

# God, bedre, bedst

## Behandling Vol. 7

### En spørgeskemaundersøgelse foretaget blandt brugerne af Behandlingscenter Svendborg, Voksenafdelingen

#### Baggrund og formål med brugerundersøgelsen

Spørgeskemaundersøgelsen er nr. 7 i rækken af brugerundersøgelser, som er blevet afviklet på Behandlingscenter Svendborg, Voksenafdelingen. I 2009 blev det i første omgang besluttet, at der skulle iværksættes undersøgelser hvert andet år, og senere i 2014 blev det i regi af daværende ”Center for Misbrug og Forsorg” besluttet, at centrets forskellige institutioner hver især skulle udfærdige en årlig brugerundersøgelse.

*”Det anbefales, at ambulante behandlingstilbud i højere grad evaluerer behandlingstilfredshed, og at enkelte behandlingstiltag evalueres ud fra, om brugerne oplever dem som meningsfulde i forhold til deres oplevede problematik” (Center for Rusmiddelforskning, Ambulant behandling af stofmisbrug 2011, s. 11).*

Formålet med undersøgelsen her på Behandlingscenter Svendborg er:

1. At kvalitetssikre behandlingstilgangen på et generelt niveau
2. At skabe et grundlag, hvorudfra vi kan drøfte, udvikle og korrigere vores tilbud
3. At virke som et formidlingsredskab i forhold til forskellige interessenter.

#### Hvem deltog i årets brugerundersøgelse

Alle registrerede brugere i Voksenafdelingen - som havde deres gang på Behandlingscentret i den periode, hvor undersøgelsen blev afviklet - havde mulighed for at deltage i brugerundersøgelsen.

Undersøgelsen blev afviklet over en periode på 10 åbningsdage fra og med d. 04.11.2019 til og med d. 15.11.2019.

Ud af Behandlingscentrets 166 indskrevne brugere var der 89, der deltog i undersøgelsen. Dette svarer til en deltagelsesprocent på 53,6%, hvilket er på niveau med sidste år, hvor deltagelsesprocenten lå på 52,6%. Det skal tilføjes, at gruppen af brugere, der er i Udleveringsenheden, havde mulighed for at deltage i årets brugerundersøgelse. Det betyder, at der i faktiske tal var flere brugere, der havde mulighed for at deltage i årets undersøgelse end sidste år til trods for, at der er færre brugere, der er indskrevet til behandling i år.

Der var 26 kvinder og 63 mænd, der deltog i undersøgelsen. Kønsfordelingen her på Behandlingscenter Svendborg består af 76% mænd og 24% kvinder. I undersøgelsen var kønsfordelingen på 71% mænd og 29% kvinder.

Ud fra årets brugerundersøgelse kan det fastslås, at gruppen af brugere, **der ikke er i medicinsk substitutionsbehandling, men som primært har et misbrug af cannabis, centralstimulerende og alkohol (CCA)** udgjorde 37% af den samlede gruppe, der besvarede spørgsmålene i undersøgelsen. Da denne gruppe udgør 47% af den samlede gruppe af brugere, der havde mulighed for at svare på undersøgelsen, må vi konstatere, at CCA-brugere ikke i lige så høj grad er repræsenteret i undersøgelsen, som de brugere, der er i medicinsk behandling, hvilket er den samme tendens, som vi så i sidste års brugerundersøgelse.

Det er vores vurdering, at en stor del af de brugere, der er i behandling for cannabis og centralstimulerende stoffer, har et mindre fremmøde end brugere, der er i medicinsk behandling. Samtidigt kan vi ligeledes registrere, at dem, der er i dagbehandling for cannabis, centralstimulerende stoffer og alkohol, er langt mere ustabile i deres fremmøde.

### Forandringer i indskrivningsfrekvensen - konsekvenser og refleksioner?

I 2018 var der 173 brugere, der var indskrevet på Behandlingscenter Svendborg på det pågældende tidspunkt, hvor brugerundersøgelsen blev eksekveret. I år var der 166, hvilket umiddelbart ikke lyder som den store forskel. Sammenligner vi de ni første måneder i 2018 og 2019, kan vi dog registrere, at der i år er indskrevet 24 færre brugere sammenlignet med samme periode sidste år. Samtidig er antallet af udskrevne på ca. samme niveau som sidste år, hvilket betyder, at der er sket et markant fald i indskrevne brugere samlet set i 2019 (se nedenstående tabel).

Det skal tilføjes, at selv hvis vi fremskriver tallene for indeværende år, så vil Behandlingscentret næppe nå op på det, der hidtil har været det laveste niveau af indskrevne, som var i 2013.

Periode start:	Periode slut:	Aktive forløb:	Forløb indskrevet:	Forløb udskrevet:
01.01.2019	28.09.2019	251	52	79
01.01.2018	26.09.2018	255	76	81
01.01.2017	31.12.2017	267	90	88
01.01.2016	31.12.2016	252	76	75
01.01.2015	31.12.2015	256	70	80
01.01.2014	31.12.2014	262	102	76
01.01.2013	31.12.2013	224	69	64
01.01.2012	31.12.2012	228	70	73
01.01.2011	31.12.2011	234	91	76
01.01.2010	31.12.2010	223	73	80
01.01.2009	31.12.2009	222	76	72
01.01.2008	31.12.2008	223	86	77

Det ville være en sand succeshistorie, hvis det faldende antal brugere var et udtryk for, at Behandlingscentret har været i stand til at få kontakt til alle borgere med et behandlingskrævende misbrug her i kommunen. Vi tænker dog ingenlunde, at det er tilfældet, og her på Behandlingscentret er vi bekymret for en udvikling, hvor vi til trods for en øget grad af brugertilfredshed samtidig kan registrere, at der bliver færre og færre brugere og behandlere (jf.

takstfinansiering) samtidig med, at der fortsat eksisterer en stor gruppe af mennesker, der har behov for vores hjælp<sup>1</sup>.

Da den årlige brugerundersøgelse er den eneste årlige skriftlige afrapportering til interne og eksterne interessenter, har Behandlingscentret taget sig den frihed at adressere denne bekymring i indeværende undersøgelse. I perspektivering vil der således blive præsenteret et forslag til, hvordan vi kan arbejde med denne udfordring.

### **De tre temaer der bliver undersøgt i brugerundersøgelsen**

Der bliver i undersøgelsen taget udgangspunkt i at undersøge tre forskellige temaer, som vi ud fra et fagprofessionelt, administrativt, ledelsesmæssigt og lokalpolitisk niveau vurderer er af stor betydning og vigtighed for den brugeroplevede tilfredshed. Temaer som i kontekst af indeværende undersøgelse giver anledning til drøftelser af, hvad god behandling er.

*”Fastholdelse og tilfredshed er begge stærkt forbundet med et godt resultat”*

(”Ambulant behandling af stofmisbrugere”, Center for Rusmiddelforskning, Aarhus Universitet 2011, s.11).

Undersøgelsesdesignet er således blevet til i et samarbejde mellem politikere, centerledelsen og medarbejderrepræsentanter fra de fire forskellige institutioner, der på daværende tidspunkt udgjorde ”Center for Misbrug og Forsorg”, hvor det er påtænkt, at undersøgelserne skal afvikles årligt.

De enkelte institutioner har mulighed for selv at tilføje relevante baggrundsvariable eller yderligere spørgsmål til den fælles prototype, der kunne være særlig relevante i de forskellige institutionelle sammenhænge. I årets brugerundersøgelse har vi anvendt baggrundsvariable, der registrerer repræsentationen af køn samt fordelingen af brugere, der enten **er** eller **ikke er** i medicinsk substitutionsbehandling.

I brugerundersøgelsen tages der udgangspunkt i de tre nedenstående temaer:

1. Et tema der undersøger indhold og tilgængelighed af selve behandlingen (refererer til undersøgelsesspørgsmål 1-5).
2. Et tema der undersøger den kommunikative kultur på Behandlingscentret - dels på et informativt niveau, dels som oplevelsen af den form eller de måder, der bliver talt med hinanden på inden for rammerne af Behandlingscentret (refererer til undersøgelsesspørgsmål 6-8).
3. Et opsamlende tema der undersøger brugernes helhedsoplevelse af Behandlingscentret (refererer til undersøgelsesspørgsmål 9).

I besvarelsen tager de forskellige brugere udgangspunkt i de samme spørgsmål og overvejelser, men ud fra hver deres individuelle oplevelse af mål og mening med de meget forskellige tilbud, som de hver især er brugere af. Det er altså vigtigt at pointere, at undersøgelsen er at forstå som

---

<sup>1</sup> Desværre måtte vi i år også sige farvel til en kollega, der grundet de vilkår, der relaterer sig til takstfinansieringen af Behandlingscentret, måtte forlade sin stilling.

et tilfredshedsbarometer for, hvordan det opleves at være tilknyttet et behandlingstilbud lige nu og her.

I spørgeskemaet er der afslutningsvis givet mulighed for, at brugerne kan komme med kommentarer til deres besvarelser.

### **Fremstilling jf. de tre temaer**

Resultaterne af undersøgelsen vil blive fremstillet i forhold til de tre temaer, og de dertilhørende undersøgelsesspørgsmål i kronologisk rækkefølge. I forlængelse heraf vil de enkelte temaer blive kommenteret, hvor brugernes kommentarer i nogen udstrækning virker som inspiration.

### **Tema 1:**

**Et tema der undersøger indhold og tilgængelighed af selve behandlingen.**

#### **Undersøgelsesspørgsmål 1:**

*Får du talt med din behandler om det, der er vigtigt for din behandling?*

I meget høj grad:	27 stk. svarende til 30,3%
I høj grad:	43 stk. svarende til 48,3%
I nogen grad:	16 stk. svarende til 17,9%
Ikke særlig meget:	1 stk. svarende til 1,1%
Slet ikke:	1 stk. svarende til 1,1%

Blanke: 1 stk. svarende til 1,1%.

I forhold til spørgsmål 1 var der i **2018 70,7%** respondenter, der oplever, at de ("i meget høj grad" eller "i høj grad") er tilfredse. **12,20%** er ("i nogen grad") tilfredse, og endelig **4,9%** ("der ikke" eller "slet ikke") er tilfredse.

I forhold til spørgsmål 1 var der i **2019 78,3%** respondenter, der oplever, at de ("i meget høj grad" eller "i høj grad") er tilfredse. **18%** er ("i nogen grad") tilfredse, og endelig **2,2%** ("der ikke" eller "slet ikke") er tilfredse.

#### **Undersøgelsesspørgsmål 2:**

*Har du indflydelse på din behandling?*

I meget høj grad:	25 stk. svarende til 28,1%
I høj grad:	36 stk. svarende til 40,4%
I nogen grad:	19 stk. svarende til 21,3%
Ikke særlig meget:	6 stk. svarende til 6,7%
Slet ikke:	1 stk. svarende til 1,1%

Blanke: 2 stk. svarende til 2,2%.

I forhold til spørgsmål 2 var der i **2018 64,2%** respondenter, der oplevede, at de ("i meget høj grad" eller "i høj grad") var tilfredse. **25,90%** var ("i nogen grad") tilfredse, og endelig **9,80%** ("der ikke" eller "slet ikke") var tilfredse.

I forhold til spørgsmål 2 er der i **2019 68,5%** respondenter, der oplever, at de ("i meget høj grad" eller "i høj grad") er tilfredse. **21,3%** er ("i nogen grad") tilfredse, og endelig **7,8%** ("der ikke" eller "slet ikke") er tilfredse.

### **Undersøgelsesspørgsmål 3:**

#### *Bliver der arbejdet med dine problemstillinger i behandlingen?*

I meget høj grad:	18 stk. svarende til 20,2%
I høj grad:	44 stk. svarende til 49,4%
I nogen grad:	18 stk. svarende til 20,2%
Ikke særlig meget:	6 stk. svarende til 6,7%
Slet ikke:	1stk. svarende til 1,1%

Blanke: 2 stk. svarende til 2,2%.

I forhold til spørgsmål 3 var der i **2018 75,1%** respondenter, der oplever, at de ("i meget høj grad" eller "i høj grad") var tilfredse. **21,30%** var ("i nogen grad") tilfredse, og endelig **3,80%** ("der ikke" eller "slet ikke") var tilfredse.

I forhold til spørgsmål 3 er der i **2019 69,6%** respondenter, der oplever, at de ("i meget høj grad" eller "i høj grad") er tilfredse. **20,2%** er ("i nogen grad") tilfredse, og endelig **7,80%** ("der ikke" eller "slet ikke") er tilfredse.

### **Undersøgelsesspørgsmål 4:**

#### *Får du de samtaler med behandlere, som du har behov for?*

I meget høj grad:	31 stk. svarende til 34,8%
I høj grad:	38 stk. svarende til 42,7%
I nogen grad:	16 stk. svarende til 17,9%
Ikke særlig meget:	1 stk. svarende til 1,1%
Slet ikke:	1 stk. svarende til 1,1%

Blanke: 2 stk. svarende til 2,2%.

I forhold til spørgsmål nr. 4 var der i **2018 81,5%** af respondenterne, der oplever, at de ("i meget høj grad" eller "i høj grad") var tilfredse. **16,0%** var ("i nogen grad") tilfredse, og endelig **2,40%** ("der ikke" eller "slet ikke") var tilfredse.

I forhold til spørgsmål nr. 4 er der i **2019 77,5%** af respondenterne, der oplever, at de ("i meget høj grad" eller "i høj grad") er tilfredse. **17,9%** er ("i nogen grad") tilfredse, og endelig **2,20%** ("der ikke" eller "slet ikke") er tilfredse.

## **Undersøgelsesspørgsmål 5:**

### Passer åbningstiderne dig?

Ja: 77 stk. svarende til 86,5%

Nej: 10 stk. svarende til 11,2%

Blanke: 2 stk. svarende til 2,2%.

### **Kommentarer jf. tema 1**

Det der umiddelbart falder i øjnene i forhold til besvarelserne af tema 1 er, at der bliver scoret særdeles højt i forhold til undersøgelsesspørgsmål 1, hvor hele 78,3% (højre end 2018) har en oplevelse af, at de ”*får talt om det, der er vigtigt for deres behandling*” - samtidig med, at der bliver scoret noget lavere 69,6% (lavere end i 2018) i forhold til undersøgelsesspørgsmål 3, der undersøger, hvorvidt der bliver ”*arbejdet*” med brugernes problemstillinger i behandlingen.

Ovenstående kan tolkes som et udtryk for, at Behandlingscentret har succes med at få identificeret konkrete problemstillinger i forbindelse med samtalerne med de enkelte brugere, men at det er vanskeligere at få operationaliseret en målrettet indsats (handling) i forhold til de konkrete problemstillinger, som brugerne oplever.

Som behandlere har vi styrker og begrænsninger, og ingen behandlere er i stand til at matche alle brugeres behov og præferencer lige såvel som, at Behandlingscentret kan opfattes som en institutionel ramme, der ikke ligger inde med alle de greb, der er behov for i forbindelse med en helhedsorienterede indsats.

På et institutionelt og såvel som på et behandlerniveau skal vi konstant forholde os til, hvad vi som institution og som behandlere er i stand til at hjælpe den enkelte bruger med, og hvad de har behov for af supplerende serviceydelser fra andre institutionelle sammenhænge og fra andre behandlere, vores psykolog samt samarbejdspartnere.

For at adressere ovenstående udfordringer med afsæt i brugernes præferencer har Behandlingscenter Svendborg valgt at arbejde med metametoden FIT (Feedback Informed Treatment). I den forbindelse er der behov for at tage det næste skridt i implementeringen, der handler om, at behandlerne i højere udstrækning skal drøfte og supervisere hinanden jf. de indsamlede data. Der skal endvidere arbejdes på, hvordan vi kan operationalisere den måde, der konstrueres målsætninger på jf. FIT-planen i vores nuværende elektroniske behandlingsplaner i EKJ.

For at der kan arbejdes med FIT kontinuerligt og systematisk, er det vigtigt, at der eksisterer et organ, der kan organisere, planlægge, udvikle og afvikle relevante træningsinterventioner. Det vurderes derfor, at der er behov for at nedsætte en FIT-styregruppe snarest muligt.

På baggrund af brugerundersøgelsen fra 2018 blev det vurderet, at der var behov for at vitalisere indholdet af gruppen 2'eren, så behandlingen i højere grad vil leve op til de målsætninger, som er definerende for denne gruppesammenhæng. Den tid der anvendes til socialtræning, er således blevet reduceret til fordel for en målrettet behandlingsindsats, hvor der er mulighed for at træne tilbagefaldsforebyggelse, angsthåndtering, vredeshåndtering, selvværdsstræning og gruppebaseret drøftelser af Feedback Informed Treatment (FIT) osv.

Det er Behandlingscentrets oplevelse, at de involverede brugere i det store hele er tilfredse, hvilket dog ikke ændrer på, at der fortsat eksisterer et ønske om mere tid til det sociale samvær i gruppen 2'eren.

*"Selve åbningstiderne er gode nok, men savner den tid til socialt samvær som vi tidligere havde i gruppe 2"* (citeret fra årets brugerundersøgelse).

*"Kunne ønske mere tid i gruppe 2 om morgenen"* (citeret fra årets brugerundersøgelse).

I brugerundersøgelse er der en bruger, der skriver følgende: *"Måske en telefonisk mulighed om aftenen"*. En anden bruger skriver *"PS. Kunne godt ønske en nød-hotline med evt. mulighed for fremmøde ved weekends og især længere perioder ved jul, påske etc."*. På nuværende tidspunkt er det ikke realistisk, at Behandlingscenter Svendborg skulle kunne tilbyde en hotline om aftenen. Som et alternativ kan Behandlingscentret afsøge markedet for tilgængelige hotlines og formidle de tilbud, der måtte være relevante for vores brugere.

En bruger har følgende kommentar i brugerundersøgelsen: *"Jeg vil gerne have min metadon i tabletform"*. Det vurderes, at denne mulighed har betydning for brugernes oplevelse af at have indflydelse på deres behandling. Behandlingscentrets brugerråd har igangsat et samarbejde med Behandlingscentret, hvor det vil blive undersøgt, om der kan iværksættes en prøveperiode, hvor den enkelte bruger i samarbejde med Behandlingscentrets læge har mulighed for at drøfte om metadon i tabletform er relevant i netop deres behandling. Såfremt prøveperioden bliver godkendt, vil den blive iværksat d. 1. marts 2020.

## **Tema 2:**

**Den kommunikative kultur på Behandlingscentret undersøges - dels på et informativt niveau, dels som oplevelsen af den form eller de måder, som der bliver talt med hinanden på inden for rammerne af Behandlingscentret.**

### **Undersøgelsesspørgsmål 6:**

*Får du den information, der er nødvendig i forhold til din behandling?*

I meget høj grad:	24 stk. svarende til 26,9%
I høj grad:	42 stk. svarende til 47,1%
I nogen grad:	17 stk. svarende til 19,1%
Ikke særlig meget:	5 stk. svarende til 5,6%
Slet ikke:	0 stk. svarende til 0%

Blanke: 1 stk. svarende til 1,1%.

I forhold til spørgsmål 6 var der i **2018 71,30%** respondenter, der oplever, at de ("i meget høj grad" eller "i høj grad") var tilfredse. **25,0%** var ("i nogen grad") tilfredse, og endelig **2,40%** ("der ikke" eller "slet ikke") var tilfredse.

I forhold til spørgsmål 6 var der i **2019 74%** respondenter, der oplever, at de ("i meget høj grad" eller "i høj grad") er tilfredse. **19,1%** er ("i nogen grad") tilfredse, og endelig **6,6%** ("der ikke" eller "slet ikke") er tilfredse.

### **Undersøgelsesspørgsmål 7.a. og 8.a.:**

Bemærk, at vi i årets brugerundersøgelse har valgt at slå besvarelsener af 7 og 8 sammen, da vi vurderer, at de to spørgsmål relaterer til hinanden. I første omgang svares der på 7.a. og 8.a., da disse to spørgsmål refererer til personalet. Efterfølgende vil 7.b. og 8.b. blive besvaret, hvor disse to spørgsmål refererer til brugerne.

### **Undersøgelsesspørgsmål 7.a:**

#### *Oplever du at blive respekteret af medarbejdere?*

I meget høj grad:	37 stk. svarende til 41,6%
I høj grad:	34 stk. svarende til 38,2%
I nogen grad:	14 stk. svarende til 15,7%
Ikke særlig meget:	2 stk. svarende til 2,2%
Slet ikke:	0 stk. svarende til 0,0%

Blanke: 2. stk. svarende til 2,1%.

I forhold til spørgsmål **7.a.** var der i **2018 91,30%** respondenter, der svarer, at de ("i meget høj grad" eller "i høj grad") var tilfredse. **7,50%** var ("i nogen grad") tilfredse, og endelig **1,30%** ("der ikke" eller "slet ikke") var tilfredse.

I forhold til spørgsmål **7.a.** er der i **2019 79,80%** respondenter, der svarer, at de ("i meget høj grad" eller "i høj grad") er tilfredse. **15,70%** er ("i nogen grad") tilfredse, og endelig **2,2%** ("der ikke" eller "slet ikke") er tilfredse.

### **Undersøgelsesspørgsmål 8.a.:**

#### *Hvordan er omgangstonen på Behandlingscenter Svendborg mellem bruger og medarbejdere?*

Meget god:	43 stk. svarende til 48,3%
God:	38 stk. svarende til 42,7%
Hverken god eller dårlig:	6 stk. svarende til 6,7%
Dårlig:	0 stk. svarende til 0%
Meget dårlig:	0 stk. svarende til 0%

Blanke: 3 stk. svarende til 3,3%.

I forhold til spørgsmål **8.a.** var der i **2018 96,30%** respondenter, der svarede ("meget god" eller "god"). **3,70%** svarede ("hverken god" eller "dårlig"), og endelig **0%** svarede ("dårlig" eller "meget dårlig").

I forhold til spørgsmål **8.a.** er der i **2019 91%** respondenter, der svarer ("meget god" eller "god"). **6,7%** mente ("hverken god" eller "dårlig"), og endelig **0%** mente ("dårlig" eller "meget dårlig").



### Undersøgelsesspørgsmål 7.b.:

#### Oplever du at blive respekteret af andre brugere?

Meget høj grad:	24 stk. svarende til 27%
I høj grad:	29 stk. svarende til 32,6%
I nogen grad:	27 stk. svarende til 30,3%
Ikke særlig meget:	4 stk. svarende til 4,4%
Slet ikke:	1 stk. svarende til 1,1%

Blanke: 4 stk. svarende til 4,4%.

I forhold til spørgsmål **7.b.** var der i **2018 64,00%** af respondenterne, der svarede ("i meget høj grad" eller "i høj grad"). **25,30%** svarede ("i nogen grad") tilfredse, og **10,70%** svarede ("ikke særligt meget" eller "slet ikke").

I forhold til spørgsmål **7.b.** er der i **2019 59%** af respondenterne, der svarer ("i meget høj grad" eller "i høj grad"). **30,3%** svarer ("i nogen grad") tilfredse, og **5,4%** svarer ("ikke særligt meget" eller "slet ikke") og **0%** svarer ("slet ikke").

### Undersøgelsesspørgsmål 8.b.:

#### Hvordan er omgangstonen på Behandlingscenter Svendborg mellem brugere?

Meget god:	20 stk. svarende til 22,5%
God:	45 stk. svarende til 50,6%
Hverken god eller dårlig:	16 stk. svarende til 17,9%
Dårlig:	3 stk. svarende til 3,3%
Meget dårlig:	0 stk. svarende til 0%

Blanke: 6 stk. svarende til 6,6%.

I forhold til spørgsmål **8.b.** var der i **2018 71,50%** af respondenterne, der svarede ("meget god" eller "god"). **24,70%** svarede ("hverken god" eller "dårlig"), og endelig **3,9%** svarede ("dårlig" eller "meget dårlig").

I forhold til spørgsmål **8.b.** er der i **2019 73,1%** af respondenterne, der svarer ("meget god" eller "god"). **17,9%** svarer ("hverken god" eller "dårlig"), og endelig **3,3%** svarer ("dårlig" eller "meget dårlig").

### **Kommentarer jf. tema 2**

*"Jeg holder selv meget igen og gør det derfor svært for min behandler at hjælpe mig. Føler dog hjælpen er klar, hvis man vil have den"* (citat fra årets brugerundersøgelse).

Den første sætning i ovenstående citat er meget rammende for, hvordan Behandlingscentret i større eller mindre grad oplever langt de fleste af vores brugere. Det at "tage imod" er en vanskelig udfordring for mennesker, der har oplevet store svigt, men det er samtidig et vigtigt element i forhold til egen livsopretholdelse og udvikling. Der er ingen tvivl om, at dette er et centralt tema, der på den ene eller anden måde arbejdes med i alle brugernes forløb. Det er i den

forbindelse vigtigt, at vi kontinuerligt informerer vores brugere om vores tilbud samt viser dem, at vi er parate, når de er klar og går med dem i det tempo, de vælger at gå.

Hvis det overhovedet skal lykkes os at få lov til at levere behandling, er der en række stemningssættende forudsætninger, der skal være på plads, når en borger træder ind af vores dør og til de går ud af den igen. Det handler ikke blot om kommunikationen imellem personalet og brugerne, men det handler også om dynamikken mellem brugerne, som personalet til syvende og sidst har ansvaret for at regulere.

*”Måske vurdere om de enkelte gruppemedlemmer virkelig ønsker en forandring”* (citater fra årets brugerundersøgelse).

Citatet stammer fra en bruger, der er tilknyttet en specifik gruppekontekst (CCA-dagbehandling), hvor der eksisterer en forventning om, at behandlingen skal føre til et ophør eller en reduktion af misbruget. Ovenstående citat kunne beskrive en brugers oplevelse af, at der er en anden bruger i gruppen, der ikke lever op til denne forventning, hvor vedkommendes adfærd virker decideret demoraliserende for andre gruppemedlemmer.

Det værste tænkelige scenarie er, hvis et gruppemedlem stopper i en gruppe, såfremt vedkommende finder tilbuddet useriøst. Det er derfor vigtigt, at vi har flere strenge at spille på. I forhold til brugerne, der er afhængige af opiat, eksisterer der tre grupper: Oktobergruppen, 2'eren samt Forrummet. Grupperne afspejler dels brugernes ønsker, men også deres kompetencer i forhold til det at indgå i behandlingen.

P.t. har vi ikke den samme vifte af gruppetilbud til vores CCA-brugere. Hvis vi vil hjælpe denne gruppe af de dårligst stillede CCA-brugere, må vi hjælpe dem der, hvor de er, og det er vores indtryk, at der eksisterer en relativ stor gruppe, der vil have gavn af en skadesreducerende indsats, der som udgangspunkt kan danne rammen om et samarbejde i forhold til at kunne håndtere deres afhængighed bedre.

### **Tema 3:**

**Et opsamlende tema der undersøger brugerens helhedsoplevelse af Behandlingscentrets tilbud.**

#### **Undersøgelsesspørgsmål 9:**

*Hvordan vurderer du samlet set din behandling?*

Meget tilfreds:	38 stk. svarende til 42,7%
Tilfreds:	35 stk. svarende til 39,3%
Hverken tilfreds eller utilfreds:	11 stk. svarende til 12,4%
Utilfreds:	1 stk. svarende til 1,1%
Meget utilfreds:	0 stk. svarende til 0%

Blanke: 4 stk. svarende til 4,4%.

I forhold til spørgsmål 9 var der i **2018 86,40%** af respondenterne, der svarede ("meget tilfreds" eller "tilfreds"). **12,30%** svarede ("hverken tilfreds" eller "utilfreds"), og endelig er **1,20%** der svarede ("utilfredse" eller "meget utilfreds").

I forhold til spørgsmål 9 er der i **2019 82%** af respondenterne, der svarer ("meget tilfreds" eller "tilfreds"). **12,40%** svarer ("hverken tilfreds" eller "utilfreds"), og endelig svarer **1,20%** ("utilfredse" eller "meget utilfreds").

### **Kommentarer jf. tema 3**

Indeværende spørgsmål lægger op til, at brugerne giver en samlet vurdering af Behandlingscenter Svendborgs tilbud. I den forbindelse er det sandsynligt, at indeværende besvarelse er ansporet af de temaer, der er blevet præsenteret i brugerundersøgelsen, herunder afspejler en form for vægning af de forskellige temaer.

*"Hele behandlingen er super god"* (citater fra årets brugerundersøgelse).

Igen i år er der over 80% af brugerne, der enten er "**meget tilfredse**" eller "**tilfredse**", hvilket vi anser som en særdeles høj score.

Uanset scoren kan vi samtidig konstatere, at der er markant færre brugere, der er blevet indskrevet det sidste år. At vi har en gruppe af brugere, der synes at virke behandlingstrætte (som i mindre og mindre omfang bruger deres sociale tilbud). Samtidig med at vi har en hypotese om, at der fortsat eksisterer en gruppe af borgere, som vi ikke i tilstrækkeligt omfang får tilbudt behandling (de dårligst stillede borgere der er afhængige af cannabis eller centralstimulerende stoffer), og hvis stemme kun i meget ringe omfang kommer til udtryk i indeværende brugerundersøgelse.

*"Voksenafdelingens kerneopgave er vedvarende at tilbyde behandling af høj kvalitet til borgere med et behandlingskrævende stofbrug. Behandlingen skal være **let tilgængelig, attraktiv og virksom for alle målgrupper**. Behandlingen er baseret på en rehabiliterende tilgang med målet om, at den enkelte borger opnår så selvstændigt og meningsfuldt et liv som muligt"*

(Behandlingscenter Svendborgs definition af vores kerneydelser).

Som det eksplicit beskrives, så skal vi levere behandling, der er let tilgængelig, attraktiv og virksom for alle målgrupper, og for at det er muligt at forfægte den målsætning, må vi løbende kigge på, hvordan vi prioriterer og fordeler vores ressourcer i forhold til de forskellige målgruppers behov. Hvor det sidste år var gruppen 2'eren, der havde behov for et eftersyn, er det i år blevet besluttet, at der tages en drøftelse af den fremtidige indretning af Oktobergruppens tilbud, hvor tilslutning efterhånden er meget begrænset. Der skal bestemt fortsat eksistere et harm reduction-tilbud til de brugere, der er afhængige af opiat, men vi har en hypotese om, at der ligeledes er behov for at etablere et behandlingsrum fysisk såvel som socialt til de dårligst stillede CCA-brugere, hvilket har økonomiske implikationer.

Jf. ovenstående vil vores overvejelser blive beskrevet nærmere i perspektiveringen.

## Opsamling

Ud af Behandlingscentrets 166 indskrevne brugere var der 89, der deltog i undersøgelsen, hvilket svarer til en deltagelsesprocent på 53,6%. Dette er på niveau med sidste år, hvor deltagelsesprocenten lå på 52,6%.

Kønsfordelingen her på Behandlingscentret består af 76% mænd og 24% kvinder. I undersøgelsen var kønsfordelingen på 71% mænd og 29% kvinder.

**Brugere der ikke er i medicinsk substitutionsbehandling som primært har et misbrug af cannabis, centralstimulerende og alkohol (CCA)** udgjorde 37% af den samlede gruppe, der besvarede spørgsmålene i undersøgelsen. Da denne gruppe udgør 47% af den samlede gruppe af brugere, der havde mulighed for at svare på undersøgelsen, må vi konstatere, at CCA-brugere **ikke** i lige så høj grad er repræsenteret i undersøgelsen, som de brugere, der er i medicinsk behandling, hvilket er den samme tendens, som vi så i sidste års brugerundersøgelse.

Ligesom i 2018 kan vi konstatere, at Behandlingscentret har fået en vældig positiv respons generelt set. I år er der scoret lidt højere i forhold til nogle af parametrene og lidt lavere i forhold til andre. I forhold til det (måske) vigtigste parameter, som er det sidste spørgsmål i spørgeskemaet *"hvordan vurderer du samlet set din behandling"*, blev der scoret lidt lavere end sidste år, men over 82% af de adspurgte er fortsat *"tilfredse"* eller *"meget tilfredse"*, hvilket er et resultat vi her på Behandlingscentret er meget tilfredse med.

Med inspiration fra brugernes kommentarer blev tallene fra de enkelte temaer fulgt op med, hvad vi finder som relevante kommentarer og beslutninger - og her er en opsummering af de 7 punkter:

- Som en styrkelse af den fortsatte implementering af FIT nedsættes der en styregruppe
- Vitaliseringen af gruppen 2'eren er i det store hele lykkedes. Et par kommentarer giver fortsat udtryk for et ønske om at have mere tid om morgenen, inden kurserne går i gang.
- Det undersøges, om der eksisterer offentlige tilgængelige samtale-hotlines, som vores brugere kan gøre brug af uden for Behandlingscenter Svendborgs åbningstid.
- Behandlingscenter Svendborgs Brugerråd har taget initiativ til at udfærdige et projekt, der åbner mulighed for, at brugerne kan få ordineret metadon i tabletform i forbindelse med deres medicinske substitutionsbehandling. Godkendes dette projekt, vil det blive opstartet d. 1. marts 2020.
- Vi skal kontinuerligt huske vores brugere på vores tilbud, også selv om de har været tilknyttet Behandlingscentret gennem længere tid.
- Det blev vurderet, at der er behov for at evaluere og drøfte den fremtidige indretning af harm reduction-gruppen "Oktober", da tilslutningen til den sociale del af tilbuddet er reduceret markant.
- Endelig er der fokus på etableringen af et nyt gruppebaseret tilbud til de mest udsatte borgere, der har et misbrug af cannabis, centralstimulerende stoffer og/eller alkohol.

Overvejelser i forhold til det sidste punkt vil følgende blive behandlet i perspektivering.

## Perspektivering, herunder refleksioner over Behandlingscentrets fremtidige tilbud og indretning

Hvis vi kigger på tallene fra 2013 og 2014 (se tabel, s. 2), så kan nuværende lave indskrivningsfrekvens blot være et udtryk for et kort varigt fald.

I 2013 blev der således indskrevet nye brugere i et omfang, der antalmæssigt er på niveau med indeværende år, hvorefter 2014 uden sammenligning med andre år blev et rekordår for indskrivninger af nye brugere?!

Det kan dog også vise sig, at nuværende tendens i indskrivningen kommer til at fortsætte i 2020, idet det relativt lave antal brugere er et udtryk for konkrete strukturelle forandringer i den måde, der misbruges på, hvilket udfordrer centrene i forhold til det at rekruttere og fastholde nye brugere i behandlingen.

*”Det europæiske narkotikaproblem bestod engang i intravenøst brug af heroin. I dag er behovet for ny behandling af heroinmisbrug historisk lavt, brugen af injektion er faldet, og det årlige antal nye tilfælde af HIV, der tilskrives injektion af narkotika, er faldet ca. 40% gennem det seneste årti” (Narkotikasituationen i Europa 2019 s. 11).*

Forandringerne, der beskrives i ovenstående citat, er i den grad også slået igennem i Svendborg. Således er det kun 10 ud af de 52 indskrevne brugere i år i perioden 01.01.2019-28.09.2019, der har et misbrug af opiat (morfin/heroin), hvor kun tre af disse brugere er førsterangsindskrevne. Når der fortsat er så relativt mange med opiatmisbrug, der er indskrevet på Behandlingscentret (53%), er det primært fordi en stor del af de brugere, der bliver indskrevet for denne type af afhængighed, ofte har meget lange behandlingsforløb, hvor de primære udskrivningsårsager er flytning, fængsel eller død.

Det der karakteriserer gruppen er, at:

- Majoriteten af brugerne er meget stabile i deres fremmøde, (hvilket først og fremmest kan tilskrives den medicinske behandling, som de er afhængige af).
- En stor del af gruppen har eller har haft andre typer af misbrug end opiat.
- De vælger i større og større grad den sociale del af behandlingen fra, uanset om der er tale om den del af behandlingen, der er koblet til harm reduction-gruppen ”Oktober” eller gruppen ”2’eren”, hvor der arbejdes målrettet med brugernes ønsker om forandring.

Således anslås det, at der p.t. kun er ca. 15 ud af de i alt 86 brugere, der modtager substitutionsmedicin, som reelt bruger et af de to nævnte tilbud. Dette er en bevægelse, der er pågået over en årrække, hvor vi efterhånden må konstatere, at vi er ved at ramme et nulpunkt.

Den lave flowfaktor i forhold til denne gruppe af brugere (færre ind og få ud) indikerer, at vi har en relativ stor gruppe af særdeles behandlingsmættede mennesker der for en stor dels vedkommende (ud over den medicinske del af behandlingen) foretrækker at gøre brug af en række andre tilbud, der er målrettet brugergruppen, herunder Varmestuen, Stenpladsen, udsatte-sygeplejersken osv.

Samtidig med at vi må glæde os over, at der er en stærk nedgang i det **illegale** intravenøse heroinmisbrug, da denne type af misbrug er forbundet med så mange negative somatiske, social- og psykiske sideeffekter, skal vi være opmærksomme på, at opiatmisbrug fortsat eksisterer<sup>2</sup>.

Praktisk betyder det, at vi på Voksenafdelingen har måtte justere vores behandlingstilbud løbende, således vi i højere grad matcher gruppen af brugere med afhængighed af cannabis, centralstimulerende stoffer og alkohol. 41 personer ud af de 52 nyindskrevne (årets første 9 måneder) hører til denne gruppe og adskiller sig afgørende på et punkt, idet en stor del af denne gruppe relativt set er ustabile i deres fremmøde og vanskeligere at fastholde i behandlingen.

Det skyldes bl.a. at der ikke eksisterer et substitutionspræparat til denne gruppe samtidig med, at stofferne på det illegale marked er relativt billige og let tilgængelige, hvor der endog tilbydes leveringsservice, så en afhængig borger dybest set ikke behøver at gå uden for en dør.

Det er med andre ord den sociale del af behandlingen, der i sig selv skal kunne tiltrække den enkelte bruger til at komme på Behandlingscentret, og på den baggrund blev den intensive CCA-behandling etableret tilbage i 2017. Vi har konstateret, at langt de fleste, der er kommet i CCA-behandlingen, lider af angst, depression eller diverse personlighedsforstyrrelser, og det står også klart, at mange brugere, der er afhængige af cannabis eller centralstimulerende stoffer, aldrig når så langt som til at søge behandling grundet deres psykiske lidelser.

Michael Beck Hansen, der er ledende overlæge i Psykiatrien i Region Sjælland, vurderer, at ca. 30% af alle indlagte på de psykiatriske afdelinger har et misbrug. De psykiatriske patienter får sjældent automatisk tilbud om misbrugsbehandling, når de indlægges på de psykiatriske afdelinger, og ofte bliver denne problemstilling slet ikke adresseret i Psykiatrien. Skulle det ske, at en borger skulle få én af Behandlingscentrets folder med i hånden, når de udskrives fra Psykiatrien, så vil de sandsynligvis aldrig nå ned på Behandlingscentret på egen hånd.

Vi må med andre ord erkende, at såfremt det skal lykkedes os at få kontakt til denne gruppe af mennesker, så er et langt tættere samarbejde med Psykiatrien et must. Vi skal være til stede i Psykiatrien - og i samarbejde med Psykiatrien få mulighed for at tale med de enkelte patienter og få undersøgt deres behov for behandling, herunder deres ønsker i forhold til et koordinerende samarbejde.

Her på Behandlingscenter Svendborg tænker vi, at det ville kunne åbne muligheden for, at vi kan facilitere et tilbud til borgere, inden de bliver udskrevet. En anden lige så vigtig del i denne proces er udsattemedarbejderne i Svendborg Kommunes Socialafdeling, der kan formidle den/de nødvendige støtteforanstaltninger, der kan være med til at opretholde kontinuitet i behandling.

Som udgangspunkt er vores hypotese, at der er tale om en gruppe af mennesker, der ikke er særligt synlige i gadebilledet, men snarere i statistikkerne over indlagte og som en del af den voksende bunke af ansøgere om særlige sociale indsatser.

---

<sup>2</sup> Vi tænker, at der er behov for et meget vågent øje med gruppen af de unge, der som udgangspunkt siger nej til injektionen, men ikke nødvendigvis til opiater, der i tabletform eller som plaster kan virke ret uskadeligt i forhold til at ryge cannabis eller sniffe pulver. Opiatprodukterne består af medicinske præparater, der i nogle tilfælde er mange gange stærkere end heroin (f.eks. Fentanyl), der bliver solgt på det illegale marked på gaden eller via internettet. Et eksempel på en by, der i særdeleshed har mærket denne udvikling er Fredericia. I hvilket omfang denne brugergruppe eksisterer i Svendborg er vanskeligt at sætte tal på, men vi må i hvert fald konstatere, at de ikke i særligt stort omfang søger behandling på Behandlingscenter Svendborg, Voksenafdelingen.

Vi vurderer, at de vigtigste temaer for denne gruppe af meget udsatte borgere handler om at træne helt grundlæggende hverdagsfærdigheder (ADL), der er nødvendige for et stabilt liv - herunder at få noget at spise, bo i eget hjem og få rent tøj på kroppen. Endvidere at opleve socialinklusjon, hvor det blot at træne i at være blandt andre er en egentlig forudsætning for al integration, og vi vurderer, at det er første skridt i forhold til at arbejde med misbruget.

Vi har faciliteterne til at møde denne gruppe. Vi har alt fra komfur til vaskemaskine, værksted og trygge lokaler. Her på Behandlingscentret kunne vi endvidere forestille os, at andre medarbejder fra kommunen, der varetager udførelsen af §12 og §85, på sigt kunne indgå i et træningsfællesskab her på Behandlingscentret i tæt samarbejde med Behandlingscentrets medarbejder.

Ovenstående er blot strøtanker, men også et reelt ønske om at indgå i en treenighed med Psykiatrien og udsatte medarbejdere, og vi ønsker at invitere den relevante ledelse og de relevante medarbejdere med til en drøftelse af, hvordan vi i samarbejde kan virkeliggøre et behandlingstilbud til de borgere, ”**der bliver væk**”.