

Bestyrelsens årsberetning 2017

Indledning

I denne årsberetning beskrives resultatet af indsatsen i CSM Øst i 2017 og munder ud i en kort berøring af fokusområderne i 2018.

Målgruppen for CSM Øst's ydelser

Målgruppen er voksne med senfølger efter seksuelle overgreb i barndommen, dvs. en lang række sociale og psykiske vanskeligheder. Blandt de hyppigst forekommende senfølger kan nævnes symptomer på PTSD, depression, angst, samt seksuelle forstyrrelser og risiko for reviktimisering. Ligeledes ses der oftere spiseforstyrrelser, borderline-symptomer samt misbrug af stoffer og alkohol. Senfølgerne gør, at det typisk er vanskeligt at indgå i nære relationer, varetage forælderrollen, fastholde et arbejde eller studie m.m.

Formålet med CSM Centrenes indsats

Senfølgecentre skal tilbyde voksne med senfølger efter seksuelle overgreb i barndommen en sammenhængende og helhedsorienteret indsats gennem rådgivning og behandling med henblik på:

- at forbedre målgruppens aktuelle livssituation i forhold til at reducere de fysiske, psykiske og sociale skadevirkninger af overgrebene.
- at forbedre målgruppens muligheder for at opnå og fastholde arbejdsmarkedstilknytning.
- at bryde uhensigtsmæssige tanke- og handlemønstre i forhold til familie og socialliv.

Status på omstillingen i CSM Øst i de senere år

Der har været fokus på kvalitetssikring og –udvikling med henblik på ydelser/tilbud af høj kvalitet og dermed det bedst mulige grundlag for at leve op til formålet med CSM Centrenes indsats. Kvaliteten er optimeret via større tydelighed om de enkelte tilbud i CSM Øst, herunder en beskrivelse af målgruppen og kravene til såvel ydelsen som de ansattes kompetencer. Centret lever op til forvaltningsloven med hensyn til at begrunde sine afgørelser og efterleve notatpligten. Parallelt med definitionen af de enkelte faggruppers opgaver lægges der stor vægt på, at de ansatte har øje for, hvordan de kan supplere deres egen indsats via inddragelse af en relevant kollega. Centret har investeret i de ansattes kompetenceudvikling, herunder specialistuddannelse til psykologerne. Også frivilligområdet har været genstand for kvalitetsudvikling.

CSM Øst's resultater i 2017

1. Faglig indsats

a) Psykologbehandling

Effekt

Effekten af psykologbehandlingen i CSM Centrene er veldokumenteret af Videnscenter for Psykotraumatologi, Syddansk Universitet, jf. bl.a. evalueringsrapporten fra 2015 og en rapport fra 2016. Behandlingen har især haft en gavnlig effekt på mængden af deltagere, der opfyldte diagnosekriterier for PTSD, ligesom angst og depressionsforekomst blev mindsket mærkbart.

Endvidere blev deltagernes selvværd forbedret.

Tal på behandlingen

Der var 129 visitationssamtaler, 106 startede i behandling og 47 afsluttede behandling. Som en nyskabelse blev der i 2017 etableret to senfølgegrupper à 12 personer, som over 5 mødegange blev introduceret til CSM Øst, fik viden om senfølger og blev orienteret om aspekter ved den kommende psykologbehandling.

I 2017 var der lidt flere psykologressourcer i forbindelse med endt barsel samt ansættelse af en psykolog på et højere timetal. Tydelige retningslinjer omkring for-visitationer, opstarten af on going grupper samt det faktum differentieringen af behandlingen i henholdsvis 6, 12 eller 18 måneders forløb har betydet til en god anvendelse af ressourcerne.

Tilfredshed med behandlingen

CSM Øst indførte i maj 2017 tilfredshedsmåling på behandlingsområdet. 17 klienter har i tilknytning til afslutning af behandlingen besvaret spørgeskemaet. Et stort flertal oplevede, at der i behandlingsforløbet var fokus på relevante temaer, og at behandlingen havde givet dem større selvforståelse. Ifølge Videnscenter for Psykotraumatologi, SDU, var effekten af behandlingen den samme i 2017, som i undersøgelsen fra 2016 samt undersøgelsen fra 2015. Det er fortsat sådan, at klienterne i de tre CSM Centre efter endt behandling i høj grad har fået reduceret deres PTSD-symptomer.

b) Behandlingstelefon

Effekt

Behandlingstelefonen har sikret en kvalificeret for-visitation til behandling samt information om andre relevante tilbud til de, der ikke umiddelbart har kunnet for-visiteres. Derudover er der sikret information om behandlingen i CSM Øst m.m. til fagpersoner, pårørende m.fl.

Tal på behandlingstelefonen

Optaget på venteliste til behandling	Informeret om andet relevant tilbud	Henvendelser fra fagpersoner	Henvendelser fra pårørende	Andre henvendelser	Henvendelser i alt
143	100	48	20	61	372

c) Rådgivning ved frivillige

Effekt

Den frivillige rådgivning har sikret, at personer har kunnet rette henvendelse anonymt og tale om emner, der knyttede an til deres senfølger. De er blevet mødt af en uvildig, lyttende person.

Tal på rådgivning ved frivillige

I 2017 har der været i alt 145 henvendelser (93 på telefon, 48 på chat og 4 på e-mail). Der er gengangere i statistikken, da flere henvender sig løbende. Ud af de 145 tilhørte 114 den primære målgruppe, 14 var pårørende, 7 var fagpersoner, og 10 var uoplyst. Når antallet af henvendelser er faldet til næsten det halve i 2017, skyldes det primært, at både den primære målgruppe samt fagpersoner i højere grad har fundet vej til behandlingstelefonen, hvor autoriserede psykologer på et fagligt grundlag tager stilling til, om psykologbehandling i CSM Øst vil være det rigtige, eller om der er andre tilbud, der vil være mere relevante. Det centrale i rådgivningen ved frivillige er funktionen som samtalepartner, dvs. at den, der henvender sig finder forståelse og får ro på sig selv.

Tilfredsheden med den frivillige rådgivning

Et nyt elektronisk tilfredshedsmålingssystem har desværre ikke fungeret efter hensigten. Dette følges der op på med henblik på en løsning i 2018.

d) Socialrådgivning

Effekt

Socialrådgivningen har generelt skabt større forståelse hos jobcentre og andre offentlige myndigheder for de udfordringer, som en person med senfølger ofte oplever i dagligdagen og i relation til beskæftigelsesmuligheder. Socialrådgivningen har således medvirket i en række situationer, hvor kontakten mellem jobcenter og brugeren har været vanskelig.

Tal på socialrådgivningen

Antal henvendelser i 2017, idet mange af klienterne får løbende støttesamtaler:

Klient (kvinde)	Klient (mand)	Kollega	Soc.forvaltning	Jobcenter	Andre
525	25	20	7	16	16

Tilfredshed med socialrådgivningen

CSM Øst's mål var, at 80% af borgerne, der modtog socialrådgivning om deres muligheder for at opnå og fastholde arbejdsmarkedstilknytning, oplevede at blive mere afklaret.

En anonym spørgeskemaundersøgelse ultimo 2017 viste, at samtlige klienter oplevede, at socialrådgiveren var forstående og støttende, og at de fik den socialrådgivning de havde brug for. De ville alle kontakte socialrådgiveren igen, hvis de fik brug for det, og alle ville anbefale socialrådgiveren til andre. Et flertal af de, der ønskede at blive klogere på rettigheder og pligter over for jobcentret, og/eller at få mere viden om muligheder for arbejde/uddannelse, blev i høj grad klogere.

e) Selvhjælpsgrupper

Effekt

Deltagerne har efter deltagelse i selvhjælpsgruppe opnået øget indrestyring, hvilket bl.a. har gjort det nemmere for dem at differentiere sig fra andre og også at sætte grænser over for andre.

Tal på selvhjælpsgrupperne

Der har i 2017 været 18 personer i CSM Øst's selvhjælpsgrupper, fordelt på 3 grupper, der er startet op på forskellige tidspunkter. De grupper, som i sin tid blev etableret i regi af Støttecentret mod incest, og som har fået stillet et lokale til rådighed i CSM Øst, omfattede 21 personer i 2017. De er ophørt med udgangen af 2017, da CSM Øst havde brug for at benytte sine lokaler til tilbud, herunder flere selvhjælpsgrupper, pårørende grupper m.fl.

Tilfredsheden med selvhjælpsgrupperne

Selvhjælpsgrupperne har fremhævet fordelene ved den tætte styring ved facilitator, den forudsigelige struktur og gruppereglerne. Deltagerne har i høj grad oplevet, at de har kunnet bruge gruppen til at bearbejde egne følelser og konflikter opstået i hverdagen.

f) "Frirummet"

Effekten af Frirummet

Frirummet har styrket brugernes sociale kompetencer og har via yoga, Qi Gong og manuvision givet dem nogle redskaber til at få ro på deres krop. Det kreative værksted har givet dem nye måder at udtrykke tanker og følelser på.

Tal på deltagerne i Frirummet

Der er visiteret 54 personer til Frirummet. Heraf er 18 aktive brugere af Frirummet (14 kvinder og 4 mænd). Frirummet er åbent hver mandag og hver anden onsdag fra kl. 17.00-19.30. I gennemsnit har der været ca. 5-6 personer pr. aften, og der er ikke fysisk plads til flere i forbindelse med kreativt værksted, yoga, Manuvision og Qi Gong.

Foredrag/Udflugter i regi af Frirummet	Antal deltagere
Fugletur langs Mølleåen ved naturguide	5 kvinder
Filmaften	5 kvinder og 1 mand
Foredrag "Kropslig intelligens" ved Kristoffer Glavind Kjær	13 kvinder og 2 mænd
Tur til "Ordrupgaard"	6 kvinder
Foredrag "Selvskade" ved Heidi Boserup	9 kvinder
Foredrag "Manuvision – kropslig fordybelse" ved 2 eksterne instruktører	7 kvinder (der manglede plads til 5 ekstra)
Tur til Glyptoteket	7 kvinder og 2 mænd

g) VISO

Effekt

VISO-rådgivningen har bidraget til større forståelse for senfølgerne af de seksuelle overgreb. Personer med senfølger er tillige blevet bedre til at tackle aktuelle udfordringer. De pårørende er blevet i stand til at rumme deres eventuelle skyldfølelse og har fået redskaber til at kunne støtte den overgrebsramte.

Tal på VISO

Der er afsluttet 86 sager i 2017 og modtaget 50 nye sager. Pr. 31/12 2017 var der 17 åbne sager. Der er tale om en sagsnedgang. Kønsfordelingen på VISO-sagerne er 66% kvinder og 34 % mænd. Ca. 25% af sagerne var pårørende, hvilket kun gjorde sig gældende for 10% i 2016. Et fåtal af sagerne vedrørte rådgivning af faggrupper samt udredning.

2. Økonomiske forhold

Forbruget i 2017 har i høj grad svaret til budgettet. Den største udfordring er det uforudsigelige i VISO-opgaven. Det være sig en vurdering af både sagsmængden og omfanget af gamle uafsluttede sager fra en tid, hvor VISO bevilgede langt flere rådgivningssamtaler.

3. Personalemæssige forhold

Der har været et stabilt personale i 2017 og et godt arbejdsklima. Der er i stigende omfang et fagligt betinget samarbejde mellem de forskellige faggrupper i centret. Arbejdet med CSM Øst's målgruppe er psykisk krævende og giver nogle helt specielle udfordringer, hvad angår det psykiske arbejdsmiljø. Derfor er helt afgørende, at arbejdspladsen har forståelse for det, og at der fortsat sikres god adgang til ekstern supervision samt kompetenceudvikling.

4. Status på fokusområder i 2017

Mål på brugerniveau

Der er blevet etableret brugertilfredshedsundersøgelse på behandlingsområdet. Dermed har CSM Øst opnået, at brugerne på samtlige fagområder adspørges om deres tilfredshed. For så vidt angår VISO vil VISO's stikprøveundersøgelse blive suppleret med en internt udarbejdet brugerundersøgelse i CSM Øst.

Målrettede tilbud, især til mænd

Der blev iværksat en kampagne, hvor CSM Øst på en mere aktiv måde end hidtil gjorde opmærksom på centrets tilbud, herunder på en måde der kan appellere til mænd. Der er igangsat udviklingen af en ny hjemmeside med henblik på at "tage brugeren bedre ved hånden" og gøre det nemt at orientere sig om centrets tilbud. Hjemmesiden kan tages i brug i foråret 2018. Centret har udviklet tilbud med henblik på blandet køn, både senfølgegrupper og gruppebehandling.

På behandlingsområdet er der planlagt en mandegruppe med start i april 2018. Etablering af selvhjælpsgrupper af blandet køn henstår til 2018. Frirummets tilbud udvikles, så dets aktiviteter i højere grad (også) taler til mænd.

Etablering af selvhjælpsgrupper

Der har været annonceret om CSM Øst's tilbud om deltagelse i en selvhjælpsgruppe. Indtil videre forventes der etableret to grupper årligt som hidtil.

Etablering af pårørende grupper

Ultimo 2017 blev der igangsat et projekt med det formål at udvikle et koncept for pårørende grupper. I 2018 etableres i første omgang en pårørende gruppe for partnere.

Telefon- og chatrådgivning ved frivillige

Som led i kvalitetssikring og -udvikling blev der i 2017 udarbejdet en ny Frivillighåndbog, ligesom der også blev udviklet et nyt opkvalificeringsforløb.

Øget brugerinvolvering og -indflydelse

Der blev etableret brugerinvolvering i Frirummet. Der resterer en afklaring af behovet for brugerinvolvering på organisatorisk niveau.

Fokus på arbejdsmiljø

Samarbejdet mellem faggrupperne er blevet mere formaliseret, hvorved kendskabet til de samlede ressourcer i centret er blevet større, og der er udviklet nye positive fælles erfaringer. APV'en viste stor tilfredshed med både det fysiske og det psykiske arbejdsmiljø.

Samarbejdet mellem CSM Centrene

Der er etableret et mere formaliseret samarbejde mellem CSM Centrene, både via et forum for centerledere og bestyrelsesformænd, kvartaltstise centerledermøder samt erfaringsudveksling m.m. på medarbejderniveau.

Netværksdannelse

Etableringen af netværk med aktører i kommuner og regioner, der tilbyder behandling til personer med senfølger efter seksuelle overgreb i barndommen afventer udfaldet af Socialministeriets undersøgelse af snitflader mellem forskellige aktører i kommunalt og regionalt regi samt på CSM Centrene.

5. Perspektiver i 2018

Følgende temaer – og sandsynligvis flere - kommer i spil i 2018:

- a) Hvordan CSM Øst følger op på Socialministeriets undersøgelse af snitflader mellem CSM Centrene, kommunerne og regionerne
- b) Hvordan CSM Øst når bedre ud til den del af målgruppen, der tilhører etniske minoriteter
- c) Hvordan CSM Øst når bedre ud til den del af målgruppen, der bor langt fra centret
- d) Hvordan CSM Øst formidler viden om CSM Øst' tilbud til aktører, der er i kontakt med målgruppen i forbindelse med et andet tilbud fx i tilknytning til en misbrugsproblematik
- e) Hvordan tilbuddene i CSM Øst kan spille endnu bedre sammen til klienternes bedste
- f) Hvordan CSM Øst anvender sociale medier.

Frederiksberg, den 19. marts 2017

Lisbeth Hau
(centerchef)

Bestyrelse:

Per Holm
(formand)

Stig Tarnow
(næstformand)

Christa Dalland

Mette Laurberg Jensen

Elisabeth Casas Casanova
(repræsentant for de frivillige)

Morten Kragh
(medarbejderrepræsentant)