

God, bedre, bedst

Behandling Vol. 11

En spørgeskemaundersøgelse foretaget i 2023 blandt brugerne af Behandlingscenter Svendborg, Voksenafdelingen

Baggrund og formål med brugerundersøgelsen

Baggrund

Spørgeskemaundersøgelsen er nr. 11 i rækken af brugerundersøgelser, som er blevet afviklet på Behandlingscenter Svendborg. 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).

Formål

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.

I en årrække har vi i forbindelse med brugerundersøgelsen, benyttet lejligheden til at give et overordnet billede af, hvad der karakteriserer de brugere der bliver indskrevet på Behandlingscenter Svendborg. Herunder beskrive hvilken betydning de konkrete brugerstrukturer og forandringer af disse har, for vores måder at indrette vores behandlingstilbud på. Dette er relevant, da det har betydning for brugernes oplevelse af deres behandlingstilbud, hvilket gerne skulle afspejle sig i brugerundersøgelserne år for år.

Årets brugerundersøgelse er således inddelt i to dele: Del 1. Handler om de aspekter der netop er beskrevet - Og Del 2. Handler om selve brugerundersøgelsen, herunder en præsentation af de indsamlede data og refleksioner i forhold til data. Hvis du som læser, kun ønsker at forholde dig til selve brugerundersøgelse gå da direkte til Del. 2.

Del 1. Data, brugersammensætning

Data vedr. behandlingsforløb for året 2023 og årene der gik

De følgende data der vil blive præsenteret, har betydning for belastningsgraden af centeret og for hvordan vi som center vælger at administrere vores behandling. Data for aktive forløb samt ind- og udskrivninger vil blive præsenteret i nedenstående tabel 2.

Tabel 1

Periode start:	Periode slut:	Aktive forløb:	Forløb indskrevet:	Forløb udskrevet:
01.01.2023	01.10.2023	284	101	88
01.01.2022	10.10.2022	337	123	128
01.01.2021	31.12.2021	306	113	103
01.01.2020	31.12.2020	272	95	83
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

De seneste tal, der er trukket i samarbejde med EKJ, viser følgende billede:

- At vi i 2023 i perioden 01.01.2023 - 01.10.2023 (altså indenfor de 9 første måneder) har indskrevet ca. 11 nye brugere pr. måned.
- I 2022 blev rekorden fra 2021 slået i forhold til aktive forløb og aldrig er der blevet indskrevet så mange brugere som der blev i 2022. Fortsætter nuværende indskrivnings frekvens lander vi i år på ca. 133 brugere hvilket vil være højere end sidste års rekord. (I skrivende stunde d.11.12.23 er der 131 indskrevet og 108 udskrevet).
- Vi har i år (indtil videre) indskrevet flere brugere, end vi har udskrevet, hvilket betyder, at belægning er steget sammenlignet med sidste år.
- Vi kan konstatere, at vi efter de første 9 måneder allerede har haft det tredje højeste antal ”aktive forløb” nogensinde, kun overgået af 2021 og 2022.

Ovenstående tal fortæller os, at ”visitationen”, den enkelte behandler samt det administrative personale fortsat har travlt med at administrere diverse ind- og udskrivningsprocedurer. Det er nu fast procedure at alle (nye)behandlere oplæres i at administrere vores Map-plans screeningsredskab

Voksen-Map, så der altid er medarbejdere i huset der har mulighed for at løfte denne opgave så behandlingsgarantien overholdes.

Brugersammensætningen af de brugere der blev indskrevet i 2023

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

Vi har derfor undersøgt, hvordan de 101 brugere der er indskrevet i perioden 01.01.2023-01.10.2023 fordeler sig. Vi kan her konstatere, at:

- 74 af de nye brugere er i stoffri behandling og 4 nye brugere er i anden medicinsk behandling, der **ikke** er substitutions behandling, hvilket betyder at der er 78 (77%) af de nye brugere der ikke har behov for substitutions medicin for opiatmisbrug.
- 23 brugere (23%) har haft behov for substitutionsmedicin fordelt på følgende indsatser (metadon 14, mono-buprenorphin 1, buprenorphin komb 8, Anden substitutions behandling 0). Sidste år lå dette tal på 30% (27 brugere) hvilket er et fald på 7%, men mere end i 2021 hvor tallet var nede på 19% (18 brugere).
- Vi kan konstatere, at 10 ud af de 23 brugere der er blevet indskrevet og opstartet i substitutions medicin, er udskrevet (hvor 6 er flyttet), sidste år var det 8 ud af 27 brugere og året før 10 ud af 19 brugere – Så færre af ny indskrevne brugere med opiat misbrug, er blevet i behandlingen sammenlignet med sidste år. Vi har fortsat fokus på, at de brugere der er visiteret til en skadesreducerende behandling, også får udleveret deres medicin i vores skadesreducerende afdeling, hvor der også er tilknyttet et gruppetilbud til målgruppen. Dette vil give rum til nye brugere, der kommer i forrummet, som skal opstartes i medicin, og til de brugere der enten venter på at komme til lægen eller til individuelle samtaler hos deres behandler.
- I samme periode er der 88 brugere der er blevet udskrevet af behandlingen, hvoraf 65 (74%) af brugerne ikke har behov substitutions behandling for opiat. Det øgede flow af brugere (ind og udskrivninger siden 2017) skyldes at der relativt set fortsat er flere med andet misbrug end opiat der indskrives på behandlingscenteret

Et øjeblikks billede og karakteristik af nuværende brugersammensætningen

Stikprøve i forbindelse med brugerundersøgelsen i 2015 viste, at brugere der var i medicinsk substitutionsbehandling, udgjorde 61% af den samlede gruppe af indskrevne, i 2020 lå dette tal på 50%, i 2021 på 44%, i 2022 på 50%.

Vi kan ud fra stikprøve undersøgelse i år (trukket den. 11.10.2023) konstatere, at der ud af de 196 brugere er 43% (85 brugere) der er i medicinsk substitutionsbehandlingen hvor fordelinger er følgende

(45 ordineres metadon (52%), 27 ordineres buprenorphin kombi (32%), 8 ordineres buprenorphin mono (9%), 5 ordineres anden substitutions medicin (6%).

Vi kan således konkludere at andelen af brugere, der er i medicinsk substitutionsbehandling, **procentvist** er det laveste niveau der er målt, til trods for, at der er flyttet et forsorgscenter til nærområdet.

I år har vi for første gang kunne registrere en enkelt bruger fra årgang 00-10, der får ordineret substitutionsbehandling. Fredericia og Århus, har oplevet hvordan gruppen af yngre opioid afhængige er eskalerede, som følge af illegalt salg af syntetiske opioider i form af lægemidler beregnet til smertedækning.

Senest har DR vist programmet "Helt væk på piller"., hvor en opsøgende journalist skildrer det illegale salg af receptpligtig medicin herunder morfinpræparater og benzodiazepiner. Der peges på, at det er relativt let at starte sin egen forretning, da præparaterne kan bestilles på udenlandske hjemmesider og modtages som almindelig pakkepost. Desuden er strafferammen relativ mild, da illegalt salg af lægemidler ikke udmåles jf. lov om euforiserende stoffer.

Tabletterne ser harmløse ud, koster som udgangspunkt ikke alverden, men er stærkt vanedannende, livsfarlige og sælges ifølge udsendelsen til et meget ungt publikum. Vi skal i den forbindelse følge udviklingen tæt, hvilket evt. kan foregå i et tæt samarbejde imellem SSP, Politi, Behandlingscentre, Natteravnene og RUSK. Desuden skal der tænkes i forbyggende interventioner, og oplysning på ungdomsuddannelserne/ungdomsskolen etc.

I forlængelse af ovenstående tema har vi de sidste tre år (21,22 og 23) udført nedenstående stikprøve ud fra data i EKJ. Stikprøvetrækningen viser aldersfordelingen imellem de brugere, der er indskrevet i behandling for opiat-misbrug, herunder også hvilket substitutionspræparat de har tilbud om.

Tabel 2

Trukket den.26.08.2021

Årgang	1950-59	1960-69	1970-79	1980-89	1990-99	I alt
Metadon	7	23	15	7	1	53
Buprenorphin	3	13	8	4	2	30
Anden medicin	1	0	1	1	0	3
I alt	11	36	24	12	3	86

Trukket den. 27.09-2022

Årgang	1950-59	1960-69	1970-79	1980-89	1990-99	I alt
Metadon	5	23	16	8	1	53
Buprenorphin	3	11	10	6	4	34
Anden sub medicin	1	1	2	0	0	4
I alt	9	35	28	14	5	91

Trukket den. 17.10.2023

Årgang	1950-59	1960-69	1970-79	1980-89	1990-99	00-10	I alt
Metadon	6	24	12	2	1	0	45
Buprenorphin	2	11	12	4	5	1	35
Anden sub. medicin	0	2	2	1	0	0	5
I alt	8	37	26	7	6	1	85

Sammenligner vi opgørelsen fra sidste år med opgørelsen i år, kan vi se at årgang 1980-89 er faldet med 7 brugere og er næsten på samme niveau som årgang 1990-99, som til gengæld er vokset fra 3-6 brugere på to år. Det ændrer dog ikke på, at største delen af gruppe fortsat har behov for en skadesreducerende indsats. En indsats der har fokus på at stabilisere/reducere forbruget, med henblik på at opretholde et stabilt liv. Der er således fortsat meget få brugere, der arbejder dissideret målrettet i mod at blive helt stoffrie og udtrappet af deres substitutions medicin!

Det vurderes at der fortsat **ikke** er behov for at etablere et særskilt gruppetilbud, for (unge) brugere der er afhængige af opiat, og som har et konkret ønske om at ophøre helt med deres misbrug.

Tiltag på behandlingscenteret 2024

I 2022 udgav socialstyrelsen ”Udviklingshæmning og problematisk forbrug af rusmidler”, som er en screenings- og prototype beskrivelse på en behandlingsindsats til personer med udviklingshæmning eller lignende kognitive vanskeligheder.

Rapporten peger på nødvendigheden af et tværsektorielt samarbejde i forhold til denne gruppe af mennesker. I år udbød socialstyrelsen projektpuljemidler, som kommunerne har haft mulighed for at søge med henblik på at modne indsatsen til målgruppen. Socialafdelingen/Dagområdet har søgt puljen, og har fået projektmidler hvor der er opstartsmøde den 30.01.2024.

I indeværende efterår er der blevet arbejdet med temaer, som opleves relevante af personalet. Det foregår om tirsdagen efter brugerkonferencen. I efteråret er der blevet arbejdet med ”caseformulering”, og at give brugerne ”feedback” på Voksenmap. Der er fremadrettet planlagt tema drøftelser af sager,

”hvor alkohol er det primære stof”, ”motivations arbejde med brugere der har kokainmisbrug, som er i arbejde” og ”drøftelse af afslutningsskemaer”.

I 2024 åbner behandlingscenteret ”NADA Cafe” på faste tidspunkter på ugentlig basis. Caféen er åben for alle brugere, der har et ønske om at modtage NADA. Cafeen tilbyder et nonverbalt fællesskab, hvor brugerne ikke skal præstere socialt, men blot træne i at modtage omsorg, og nyde godt af behandlingseffekterne. Der er tale om en empowerment orienteret intervention, hvor målet er at understøtte den enkelte brugers resiliens og styrke til at tage ejerskab i egen behandling.

Del. 2. Brugerundersøgelsen

Hvem og hvor mange 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 3 uger fra og med d. 16.10.2023 til og med d. 17.11.2023.

Ud af Behandlingscentrets 202 indskrevne brugere var der 90, der deltog i undersøgelsen. Dette svarer til en deltagelsesprocent på 45%, hvilket er på samme niveau som sidste år, hvor deltagelsen også lå på 45% hvilket er i den lave ende (se tabel 3).

Der var 22 kvinder svarende til 24% og 65 mænd svarende til 72%, der deltog i undersøgelsen, 1% opgav et ikke binært køn og 2% opgav ikke oplysninger om deres køn. Den samlede brugergruppe består af 74% mænd og 26% kvinder, og vi kan dermed konstatere, at kønsfordelingen på Behandlingscentret er repræsenteret i årets brugerundersøgelse.

Gruppen af brugere som **ikke** er i medicinsk substitutionsbehandling udgjorde 39% af den samlede gruppe, der besvarede spørgsmålene i undersøgelsen, hvilket er lavere end sidste år, hvor dette tal lå på 43%. Svar procenten for brugere der er i medicinsk substitutions behandling, var på 56% hvilket er noget højere end sidste år, hvor dette tal lå på 49%. Endelig er der 6%, der ikke har opgivet, om de er eller ikke er i medicinsk substitutionsbehandling.

Vi kan dermed konstatere, at gruppen der er i substitutionsbehandling, er overrepræsenteret i årets undersøgelse, og endnu mere end sidste år da de kun udgør 43% af den samlede brugergruppe der er indskrevet, hvilket kan have betydning for udfaldet af undersøgelsen.

Endelig var der en ekstra baggrunds variabel med i årets brugerundersøgelse, der adresserede deltagerens boform. Ud af den samlede gruppe af respondenter, var der således 89% der bor i egen bolig, 7% der bor hos venner eller familie, og endelig 2% der bor på forsorgscenter.

Nedenstående (tabel 1.) viser den årlige andel af brugere, der har deltaget i brugerundersøgelserne i perioden 2011-2020 (afrundet til hele tal):

Tabel 3

2011	72%
2013	68%
2015	51%
2016	59%
2017	56%
2018	53%
2019	54%
2020	44%
2021	51%
2022	45%
2023	45%

De tre temaer der bliver undersøgt i årets brugerundersøgelse

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 denne 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).

Undersøgelserdesignet 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.

Som det allerede fremgår af brugerundersøgelsen, har vi anvendt baggrundsvariable, der registrerer repræsentationen af køn samt fordelingen af brugere, der enten **er** eller **ikke er** i medicinsk substitutionsbehandling samt bolig status.

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 indenfor rammerne på 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 dertil hørende 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 (Behandlingscenter Svendborg) 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:	40 stk. svarende til 44%
I høj grad:	26 stk. svarende til 29%
I nogen grad:	14 stk. svarende til 16%
Ikke særlig meget:	6 stk. svarende til 6%

Slet ikke:	1 stk. svarende til 1%
Svarede ikke/ugyldige:	3 stk. svarende til 3%

I 2022 scorede 74% af respondenterne enten ("i meget høj grad") eller ("i høj grad"). **16%** er ("i nogen grad"), og endelig er der **11%**, der scorede ("ikke") eller ("slet ikke"). En har ikke svaret på spørgsmålet svarende til **1%**.

I år scorede 73% af respondenterne enten ("i meget høj grad") eller ("i høj grad"). **16%** er ("i nogen grad"), og endelig er der **7%**, der scorede ("ikke") eller ("slet ikke"). 3 har ikke svaret på spørgsmålet svarende til **3%**.

Undersøgelsesspørgsmål 2:

Har du indflydelse på din behandling?

I meget høj grad:	29 stk. svarende til 32%
I høj grad:	33 stk. svarende til 37%
I nogen grad:	18 stk. svarende til 20%
Ikke særlig meget:	3 stk. svarende til 3%
Slet ikke:	5 stk. svarende til 6%
Svarede ikke/ugyldige:	2 stk. svarende til 2%

I 2022 år scorede 63% af respondenterne enten i ("meget høj grad") eller ("i høj grad"). **24%** scorede ("i nogen grad"), og endelig er der **9%**, der scorede ("ikke") eller ("slet ikke").

I år scorede 69% af respondenterne enten i ("meget høj grad") eller ("i høj grad"). **20%** scorede ("i nogen grad"), og endelig er der **5%**, der scorede ("ikke") eller ("slet ikke"). 2% svarede ikke på spørgsmålet.

Undersøgelsesspørgsmål 3:

Bliver der arbejdet med dine problemstillinger i behandlingen?

I meget høj grad:	35 stk. svarende til 39%
I høj grad:	31 stk. svarende til 34%
I nogen grad:	12 stk. svarende til 13%
Ikke særlig meget:	5 stk. svarende til 6%
Slet ikke:	5 stk. svarende til 6%
Svarede ikke/ugyldige:	2 stk. svarende til 2%

I 2022 svarede 72% af respondenterne ("meget høj grad") eller ("i høj grad"). **13%** scorede ("i nogen grad"), og **11%** scorede ("ikke") eller ("slet ikke"). en svarede ikke på spørgsmålet svarende til **1%**.

I år svarede 73% af respondenterne ("meget høj grad") eller ("i høj grad"). **12%** scorede ("i nogen grad"), og **6%** scorede ("ikke") eller ("slet ikke"). **2%**svarede ikke på spørgsmålet.

Undersøgelsesspørgsmål 4:

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

I meget høj grad:	33 stk. svarende til 37%
I høj grad:	32 stk. svarende til 36%
I nogen grad:	18 stk. svarende til 20%
Ikke særlig meget:	1 stk. svarende til 1%
Slet ikke:	1 stk. svarende til 1%
Svarede ikke/ugyldige:	5 stk. svarende til 6%

I 2022 82% af respondenterne i ("meget høj grad") eller ("i høj grad"). **9%** svarede ("i nogen grad"), og **8%** svarede ("ikke") eller ("slet ikke"). en svarede ikke på spørgsmålet svarende til **1%**.

I år svarede 73% af respondenterne i ("meget høj grad") eller ("i høj grad"). **20%** svarede ("i nogen grad"), og **2%** svarede ("ikke") eller ("slet ikke"). 5 svarede ikke på spørgsmålet svarende til **6%**.

Undersøgelsesspørgsmål 5:

Passer åbningstiderne dig?

<u>Ja:</u>	84 stk. svarende til 93%
<u>Nej:</u>	4 stk. svarende 4%
Svarede ikke/ugyldige:	2 stk. svarende til 2%

I 2022 var der **89%**, der svarede "ja" til, at åbningstiderne passede dem, og **9%** der svarede "nej", og **2%** svarede ikke.

Kommentarer til tema 1

I forhold til tema 1 kan vi konstatere, at der scores på samme niveau som sidste år i forhold til spørgsmål 1, der undersøger om brugerne oplever "*at der bliver talt med dem om det der er vigtig for deres behandling*", hvor der i år er 73% der i høj grad eller i meget høj grad er tilfredse. Et spørgsmål der for øvrigt undersøges kontinuerligt, i de forløb hvor der anvendes FIT.

I forhold til spørgsmål to der undersøger "*om brugerne oplever, at de har indflydelse på deres behandling*" scores der lidt højere end sidste år, men fortsat markant lavere end i 2021 hvor hele 79% var tilfredse. I sidste års brugerundersøgelse konstaterede vi, at tilfredsheden ift. spørgsmål 2 var blevet øget i takt med at der blev udleveret mere medicin til selv administration under covid19, hvilket kom til udtryk i brugerundersøgelserne i 2020 og 2021. Sidste år var således den første undersøgelse, der blev udfærdiget efter at den ekstra ordinære medicin udleveringsordning var ophørt, hvor tilfredsheden faldt dramatisk fra 79 til 63 procent. Det giver derfor mening at sammenligne årets tal med tiden før covid 19, og vi kan her konstatere, at vi er lidt over niveau ift. 2018 og på samme i niveau som i 2019.

I forhold til underspørgsmål tre er niveauet det samme som i 2022, hvor 73% i år har oplevelsen af at der "i høj" eller "i meget høj grad" bliver arbejdet med deres problemstillinger i behandlingen.

Besvarelsen af underspørgsmål 4 er interessant, da der er i år, er en signifikant lavere tilfredshed sammenlignet med sidste år (82% i 2022 og 73% i 2023). Spørgsmålet undersøger brugernes mulighed ”for at få de samtaler med deres behandler, som de har behov for”.

Kombinationen af at:

1. Rekorden i forhold til antallet af ny indskrevne brugere, er blevet slået for tredje år i træk – der bruges således mere tid på at indskrive nye brugere.
2. At der i perioder igennem det sidste år (af forskellige personale- og sikkerhedsmæssige årsager), har været en behandler placeret i forrummet.
3. At der er en oplevelse af, at de brugere der opstarter i behandlingen, er meget belastede, og har behov for hjælp til at fjerne mange forskellige artede barriere, blot for at gøre behandlingen mulig.

Har Sammenlagt betydet, at der i højere grad må prioriteres imellem brugerne i forhold til fordelingen af ”behandler tid”, hvilket influere på et voksende antal brugers oplevelse af deres mulighed, for at få en samtale med deres behandler.

Der er forsøgt at kompensere for dette, ved at ansætte en behandler i en tidsbegrænset stilling, indtil udgangen af 2024. Da taksten pr. indskrevne borger løbene er blevet reguleret og driftsudgifterne mere omkostningstunge grundet prisstigninger (herunder medicin), ser niveauet i forhold til medarbejder timer ud til at forblive på nuværende niveau. I den forbindelse er det relevant, at personalet får en drøftelse af vores egne- og brugernes forventninger til serviceniveauet fremadrettet.

Besvarelserne af spørgsmål 5 er interessante, i det der inden for det seneste år, er blevet ændret i åbningstiderne i forbindelse med medicin udlevering. Der udleveres nu medicin i tidsrummet 8-12 alle hverdag undtagen tirsdag, hvor der udleveres fra 8-10.

Dette er er indskrænkning af åbningstiderne ift. medicinudlevering, hvilket vi kunne have en forventning, om ville afspejle sig i besvarelserne i negativ forstand, hvilket **ikke** er tilfældet. Vi kan derimod konstatere at hele 93% af respondenterne, er tilfredse med åbningstiderne. En enkelte bruger skriver følgende ”*måske lidt senere*”. Vi vurderer, at der refereres til de nye i åbningstider i forhold til medicinudlevering. Det skal i forlængelse heraf tilføjes, at skulle en bruger kommer efter kl. 12.00, så bliver de selvfølgelig ikke afvist.

Tema 2

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

Undersøgelsesspørgsmål 6:

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

I meget høj grad:	31 stk. svarende til 34%
I høj grad:	40 stk. svarende til 44%

I nogen grad:	14 stk. svarende til 16%
Ikke særlig meget:	2 stk. svarende til 2%
Slet ikke:	2 stk. svarende til 2%
Svarede ikke/ugyldige:	1 stk. svarende til 1%

I 2022 svarede 71% af respondenterne ("i meget høj grad") eller ("i høj grad"). **20%** svarede ("i nogen grad"), og endelig var der **6%**, der svarede ("ikke") eller ("slet ikke"). To svarede ikke på spørgsmålet svarende til **2%**.

I år svarede 78 % af respondenterne ("i meget høj grad") eller ("i høj grad"). **16%** svarede ("i nogen grad"), og endelig var der **4 %**, der svarede ("ikke") eller ("slet ikke"). En svarede ikke på spørgsmålet svarende til **1%**.

Undersøgelsesspørgsmål 7.a. og 8.a.:

Bemærk, at vi har valgt at slå besvarelserne 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:	48 stk. svarende til 53%
I høj grad:	30 stk. svarende til 33%
I nogen grad:	9 stk. svarende til 10%
Ikke særlig meget:	1 stk. svarende 1%
Slet ikke:	2 stk. svarende til 2%
Svarede ikke/ugyldige:	0 stk. svarende til 0%

I 2022 svarede 83% af respondenterne i ("meget høj grad") eller ("i høj grad"). **10%** svarede ("i nogen grad"), og **4%** svarede ("ikke") eller ("slet ikke"). To har ikke svaret på spørgsmålet svarende til **2%**.

I år svarede 86% af respondenterne i ("meget høj grad") eller ("i høj grad"). **10%** svarede ("i nogen grad"), og **3%** svarede ("ikke") eller ("slet ikke").

Undersøgelsesspørgsmål 8.a.:

Hvordan er omgangstonen på Behandlingscenter Svendborg mellem brugere og medarbejdere?

Meget god:	53 stk. svarende til 59%
God:	32 stk. svarende til 36%
Hverken god eller dårlig:	3 stk. svarende til 3%
Dårlig:	1 stk. svarende til 1%

Meget dårlig: 0 stk. svarende til 0%
Svarede ikke/ugyldige: 1 stk. svarende til 1%

I forhold til spørgsmål **8.a.** i **2022 90%** respondenter, der svarede ("meget god") eller ("god"). **4%** svarede ("hverken god eller dårlig"), og **1%**, svarede ("dårlig") eller ("meget dårlig"). **3%** svarede ikke på spørgsmålet.

I år svarede 95% af respondenterne i ("meget høj grad") eller ("i høj grad"). **3%** svarede ("hverken god eller dårlig"), og **1%** svarede ("dårlig") eller ("meget dårlig"), **1%** svarede ikke på spørgsmålet.

Undersøgelsesspørgsmål 7.b.:

Oplever du at blive respekteret af andre brugere?

Meget høj grad: 15 stk. svarende til 17%
I høj grad: 38 stk. svarende til 42 %
I nogen grad: 20 stk. svarende til 22 %
Ikke særlig meget: 3 stk. svarende til 3%
Slet ikke: 3 stk. svarende til 3%
Svarede ikke/ugyldige: 11 stk. svarende til 12%

I forhold til spørgsmål **7.b.** var der i **2022 58%** af respondenterne, der svarede ("i meget høj grad") eller ("i høj grad"). **23%** svarede ("i nogen grad"), og **7%** svarede ("ikke særligt meget") eller ("slet ikke"). **11%** svarede ikke på spørgsmålet.

I år svarede 59% af respondenterne ("meget høj grad") eller ("i høj grad"). **22%** scorede ("i nogen grad") og **6%** scorede ("ikke særlig meget") eller ("slet ikke"). 13 svarede ikke på spørgsmålet svarende til **12%**.

Undersøgelsesspørgsmål 8.b.:

Hvordan er omgangstonen på Behandlingscenter Svendborg mellem brugere?

Meget god: 14stk. svarende til 16%
God: 43 stk. svarende 48%
Hverken god eller dårlig: 18 stk. svarende til 20%
Dårlig: 1 stk. svarende til 1%
Meget dårlig: 0 stk. svarende til 0%
Svarede ikke/ugyldige: 14 stk. svarende til 16%

I forhold til spørgsmål **8.b.** var der i **2022 65%** af respondenterne, der svarede ("meget god") eller ("god"). **22%** svarede ("hverken god eller dårlig"), og **2%** svarede ("dårlig") eller ("meget dårlig"). **10%** svarede ikke på spørgsmålet.

I år svarede 64% af respondenterne ("meget god") eller ("god"). **20%** svarede ("hverken god eller dårlig"), og **1%** svarede ("dårlig") eller ("meget dårlig"). **16%** svarede ikke på spørgsmålet.

Kommentarer til tema 2

I forhold til tema 2 kan vi konstatere at der i forhold til sidste års brugerundersøgelse, er en stigning på 7% i forhold til spørgsmål 6 der undersøger tilfredsheden med informationsniveauet.

Sidste års markante fald i tilfredsheden med informations fra 82% i 2021 til 71% i 2020, blev forklaret ud fra behandlingscenterets manglende evne til at få formidlet, hvorfor der ikke længere kunne medgives medicin i det omfang, som der blev under covid-19.

Årets tal understøtter denne forklaring i det at årets scoringer nærmer sig tallene fra 2021, og er højere end i 2020. Det understreger i den grad betydningen af, hvor vigtigt det er at have en informationsstrategi til brugerne, når der er større forandringer på vej.

I forhold til det at opleve sig respekteret er der en lille stigning på 3%, hvor der i år er 86% af brugerne der oplever sig respekteret. Desuden er der en øget tilfredshed med tonen i huset, som er øget med 5%, hvor 95% af respondenterne, er tilfredse med omgangstonen. Måske den øgede tilfredshed skal forstås på samme baggrunde, som den øgede tilfredshed i forhold til informationsniveauet.

Med det sagt er det væsentligt at tilføje, at disse temaer (oplevelsen af respekt og tonen) har vores uddelte opmærksomhed, herunder at undgå forråelse der kan komme til udtryk i kommunikationen med vores brugere. I den forbindelse skal det nævnes, at vi fremadrettet har prioriteret at have supervision 6 gange om året frem for 4 gange om året.

En anden faktor der kan have betydning for den øgede grad af tilfredshed, kan være den at vores brugere har fået en fast sundhedsfaglig kontaktperson, hvilket kan have betydning for at den enkelte bruger i højere grad har en oplevelse af at føle sig hørt og forstået!?

I forhold til respekten og tonen blandt brugerne, skal det nævnes at en del brugere vælger ikke at score, da de ikke har med andre brugere at gøre. Det er også fornemmelsen at dem der alligevel scorer, som ikke har med andre brugere at gøre, sætter der kryds ”i hverken god eller dårlig”.

Med det in mente vurderes det, at respekten og tonen imellem brugerne er bedre, end den fremstår i årets bruger undersøgelse. Vi har f.eks. en klar fornemmelse af, at der **ikke** bliver solgt stoffer i huset.

Tema 3

Et opsamlende tema der undersøger brugerens helhedsoplevelse af Behandlingscenter Svendborgs tilbud.

Undersøgelsesspørgsmål 9:

Hvordan vurderer du samlet set din behandling?

Meget tilfreds:	44 stk. svarende til 49%
Tilfreds:	33 stk. svarende til 37 %
Hverken tilfreds eller utilfreds:	11 stk. svarende til 12%
Utilfreds:	2 stk. svarende til 2%

Meget utilfreds: 0 stk. svarende til 0%
Svarede ikke/ugyldige: 0 stk. svarende til 0%

I forhold til spørgsmål 9 var der i **2022 77%** af respondenterne, der svarede ("meget tilfreds") eller ("tilfreds"). **12%** svarede ("hverken tilfreds eller utilfreds"), og **6%** svarede ("utilfreds") eller ("meget utilfreds"). **4%** svarede ikke på spørgsmålet.

I år svarede 86% af respondenterne ("meget tilfreds" eller "tilfreds"). **12%** svarede ("hverken tilfreds eller utilfreds"), og endelig var der **2%**, der var ("utilfreds") eller ("meget utilfredse").

Kommentarer til tema 3

I dette tema giver brugerne en samlet vurdering af Behandlingscenter Svendborgs tilbud. I den forbindelse er det sandsynligt, at besvarelsen af tema tre (som kun består af spørgsmål 9) er ansporet af de to andre temaer (1 og 2), der er blevet præsenteret i brugerundersøgelsen, herunder afspejler en vægtning af de to forskellige temaer.

Vi kan konstatere, at behandlingscenteret i forhold til tema tre (spørgsmål 9) scorer 9% højere i år sammenlignet med sidst år. Hvor der i år er 86% af respondenterne der enten er "meget tilfredse" eller "tilfredse" med behandlingen. Sidste års brugerundersøgelse var influeret af det medicinske tema i forbindelse med covid 19, hvilket forklare sidste års relativt lave score. Se beskrivelse under "Kommentarer til tema 1"

Vi kan med årets score også konstatere, at det har være muligt at bibeholde den relative høje grad af tilfredshed via den nye modul opdelingen, hvor brugerne ikke længer inddeles efter det stof de tager, men efter de målsætninger de har med behandling og i forhold til det enkelte individs sårbarheder, styrker og ønsker om interventioner.

Det skadesreducerende tilbud har således brugere, der ikke er afhængige af opiat og formiddags- og mindfulness holdene består af bruger med forskellige typer af stof afhængighed.

Vi skal dog være særdeles opmærksomme på spørgsmål 4, hvor behandlingscenteret i år fik en markant dårligere score (se beskrivelserne under tema 1).

Opsamling

Brugerundersøgelsen i afrundet hele tal

- Afviklet i perioden 16.10.2023-17.11.2023
- 202 brugere var indskrevet på tidspunktet for undersøgelsen (optalt den. 11.11.2022).
- 90 deltog i undersøgelsen, hvilket svarer til en deltagelse på 45%
- 24% var kvinder og 72% var mænd - 1% kunne ikke se sig selv i en af de to kategorier og 2 opgave ikke oplysninger om deres køn. Køn var er således repræsentativt i årets undersøgelsen, i det at 26% af brugerne på Behandlingscenter Svendborg er kvinder, og 74% er mænd.
- Brugere der ikke er i medicinsk substitutions behandling, stod for 39% af besvarelserne. 56% af respondenterne var i medicinsk behandling, og endelig var der 6% som ikke opgav, om de er eller ikke er i medicinsk behandling. Vi kan således konstatere at gruppen af respondenter er er i

medicinsk behandling i langt højere grad, har været repræsenteret relativt set. brugerundersøgelse).

Opsummering

Det vurderes, at justeringerne i forhold til brugernes mulighed for at få udleveret substitutionsmedicin til selv administration, som grundet Covid-19 blev **udvidet** i 20 og 21 men **reduceret** i 22, har haft afgørende betydning for den høje grad af tilfredshed særligt 21 og den signifikante lavere grad af tilfredshed i sidste års brugerundersøgelse.

I år er vi tilbage på samme leje som i 2018 og 2019. I årets brugerundersøgelse er der således 86% af brugerne der scorer ”**tilfreds**” eller ”**meget tilfreds**” i forhold til spørgsmål 9 ”*hvordan vurderer du samlet set din behandling*”.

I år er der været bevågenhed i forhold til spørgsmål 5 åbningstiderne, da disse er blevet indskrænket i forhold til medicinudlevering. Det har dog ikke haft negativ indflydelse på respondenternes tilbagemelding, hvor **93%** er tilfredse med åbningstiderne.

Generelt set ligger besvarelsene på linje med eller højere end besvarelsene fra sidste års brugerundersøgelse på nær spørgsmål 4, hvor der scores signifikant lavere i år. Spørgsmålet undersøger om brugerne får de samtaler med deres behandlere, som de har behov for, hvilket der i år er færre brugere der har oplevelse af at de gør.

I beskrivelserne af vores kerneopgave står det beskrevet, at vores tilbud skal være ”let tilgængeligt”, og derfor er det relevant at personalet får drøftet dette tema, og får undersøgt hvordan vi kan arbejde med tilgængelighed under nuværende rammer.

Endelig kan vi også konstatere, at det har været muligt at bibeholde den relative store tilfreds via den nye modul opbygning, som blev præsenteret i forbindelse med sidste års brugerundersøgelse.

Igen i år må vi konstatere, at det har været relativt få brugere der har deltaget i brugerundersøgelsen, hvor det er gruppen af brugere der ikke er i medicinsk substitutions behandling, der er underrepræsenteret. Denne udfordring skal have mere bevågenhed i forbindelse med næste år brugerundersøgelse.

Tiltag begivenheder 2024

- Det 3årige projektet ”*Behandlings- og støtteindsats til personer med udviklingshæmning eller lignende og et problematisk forbrug af rusmidler*” skydes i gang under parolen ”Fælles Retning”.
- NADA cafe etableres.
- Vi fortsætter med at drøfte relevante faglige temaer på udvalgte tirsdage blandt andet temaet jf. spørgsmål 4 der handler om tilgængelighed, samt de andre temaer der nævnes i brugerundersøgelse s. 5 og 6.

- Endelig er det året hvor regionen overtager behandlingen af nogle af de brugere der har en dobbeltdiagnose, og som ellers ville være tiltænkt behandling i de kommunale behandlingscentre.
- 2024 bliver også året hvor alkoholbehandlingen, RUS og Behandlingscenteret skal dele afdelingsleder, hvilket i et eller andet omfang kræver en fælles koordinering.