



RESULTATER FRA
BRUGERTILFREDSHEDSUNDERSØGELSE I
ALLORFIK
(NOVEMBER 2023)



Foto: Lars Poort

OM UNDERSØGELSEN

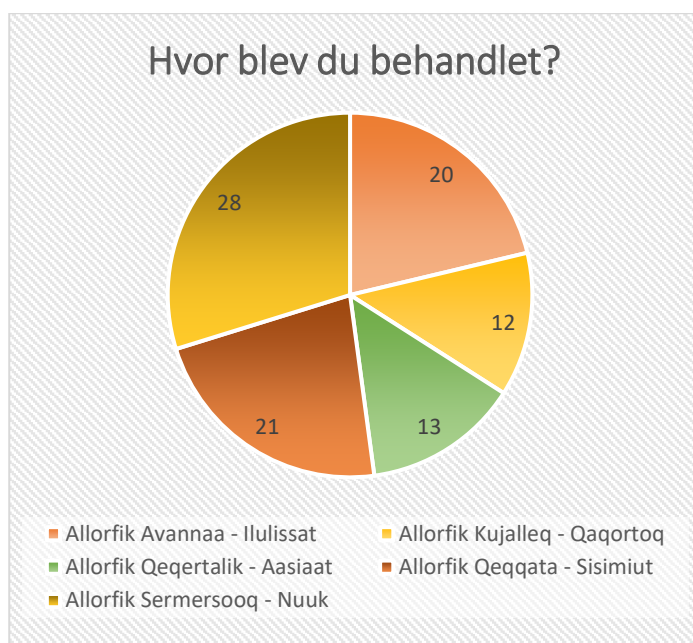
Allorfik har i november 2023 igen gennemført en brugertilfredshedsundersøgelse i de 5 Allorfik centre Allorfik Kujalleq i Qaqortoq, Allorfik Sermersooq i Nuuk, Allorfik Qeqqata i Sisimiut, Allorfik Qeqertalik i Aasiaat og Allorfik Avannaa i Ilulissat.

For ikke at påvirke borgerne i forhold til deres svar er borgerne enten før eller efter en behandling i et Allorfik center bedt om selv at svare på en bærbar og svaret blev sendt direkte til i en database, som behandlerne ikke havde adgang til.

Alle spørgsmål i undersøgelsen er lavet, så svarkategorierne for alle er:

- ✓ Meget tilfreds
- ✓ Tilfreds
- ✓ Hverken tilfreds eller utilfreds
- ✓ Utilfreds
- ✓ Meget utilfreds.

I alt deltog 94 borgere fordelt på de 5 centre. I alt 44 borgere havde valgt i slutningen at skrive en kommentar. Kommentarerne er sat ind i citatform i rapporten. Alle Allorfikcentre deltog, men fleste besvarelser er fra Allorfik Sermersooq, som også er det største behandlingscenter under Allorfik.



- Jeg føler mig tryk, når jeg kommer ind i Allorfik Sermersooq, hvor der kører en afslappende musik, mens man også blot kan tage kaffe, the eller vand. Man føler sig velkommen. En borger fra Allorfik Sermersooq.

- Jeg er tilfreds over, at jeg bliver taget godt imod, når jeg kommer til samtaler. En borger fra Allorfik Qeqqata.

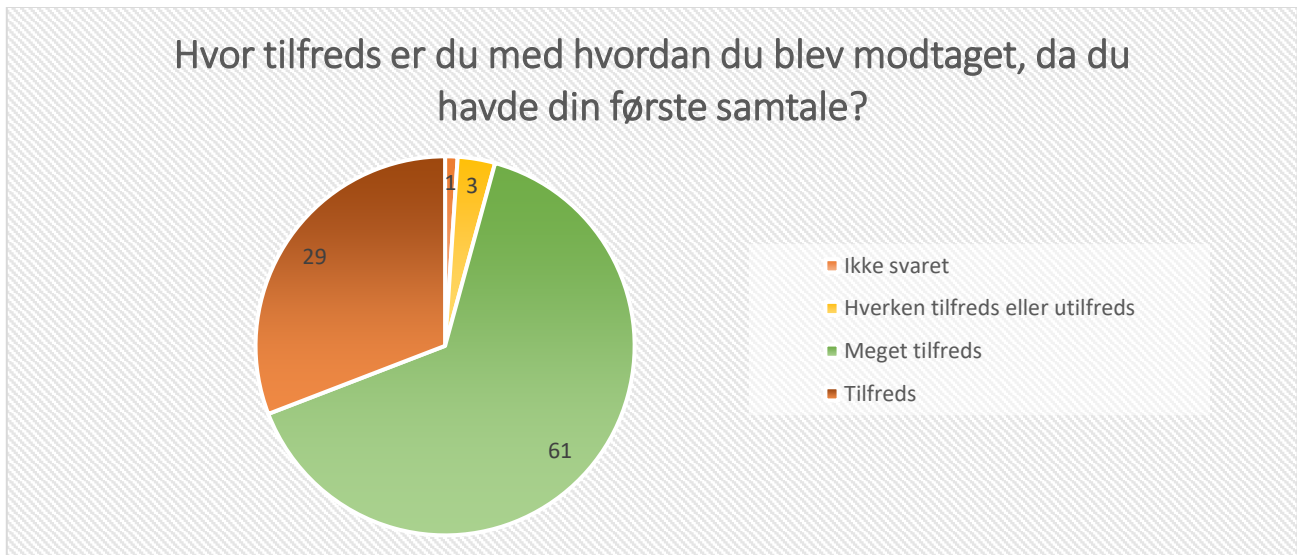
- Jeg er tilfreds over, at jeg af egen vilje, har taget herovre. En borger fra Allorfik Avannaa.

- Jeg har fået meget ud af at være her, og det hjælper enormt meget at gå videre i tilværelsen, og jeg er blevet bedre til at lytte. Jeg er også meget tilfreds over, at jeg får en individuel behandling fremfor at tage til katsorsaavik. En borger fra Allorfik Qeqertalik.

- Det glæder mig at komme her og jeg får indsigt, når jeg er her. En borger fra Allorfik Kujalleq.

MODTAGELSEN I BEHANDLINGEN

Det er kendt fra forskningen, at det at føle sig møde, når man kommer første gang er et vigtigt udgangspunkt for en god behandling. Som det fremgår ovenfor, så er 61 (65%) meget tilfredse med modtagelsen i centret, 29 (31 %) er tilfredse, mens kun 3 borgere (3 %) er hverken tilfredse eller utilfredse og 1 (1 %) har ikke svaret.



*Jeg er så glad over, at man har taget imod mig her, det er jeg meget taknemlig over. Jeg er også tilfreds over, at jeg er begyndt at få selvindsigt.
En borger fra Allorfik Qeqertalik.*

*- Selvom jeg kun er på andendagen af behandlingen, så føler jeg mig taget godt imod og at man vil mig godt.
En borger fra Allorfik Sermersooq.*

*– Hvor er det godt, at der er en Allorfik 🍷
En borger fra Allorfik Kujalleq.*

*– Min henvendelse til Allorfik og den gode modtagelse jeg fik af medarbejderne, hvor man ikke udspurgte mig om hvorfor jeg henvendte mig og hvorfor, og om hvor jeg kommer fra og hvad jeg havde brug for. Jeg er meget taknemlig over, at jeg er så velkommen, selvom jeg ved, at jeg har mulighed for at rette henvendelse til familiecenteret. Jeg er så taknemlig over, at jeg henvendte mig til Allorfik, da jeg ikke fik tilbagemelding fra familiecenteret i flere dage. Det er meget godt, at Allorfik har tid til at tage næsten alle emner, især når man har mistet en søskende ved en ulykke, selvom det ikke er behandling. Jeg ved hvor Allorfik ligger og jeg ved dets telefonnummer, jeg er taknemlig over, at jeg til enhver tid er velkommen, hvis jeg skulle få behov for det. Tak.
En borger fra Allorfik Avannaa.*

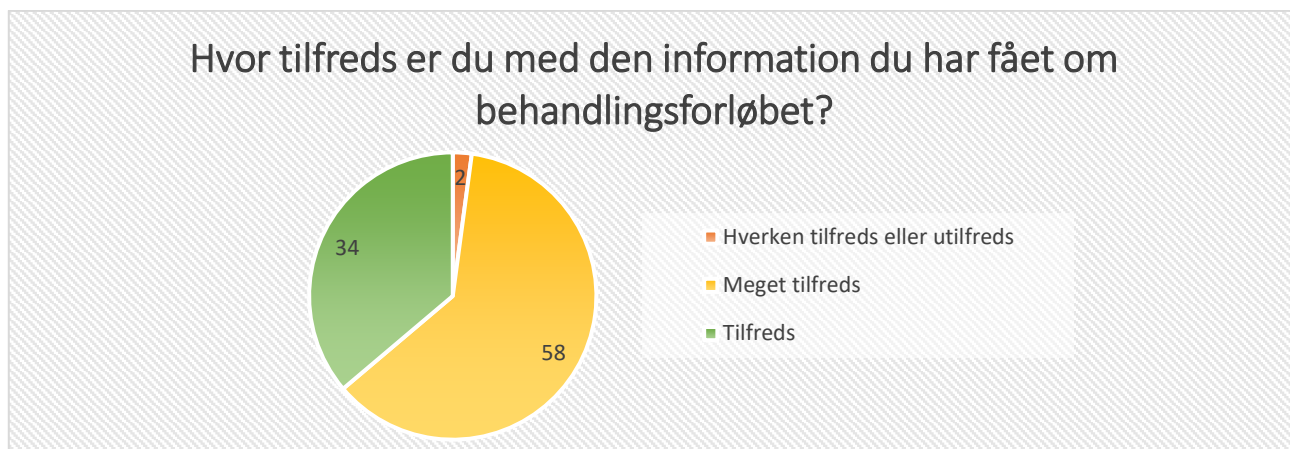
*– Jeg er glad og tilfreds over den forståelse, jeg møder. Man bliver lettet. <3
En borger fra Allorfik Qeqqata.*

*– Det er godt. Det er så sjældent, at jeg taler med nogen om det her emner. Jeg har ellers før talt med andre om det. Jeg er så tilfreds.
En borger fra Allorfik Qeqertalik.*

*– Allorfik er meget godt.
En borger fra Allorfik Qeqqata*

INFORMATION OM BEHANDLINGSFORLØBET

Viden om behandlingens indhold øger trygheden: Information om behandlingens struktur og indhold er derfor vigtig.

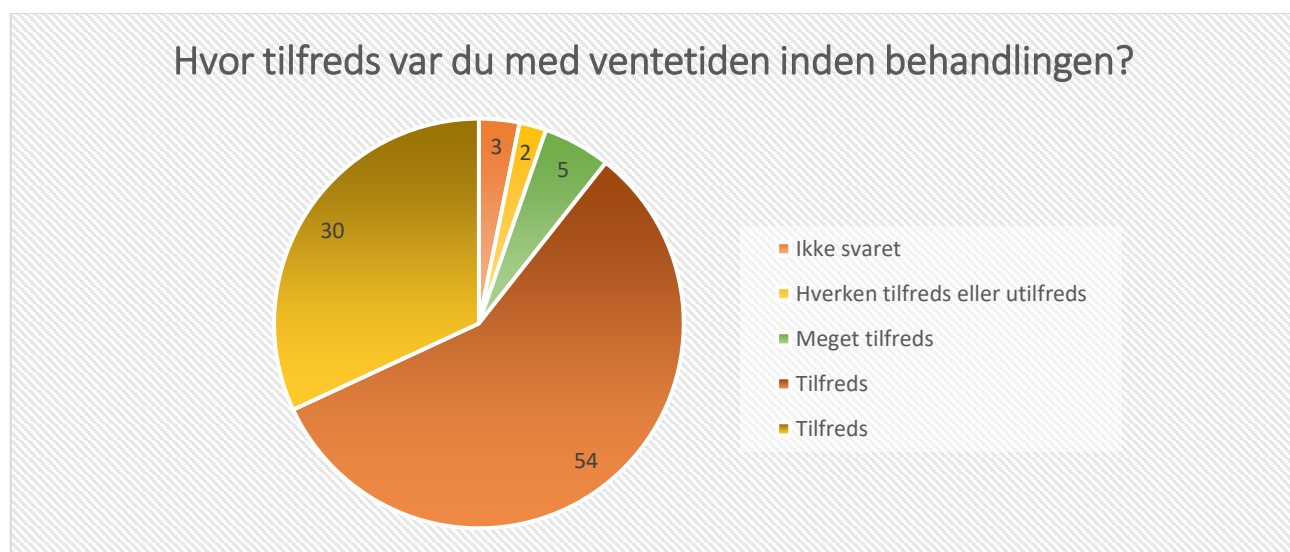


Undersøgelsen viste, at 58 (62 %) er meget tilfredse med den information de modtog ved behandlingsstart, og 34 (36 %) er tilfredse, mens 2 borgere (2 %) er hverken tilfredse eller utilfredse.

VENTETIDEN PÅ BEHANDLING

Allorfiks målsætning er, at alle borgere, der skal i behandling i et Allorfik center kan starte indenfor 14 dage. Det er normalt muligt, da de fleste borgere i Allorfikcentrene selv henvender sig med ønske om behandling.

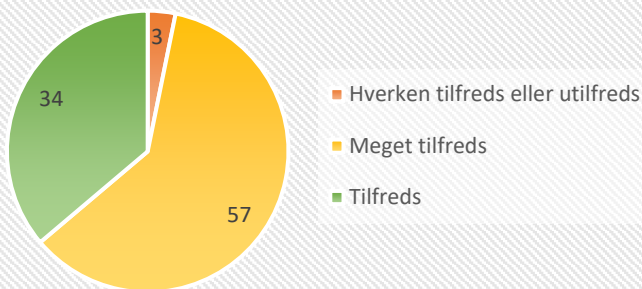
Der er 54 borgere (58 %), der er meget tilfredse med ventetiden, 30 (32 %) der er tilfredse, mens 5 (5 %) er hverken tilfredse eller utilfredse og 2 (2 %) er utilfredse med ventetiden. I alt 3 borgere (3 %) har ikke svaret på spørgsmålet.



TILFREDSHED MED BEHANDLINGSFORLØBET

Langt de fleste borgere udtrykte tilfredshed med deres behandlingsforløb indtil nu, idet 57 (61 %) er meget tilfredse og 34 (36 %) er tilfredse, og 3 (3 %) er hverken tilfredse eller utilfredse.

Hvor tilfreds er du generelt med dit behandlingsforløb indtil nu?



– Jeg er så tilfreds med at være her, da vi kan fortælle, hvad vi har. Jeg er meget mere tilfreds end de andre muligheder, da vi kan åbne os mere her.
En borger fra Allorfik Qeqertalik.

– Jeg er så tryk ved at være her og mit liv er blevet så meget lettere.
En borger fra Allorfik Sermersooq.

– Det er godt og givtig.
En borger fra Allorfik Avannaa.

– Det er betryggende, at de hjælper pårørende til personer med problemer med alkohol.
En borger fra Allorfik Kujalleq.

– Når jeg sammenligner min første samtale med min nuværende situation, så kan jeg se, at jeg er mere tilfreds med mig selv, da mine samtaler letter meget på min hverdag.
En borger fra Allorfik Sermersooq.

– At jeg vil videre, uden at falde dybere ned, og at jeg er begyndt at tale med nogen, er det første skridt. Jeg glæder mig til det næste skridt, da jeg kan mærke, at jeg får det bedre. Hvis det har været tidligere, så vil jeg garanteret have taget et skridt og to tilbage.
En borger fra Allorfik Kujalleq.

– Når man er i behandling, er det yderst vigtigt, at man er bevidst om man vil i behandling, og ikke mindst er det vigtigt, at man ikke lyver overfor sig selv.
En borger fra Allorfik Qeqertalik.

– Dit ord er så tydeligt. Det hjælper at føre samtaler med kortere mellemrum.
En borger fra Allorfik Qeqqata.

– Jeg har lært at tage en dag af gangen, nu lærer jeg at sætte grænser.
En borger fra Allorfik Qeqqata.

– Jeg går hver gang med en følelse af tryk og med en følelse af, at jeg har opnået noget og at der er plads til mig her. Den gode service er til at se.
En borger fra Allorfik Qeqqata.

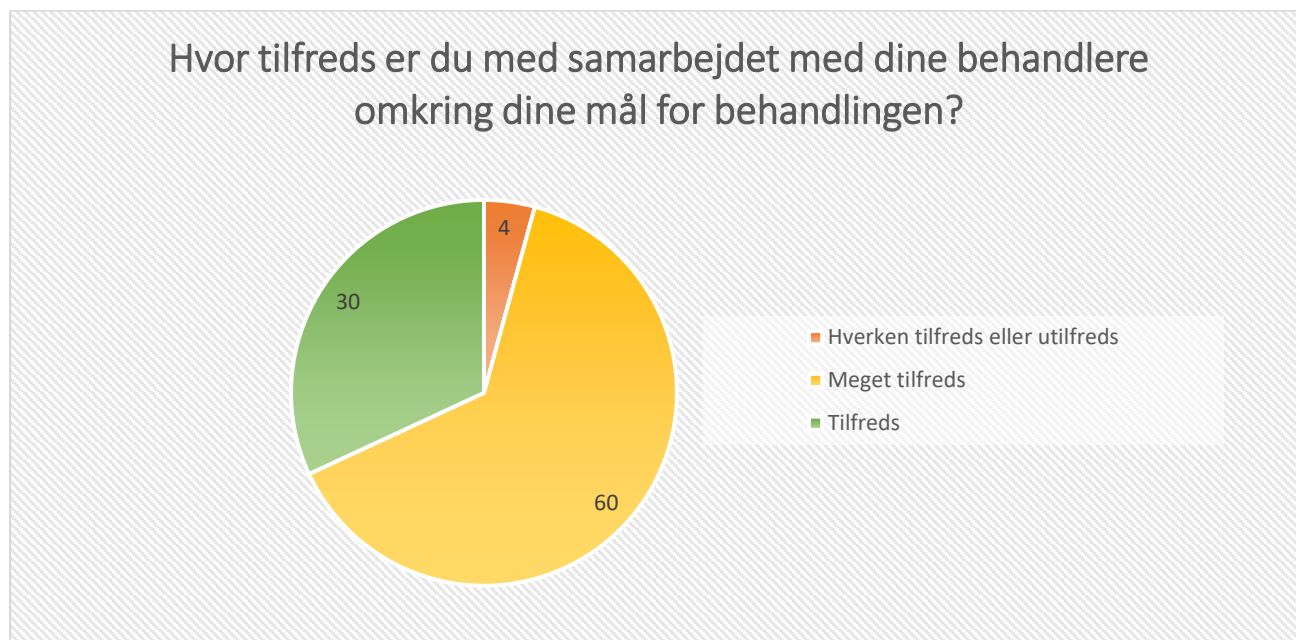
– Det er altid godt at komme hertil. Man sætter ting på plads, når man taler om det, og hvorfor man har gjort det.
En borger fra Allorfik Avannaa.

– Tak for muligheden. Takket være det, har jeg nået en hel masse.
En borger fra Allorfik Avannaa.

– Jeg er meget tilfreds.
En borger fra Allorfik Qeqqata.

SAMARBEJDET OM BEHANDLINGSMÅL

Det er ikke muligt at gå direkte fra afhængighed til kontrol over forbruget. Behandlingsmålet for rusmidlerne er derfor langt oftest afholdenhed. Herudover vælger borgeren selv, hvad de ellers har som mål under deres behandling og hvad de ønsker hjælp til. En borger kan for eksempel have mål omkring at ville bedre relationen til familien, få en aktiv livsstil eller at få styr på økonomien.



I alt 60 borgere (64 %) r meget tilfredse med samarbejdet med behandleren om deres behandlingsmål, mens 30 (32 %) r tilfredse og kun 4 (4 %) er hverken tilfredse eller utilfredse.

– Jeg er tilfreds, da man får selvindsigt.
En borger fra Allorfik Sermersooq.

– Jeg er taknemlig over, at jeg kan tale med nogen om mit videre skridt i livet. Det hjælper.
En borger fra Allorfik Qeqertalik

– Jeg er så tilfreds, at jeg ikke har nogen bemærkninger til forbedringer.
En borger fra Allorfik Qeqqata

– Man får redskaber. Nu kan jeg se, hvad det er jeg vil opnå.
En borger fra Allorfik Avannaa

– Tak for jeres gode service. Og tak for jeres forståelse.
En borger fra Allorfik Qeqqata.

- Håb om god hjælp og vejledning.
En borger fra Allorfik Kujalleq

– Jeres behandlingsmetode er så god.
En borger fra Allorfik Sermersooq

– Jeg er tilfreds med den behandling jeg får.
En borger fra Allorfik Avannaa

– Forløbet kan vare længere.
En borger fra Allorfik Sermersooq

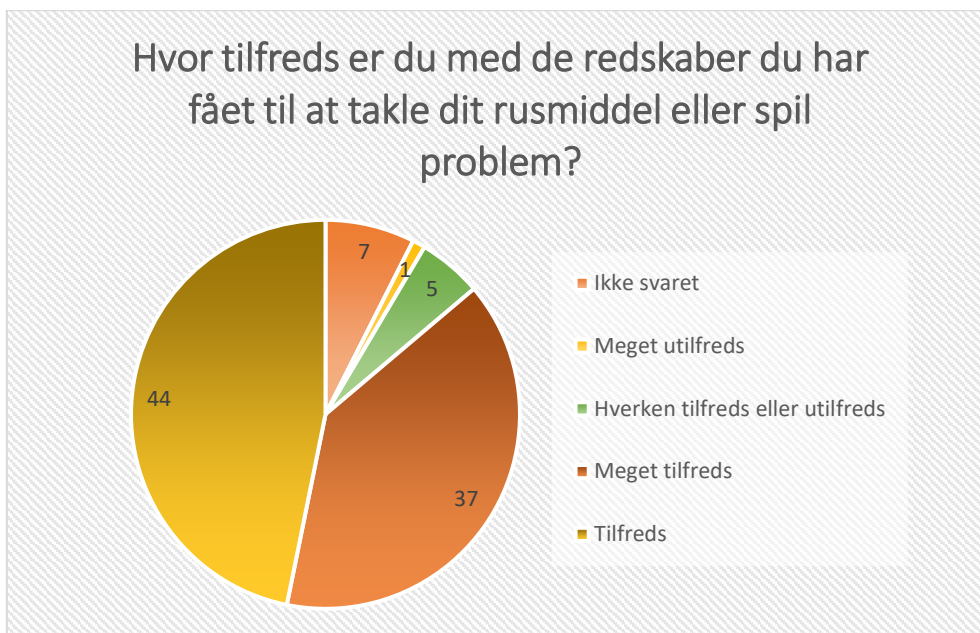
– Jeg har ikke noget imod det, da det er nødvendigt, at jeg får indsigt i mit liv.
En borger fra Allorfik Avannaa.

– Det er et sted, hvor man kan hente redskaber til at leve ud fra sig selv, man udvikler sig også her.
En borger fra Allorfik Qeqertalik.

BORGERNES TILFREDSHED MED DE REDSKABER DE HAR FÅET

I Allorfik metode arbejdes meget med at give borgerne redskaber til at takle fremtidige svære situationer, som kan give trang til rusmidler eller som kan belaste på andre måder.

I alt 37 borgere (40 %) er meget tilfredse med de redskaber, de har fået, mens 44 (47 %) er tilfredse og 5 (5 %) er hverken tilfredse eller utilfredse, 1 (1 %) er meget utilfreds og 7 (7 %) har ikke svaret. Baggrunden for ikke at svare hverken tilfreds eller utilfreds eller ikke at svare kan til dels være at borgeren ikke er så langt i sit behandlingsforløb.



– Man kan nå noget, hvis man fokuserer på handling og troværdighed, som styrker livssynet. Du6
En borger fra Allorfik Qeqertalik.

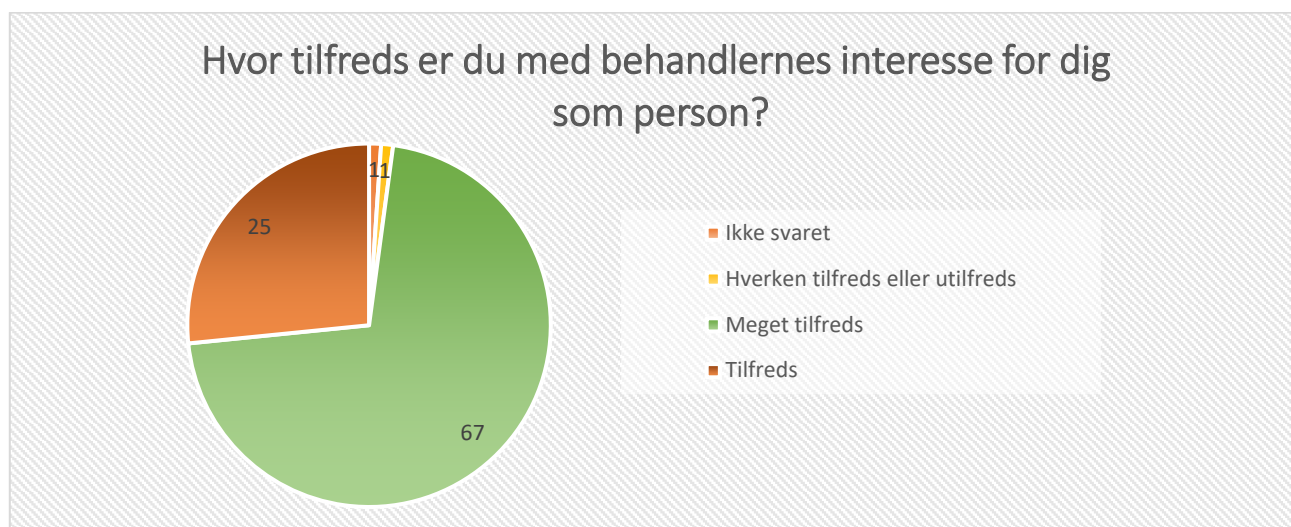
– Deres gode samarbejde er godt, og jeg bliver behandlet godt. Jeg er tilfreds med deres hjælp på så kort tid.
En borger fra Allorfik Kujalleq.

– Det er godt og givtigt.
En borger fra Allorfik Avannaa.

- Da det er mit første gang - er jeg tilfreds med behandlingen.
En borger fra Allorfik Avannaa

- Det kunne have været rart at have en behandler fra starten.
En borger fra Allorfik Avannaa.

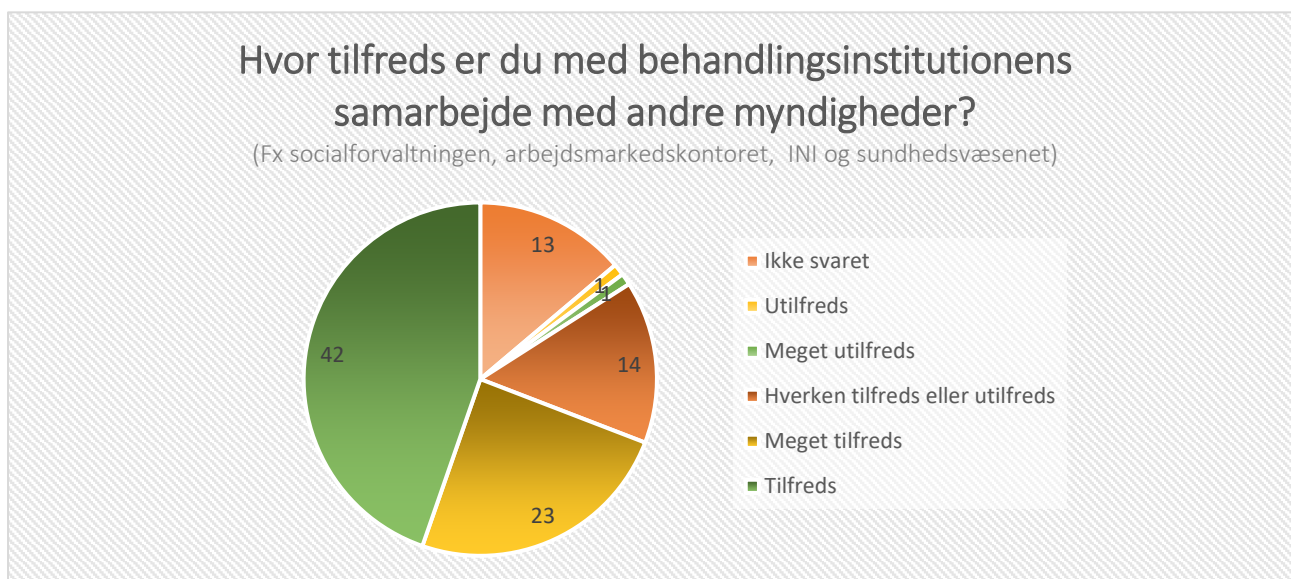
BEHANDLERENS INTERESSE FOR BORGEREN SOM PERSON



Med dette spørgsmål forsøger undersøgelsen at afdække relationen mellem behandleren og borgeren. Forskning har vist, at relationen til behandleren og behandlerens tro på sin egen metode har afgørende betydning for et positivt behandlingsresultat.

Det blev fundet, at 67 (71 %) af borgerne er meget tilfredse med behandlerens interesse for dem som person, mens 25 (27 %) var tilfredse, 1 (1 %) er hverken tilfreds eller utilfreds, og 1 (1 %) har ikke svaret.

BEHANDLERNES SAMARBEJDE MED ANDRE MYNDIGHEDER



Ikke alle borgere har behov for, at Allorfik samarbejder med andre myndigheder. Det er derfor noget sværere at tolke på, hvad der ligger bag besvarelserne af dette spørgsmål. Men generelt er det Allorfiks opfattelse af der er plads til forbedringer i samarbejdet med andre myndigheder, hvilket også kan læses i kapitel 6 i Allorfiks årsrapport for 2022.

I alt 13 (14 %) har ikke svaret på spørgsmålet, formentlig fordi der ikke har været behov for et samarbejde, men det kan også gælde en del af borgerne, der faktisk har svaret på spørgsmålet.

Derudover viser besvarelserne, at 23 (24 %) er meget tilfredse med Allorfiks samarbejde med andre myndigheder, 42 (45 %) tilfredse og 14 (15 %) er hverken tilfredse eller utilfredse, 1 (1%) er utilfreds og meget utilfreds og 1 (1%) er meget utilfreds.

KONKLUSION

Brugertilfredshedsundersøgelsen i november 2023 viste, at langt de fleste borgere i behandling i et Allorfik center og har svaret, at de er *meget tilfredse eller tilfredse* med deres behandlingsforløb i et Allorfik center, både omkring det praktiske (information om behandlingen og ventetiden til behandling), men også omkring selve behandlingen og de redskaber de havde fået under behandlingen.

Som ved tidligere undersøgelser er det behandlingsrelationen mellem borger og behandler, der er vurderet mest positivt vurderet ud fra spørgsmålet om behandlernes interesse for borgerne som person.

Det færrest er tilfredse med er omkring Allorfiks samarbejde med andre myndigheder. Sådan var det også ved de tidligere brugertilfredshedsundersøgelser. Allorfik er enig heri og at bedre samarbejdet med andre myndigheder vil derfor fortsat være et fokusområde i Allorfik centrene i 2024.