

**Hvad mener borgerne om behandlingen
i
Gladsaxe Kommunes Rusmiddelcenter?
Brugertilfredshed uge 43-44 2018**

Indholdsfortegnelse

Indledning.....	3
Metode og fremgangsmåde	4
Resume	4
Brugertilfredshed oktober 2018.....	6
Antal besvarelser fordelt på køn og alder	6
Hvad mener respondenterne i oktober 2018?.....	7
De otte spørgsmål	7
Opsamling.....	8
Borgernes kvalitative uddybninger	9
Opsamling.....	10

Indledning

Center for Rusmiddelforskning har i en undersøgelse på otte behandlingssteder i Danmark bl.a. fundet at behandlingstilfredsheden varierer systematisk mellem behandlingsstederne og at behandlingstilfredshed er forbundet med større fastholdelse og reduktion i misbrug¹. Brugertilfredshed er altså en relevant indikator for fastholdelse og gennemførelse og dermed kvalitet i tilbuddet.

Der er således flere gode grunde til at spørge borgere, der får behandling i Gladsaxe kommunes Rusmiddelcenter om deres oplevelse af tilbuddenes kvalitet og trække resultater herfra ind i stedets løbende kvalitetssikring og udvikling.

Center for Rusmiddelforskning ved Århus Universitet, har oversat og valideret spørgeskemaet "Client Satisfaction Questionnaire"² til dansk. De 8 spørgsmål derfra udgør kernen i Gladsaxe Kommunes Rusmiddelcenters løbende brugertilfredshedsundersøgelse. Fra 2015 er undersøgelsen udvidet så borgerne bliver bedt om at begrunde svar i udvalgte spørgsmål. Undersøgelse foretages én gang om året.

1 Hesse, M. og B. Thylstrup, Ambulant behandling af stofmisbrug. Center for Rusmiddelforskning, 2011: p.10

2 De Wilde, E.F. and V.M. Hendriks, The Client Satisfaction Questionnaire: psychometric properties in a Dutch addict population. European Addiction Research, 2005. 11(4): p. 157-62.

Metode og fremgangsmåde

Spørgeskemaet (Bilag 1) er indarbejdet i SurveyXact, så borgerne anonymt og i eget tempo, direkte indtaster deres svar via tablet.

I løbet af to uger opfordres borgere, der møder frem i Rusmiddelcentret, til at besvare spørgeskemaets i alt 11 spørgsmål.

Borgeren kan frit takke nej til at deltage.

I 2018 gennemføres undersøgelsen i oktober i ugerne 43 og 44.

Siden 2012 har tilfredshedsundersøgelsen været gennemført ved hjælp af de samme spørgsmål.

Siden april 2016 er borgerne blevet opfordret til at begrunde besvarelsen af spørgsmål 1. Borgere har frit kunne afvise denne mulighed.

Det skal understreges at deltagelse i spørgeskemaundersøgelsen er frivillig, ligesom det at uddybe sine holdninger kan afvises. Der er derfor en større sandsynlighed for at borgere, der har en god relation eller opholder sig længere tid i Rusmiddelcentret har givet sig tid til at svare på spørgsmålene og evt. uddybe svarene. Dermed forøges sandsynligheden for positiv respons på trods af at besvarelsene er anonyme.

I oktober 2018 var der indskrevet 252 borgere i Rusmiddelcentret.

I alt har 22 borgere svaret på spørgsmålene. Hvilket giver en svarprocent på 8,8 %.

19 borgere har svaret på alle spørgsmål. Fire borgere har ikke besvaret mere end de fire første spørgsmål.

13 mænd og 9 kvinder har besvaret hele eller del af spørgeskemaet. Heraf er 2 borgere under 30 år, 7 borgere mellem 31 og 50 år og 13 borgere er over 51 år. Halvdelen af besvarelsene er givet af borgere, der får medicin som en del af behandlingen i Rusmiddelcentret.

Undersøgelsen er således langt fra repræsentativ for Rusmiddelcentrets borgere som helhed, men kan sige en del om en ældre gruppe borgere, hvoraf halvdelen får medicin som en del af deres behandling i Rusmiddelcentret.

Det er således ikke en repræsentativ undersøgelse af borgernes tilfredshed med behandlingen i Rusmiddecentret.

Det er dog en større og central gruppe af borgere, der har valgt at bidrage med viden om hvordan de oplever, det behandlingstilbud de møder i Rusmiddelcentret.

Resume

I alt har 19 borgere svaret på samtlige 11 spørgsmål. Da opsætningen af spørgeskemaet kræver et svar, for at borgeren kan gå videre i besvarelsen tyder noget på, at fire borgere måske har tolket denne funktion, som om skemaet var færdigt udfyldt og dermed ikke har fået adgang til de sidste spørgsmål.

Brugertilfredshedsundersøgelsen har en svar procent på 8,8%. Der er kun 2 borgere i aldersgrupperne under 30 år. Undersøgelsen har en overrepræsentation af ældre borgere samt ældre kvinder og borgere der får medicin i Rusmiddelcentret. Undersøgelsen er således ikke repræsentativ for Rusmiddelcentret som helhed.

Dog er den gruppe borgere, som har valgt at bidrage en større og centralt gruppe blandt Rusmiddelcentrets borgere, som sådan kan undersøgelsen fint bidrage med viden om hvordan disse borgere oplever det behandlingstilbud, de møder i Rusmiddelcentret.

I besvarelsene af de 8 spørgsmål i spørgeskemaet har ingen borgere benyttet den mest kritiske kategori.

I spørgsmål 6 har tre borgere givet udtryk for, at de mener at den hjælp de har fået kun har hjulpet dem lidt i forhold til at klare deres problemer bedre (spm. 6).

I resten af besvarelsene giver de borgere, der har besvaret spørgeskemaet, udtryk for at de er enten positive eller meget positive i forhold til det forløb, de har haft i Rusmiddelcentret.

Borgerne finder kvaliteten god eller meget god og de ville vende tilbage til Rusmiddelcentret, hvis der skulle opstå behov en gang i fremtiden.

Der er så lille spredning i besvarelsene, at det ikke giver mening rent metodisk at analysere efter kønsforskelle eller forskelle i besvarelsene mellem respondenter, der modtager medicin eller ej i Rusmiddelcentret.

I den kvalitative del af undersøgelsen fremgår af citaterne i borgernes skriftlige uddybninger, at det af betydning for borgerens oplevelse af god kvalitet i behandlingen, at huset har en venlig stemning og man mødes som individ i øjenhøjde og med respekt og med tid til individuel dialog. Borgerne peger desuden på konkret opbakning, opfølgning og fastholdelse – via netværk og samtale med ligestillede i Rusmiddelcentret og via casemanager og andet personale i Rusmiddelcentret.

Dermed bliver kompetente, professionelle og vedholdende medarbejderne, der i en venlig atmosfære har tid til dialog, centrale bærende positive kvalitetsfaktorer, som borgerne har mødt i Rusmiddelcentret også i oktober 2018.

Generelt gælder det for uddybningerne, at de må formodes at komme fra borgere, der kan og vil udtrykke sig skriftligt. Derudover er undersøgelsens respondenter beskrevet i de allerede nævnte forhold mht. til repræsentativitet.

Brugertilfredshed oktober 2018

Antal besvarelser fordelt på køn og alder

I alt har 22 borgere bidraget til tilfredshedsundersøgelsen i oktober 2018.

Respondenternes alders- og kønsfordeling fremgår af tabel 1

Tabel 1 Respondenter oktober 2018 fordelt på køn og alder

	Mand	Kvinde	I alt
25 år eller yngre	1	0	1 (4,5%)
26 år til og med 30 år	1	0	1 (4,5%)
31 år til og med 50 år	6	1	7 (31,8%)
over 50 år	5	8	13 (59,1%)
I alt	13	9	22

* 11 borgere svarende til 50% af respondenterne oplyser, at de får udleveret medicin i Rusmiddelcentret.

Rusmiddelcentrets samlede antal indskrevne borgere pr. oktober 2018 fordelt på køn og alder tabel 2

Tabel 2 Alle borgere fordelt på køn og alder indskrevet i Rusmiddelcentret pr. oktober 2018.

	Mand	Kvinde	I alt
25 år eller yngre	23	6	29 (12%)
26 år til og med 30 år	15	12	27 (11%)
31 år til og med 50 år	62	22	84 (33%)
over 50 år	72	40	112 (44%)
I alt	172	80	252

* 55 borgere svarende til 22 % af samtlige borgere indskrevet pr. oktober 2018 modtager substitutionsmedicin i RC.

I oktober 2018 var der indskrevet 252 borgere i Rusmiddelcentret. Fordelingen af alle indskrevne borgere på køn og alder på tidspunktet for undersøgelsen fremgår af tabel 2.

Brugertilfredshedsundersøgelsen har en svar procent på 8,8%. Der er kun 2 borgere i aldersgrupperne under 30 år. Undersøgelsen har en overrepræsentation af ældre borgere samt ældre kvinder og borgere der får medicin i Rusmiddelcentret. Undersøgelsen er således ikke repræsentativ for Rusmiddelcentret som helhed.

Dog er den gruppe borgere, som har valgt at bidrage en større og centralt gruppe blandt Rusmiddelcentrets borgere, som sådan kan undersøgelsen fint bidrage med viden om hvordan disse borgere oplever det behandlingstilbud, de møder i Rusmiddelcentret.

Undersøgelsen er således et udtryk for en del borgeres holdning til de temaer som undersøgelsen omhandler. Respondenterne har bidraget med en række uddybninger til spørgsmålene, som indgår i den kvalitative opsamling. Her gælder naturligvis det sammen forbehold for rækkevidden af udsagnene.

Derudover skal der gøres opmærksom på at deltagelse i spørgeskemaundersøgelsen er frivillig, ligesom det at uddybe sine holdninger kan afvises. Der er derfor en større sandsynlighed for at borgere, der har en god relation eller opholder sig længere tid i Rusmiddelcentret har givet sig tid til at svare på spørgsmålene og evt. uddybe svarene. Dermed forøges sandsynligheden for positiv respons på trods af at besvarelserne er anonyme.

Hvad mener respondenterne i oktober 2018?

De otte spørgsmål

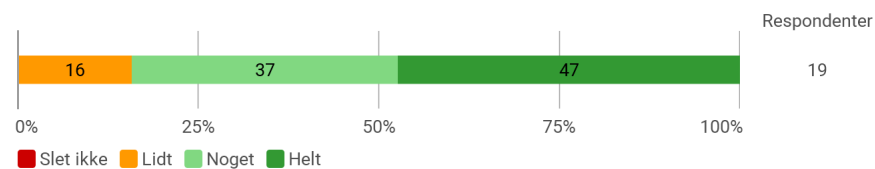
I alt har 19 borgere svaret på samtlige 8 spørgsmål, der handler om borgernes oplevelse af behandlingstilbuddet. Da opsætningen af spørgeskemaet kræver et svar, for at borgeren kan gå videre i besvarelsen tyder noget på, at et par borgeren måske har tolket denne funktion som om, skemaet var færdigt udfyldt og dermed ikke har fået adgang til de sidste spørgsmål.

Der er i gennemgangen af besvarelserne angivet antal besvarelser på alle spørgsmålene.

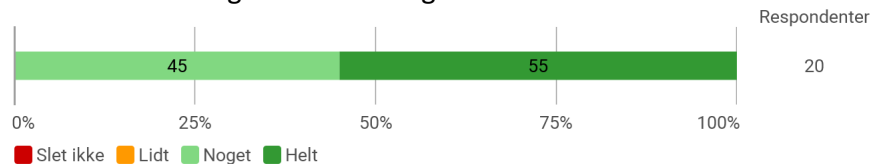
Nummeret på spørgsmålet svarer til den rækkefølge spørgsmålene har i spørgeskemaet og besvarelserne er her ranket således at de spørgsmål, der har mest negative tilkendegivelser er øverst. Respondenterne i denne undersøgelse har i meget høj grad har afgivet positive vurderinger. I graferne svarer 5% til én respondent.

Svarfordeling oktober 2018

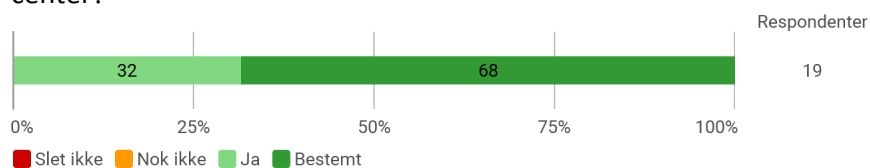
6. Har den hjælp du har fået, hjulpet dig til at klare dine problemer bedre?



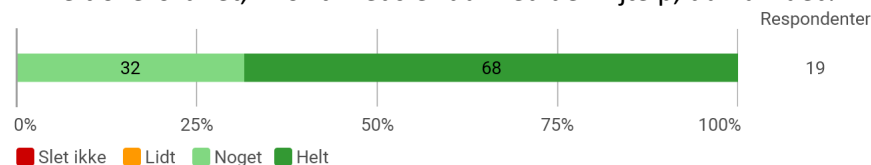
3. I hvilket omfang har behandlingen dækket dine behov?



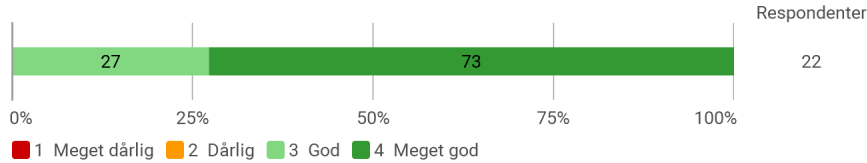
4. Hvis en ven havde samme behov for hjælp som dig, ville du så anbefale Gladsaxe Rusmiddelcenter?



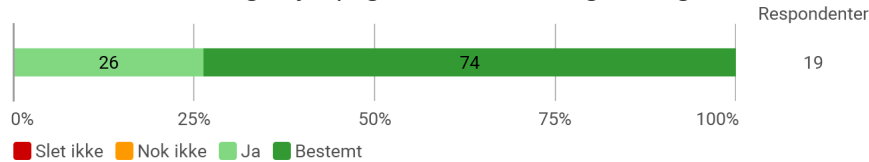
7. Helt overordnet, hvor tilfreds er du med den hjælp, du har fået?



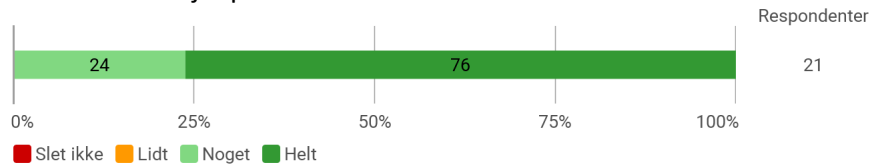
1. Hvordan vil du vurdere kvaliteten af den behandling du har modtaget?



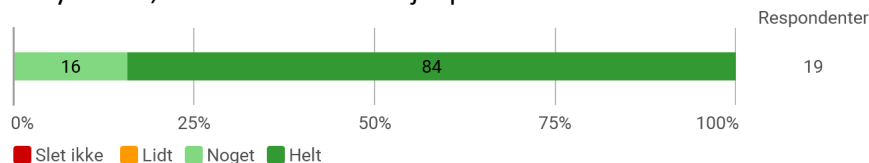
8. Hvis du skulle søge hjælp igen, ville du så søge tilbage til Gladsaxe Rusmiddelcenter?



2. Fik du den hjælp du havde forventet?



5. Synes du, at du har fået nok hjælp?



Opsamling

Ingen respondenter har benyttet den mest kritiske kategori.

Spørgsmål 6 har tre borgere givet udtryk for, at de mener at den hjælp de har fået kun har hjulpet dem lidt i forhold til at klare deres problemer bedre.

I resten af besvarelserne giver de borgere, der har besvaret spørgeskemaet, udtryk for at de er enten positive eller meget positive i forhold til det forløb, de har haft i Rusmiddelcentret. Borgerne finder kvaliteten god eller meget god og de ville vende tilbage til Rusmiddelcentret, hvis der skulle opstå behov en gang i fremtiden.

Der er så lille spredning i besvarelserne, at det ikke giver mening rent metodisk at analysere efter kønsforskelle eller forskelle i besvarelserne mellem respondenter, der modtager medicin eller ej i Rusmiddelcentret.

Borgernes kvalitative uddybninger

Borgerne er blevet bedt om at skrive et par ord, der kan uddybe deres vurdering af spørgsmål 1, som lyder "Hvordan vil du vurdere kvaliteten af den behandling du har fået"

Afhængig af om borgeren har afgivet henholdsvis negativ eller positiv vurdering, er han/hun blevet spurgt om at uddybe enten:

Hvad skal der til for at behandlingen bliver bedre for dig? Kan du give et eksempel?
eller

Hvad har gjort behandlingen god for dig? Kan du give et eksempel?

16 ud af 22 respondenter har i oktober 2018 valgt at uddybe deres vurderinger. Alle uddybningerne kommer fra borgere der har vurderet kvaliteten som god eller meget god. Borgernes vurderinger tager derfor udgangspunkt i hvad der har gjort behandlingen god for dem. Uddybningerne kommer fra 11 mænd og 5 kvinder hvoraf 9 modtager medicin i Rusmiddelcentret og 10 borgere er over 50 år.

Hvad har gjort behandlingen god for dig? kan du give et eksempel?
<ul style="list-style-type: none">• Samtaler. Der er altid tid til at lytte, når jeg har brug for det.
<ul style="list-style-type: none">• Når jeg har brug for samtaler, er der altid tid til at lytte På mig
<ul style="list-style-type: none">• Glæde
<ul style="list-style-type: none">• Netværk og samtaler
<ul style="list-style-type: none">• Ædru - møder op dagligt og spiser morgenmad (socialt samvær med de andre brugere.
<ul style="list-style-type: none">• Personalet , cafeen, gruppen, de andre brugere
<ul style="list-style-type: none">• At holde fast på at holde mig fra alkohol stoffer
<ul style="list-style-type: none">• Gjort mig mere glad
<ul style="list-style-type: none">• At jeg bliver holdt fast i ikke at starte på alkohol og stoffer igen
<ul style="list-style-type: none">• At jeg er blevet holdt fast i min behandling; ved faste møder og pustning ialkoholmeter: jeg kan altid ringe, der er altid en at få fat på
<ul style="list-style-type: none">• Meget søde og dygtige medarbejdere. Dejligt at være i gruppe med mennesker der har/har haft samme problem som en selv.
<ul style="list-style-type: none">• Individualitet samt personlig behandling
<ul style="list-style-type: none">• Gruppesamtaler
<ul style="list-style-type: none">• Meget tilfreds
<ul style="list-style-type: none">• Iinspiration fra andres historier.
<ul style="list-style-type: none">• Min case manager. Møderne og den venlige stemning der er i huset.

Borgernes uddybende tekster indeholder ofte flere elementer. Elementerne kan i denne undersøgelse samles i tre overordnede kategorier.

At blive mødt personligt, som individ og respektfuldt.

Borgerne peger på en imødekommende og kompetent personalegruppe og den venlige stemning hvor der er tid samtale og det individuelle møde med borgeren, når borgeren har behov for det.

At blive holdt fast i beslutninger omkring stoffer og alkohol.

At blive holdt fast i egne beslutninger både via mødet med ligestillede i cafeén og i gruppemøder og samtaler med casemanager/andet personale.

At møde ligestillede.

At blive inspireret af og indgå i netværk med ligestillede – ved gruppemøder og i cafeén.

Opsamling

Som det fremgår af citaterne, er det af betydning for borgerens oplevelse af god kvalitet i behandlingen, den venlige stemning og at man mødes som individ i øjenhøjde og med respekt og med tid til en individuel dialog, når borgeren har behov for det.

Borgerne peger på konkret opbakning, opfølgning og fastholdelse – via netværk og samtale med ligestillede i Rusmiddelcentret og via casemanager og andet personale i Rusmiddelcentret.

Dermed bliver kompetente, professionelle og vedholdende medarbejderne, der i en venlig atmosfære har tid til dialog, centrale bærende positive kvalitetsfaktorer, som borgerne har mødt i Rusmiddelcentret også i oktober 2018.

Generelt gælder det for uddybningerne, at de må formodes at komme fra borgere, der kan og vil udtrykke sig skriftligt. Derudover er undersøgelsens respondenter beskrevet i de allerede nævnte forhold mht. til repræsentativitet.