Fig.10.

Fråga 10. Hur nöjd är Du i stort med bhandlingsinsatserna? Män, kvinnor och totalt. Medelvärde
Väldigt missnöjd **Väldigt nöjd**

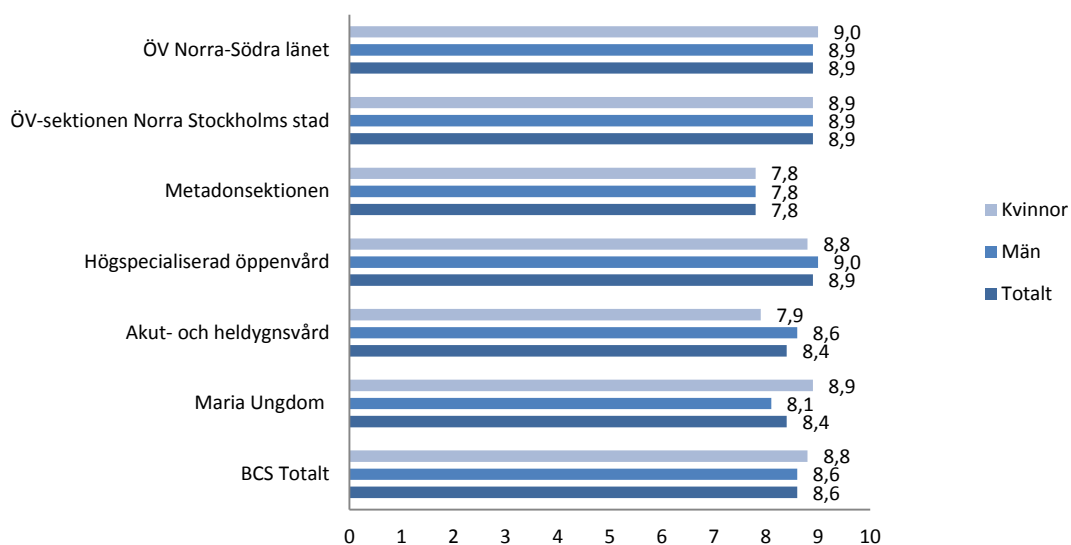


Fig. 11.

Fråga 2. Hur är det att nå oss per telefon?

Andel patienter under 3 respektive över 8 poäng på en 10-gradig skala. Procent

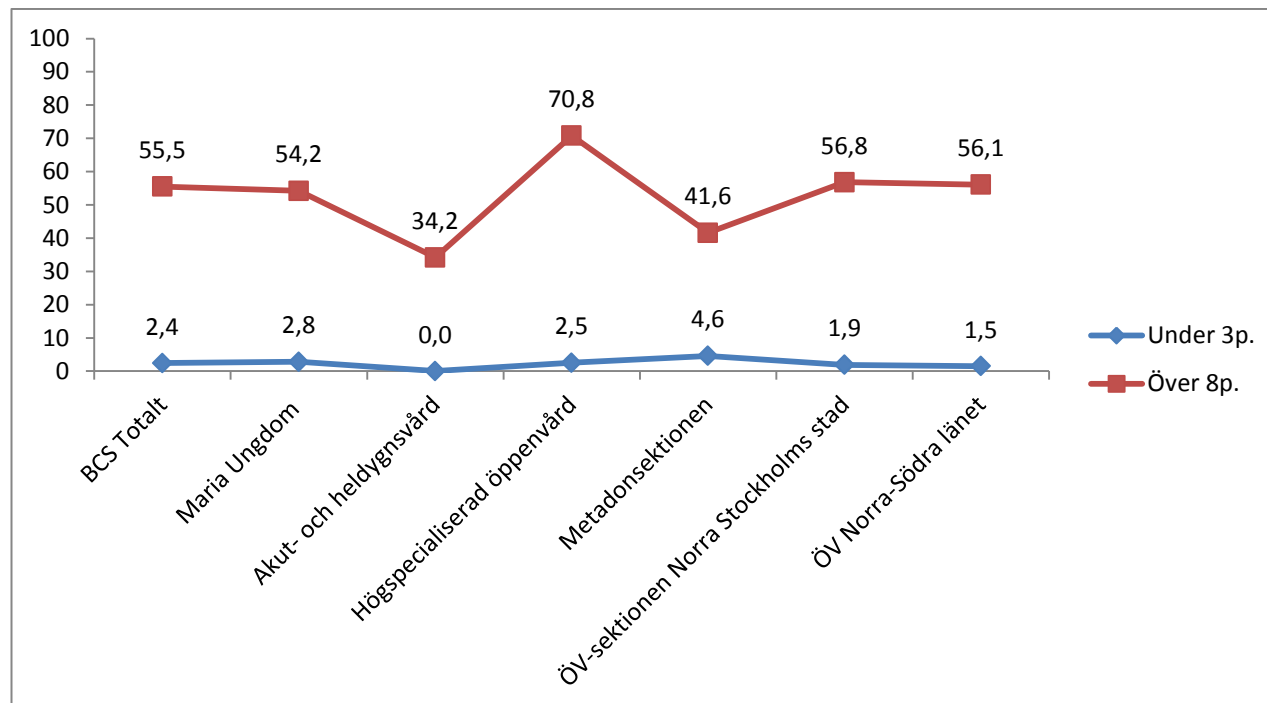


Fig.12.

Fråga 3. Blir du vänligt bemött när Du ringer oss?

Andel patienter under 3 respektive över 8 poäng på en 10-gradig skala. Procent

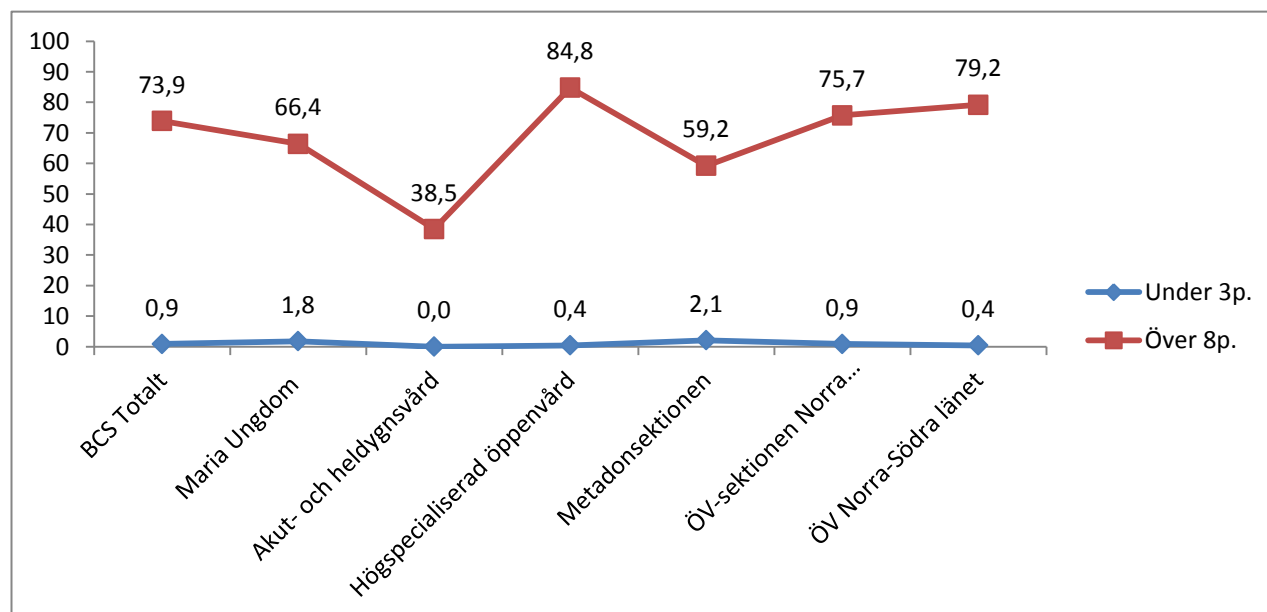


Fig.13.

Fråga 4. Fick Du komma till oss så snart Du önskade?
Andel patienter under 3 respektive över 8 poäng på en 10-gradig skala. Procent

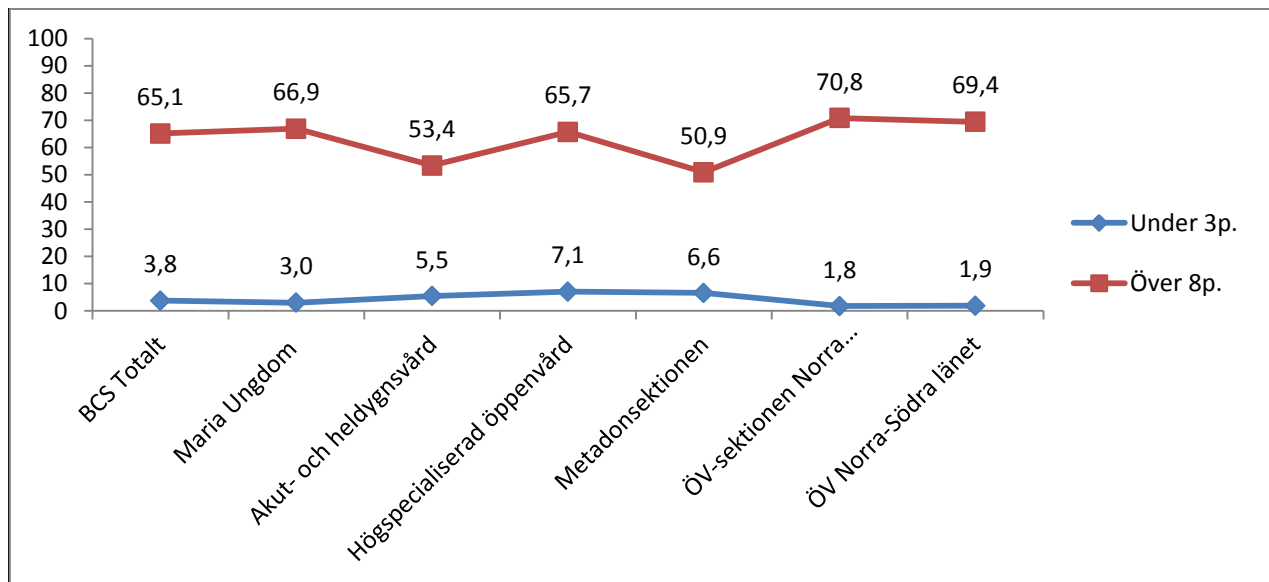


Fig.14.

Fråga 5. Blir Du vänligt bemött när Du är här?
Andel patienter under 3 respektive över 8 poäng på en 10-gradig skala. Procent

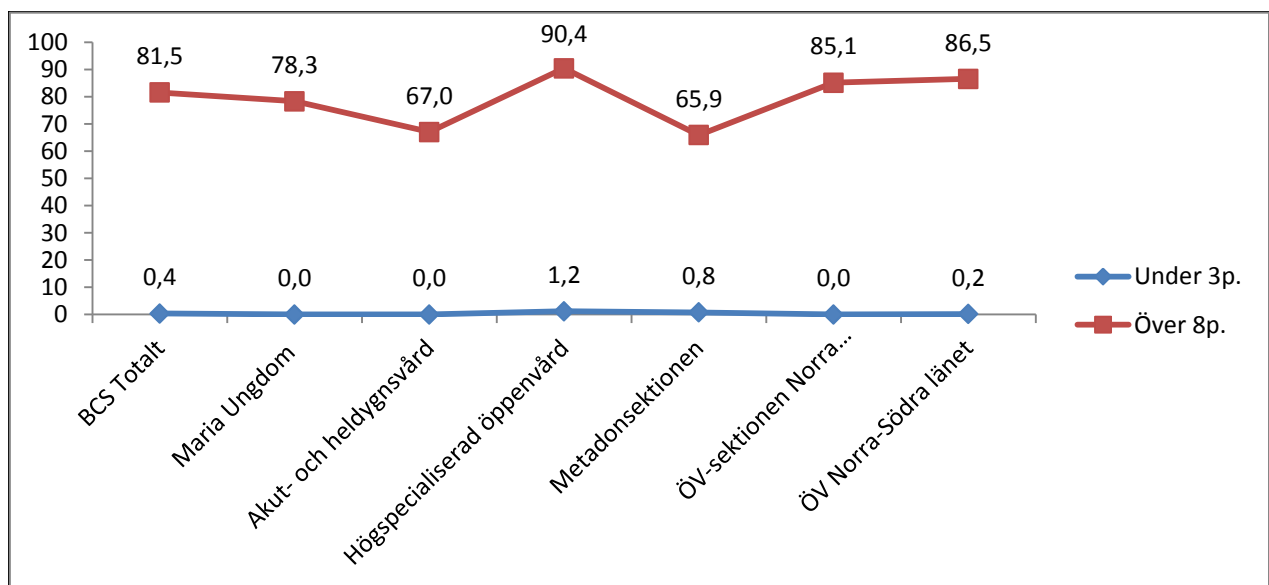


Fig.15.

Fråga 6. Blir Du bemött med respekt när Du är här?
Andel patienter under 3 respektive över 8 poäng på en 10-gradig skala. Procent

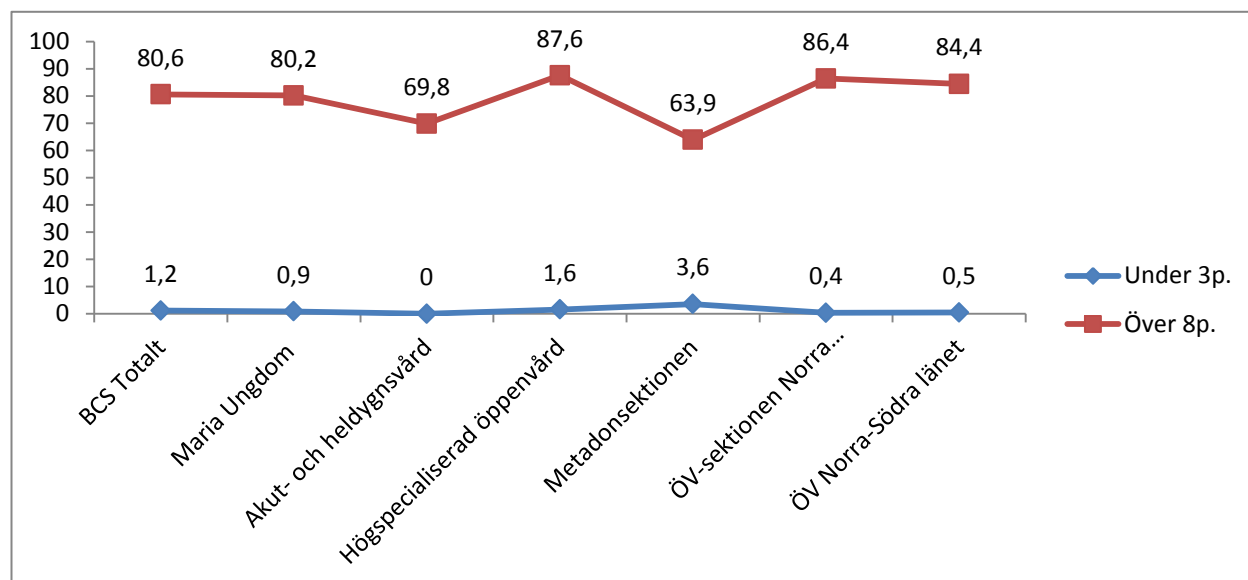


Fig.16.

Fråga 7. Tycker Du att personalen verkar kunnig?
Andel patienter under 3 respektive över 8 poäng på en 10-gradig skala. Procent

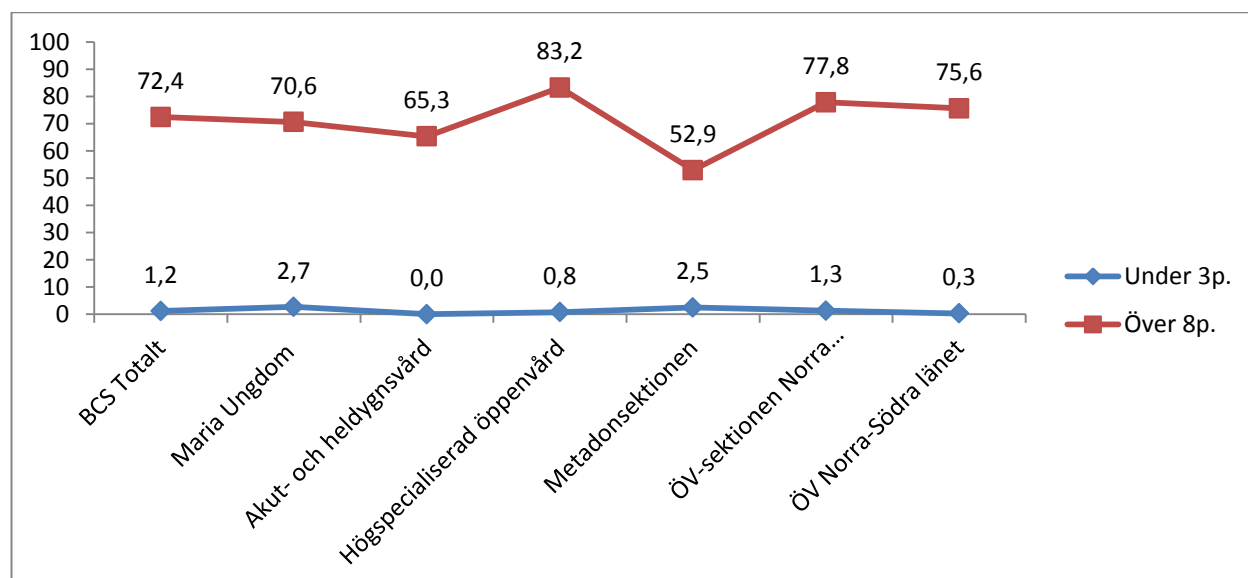


Fig.17.

**Fråga 8. Hur nöjd är Du med informationen om den behandling/insats Du får här?
Andel patienter under 3 respektive över 8 poäng på en 10-gradig skala. Procent**

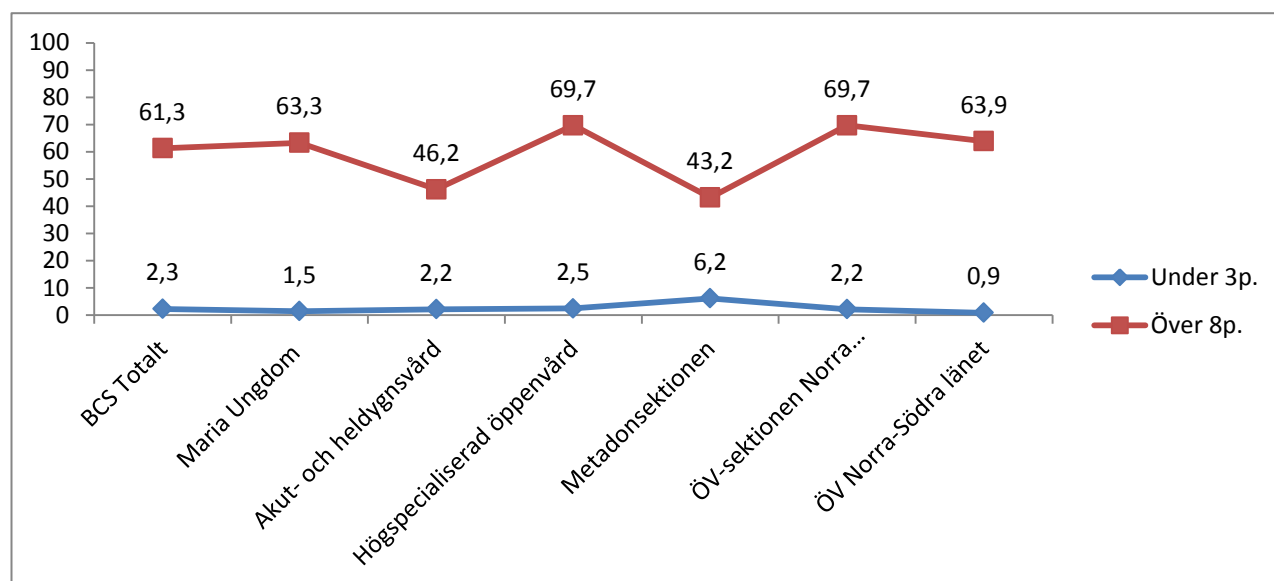


Fig.18.

**Fråga 9. Har Du tillräckligt inflytande på Din behandling/insats?
Andel patienter under 3 respektive över 8 poäng på en 10-gradig skala. Procent**

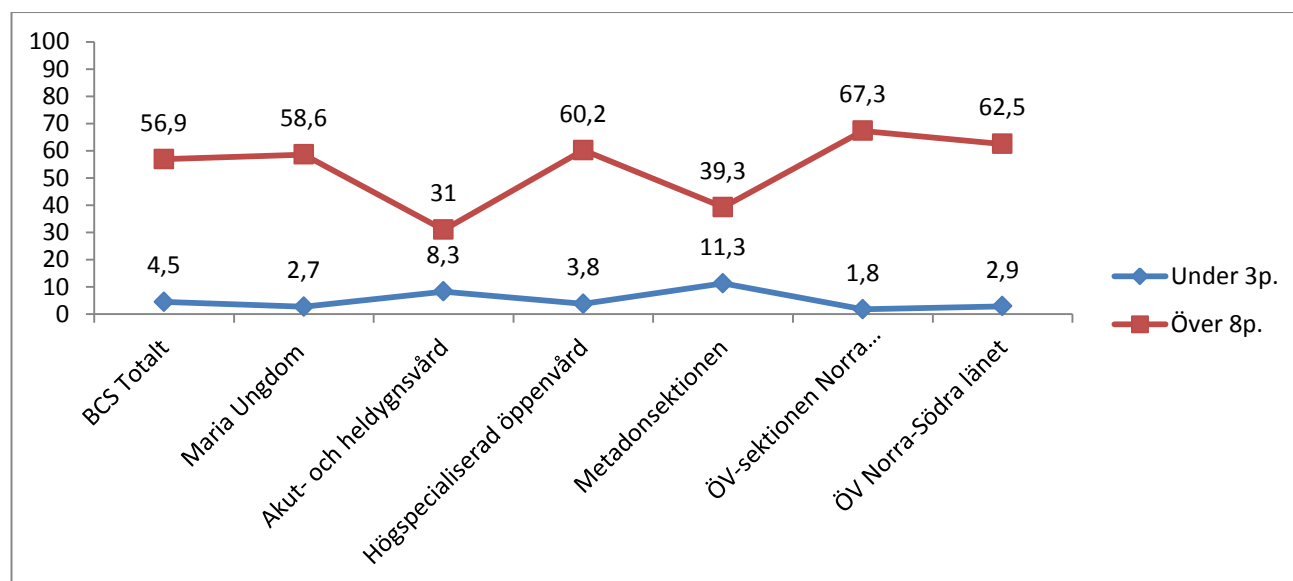
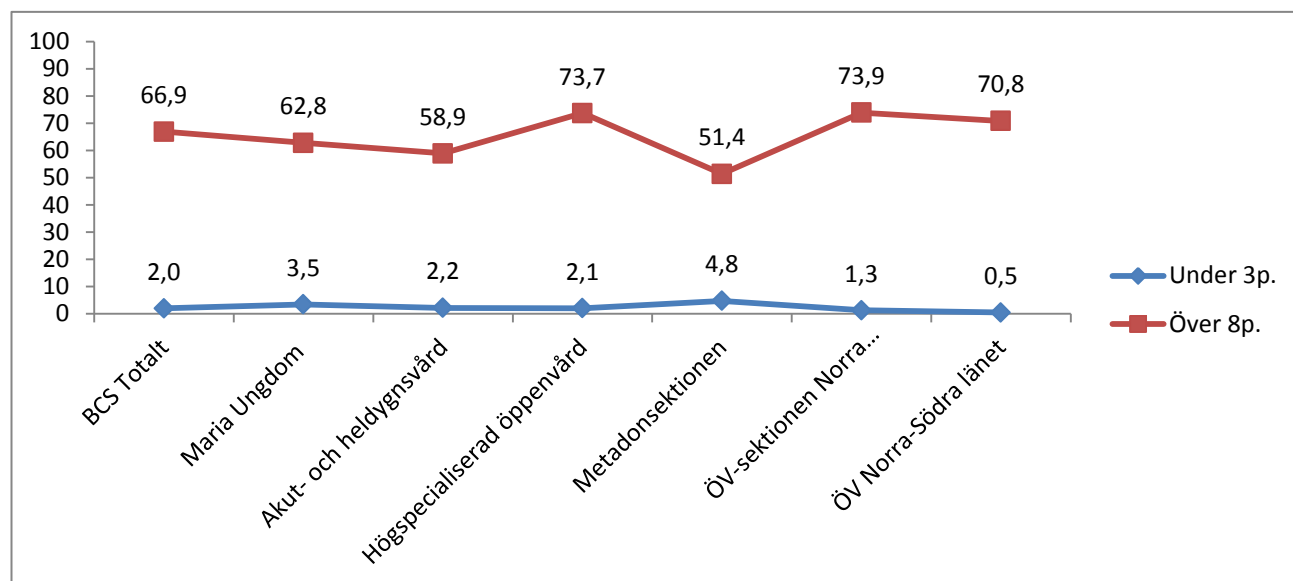


Fig.19.

Fråga 10. Hur nöjd är Du i stort med behandling/insatserna här hos oss?
Andel patienter under 3 respektive över 8 poäng på en 10-gradig skala. Procent



Patientenkät maj 2015: svarsfrekvens per enhet/sektion/totalt för vuxna

Sektion	Enhet	Enkäter		
		Utdelade	Besvarade	%
ÖV Norra-Södra länet	Botkyrka beroendemottagning	39	39	100
	Haninge beroendemottagning	52	31	60
	Huddinge beroendemottagning	25	19	76
	Nynäshamns beroendemottagning	22	22	100
	Södertälje beroendemottagning	19	16	84
	Team Sydväst	60	53	88
	Tyresö beroendemottagning	30	26	87
	Liljeholmsbergets beroendemottagning	102	100	98
	Salem/Nykvarns beroendemottagning	20	20	100
	Sigtuna beroendemottagning	51	47	92
	Sollentuna beroendemottagning	39	34	87
	Solna/Sundbybergs beroendemottagning	57	52	91
	Upplands Väsby beroendemottagning	32	26	81
	Lidingö beroendemottagning	26	26	100
	Täby/Danderyd/Vaxholms Beroendemottagning	40	33	82
	Vallentuna beroendemottagning	39	36	92
	Mottagningen för alkohol och hälsa Nord	21	18	86
	Alla enheter ÖV Norra-Södra länet	674	598	89
ÖV-sektionen Norra Stockholms stad	All-teamet	27	21	78
	Alviks beroendemottagning	92	85	92
	Hässelby beroendemottagning	45	45	100
	Norra mottagningen	47	43	91
	Rinkeby/Kista beroendemottagning	39	27	69
	Ekerö beroendemottagning	19	16	84
	Alla enheter ÖV-sektionen norra Sthlms stad	269	237	88
Metadonsektionen	Mottagning 44	53	49	92
	ITOK	30	25	83
	Rosenlundsmottagningen	80	67	84
	Funkis	33	32	97
	Resursteamet	24	21	88
	S:t Eriksteamet	68	63	93
	Alla enheter Metadonsektionen	288	257	89
Högspecialiserad öppenvård	Konsultmottagningen/ Smärtteamet Syd	92	88	96
	EWA-mottagningen	30	30	100
	Rosenlunds mödravårdsteam	18	17	94

	Magnus Huss-mottagningen	22	20	91
	TUB-mottagningen	107	103	96
	Alla enheter Högspecialiserad öppenvård	269	258	96
Akut – och heldygnsvård	Beroendeakuten	120	34	28
	Avdelning 52	21	4	19
	Avdelning 54	62	47	76
	Avdelning 7A	?	21	?
	Alla enheter Akut – och heldygnsvård	203*	106	42
Beroendecentrum totalt, vuxna	Alla sektioner	1703	1456	Cirka 84% <i>OBS x)</i>

*Svarsprocent räknat på 106-21=85 av 203=42 %, dvs Avdelning 7A ingår inte i totalsiffran eftersom antalet utdelade enkäter är okänt.

Sektion	Enhet	Enkäter		
		Utdelade	Besvarade	%
Maria Ungdom, ungdomar och föräldrar	Specialiserade öppenvården	66	66	100
	Akut – och heldygnsvård	?	46	?
	MM Södertälje/Salem	22	21**	95
	MM Haninge	8	6	75
	MM Solna/Sundbyberg	12	11	92
	MM Huddinge	11	11	100
	MM Täby	5	5	100
	MM Botkyrka	7	7	100
	MM Sigtuna/Märsta	6	6	100
	MM Upplands Väsby	1	1	100
	MM Järfälla	5	5	100
	MM Upplands Bro	3	3	100
	MM Stockholm	38	37	97
	MM Lidingö	2	2	100
	MM Åkersberga	4	4	100
	MM Sollentuna	4	4	100
	MM Nynäshamn	3	3	100
	MM Nacka/Värmdö	40	25	62
	Specialiserade ungdomsmottagningen	10	10	100
	Alla enheter Maria Ungdom	247	273	92*

* Svarsprocent räknat på mottagningar som har uppgift både om antal utdelade och besvarade enkäter.

** Okänt om det var patienter eller föräldrar som besvarade tre enkäter

Signifikanstest: skillnad mellan sektionernas medelvärden jämfört med hela BCS:s medelvärde per fråga (sign. högre=+; sign. lägre=-; ingen sign. skillnad=n s) Fråga:										
Sektion	2	3	4	5	6	7	8	9	10	2-10
ÖV Norra-Södra länet (n=598)	n s	+	n s	+	n s	+	+	+	+	+ (p=0.002)
ÖV-sektionen norra Sthlms stad (n=237)	n s	n s	+	+	+	+	+	+	+	+ (p=0.007)
Metadonsektionen (n=257)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	- (p<0.001)
Högspecialiserad ÖV (n=258)	+	+	n s	+	+	+	+	+	+	+ (p=0.001)
Akut – och heldygnsvård (n=106)	-	-	n s	-	-	-	-	-	n s	- (p=0.002)
Maria Ungdom (n=238)	n s	n s	n s	n s	n s	n s	n s	n s	n s	n s (p=0.988)

Signifikanstest: skillnad mellan kvinnors medelvärden jämfört med mäns per fråga (sign. högre=+; sign. lägre=-; ingen sign. skillnad=n s)

Fråga nr:

Sektion	2	3	4	5	6	7	8	9	10	2-10
ÖV Norra-Södra länet (M=402, K=182)	+	+	+	+	n s		n s	n s	n s	+ (p=0.027)
ÖV-sektionen norra Sthlms stad (M=157, K=79)	n s	n s	n s	n s	n s	n s	n s	+	n s	n s (p=0.104)
Metadonsektionen (M=179, K=67)	n s	n s	+	n s	n s	n s	n s	n s	n s	n s (p=0.139)
Högspecialiserad ÖV (M=98, K=156)	n s	n s	n s	n s	n s	n s	n s	n s	n s	n s (p=0.347)
Akut – och heldygnsvård (M=78, K=24)	n s	n s	n s	n s	n s	n s	n s	n s	n s	n s (p=0.408)
Maria Ungdom (M=133, K=91)	n s	n s	n s	n s	+	+	+	n s	+	+ (p=0.009)

Tabellbilaga

Patientenkät 2015: Medelvärden för samtliga frågor och uppdelat på kön:
Sektioner och mottagningar/enheter inom Beroendecentrum Stockholm

Tab.bil.1.

Sektioner	Sammanfattande tabell för Beroendecentrum Stockholm 2015																			
	Genomsnittsalder	Fråga 2		Fråga 3		Fråga 4		Fråga 5		Fråga 6		Fråga 7		Fråga 8		Fråga 9		Fråga 10		Fråga 2-10
		Hur är det att nå oss per telefon?		Blir Du vänligt bemött när Du ringer oss?		Fick Du komma till oss så snart du önskade?		Blir Du vänligt bemött när Du är här?		Blir Du bemött med respekt när Du är här?		Tycker Du att personalen verkar kunnig?		Hur nöjd är Du med informationen om den behandlingsinsats Du får här?		Har Du tillräckligt inflytande på Din behandlingsinsats?		Hur nöjd är Du i stort med behandlingsinsatserna här hos oss?		
		Medelvärde (Antal)	Har aldrig ringt hit	Medelvärde (Antal)	Har aldrig ringt hit	Medelvärde (Antal)	Vet ej/kan ej avgöra	Medelvärde (Antal)	Vet ej/kan ej avgöra	Medelvärde (Antal)	Vet ej/kan ej avgöra	Medelvärde (Antal)	Vet ej/kan ej avgöra	Medelvärde (Antal)	Vet ej/kan ej avgöra	Medelvärde (Antal)	Vet ej/kan ej avgöra	Medelvärde (Antal)	Vet ej/kan ej avgöra	Totalt medelvärde för sektionen
ÖV Norra-Södra länet 598 st	44,5 (538)	8,3 (524)	74 st	9,2 (529)	69 st	8,7 (566)	32 st	9,5 (592)	6 st	9,4 (588)	10 st	9,1 (568)	12 st	8,7 (568)	30 st	8,5 (555)	43 st	8,9 (568)	30 st	8,9
ÖV-sektionen Norra Stockholms stad 237 st	46,1 (222)	8,2 (213)	24 st	9,1 (214)	23 st	8,8 (219)	18 st	9,4 (235)	2 st	9,4 (235)	2 st	9,1 (234)	3 st	8,7 (228)	9 st	8,6 (223)	14 st	8,9 (230)	7 st	8,9
Metadonsektionen 257 st	48,5 (216)	7,4 (238)	19 st	8,4 (238)	19 st	7,7 (228)	29 st	8,6 (252)	5 st	8,4 (252)	5 st	8,0 (244)	13 st	7,4 (243)	14 st	6,8 (247)	10 st	7,8 (251)	6 st	7,8
Högspecialiserad öppenvård 258 st	47,6 (232)	8,7 (236)	22 st	9,3 (237)	21 st	8,3 (239)	19 st	9,5 (251)	7 st	9,4 (251)	7 st	9,3 (244)	14 st	8,8 (238)	20 st	8,4 (236)	22 st	8,9 (236)	22 st	9,0
Akut - och heldygnsvård 106 st	48,3 (84)	7,6 (38)	68 st	8,1 (39)	67st	7,9 (73)	33 st	8,8 (94)	12 st	8,8 (96)	10 st	8,8 (95)	11 st	7,8 (91)	15 st	7,1 (84)	22 st	8,4 (90)	16 st	8,2
Maria Ungdom 238 st	16,9 (222)	8,0 (107)	131 st	8,7 (113)	125 st	8,6 (166)	72 st	9,2 (226)	12 st	9,2 (227)	11 st	8,7 (221)	17 st	8,5 (199)	39 st	8,2 (186)	52 st	8,4 (199)	39 st	8,7
Hela Beroendecentrum 1694 st	41,9 (1514)	8,1 (1356)	338	9,0 (1370)	324	8,5 (1491)	203	9,3 (1650)	44	9,2 (1649)	45	8,9 (1624)	70	8,4 (1567)	127	8,1 (1531)	163	8,6 (1574)	120	8,7

Tab.bil.2.

				Sammanfattande tabell för Beroendecentrum 2015																									
				Medelvärden av mäns respektive kvinnors svar fördelat över frågorna																									
		Genomsnitts- ålder,män	Genomsnitts- ålder,kvinnor	Hur är det att nå oss per telefon?	Blir Du vänligt bemött när Du ringer oss?	Fick Du komma till oss så snart du önskade?	Blir Du vänligt bemött när Du är här?	Blir Du bemött med respekt när Du är här?	Tycker Du att personalen verkar kunnig?	Fråga 7	Fråga 8	Fråga 9	Fråga 10	Fråga 2-10															
				Medelv. män	Medelv. kvinnor	Medelv. män	Medelv. kvinnor	Medelv. män	Medelv. kvinnor	Medelv. män	Medelv. kvinnor	Medelv. män	Medelv. kvinnor	Medelv. män	Medelv. kvinnor	Medelv. män	Medelv. kvinnor	Medelv. män	Medelv. kvinnor	Medelv. män	Medelv. kvinnor								
Sektioner																													
ÖV Norra-Södra länet M=402, K=182	44,6	43,9	8,1	8,6	9,1	9,3	8,6	9,0	9,4	9,6	9,3	9,5	9,1	9,2	8,6	8,8	8,4	8,6	8,9	9,0	8,8	9,1							
ÖV-sektionen Norra Stockholms stad M=157, K=79	45,9	46,4	8,2	8,3	9,1	9,1	8,7	8,9	9,4	9,5	9,4	9,5	9,1	9,2	8,7	8,9	8,4	8,9	8,9	8,9	9,0	9,0							
Metadonsektionen M=179, K=67	48,4	48,8	7,4	7,5	8,4	8,6	7,6	8,2	8,6	8,6	8,4	8,4	7,9	8,2	7,4	7,5	6,8	7,0	7,8	7,8	8,0	8,0							
Högspecialiserad öppenvård M=98, K=156	50,4	45,7	8,5	8,8	9,4	9,3	8,2	8,5	9,6	9,5	9,3	9,4	9,4	9,2	8,7	8,8	8,4	8,3	9,0	8,8	9,0	9,0							
Akut - och heldygnsvård M=78, K=24	48,4	48,2	7,4	8,2	8,0	8,2	8,1	7,9	8,9	8,7	8,9	8,5	8,9	8,4	8,0	7,2	7,3	6,4	8,6	7,9	8,3	7,9							
Maria Ungdom M=133, K=91	16,7	17,2	7,8	8,2	8,5	8,8	8,2	9,0	9,1	9,4	9,0	9,5	8,5	9,3	8,1	8,9	8,0	8,6	8,1	8,9	8,4	9,0							
Hela Beroendecentrum M=1047, K=599	42,5	41,2	8,0	8,4	8,9	9,1	8,3	8,7	9,2	9,4	9,1	9,3	8,8	9,1	8,3	8,6	8,0	8,3	8,6	8,8	8,6	8,9							

Tab.bil.3.

		Sammanfattande tabell för ÖV Norra-Södra länet																				
		Genomsnitts-ålder	Fråga 2 Hur är det att nå oss per telefon?		Fråga 3 Blir Du vänligt bemött när Du ringer oss?		Fråga 4 Fick Du komma till oss så snart du önskade?		Fråga 5 Blir Du vänligt bemött när Du är här?		Fråga 6 Blir Du bemött med respekt när Du är här?		Fråga 7 Tycker Du att personalen verkar kunnig?		Fråga 8 Hur nöjd är Du med informationen om den behandlings-insats Du får här?		Fråga 9 Har Du tillräckligt inflytande på Din behandlings-insats?		Fråga 10 Hur nöjd är Du i stort med behandlings-insatserna här hos oss?		Fråga 2-10	
Enheter			Medel-värde (Antal)	Har aldrig ringt hit	Medel-värde (Antal)	Har aldrig ringt hit	Medel-värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel-värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel-värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel-värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel-värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel-värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel-värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medelvärde för enheten	
Sigtuna beroendemottagning 47 st	47	42,8 (44)	9,1 (41)	6 st	9,3 (41)	6 st	9,1 (42)	5 st	9,5 (46)	1 st	9,4 (46)	1 st	9,4 (47)	0 st	9,1 (46)	1 st	9,1 (47)	0 st	9,4 (46)	1 st	9,3	
Sollentuna beroendemottagning 34 st	34	45,2 (28)	7,8 (31)	3 st	8,9 (31)	3 st	7,8 (32)	2 st	9,4 (33)	1 st	9,0 (33)	1 st	8,4 (33)	1 st	8,2 (32)	2 st	7,9 (33)	1 st	8,2 (33)	1 st	8,4	
Solna/Sundbybergs beroendemottagning 52 st	52	45,9 (46)	8,3 (45)	7 st	9,2 (45)	7 st	8,7 (49)	3 st	9,5 (52)	0 st	9,4 (52)	0 st	9,3 (52)	2 st	8,9 (51)	1 st	8,7 (50)	2 st	9,1 (50)	2 st	9,0	
Upplands Väsby beroendemottagning 26 st	26	48,3 (23)	8,3 (23)	3 st	9,2 (23)	3 st	7,8 (23)	3 st	9,5 (26)	0 st	9,4 (26)	0 st	8,9 (26)	0 st	8,8 (25)	1 st	8,6 (25)	1 st	9,0 (26)	0 st	8,9	
Huddinge Beroendemottagning 19 st	19	39,8 (14)	6,6 (17)	2 st	7,9 (17)	2 st	7,9 (18)	1 st	9,5 (18)	1 st	9,2 (18)	1 st	8,9 (18)	1 st	7,8 (17)	2 st	7,8 (18)	1 st	8,3 (18)	1 st	8,2	
Lidingö beroendemottagning 26 st	26	49,3 (23)	8,2 (22)	4 st	9,5 (23)	3 st	8,8 (25)	1 st	9,7 (26)	0 st	9,6 (26)	0 st	9,1 (26)	0 st	8,7 (24)	2 st	8,5 (23)	3 st	9,0 (23)	3 st	9,0	
Täby/Danderyd/Vaxholms beroendemottagning 33 st	33	50,2 (32)	8,1 (27)	6 st	8,9 (26)	7 st	8,6 (31)	2 st	9,4 (32)	1 st	9,5 (33)	0 st	9,1 (32)	1 st	8,7 (31)	2 st	8,6 (28)	5 st	8,8 (31)	2 st	8,9	
Vallentuna beroendemottagning 36 st	36	42,2 (34)	8,6 (29)	7 st	9,6 (29)	7 st	9,6 (35)	1 st	9,8 (36)	0 st	9,7 (36)	0 st	9,8 (36)	0 st	9,5 (36)	0 st	9,2 (36)	0 st	9,4 (36)	0 st	9,5	
Botkyrka beroendemottagning 39 st	39	46,4 (32)	7,9 (37)	2 st	9,1 (36)	3 st	8,6 (38)	1 st	9,5 (39)	0 st	9,1 (38)	1 st	8,9 (38)	1 st	8,6 (39)	0 st	8,5 (37)	2 st	8,8 (38)	1 st	8,8	
Haninge beroendemottagning 31 st	31	43,1 (28)	6,6 (29)	2 st	8,7 (29)	2 st	8,2 (30)	1 st	9,0 (30)	1 st	9,3 (29)	2 st	8,9 (29)	2 st	8,2 (29)	2 st	8,1 (28)	3 st	8,4 (29)	2 st	8,4	
Nynäshamns beroendemottagning 22 st	22	43,5 (21)	8,8 (22)	0 st	9,3 (22)	0 st	9,0 (22)	0 st	9,6 (22)	0 st	9,4 (22)	0 st	9,1 (22)	0 st	8,6 (22)	0 st	8,6 (22)	0 st	8,9 (22)	0 st	9,0	
Södertälje beroendemottagning 16 st	16	38,0 (16)	8,1 (14)	2 st	9,1 (15)	1 st	9,1 (15)	1 st	8,9 (16)	0 st	9,4 (16)	0 st	9,1 (15)	1 st	8,4 (14)	2 st	8,6 (13)	3 st	8,7 (14)	2 st	8,8	
Team Sydväst 53 st	53	46,9 (44)	8,4 (48)	5 st	9,3 (50)	3 st	8,5 (51)	2 st	9,3 (53)	0 st	9,2 (52)	1 st	9,1 (53)	0 st	8,6 (52)	1 st	8,1 (51)	2 st	8,9 (53)	0 st	8,8	
Tyresö beroendemottagning 26 st	26	44,1 (24)	8,2 (22)	4 st	9,7 (24)	2 st	9,5 (26)	0 st	9,7 (26)	0 st	9,7 (26)	0 st	9,5 (26)	0 st	9,3 (26)	0 st	9,6 (26)	0 st	9,5 (26)	0 st	9,4	
Liljeholms beroendemottagning 100 st	100	39,8 (94)	8,6 (84)	16 st	9,2 (86)	14 st	8,8 (91)	9 st	9,5 (99)	1 st	9,4 (97)	3 st	9,2 (96)	4 st	8,4 (91)	9 st	7,7 (85)	15 st	8,9 (91)	9 st	8,9	
Mottagningen för alkohol och hälsa Nord 18 st	18	52,4 (18)	9,1 (17)	1 st	9,6 (17)	1 st	8,8 (18)	0 st	9,7 (18)	0 st	9,6 (18)	0 st	9,3 (17)	1 st	8,9 (14)	4 st	9,3 (14)	4 st	9,2 (14)	5 st	9,3	
Salem/Nykvarns beroendemottagning 20 st	20	47,2 (17)	9,5 (16)	4 st	9,5 (15)	5 st	9,4 (20)	0 st	9,4 (20)	0 st	9,2 (20)	0 st	9,2 (20)	0 st	8,9 (19)	1 st	8,6 (19)	1 st	8,7 (19)	1 st	9,2	
ÖV Norra-Södra länet 598 st	598	44,5 (538)	8,3 (524)	74 st	9,2 (529)	69 st	8,7 (566)	32 st	9,5 (592)	6 st	9,4 (588)	10 st	9,1 (588)	12 st	8,7 (568)	30 st	8,5 (555)	43 st	8,9 (568)	30 st		
Hela Beroendecentrum 1694 st	1694	41,9 (1514)	8,1 (1356)	338	9,0 (1370)	324	8,5 (1491)	203	9,3 (1650)	44	9,2 (1649)	45	8,9 (1624)	70	8,4 (1567)	127	8,1 (1531)	163	8,6 (1574)	120	8,7	

Tab.bil.4.

		Sammanfattande tabell för ÖV-sektionen Norra Stockholms Stad																			
		Fråga 2		Fråga 3		Fråga 4		Fråga 5		Fråga 6		Fråga 7		Fråga 8		Fråga 9		Fråga 10		Fråga 2-10	
		Hur är det att nå oss per telefon?		Blir Du vänligt bemött när Du ringer oss?		Fick Du komma till oss så snart du önskade?		Blir Du vänligt bemött när Du är här?		Blir Du bemött med respekt när Du är här?		Tycker Du att personalen verkar kunnig?		Hur nöjd är Du med informationen om den behandlings-insats Du får här?		Har Du tillräckligt inflytande på Din behandlings-insats?		Hur nöjd är Du i stort med behandlings-insatserna här hos oss?			
		Medel-värde (Antal)	Har aldrig ringt hit	Medel-värde (Antal)	Har aldrig ringt hit	Medel-värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel-värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel-värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel-värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel-värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel-värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel-värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel-värde för enheten	
Enheter	All-teamet 21 st	48,7 (19)	9,2 (20) 1 st	9,9 (19) 2 st	8,7 (19) 2 st	9,6 (21) 0 st	9,6 (21) 0 st	9,1 (21) 0 st	9,3 (20) 1 st	9,4 (18) 3 st	9,5 (19) 2 st	9,4									
	Alviks beroendemottagning 85 st	45,3 (82)	8,3 (76) 9 st	9,0 (75) 10 st	8,8 (78) 7 st	9,4 (85) 0 st	9,4 (84) 1 st	9,0 (83) 2 st	8,5 (82) 3 st	8,2 (81) 4 st	8,8 (82) 3 st	8,8									
	Hässelby beroendemottagning 45 st	42,1 (41)	6,9 (42) 3 st	8,9 (43) 2 st	8,6 (44) 1 st	9,4 (45) 0 st	9,3 (45) 0 st	9,2 (45) 0 st	8,6 (45) 0 st	8,3 (42) 3 st	8,7 (45) 0 st	8,7									
	Norra mottagningen 43 st	50,5 (41)	9,0 (38) 5 st	9,3 (39) 4 st	9,0 (38) 5 st	9,5 (43) 0 st	9,5 (43) 0 st	9,1 (40) 3 st	8,8 (40) 3 st	9,1 (42) 1 st	9,2										
	Rinkeby/Kista beroendemottagning 27 st	47,2 (23)	8,2 (24) 3 st	8,7 (25) 2 st	8,4 (24) 3 st	8,9 (25) 2 st	9,1 (26) 1 st	8,3 (26) 1 st	8,4 (26) 1 st	8,6 (26) 1 st	8,6 (27) 0 st	8,6									
Ekerö beroendemottagning 16 st	44,6 (16)	8,5 (13) 3 st	9,5 (13) 3 st	9,6 (16) 0 st	10,0 (16) 0 st	10,0 (16) 0 st	9,8 (16) 0 st	9,8 (15) 1 st	9,5 (15) 1 st	9,7 (16) 0 st	9,5 (15) 1 st	9,6									
ÖV-sektionen Norra Stockholms stad 237 st		46,1 (222)	8,2 (213) 24 st	9,1 (214) 23 st	8,8 (219) 18 st	9,4 (235) 2 st	9,4 (235) 2 st	9,1 (234) 3 st	8,7 (228) 9 st	8,6 (223) 14 st	8,9 (230) 7 st	8,9									
Hela Beroendecentrum 1694 st		41,9 (1514)	8,1 (1356) 338	9,0 (1370) 324	8,5 (1491) 203	9,3 (1650) 44	9,2 (1649) 45	8,9 (1624) 70	8,4 (1567) 127	8,1 (1531) 163	8,6 (1574) 120	8,7									

Tab.bil.5.

Enheter		Sammanfattande tabell för Metadonsektionen																			
		Genomsnitts- ålder	Fråga 2		Fråga 3		Fråga 4		Fråga 5		Fråga 6		Fråga 7		Fråga 8		Fråga 9		Fråga 10		Fråga 2-10
			Hur är det att nå oss per telefon?		Blir Du vänligt bemött när Du ringer oss?		Fick Du komma till oss så snart du önskade?		Blir Du vänligt bemött när Du är här?		Blir Du bemött med respekt när Du är här?		Tycker Du att personen verkar kunnig?		Hur nöjd är Du med informationen om den behandlings- insats Du får här?		Hur Du tillräckligt inflytande på Din behandlings- insats?		Hur nöjd är Du i stort med behandlings- insatserna här hos oss?		
Medel- värde (Antal)	Har aldrig ringt hit	Medel- värde (Antal)	Har aldrig ringt hit	Medel- värde (Antal)	Vet ej/ kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej/ kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej/ kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej/ kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej/ kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej/ kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej/ kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej/ kan ej avgöra	Medelvärde för enheten	
Mottagning 44 st	49	48,4 (41)	6,7 (43)	6 st	8,2 (44)	5 st	7,8 (44)	5 st	8,5 (48)	1 st	8,3 (47)	2 st	7,7 (45)	4 st	6,8 (46)	3 st	6,8 (47)	2 st	7,5 (47)	2 st	7,6
ITOK 25 st		41,8 (21)	7,2 (25)	0 st	8,5 (24)	1 st	7,3 (22)	3 st	8,4 (25)	0 st	8,4 (25)	0 st	7,8 (25)	0 st	7,4 (25)	0 st	6,8 (25)	0 st	7,8 (25)	0 st	7,7
Rosenlunds mottagningen st	67	47,6 (54)	7,3 (61)	6 st	8,0 (61)	6 st	7,2 (59)	8 st	8,1 (63)	4 st	7,8 (65)	2 st	7,6 (61)	6 st	7,3 (61)	6 st	6,8 (64)	3 st	7,7 (65)	2 st	7,5
Funkis st	32	56,0 (28)	9,2 (30)	2 st	9,6 (30)	2 st	9,2 (30)	2 st	9,7 (32)	0 st	9,5 (32)	0 st	9,2 (32)	0 st	8,9 (31)	1 st	8,1 (31)	1 st	9,3 (32)	0 st	9,2
Resursteamet st	21	51,8 (18)	7,9 (20)	1 st	9,1 (20)	1 st	8,9 (17)	4 st	9,5 (21)	0 st	9,3 (21)	0 st	9,0 (21)	0 st	8,2 (20)	1 st	6,4 (20)	1 st	8,3 (21)	0 st	8,5
S:t Eriksteamet st	63	47,1 (54)	6,9 (59)	4 st	8,2 (59)	4 st	7,4 (56)	7 st	8,3 (63)	0 st	8,0 (62)	1 st	7,6 (60)	3 st	7,0 (60)	3 st	6,3 (60)	3 st	7,2 (61)	2 st	7,4
Metadonsektionen 257 st		48,5 (216)	7,4 (238)	19 st	8,4 (238)	19 st	7,7 (228)	29 st	8,6 (252)	5 st	8,4 (252)	5 st	8,0 (244)	13 st	7,4 (243)	14 st	6,8 (247)	10 st	7,8 (251)	6 st	7,8
Hela Beroendecentrum st	1694	41,9 (1514)	8,1 (1356)	338	9,0 (1370)	324	8,5 (1491)	203	9,3 (1650)	44	9,2 (1649)	45	8,9 (1624)	70	8,4 (1567)	127	8,1 (1531)	163	8,6 (1574)	120	8,7

Tab.bil.6.

		Sammanfattande tabell för Sektionen för högspecialiserad öppenvård																			
		Genomsnitts- ålder	Fråga 2 Hur är det att nå oss per telefon?		Fråga 3 Blir Du vänligt bemött när Du ringer oss?		Fråga 4 Fick Du komma till oss så snart du önskade?		Fråga 5 Blir Du vänligt bemött när Du är här?		Fråga 6 Blir Du bemött med respekt när Du är här?		Fråga 7 Tycker Du att personalen verkar kunnig?		Fråga 8 Hur nöjd är Du med informationen om den behandlings- insats Du får här?		Fråga 9 Har Du tillräckligt inflytande på Din behandlings- insats?		Fråga 10 Hur nöjd är Du i stort med behandlings- insatserna här hos oss?		Fråga 2-10
Enheter			Medel- värde (Antal)	Har aldrig ringt hit	Medel- värde (Antal)	Har aldrig ringt hit	Medel- värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medelvärde för enheten
Konsultmottagningen/Smärtteamet Syd 88 st		51,4 (79)	8,8 (77)	11 st	9,3 (77)	11 st	8,6 (79)	9 st	9,5 (82)	6 st	9,3 (83)	5 st	9,1 (80)	8 st	8,4 (78)	10 st	7,9 (79)	9 st	8,7 (78)	10 st	8,9
EWA-mottagningen 30 st		44,6 (30)	9,2 (29)	4 st	10,0 (29)	4 st	9,2 (28)	3 st	9,9 (30)	0 st	9,9 (30)	1 st	9,8 (28)	1 st	9,1 (29)	2 st	9,2 (26)	3 st	9,1 (36)	1 st	9,5
Rosenlunds mödravårdsteam 17 st		28,8 (14)	7,7 (16)	1 st	8,5 (16)	1 st	8,1 (17)	0 st	8,9 (17)	0 st	8,6 (17)	0 st	8,6 (17)	0 st	7,9 (17)	0 st	7,8 (17)	0 st	8,3 (16)	1 st	8,3
Magnus Huss-mottagningen 22 st		44,7 (19)	8,3 (18)	4 st	9,6 (18)	4 st	9,0 (19)	3 st	9,6 (20)	2 st	9,6 (19)	3 st	9,3 (18)	4 st	8,6 (18)	4 st	8,5 (17)	5 st	9,2 (18)	4 st	9,1
TUB-mottagningen 103 st		48,7 (96)	8,7 (96)	7 st	9,3 (97)	6 st	7,7 (96)	7 st	9,5 (102)	1 st	9,4 (102)	1 st	9,5 (101)	2 st	9,1 (96)	7 st	8,5 (97)	6 st	9,0 (98)	5 st	9,0
Högspecialiserad öppenvård st		258 (232)	8,7 (236)	22 st	9,3 (237)	21 st	8,3 (239)	19 st	9,5 (251)	7 st	9,4 (251)	7 st	9,3 (244)	14 st	8,8 (238)	20 st	8,4 (236)	22 st	8,9 (236)	22 st	9,0
Hela Beroendecentrum st		1694 41,9 (1514)	8,1 (1356)	338	9,0 (1370)	324	8,5 (1491)	203	9,3 (1650)	44	9,2 (1649)	45	8,9 (1624)	70	8,4 (1567)	127	8,1 (1531)	163	8,6 (1574)	120	8,7

Tab.bil.7.

		Sammanfattande tabell för Akut - och heldygnsvårdssektionen																			
		Genomsnitts- ålder	Fråga 2 Hur är det att nå oss per telefon?		Fråga 3 Blir Du vänligt bemött när Du ringer oss?		Fråga 4 Fick Du komma till oss så snart du önskade?		Fråga 5 Blir Du vänligt bemött när Du är här?		Fråga 6 Blir Du bemött med respekt när Du är här?		Fråga 7 Tycker Du att personalen verkar kunnig?		Fråga 8 Hur nöjd är Du med informationen om den behandlings- insats Du får här?		Fråga 9 Har Du tillräckligt inflytande på Din behandlings- insats?		Fråga 10 Hur nöjd är Du i stort med behandlings- insatserna här hos oss?		Fråga 2-10
			Medel- värde (Antal)	Har aldrig ringt hit	Medel- värde (Antal)	Har aldrig ringt hit	Medel- värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medel- värde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medelvärde för enheten
Enheter																					
Beroendekuten 34 st		44,6 (26)	8,0 (10)	24 st	8,6 (11)	23 st	7,9 (23)	11 st	8,7 (27)	7 st	9,1 (26)	8 st	9,0 (25)	9 st	7,9 (24)	10 st	6,4 (20)	14 st	8,1 (24)	10 st	8,2
Avdelning S2 st		34,5 (4)	8,5 (2)	2 st	6,5 (2)	2 st	6,7 (3)	1 st	9,3 (3)	1 st	8,7 (3)	1 st	9,0 (3)	1 st	7,7 (3)	1 st	6,0 (3)	1 st	8,0 (3)	1 st	7,8
Avdelning S4 st		56,5 (38)	7,5 (17)	30 st	8,2 (18)	29 st	8,4 (35)	12 st	9,0 (44)	3 st	8,8 (46)	1 st	8,7 (46)	1 st	8,0 (44)	3 st	7,1 (42)	5 st	8,5 (44)	3 st	8,3
Avdelning 7A 21 st		38,4 (16)	7,1 (9)	12 st	7,2 (8)	13 st	7,2 (12)	9 st	8,3 (20)	1 st	8,5 (21)	0 st	8,6 (21)	0 st	7,6 (20)	1 st	7,7 (19)	2 st	8,4 (19)	2 st	8,0
Akut - och heldygnsvård 106 st		48,3 (84)	7,6 (38)	68 st	8,1 (39)	67st	7,9 (73)	33 st	8,8 (94)	12 st	8,8 (96)	10 st	8,8 (95)	11 st	7,8 (91)	15 st	7,1 (84)	22 st	8,4 (90)	16 st	8,2
Hela Beroendecentrum 1694 st		41,9 (1514)	8,1 (1356)	338	9,0 (1370)	324	8,5 (1491)	203	9,3 (1650)	44	9,2 (1649)	45	8,9 (1624)	70	8,4 (1567)	127	8,1 (1531)	163	8,6 (1574)	120	8,7

Tab.bil.8.

	Genomsnittsalder	Sammanfattande tabell för Maria Ungdom																	
		Fråga 2		Fråga 3		Fråga 4		Fråga 5		Fråga 6		Fråga 7		Fråga 8		Fråga 9		Fråga 10	
		Hur är det att nå oss per telefon?		Blir Du vänligt bemött när Du ringer oss?		Fick Du komma till oss så snart du önskade?		Blir Du vänligt bemött när Du är här?		Blir Du bemött med respekt när Du är här?		Tycker Du att personalen verkar kunnig?		Hur nöjd är Du med informationen om den behandlings-insats Du får här?		Har Du tillräckligt inflytande på Din behandlings-insats?		Hur nöjd är Du i stort med behandlings-insatserna här hos oss?	
Enheter		Medelvärde (Antal)	Har aldrig ringt hit	Medelvärde (Antal)	Har aldrig ringt hit	Medelvärde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medelvärde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medelvärde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medelvärde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medelvärde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medelvärde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra	Medelvärde (Antal)	Vet ej kan ej avgöra
Specialiserade öppenvården 65 st	17,3 (62)	8,0 (36)	29 st	8,8 (35)	30 st	7,9 (51)	14 st	9,0 (63)	2 st	9,0 (63)	2 st	8,3 (60)	5 st	8,1 (55)	10 st	8,1 (51)	14 st	8,2 (55)	10 st
Akut - och heldygnsvård 25 st	17,1 (20)	9,0 (8)	17 st	8,8 (8)	17 st	9,6 (17)	8 st	9,8 (22)	3 st	9,8 (22)	3 st	9,7 (22)	3 st	9,3 (19)	6 st	8,6 (16)	9 st	9,2 (17)	8 st
Mini-Maria Haninge 6 st	17,3 (6)	9,3 (3)	3 st	10,0 (3)	3 st	9,5 (4)	2 st	9,4 (5)	1 st	9,4 (5)	1 st	9,4 (5)	1 st	8,5 (4)	2 st	9,5 (4)	2 st	9,0 (4)	2 st
Mini-Maria Solna/Sundbyberg 11 st	15,8 (10)	7,3 (6)	5 st	8,4 (7)	4 st	8,0 (8)	3 st	8,6 (11)	0 st	8,6 (11)	0 st	8,2 (11)	0 st	7,5 (11)	0 st	7,6 (9)	2 st	7,5 (11)	0 st
Mini-Maria Huddinge 11 st	16,9 (9)	9,0 (5)	6 st	9,4 (5)	6 st	8,9 (10)	1 st	9,7 (11)	0 st	9,6 (11)	0 st	9,2 (11)	0 st	9,0 (10)	1 st	8,6 (9)	2 st	8,4 (10)	1 st
Mini-Maria Upplands Väsby 1 st	15,0 (1)	5,0 (1)	0 st	5,0 (1)	0 st	5,0 (1)	0 st	5,0 (1)	0 st	10,0 (1)	0 st	10,0 (1)	0 st	10,0 (1)	0 st	10,0 (1)	0 st	10,0 (1)	0 st
Mini-Maria Södertälje/Salem 15 st	16,7 (15)	9,2 (10)	5 st	9,1 (11)	4 st	9,5 (12)	3 st	9,3 (15)	0 st	9,3 (15)	0 st	9,3 (15)	0 st	8,9 (14)	1 st	8,5 (13)	2 st	9,1 (14)	1 st
Mini-Maria Täby 4 st	15,3 (3)	6,0 (1)	3 st	6,0 (1)	3 st	5,0 (1)	3 st	8,8 (4)	0 st	8,8 (4)	0 st	8,2 (4)	0 st	9,0 (3)	1 st	7,7 (3)	1 st	7,3 (3)	1 st
Mini-Maria Botkyrka 6 st	16,5 (6)	7,0 (1)	5 st	10,0 (1)	5 st	8,0 (2)	4 st	9,6 (5)	1 st	9,8 (5)	1 st	9,8 (5)	1 st	9,4 (5)	1 st	8,8 (5)	1 st	9,2 (5)	1 st
Mini-Maria Sigtuna/Märsta 6 st	16,2 (5)	8,5 (2)	4 st	7,0 (4)	2 st	9,8 (4)	2 st	9,4 (5)	1 st	9,5 (6)	0 st	8,2 (5)	1 st	9,0 (4)	2 st	7,4 (5)	1 st	8,0 (5)	1 st
Mini-Maria Järfälla 5 st	18,8 (4)	8,7 (3)	2 st	8,7 (3)	2 st	9,2 (5)	0 st	10,0 (5)	0 st	10,0 (5)	0 st	9,8 (5)	0 st	9,8 (4)	1 st	9,8 (4)	1 st	10,0 (3)	2 st
Mini-Maria Upplands Bro 2 st	16,0 (1)	—	2 st	10,0 (1)	1 st	7,0 (1)	1 st	9,5 (2)	0 st	9,5 (2)	0 st	4,5 (2)	0 st	9,0 (2)	0 st	8,0 (1)	1 st	3,5 (2)	0 st
Mini-Maria Stockholm 34 st	16,5 (34)	5,7 (9)	25 st	6,5 (11)	23 st	7,4 (21)	13 st	8,5 (32)	2 st	8,3 (32)	2 st	7,7 (31)	3 st	7,6 (25)	9 st	7,3 (23)	11 st	7,8 (26)	8 st
Mini-Maria Lidingö 2 st	14,5 (2)	5,0 (1)	1 st	8,0 (1)	1 st	10,0 (1)	1 st	10,0 (2)	0 st	10,0 (2)	0 st	9,0 (2)	0 st	5,5 (2)	0 st	8,0 (1)	1 st	6,0 (2)	0 st
Mini-Maria Åkersberga 3 st	16,7 (3)	—	3 st	—	3 st	10,0 (1)	2 st	10,0 (3)	0 st	9,0 (3)	0 st	9,7 (3)	0 st	10,0 (3)	0 st	7,3 (3)	0 st	9,7 (3)	0 st
Mini-Maria Sollentuna 4 st	16,5 (4)	4,0 (1)	3 st	9,0 (1)	3 st	10,0 (2)	2 st	8,2 (4)	0 st	8,0 (4)	0 st	7,5 (4)	0 st	6,0 (4)	0 st	7,0 (3)	1 st	5,2 (4)	0 st
Mini-Maria Nynäs hamn 3 st	14,3 (3)	—	3 st	—	3 st	8,5 (2)	1 st	10,0 (3)	0 st	9,3 (3)	0 st	8,5 (2)	1 st	9,0 (3)	0 st	9,3 (3)	0 st	9,0 (2)	1 st
Mini-Maria Nacka/Värmdö 25 st	17,2 (24)	9,0 (12)	13 st	9,9 (12)	13 st	9,9 (14)	11 st	9,5 (23)	2 st	9,4 (23)	2 st	9,3 (23)	2 st	8,8 (20)	5 st	8,5 (22)	3 st	8,9 (22)	3 st
Specialiserade ungdomsmottagningen 10 st	17,8 (10)	6,9 (8)	2 st	9,1 (8)	2 st	9,2 (9)	1 st	9,7 (10)	0 st	9,9 (10)	0 st	9,7 (10)	0 st	9,7 (10)	0 st	9,3 (10)	0 st	9,9 (10)	0 st
Maria Ungdom 238 st	16,9 (222)	8,0 (107)	131 st	8,7 (113)	125 st	8,6 (166)	72 st	9,2 (226)	12 st	9,2 (227)	11 st	8,7 (221)	17 st	8,5 (199)	39 st	8,2 (186)	52 st	8,4 (199)	39 st
Hela Beroendecentrum 1694 st	41,9 (1514)	8,1 (1356)	338	9,0 (1370)	324	8,5 (1491)	203	9,3 (1650)	44	9,2 (1649)	45	8,9 (1624)	70	8,4 (1567)	127	8,1 (1531)	163	8,6 (1574)	120