

God, bedre, bedst

Behandling Vol. 8

En spørgeskemaundersøgelse foretaget blandt brugerne af Behandlingscenter Svendborg, Voksenafdelingen

Baggrund og formål med brugerundersøgelsen

Spørgeskemaundersøgelsen er nr. 8 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 15 åbningdage fra og med d. 09.11.2020 til og med d. 27.11.2020.

Ud af Behandlingscentrets 174 indskrevne brugere var der 76, der deltog i undersøgelsen. Dette svarer til en deltagelsesprocent på 43,7%, hvilket er noget under niveau sammenlignet med sidste år, hvor deltagelsesprocenten lå på 53,6%.

Der var 15 (20%) kvinder og 61 (80%) mænd, der deltog i undersøgelsen. Kønsfordelingen her på Behandlingscenter Svendborg består af 77% mænd og 23% kvinder, og vi kan dermed konstatere, at kønsfordelingen på Behandlingscentret er repræsenteret i årets brugerundersøgelse.

Ud fra årets brugerundersøgelse kan det fastslås, at gruppen af brugere som har et misbrug af cannabis, centralstimulerende og alkohol (CCA) udgjorde 50% af den samlede gruppe, der besvarede spørgsmålene i undersøgelsen. De resterende 50%, der besvarede undersøgelsen, er gruppen af brugere, der er i medicinsk behandling. I den forstand afspejler deltagelsen i

brugerundersøgelsen repræsentationen af de indskrevne brugere fuldstændigt, idet der var 50%, der var i CCA-behandling, og 50% der var i medicinsk behandling, da undersøgelsen blev afsluttet.

I alle andre år, hvor der har været udfærdiget brugerundersøgelser, har gruppen af brugere, der er i medicinsk behandling været overrepræsenteret. I 2019 udgjorde CCA-gruppen således 47% af den samlede gruppe, der var indskrevet på Behandlingscentret, men var kun repræsenteret i undersøgelsen med 37%.

Forklaringen på, at brugerne der er i medicinsk behandling tidligere har været overrepræsenteret, er den, at denne gruppe af brugere i større omfang har haft en daglige gang på Behandlingscentret, herunder en højre grad af kontinuitet i deres fremmøde i forbindelse med deres medicinske behandling.

I forbindelse med Covid-19 har der været udleveret langt mere medicin til selvadministration med henblik på at have færre brugere i huset for at nedsætte smitterisikoen. Vi fik den erfaring, at vores brugere i det store hele har været i stand til honorere denne opgave forsvarligt og besluttede i den forbindelse - men nu ud fra et rehabiliterende fokus - at bibeholde den større grad af medicinske selvforvaltning.

Det har betydet, at mange brugere, der er i medicinske behandling, er kommet på Behandlingscentret langt mindre (siden marts), hvilket formentligt er den primære årsag til at denne gruppes deltagelse i brugerundersøgelsen (relativt set) er faldet markant, og at den samlede deltagelse ligeledes er faldet markant.

Vi ved dette ret sikkert, da gruppe af CCA-brugere rent antalsmæssigt har haft ca. den samme grad af deltagelse i år som sidste år (antalsmæssigt).

Aktive forløb, ind-/udskrivninger, gruppetilbud og tanker om, hvordan vi fremadrettet skal indrette vores behandlingstilbud

Ovenstående overskrift adresserer nogle væsentlige aspekter, der bør tages i betragtning, hvis vi som center vil have et praj om, hvordan vi bruger vores ressourcer, og/eller hvor det er relevant at allokere vores ressourcer fremadrettet.

Tabel 1

Periode start:	Periode slut:	Aktive forløb:	Forløb indskrevet:	Forløb udskrevet:
01.01.2020	23.10.2020	245	75	62
01.01.2019	31.12.2019	274	100	106
01.01.2018	31.12.2018	276	98	102
01.01.2017	31.12.2017	266	90	88
01.01.2016	31.12.2016	251	76	75
01.01.2015	31.12.2015	255	70	80
01.01.2014	31.12.2014	261	102	76
01.01.2013	31.12.2013	223	69	64
01.01.2012	31.12.2012	226	70	72
01.01.2011	31.12.2011	231	91	75
01.01.2010	31.12.2010	220	73	80
01.01.2009	31.12.2009	222	76	72
01.01.2008	31.12.2008	223	86	77

I forbindelse med sidste års brugerundersøgelse (2019) blev der udtrykt bekymring for det relativt lave antal brugere, der var indskrevet i behandlingen. Der blev i den forbindelse lavet den fejlslutning, at der måtte være færre borgere i Svendborg, der søgte om behandling. Vi må konstatere, at det datamateriale, der blev anvendt sidste år, var blevet trukket forkert, og at de seneste tal, der er trukket i samarbejde med EKJ, viser et noget andet billede - herunder:

- At vi i 2019 har haft det næststørste antal nyindskrevne brugere (kun overgået i 2014).
- At vi aldrig før har udskrevet så mange brugere som vi gjorde i 2019.
- At vi i 2019 havde det næsthøjeste antal aktive forløb på Behandlingscentret kun overgået af 2018.

(Se tabel 1)

Ovenstående tal fortæller os noget om, at ”visitationen”, den enkelte behandler samt sekretærerne har haft travlt med at administrere diverse ind- og udskrivningsprocedure. Set i dette lys kunne det være relevant at få en behandler mere med i visitationstemaet i forbindelse med udarbejdelsen af MapPlan i forhold til nye brugere.

Set i forhold til mængden af ”aktive forløb” som har ligget i den høje ende de sidste par år (bemærk at årets tal kun angiver de 10 første måneder), er det med stor glæde, at vi kan byde en ny behandlerkollega velkommen i vores hus i det nye år.

Ovenstående tal i **tabel 1** beskriver kun det samlede flow af brugere, der ud- og indskrives, men beskriver **ikke**, hvordan vores forskellige typer af brugere er repræsenteret i tallene, hvilket kan fortælles os noget om, hvordan vi skal administrere/prioritere vores forskellige typer af indsatser.

Vi har derfor undersøgt, hvordan de 75 indskrevne i perioden 01.01.2020-23.10.2020 (i år) har fordelt sig. Vi kan her konstatere, at 63 brugere (84%) har haft behov for CCA-

behandling, 9 (12%) har haft opiatmisbrug og har derfor har haft behov for substitutionsmedicin, og endelig er der 3 (4%) der har haft behov for anden medicinsk behandling.

Vi kan samtidig konstatere, at der i samme periode er 62 brugere, der er blevet udskrevet af behandlingen, hvoraf 43 (69%) har været i CCA-behandling og 19 (31%) har været i substitutionsbehandling.

Det ser med andre ord **ikke** ud til, at der er færre, der kommer i behandling, men det ser ud til, at gruppen af mennesker, der er i medicinsk behandling, bliver mindre, og at gruppen af CCA-brugere på sigt bliver større. Tilbage i 2015 udgjorde brugerne, der var i medicinsk behandling 61% af den samlede gruppe af indskrevne, da vi på daværende tidspunkt udfærdigede vores brugerundersøgelse, hvor de i dag udgør 50%. Det betyder øget gennemstrømning på Behandlingscentret, idet CCA-brugerne kommer i større antal, og samtidigt har langt kortere forløb (hurtigere ind og hurtigere ud generelt set).

Pointen er, at vi kontinuerligt skal være opmærksomme på, hvordan vi udvikler vores tilbud til denne gruppe og kontinuerligt har fokus på, hvordan vi fastholder denne gruppe af brugere, der ikke har medicin som en motiverende faktor for at komme på Behandlingscentret.

Omvendt har vi også en stor udfordring i, hvordan vi forholder os til den sociale gruppebaserede behandling, som vi igennem mange år har tilbudt vores brugere, der er i medicinsk behandling. Det er ikke sådan, at gruppen er væk fra Behandlingscentret (der er fortsat 50%), men der er i stor udstrækning tale om brugere, der har været tilknyttet vores eller andres behandlingstilbud gennem rigtig mange år, og som ikke i særlig stor udstrækning oplever det som relevant at deltage i en gruppebaseret behandlingssammenhæng, og hvor medicin og stoffrihed kun i afgrænset omfang er målsætningen.

Dette afspejles således også, når vi kigger på status af de 19 brugere som har været i substitutionsbehandling og som er blevet udskrevet, hvor ingen af dem er blevet udskrevet som medicinfri.

Vi kan således mærke, hvordan efterspørgslen på de sociale gruppetilbud er blevet reduceret markant igennem de sidste år. P.t. er der tre brugere, der benytter gruppetilbuddet "2'eren", og fire brugere, der benytter det sociale behandlingstilbud i "Oktobergruppen". Med andre ord er der ud af de ca. 87 brugere, der er i medicinsk behandling, 7 brugere, der benyttede vores sociale behandlingstilbud. Nogenlunde den samme situation gør sig gældende i forhold til vores CCA-brugere, hvor der ligeledes ud af 87 brugere er ca. 7, der benytter sig af vores dagbehandlingstilbud, hvor der er imellem 3-5 brugere, der fremmøder pr. gang.

Det giver anledning til følgende drøftelser her på Behandlingscentret:

- Giver nuværende kategorisering, hvor vi deler vores brugere op til medicinsk/ikke medicinsk behandling i forhold vores gruppetilbud fortsat mening? Ville det være mere meningsfyldt at etablere vores gruppetilbud ud fra andre kriterier?
- I forlængelse af ovenstående (afhængigt af svaret) vil det være relevant at kigge på helheden af vores gruppekonstellationer - kort sagt - der er meget, der peger i retning af, at det er tid til at få rystet posen.

Begivenheder i 2020 der kan have indflydelse på besvarelserne i årets brugerundersøgelse

Den største udfordring i 2020 har som alle andre steder været COVID-19. Der har således været lagt stor energi i at få indrettet vores tilbud i forhold til skiftende vejledninger, og vi må alt andet lige sige, at det har haft betydning for den sociale, såvel som den medicinske behandling.

Som skrevet er der blevet udleveret mere medicin til selvadministration, og der har været lukket ned for vores grupper i en længere periode. Vi har i den forbindelse sørget for, at alle gruppemedlemmer også har fået mulighed for personlige samtaler (som de i øvrigt altid har mulighed for at få), og som i en periode i foråret blev effektueret som walk and talk, pr. telefon eller virtuelt. I foråret blev samtalerne altså afviklet på lidt andre måder, end brugerne har været vant til, og det kan tænkes, at det måske afspejles i årets brugerundersøgelse.

En anden begivenhed, der kan komme til at afspejle sig i brugerundersøgelsen, er den, at vi i marts 2019 introducerede muligheden for at få ordineret metadon i tabletform, hvilket stort set alle brugere af dette præparat har taget imod (-1). Der har således været stor tilfredshed at spore i forhold til dette tiltag blandt de brugere, der får ordineret metadon, og der har **ikke** været episoder, hvor vi som behandlingscenter har kunnet pege på, at overgangen fra mixtur til tabletter har været uhensigtsmæssig.

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, indflydelse 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 forskellige tilbud, som de hver især er brugere af. Det er altså vigtigt at pointere, at undersøgelsen er at forstå som 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 af resultaterne jf. de tre temaer

Resultaterne af undersøgelsen vil blive fremstillet i forhold til de tre temaer og de dertilhørende undersøgelsesspørgsmål i kronologisk rækkefølge. Det er vigtigt at huske på, at der er tale om en kvantitativ undersøgelse, og at de sparsomme kommentarer, vi har fra brugerne, på ingen måde er kvalificerende i forhold til at forstå bevæggrunden for scoringerne på et generelt niveau.

I forlængelse heraf vil der dog blive knyttet en kommentar til de enkelte temaer, hvor brugernes egne kommentarer i nogen udstrækning virker som inspiration til beskrivelser eller information, som vi (Behandlingscentret) finder væsentligt at få kommunikeret.

Bemærk, at alle procenttal fra i år er afrundet til nærmeste hele tal.

Tema 1

Et tema der undersøger indhold, indflydelse 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:	22 stk. svarende til 29%
I høj grad:	34 stk. svarende til 45%
I nogen grad:	12 stk. svarende til 16%
Ikke særlig meget:	5 stk. svarende til 7%
Slet ikke:	2 stk. svarende til 3%

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

I år er 74% af respondenterne enten ”i meget høj grad” eller ”i høj grad” er tilfredse. **16%** er ”i nogen grad tilfredse”, og endelig er der **10%** der ”ikke” eller ”slet ikke” er tilfredse. En enkelt har ikke svaret på spørgsmålet 1%.

Undersøgelsesspørgsmål 2:

Bemærk, at alle %-tal er afrundet til nærmeste hele tal.

Har du indflydelse på din behandling?

I meget høj grad:	29 stk. svarende til 38%
I høj grad:	27 stk. svarende til 36%
I nogen grad:	15 stk. svarende til 20%
Ikke særlig meget:	4 stk. svarende til 5%
Slet ikke:	2 stk. svarende til 3%

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

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

I år er 74% af respondenterne enten i ”meget høj grad” eller ”i høj grad” tilfredse. **20%** er ”i nogen grad” tilfredse, og endelig er der **8%**, der ”ikke” eller ”slet ikke” er tilfredse. Alle svarede på spørgsmålet.

Undersøgelsesspørgsmål 3:

Bliver der arbejdet med dine problemstillinger i behandlingen?

I meget høj grad:	21 stk. svarende til 28%
I høj grad:	28 stk. svarende til 37%
I nogen grad:	22 stk. svarende til 29%
Ikke særlig meget:	2 stk. svarende til 3%
Slet ikke:	2 stk. svarende til 3%

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

I år er 65% af respondenterne enten i ”meget høj grad” eller ”i høj grad” tilfredse. **22%** er ”i nogen grad” tilfredse, og endelig er der **6%**, der ”ikke” eller ”slet ikke” er tilfredse. En svarede ikke på spørgsmålet.

Undersøgelsesspørgsmål 4:

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

I meget høj grad:	20 stk. svarende til 26%
I høj grad:	34 stk. svarende til 45%
I nogen grad:	17 stk. svarende til 22%
Ikke særlig meget:	2 stk. svarende til 3%
Slet ikke:	2 stk. svarende til 3%

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

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

I år er 71% af respondenterne enten i "meget høj grad" eller "i høj grad" tilfredse. **22%** er "i nogen grad" tilfredse, og endelig er der **6%**, der "ikke" eller "slet ikke" er tilfredse. En svarede ikke på spørgsmålet.

Undersøgelsesspørgsmål 5:

Passer åbningstiderne dig?

Ja:	61 stk. svarende til 80%
Nej:	10 stk. svarende til 16%

Blanke: 3 stk. svarende ikke 4%.

I 2019 var der 86,5%, der svarede ja til, at åbningstiderne passede dem, og 11,2% der svarede nej.

Kommentarer jf. tema 1

Vi må konstatere, at brugeren i år scorer lavere på 4 ud af de 5 parametre i tema 1 sammenlignet med sidste års brugerundersøgelse. Der har ikke været kommentarer i kommentarfeltet, der kan danne udgangspunkt for en drøftelse af, hvad årsagerne evt. kunne skyldes i forhold til de 4 første spørgsmål i indeværende tema.

Vi tænker, at scoringerne i et vist omfang afspejler COVID-19-situationen - ikke blot i forhold til de fire parametre, hvor tilfredsheden er faldet en smule, men også i forhold til det parameter, hvor tilfredsheden er steget!

Grundet COVID-19 har en meget stor andel af brugere, der er i medicinsk behandling fået udleveret mere medicin til selvadministration. Dette i kombination med, at Behandlingscentret er overgået til metadon i tabletform (som der blev ansøgt om fra brugerrådet), kan have givet anledning til, at flere brugere i medicinsk behandling har fået en oplevelse af at have fået mere indflydelse på deres behandling.

De fire første spørgsmål i tema 1 refererer til FIT, og det er i den sammenhæng vigtigt, at vi kontinuerligt får arbejdet med ovenstående temaer på daglig basis via FIT. Det er således besluttet, at vi næste år genoptager den eksterne supervision i forhold til FIT.

Specifikt i forhold til åbningstider er tilfredsheden faldet en smule i forhold til sidste år. Som skrevet har vi som følge af COVID-19 måtte lukke grupper ned i perioder, og det vil der formentligt fortsat være en risiko for en rum tid endnu.

Netop i forhold til spørgsmålet om Behandlingscentrets åbningstider har der været konkrete kommentarer at finde i kommentarfeltet. En bruger peger på, at ”2’eren” er blevet skåret meget ned i tid”. Det er fuldstændigt rigtig, at 2’eren de seneste år løbende er blevet reduceret og omlagt indholdsmæssigt, hvilket skyldes, at gruppen gradvist er blevet mindre. P.t. har 2’eren to timer 3 gange ugentligt til rådighed, hvilket vi vurderer er et særdeles godt tilbud set relation til gruppens størrelse.

I forhold til de generelle åbningstider vurderer vi, at vi er i en tid med COVID-19, der p.t. sætter præmissen for vores åbningstider.

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:	18 stk. svarende til 24%
I høj grad:	37 stk. svarende til 49%
I nogen grad:	15 stk. svarende til 20%
Ikke særlig meget:	1 stk. svarende til 1%
Slet ikke:	2 stk. svarende til 3%

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

I år er 73% af respondenterne enten i ”meget høj grad” eller ”i høj grad” tilfredse. **20%** er ”i nogen grad” tilfredse, og endelig er der **4%**, der ”ikke” eller ”slet ikke” er tilfredse. To svarede ikke på spørgsmålet **3%**.

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:	34 stk. svarende til 45%
I høj grad:	34 stk. svarende til 45%
I nogen grad:	3 stk. svarende til 4%
Ikke særlig meget:	2 stk. svarende til 3%
Slet ikke:	1 stk. svarende til 1%

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

I år er 90% af respondenterne enten i "meget høj grad" eller "i høj grad" tilfredse. **3%** er "i nogen grad" tilfredse, og endelig er der **3%**, der "ikke" eller "slet ikke" er tilfredse. To svarede ikke på spørgsmålet.

Undersøgelsesspørgsmål 8.a.:

Hvordan er omgangstonen på Behandlingscenter Svendborg mellem brugere og medarbejdere?

Meget god:	36 stk. svarende til 47%
God:	30 stk. svarende til 39%
Hverken god eller dårlig:	4 stk. svarende til 5%
Dårlig:	1 stk. svarende til 1%
Meget dårlig:	0 stk. svarende til 0%

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

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

I år er 86% af respondenterne enten i "meget høj grad" eller "i høj grad" tilfredse. **5%** er "i nogen grad" tilfredse, og endelig er der **1%**, der "ikke" eller "slet ikke" er tilfredse. Fem svarede ikke på spørgsmålet **7%**.

Undersøgelsesspørgsmål 7.b.:

Oplever du at blive respekteret af andre brugere?

Meget høj grad:	24 stk. svarende til 32%
I høj grad:	26 stk. svarende til 35%
I nogen grad:	17 stk. svarende til 22%
Ikke særlig meget:	1 stk. svarende til 1%
Slet ikke:	1 stk. svarende til 1%

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

I år er 67% af respondenterne enten i "meget høj grad" eller "i høj grad" er tilfredse. **22%** er "i nogen grad" tilfredse, og endelig er der **2%**, der "ikke" eller "slet ikke" er tilfredse. Syv svarede ikke på spørgsmålet (9%).

Undersøgelsesspørgsmål 8.b.:

Hvordan er omgangstonen på Behandlingscenter Svendborg mellem brugere?

Meget god:	23 stk. svarende til 30%
God:	28 stk. svarende til 37%
Hverken god eller dårlig:	14 stk. svarende til 18%
Dårlig:	0 stk. svarende til 0%
Meget dårlig:	0 stk. svarende til 1%

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

I år er 67% af respondenterne enten i "meget høj grad" eller "i høj grad" tilfredse. **18%** er "i nogen grad tilfredse", og endelig er der **1%**, der "ikke" eller "slet ikke" er tilfredse. Ti svarede ikke på spørgsmålet **13%**.

Kommentarer jf. tema 2

En bruger, der er nystartet i behandlingen, skriver følgende i kommentarfeltet:

"Trænger alvorligt til hjælp, men ved jo ikke hvilken og aner ikke, hvor eller hvad jeg gør".

Meget hurtigt efter en bruger opstarter i behandling, skal brugerne have en idé om, hvad de har behov for at få af behandling, hvad de skal gøre for at få den og ikke mindst, hvad de kan få ud af den (målsætninger), ellers ser vi dem sandsynligvis ikke igen.

I den forbindelse har vi løbende arbejdet på vores visitationsprocedure, herunder vores kommunikative tilgang på vores visitationskonference, hvor vi i samarbejde med den enkelte bruger undersøger, hvilke behov for behandling der er relevant at tilbyde, herunder hvad der giver mening for den enkelte bruger.

Drøftelserne tage blandt andet udgangspunkt i den viden, vi tilegner os via vores MapPlan-interview, som bliver foretaget med den enkelte bruger inden visitationskonferencen. Valget af vores MapPlan-redskab er vigtigt i forhold til det kommunikative tema i den forstand, at det er med til at sætte rammerne for det, der **kommunikerer** om med den enkelte bruger i forbindelse med visitationskonferencen.

Behandlingscentret har i den forbindelse vurderet, at MapPlan-redskabet VoksenMap er et bedre visitationsredskab end ASI, hvilket vil betyde, at vi med dette redskab kan understøtte kvaliteten af vores drøftelser på visitationen yderligere. Vi har i den forbindelse valgt at implementere VoksenMap i 2021, herunder afvikle ASI/Follow Up. Der skal rettes en tak til

Ungeafdelingen, der har bistået med deres erfaringer og har stillet sig til rådighed i forhold til oplæring af sekretærerne på Voksenafdelingen.

Der er udarbejdet projektbeskrivelse i forhold til implementeringen og de implikationer, dette har i forhold til Behandlingscentrets administrative rutiner og kvalitetsudviklingen af behandlingen.

I forhold til at opleve sig **respekteret** her på Behandlingscentret scores der meget højt i årets brugerundersøgelse, herunder (90%) i forhold til personalet og (67%) i forhold til andre brugere, hvilket er en stigning i forhold til sidste år. Til gengæld kan vi konstatere, at oplevelsen af tonen i huset samtidigt er faldet lidt sammenligning med sidst års brugerundersøgelse.

Tema 3

Et opsamlende tema der undersøger brugerens helhedsoplevelse af Behandlingscentrets tilbud.

Undersøgelsesspørgsmål 9:

Hvordan vurderer du samlet set din behandling?

Meget tilfreds:	36 stk. svarende til 47%
Tilfreds:	30 stk. svarende til 40%
Hverken tilfreds eller utilfreds:	4 stk. svarende til 5%
Utilfreds:	2 stk. svarende til 3%
Meget utilfreds:	0 stk. svarende til 0%

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

I år er 87% af respondenterne enten i "meget høj grad" eller "i høj grad" er tilfredse. **5%** er "i nogen grad" tilfredse, og endelig er der **3%**, der "ikke" eller "slet ikke" er tilfredse.

Fire svarede ikke på spørgsmålet **5%**.

Kommentarer jf. tema 3

I indeværende spørgsmål lægges der 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 vægtning af de forskellige temaer.

En bruger skriver: "..... *Alt i alt kan jeg ikke rose jer nok, og jeg ved ikke, hvor jeg var i dag uden jeres hjælp*".

Rent procentvist kan vi se en stigning i forhold til tilfredsheden med den samlede behandling sammenlignet med sidste år. Vi må samtidig også konstatere, at det er baseret på et noget tyndere grundlag, idet den samlede deltagelse er på et signifikant lavere niveau end ved sidste års brugerundersøgelse.

Vi angav den øgede medicinudlevering til selvadministration som en forklaring på den lavere deltagelse i år, men må også samtidig konstatere, at tendensen er den, at deltagelsen er faldet i løbet af årene.

Nedenstående (tabel 2) viser den årlige andel af brugere, der har deltaget i brugerundersøgelserne i perioden 2011-2020 (afrundet til hele tal):

2011	72%
2013	68%
2015	51%
2016	59%
2017	56%
2018	53%
2019	54%
2020	44%

Tendensen til et faldende antal deltagere i brugerundersøgelsen skal nok også forstås som et udtryk for en forandring i den måde, vores brugere anvender deres tilbud på. Endvidere at vi som personale måske ikke har været parate nok til at få engageret brugerne til at få udfyldt spørgeskemaerne.

Som det blev beskrevet tidligere i undersøgelsen, er det ved at være tid til at ryste posen. I den forstand har Behandlingscentret en oplevelse af, at vi står i en brydningstid, hvor vi i 2021 skal have fokus på, hvordan vi fremadrettet kan indrette vores grupper såvel som vores sundhedsfaglige tilbud, således at de er i tråd med de forandringer, der præger vores felt.

Når vi refererer til forandringer, så hører det med til historien, at der ikke blot er tale om forandringer i forhold til brugergruppens stofforbrugsmønstre, men også i forhold til deres brug af andre tilbud fra kommunale, private og frivillige organisationer. Vi har i den forbindelse også behov for at få drøfte og skærpe vores fokus på vores rolle/ramme fremadrettet.

Opsamling

Brugerundersøgelsen i tal

- 174 brugere var indskrevet på tidspunktet for undersøgelsen (optalt ved afslutningen). 87 var i stoffri behandling, 83 var i substitutionsbehandling, og 4 stk. var i anden medicinsk behandling
- Af de 174 var 134 mænd (77%) og 40 kvinder (23%)
- Deltagelse i køn i undersøgelsen - antal mænd 61 stk. (80%)
- Deltagelse i køn i undersøgelsen - antal kvinder 15 stk. (20%)
- Deltagelse i brugerundersøgelsen - antal i alt 76
- Deltagelse i brugerundersøgelsen 43,7% af den samlede gruppe af indskrevne brugere
- Deltagelse af stoffrie brugere antal 38 (50%)
- Deltagelse i medicinsk behandling antal 38 (50%)

Overvejelser, anbefalinger og begivenheder

- At en ekstra behandler oplæres i at udfærdige MapPlan
- Der starter en ny behandler i 2021
- Vi overgår til nyt MapPlan-redskab VoksenMap i 2021. ASI/Follow Up afvikles (se evt. projektbeskrivelse)
- I 2021 vil vi have fokus på, hvordan vi fremadrettet kan indrette vores grupper, såvel som vores sundhedsfaglige tilbud, således at de er i tråd med de forandringer, der præger vores felt. Endvidere at vi også får drøftet, hvilke opgaver vi skal løfte (rollen/rammen) set i forhold til de andre sociale tilbud, der også tilbydes udsatte brugere.