

BRUKERTILFREDSHETSEVALUERING

AV KOMMUNALE TJENESTER BLANT PERSONER MED RUSMIDDELPROBLEMER

2. statusrapport

DELRAPPORT 1 2020

Kvantitativ rapport, nasjonale resultater



Vi arbeider på oppdrag fra

HelseDirektoratet

Innhold

Forord	4
Hovedresultater	5
1. Om undersøkelsen	7
1.1. Brukererfaringer med kommunalt rusarbeid.....	7
2. Metode	8
2.1. Rekruttering av kommuner	8
2.2. Om datainnsamlingen	9
2.3. Svarinngang og utvalg	10
2.4. Spørreskjema.....	12
2.5. Analyser	13
2.6 Etikk.....	15
3. Beskrivelse av utvalget	16
3.1. Bruk av rusmidler	17
4. Bruk av tjenester	18
4.1. Vurdering av spesifikk tjeneste	19
5. Overordnet vurdering av hjelpen de har fått i kommunen	20
5.1. Seks av ti har i stor grad fått tilfredsstillende hjelp	20
6. Brukermedvirkning	21
6.1. En høyere andel enn tidligere opplever innflytelse på tjenestene.....	21
6.2. Delte meninger om individuell plan	21
6.3. Halvparten er tilfreds med ansvarsgruppen	22
7. Rett hjelp til rett tid	24
7.1. Flere får rett hjelp til rett tid	24
7.2. Tilgjengelighet	24
8. Informasjon	25
8.1. Fire av ti har fått lite informasjon om individuell plan.....	26
9. Samarbeid og koordinering	27
9.1. Fire av ti opplever dårlig samarbeid omkring LAR-behandling.....	28
10. Involvering av pårørende	28
10.1. Lite tilrettelagt for involvering av pårørende.....	28
11. Aktiv og meningsfylt tilværelse	30
11.1. Hjelp med rusmestring, fritid og nettverk	31

11.2. Flere har fått hjelp til å komme i gang med fritidsaktiviteter	31
11.3. Hjelp med jobb, utdanning og økonomi	32
12. Bosituasjon	34
12.1. Halvparten opplever i stor grad at bosituasjonen er tilfredsstillende	35
12.2. Flere enn tidligere har fått hjelp til å mestre boforholdet sitt.....	35
13. Vurdering av ansatte i tjenestene	36
13.1. Åtte av ti blir i stor grad møtt med høflighet og respekt	37
13.2. Tillit og opplevelsen av å bli forstått	37
13.3. Samtaler og kontakt med ansatte	37
13.4. En tredjedel har blitt behandlet nedlatende eller krenkende	39
14. Helse.....	39
14.1. Vurdering av egen helse.....	40
14.2. Mottak av helserelatert hjelp i kommunen	41
15. Oppfølging i forbindelse med døgnbehandling	44
15.1. Delte meninger om oppfølging under og etter døgnbehandling.....	45
16. Oppsummering av åpne kommentarer fra brukerne	45
17. Konklusjon.....	48
Referanser	49

Vedlegg 1: Spørreskjema

Vedlegg 2: Resultater for undergrupper i utvalget

Vedlegg 3: Sammenligning av resultater over tid

Forord

Kompetansesenter rus - Midt-Norge (KoRus Midt) har fått i oppdrag fra Helsedirektoratet å gjennomføre en kartlegging av brukererfaringer blant personer med rusmiddelproblemer som mottar kommunale tjenester i et representativt utvalg av norske kommuner. Kartleggingen gjennomføres i tre delmålinger og inngår som en del av det samlede programmet for å evaluere opptrappingsplanen på rusfeltet (2016-2020). Første måling ble gjennomført i 2017 og resulterte i 491 svar fra brukere i 20 utvalgte kommuner. Denne rapporten er basert på mellommålingen i 2019, som er gjennomført blant brukere i 45 norske kommuner. Ved hjelp av spørreskjema ble det i 2019 innhentet informasjon fra 1336 brukere om deres opplevelse av de kommunale tjenestene de mottar. Sluttmålingen vil gjennomføres i 2020. I tillegg til den kvantitative spørreskjemaundersøkelsen er det foretatt dybdeintervju blant brukere i to utvalgte målgrupper, unge (18-23 år) og eldre (65 år eller eldre), som blir presentert i egne kvalitative delrapporter.

Prosjektgruppe:

KoRus Midt, seksjon Trøndelag Nord:

- Ranita Larsen Nersund, Stein Arve Strand og Jo Arild Salthammer

KoRus Midt, seksjon Forskning og Utvikling:

- Kristin Tømmervik, Hege Govasmark og Marit Magnussen

KoRus Midt, seksjon Lærings- og mestringssenteret:

- David Rogne

Rusmisbrukernes interesseorganisasjon:

- Jens Solem

Avdelingssjef KoRus Midt:

- Trond Ljøkjell

Rapport og analyser er utarbeidet av Ranita Larsen Nersund og Jo Arild Salthammer.

Styringsgruppe:

- Trond Ljøkjell, KoRus Midt
- Kristin Tømmervik, KoRus Midt
- Ranita Larsen Nersund, KoRus Midt
- Else Kristin Utne Berg, KoRus Vest Bergen
- Dagfinn Bjørgen, Kompetansesenter for Brukererfaring og Tjenesteutvikling
- Anne Jensen, Kommunesektorens organisasjon (KS)
- Trond Hatling, Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid (NAPHA)

Vi retter en stor takk til kommuner og tjenestetilbydere for innsatsen med rekruttering og gjennomføring av datainnsamlingen. Vi vil også takke alle brukere som har tatt seg tid til å svare på undersøkelsen.

Vil vi takke øvrige Kompetansesenter for rus og vår kontaktperson i Helsedirektoratet, Tor Erik Befring, for et godt samarbeid. Vi ønsker også å takke Folkehelseinstituttet for deltakelse i kvalitetssikring av spørreskjema og rapport. Videre vil vi takke Levanger kommune ved Gro Teodorsen og Anita Veivåg for gjennomgang av rapportutkast og tilbakemelding. Vi ønsker også å takke Helsedirektoratets nasjonale brukerråd innen rus- og psykisk helsefeltet (brukerROP) for tilbakemeldinger på spørreskjemaet. Til slutt vil vi takke Berit Marianne Bjelkåsen, overingeniør ved Enhet for anvendt klinisk forskning, Det medisinske fakultet, NTNU for oppsett og stratifisert utvelgelse av kommuner.

Trondheim, februar 2020
Trond Ljøkjell, Avdelingssjef
KoRus Midt – Norge.

Hovedresultater

Den nasjonale undersøkelsen i 2019 blant personer med rusmiddelproblemer viser at 6 av 10 opplever at de kommunale tjenestene i stor grad er tilfredsstillende. Brukerne gir gjennomgående positive vurderinger av ansatte i tjenestene, der relasjonene er preget av tillit, forståelse og respekt. Hovedvekten har fått informasjon om tjenestene på en måte som de forstår, og opplever at de får hjelpen de trenger til rett tid.

Når det gjelder forbedringsområder rapporterer brukerne om lite hjelp og støtte til deres pårørende. Pårørende er også sjelden involvert i ansvarsgruppen, og brukerne med barn får i liten grad tilbud om samtaler om barna sine. Videre er jobb og utdanning, samt fysisk trening og ernæring/kosthold, områder hvor mange brukere har fått lite hjelp. De fleste brukerne har også i liten grad fått tilfredsstillende hjelp til å etablere sosialt nettverk.

Resultatene er sammenlignet med tilsvarende nasjonale undersøkelse som ble gjennomført i 2017. Utvalget i 2017 var basert på 20 kommuner, mot 45 kommuner i 2019.¹ Sammenlignet med 2017 skiller resultatene seg ut i positiv retning på flere områder. De største forskjellene finner vi på områdene som handler om innflytelse på tjenestene de mottar, hjelp i samsvar med behov, samt hjelp til å mestre boforhold og økonomi. Videre har en høyere andel av brukerne i 2019 enn 2017 fått hjelp til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter, og fått bedre oppfølging fra kommunen i etterkant av døgnopphold i rusbehandling.

Det er enkelte gjennomgående forskjeller mellom grupper i utvalget. Vurderingene fra LAR-brukerne er mer negative sammenlignet med svarene fra øvrige brukere innenfor alle tema som undersøkelsen kartlegger. Det er også et mønster at personer i arbeid eller utdanning ofte svarer mer positivt enn de som er arbeidsledige eller uføretrygdede. Videre er brukerne fra små kommuner gjennomgående mer positive i sine vurderinger sammenlignet med brukerne fra større kommuner. Rapporten gir kun et deskriptivt bilde på forskjellene mellom grupper og kan ikke si noe om årsakene til at de oppstår. Forskjellene gir uansett en viktig pekepinne på variasjonene som finnes i brukernes vurderinger, noe som kan gi grunnlag for videre drøftinger og undersøkelser.

I et åpent spørsmål ble brukerne bedt om å skrive inn forslag til hva kommunen kan gjøre annerledes for at hjelpen de mottar skal bli bedre. Kommentarene viser at mange brukere ønsker bedre oppfølging etter behandling med et større aktivitetstilbud og muligheter til å danne gode fellesskap med andre. Andre forhold som gjentakende ganger trekkes frem er betydningen av brukermedvirkning i behandlingen, godt samarbeid mellom ulike tjenester, respektfull behandling, bedre boligtilbud og informasjon om hjelpetilbud.

Oppsummering henhold til overordne problemstillinger

Er tjenestene tilgjengelige for brukerne, og får brukerne hjelp når de trenger det?

Hovedvekten av brukerne rapporterer om tilgjengelige tjenester og at de får hjelp når de trenger det. Totalt 54 % opplever at tilgjengeligheten til tjenestene i stor grad er tilfredsstillende, mens dette i liten eller ingen grad gjelder for 17 %. Videre svarer 58 % at de i stor grad får hjelp når de har behov for det, mens 15 % i liten grad får dette.

En betydelig andel av brukerne opplever imidlertid at tjenestene i liten grad legger til rette for involvering av pårørende. Over halvparten (56 %) svarer at kommunen ikke eller i liten grad gir

¹ Utvalgene må ses på som 2 ulike nasjonale utvalg. 15 kommuner deltok i kartleggingen både i 2017 og 2019, men vi vet ikke hvorvidt noen av de samme brukerne svarte begge årene. Det var også gjennomgående flere svar i 2019 enn 2017 fra kommunene som deltok begge gangene.

tilbud, hjelp eller støtte til deres pårørende, mens kun 22 % opplever at deres pårørende får god støtte. Resultatene viser at det er lite utbredt å involvere pårørende i ansvarsgruppen. Det er heller ikke vanlig å gi brukerne med barn tilbud om samtaler om barna sine.

Videre er det delte meninger blant brukerne når det gjelder oppfølgingen fra kommunen under og etter døgnbehandling. Rundt 4 av 10 svarer at oppfølgingen i stor grad var tilfredsstillende før og etter behandling, mens omtrent like mange oppgir at oppfølgingen var lite tilfredsstillende.

Har tjenesteapparatet systemer for å involvere brukerne i utforming av tjenestetilbudet?

Om lag halvparten av brukerne opplever at de har hatt stor innflytelse på utformingen av tjenestene de har mottatt, mens 2 av 10 har hatt lite innflytelse. På dette området skiller resultatet seg betydelig ut i positiv retning sammenlignet med 2017.

Blant brukerne med individuell plan er omtrent 4 av 10 i stor grad tilfreds med planen, og omtrent like mange opplever at den er viktig for hjelpen de får. Om lag 3 av 10 er lite tilfreds med sin individuelle plan og mener at planen har liten betydning for hjelpen de mottar. Resultatet er noe mer positivt når det gjelder vurderingen av ansvarsgruppen, hvorav halvparten i stor grad er tilfreds.

Er det samsvar mellom behovet brukerne har og den hjelpen de mottar fra tjenesteapparatet?

Over halvparten av brukerne opplever i stor grad å få den hjelpen de trenger (55 %), og at tjenestene alt i alt er tilfredsstillende (59 %). Dette gjelder i liten grad for litt under 20 % av brukerne. Om lag halvparten svarer at kommunen i stor grad har blitt bedre til å hjelpe dem over tid.

Et klart flertall av brukerne opplever i stor grad at de blir møtt med høflighet og respekt av ansatte i tjenestene (8 av 10), og har høy tillit til personene som er ansvarlig for deres oppfølging (7 av 10). Mange (6 av 10) opplever også at de i stor grad har fått nok tid til samtaler og kontakt, og at de ansatte har forstått deres situasjon. Hovedvekten av brukerne gir altså positive vurderinger av ansatte. Samtidig svarer ganske mange at de en eller flere ganger i løpet av siste år, har blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte i den kommunen de oppholder seg i (1 av 3).

Hvordan er den opplevde nytteverdien for brukerne av tjenestene?

Over halvparten (53 %) svarer at tjenestene de har fått fra kommunen i stor grad bidrar til at de mestrer hverdagen bedre, mens 18 % i liten grad opplever dette. Når det gjelder hjelp til å redusere/mestre rusmiddelproblemer har 46 % i stor grad fått hjelp, mens 27 % opplever at de har fått lite hjelp til rusmestring.

Av praktiske forhold rapporterer om lag halvparten at de i stor grad har fått hjelp til å skaffe seg bolig, og 4 av 10 har fått god hjelp til å mestre boforholdet og økonomien sitt. Det er noe mindre utbredt å motta praktisk hjelp til å komme i arbeid eller utdanning. Henholdsvis 3 av 10 og 2 av 10 har i stor grad fått hjelp til dette.

Av helsemessig hjelp rapporterer 4 av 10 at de i stor grad har fått hjelp med sin fysiske helse eller sykdom. Like stor andel har fått god hjelp med sin psykisk helse. Om lag 3 av 10 opplever at de har fått lite helsemessig hjelp (fysisk eller psykisk). Det er lite utbredt å få hjelp til å komme i gang med fysisk trening og ernæring/kosthold.

Brukerne opplever lite hjelp til å etablere sosialt nettverk. Kun 2 av 10 svarer at de i stor grad har fått hjelp til dette. Det gis noe mer hjelp til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter, som en tredjedel i stor grad har fått. På sistnevnte område er andelen som har fått hjelp også betydelig høyere enn i 2017.

1. Om undersøkelsen

1.1. Brukererfaringer med kommunalt rusarbeid

Det er laget et evalueringsprogram for å følge effektene av opptrappingsplanen for rusfeltet etter hvert som den gjennomføres (Proposisjon 15 S, 2016-2020). Evalueringen av opptrappingsplanen ledes av Fafo og gjennomføres i samarbeid med samfunnsøkonomisk analyse AS og Ipsos. Som del av det samlede evalueringsprogrammet har KoRus Midt fått i oppdrag fra Helsedirektoratet å utarbeide og gjennomføre en nasjonal brukerundersøkelse blant personer med rusmiddelproblemer som benytter kommunale tjenester.

Brukermedvirkning er en faglig og politisk målsetting for helsetjenesten, og et av hovedmålene i Opptrappingsplanen for rusfeltet (2016-2020) er «å sikre reell brukerinnyttelse gjennom fritt behandlingsvalg, flere brukerstyrte løsninger og sterkere medvirkning ved utforming av tjenestetilbudet». Det kommunale tjenesteapparatet har det overordnede ansvaret for oppfølging av personer med rusproblematikk, og kommunene vil i større grad fremover få ansvar for å følge opp denne gruppen (Helsedirektoratet 2014; jf. St.meld. nr. 47 (2008-2009)). For å imøtekomme det økte oppfølgingsansvaret, er det behov for å innhente systematisk kunnskap om brukernes erfaringer med tjenestene som tilbys i kommunene. Formålet med denne rapporten er å kartlegge brukererfaringer med kommunale tjenester blant personer med rusmiddelproblemer i alderen 18 år og eldre.

Kommunalt rusarbeid har stor spennvidde, og omfavner blant annet lavterskeltilbud, oppfølgingstjenester, institusjonsopphold, psykososiale støttesamtaler, arbeids- og aktivitetsrettede tilbud. Kommunene har også svært ulik organisering av sitt rusarbeid. Flere av kommunene har en ordning med en felles rus- og psykisk helsetjeneste, andre steder kan rusarbeidet være forankret i NAV. I tillegg pågår det en rekke ulike tidsbegrensede prosjekter og tiltak finansiert gjennom offentlige tilskuddsordninger i mange kommuner som ytterligere utvider mangfoldet. Å få en klar oversikt over kommunenes organisering og tilbud av rustiltak kan være utfordrende.

Brukernes erfaringer og tilfredshet med helsetjenestene blir i økende grad vurdert som et sentralt mål for kvalitet. Både hos norske myndigheter (Helse- og Omsorgsdepartementet, 2012) og internasjonalt (WHO, 2000) vises det til brukertilfredshet som et mål på kvalitet i sentrale styrings- og veiledningsdokumenter. Utbredelsen av brukertilfredshet som mål på kvalitet er forankret i forskning rundt sammenhengene mellom behandlingsutfall og tilfredshet med tjenestene. Innenfor rusfeltet har man sett en positiv sammenheng mellom høy brukertilfredshet og påvirkning på sentrale livsområder, som for eksempel rusmestring og symptomlindring (Marchand et al., 2011; Thylstrup, 2011).

Brukertilfredshet er et viktig supplement til mer tradisjonelle kvalitetsindikatorer, som for eksempel tid i behandling og rusfrihet etter behandling, for tjenester knyttet til rusproblematikk (Trujols et al., 2014). I Norge har Folkehelseinstituttet (FHI) gjennomført nasjonale målinger av pasienterfaringer blant pasienter innlagt til døgnbehandling i tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB) (Haugum et al., 2016). Undersøkelsene viste at pasientene var mest tilfreds på områdene som omhandler måten de blir tatt imot på og personalet/behandlerne, mens de var minst fornøyd med områdene som omhandlet ettervern og oppfølging fra kommunen etter utskriving (Haugum et al., 2016).

Tidligere forskning har også funnet at det ofte ikke er samsvar mellom hvordan fagpersonell og brukere vurderer tjenestene (Trujols et al., 2011; Rise et al., 2013; Trujols et al., 2014). Mangelen på samsvar er med på å understøtte behovet for å få frem erfaringene til brukerne på en systematisk måte. Erfaringene vil gi kunnskap som kan brukes til mer målrettet

kvalitetsforbedring av tjenestene, og kan også bidra til å bedre sammenhengen mellom tjenesteinnretning og brukernes behov.

Denne undersøkelsen kartlegger erfaringer og tilfredshet med det kommunale tjenestetilbudet blant brukerne med rusmiddelproblemer. Følgende fire hovedområder utgjør overordnede problemstillinger:

- 1) Er tjenestene tilgjengelige for brukerne og får brukerne hjelp når de trenger det?
- 2) Har tjenesteapparatet systemer for å involvere brukerne i utforming av tjenestetilbudet?
- 3) Er det samsvar mellom det behovet brukerne har og den hjelpen de mottar fra tjenesteapparatet?
- 4) Hvordan er den opplevde nytteverdien for brukerne av tjenestene?

Videre tar undersøkelsen for seg følgende problemstillinger:

- Hvordan er den opplevde nytteverdien av tjenester knyttet til sentrale levekårsområder slik som bolig og boforhold, økonomi, arbeid og utdanning for brukerne? På hvilken måte opplever brukerne at tjenestene bidrar til praktisk hjelp og endring på disse områdene, for rusmestring og håndtering av psykologiske og somatiske vansker?
- Hvordan blir brukerne møtt ved de ulike tjenestene, og hvor tilfredse er de med informasjon om tjenestetilbud og personalet?
- Involveres de pårørende i de kommunale tjenestene som mottas?

2. Metode

Kartleggingen av brukererfaringer blant personer med rusmiddelproblemer som mottar kommunale tjenester gjennomføres i 3 delmålinger (2017, 2019 og 2020). Denne målingen er mellommålingen i prosjektet. KoRus Midt og tilhørende FoU-avdeling ved Klinikk for Rus- og avhengighetsmedisin, St. Olavs hospital, stod for rekruttering av kommuner, planlegging og koordinering av datainnsamlingen, samt rapportering av resultater fra undersøkelsen. Kompetansesentrene i de ulike regionene bidro med kontaktinformasjon til relevante kontaktpersoner i kommunene i forbindelse med rekrutteringen.

Totalt 45 kommuner deltok i mellommålingen. Kommunene valgte selv ut de deltakende tjenestetilbyderne, og ble oppfordret til å dekke et bredt spekter av relevante tjenester for personer med rusmiddelproblemer. Utfylte spørreskjema ble sendt fra kommunene til databehandler (Sentio Research Norge), som leverte ferdig datafil for analyse til KoRus Midt.

2.1. Rekruttering av kommuner

Kommunene som ble invitert til å delta i mellommålingen i 2019 baserer seg på tilsvarende uttrekk som ble benyttet i 2017. Hvilke kommuner som skulle inviteres ble bestemt ut fra ulike kriterier. Enhet for anvendt klinisk forskning ved St. Olavs hospital har på bestilling fra KoRus Midt gjennomført en randomisering av kommuner der det er tatt høyde for regioninndeling, innbyggertall (små, mellomstore og store kommuner) og KOSTRA grupper.² I randomiseringsprosessen ble det sørget for kommunerepresentasjon fra alle grupper.

²Statistisk sentralbyrå har utarbeidet en kommunegruppering basert på kommunenes folkemengde og økonomiske rammebetingelser (KOSTRA-grupper). KOSTRA-tallene er en indikator på hvor store de bundne kostnadene til kommunen er, og nivået av frie inntekter kommunen har utover de bundne kostnadene.: www.ssb.no/offentlig-sektor/kostra/

I første del av utvelgelsen ble landet delt inn i sju geografiske regioner. Disse regionene sammenfaller med nedslagsfeltene til de regionale kompetansesentrene for rus. Innenfor hver av disse regionene ble det trukket tre kommuner basert på gruppering etter antall innbyggere. I tillegg ble det trukket en ekstra liten kommune i alle regionene unntatt Oslo. Statistisk Sentralbyrås inndeling i kommunestørrelser ble benyttet som grunnlag for utvalget (Langørgeren et al., 2015). Denne består av små (4 999 eller færre innbyggere), middels store (5 000-19 999 innbyggere) og store kommuner (20 000 eller flere innbyggere). Totalt ble det laget et hovedutvalg med 25 kommuner som fikk invitasjon om deltakelse. I tillegg ble det trukket ut to tilleggsutvalg på 25 kommuner som det kunne suppleres fra dersom noen av kommunene i første utvelgelse valgte å ikke delta i undersøkelsen.

Kommunene både fra hovedutvalg og tilleggsutvalg ble invitert til å delta i mellommålingen. Dette skyldes at en god del takket nei til deltakelse, og et ønske om å øke antall deltakende kommuner for å få et bedre datagrunnlag i 2019 enn i 2017. Av de 20 kommunene som deltok i 2017 takket 5 kommuner nei til å delta på mellommålingen i 2019.

Det ble oppgitt flere grunner til at inviterte kommuner valgte å avstå fra å delta. Blant annet at de hadde gjennomført egen brukerundersøkelse på nettportalen www.bedrekommune.no eller i annen regi, eller hadde kapasitetsutfordringer. Det ble gitt rom for å inkludere kommuner også utenfor utvalgslista for å forsøke å nå et godt utvalg, spesielt med tanke på mindre kommuner som viste seg å være vanskelig å rekruttere. Til sammen 12 kommuner og bydeler utenfor opprinnelig utvalgsliste ble inkludert.

Av de 45 kommunene som deltok var det 11 små kommuner, 15 mellomstore og 19 store kommuner.³ Alle kommunene med 10 svar eller flere fikk en rapport med kommunens egne resultater. Noe av årsaken til at det er vanskelig å rekruttere mindre kommuner kan ha sammenheng med at de har få tjenestemottakere med rusmiddelproblemer, og dermed sannsynligvis ikke vil oppnå mange nok svar til at de får utarbeidet en egen kommunerapport.

2.2. Om datainnsamlingen

Målgruppen for undersøkelsen er personer i alderen 18 år eller eldre som har en nåværende eller tidligere rusproblematikk knyttet til alkohol, medikamenter og/eller andre rusmidler, og er mottakere av en eller flere kommunale tjenester. Dette er tilsvarende inklusjonskriterier som i 2017.

Distribusjon og innsamling av spørreskjema fant sted i tidsrommet 01. september til 31. oktober 2019. Det var kommunene selv som organiserte datainnsamlingen i egen kommune for best mulig å nå ut til målgruppen for undersøkelsen. Kommunene ble instruert i at alle i målgruppen som var i kontakt med kommunens utvalgte enheter innenfor undersøkelsesperioden skulle forespørres om de ønsket å fylle ut spørreskjemaet. De ble også bedt om å kommunisere hensikten med spørreundersøkelsen, at det var frivillig å delta og at svarene ville forbli anonyme. I instruksjonen til kommunene ble de bedt om å legge til rette for at alle brukerne kunne svare på et egnet sted uten innsyn fra ansatte før de forlot tjenestestedet. Brukerne fikk utdelt spørreskjema, informasjonsskriv og en anonym forseglbar svarkonvolutt. Det var lagt opp til at brukerne selv skulle fylle ut skjemaet, men det ble gitt rom for at ansatte kunne hjelpe brukerne med å forstå innhold i følgeskriv og skjema før utfyllingen startet. For brukerne som hadde behov for mer direkte bistand til utfylling ble det åpnet opp for at de kunne få hjelp fra involverte personer i datainnsamlingen som de ikke hadde en behandlings- eller avhengighetsrelasjon til (f.eks. erfaringskonsulenter eller studenter). Det ble også gitt en elektronisk svarmulighet for de

³ Fra Oslo, som er 1 av de 19 store kommunene, deltok 7 bydeler.

som ønsket å svare på skjemaet via mobil, nettbrett eller PC. Totalt 55 brukere benyttet den elektroniske svarløsningen.

Rekruttering av tjenestetilbydere til å gjennomføre datainnsamling ble gjort av kommunene selv. Det varierer i hvor stor grad hver kommune har dekket hele spekteret av tilgjengelige tjenester for brukerne. For å gi et bilde på bruk av tjenester ble brukerne derfor gitt muligheten til å krysse for samtlige tjenester de hadde mottatt i løpet av det siste året.

I etterkant av datainnsamlingen ble det sendt ut en forespørsel til kommunene som deltok om å gi tilbakemelding på hvordan de opplevde ulike aspekter ved datainnsamlingen. Vi fikk svar fra totalt 49 personer fordelt på 17 kommuner som hadde vært involvert i datainnsamlingen. Av disse opplevde 29 % at de som valgte å svare på undersøkelsen i deres kommune stor grad gjenspeiler hele målgruppen for undersøkelsen. 46 % var usikre, mens 25 % mente at brukerne som svarte ikke gav en god gjenspeiling av undersøkelsens målgruppe. I kommentarfeltet fremgikk det at enkelte opplevde underrepresentasjon av brukerne med dårligst fungering (ROP-brukere)⁴, og en overrepresentasjon av brukere med bedre funksjonsnivå. Dette kan skyldes at det krever en viss fungering for å klare å besvare spørreskjemaet.

Det er fruktbart å se resultatene fra brukertilfredshetsevalueringen i sammenheng med andre undersøkelser, for eksempel BrukerPlan-kartleggingen. BrukerPlan er et verktøy for å kartlegge omfanget av rus- og psykiske problemer blant tjenestemottakere i kommunen.⁵ Resultatene i BrukerPlan baseres på ansattes vurderinger, og er dermed ikke påvirket av brukernes evne til å kunne besvare et spørreskjema. I tillegg er inklusjonskriteriene i BrukerPlan for å bli kartlagt som en person med rusproblem, at rusmidler brukes på en slik måte at det går alvorlig ut over den daglige fungering eller relasjoner til andre (BrukerPlan 2018).⁶ I brukertilfredshetsvalueringen er det ikke en konkret definisjon på hva som regnes som rusproblem. Dette kan også bidra til at personer med tyngre rusmiddelproblemer i større grad kan være inkludert i BrukerPlan-kartleggingen enn i brukertilfredshetsevalueringen.

2.3. Svarinngang og utvalg

I BrukePlan ble det i 2018 kartlagt 23762 tjenestemottakere med rusproblemer fordelt på 268 kommuner. Selv om BrukerPlan kan ha en større andel brukere med tyngre rusmiddelproblemer, er det likevel det mest relevante sammenligningsgrunnlaget for brukertilfredshetsevalueringen for å vurdere svarinngang og utvalgets representativitet.

I følge BrukerPlan 2018⁷ er det estimert at raten av antall tjenestemottakere med rusproblemer per 1000 innbyggere er omtrent 7 (raten er høyest i de mindre kommunene). Ved å legge sammen innbyggertallet i alle kommunene som er med i undersøkelsen gir dette et estimat på 14279 tjenestemottakere med rusproblemer. Med en svarinngang på 1336 respondenter i undersøkelsen betyr dette at vi har fått tilbakemelding fra om lag 9,4 % av totalt antall brukere i kommunene. Dette må ikke forveksles med svarprosent, da vi ikke vet hvor mange av det totale

⁴ Nasjonal kompetansetjeneste ROP gjennomfører en evaluering av FACT-team som retter seg mot ROP-pasienter. I denne undersøkelsen vil ROP-brukerne i større grad være inkludert i målgruppen.

⁵ BrukerPlan er utviklet av Helse Fonna, IRIS og KORFOR og er godkjent av Datatilsynet for kvalitetssikring, utvikling og planlegging av tjenester. BrukerPlan kartlegges personer som er registrert med kommunale tjenester, og som fagpersonene i vedkommende tjeneste vurderer at har et rusproblem og/eller psykiske helseproblemer. Det gjøres en individuell funksjonsvurdering på de åtte områdene bolig, arbeid og meningsfull aktivitet, økonomi, fysisk helse, rus, psykisk helse, sosial kompetanse og nettverk. I tillegg til dette kartlegges tjenestene brukeren i dag mottar og det gjøres en vurdering i forhold til den enkeltes framtidige tjenestebehov: <https://www.napha.no/content/13938/BrukerPlan>

⁶ [https://www.rus-ost.no/uploads/\(2018\)%20BrukerPlan-statistikk__orig.pdf](https://www.rus-ost.no/uploads/(2018)%20BrukerPlan-statistikk__orig.pdf)

⁷ [https://www.rus-ost.no/uploads/\(2018\)%20BrukerPlan-statistikk__orig.pdf](https://www.rus-ost.no/uploads/(2018)%20BrukerPlan-statistikk__orig.pdf)

antallet brukere som var i kontakt med tjenesteapparatet i datainnsamlingsperioden, eller hvor mange av de inviterte som ikke ønsket å delta.

For å få en indikator på utvalgets representativitet har vi i tabell 1 sammenlignet med tall fra BrukerPlan (2018) på enkelte demografiske variabler. Det er også vist en sammenligning av utvalget mot den første målingen i prosjektet (2017). Sammenligningen mellom målingen i 2017, 2019 og BrukerPlan 2018 er gjort på kategorier der det foreligger sammenlignbare data. Det er ikke foretatt sammenligning der det er betydelige forskjeller i spørsmålsstilling og svarkategorier.

Tabell 1 viser at utvalget for brukertilfredshetsevalueringen i 2019 er relativt likt som BrukerPlan 2018 når det gjelder fordelingene basert på kjønn, utdanningsnivå og andel bostedsløse. Gjennomsnittsalderen er også omtrent lik, men viser en litt lavere andel av de aller yngste (23 år eller yngre). Yngre brukere (18-23 år) er imidlertid en av målgruppene i den kvalitative delen av kartleggingen.

Sammenligning mot den første målingen i prosjektet fra 2017 viser også jevnt over ganske små forskjeller. Det er en litt høyere andel eldre og uføretrygdete i 2019 enn 2017, mens andelen som mottar arbeidsavklaringspenger er litt lavere.

**Tabell 1: Utvalgets sammensetning i 2019 sammenlignet med 2017 og BrukerPlan 2018.⁸
Gjennomsnittsalder. Øvrige andeler er oppgitt i prosent.**

	Brukertilfredshetsevalueringen		BP (2018) ⁹
	2017	2019	
Menn	70	69	70
Kvinner	30	31	30
Gjennomsnittsalder	42	44	43
23 år eller yngre	7	6	9
60 år eller eldre	9	13	13
Grunnskolenivå	46	42	43
Videregående skole	46	48	48
Høyere utdanning	7	10	9
Bostedsløs ¹⁰	9	6	8
Fulltidsjobb	4	4	-
Deltidsjobb ¹¹	-	5	-
Arbeidsledig	11	12	-
Under utdanning	3	4	-
Sykemeldt	2	2	-
Uføretrygdet	48	55	-
Arbeidsavklaringspenger	21	15	-
Arbeidstiltak	7	6	-
Annet	11	17	-
Gift/Registrert partner	5	4	-
Enslig/ugift	81	83	-
Samboer	12	10	-
Enke/enkemann	2	3	-
Har barn	51	49	-

2.4. Spørreskjema

I forkant av første måling i 2017 ble det i tråd med forskningsoppdraget til KoRus etablert samarbeid med Folkehelseinstituttet ved Seksjon for brukeropplevd kvalitet, og FHI deltok i kvalitetssikring av spørreskjemaet. Surveytjenester ble kjøpt av ekstern aktør (Sentio Research Norge AS), som leverte oppsett for spørreskjema, elektronisk distribusjon og database for

⁸ I 2017: 20 kommuner og totalt 491 svarende. I 2019: 45 kommuner og totalt 1336 svarende. Antall svar som ligger til grunn for andelene i 2017 og 2019 vil være litt lavere enn totalt antall svar, fordi det var frivillig å svare på alle spørsmål. I BrukerPlan baseres tallene på rapporten for 2018 og 23762 personer med rusproblem fordelt på 268 kommuner.

⁹ Beregningen av utdanningsnivå blant brukerne som er kartlagt i BrukerPlan er basert på tilfellene der utdanningsnivå er kjent. Der det er registrert «vet ikke» er svarene tatt ut av beregningen (n=17042). I BrukerPlan registreres tilknytning til arbeidslivet via spørsmål om hvilken meningsfull aktivitet brukerne deltar i. Her registreres arbeid som også inkluderer arbeid via NAV. I tillegg er det spurt om kilde til livsopphold. Her registreres arbeid uten tilskudd fra NAV. Basert på disse spørsmålene er andelene i arbeid henholdsvis 13 % og 7 % i BrukerPlan. I brukertilfredshetsevalueringen er det spurt om «Hva gjør du til daglig?». På grunn av ulikheter i spørsmålsstilling og svarkategorier er ikke sammenligningen satt inn i tabell 1.

¹⁰ Som bostedsløs regnes brukerne uten fast bolig (inkludert de som bor tilfeldig hos venne/bekjente eller på hospits/hybelhus/hotell).

¹¹ Kategorien «deltidsjobb» var ikke på skjemaet i 2017.

innsamlede data. Spørreskjema og prosedyre ble pilottestet i relevante målgrupper (n=15) før datainnsamlingen startet.

I forkant av mellommålingen i 2019 ble det foretatt en revisjon av skjemaet. Formålet med revisjonen var primært å korte ned skjemaet og å gjøre det mer brukervennlig for de som skulle svare. Spørsmål som ikke var sentrale for problemstillingene ble fjernet og underkategorier på enkelte spørsmål ble forbedret. Det ble også lagt til flere spørsmål, blant annet om pårørende, brukermedvirkning og samarbeid for å belyse problemstillingene bedre. De viktigste hovedlinjene i skjemaet ble beholdt for å kunne sikre sammenligning over tid. I forbindelse med revisjonen ble skjemaet gjennomgått av BrukerROP, som er Helsedirektoratets nasjonale brukerråd for rus- og psykisk helsefeltet. Det reviderte skjemaet ble testet av bruker, erfaringsmedarbeider og ansatt ved et kommunalt tiltak. Spørreskjema er vedlagt rapporten (se vedlegg 1).

2.5. Analyser

Resultatene for alle spørsmålene i undersøkelsen presenteres grafisk i figurer som viser prosentandeler. I tillegg er det opplyst om hvor mange brukere som har svart på hvert av spørsmålene. Antall svar som ligger til grunn for prosentene vil variere mellom spørsmålene. Der brukerne bes om å ta stilling til spørsmål om tjenestene på en skala, vil eventuelle kategorier som «ikke aktuelt», «vet ikke» og «har ikke» være tatt ut før prosentberegning. Resultatene baseres altså kun på de som har en reell formening om det temaet det spørres om.

Figurene i rapporten inneholder hovedsakelig resultater basert på hele utvalget, presentert med andeler fordelt på 5 svarkategorier, der brukerne oppgir hvor stor grad et forhold er gjeldende. For å forenkle den skriftlige fremstillingen vil kategoriene «Ikke i det hele tatt» og «I liten grad» ofte omtales samlet, mens det samme gjelder for kategoriene «I stor grad» og «I svært stor grad». Det blir både kommentert på resultater samlet sett, og der det er interessante forskjeller mellom undergrupper av utvalget basert på f.eks. alder, kjønn, arbeidslivstilknytning og geografi. I vedlegg 2 er det en detaljert oversikt over resultatene brutt ned på relevante undergrupper. Der er det testet om noen av gruppene har svart signifikant annerledes enn øvrige.

Når vi sammenligner resultater over tid og mellom grupper benyttes hovedsakelig en 3-deling¹² av skalaen for å gi et enklere oversiktsbilde. Vær oppmerksom på at summering av andeler fra en figur basert på 5-punkt skala, kan avvike med ett prosentpoeng sammenlignet med beregningene som vises for samme spørsmål der kategoriene er slått sammen til en 3-punkt skala. Dette skyldes avrundinger til heltall i figuren der alle 5 kategoriene vises.¹³ Når det presenteres en prosentandel for to kategorier samlet i teksten vil vi referere til den nøyaktige andelen som kategoriene summeres til, der desimalene også er hensyntatt, og som altså kan avvike med ett prosentpoeng fra summeringen av kategoriene i figurene.

Det er ett åpent spørsmål i skjemaet, der brukerne ble bedt om å skrive forslag til hva kommunen kan gjøre annerledes for at hjelpen de mottar skal bli bedre. Rapporten inneholder en oppsummering av de viktigste funnene fra brukernes kommentarer.

¹² I 3-delingen er kategoriene «ikke i det hele tatt» og «I liten grad» slått sammen til en kategori. Det samme gjelder for kategoriene «I Stor grad» og «I svært stor grad».

¹³ For eksempel: I figuren som viser svarene for alle 5 svarkategoriene vises resultatene som heltall. Dersom 6,4 har svart «Ikke i det hele tatt» og 3,4 har svart «I Liten grad», vises dette som 6 og 3%, som ved summering gir oss 9%. En nøyaktig beregning der desimalene også tas hensyn til, vil gi et heltall på 10%. Det er sistnevnte tall vi vil finne i 3-delingene av skalaen som benyttes i tabellvedlegget, og ved sammenligning av resultater over tid.

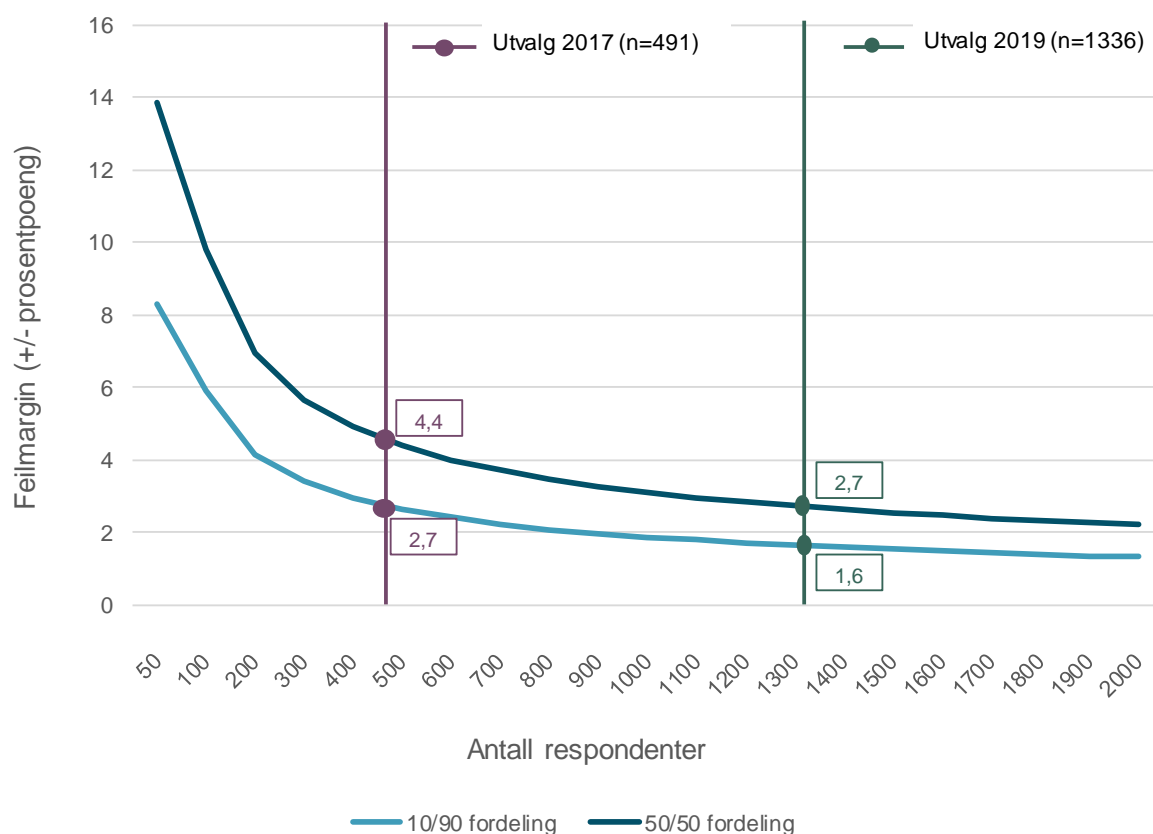
Sammenligning over tid

Resultatene blir sammenlignet med den første målingen i prosjektet fra 2017 for de spørsmålene som er like. Selv om noen av de samme kommunene har vært med i begge målingene (15 kommuner), må datamaterialet betraktes som to ulike nasjonale utvalg. Vi har ingen kunnskap om hvorvidt noen av de samme personene har svart i begge målingene i de kommunene som deltok begge gangene. Antall svar i 2019 er også mye høyere enn i 2017 for de fleste av kommunene som deltok begge gangene. I tillegg var altså 30 av kommunene i mellommålingen i 2019 ikke med i den første målingen i 2017.

Signifikanstesting av resultater og forskjeller mellom grupper

De som har besvart undersøkelsen er et utvalg av populasjonen av personer med rusmiddelproblemer som mottar kommunale tjenester. Med utgangspunkt i at resultatene er basert på et tilfeldig utvalg, kan man bruke statistisk signifikanstesting for å si noe relativt sikkert om hele populasjonen. Ved å beregne resultatenes feilmarginer finner vi intervallet som den reelle andelen i populasjonen med 95 % sannsynlighet ligger innenfor.¹⁴ Størrelsen på feilmarginen avhenger av utvalgets størrelse og resultatet i utvalget, som vist i figur 1.

Figur 1: Oversikt over feilmarginer i prosentpoeng ved ulike utvalgsstørrelser og fordelinger.



Et eksempel på tolkning av feilmarginer: Dersom 50 % av utvalget i 2019 sier at de har dårlig helse kan vi med 95 % sikkerhet hevde at den reelle andelen med dårlig helse i populasjonen ligger mellom 47,3 % og 52,7 %.

Når resultatene brytes ned på undergrupper i utvalget vil feilmarginene øke. Feilmarginene er også større for resultatene basert på utvalget fra 2017 enn 2019, som følge av færre svarende.

¹⁴ Formel for beregning av feilmarginen i % for en andel (p) basert på et utvalg med antall svar (n), med 95% sikkerhet: $Feilmargin = 1,96 * \sqrt{(p * (100 - p) / n)}$. Den reelle andelen i populasjonen ligger da med 95% sikkerhet innenfor andelen i utvalget +/- feilmarginen.

Når vi signifikanstester forskjeller over tid beregnes det en feilmargin for resultatene som sammenlignes. Der det ikke er overlapp mellom resultatene +/- tilhørende feilmargin, regnes forskjellen som signifikant. Da kan vi med 95 % sikkerhet hevde at det er en reell forskjell mellom målgruppen i 2019 og 2017 som ikke skyldes tilfeldigheter.

I Vedlegg 2 er det testet om undergrupper av utvalget svarer signifikant annerledes enn øvrige, for eksempel om kvinner svarer annerledes enn menn, eller om brukerne i arbeid svarer annerledes enn de som ikke er i arbeid.

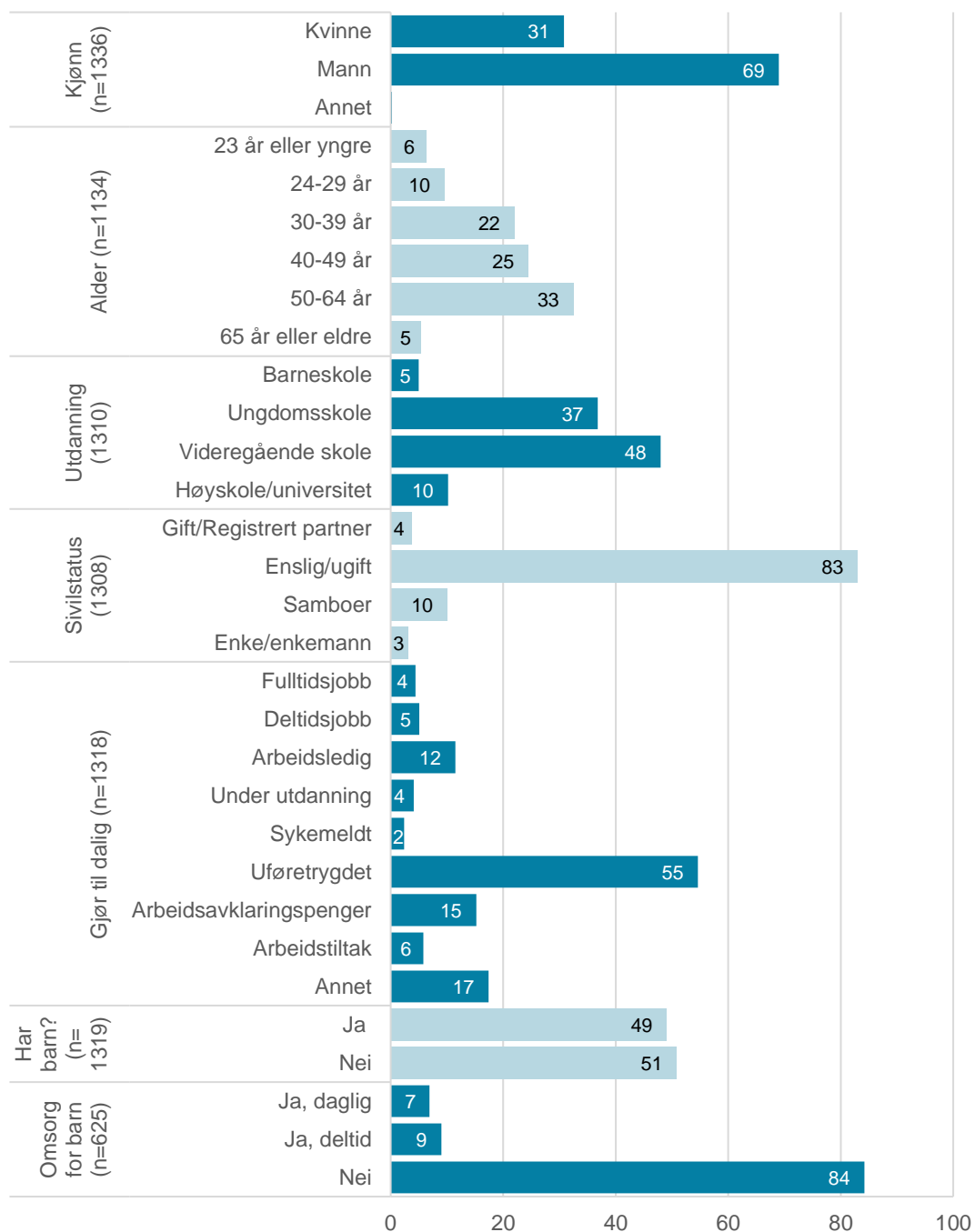
2.6 Etikk

Regional komité for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk region midt har vurdert og godkjent prosjektet for gjennomføring (saksnr. 2017/317). Personvernombud for forskning ved St. Olavs Hospital HF har vurdert prosjektet og godkjent dette for gjennomføring.

3. Beskrivelse av utvalget

Utvalget er fra 45 kommuner, og består av totalt 1336 personer med rusmiddelproblemer som bruker en eller flere kommunale tjenester. Figur 2 viser hvordan utvalget fordeler seg basert på ulike demografiske variabler. De fleste er menn (69 %), enslig/ugift (83 %) og omtrent halvparten har barn. Det er ikke skilt på barnas alder, slik at andelen som har barn også vil inkludere de som har voksne barn. Av de som har barn har 16 % omsorg for barna heltid eller deltid. 10 % av brukerne har høyere utdanning, og litt over halvparten er uføretrygdet. Gjennomsnittsalderen er 44 år.

Figur 2: Beskrivelse av utvalget. Prosent¹⁵



¹⁵ Andelen som har omsorg for barn er beregnet ut fra de som har oppgitt at de har barn, og ikke hele utvalget.

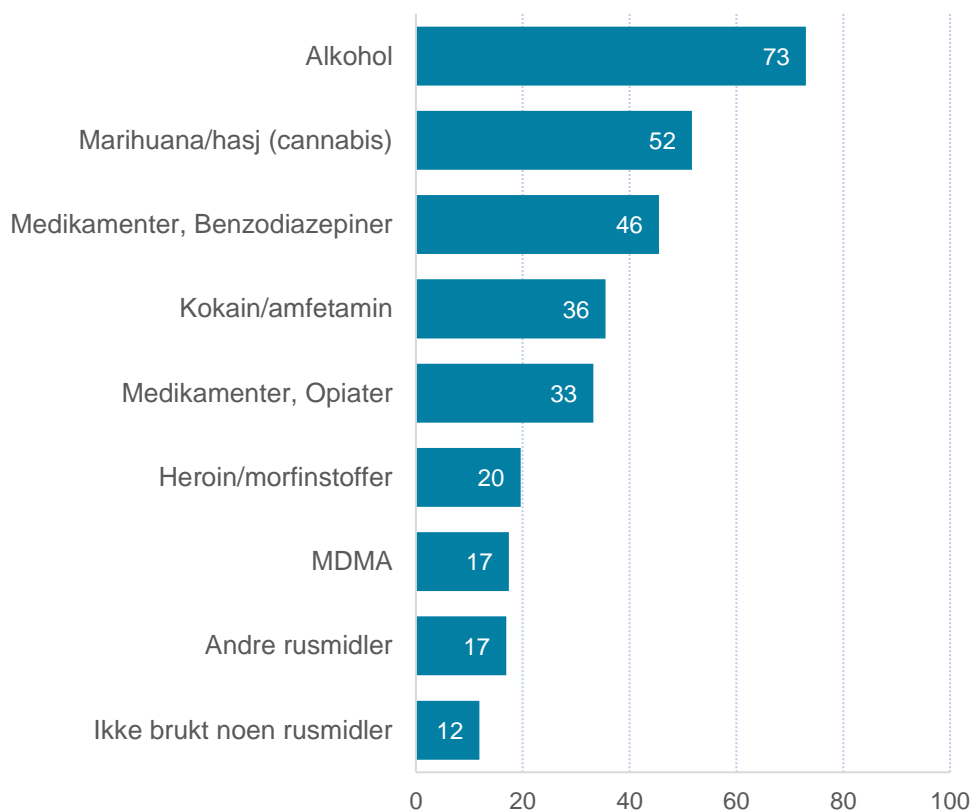
3.1. Bruk av rusmidler

Brukerne blir spurt om å oppgi hvilke rusmidler de har benyttet siste 12 måneder. Om lag 3 av 4 har brukt alkohol. Litt over halvparten har brukt marihuana/hasj (cannabis), mens litt under halvparten har brukt benzodiazepiner. Rundt en tredjedel har brukt kokain/amfetamin, og nesten like mange har brukt opiater. Andelene som har brukt heroin/morfinstoffer, MDMA eller andre rusmidler ligger på rundt 2 av 10.

De fleste har brukt flere rusmidler i løpet av siste år. 72 % har brukt mer enn 1 rusmiddel, mens 54 % har brukt 3 eller flere.¹⁶

Om lag 1 av 10 svarer at de ikke har brukt noen rusmidler siste året. Av disse er 27 % LAR-brukere. Blant de som oppgir å ha vært rusfri er det noe dobbeltkryssing, der f.eks. 12 % samtidig krysser for at de har brukt alkohol, og 5-6 % samtidig krysser for bruk av marihuana/hasj (cannabis), benzodiazepiner eller opiater. Dette kan skyldes subjektiv fortolkning av spørsmålet der brukerne ikke regner enkelte midler som rusmidler.

Figur 3: Bruk av rusmidler siste 12 måneder. n=1272. Prosent. Flere kryss mulig



¹⁶ Prosentene er beregnet ut fra de som oppgir å ha brukt rusmidler. De som svarer at de ikke har brukt noen rusmidler siste år er holdt utenfor beregningen.

4. Bruk av tjenester

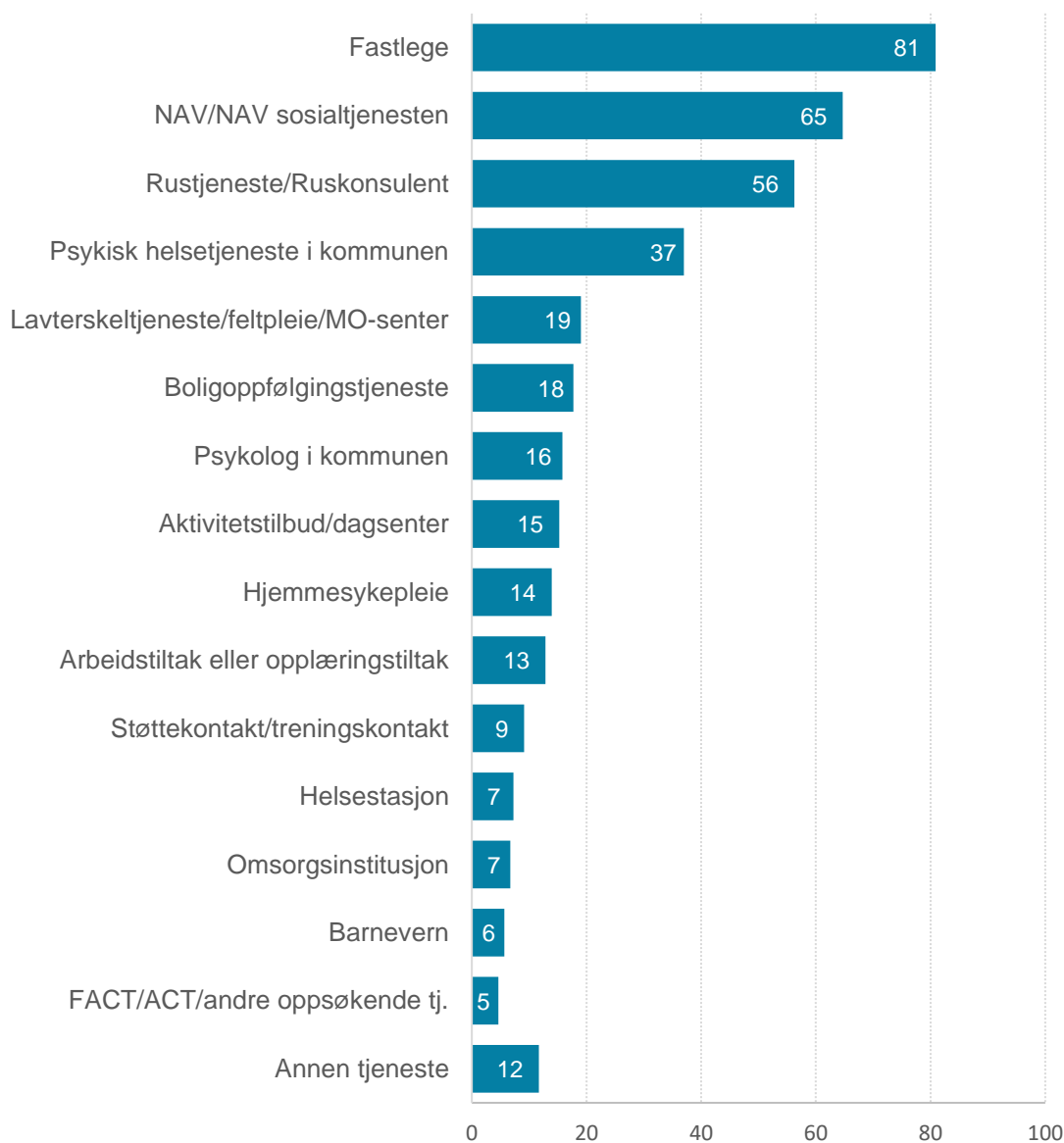
I undersøkelsen blir det spurt om hvilke tjenester brukerne har mottatt hjelp fra i løpet av det siste året i den kommunen de oppholder seg i. Resultatene viser at fastlege (81 %), NAV (65 %) og rustjeneste/ruskonsulent (56 %) er tjenestene som flest har vært i kontakt med. Det er også relativt mange som har vært i kontakt med psykisk helsetjeneste i kommunen (37 %).

Videre har 19 % vært i kontakt med lavterskeltjeneste/feltpleie/MO-senter og 18 % har fått hjelp fra boligoppfølgingstjenesten. 16 % har benyttet psykolog i kommunen, mens 15 % har brukt aktivitetstilbud/dagsenter. 14 % er mottakere av hjemmesykepleie, og 13 % har benyttet arbeidstiltak eller opplæringstiltak.

Tjenestene som færrest (under 10 %) har vært i kontakt med er FACT/ACT/oppøkende tjenester, barnevern, omsorgsinstitusjon, helsestasjon, samt støttekontakt/treningskontakt.

90 % har vært i kontakt med flere tjenester det siste året, og totalt 74 % har mottatt hjelp fra 3 eller flere tjenestetilbydere.

Figur 4: Tenkt på kommunen du oppholder deg i, har du mottatt hjelp fra noen av de følgende tjenester i løpet av det siste året? Flere kryss mulig. Prosent. n=1293.



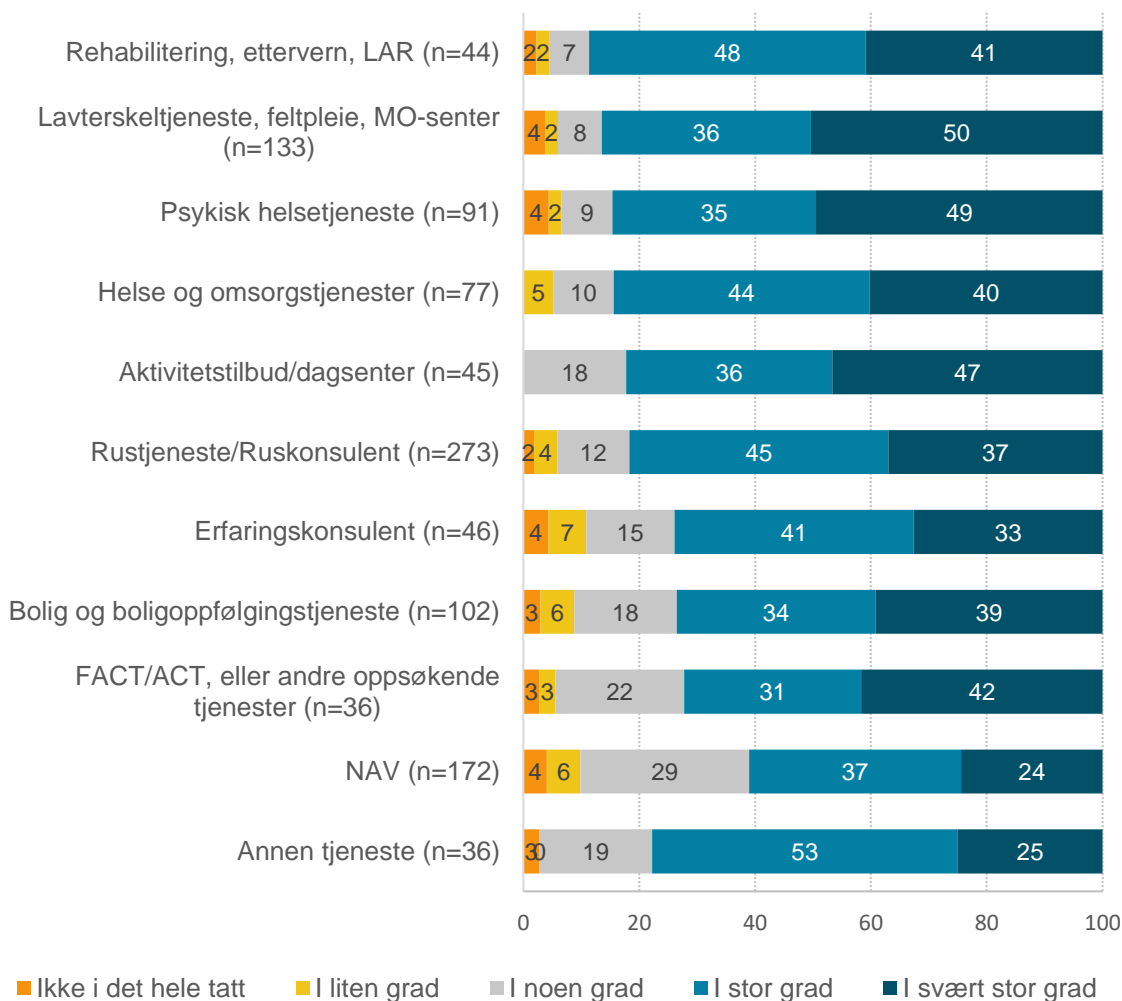
4.1. Vurdering av spesifikk tjeneste

Brukerne blir bedt om å oppgi tilfredshet med tjenesten som inviterte dem til å delta i spørreundersøkelsen.¹⁷ Gjennomgående gir brukerne positive vurderinger av tjenesten de mottok skjemaet fra.

Totalt er over 8 av 10 i stor grad fornøyd med hjelpen de har fått fra rehabilitering/ettervern, lavterskeltjeneste/feltpleie/MO-senter, psykisk helsetjeneste, helse- og omsorgstjenester, aktivitetstilbud/dagsenter, samt rustjeneste/-ruskonsulent. Den laveste andelen som i stor grad er fornøyd, om lag 6 av 10, finner vi blant brukerne som fikk utdelt skjemaet fra NAV.

For enkelte av tjenestene er det relativt få svar, og disse andelene bør tolkes med varsomhet.

Figur 5: Tenk på tjenesten som spurte deg om å delta i denne spørreundersøkelsen. Er du totalt sett fornøyd med denne tjenesten? Prosent. Kategorien «Ønsker ikke å svare» er tatt ut av beregningen.



¹⁷ Totalt 1055 brukere besvarte spørsmålet og oppga samtidig hvilken tjeneste de fikk skjemaet fra. 23 brukere krysset for at de ikke ønsket å svare på spørsmålet.

5. Overordnet vurdering av hjelpen de har fått i kommunen

Hovedansvaret for å ivareta personer med rusmiddelproblemer ligger hos de kommunale tjenestene. Ved langvarige og alvorlige problemer vil også spesialisthelsetjenesten ha en rolle i bruker- og pasientforløpet. Tidlig, god og tilpasset behandling og systematisk oppfølging kan hindre forverring og legge til rette for bedringsprosesser. Systematisk oppfølging av brukeren er avgjørende for et godt forløp, og forutsetter et tillitsfullt og forpliktende samarbeid med bruker, pårørende, innad i tjenesten og mellom tjenestenivåene (Helsedirektoratet 2014).¹⁸

5.1. Seks av ti har i stor grad fått tilfredsstillende hjelp

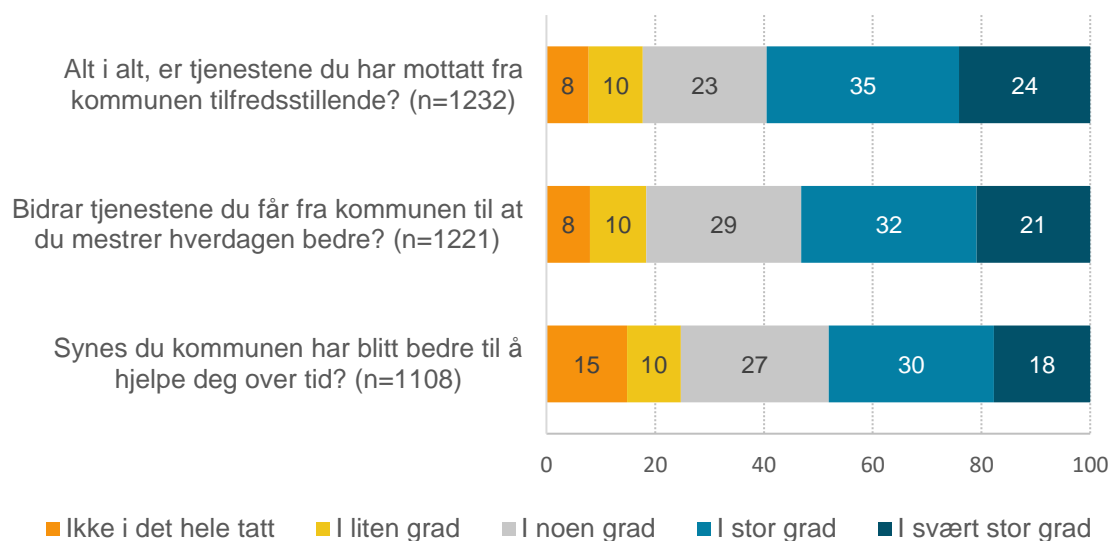
Totalt svarer 59 % av brukerne at de i stor grad har mottatt tilfredsstillende tjenester fra kommunen. Videre svarer 23 % at de i noen grad har fått tilfredsstillende hjelp, mens 18 % i liten grad opplever tjenestene som tilfredsstillende.

Sammenlignet med 2017 er andelen som i stor grad rapporterer om tilfredsstillende hjelp noe høyere (59 % mot 53 %), men forskjellen er ikke signifikant. Andelen som i liten grad opplever tilfredsstillende tjenester er uendret, og gjelder altså 18 % både i 2017 og 2019.

Videre opplever 53 % at tjenestene de har mottatt fra kommunen i stor grad bidrar til at de mester hverdagen bedre. 29 % opplever dette i noen grad, mens 18 % i liten grad opplever at hjelpen de har fått bidrar til at de mestrer hverdagen bedre.

Om lag halvparten opplever i stor grad at kommunen har blitt bedre til å hjelpe dem over tid, mens en fjerdedel i liten grad deler denne oppfatningen.

Figur 6: Påstander om hjelpen de har fått i kommunen som de oppholder seg i. Prosent. Kategoriene «vet ikke» og «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.



Forskjeller mellom grupper

Gjennomgående opplever personer i jobb, under utdanning eller på arbeidstiltak i større grad enn øvrige at de har mottatt tilfredsstillende tjenester fra kommunen, at kommunen har blitt bedre til å hjelpe dem over tid, samt at tjenestene bidrar til at de mestrer hverdagen bedre.

¹⁸ Helsedirektoratet 2014: Sammen om mestring- lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne: <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/sammen-om-mestring-lokalt-psykisk-helsearbeid-og-rusarbeid-for-voksne>

Eksempelvis svarer om lag 8 av 10 blant de i jobb eller utdanning at tjenestene de har mottatt tilfredsstillende tjenester, mot rundt halvparten av de som er arbeidsledige eller uføretrygdet.

Det er også en tendens til at yngre alt i alt er mer tilfreds med tjenestene de har mottatt fra kommunen enn eldre. 67 % av brukerne i alderen 25 år og yngre er i stor grad tilfreds, mot rundt 60 % av brukerne i øvrige aldersgrupper.

Videre er det et mønster at andelen som svarer positivt synker med økende kommunestørrelse. Den største forskjellen mellom små og store kommuner finner vi på spørsmålet om tjenestene de har mottatt har vært tilfredsstillende. 77 % av brukerne fra små kommuner opplever i stor grad tilfredsstillende tjenester, mot 58 % av brukerne i store kommuner.

Av geografiske forskjeller viser resultatene at brukerne fra region Sør-Øst skiller seg ut i positiv retning, da 68 % av disse i stor grad opplever at de har mottatt tilfredsstillende tjenester fra kommunen. Tilsvarende andeler i øvrige regioner varierer fra 55-57 %.

Brukerne som er i LAR svarer mer negativt enn øvrige på de overordnede spørsmålene om kommunens tjenester. Størst forskjell finner vi på spørsmålet om de alt i alt har mottatt tilfredsstillende tjenester, hvorav dette gjelder 47 % av LAR-brukere mot 65 % av øvrige.

6. Brukermedvirkning

Et sentralt mål i Opptappingsplanen for rusfeltet (2016-2020) handler om å sikre reell brukerinnflytelse gjennom fritt behandlingsvalg, flere brukerstyrte løsninger og sterkere medvirkning ved utforming av tjenestetilbudet. Brukermedvirkning sikres blant annet gjennom individuell plan, ansvarsgruppe og opprettelse av koordinator. Tjenestene har plikt til å legge til rette for brukermedvirkning og bør oppfordre brukerne til å medvirke (Helsedirektoratet 2014).¹⁹

6.1. En høyere andel enn tidligere opplever innflytelse på tjenestene

Resultatene viser at en betydelig høyere andel av brukerne i 2019 enn 2017 opplever stor innflytelse på tjenestene fra kommunen. I 2019 svarer om lag halvparten (49 %) at de i stor grad har hatt innflytelse på utformingen av mottatte tjenester. Dette er en signifikant høyere andel enn i 2017 (36 %). Videre har 21 % av brukerne i 2019 hatt lite innflytelse på utformingen av tjenestene fra kommunen. Tilsvarende andel var 28 % i 2017.

Resultatet kan ses i lys av utviklingen på indikatorene som presenteres i rapporten der opptappingsplanen for rusfeltet evalueres (Fafu-rapport 2019:33). Det er en økning i bevilgninger til brukermedvirkning i kommunene, og casestudien basert på 5 kommuner og en bydel i Oslo, viser at det er stor oppmerksomhet på dette målområdet.²⁰

6.2. Delte meninger om individuell plan

Formålet med individuell plan er å sikre at pasient og mottaker får et helhetlig, koordinert og individuelt tilpasset tjenestetilbud. I følge pasient og brukerrettighetsloven § 2-5²¹ har pasient og mottaker med behov for langvarige og koordinerte helse- og omsorgstjeneste, rett til å få utarbeidet individuell plan (IP).

¹⁹ Helsedirektoratet 2014: Sammen om mestring- lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne: <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/sammen-om-mestring-lokalt-psykisk-helsearbeid-og-rusarbeid-for-voksne>

²⁰ Fafu-rapport 2019:33: «Evaluerer av opptappingsplanen på rusfeltet» Tredje statusrapport.

²¹ Pasient og brukerrettighetsloven: https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63/KAPITTEL_2#%C2%A72-1

Resultatene viser at 44 % av brukerne i 2019 har en individuell plan, en andel som er litt lavere enn i 2017 (51 %). I følge BrukerPlan (2018)²² har kun 12 % av tjenestemottakere med rusproblemer individuell plan. Det er vanskelig å si noe om årsaken til at andelen er så mye høyere i brukertilfredshetsevalueringen. Mulige forklaringer kan være måten det er målt på²³, at brukerne tror de har en individuell plan uten at dette er formalisert, eller at brukertilfredshetsevalueringen i større grad enn BrukerPlan inkluderer brukere med individuell plan.

Av de som har en individuell plan er 40 % i stor grad tilfreds med den, mens 31 % i liten grad er tilfreds. Det er ingen signifikante forskjeller sammenlignet med resultatene i 2017. Videre svarer 44 % av brukerne som har en individuell plan at den er viktig for hjelpen de får, mens 30 % i liten grad opplever dette.

6.3. Halvparten er tilfreds med ansvarsgruppen

Ansvarsgruppen består av brukeren, eventuelt pårørende og de sentrale tjenesteyterne, og har som oppgave å planlegge, følge opp og samordne innsatsen fra de involverte tjenestene. Etablering av ansvarsgruppe er ikke lovpålagt, men det anbefales som en god arbeidsform når det er flere tjenesteytere som er involvert og det er behov for å koordinere innsatsen rundt den enkelte bruker (Helsedirektoratet 2014).²⁴

Resultatene viser at 55 % av brukerne har en ansvarsgruppe. Andelen er litt lavere enn vi finner i utvalget fra 2017 (60 %) og noe høyere enn man finner i BrukerPlan (2018)²⁵ (41 %).

Halvparten av de som har en ansvarsgruppe er i stor grad tilfreds med den, omtrent tilsvarende som i 2017. Øvrige fordeler seg ganske jevnt, hvorav en fjerdedel i noen grad er tilfreds med ansvarsgruppa, og om lag en fjerdedel er lite tilfreds.

²² BrukerPlan Årsrapport 2018:

<https://helsestavanger.no/seksjon/KORFOR/Documents/Brukerplan/Brukerplan18-årsrapportDig.pdf>

²³ Det er ikke et direkte spørsmål om de har individuell plan i spørreskjemaet, men de har mulighet til å krysse av for «har ikke» på spørsmål om individuell plan. Andelen som har individuell plan omfatter de som har tatt stilling til påstanden «Hvis du har en individuell plan, er du tilfreds med denne?», mens de som har krysset «har ikke», er i kategorien «ikke individuell plan». n=1247. 89 personer besvarte ikke spørsmålet.

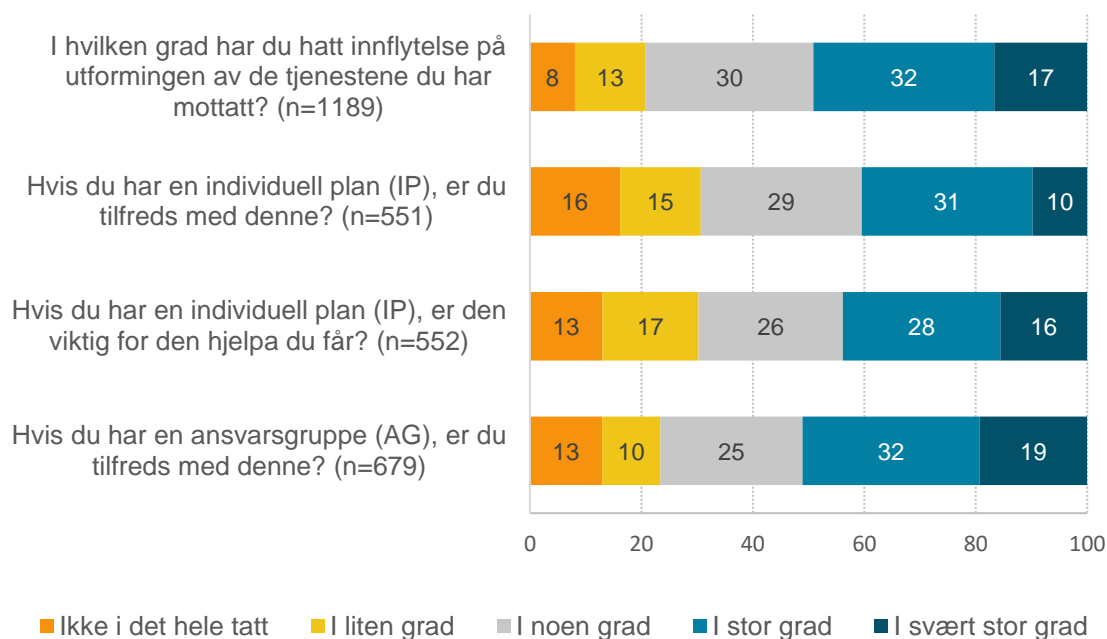
²⁴ Helsedirektoratet 2014: Sammen om mestring- lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne:

<https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/sammen-om-mestring-lokalt-psykisk-helsearbeid-og-rusarbeid-for-voksne>

²⁵ BrukerPlan Årsrapport 2018:

<https://helsestavanger.no/seksjon/KORFOR/Documents/Brukerplan/Brukerplan18-årsrapportDig.pdf>

Figur 7: Påstander om hjelpen de har fått i kommunen som de oppholder seg i. Prosent. Kategoriene «har ikke» og «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.



Tabell 2: Sammenligning av resultater over tid. Prosent. Min n 2019: 551. Min n 2017: 225.²⁶

	2017			2019		
	Liten grad	Noen grad	Stor grad	Liten grad	Noen grad	Stor grad
I hvilken grad har du hatt innflytelse på utformingen av de tjenestene du har mottatt?	28 %	36 %	36 %	▼ 21 %	30 %	▲ 49 %
Hvis du har en individuell plan (IP), er du tilfreds med den?	28 %	29 %	44 %	31 %	29 %	40 %
Hvis du har en ansvarsgruppe (AG), er du tilfreds med den?	24 %	24 %	52 %	23 %	25 %	51 %

Signifikant lavere enn 2017

Signifikant høyere enn 2017

Forskjeller mellom grupper

Blant personer i arbeid eller i utdanning finner vi de høyeste andelene som i stor grad har hatt innflytelse på utformingen av mottatte tjenester, henholdsvis 64 % og 69 %. Denne andelen er betydelig lavere blant brukerne som er arbeidsledige (34 %) eller uføretrygdede (48 %).

Resultatene viser en tendens til at yngre brukere i større grad enn eldre opplever innflytelse på tjenestene de mottar. Blant de i alderen 25 år og yngre svarer 52 % at de i stor grad har hatt innflytelse, mot 44 % av de i alderen 60 år og eldre.

Geografiske forskjeller viser at den høyeste andelen som opplever innflytelse på utformingen av tjenestene befinner seg blant brukerne på Sør-Østlandet. Om lag 6 av 10 av brukerne herfra opplever stor innflytelse. Den laveste andelen, på om lag 4 av 10, befinner seg blant brukerne på Vestlandet. I øvrige regioner (Nord og Midt-Norge) opplever omtrent halvparten av brukerne stor innflytelse på tjenestene de mottar.

Brukerne som er i LAR opplever mindre innflytelse enn øvrige på utformingen av de tjenestene de har mottatt. Kun 39 % av dem svarer at de i stor grad har hatt innflytelse, mot 55 % av øvrige

²⁶ Skalaen er 3-delt der kategoriene «ikke i det hele tatt» og «I liten grad» er smått sammen, samt kategoriene «I stor grad» og «I svært stor grad». Kategoriene «har ikke» og «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.

brukere. Det er også et mønster at brukerne i LAR er betydelig mindre tilfreds med sin individuelle plan og ansvarsgruppe enn øvrige.

7. Rett hjelp til rett tid

7.1. Flere får rett hjelp til rett tid

Et mål i Opptrappingsplanen for rusfeltet (2016-2020) beskriver at alle skal møte et tilgjengelig, variert og helhetlig tjenesteapparat. Resultatene viser at 55 % i stor grad opplever at de får den hjelpen de trenger. Videre opplever 28 % dette i noen grad, mens 17 % i liten grad får hjelpen de har behov for.

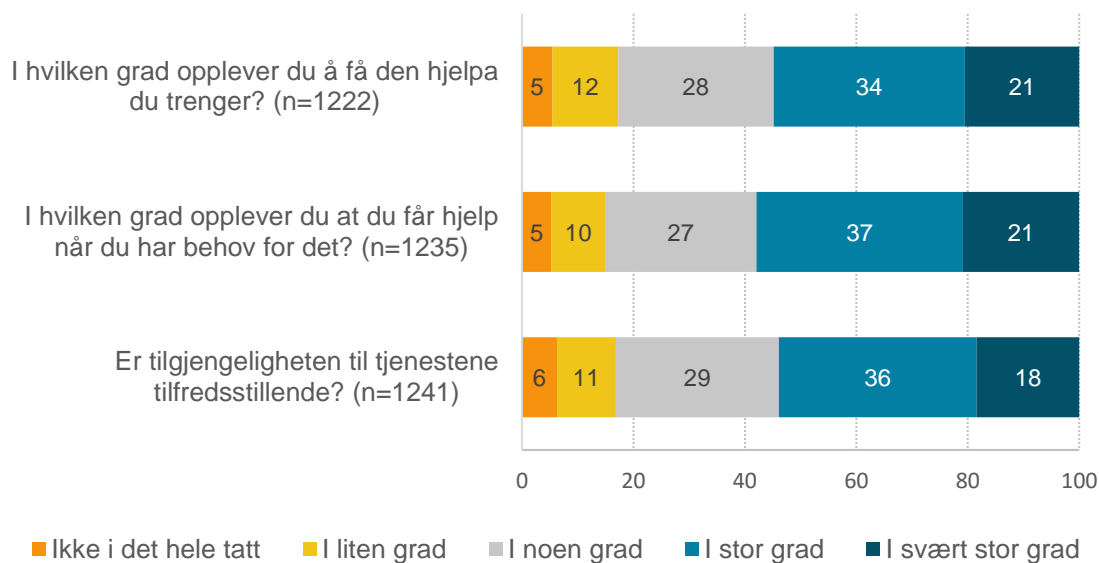
I 2017 opplevde 42 % i stor grad at tjenestene de mottok var tilpasset deres behov. Forskjellen indikerer at en høyere andel i 2019 enn 2017 opplever samsvar mellom hjelpen de har mottatt og deres behov. På grunn av en viss endring i spørsmålsformulering bør imidlertid forskjellen (55 % vs. 42 %) tolkes med noe varsomhet.²⁷

58 % av brukerne får i stor grad hjelp når de har behov for det, en andel som er litt høyere enn i 2017 (51 %). Videre får 27 % i noen grad hjelp når de har behov for det, mens 15 % i liten grad opplever dette. Andelen som opplever at de liten grad får hjelp når de har behov for det, er signifikant lavere i 2019 enn i 2017 (15 % vs. 24 %).

7.2. Tilgjengelighet

Resultatene viser at 54 % svarer at tilgjengeligheten til tjenestene i stor grad er tilfredsstillende. 29 % opplever dette i noen grad, mens 17 % i liten grad opplever tilgjengelige tjenester. Sammenlignet med 2017 er tendensen at brukerne i 2019 opplever litt bedre tilgjengelighet, selv om ingen forskjeller er signifikante. 5 prosentpoeng flere i 2019 enn 2017 svarer at tilgjengeligheten i stor grad er tilfredsstillende, mens 5 prosentpoeng færre i liten grad opplever dette.

Figur 8: Påstander om hjelpen de har fått i kommunen som de oppholder seg i. Prosent. Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.



²⁷ I 2017 var spørsmålet stilt annerledes: «Opplever du at tjenestene du mottar har vært tilpasset dine behov». I 2019 er det spurt om «I hvilken grad opplever du å få den hjelpa du trenger». Sammenligner likevel på grunn av at mening/innhold er likt, men forskjell bør tolkes med varsomhet.

Tabell 3: Sammenligning av resultater over tid. Prosent. Min n 2019: 1222. Min n 2017: 443.²⁸

	2017			2019		
	Liten grad	Noen grad	Stor grad	Liten grad	Noen grad	Stor grad
Opplever du å få den hjelpa du trenger? ²⁹	23 %	36 %	42 %	17 %	▼28 %	▲55 %
Opplever du at du får hjelp når du har behov for det?	24 %	25 %	51 %	▼15 %	27 %	58 %
Er tilgjengeligheten til tjenestene tilfredsstillende?	22 %	29 %	49 %	17 %	29 %	54 %

Signifikant lavere enn 2017

Signifikant høyere enn 2017

Forskjeller mellom grupper

Det er relativt store forskjeller etter brukernes tilknytning til arbeidslivet når det gjelder opplevelsen av å få rett hjelp til rett tid. Mellom 75-80 % av de som er i arbeid eller utdanning får i stor grad den hjelpen de trenger, og hjelp når de har behov for det. Til sammenligning er tilsvarende andeler blant brukerne som er uføretrygdet eller arbeidsledig mellom 45 og 55 %.

Brukerne i arbeid opplever også i større grad enn øvrige at tjenestene er tilgjengelige. 71 % av de yrkesaktive brukerne svarer at tjenestene i stor grad er tilgjengelige, sammenlignet med 45 % av de som er arbeidsledig og 53 % av de som er uføretrygdet.

De geografiske forskjellene viser at brukerne fra Sør-Øst i størst grad opplever tilgjengelige tjenester, og at de får rett hjelp til rett tid. 64 % av brukerne fra Sør-Øst får i stor grad hjelp når de har behov for det, og 62 % får i stor grad den hjelpen de trenger, noe som er om lag 10 prosentpoeng høyere enn i øvrige regioner. Videre svarer 63 % av brukerne fra Sør-Øst at tilgjengeligheten til tjenestene i stor grad er tilfredsstillende. Tilsvarende andel er lavere i øvrige regioner, og lavest blant brukerne fra region Vest (48 %).

Brukerne i de minste kommunene opplever i større grad å få rett hjelp til rett tid og at tjenestene er tilgjengelige. I små kommuner svarer rundt 7 av 10 brukere positivt på dette, sammenlignet med under 6 av 10 brukere fra mellomstore og store kommuner.

Brukerne i LAR opplever i betydelig mindre grad enn øvrige at de får hjelpen de trenger når de har behov for den, samt at tilgjengeligheten til tjenestene er tilfredsstillende. Kun 46 % av LAR-brukerne svarer at de i stor grad får hjelp når de har behov for det. Videre opplever 44 % i stor grad å få den hjelpen de trenger, og 41 % mener tilgjengeligheten til tjenestene er tilfredsstillende. Andelene blant LAR-brukerne er om lag 20 prosentpoeng lavere enn blant øvrige brukere.

8. Informasjon

For at brukerne skal kunne påvirke hvilken hjelp de får er det viktig at de har kjennskap til hvilke tilbud som finnes og hva de inneholder. Resultatene viser at 57 % av brukerne i stor grad har fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som de forstår, mens 17 % i liten grad opplever dette. Andelene er omtrent tilsvarende som i 2017.

²⁸ Skalaen er 3-delt der kategoriene «ikke i det hele tatt» og «I liten grad» er smått sammen, samt kategoriene «I stor grad» og «I svært stor grad». Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.

²⁹ I 2017 var spørsmålet stilt annerledes: «Opplever du at tjenestene du mottar har vært tilpasset dine behov». Sammenligner likevel på grunn av at mening/innhold er likt, men forskjell bør tolkes med varsomhet.

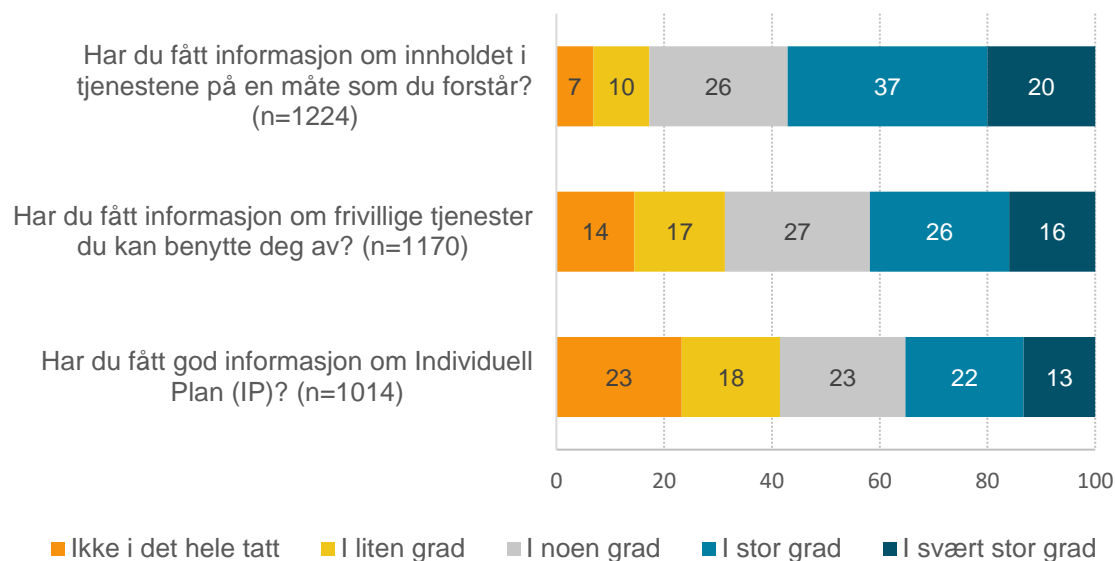
Informasjon om frivillige tjenester brukerne kan benytte seg av er relativt lite utbredt. 42 % av brukerne har i stor grad fått god informasjon om frivillige tjenester, mens 31 % fikk lite eller ingen informasjon om dette.

8.1. Fire av ti har fått lite informasjon om individuell plan

Totalt 42 % av brukerne har ikke eller i liten grad fått god informasjon om individuell plan, mens 35 % i stor grad har fått god informasjon.

Blant de som *har* en individuell plan svarer omtrent halvparten at de i stor grad har fått god informasjon. Andelen som i liten grad har fått god informasjon er imidlertid relativt høy også blant de som selv har en individuell plan (om lag 3 av 10).

Figur 9: Spørsmål om informasjon i kommunen du oppholder deg i. Prosent. Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.



Forskjeller mellom grupper

Om lag 7 av 10 av brukerne som er i jobb eller utdanning har i stor grad fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som de forstår. Dette gjelder til sammenligning kun litt over halvparten av brukerne med uføretrygd.

De yngre brukerne har i betydelig større grad enn eldre fått informasjon om frivillige tjenester de kan benytte seg av. 55 % av brukerne i alderen 25 år og yngre, og 52 % av brukerne i alderen 25-35 år, har i stor grad fått informasjon om frivillige tjenester. Blant brukerne i øvrige aldersgrupper ligger andelene mellom 36-37 %.

Resultatene viser at brukerne i LAR i betydelig mindre grad enn øvrige opplever at de har fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som de forstår, samt informasjon om individuell plan og frivillige tjenester. Under halvparten (46 %) av LAR-brukerne har i stor grad fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som de forstår, mens dette gjelder 62 % av øvrige brukere.

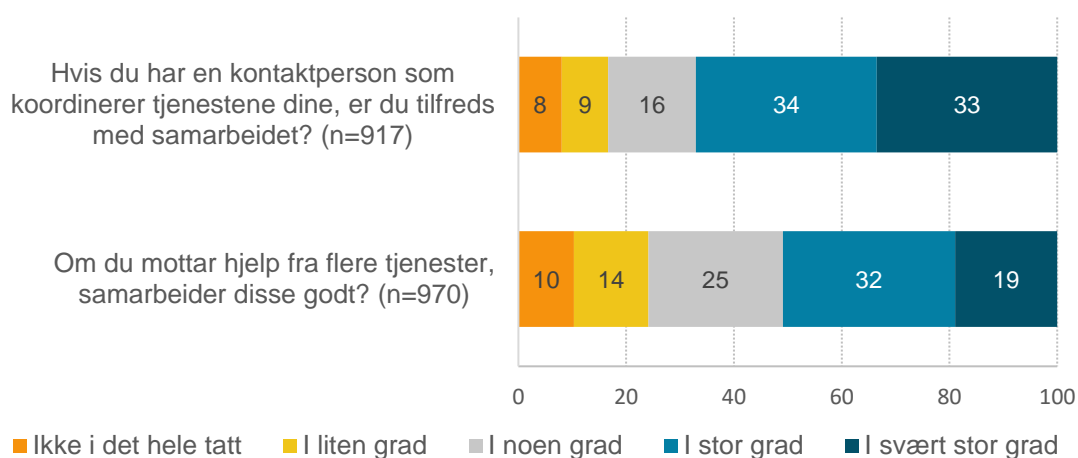
Brukerne fra små kommuner opplever i større grad enn brukerne fra store kommuner at de har fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som de forstår, samt fått god informasjon om individuell plan.

9. Samarbeid og koordinering

Opptrappingsplanen for rusfeltet (2016-2020) peker på et behov for å innrette tjenester og hjelpetiltak slik at brukerne møter et tjenestetilbud som er helhetlig, tilgjengelig og sammenhengene. Mange personer med rusmiddelproblemer har behov for tjenester fra flere sektorer, noe som krever et godt samarbeid og koordinering både innad og mellom tjenestenivåer.³⁰

Resultatene fra brukertilfredshetsevalueringen 2019 viser at 74 % har en kontaktperson som koordinerer tjenestene deres. De fleste (67 %) er i stor grad er tilfreds med samarbeidet med kontaktpersonen som koordinerer deres tjenester. 16 % er i noen grad tilfreds, mens 17 % er lite tilfreds. Det er noe lavere tilfredshet med samarbeidet mellom tjenestene man mottar. Om lag halvparten er i stor grad tilfreds med dette, mens en fjerdedel i liten grad opplever at tjenestene samarbeider godt.

Figur 10: Spørsmål om samarbeid og koordinering i kommunen du oppholder deg i. Prosent. Kategoriene «har ikke» og «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.



Forskjeller mellom grupper

Rundt 80 % av brukerne som er i jobb, utdanning, sykemeldt eller på arbeidstiltak er i stor grad tilfreds med samarbeidet knyttet til kontaktpersonen som koordinerer deres tjenester. Blant arbeidsledige og uføretrygdde gjelder dette 64 %. Omtrent tilsvarende skillelinjer viser seg på spørsmålet om tjenestene de mottar samarbeider godt. 66 % av brukerne i jobb opplever i stor grad et godt samarbeid, mens dette til sammenligning kun gjelder 42 % av de som er arbeidsledig og 51 % av de som er uføretrygdet.

Brukerne i LAR opplever i betydelig mindre grad enn øvrige et godt samarbeid med kontaktpersonen som koordinerer tjenestene deres, og et godt samarbeid mellom tjenestene de mottar hjelp fra. Blant LAR-brukerne er 56 % i stor grad tilfreds med samarbeidet med kontaktpersonen som koordinerer deres tjenester, mot 75 % av øvrige brukere. Videre opplever under halvparten (43 %) av LAR-brukerne et godt samarbeid mellom tjenestene de mottar, en andel som er 57 % blant de som ikke er i LAR.

Det er også et mønster at andelen som er tilfreds med koordinatoren og tjenestenes samarbeid synker med økende kommunestørrelse.

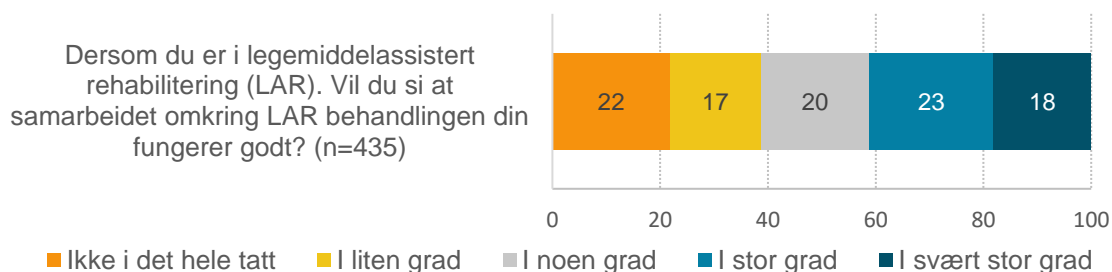
³⁰ Opptrappingsplanen på rusfeltet (2016-2020):

<https://www.regjeringen.no/contentassets/1ab211f350b34eac926861b68b6498a1/no/pdfs/prp201520160015000dddpdfs.pdf>

9.1. Fire av ti opplever dårlig samarbeid omkring LAR-behandling

Resultatene viser at 37 % av brukerne er i legemiddelassistert rehabilitering (LAR).³¹ Brukerne er ganske jevnt fordelt på positiv og negativ side når det gjelder vurderingen av samarbeidet omkring LAR-behandlingen. Om lag 4 av 10 opplever i liten grad at samarbeidet fungerer godt, og omtrent like mange opplever i stor grad et godt samarbeid.

Figur 11: Spørsmål om samarbeid omkring LAR behandling i kommunen du oppholder deg i. Prosent. Kategoriene «har ikke» og «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.



Regionale forskjeller viser at andelen som i stor grad er fornøyd med samarbeidet omkring LAR-behandlingen er lavest blant de i Midt-Norge (19 %). I øvrige regioner ligger tilsvarende andel mellom 41 % og 55 %.

10. Involvering av pårørende

Pårørende kan være en sentral ressurs både for brukerne og for helse- og omsorgstjenestene. Derfor er det viktig å legge til rette for et godt samarbeid som involverer pårørende. Det er samtidig viktig å ivareta de pårørendes behov for hjelp og støtte. Pårørende har risiko for å utvikle egne helseproblemer som følge av emosjonelle, praktiske og sosiale forhold knyttet til barn, ektefeller eller foreldres rusmiddelproblemer.³² Brukertilfredsetsevalueringen viser at det fortsatt er et forbedringspotensial når det gjelder pårørendeinvolvering, samt hjelp og støtte til pårørende.

10.1. Lite tilrettelagt for involvering av pårørende

Resultatene viser at kun 30 % i stor grad opplever at kommunen legger til rette for involvering av deres pårørende, mens 44 % i liten grad opplever dette. I 2017 opplevde 25 % at kommunen i stor grad la til rette for involvering av pårørende. Det er ingen signifikant forskjell, men tendens til en litt høyere andel i 2019.

Videre svarer kun 22 % av brukere at kommunen i stor grad gir tilbud, støtte eller hjelp til deres pårørende. Hovedvekten (56 %) opplever i liten grad at deres pårørende får tilbud, støtte eller hjelp fra kommunen.

En del av brukerne kan være i den situasjonen at de ikke har noen nære pårørende, eller at de ikke har kontakt med sine pårørende. Dette må man ta høyde for ved lesing av resultatene som kun inkluderer de som har tatt stilling til spørsmålene. Rundt 10 % svarte «vet ikke» på

³¹ Det er ikke et direkte spørsmål i skjemaet om de er i LAR. Andelen er funnet ved å se på hvor mange som har tatt stilling til spørsmålet om samarbeidet omkring LAR-behandling. De som har tatt stilling til dette regnes som LAR-brukere, mens de som har svart «er ikke i LAR» eller «ikke aktuelt» regnes ikke som LAR-brukere. 145 personer har ikke svart på spørsmålet og er ikke med i denne beregningen.

³² Opptrappingsplanen for rusfeltet (2016-2020):

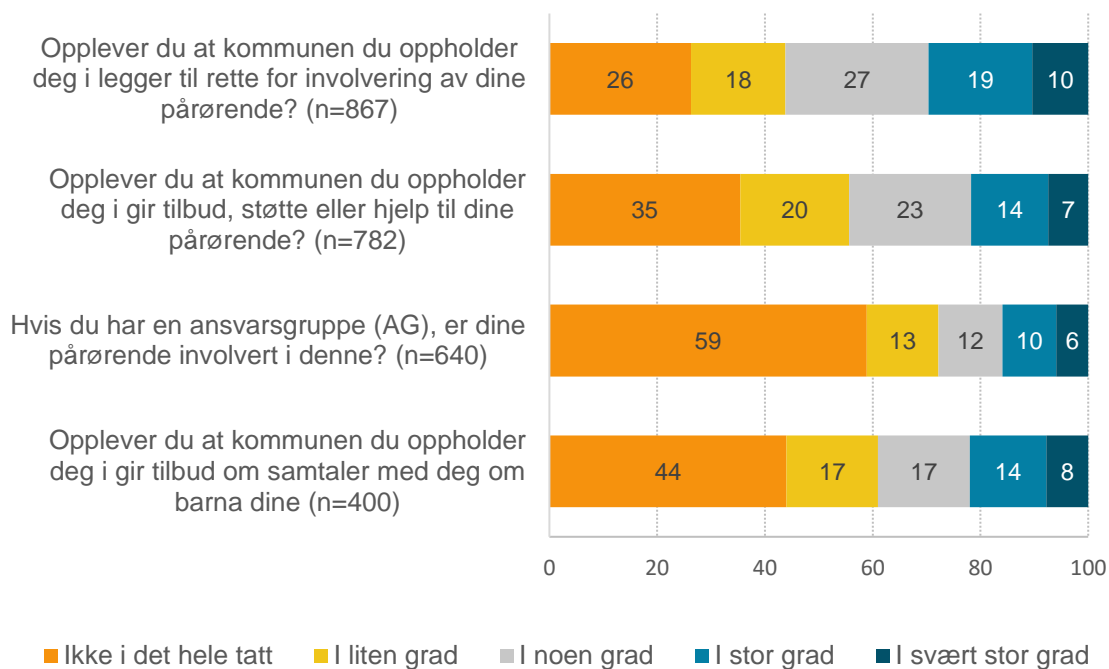
<https://www.regjeringen.no/contentassets/1ab211f350b34eac926861b68b6498a1/no/pdfs/prp201520160015000ddpdfs.pdf>

spørsmålene om involvering av pårørende, og hjelp og støtte til pårørende, mens rundt en fjerdedel svarte «ikke aktuelt».

Videre viser resultatene at pårørende sjelden involveres i brukernes ansvarsgrupper. Totalt 59 % svarer at deres pårørende ikke er involvert i ansvarsgruppen i det hele tatt, mens kun 16 % i stor grad har sine pårørende involvert i ansvarsgruppen.

Brukerne med barn får relativt sjelden tilbud om samtaler med ansatte i tjenestene om barna sine³³. 61 % har ikke eller i liten grad fått tilbud om samtaler om barna sine, mens kun 22 % i stor grad har fått dette tilbudet.

Figur 12: Spørsmål om dine pårørende i kommunen du oppholder deg i. Prosent. Kategoriene «vet ikke» og «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.³⁴



Forskjeller mellom grupper

Brukerne i alderen 25 år eller yngre opplever i betydelig større grad enn eldre at kommunen legger til rette for pårørendeinvolvering og tilbyr hjelp til pårørende. I denne aldersgruppen svarer 48 % at kommunen i stor grad legger til rette for involvering av deres pårørende, mens andelen er lavest blant de i alderen 46-59 år (23 %). Når det gjelder å gi hjelp, tilbud eller støtte til pårørende svarer 37 % av brukerne i alderen 25 år eller yngre at dette i stor grad gis, mot kun 16 % av de som er 46-59 år.

Personer i arbeid opplever noe mer tilrettelegging for å involvere pårørende, samt tilbud, støtte eller hjelp til pårørende, sammenlignet med øvrige. Andelen som i stor grad opplever dette er henholdsvis 43 og 33 % blant de i arbeid. Blant brukerne som er arbeidsledige finner vi de laveste andelen. Kun 19 % av dem svarer at kommunen i stor grad legger til rette for involvering av deres pårørende, og 11 % svarer at kommunen gir tilbud, hjelp eller støtte til deres pårørende.

Resultatene viser også forskjeller etter sivilstand. Blant de som er gift eller har samboer/partner opplever 41 % i stor grad at kommunen legger til rette for involvering av deres pårørende, mot

³³ Disse resultatene er kun basert på brukere som har krysset av for at de har barn.

³⁴ På spørsmålet om kommunen gir tilbud om samtaler om barna dine, vises det kun resultater for brukerne som har oppgitt at de har barn.

kun 28 % blant de som er enslig/ugift/enke/enkemann. Videre svarer 32 % av de som er gift eller har samboer/partner at kommunen i stor grad gir tilbud, støtte eller hjelp til deres pårørende, sammenlignet med 20 % av de som er enslig/ugift/enke/enkemann.

Regionale forskjeller viser at brukerne fra Sør-Øst opplever mest tilrettelegging for involvering av pårørende, samt hjelp til pårørende. 36 % av brukerne fra Sør-Øst svarer at kommunen i stor grad legger til rette for involvering av pårørende, mens tilsvarende andeler varierer mellom 25-28 % i øvrige regioner. Videre svarer 29 % av brukerne fra Sør-Øst at kommunen i stor grad gir tilbud, støtte eller hjelp til pårørende, mens dette kun gjelder mellom 14-20 % av brukerne i øvrige regioner.

Det er også et mønster at brukerne fra små kommuner opplever mest involvering av pårørende og tilbud, støtte eller hjelp til pårørende. Dette bør imidlertid tolkes med varsomhet fordi det er lavt antall svarende på disse spørsmålene fra små kommuner.³⁵

Når det gjelder tilbud om samtaler om barna sine viser resultatene betydelige forskjeller mellom foreldrene som har omsorg (heltid eller deltid) og de som ikke har omsorg for barn³⁶. Blant de med omsorg (heltid eller deltid) har 39 % i stor grad fått tilbud om samtaler om barna sine, mens dette kun gjelder 17 % av foreldrene som ikke har omsorg. Andelen som ikke eller i liten grad har fått tilbud om samtaler om barna sine er 47 % blant de med omsorg for barn. Dette viser at andelen som opplever manglende eller lite tilbud om samtaler om barna sine er høyere enn andelen som i stor grad har fått dette tilbudet, også blant de med omsorg for barn (47 % vs. 39 %).

11. Aktiv og meningsfylt tilværelse

Et av hovedmålene i opptrappingsplanen for rusfeltet (2016-2020) er at alle skal ha en aktiv og meningsfylt tilværelse. Forhold som fattigdom, isolasjon, ensomhet, mangel på nettverk og tilhørighet er elementer som både forårsakes av, leder til, opprettholder og forsterker rus og psykiske problemer.³⁷

Resultatene fra brukertilfredshetsevalueringen viser at det fortsatt er utfordringer knyttet til å skape en aktiv og meningsfylt tilværelse for brukerne med tanke på både jobb, utdanning, fritidsaktiviteter og sosialt nettverk. På den positive siden er resultatene jevnt over bedre i 2019 enn 2017. En positiv endring over tid finner vi også i resultatene fra brukerplankartleggingene der andelen med ingen eller svært liten meningsfull aktivitet blant personer med rusmiddelproblemer, ble redusert fra 42 % til 28 % i perioden 2014-2018.³⁸ Tallene basert på BrukerPlan er imidlertid relativt stabile når det gjelder andelen som fullt ut er i tilfredsstillende meningsfylt aktivitet, har tilfredsstillende sosialt nettverk og som deltar i arbeidslivet. Både brukerplankartleggingen og brukertilfredshetsevalueringen viser at dette er områder som fortsatt har behov for oppmerksomhet.³⁹

³⁵ På spørsmål om tilrettelegging for involvering av pårørende, samt om kommunen gir tilbud, hjelp eller støtte til pårørende er det kun svar fra henholdsvis 42 og 34 brukere fra små kommuner.

³⁶ Det er ikke spurt etter barnas alder så foreldrene uten omsorg vil også kunne inkludere brukere som har voksne barn som ikke bor hjemme.

³⁷ Opptrappingsplanen på rusfeltet (2016-2020):

<https://www.regjeringen.no/contentassets/1ab211f350b34eac926861b68b6498a1/no/pdfs/prp201520160015000dddpdfs.pdf>

³⁸ Brukerplan Årsrapport 2018:

<https://helsestavanger.no/seksjon/KORFOR/Documents/Brukerplan/Brukerplan18-årsrapportDig.pdf>

³⁹ Tidsserie basert på tall fra BrukerPlan vist i Fafo-rapport 2019:33: «Evaluering av opptrappingsplanen på rusfeltet» Tredje statusrapport.

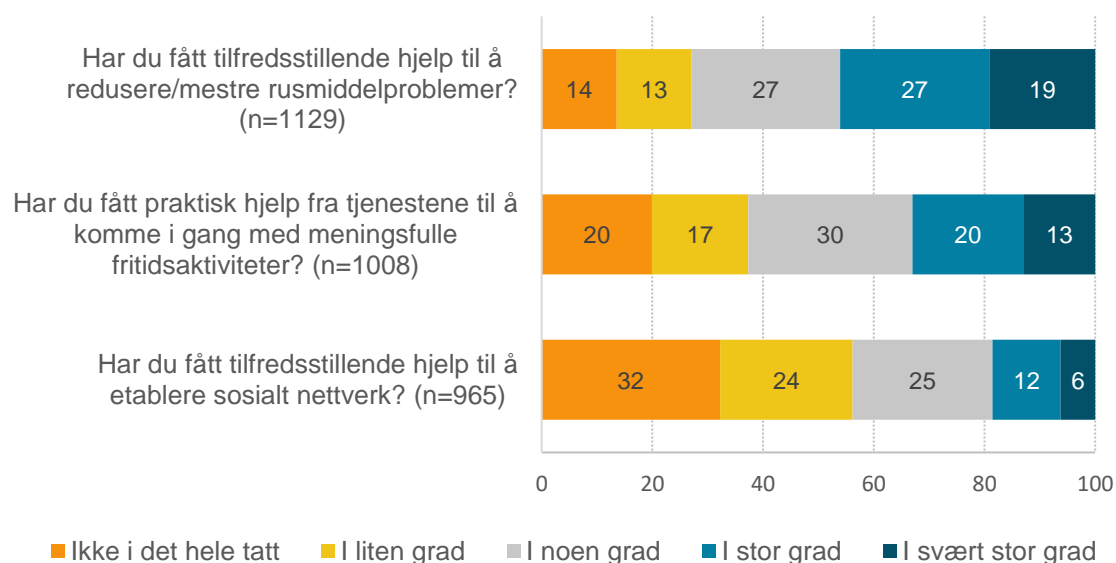
11.1. Hjelp med rusmestring, fritid og nettverk

Resultatene viser at 46 % av de spurte brukerne i stor grad har fått hjelp til å redusere/mestre rusmiddelproblemer. Øvrige fordeler seg jevnt der 27 % i noen grad har fått hjelp, og 27 % i liten grad opplever å ha fått hjelp til dette.

Videre har 33 % i stor grad fått hjelp til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter. 20 % har i noen grad fått hjelp til dette, mens 37 % i liten grad har fått hjelp til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter.

Det å få hjelp til å etablere sosialt nettverk er relativt lite utbredt blant brukerne. Totalt 56 % har ikke eller i liten grad fått hjelp til dette. 25 % har i noen grad fått hjelp, mens kun 19 % i stor grad har fått hjelp til å etablere sosialt nettverk.

Figur 13: Spørsmål om hjelp fra tjenestene i kommunen du oppholder deg i som gjelder rusmestring, fritid og nettverk. Prosent. Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.



11.2. Flere har fått hjelp til å komme i gang med fritidsaktiviteter

Sammenlignet med 2017 viser resultatene at en signifikant høyere andel av brukerne i 2019 har fått hjelp til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter. I 2017 svarte kun 24 % at de i stor grad hadde fått hjelp til dette, sammenlignet med 33 % i 2019. Tilsvarende er andelen som har fått lite hjelp til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter mye lavere i 2019 enn 2017 (37 % vs. 52 %).

Selv om resultatet er betydelig mer positivt i 2019 enn 2017 er det verdt å merke seg at det fortsatt er flere som i liten enn i stor grad har fått hjelp til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter.

Det er ingen signifikante forskjeller sammenlignet med 2017 på spørsmålene som omhandler hjelp til å redusere/mestre rusmiddelproblemer og hjelp til å etablere sosialt nettverk. Tendensen viser imidlertid at det også på disse områdene er en viss forskjell i positiv retning sammenlignet med 2017.

Tabell 4: Sammenligning av resultater over tid. Prosent. Min n 2019: 965. Min n 2017: 361.⁴⁰

	2017			2019		
	Liten grad	Noen grad	Stor grad	Liten grad	Noen grad	Stor grad
Tilfredsstillende hjelp til å redusere/mestres rusmiddelproblemer?	33 %	26 %	41 %	27 %	27 %	46 %
Praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter?	52 %	24 %	24 %	▼37 %	30 %	▲33 %
Tilfredsstillende hjelp til å etablere sosialt nettverk?	62 %	22 %	16 %	56 %	25 %	19 %

Signifikant lavere enn 2017

Signifikant høyere enn 2017

Forskjeller mellom grupper

Brukerne i arbeid eller utdanning skiller seg ut ved at de i større grad enn øvrige har fått hjelp til å redusere/mestres rusmiddelproblemer, samt hjelp til å etablere sosialt nettverk. De laveste andelene som har fått hjelp til dette finner vi blant de arbeidsledige og uføretrygdede.

Brukerne fra Midt-Norge har i mindre grad enn øvrige fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter. Kun 24 % av dem har i stor grad fått hjelp til dette, en andel som ligger mellom 33-38 % blant brukerne fra øvrige regioner. Når det gjelder hjelp til å etablere sosialt nettverk, samt redusere/mestres rusmiddelproblemer, viser resultatene at brukerne fra Sør-Øst opplever mest hjelp.

Brukerne i LAR opplever i mindre grad enn øvrige at de har fått hjelp til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter, etablere sosialt nettverk, samt mestres/ redusere rusmiddelproblemer. Andelene som i stor grad har fått hjelp til dette ligger om lag 10 prosentpoeng lavere blant LAR-brukerne enn øvrige.

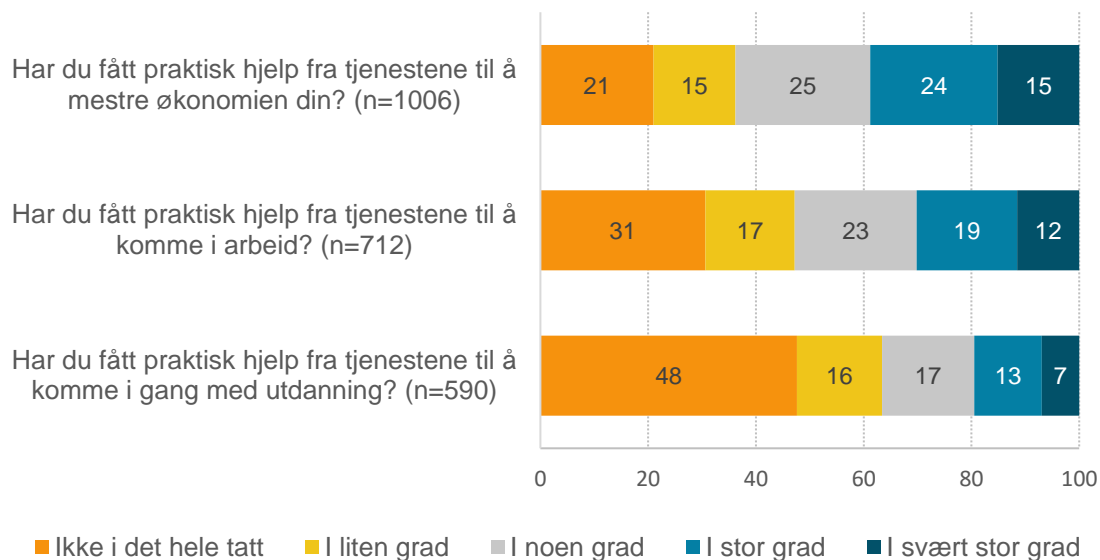
11.3. Hjelp med jobb, utdanning og økonomi

Resultatene viser at 39 % i stor grad har fått hjelp fra tjenestene til å mestres egen økonomi. 25 % har i noen grad fått dette, mens 36 % i liten grad har fått hjelp til å mestres økonomien. Andelen som i stor grad har fått hjelp til å mestres økonomien er betydelig høyere i 2019 enn 2017 (39 % mot 27 %).

Hjelp til å komme i gang med arbeid eller utdanning var noe mindre utbredt blant brukerne, selv om resultatene også på disse områdene er mer positive i 2019 enn 2017. 30 % av brukerne har i stor grad fått hjelp til å komme i arbeid, mens 47 % i liten grad fikk slik hjelp. Videre svarte 19 % at de i stor grad har fått hjelp til å komme i gang med utdanning, mens 63 % i liten grad har fått hjelp til dette.

⁴⁰ Skalaen er 3-delt der kategoriene «ikke i det hele tatt» og «I liten grad» er slått sammen, samt kategoriene «I stor grad» og «I svært stor grad». Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.

Figur 14: Spørsmål om hjelp fra tjenestene i kommunen du oppholder deg i som gjelder økonomi, arbeid og utdanning. Prosent. Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.



Tabell 5: Sammenligning av resultater over tid. Prosent. Min n 2019: 590. Min n 2017: 242.⁴¹

	2017			2019		
	Liten grad	Noen grad	Stor grad	Liten grad	Noen grad	Stor grad
Praktisk hjelp fra tjenestene til å mestre økonomien din?	47 %	26 %	27 %	▼36 %	25 %	▲39 %
Praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i arbeid?	54 %	23 %	23 %	47 %	23 %	30 %
Praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med utdanning?	76 %	12 %	12 %	▼63 %	17 %	▲19 %

Signifikant lavere enn 2017

Signifikant høyere enn 2017

Forskjeller mellom grupper

Andelen som har fått hjelp til å mestre egen økonomi øker med alderen, fra 28 % blant de som er 25 år eller yngre, til 44 % blant de i alderen 60 år og eldre. Den høyeste andelen som i stor grad har fått hjelp til å komme i arbeid finner vi blant brukerne som er 26-35 år (41 %), mens de yngste (25 år eller yngre) i større grad enn øvrige har fått hjelp til å komme i gang med utdanning (35 %).

Ikke overraskende er det store forskjeller i opplevd hjelp til å komme i arbeid mellom gruppene med ulik tilknytning til arbeidslivet. Mellom 50 og 60 % av de som er i arbeid, under utdanning eller på arbeidstiltak opplever i stor grad at de har fått hjelp fra tjenestene til å komme i arbeid. Dette gjelder kun 24 % av de arbeidsledige og 22 % av de uføretrygdede.

Blant de arbeidsledige brukerne finner vi den laveste andelen som i stor grad har fått hjelp til å mestre økonomien sin (20 %). Dette gjelder betydelig flere av de som er på arbeidstiltak (58 %), er uføretrygdet (44 %) i arbeid (44 %) eller utdanning (45 %).

Brukerne som har en kontaktperson i kommunen som koordinerer tjenestene deres opplever i større grad enn øvrige at de har fått hjelp til å mestre økonomien. Om lag 4 av 10 av de som

⁴¹ Skalaen er 3-delt der kategoriene «ikke i det hele tatt» og «I liten grad» er smått sammen, samt kategoriene «I stor grad» og «I svært stor grad». Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.

har koordinator svarer at de i stor grad har fått hjelp til dette, mot 3 av 10 av brukerne uten koordinator.

Geografiske forskjeller viser at brukerne fra Sør-Øst skiller seg ut ved at en høyere andel i stor grad har fått hjelp fra tjenestene til å komme i arbeid (40 %) eller i utdanning (28 %). Blant brukerne i øvrige regioner gjelder dette henholdsvis mellom 25-29 % og 15-17 %.

Brukerne som er i LAR opplever mindre hjelp fra kommunen enn øvrige til å komme i arbeid og utdanning. Størst forskjell er det på spørsmålet om hjelp til å komme i arbeid. Kun 2 av 10 LAR-brukere svarer at de i stor grad har fått dette, mot nesten 4 av 10 brukere som ikke er i LAR.

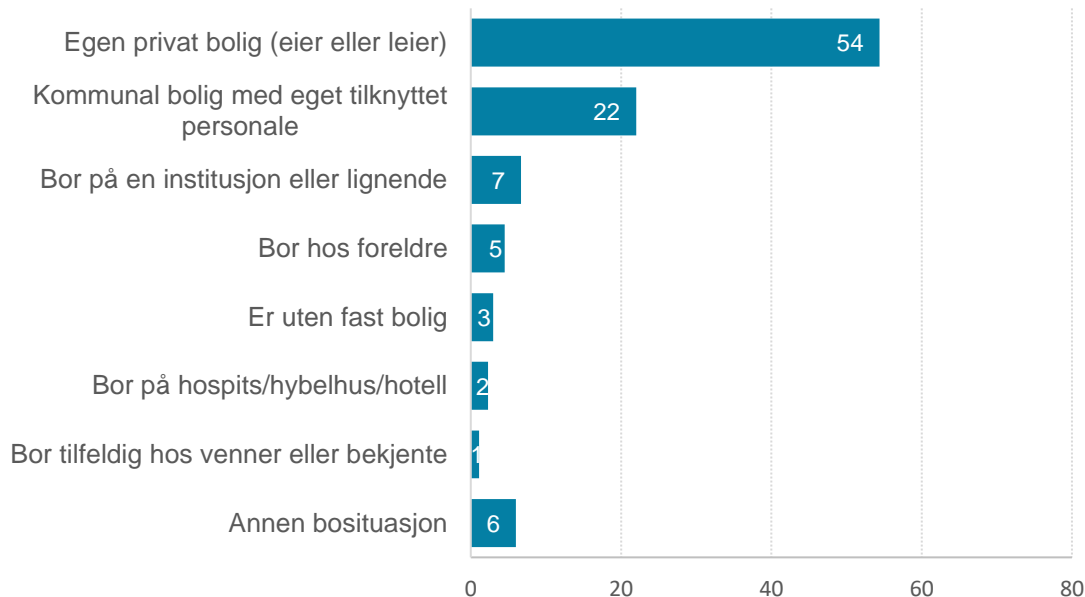
12. Bosituasjon

En dårlig bosituasjon eller det å være bostedsløs kan gjøre det vanskeligere å ta imot og ha nytte av helse-, omsorgs- og velferdstjenester, samt delta i arbeid eller utdanning. En stabil og trygg bolig er et viktig skritt i en rehabiliteringsprosess, og den gir ramme for et sosial liv og tilhørighet til nærmiljø og lokalsamfunn.⁴²

Resultatene viser at de fleste (54 %) bor i egen privat bolig, mens 22 % bor i kommunal bolig med tilknyttet personale. Under gjennomføringen av undersøkelsen ble det varslet om at enkelte hadde misforstått kategoriseringen og krysset «kommunal bolig med tilknyttet personale» også i tilfeller der de bodde i kommunale boliger *uten* tilknyttet personale.⁴³ Derfor må andelen tolkes med visshet om at det ligger noe feilføring bak.

Videre bor 7 % på institusjon eller lignende, 5 % bor hos foreldre, 3 % er uten fast bolig, 2 % bor på hospits/hybelhus/hotell og 1 % bor tilfeldig hos venner eller bekjente.

Figur 15: Hvordan er din nåværende bosituasjon? Prosent. N=1310.



⁴² Opptrappingsplanen for rusfeltet (2016-2020):

<https://www.regjeringen.no/contentassets/1ab211f350b34eac926861b68b6498a1/no/pdfs/prp201520160015000dddpdfs.pdf>

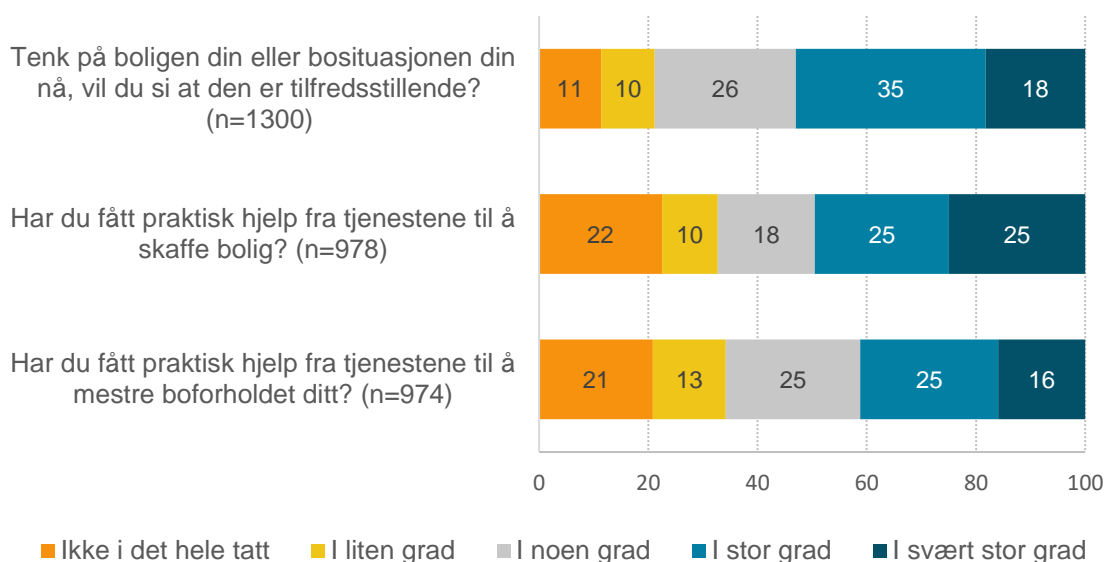
⁴³ Ved mottak av skjema ble det også oppdaget i scanningen at enkelte hadde satt strek over «med tilknyttet personale» når de krysset for kategorien.

12.1. Halvparten opplever i stor grad at bosituasjonen er tilfredsstillende

Totalt 53 % svarer at boligen eller bosituasjonen deres i stor grad er tilfredsstillende. Videre opplever 26 % i noen grad en tilfredsstillende bolig/bosituasjon, mens 21 % har en bolig/bosituasjon som er lite tilfredsstillende.

Når det gjelder å skaffe seg bolig har halvparten av brukerne i stor grad fått hjelp til dette, mens en tredjedel i liten grad har fått hjelp. Videre har 4 av 10 i stor grad fått hjelp til å mestre boforholdet sitt, mens om lag en tredjedel har fått lite eller ingen hjelp til dette.

Figur 16: Spørsmål knyttet til bolig og bosituasjon i kommunen du oppholder deg i. Prosent. Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.



12.2. Flere enn tidligere har fått hjelp til å mestre boforholdet sitt

Andelen som har fått hjelp til å skaffe bolig er noe høyere i 2019 enn 2017 (49 % vs. 43 %), men forskjellen er ikke signifikant. Videre viser resultatene at andelen som har fått hjelp til å mestre boforholdet sitt er signifikant høyere i 2019 enn 2017 (41 % vs. 30 %). Videre har 34 % i liten grad fått hjelp til å mestre boforholdet sitt, noe som er 9 prosentpoeng lavere enn tilsvarende andel i 2017 (43 %).

Tabell 6: Tabell 7: Sammenligning av resultater over tid. Prosent. Min n 2019: 974. Min n 2017: 347.⁴⁴

	2017			2019		
	Liten grad	Noen grad	Stor grad	Liten grad	Noen grad	Stor grad
Praktisk hjelp fra tjenestene til å skaffe bolig?	40 %	17 %	43 %	33 %	18 %	49 %
Praktisk hjelp fra tjenestene til å mestre boforholdet ditt?	43 %	27 %	30 %	▼34 %	25 %	▲41 %

Signifikant lavere enn 2017

Signifikant høyere enn 2017

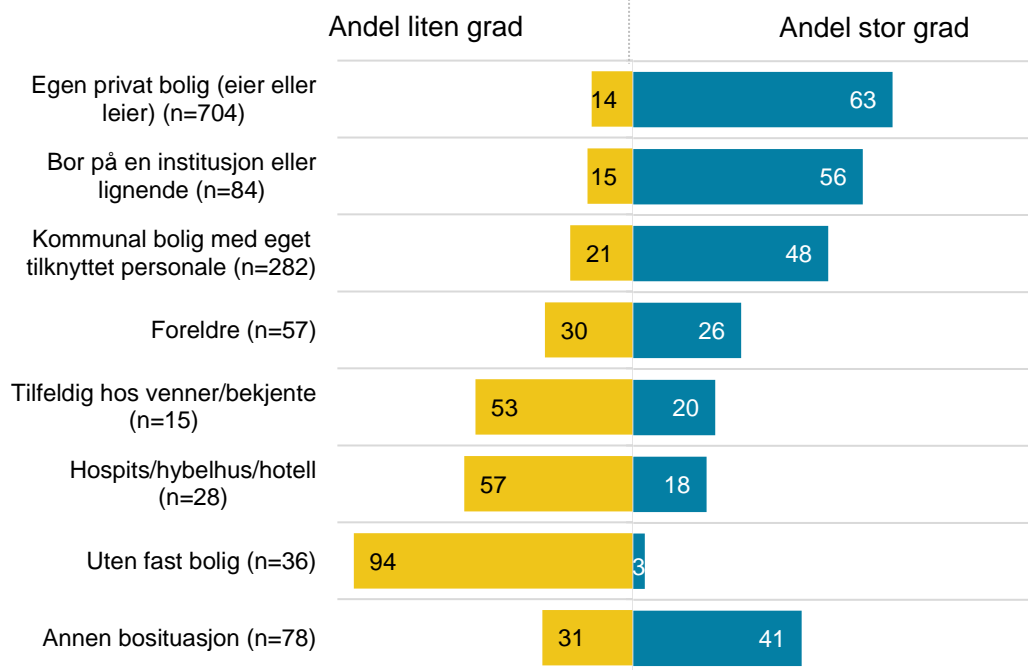
Forskjeller mellom grupper

Tilfredshet med egen bosituasjon har naturlig nok sterk sammenheng med hvilken nåværende bosituasjon brukerne har. Den høyeste andelen som i stor grad er tilfreds med bosituasjonen

⁴⁴ Skalaen er 3-delt der kategoriene «ikke i det hele tatt» og «I liten grad» er smått sammen, samt kategoriene «I stor grad» og «I svært stor grad». Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.

sin finner vi blant de som bor i egen privat bolig (63 %). Videre er 56 % av de som bor på institusjon eller lignende tilfreds med bosituasjonen, mens dette gjelder 48 % av de som bor i kommunal bolig med eget tilknyttet personale. Øvrige grupper består av såpass få respondenter at andelen må tolkes med varsomhet.

Figur 17: Andel som i liten grad eller stor grad er fornøyd med bosituasjon sin, skilt på nåværende bosituasjon. Figuren viser ikke resultater for de som svarte «i noen grad». Prosent.



Brukerne som har en kontaktperson som koordinerer tjenestene deres får i større grad enn andre hjelp til å mestre boforholdet sitt. 45 % av brukerne som har en koordinator har i stor grad fått hjelp til å mestre boforholdet, mot 31 % av de som ikke har en koordinator.

Andelen som i stor grad har fått hjelp til å skaffe bolig stiger med brukernes alder, fra 42 % blant de i alderen 25 år og eldre, til rett over halvparten blant de som er eldre enn 45 år.

Det er også et mønster at en høyere andel av brukerne som er enslig/ugift/enke/enkemann, enn de som er gift eller har samboer/partner, i stor grad har fått hjelp til å skaffe bolig (51 mot 37 %).

13. Vurdering av ansatte i tjenestene

I møte med tjenesteapparatet skapes en relasjon mellom brukerne og ansatte som kan ha stor betydning for brukernes opplevelse og hvordan de klarer å nyttiggjøre seg av hjelpen som gis. I de åpne kommentarene i undersøkelsen, samt i den kvalitative rapporten i prosjektet fra 2017, beskriver brukerne at det er viktig å ha stabile og gode enkeltrelasjoner til ansatte hvor de møtes med tillit og respekt. Gjennom stabile enkeltrelasjoner med ansatte ønsker brukerne å få hjelp og støtte til å nå sine målsetninger, og de ønsker at relasjonene består på vers av tjenestene de benytter seg av.⁴⁵

Resultatene i denne undersøkelsen viser at hovedvekten av brukerne gir positiv tilbakemelding på ansatte i tjenestene når det gjelder respekt og tillit, og at de opplever seg forstått. På samme

⁴⁵ Brukertilfredshetsevaluering 2018, Delrapport 2: kvalitativ rapport: <https://stolav.no/PublishingImages/korus/brukertilfredshetsevalueringen/Kvalitativ%20rapport%20brukertilfredshetsevaluering%20av%20kommunale%20tjenester%20rus.pdf>

tid er det også en del som melder tilbake om tilfeller der de har blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte.

13.1. Åtte av ti blir i stor grad møtt med høflighet og respekt

Resultatene viser at 80 % av brukerne i stor grad opplever at de blir møtt med høflighet og respekt av ansatte i tjenestene. 13 % opplever dette i noen grad, mens 7 % mener de i liten grad blir møtt med høflighet og respekt. Sammenlignet med 2017 er det kun mindre forskjeller på dette området.

13.2. Tillit og opplevelsen av å bli forstått

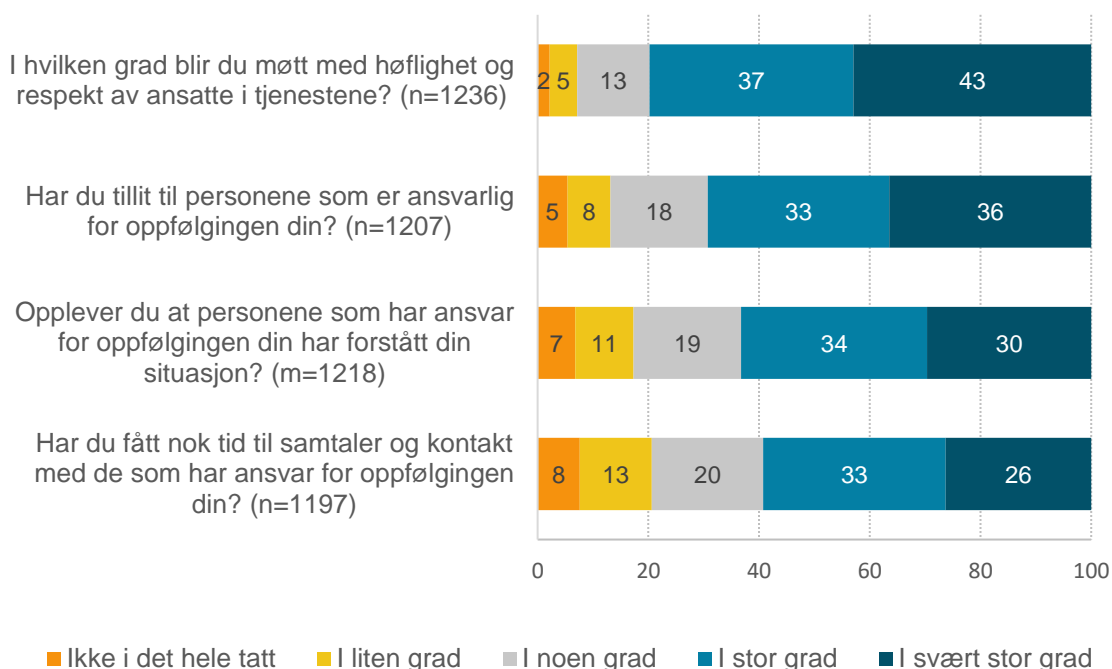
Totalt 69 % har i stor grad tillit til personene som er ansvarlig for deres oppfølging. 18 % har i noen grad tillit, mens 13 % har lite eller ingen tillit til de som har ansvaret for oppfølgingen deres. Andelen med stor tillit til de ansatte er 6 prosentpoeng høyere i 2019 enn 2017, men forskjellen er ikke signifikant.

Resultatene viser at 63 % opplever at de som har ansvaret for oppfølgingen deres i stor grad har forstått deres situasjon. Tilsvarende andel var 56 % i 2017. Videre svarer 19 % at de ansatte i noen grad har forstått deres situasjon, mens 17 % i liten grad opplever dette.

13.3. Samtaler og kontakt med ansatte

De fleste (6 av 10) opplever i stor grad at de får nok tid til samtaler og kontakt med de som er ansvarlig for oppfølgingen deres. Om lag 2 av 10 svarer at de i noen grad får nok tid til samtaler og kontakt, og omtrent like mange opplever for lite tid til dette. Sammenlignet med 2017 er det kun mindre forskjeller.

Figur 18: Vurdering av ansatte i tjenestene i kommunen du oppholder deg i. Prosent. Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.



Tabell 8: Sammenligning av resultater over tid. Prosent. Min n 2019: 1197. Min n 2017: 427.⁴⁶

	2017			2019		
	Liten grad	Noen grad	Stor grad	Liten grad	Noen grad	Stor grad
I hvilken grad blir du møtt med høflighet og respekt av ansatte i tjenestene?	8 %	14 %	78 %	7 %	13 %	80 %
Har du tillit til personene som er ansvarlig for oppfølgingen din?	17 %	20 %	63 %	13 %	18 %	69 %
Opplever du at personene som har ansvar for oppfølgingen din har forstått din situasjon?	21 %	23 %	56 %	17 %	19 %	▲63 %
Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med de som har ansvar for oppfølgingen din?	23 %	19 %	58 %	21 %	20 %	59 %

Signifikant lavere enn 2017

Signifikant høyere enn 2017

Forskjeller mellom grupper

De yngste brukerne (25 år og yngre) svarer gjennomgående mer positivt enn de som er eldre på samtlige spørsmål som omhandler vurdering av ansatte i tjenestene. Blant de yngste opplever hele 89 % at de i stor grad blir møtt med høflighet og respekt, 76 % har stor tillit til de som er ansvarlig for deres oppfølging og 75 % svarer at de ansatte i stor grad har forstått deres situasjon. Det er også blant de yngste vi finner høyest andel som i stor grad får nok tid til samtaler og kontakt med ansatte (72 %). Til sammenligning svarer kun 54 % av brukerne som er 60 år eller eldre at de har fått nok tid til samtaler og kontakt.

Brukerne som er i arbeid gir gjennomgående mer positive vurderinger av de ansatte i tjenestene enn de som er arbeidsledige eller uføretrygdede. Resultatene viser størst forskjeller på spørsmålene om de opplever at ansatte har forstått deres situasjon, og om de har fått nok til samtaler og kontakt med dem som er ansvarlig for deres oppfølging. Blant brukerne i arbeid svarer om lag 80 % at ansatte som er ansvarlig for deres oppfølging i stor grad har forstått deres situasjon, samt at de i stor grad har fått nok tid til samtaler og kontakt med dem. Tilsvarende andeler er mellom 18-26 prosentpoeng lavere blant de arbeidsledige eller uføretrygdede brukerne.

De som er i LAR har mindre tillit enn øvrige til de ansatte som er ansvarlig for deres oppfølging, og opplever i mindre grad at de ansatte har forstått deres situasjon og møter dem med høflighet og respekt. Brukerne i LAR opplever også i mindre grad enn andre at de har fått nok tid til samtaler og kontakt med dem som er ansvarlig for deres oppfølging. Andelene som i stor grad opplever dette er mellom 17-20 prosentpoeng lavere blant LAR-brukerne enn øvrige.

Ansatte i de små kommunene opplever gjennomgående mer positive vurderinger fra brukerne sammenlignet med de som jobber i mellomstore og store kommuner. De største forskjellene etter kommunestørrelse viser seg på spørsmålene som omhandler tillit til personene som er ansvarlig for deres oppfølging, samt om de opplever at de ansatte har forstått deres situasjon. I små kommuner har 84 % av brukerne stor tillit til de som er ansvarlig for deres oppfølging, mens dette gjelder 76 % av brukerne i mellomstore kommuner og 67 % av brukerne i store kommuner. Videre viser resultatene at 76 % av brukerne i små kommuner i stor grad opplever at de ansatte som er ansvarlig for deres oppfølging har forstått deres situasjon, sammenlignet med 69 % av brukerne i mellomstore kommuner, og 61 % av brukerne i store kommuner.

⁴⁶ Skalaen er 3-delt der kategoriene «ikke i det hele tatt» og «I liten grad» er smått sammen, samt kategoriene «I stor grad» og «I svært stor grad». Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.

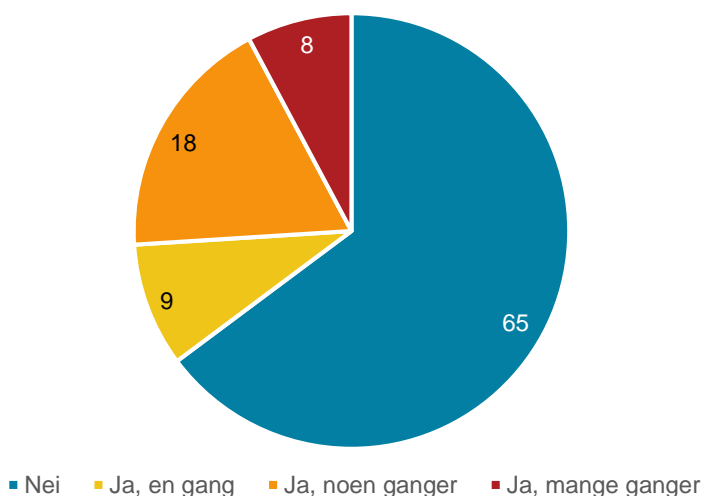
Geografiske forskjeller viser at brukerne fra Sør-Øst gir de mest positive vurderingen av ansatte i tjenestene. Dette gjelder både med tanke på tillit, om de har forstått deres situasjon, om de blir møtt med høflighet og respekt, samt om de har fått nok tid til samtaler og kontakt.

13.4. En tredjedel har blitt behandlet nedlatende eller krenkende

Resultatene viser at 35 % av brukerne minst en gang i løpet av det siste året har blitt utsatt for nedlatende eller krenkende behandling fra ansatte. Andelen er omtrent tilsvarende som i 2017 (37 %), men da ble det spurt om tilfeller i løpet av siste halvår.

Totalt 26 % av brukere opplever at de har blitt utsatt for nedlatende eller krenkende behandling av ansatte flere ganger i løpet av det siste året.

Figur 19: Har du, i løpet av det siste året blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte i den kommunen du bor i? Prosent. n =1283



Brukerne som er i arbeid har i mindre grad enn øvrige blitt utsatt for nedlatende eller krenkende behandling. Blant dem har 20 % blitt utsatt for dette i løpet av siste år, mens andelene er høyest blant de arbeidsledige eller uføretrygdde brukerne (hhv 39 % og 37 %).

Brutt ned på alder viser resultatene høyest andel som har vært utsatt for nedlatende eller krenkende behandling blant brukerne i alderen 36-45 (43 %). De laveste andelene finner vi blant de yngste (25 år og yngre) og de eldste (60 år eller eldre) brukerne (hhv. 29 % og 27 %).

Videre viser resultatene at en høyere andel av brukerne med enn uten ansvarsgruppe rapporterer om nedlatende eller krenkende behandling fra ansatte (39 % mot 31 %).

Brukerne som er i LAR skiller seg fra øvrige ved at en høyere andel av dem har opplevd nedlatende eller krenkende behandling fra ansatte i løpet av siste år (45 mot 30 %).

Det er en tendens til at andelen som har vært utsatt for dette øker med kommunestørrelse, fra 26 % av brukerne i de minste kommunene til 36 % av brukerne i de største kommunene.

14. Helse

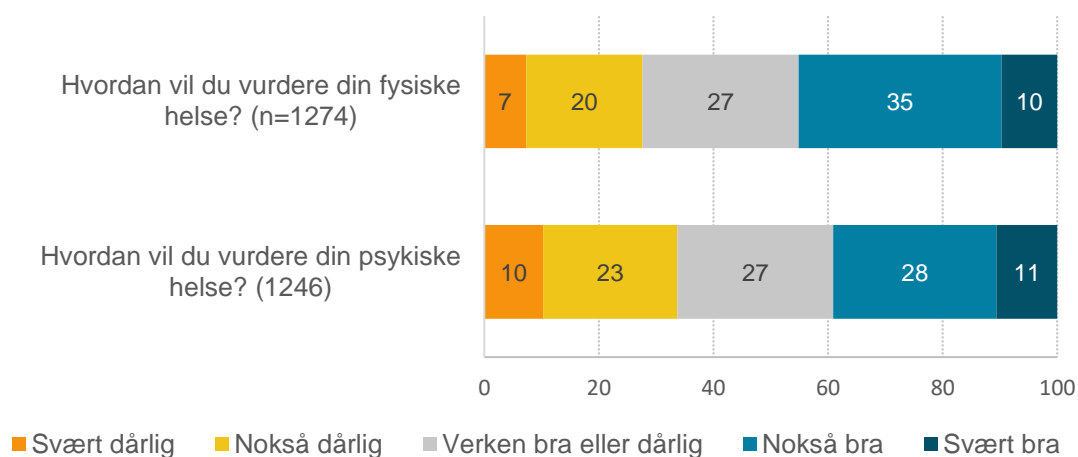
Fysisk og psykisk helse har stor betydning for hvordan man har det. Dårlig helse kan være til hinder for deltagelse på sosiale arenaer og føre til isolasjon og ensomhet. En god helse kan

bidra til høyere livskvalitet og et aktivt liv med deltagelse i fellesskap som gir tilhørighet og gode opplevelser (SSB 2017).⁴⁷

14.1. Vurdering av egen helse

Resultatene viser at 45 % av brukerne opplever at de har nokså eller svært bra fysisk helse, mens 28 % svarer at helsen er nokså eller svært dårlig. Den psykiske helsen blir vurdert som nokså eller svært bra av 39 % av brukerne, mens 34 % opplever sin psykiske helse som nokså eller svært dårlig.

Figur 20: Egenvurdering av fysisk og psykisk helse. Prosent.



I følge SSBs levekårsundersøkelse om helse vurderer 78 % av befolkningen sin egen helse som god eller svært god.⁴⁸ Dette tyder på at den egenrapporterte helsen er betydelig dårligere blant personer med rusmiddelproblemer enn det som generelt er vanlig i befolkningen.

Forskjeller mellom grupper⁴⁹

De yngste brukerne har bedre fysisk helse enn de eldste, mens den psykiske helsen er dårligere. Om lag halvparten av brukerne i alderen 25 år eller yngre har god fysisk helse, sammenlignet med en tredjedel av de som er 60 år eller eldre. Resultatene viser motsatt mønster når det gjelder vurdering av psykisk helse. Rundt halvparten av brukerne som er 60 år eller eldre opplever at de har god psykisk helse, sammenlignet med kun en fjerdedel av de som er 25 år eller yngre.

En høyere andel menn enn kvinner oppgir å ha god psykisk helse (42 % mot 32 %), mens flere kvinner enn menn rapporterer om dårlig psykisk helse (42 % mot 30 %). Det er ingen signifikante kjønnsforskjeller når det gjelder vurdering av fysisk helse.

Vurderingen av egen fysisk og psykisk helse varierer, ikke overraskende, etter tilknytning til arbeidslivet. Rundt 7 av 10 av brukerne som er i arbeid eller utdanning opplever at de har god fysisk helse, mens dette kun gjelder 4 av 10 av de som er uføretrygdet. Videre svarer rundt 6 av 10 av de som er i arbeid eller utdanning at de har god psykisk helse, mens dette gjelder

⁴⁷ SSB (2017): Slik har vi det – livskvalitet og levekår: <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/helse>

⁴⁸ SSB (2017): Slik har vi det – livskvalitet og levekår: <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/helse>. Andel av befolkning i alderen 16 år og eldre. Det er ikke skilt mellom fysisk og psykisk helse.

⁴⁹ For sammenligning av resultater mellom grupper er kategoriene nokså god og svært bra slått sammen til «god helse», mens kategoriene svært dårlig og nokså dårlig er slått sammen til «dårlig helse».

under 4 av 10 av brukerne som er uføretrygdet, arbeidsledig, sykemeldt eller mottar arbeidsavklaringspenger.

Resultatene viser også at en noe høyere andel av brukerne med kun grunnskoleutdanning vurderer egen fysiske og psykiske helse som dårlig sammenlignet de som har utdanning utover grunnskolen. 39 % av brukerne med grunnskoleutdanning rapporterer at de har dårlig psykisk helse og 33 % rapporterer om dårlig fysisk helse. Dette er mellom 5-10 prosentpoeng høyere enn blant brukerne med videregående utdanning eller utdanning på høyskole/universitet.

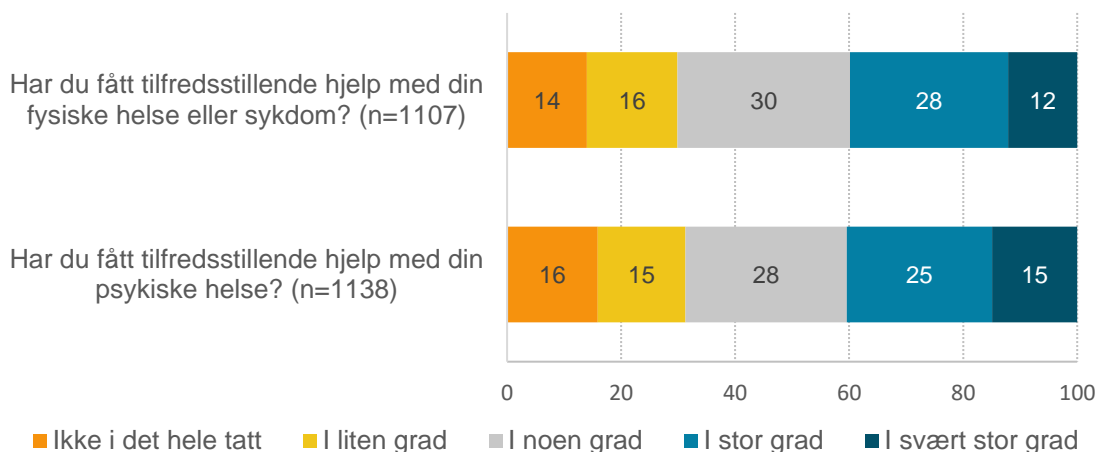
Blant brukerne som har barn er den fysiske og psykiske helsen betydelig bedre blant de som har omsorg for barn (heltid eller deltid), sammenlignet med de som ikke har omsorg. 55 % av brukerne med omsorg for barn har god fysisk helse, og like stor andel har god psykisk helse. Blant de som ikke har omsorg for barn er andelene henholdsvis 38 % og 37 %.

14.2. Mottak av helserelatert hjelp i kommunen

Fire av ti har i stor grad fått hjelp med fysisk og psykisk helse

Totalt 4 av 10 har i stor grad fått tilfredsstillende hjelp med sin fysiske helse, og like stor andel har fått tilfredsstillende hjelp med psykisk helse. Om lag 3 av 10 har i noen grad fått tilfredsstillende hjelp med fysisk og psykisk helse, mens 3 av 10 i liten grad har fått tilfredsstillende hjelp med dette.

Figur 21: Spørsmål om tilfredsstillende hjelp med fysisk og psykisk helse i kommunen du oppholder deg i. Prosent. Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.



Lite hjelp til trening og kosthold

Fysisk aktivitet er en kilde til helse og livskvalitet, og en forebyggende faktor når det gjelder tidlig død og en rekke livsstilssykdommer. Kostholdet vil også kunne påvirke motstandsdyktigheten ved risiko for infeksjon og sykdom. Mange rusavhengige opplever ernæringsmessige problemer som under- og feilernæring.⁵⁰

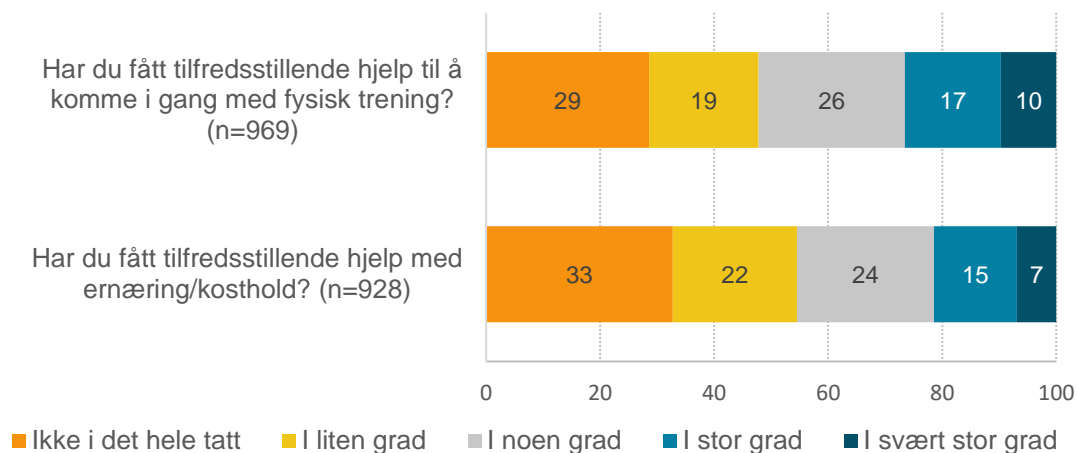
Resultatene viser at det er relativt lite utbredt å motta forebyggende helsehjelp som handler om fysisk trening og kosthold. Kun 27 % opplever i stor grad at de har fått tilfredsstillende hjelp til å komme i gang med fysisk trening, mens 48 % i liten grad har fått hjelp til dette. Når det gjelder ernæring/kosthold gis det ifølge brukerne enda mindre hjelp. Over halvparten (55 %) har i liten

⁵⁰ Opptrappingsplanen for rusfeltet (2016-2020):

<https://www.regjeringen.no/contentassets/1ab211f350b34eac926861b68b6498a1/no/pdfs/prp201520160015000dddpdfs.pdf>

grad fått tilfredsstillende hjelp med ernæring/kosthold, mens kun 21 % i stor grad har fått slik hjelp.

Figur 22: Spørsmål om hjelp til å komme i gang med fysisk trening, og hjelp med ernæring/kosthold, i kommunen du oppholder deg i. Prosent. Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.



En høyere andel enn tidligere har fått helserelatert hjelp

Resultatene er noe mer positive i 2019 enn 2017 når det gjelder hjelp med fysisk og psykisk helse, samt til å komme i gang med fysisk trening. Andelen som i *stor* grad har fått slik hjelp ligger jevnt over 5-6 prosentpoeng høyere enn i 2017. Samtidig er andelen som i *liten* grad har fått tilfredsstillende hjelp med dette om lag 10 prosentpoeng lavere i 2019 enn i 2017.

Tabell 9: Sammenligning av resultater over tid. Prosent. Min n 2019: 969. Min n 2017: 374.⁵¹

	2017			2019		
	Liten grad	Noen grad	Stor grad	Liten grad	Noen grad	Stor grad
Tilfredsstillende hjelp med din psykiske helse?	41 %	25 %	34 %	▼ 31 %	28 %	40 %
Tilfredsstillende hjelp med din fysiske helse eller sykdom?	40 %	27 %	34 %	▼ 30 %	30 %	40 %
Tilfredsstillende hjelp til å komme i gang med fysisk trening?	57 %	20 %	22 %	▼ 48 %	26 %	27 %

Signifikant lavere enn 2017

Signifikant høyere enn 2017

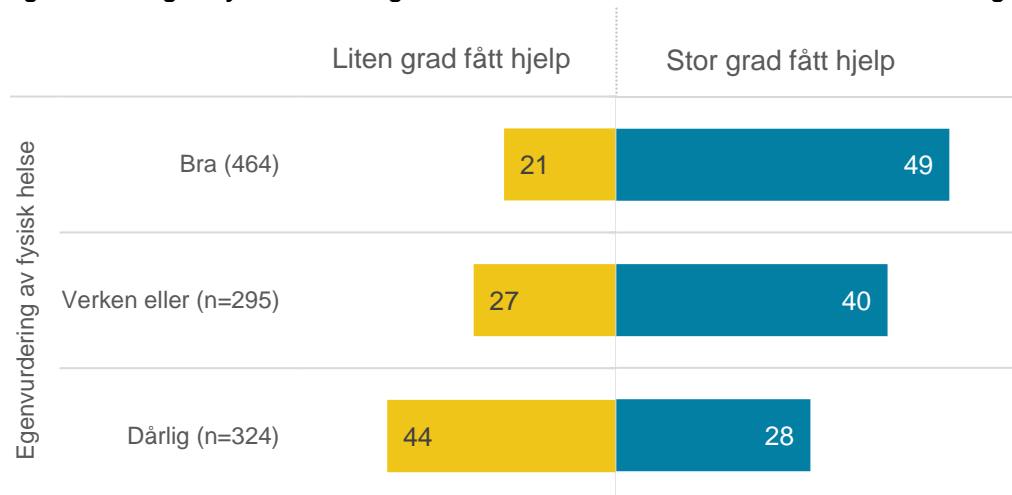
De med dårligst helse opplever minst helserelatert hjelp

Ikke overraskende viser resultatene en sterk sammenheng mellom egen vurdering av fysisk og psykisk helse, og om man har mottatt tilfredsstillende hjelp med dette. Andelen som i stor grad har fått tilfredsstillende hjelp er høyest blant de som har god helse, og lavest blant de som har dårlig helse.

Blant de som har god fysisk helse har 49 % i stor grad fått tilfredsstillende hjelp med sin fysiske helse eller sykdom. Dette gjelder kun 28 % av de som har dårlig fysisk helse. Blant brukerne med dårlig fysisk helse har 44 % i liten grad fått tilfredsstillende hjelp med sin fysiske helse eller sykdom, sammenlignet med 21 % av de med god fysisk helse.

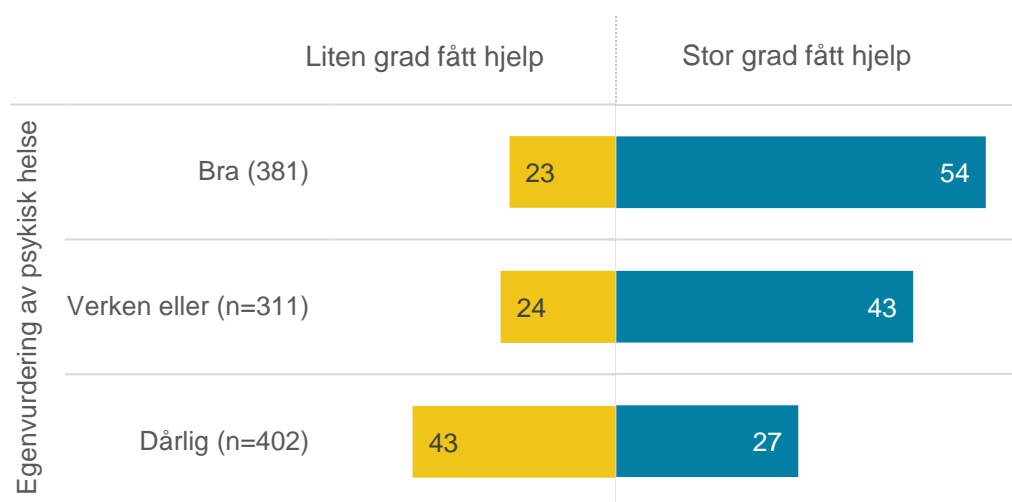
⁵¹ Skalaen er 3-delt der kategoriene «ikke i det hele tatt» og «I liten grad» er smått sammen, samt kategoriene «I stor grad» og «I svært stor grad». Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.

Figur 23: Andel som i liten grad eller stor grad har fått hjelp med fysisk helse eller sykdom, skilt på egenvurdering av fysisk helse. Figuren viser ikke resultater for de som svarte «i noen grad». Prosent.



Blant brukerne med god psykisk helse svarer 54 % at de har fått god hjelp med dette, sammenlignet med 27 % av de med dårlig psykisk helse. Totalt 43 % av brukerne med dårlig psykisk helse svarer at de i liten grad har fått tilfredsstillende hjelp med sin psykiske helse, en andel som er betraktelig lavere blant de med god psykisk helse (23 %).

Figur 24: Andel som i liten grad eller stor grad har fått hjelp med psykisk helse, skilt på egenvurdering av psykisk helse. Figuren viser ikke resultater for de som svarte «i noen grad». Prosent.



Resultatene sier ingen ting om en eventuell årsakssammenheng. Det vites altså ikke om de har dårlig helse fordi de ikke har fått tilfredsstillende hjelp, eller om de i ikke har hatt effekt av eller klart å nyttiggjøre seg av den hjelpen de har mottatt. Det kan tenkes at det er enklere å gi tilfredsstillende hjelp til de med lettere fysiske eller psykiske problemer, enn brukerne som har større og mer komplekse helseutfordringer. Mønsteret gir uansett et viktig bilde på at brukerne med dårligst helse i minst grad opplever å ha fått tilfredsstillende helserelatert hjelp fra tjenestene, noe som er nyttig å ta med seg i videre tjenesteutvikling.

Forskjeller mellom grupper

Hvorvidt brukerne har opplevd tilfredsstillende hjelp med fysisk og psykisk helse har sammenheng med deres tilknytning til arbeidslivet. Dette må også ses i lys av at den egenopplevde helsen som tidligere vist varierer betydelig etter hvorvidt men er i jobb/utdanning eller ikke.

Blant personer i arbeid, utdanning og sykemeldte/arbeidsavklaring svarer om lag halvparten at de i stor grad har mottatt tilfredsstillende hjelp med psykisk helse. Til sammenligning gjelder dette henholdsvis 34 % av de arbeidsledige og 39 % av de som er uføretrygdet.

Når det gjelder fysisk helse svarer 5 av 10 av de som er i jobb eller på arbeidstiltak og 6 av 10 av de som er i utdanning, at de i stor grad har fått tilfredsstillende hjelp. Dette gjelder til sammenligning rundt 4 av 10 som er sykemeldt eller uføretrygdet, og om lag 3 av 10 av de som er arbeidsledig.

Brukerne med barn svarer i mindre grad enn øvrige at de har fått tilfredsstillende hjelp med sin psykiske helse. Andelen som i stor grad har fått hjelp med psykisk helse er 36 % blant brukerne med barn, sammenlignet med 44 % av brukerne uten barn. Videre har 38 % av brukerne med barn i liten grad mottatt hjelp med sin psykiske helse, sammenlignet med 26 % av brukerne uten barn.

Foreldrene som har omsorg (heltid eller deltid) for barna sine har i større grad enn foreldrene uten omsorg, fått tilfredsstillende hjelp med psykisk helse. Blant foreldrene som har omsorg for barna sine har 43 % i stor grad fått tilfredsstillende hjelp med sin psykiske helse, sammenlignet med 34 % av de som ikke har omsorg for barna sine. Blant foreldrene med omsorg har 24 % i liten grad fått tilfredsstillende hjelp med sin psykiske helse, mens andelen er betydelig høyere blant de som ikke har omsorg (41 %).

Brukerne som er i LAR opplever betydelig mindre hjelp enn øvrige med sin psykiske eller fysiske helse. Det er samtidig ingen signifikante forskjeller i egenrapportert helse mellom LAR-brukerne og øvrige som ligger bak dette mønsteret. Blant LAR-brukerne opplever kun 30 % i stor grad at de har fått tilfredsstillende hjelp med sin psykiske helse, og 33 % at de i stor grad har fått hjelp med sin fysiske helse eller sykdom. Blant de som ikke er i LAR gjelder dette henholdsvis 47 % og 44 %.

Geografiske forskjeller viser at brukerne fra Sør-Øst skiller seg ut ved at en høyere andel enn øvrige i stor grad har fått hjelp med psykisk helse (47 %) og fysisk helse eller sykdom (47 %).

Videre er det et mønster at andelen som i stor grad har fått hjelp med psykisk og fysisk helse synker med økende kommunestørrelse. 64 % av brukerne i små kommuner har i stor grad fått tilfredsstillende hjelp med psykisk helse. Denne andelen er 47 % blant brukerne i mellomstore kommuner og 38 % av brukerne i store kommuner. Når det gjelder fysisk helse eller sykdom rapporterer 61 % av brukerne i små kommuner at de i stor grad har fått tilfredsstillende hjelp, sammenlignet med 44 % av brukerne i mellomstore kommuner og 38 % av brukerne i store kommuner.

15. Oppfølging i forbindelse med døgntilrettelagt behandling

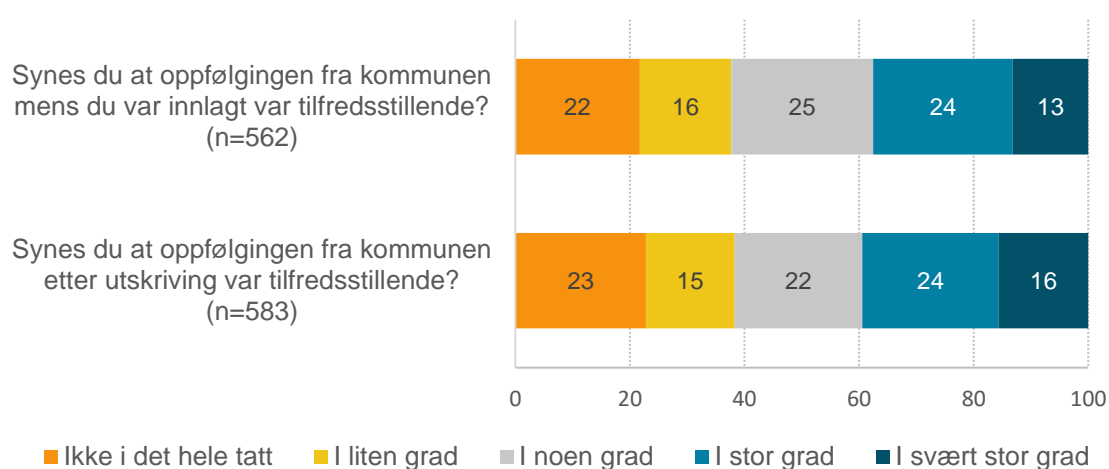
I opptrappingsplanen for rusfeltet (2016-2020) er det beskrevet at pasientundersøkelsene ved døgntilrettelagte institusjoner innen tverrfaglig spesialisert behandling (TSB) viser at mange opplever mangelfull oppfølging og rehabilitering i kommunene etter endt opphold. Videre peker opptrappingsplanen på betydningen av god planlegging og godt samarbeid mellom pasient, pårørende, behandlingstilrettelagte institusjon og kommune for å skape sømløse overganger mellom behandling og oppfølging. Dette fremkommer også i den kvalitative delen av brukertilfredshetsevalueringen (2017) som viser at glidende og gradvise overganger fra rusbehandling til hverdagslivet i bostedskommunen er viktig for å oppleve mestring i utdanning og å komme i arbeid.

15.1. Delte meninger om oppfølging under og etter døgntilbehandling

I denne undersøkelsen har om lag halvparten av brukerne vært innlagt til døgntilbehandling siste år i kommunen de oppholder seg i.⁵² Brukerne er relativt delt i sine vurderinger av oppfølgingen fra kommunen under og etter døgntilbehandling. 38 % opplevde i stor grad at kommunens oppfølging mens de var innlagt var tilfredsstillende, og omtrent like mange fikk lite tilfredsstillende oppfølging fra kommunen. Resultatene viser tilsvarende mønster når det gjelder oppfølgingen etter utskrivningen. 39 % opplevde i stor grad tilfredsstillende oppfølging fra kommunen etter utskrivning, mens 38 % i liten grad opplevde dette.

Sammenlignet med 2017 tyder resultatene på en bedre oppfølging etter døgntilbehandling i 2019, selv om spørsmålet er litt ulikt formulert.⁵³ I 2017 svarte i underkant av 3 av 10 at oppfølgingen i stor grad var tilfredsstillende, sammenlignet med om lag 4 av 10 i 2019.

Figur 25: Vurdering av oppfølging under og etter døgntilbehandling siste år i kommunen du oppholder deg i. Prosent. Kategorien «ikke vært innlagt» er tatt ut av beregningen.



Brukerne som er i LAR opplever betydelig mindre oppfølging fra kommunen i forbindelse med døgntilbehandling. Resultatene viser størst forskjell i vurderingen av oppfølgingen etter utskrivningen. Kun 28 % av LAR-brukerne svarer at kommunens oppfølging etter utskrivning i stor grad var tilfredsstillende, mot 48 % av øvrige brukere.

16. Oppsummering av åpne kommentarer fra brukerne

I spørreskjemaet er det et åpent spørsmål der brukerne bes om å skrive inn forslag til hva kommunen kan gjøre annerledes for at hjelpen de mottar skal bli bedre. 542 av brukerne (41 %) skrev noe i kommentarfeltet. I de åpne kommentarene fremgår det at en del er godt fornøyd med hjelpen de får og de ansatte i tjenestene. Forbedringsområdene som oftest blir nevnt av brukerne kan oppsummeres i følgende kategorier:

⁵² Det er litt forskjell mellom andelen som svarer «ikke vært innlagt» på de to spørsmålene som omhandler oppfølgingen fra kommunen under og etter døgntilbehandling. 54% krysset for at de ikke har vært innlagt på første spørsmål, mens 50% krysset dette på siste spørsmål. Det er derfor vanskelig å gi en helt eksakt beregning av andelen som har vært innlagt og ikke.

⁵³ I 2017 ble spørsmålet stilt slik: «Hvis du tidligere har vært innlagt, synes du oppfølgingen i kommunen etter utskrivning var tilfredsstillende? (tenk på siste utskrivning dersom du har vært innlagt flere ganger). Siden spørsmålet er stilt slik vet vi heller ikke om de svarer for utskrivning etter innleggelser i 2017 eller mange år tidligere (dersom det er lenge siden de sist var innlagt). I 2019 er det presisert at de skal svare for innleggelser i løpet av siste år.

Oppfølging og aktivitetstilbud

Oppfølging og aktivitetstilbud er et tema som ofte går igjen i forslagene til hva kommunen kan gjøre for å gi bedre hjelp. Brukerne beskriver at oppfølging etter behandling ofte er mangelfull. De ønsker et større aktivitetstilbud og noe å «fylle dagene med». Flere påpeker at de ønsker støtte til å kunne drive med idrett, bli hjulpet i gang med trening og å opprettholde fysisk aktivitet. De har et behov for å oppleve fellesskap og ønsker et bredt aktivitetstilbud med eksempelvis ulike typer kurs, friluftsliv, musikkopplæring med mer.

Eksempler på kommentarer:

Manglende ettervern, det er lite tiltak for den som har kommet seg ut av rus. Mer tilbud fra kommunen til å komme seg ut, f.eks tilbud om skolegang/videreutdanning, sosiale møteplasser der man har sjanse til å treffe mennesker for å danne vennskap. Jeg har kuttet ut alle såkalte «venner» i rusmiljøet og har behov for å bygge nye nettverk.

Kommunen må være mye mer "på" når man kommer ut fra behandling, i forhold til å skaffe bolig, aktiviteter utenom jobb, hjelp til bolig og være på tilbudssiden i forhold til samtaleterapi. Synes også at behandlere må slutte å "dulle" med brukerne, men si ting rett ut og kalle en spade for en spade.

Tilgang på flere støttekontakter som kan bidra med at man blir bedre sosialisert. Komme seg mere ut. Gjøre ting på ettermiddagstid.

Brukererfaring og brukermedvirkning

Flere påpeker at det er positivt med brukererfaring blant de som arbeider i hjelpeapparatet og ønsker at det ansattes flere erfaringskonsulenter. Det blir også fremhevet at ansatte må lytte til brukerne og ta deres ønsker og behov på alvor. Det ønskes i større grad individuell behandling der brukeren selv får mer medbestemmelsesrett. Noen av LAR-brukerne beskriver et behov for å kunne påvirke egen medisinerings i tråd med det som de opplever fungerer best for deres kropp og helse.

Eksempler på kommentarer:

For meg er det ønskelig med mer egenbestemmelse. Ofte/nesten alltid er det kommunen som kommer med ideer til hva jeg skal motta og blir lite hørt med egne ideer og forslag til hva og hvordan jeg skal motta.

Høre på klientene og hjelpe dem i stedet for å mistenkeliggjøre klientene og komme med anklager og sanksjoner. Etter 8 år på metadon satte de ned dosen min fra 130mg til 60mg. Nå har jeg brukt 3 år på å få dosen min opp i 100 mg. Var i fullt arbeid da de bestemte seg for å trappe ned dosen fra 130mg til 60 mg. Var godt i gang med fagbrev (...). Nå er helsen blitt så dårlig at jeg må ha fysioterapi etter 3 år med oppkast og dårligere helse for hver dag som går. Har også blitt underernært pga for liten dose.

Ta det vi forteller eventuelt ber om på alvor!! Hør på oss hva hver enkelt har behov for. Vi er alle forskjellige individer.

Respektfull behandling

Flere brukere beskriver at det er viktig å bli møtt med respekt og tillit. Det påpekes at ansatte i større grad bør bry seg og ta seg tid til å sette seg inn i deres situasjon, fremfor å gå ut i fra det de har lest i læreboka, referat eller epikriser. Det er viktig å ikke ha en dømmende holdning, og at brukerne får mulighet til møter ansikt til ansikt. Stabile og gode relasjoner til ansatte fremheves som viktig og positivt.

Eksempler på kommentarer:

De kan begynne med å behandle personer som pasienter i stedet for narkomane. Slik jeg ser det så er det bare såkalt trynepolitikk som gjelder. Alle pasienter skal behandles likt. Dette skjer ikke hos (...). Jeg har selv gått alvorlig syk i over 6 mnd før det skjedde noe som helst.

Har for min del forandret seg fra å bli dårlig behandlet og omtrent blitt latterliggjort av noen ansatte i flere år, til å oppleve en total forandring det siste halvåret hvor jeg har blitt hjulpet på mange områder og blitt tatt på alvor. Se på hva de som har jobbet med min sak/situasjon har fått til og prøv å få andre i like stillinger til å jobbe på samme måte.

Vise forståelse, respekt og engasjement. Bry seg nok til å ville hjelpe med de forskjellige tjenestene jeg trenger. Mene det de sier og gjøre noe med det, ikke bare si noe for å være høflig og at ting skal virke bedre enn det er. Ikke overlate alt til spesialisthelsetjenesten.

Samarbeid og kommunikasjon

Ønske om bedre samarbeid og kommunikasjon mellom ulike tjenester går igjen i flere kommentarer fra brukerne. Dette gjelder både mellom kommunale tjenester og i overgangen fra spesialisthelsetjenesten til kommunen.

Eksempler på kommentarer:

Samarbeide bedre i de kommunale leddene. Du blir på mange måter fengslet til kommunen du er registrert i. Bedre kommunikasjon på alle mulige måter i alle mulige ledd. Jeg som rusmisbruker som ønsker å tørrlegges, bryr meg svært lite om mine "rettigheter" skal stoppe/ødelegge for rask og effektiv hjelp.

Nav må samarbeide med rusteam mye mer slik at den berørte ikke blir en kasteball. Rusteam hjelper men nav er bare et nummer i rekka.

Lytte og gjennomføre det man blir enige om. Bedre oppfølging etter endt behandling i institusjon. Følge opp med jevne mellomrom med brukeren, ikke hjelp for så å bli borte.

Bolig

I flere av kommentarene etterlyser brukerne en mer tilfredsstillende og stabil bosituasjon. De peker på utfordringer knyttet til at mange personer med rusmiddelproblemer bor i samme område, og ønsker tilbud med «rusfrie boliger» eller at boligene ligger mer spredt enn i dag.

Eksempler på sitat:

Ha flere boliger på landet/utenfor sentrum. Vanskelig å holde seg nykter når bolig er for sentralt.

Vi tilbringer mye tid i hjemmet. Leiligheten råtner bort, de må ordne boliger.

Informasjon

I en del av kommentarene peker brukerne på at det er behov for mer informasjon om hva som finnes av hjelpetilbud og hvilke muligheter man har til ulike behandlinger for rus. Flere ønsker tettere oppfølging og mer informasjon fra NAV, og savner mer informasjon om ettervern mens man er døgnpasient.

Eksempler på kommentarer:

Ettervern og oppfølging etter og under behandling er alt for slapp. "systemet" er alt for dårlig å informere om tilbud som er adekvat for den enkelte. Aap reglene er ikke til å forstå seg på. (...)

Folk trenger å bli informert om rettigheter og muligheter. Tilrettelegging av arbeid/fritidsaktiviteter. Hjelp til kommunal bolig, rett og slett bare bli hørt!

17. Konklusjon

Brukertilfredshetsevalueringen bidrar til å vurdere oppnåelse av målene i opptrappingsplanen på rusfeltet (2016-2020). Resultatene viser at de fleste brukerne totalt sett er relativt tilfreds med tjenestene de har mottatt, og har gode relasjoner til ansatte som preges av tillit, forståelse og respekt. Hovedvekten har fått informasjon på en måte de forstår og opplever å få rett hjelp til rett tid. De tydeligste forbedringsområdene som undersøkelsen avdekker handler om tilbud til pårørende, samt hjelp til å oppnå en aktiv og meningsfull tilværelse i form av jobb, utdanning og sosialt nettverk. Det gis også lite hjelp til ernæring/kosthold og å komme i gang med trening.

I rapporten har det vært sentralt å se utviklingen over tid sammenlignet med den første målingen i prosjektet fra 2017. Resultatene i 2019 viser en forbedring sammenlignet med 2017 på en rekke områder. Mest fremtredende er endringene i resultatene som handler om innflytelse på tjenestene, hjelp i samsvar med behov, samt hjelp til å mestre boforhold og økonomi. En høyere andel enn i 2017 har også fått hjelp til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter og fått bedre oppfølging etter døgnopphold. Det var flere kommuner med i utvalget for 2019 (45 kommuner) enn i 2017 (20 kommuner). 15 kommuner har deltatt i begge målingene, men vi har ingen kunnskap om hvorvidt samme personer svarte begge gangene. Dette må tas i betraktning ved sammenligningen av resultater, og man må se på målingene som to ulike nasjonale utvalg. De signifikante forskjellene gir uansett grunn til å anta at det har skjedd positive endringer på en rekke områder.

Resultatene kan også ses i lys av Fafo-rapport (2019:33) som evaluerer opptrappingsplanen for rusfeltet. Rapporten viser at casestudier fra kommuner avdekker stor oppmerksomhet om målene i opptrappingsplanen som handler om å tilby mer brukerrettede tjenester, tilgjengelighet i tjenestene, samt arealfleksible og oppsøkende tjenester. Det er også ifølge Fafos evalueringsrapport mer oppmerksomhet knyttet til arbeid og aktivitet for målgruppen.

Forrige Fafo-rapport (2018:44) som omhandlet evaluering av opptrappingsplanen for rusfeltet viste at det var behov for økt oppmerksomhet om metoder for å nå unge tidlig i rusforløpet, samt styrking av kompetanse på eldre og rusmiddelbruk. I den kvalitative delen av brukertilfredshetsevalueringen er målgruppene i mellommålingen unge (18-23 år) og eldre (65 år og eldre). Rapportene fra den kvalitative delen av prosjektet kommer i løpet av 2020, og gir mer utfyllende kunnskap om hvordan unge og eldre personer med rusmiddelproblemer vurderer det kommunale tjenestetilbudet.

I 2020 er opptrappingsplanen for rusfeltet inne i sitt siste år. Datainnsamlingen for den nasjonale sluttmålingen av brukertilfredshetsevalueringen gjennomføres høsten 2020, og sluttrapport vil foreligge i løpet av 2021. Det vil være interessant å følge hvordan resultatene utvikler seg over tid til neste måling, både der det er størst rom for forbedring, og der vi allerede har sett en positiv endring fra den første målingen i 2017. I den kvalitative delen av prosjektet vil det i sluttmålingen være fokus på pårørendeperspektivet, som i denne rapporten utmerker seg som et viktig område med forbedringspotensial.

Referanser

BrukerPlan (2018): *Tjenestemottakere med rusproblemer og psykiske helseproblemer i kommunen*: [https://www.rus-ost.no/uploads/\(2018\)%20BrukerPlan-statistikk__orig.pdf](https://www.rus-ost.no/uploads/(2018)%20BrukerPlan-statistikk__orig.pdf)

Fafo-rapport (2019:33): *Evaluering av opptrappingsplanen på rusfeltet. Tredje statusrapport*: <https://www.fafo.no/index.php/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/item/evaluering-av-opptrappingsplanen-for-rusfeltet-5>

Fafo-rapport (2018:44): *Evaluering av opptrappingsplanen på rusfeltet. Andre statusrapport*: <https://www.fafo.no/index.php/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/item/evaluering-av-opptrappingsplanen-for-rusfeltet-4>

Helsedirektoratet (2014): *Sammen om mestring- lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne*: <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/sammen-om-mestring-lokalt-psykisk-helsearbeid-og-rusarbeid-for-voksne>

Helse- og omsorgsdepartementet (2020): *Lov om pasient- og brukerrettigheter (pasient- og brukerrettighetsloven)*: https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63/KAPITTEL_2#%C2%A72-1

Helse- og Omsorgsdepartementet (2015). *Opptrappingsplanen for Rusfeltet (Prop. 15 S (2016-2020))*: Oslo

Helse- og Omsorgsdepartementet (2012): *God kvalitet - trygge tjenester: kvalitet og pasientsikkerhet i helse- og omsorgstjenesten. St.meld. nr. 10 (2012-2013)*. Oslo: Helse- og Omsorgsdepartementet.

Haugum, M., Holmboe, O., Hestad, H. I., & Bjertnæs, Ø. A. (2016): *Pasienterfaringer med døgnopphold innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB). Resultater etter en nasjonal undersøkelse i 2015*: http://www.kunnskapssenteret.no/publikasjoner/_attachment/248877?_ts=154dd794260&download=false

Kompetansesenter rus -Midt-Norge (2017): *Brukertilfredshetsevaluering av kommunale tjenester for personer med rusmiddelproblem. Delrapport 2: Kvalitativ rapport*: <https://stolav.no/PublishingImages/korus/brukertilfredshetsevalueringen/Kvalitativ%20rapport%20brukertilfredshetsevaluering%20av%20kommunale%20tjenester%20rus.pdf>

Kompetansesenter rus -Midt-Norge (2017): *Brukertilfredshetsevaluering av kommunale tjenester for personer med rusmiddelproblem. Delrapport 1: Kvantitativ rapport*: <https://stolav.no/PublishingImages/korus/brukertilfredshetsevalueringen/Kvantitativ%20rapport%20brukerunders%20kvalitativ%20kvalitativ%20rapport%20kommunale%20tjenester%20rus.pdf>

Langørgen, A., Løkken, S. A. K., & Aaberge, R. (2015): *Gruppering av kommuner etter folkemengde og økonomiske rammebetingelser 2013*: https://www.ssb.no/offentlig-sektor/artikler-og-publikasjoner/_attachment/225199?_ts=14ce4c230d0

Marchand, K. I., Oviedo-Joekes, E., Guh, D., Brissette, S., Marsh, D. C., & Schechter, M. T. (2011): *Client satisfaction among participants in a randomized trial comparing oral methadone and injectable diacetylmorphine for long-term opioid-dependency. BMC Health Services Research*, 11, 174-174. doi:10.1186/1472-6963-11-174

Rise, M. B., Solbjør, M., Lara, M. C., Westerlund, H., Grimstad, H., & Steinsbekk, A. (2013): *Same description, different values. How service users and providers define patient and public involvement in health care. Health Expectations*, 16(3), 266-276. doi:10.1111/j.1369-7625.2011.00713.x

SSB (2018): *KOSTRA publisering 15. mars 2018*: <https://www.ssb.no/offentlig-sektor/kostra/>

SSB (2017): *Slik har vi det – livskvalitet og levekår*: <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/helse>

Thylstrup, B. (2011). *Numbers and narratives. Relations between patient satisfaction, retention, outcome and program factors in outpatient substance abuse treatment*. *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*, 28(5-6).

Trujols, J., Iraurgi, I., Oviedo-Joekes, E., & Guàrdia-Olmos, J. (2014). *A critical analysis of user satisfaction surveys in addiction services: opioid maintenance treatment as a representative case study*. *Patient preference and adherence*, 8, 107.
doi:10.2147/PPA.S52060

Trujols, J., Siñol, N., Iraurgi, I., Batlle, F., Guàrdia, J., & Pérez de los Cobos, J. (2011). *Patient and clinician's ratings of improvement in methadone-maintained patients: Differing perspectives?* *Harm Reduction Journal*, 8, 23-23. doi:10.1186/1477-7517-8-23

World Health Organization, Programme, U. N. I. D. C., & Addiction, E. M. C. o. D. a. D. (2000). *Client Satisfaction Evaluations: Workbook 6 : Evaluation of Psychoactive Substance Use Disorder Treatment*. World Health Organization.

Vedlegg 1: Spørreskjema

Spørreskjema: Erfaringer med kommunale tjenester blant personer med rusproblematikk

Takk for at du deler dine erfaringer!

Opplysninger om deg selv

1. Kjønn:	<input type="checkbox"/> Kvinne	<input type="checkbox"/> Mann	<input type="checkbox"/> Annet	2. Fødselsår:	
-----------	---------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	---------------	--

3. Sivilstatus:	<input type="checkbox"/> Gift/Registrert partner	<input type="checkbox"/> Enslig/ugift	<input type="checkbox"/> Samboer	<input type="checkbox"/> Enke/enkemann
-----------------	--	---------------------------------------	----------------------------------	--

4. Hva er din høyeste <i>fullførte</i> utdanning?				
<input type="checkbox"/> Barneskole	<input type="checkbox"/> Ungdomsskole	<input type="checkbox"/> Videregående skole	<input type="checkbox"/> Høyskole/universitet	

5. Hvordan er din nåværende bosituasjon?				
<input type="checkbox"/> Egen privat bolig (eier eller leier)	<input type="checkbox"/> Bor på hospits/hybelhus/hotell	<input type="checkbox"/> Bor hos foreldre		
<input type="checkbox"/> Bor tilfeldig hos venner eller bekjente	<input type="checkbox"/> Kommunal bolig med eget tilknyttet personale			
<input type="checkbox"/> Bor på en institusjon eller lignende	<input type="checkbox"/> Er uten fast bolig	<input type="checkbox"/> Annen bosituasjon		

6. Tenk på boligen din eller bosituasjonen din nå, vil du si at den er tilfredsstillende?				
<input type="checkbox"/> Ikke i det hele tatt	<input type="checkbox"/> I liten grad	<input type="checkbox"/> I noen grad	<input type="checkbox"/> I stor grad	<input type="checkbox"/> I svært stor grad

7. Hva gjør du til daglig? (Flere kryss mulig)				
<input type="checkbox"/> Fulltidsjobb	<input type="checkbox"/> Deltidsjobb	<input type="checkbox"/> Arbeidsledig	<input type="checkbox"/> Under utdanning	<input type="checkbox"/> Sykmeldt
<input type="checkbox"/> Uføretrygdet	<input type="checkbox"/> Arbeidsavklaring	<input type="checkbox"/> Arbeidstiltak	<input type="checkbox"/> Annet	

8. Har du barn?		9. Har du omsorg for barn?		
<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nei	<input type="checkbox"/> Ja, daglig	<input type="checkbox"/> Ja, deltid	<input type="checkbox"/> Nei

10. Opplever du at kommunen du oppholder deg i...	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke	Ikke aktuelt
... legger til rette for involvering av dine pårørende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... gir tilbud, støtte eller hjelp til dine pårørende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...gir tilbud om samtaler med deg om barna dine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Tenk på kommunen du oppholder deg i, har du mottatt hjelp fra noen av de følgende tjenestene i løpet av det siste året? (Flere kryss mulig)

<input type="checkbox"/> Fastlege	<input type="checkbox"/> Psykolog i kommunen
<input type="checkbox"/> Psykisk helsetjeneste i kommunen	<input type="checkbox"/> Rustjeneste/Ruskonsulent
<input type="checkbox"/> Helsestasjon	<input type="checkbox"/> Støttekontakt/treningskontakt
<input type="checkbox"/> NAV/NAV sosialtjenesten	<input type="checkbox"/> Barnevern
<input type="checkbox"/> Arbeidstiltak eller opplæringstiltak	<input type="checkbox"/> Aktivitetstilbud/dagsenter
<input type="checkbox"/> Boligoppfølgingstjeneste	<input type="checkbox"/> Hjemmesykepleie
<input type="checkbox"/> FACT/ACT eller andre oppsøkende tjenester	<input type="checkbox"/> Lavterskeltjeneste/feltpleie/MO-senter
<input type="checkbox"/> Omsorgsinstitusjon	<input type="checkbox"/> Annen tjeneste

12. Hvilken tjeneste fikk du dette spørreskjemaet fra? Se listen over. Om tjenesten ikke er i listen, skriv gjerne hvilken annen tjeneste du fikk skjema fra.

--

13. Tenk på tjenesten som spurte deg om å delta på denne spørreundersøkelsen (spørsmål 12)...	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ønsker ikke svare
...er du totalt sett fornøyd med denne tjenesten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tenk på kommunen du oppholder deg i	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke	Ikke aktuelt
14. Har du fått god informasjon om Individuell Plan (IP)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Om du mottar hjelp fra flere tjenester, samarbeider disse godt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Synes du kommunen har blitt bedre til å hjelpe deg over tid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tenk på kommunen du oppholder deg i	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Har ikke
17. Hvis du har en individuell plan (IP), er du tilfreds med denne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Hvis du har en individuell plan (IP), er den viktig for den hjelpa du får?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Hvis du har en ansvarsgruppe (AG), er du tilfreds med denne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Hvis du har en ansvarsgruppe (AG), er dine pårørende involvert i denne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Hvis du har en kontaktperson som koordinerer tjenestene dine, er du tilfreds med samarbeidet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Samarbeid med tjenester og ansatte i kommunen du oppholder deg i	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
22. I hvilken grad opplever du at du får hjelp når du har behov for det?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. I hvilken grad opplever du å få den hjelpa du trenger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Er tilgjengeligheten til tjenestene tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. I hvilken grad har du hatt innflytelse på utformingen av de tjenestene du har mottatt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Har du fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som du forstår?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Har du fått informasjon om frivillige tjenester du kan benytte deg av?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Opplever du at personene som har ansvar for oppfølgingen din har forstått din situasjon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med de som har ansvar for oppfølgingen din?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Har du tillit til personene som er ansvarlig for oppfølgingen din?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. I hvilken grad blir du møtt med høflighet og respekt av ansatte i tjenestene?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Bidrar tjenestene du får fra kommunen til at du mestrer hverdagen bedre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Alt i alt, er tjenestene du har mottatt fra kommunen tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. Tenk på kommunen du oppholder deg i, har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til...	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
...å skaffe bolig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...å mestre boforholdet ditt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...å komme i arbeid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...å komme i gang med utdanning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...å mestre økonomien din?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Tenk på kommunen du oppholder deg i, har du fått tilfredsstillende hjelp...	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
...med din psykiske helse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...med din fysiske helse eller sykdom?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...med ernæring/kosthold?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...til å komme i gang med fysisk trening?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...til å etablere sosialt nettverk?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...til å redusere/mestre rusmiddelproblemer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36. Har du, i løpet av det siste året...	Nei	Ja, en gang	Ja, noen ganger	Ja, mange ganger
...blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte i den kommunen du bor i?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fysisk og psykisk helse	Svært dårlig	Nokså dårlig	Verken bra eller dårlig	Nokså bra	Svært bra
37. Hvordan vil du vurdere din fysiske helse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Hvordan vil du vurdere din psykiske helse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39. Har du brukt noen av disse rusmidlene i løpet av de siste 12 månedene? (Flere kryss mulig)		
<input type="checkbox"/> Alkohol	<input type="checkbox"/> Marihuana/hasj (cannabis)	<input type="checkbox"/> Medikamenter, Benzodiazepiner
<input type="checkbox"/> Medikamenter, Opiater	<input type="checkbox"/> Heroin/morfinstoffer	<input type="checkbox"/> Kokain/amfetamin
<input type="checkbox"/> MDMA	<input type="checkbox"/> Andre rusmidler	<input type="checkbox"/> Ikke brukt noen rusmidler

40. Dersom du er i legemiddelassistert rehabilitering (LAR)	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Er ikke i LAR	Ikke aktuelt
Vil du si at samarbeidet omkring LAR behandlingen din fungerer godt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41. Hvis du har vært innlagt for døgnbehandling det siste året...	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke vært innlagt
... synes du at oppfølgingen fra kommunen <u>mens</u> du var innlagt var tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...synes du at oppfølgingen fra kommunen <u>etter</u> utskrivning var tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

42. Har du forslag til hva kommunen kan gjøre annerledes for at hjelpen du mottar skal bli bedre?

Takk for at du tok deg tid til å svare på spørreskjemaet!

Vedlegg 2: Resultater for undergrupper av utvalget

Vedlegg 2 inneholder en oversikt over resultatene for undergrupper av utvalget basert på kjønn, alder, utdanning, sivilstand, om de har barn og omsorg for barn, hovedbeskjeftigelse, region og kommunestørrelse. Resultatene er også brutt ned på hvorvidt de har en individuell plan, ansvarsgruppe, koordinator eller er i legemiddelassistert rehabilitering (LAR). Dette er forhold som kan tenkes å ha sammenheng med hvordan de opplever hjelpen fra kommunen.

Det vises resultater for spørsmål der brukerne har tatt stilling til spørsmål på en 5-punktskala fra «Ikke i det hele tatt» til «I svært stor grad». For å forenkle oversikten og sammenligninger er det i tabellvedlegget gjort en omkodning av skalaen til 3 kategorier, som vist i tabellen nedenfor. Kun brukerne som har tatt stilling til påstandene er inkludert i resultatene. De som har svart «Ikke aktuelt/vet ikke/har ikke» er tatt ut av beregningene.

Omkoding av skala for tabellvedlegg:

Opprinnelig skala:	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
Omkodet skala for tabellvedlegg:	I liten grad		I noen grad	I stor grad	

I tillegg vises også resultater for spørsmål om de har blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte, der kategoriene «Ja, en gang», «Ja, noen ganger» og «Ja, mange ganger» er slått sammen. Dette for å vise andelene som har og ikke har vært utsatt for nedlatende eller krenkende behandling.

Det er signifikanstestet om resultatene for en gruppe skiller seg signifikant fra motsatsen (de som ikke tilhører gruppen). For eksempel om kvinner svarer signifikant annerledes enn menn, og om de som er i arbeid svarer signifikant annerledes enn de som ikke er i arbeid. Dersom en forskjell er signifikant kan vi med 95% sikkerhet hevde at det er en reell forskjell mellom gruppene, og at den ikke skyldes tilfeldigheter i utvalget.¹ Signifikante forskjeller markeres med følgende fargekoder når andelen i en gruppe som har svart den aktuelle kategorien er høyere eller lavere enn blant øvrige:

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Hvorvidt en forskjell blir signifikant vil avhenge både av resultatene og antall svar som ligger til grunn for beregningen. Det vil derfor være vanskeligere å påvise signifikante forskjeller dersom det er lavt antall svarende i en undergruppe.

¹ Formel for beregning av feilmarginen i % for en andel (p) basert på et utvalg med antall svar (n), med 95% sikkerhet: $Feilmargin = (1,96 * \sqrt{p * (100 - p) / n})$.

Innholdsfortegnelse tabellvedlegg:

Nr:	Spørsmål:
10_1	Opplever du at kommunen du oppholder deg i legger til rette for involvering av dine pårørende?
10_2	Opplever du at kommunen du oppholder deg i gir tilbud, støtte eller hjelp til dine pårørende?
10_3	Opplever du at kommunen du oppholder deg i gir tilbud om samtaler med deg om barna dine? Resultater for de som har barn
14	Har du fått god informasjon om Individuell Plan (IP)?
15	Om du mottar hjelp fra flere tjenester, samarbeider disse godt?
16	Synes du kommunen har blitt bedre til å hjelpe deg over tid?
17	Hvis du har en individuell plan (IP), er du tilfreds med denne?
18	Hvis du har en individuell plan (IP), er den viktig for den hjelpa du får?
19	Hvis du har en ansvarsgruppe (AG), er du tilfreds med denne?
20	Hvis du har en ansvarsgruppe (AG), er dine pårørende involvert i denne?
21	Hvis du har en kontaktperson som koordinerer tjenestene dine, er du tilfreds med samarbeidet?
22	I hvilken grad opplever du at du får hjelp når du har behov for det?
23	I hvilken grad opplever du å få den hjelpa du trenger?
24	Er tilgjengeligheten til tjenestene tilfredsstillende?
25	I hvilken grad har du hatt innflytelse på utformingen av de tjenestene du har mottatt?
26	Har du fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som du forstår?
27	Har du fått informasjon om frivillige tjenester du kan benytte deg av?
28	Opplever du at personene som har ansvar for oppfølgingen din har forstått din situasjon?
29	Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med de som har ansvar for oppfølgingen din?
30	Har du tillit til personene som er ansvarlig for oppfølgingen din?
31	I hvilken grad blir du møtt med høflighet og respekt av ansatte i tjenestene?
32	Bidrar tjenestene du får fra kommunen til at du mestrer hverdagen bedre?
33	Alt i alt, er tjenestene du har mottatt fra kommunen tilfredsstillende?
34_1	Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å skaffe bolig?
34_2	Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å mestre boforholdet ditt?
34_3	Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i arbeid?
34_4	Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med utdanning?
34_5	Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å mestre økonomien din?
34_6	Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter?
35_1	Har du fått tilfredsstillende hjelp med din psykiske helse?
35_2	Har du fått tilfredsstillende hjelp med din fysiske helse eller sykdom?
35_3	Har du fått tilfredsstillende hjelp med ernæring/kosthold?
35_4	Har du fått tilfredsstillende hjelp til å komme i gang med fysisk trening?
35_5	Har du fått tilfredsstillende hjelp til å etablere sosialt nettverk?
35_6	Har du fått tilfredsstillende hjelp til å redusere/mestre rusmiddelproblemer?
36	Har du, i løpet av det siste året blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte i den kommunen du bor i?
37	Fysisk og psykisk helse - Hvordan vil du vurdere din fysiske helse?
38	Fysisk og psykisk helse - Hvordan vil du vurdere din psykiske helse?
40	Dersom du er i legemiddelassistert rehabilitering (LAR). Vil du si at samarbeidet omkring LAR behandlingen din fungerer godt?
41_1	Hvis du har vært innlagt for døgnbehandling det siste året synes du at oppfølgingen fra kommunen mens du var innlagt var tilfredsstillende?
41_2	Hvis du har vært innlagt for døgnbehandling det siste året? - ...synes du at oppfølgingen fra kommunen etter utskrivning var tilfredsstillende?

Spørsmål 10_1: Opplever du at kommunen du oppholder deg i legger til rette for involvering av dine pårørende?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	42%	24%	34%	(n =270)
	Mann	45%	27%	28%	(n =592)
Alder	25 eller yngre	▼ 25%	27%	▲ 48%	(n =63)
	26-35 år	37%	33%	31%	(n =163)
	36-45 år	42%	29%	29%	(n =194)
	46-59 år	▲ 56%	22%	23%	(n =232)
	60 år +	51%	19%	30%	(n =73)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	44%	28%	28%	(n =355)
	Videregående skole	43%	27%	31%	(n =415)
	Høyskole/universitet	49%	22%	28%	(n =89)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	37%	23%	▲ 41%	(n =123)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	44%	27%	▼ 28%	(n =732)
Barn	Har barn	48%	24%	28%	(n =425)
	Har ikke barn	40%	29%	31%	(n =432)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	44%	24%	32%	(n =68)
	Ikke omsorg for barn	50%	23%	27%	(n =342)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	33%	24%	▲ 43%	(n =82)
	Arbeidsledig	44%	37%	▼ 19%	(n =105)
	Under utdanning	▼ 27%	27%	46%	(n =41)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	35%	30%	34%	(n =151)
	Uføretrygdet	▲ 49%	24%	27%	(n =461)
	Arbeidstiltak	▼ 28%	38%	34%	(n =53)
	Annet	47%	27%	26%	(n =147)
Individuell plan	Har individuell plan	44%	29%	27%	(n =411)
	Har ikke individuell plan	45%	24%	31%	(n =411)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	42%	27%	31%	(n =477)
	Har ikke ansvarsgruppe	47%	24%	29%	(n =331)
Koordinator	Har koordinator	43%	26%	32%	(n =621)
	Har ikke koordinator	47%	27%	26%	(n =190)
LAR	Er i LAR	▲ 57%	▼ 21%	▼ 22%	(n =302)
	Er ikke i LAR	▼ 36%	▲ 30%	▲ 34%	(n =479)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 26%	21%	▲ 52%	(n =42)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	43%	21%	36%	(n =103)
	Stor kommune (20000 +)	45%	28%	▼ 27%	(n =722)
Region	Nord	46%	29%	25%	(n =52)
	Midt-Norge	44%	31%	25%	(n =202)
	Sør-Øst	▼ 36%	27%	▲ 36%	(n =256)
	Vest	49%	23%	28%	(n =357)
Totalt		44%	27%	30%	(n =867)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 10_2: Opplever du at kommunen du oppholder deg i gir tilbud, støtte eller hjelp til dine pårørende?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	55%	23%	22%	(n =245)
	Mann	56%	23%	21%	(n =533)
Alder	25 eller yngre	▼ 32%	32%	36%	(n =59)
	26-35 år	46%	29%	25%	(n =145)
	36-45 år	55%	23%	22%	(n =187)
	46-59 år	▲ 65%	19%	16%	(n =204)
	60 år +	61%	15%	24%	(n =62)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	55%	25%	19%	(n =321)
	Videregående skole	55%	21%	25%	(n =370)
	Høyskole/universitet	60%	23%	16%	(n =86)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	46%	22%	▲ 32%	(n =115)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	57%	23%	▼ 20%	(n =655)
Barn	Har barn	▲ 62%	19%	18%	(n =385)
	Har ikke barn	▼ 50%	26%	25%	(n =387)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	53%	24%	24%	(n =68)
	Ikke omsorg for barn	65%	18%	17%	(n =304)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 41%	26%	33%	(n =69)
	Arbeidsledig	58%	31%	▼ 11%	(n =93)
	Under utdanning	61%	14%	25%	(n =36)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	50%	26%	25%	(n =141)
	Uføretrygdet	60%	20%	20%	(n =414)
	Arbeidstiltak	41%	31%	29%	(n =49)
	Annet	61%	21%	18%	(n =137)
Individuell plan	Har individuell plan	56%	22%	21%	(n =374)
	Har ikke individuell plan	55%	24%	21%	(n =371)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	55%	24%	22%	(n =432)
	Har ikke ansvarsgruppe	57%	21%	22%	(n =300)
Koordinator	Har koordinator	55%	23%	23%	(n =559)
	Har ikke koordinator	58%	22%	20%	(n =177)
LAR	Er i LAR	▲ 65%	19%	▼ 16%	(n =284)
	Er ikke i LAR	▼ 49%	26%	▲ 25%	(n =419)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 26%	26%	▲ 47%	(n =34)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	56%	18%	27%	(n =97)
	Stor kommune (20000 +)	57%	23%	▼ 20%	(n =651)
Region	Nord	68%	18%	14%	(n =50)
	Midt-Norge	58%	24%	19%	(n =187)
	Sør-Øst	50%	21%	▲ 29%	(n =224)
	Vest	56%	24%	20%	(n =321)
Totalt		56%	23%	22%	(n =782)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 10_3: Opplever du at kommunen du oppholder deg i gir tilbud om samtaler med deg om barna dine? Resultater for de som har barn

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	58%	16%	26%	(n =157)
	Mann	63%	18%	19%	(n =243)
Alder	25 eller yngre	50%	17%	33%	(n =6)
	26-35 år	50%	15%	35%	(n =52)
	36-45 år	60%	17%	23%	(n =88)
	46-59 år	64%	19%	17%	(n =144)
	60 år +	60%	17%	23%	(n =53)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	63%	18%	20%	(n =160)
	Videregående skole	58%	18%	24%	(n =184)
	Høyskole/universitet	68%	11%	21%	(n =53)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	▼47%	20%	32%	(n =74)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	▲64%	16%	19%	(n =319)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	▼47%	14%	▲39%	(n =79)
	Ikke omsorg for barn	▲66%	17%	▼17%	(n =308)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	47%	17%	37%	(n =30)
	Arbeidsledig	67%	21%	12%	(n =43)
	Under utdanning	46%	23%	31%	(n =13)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	50%	17%	33%	(n =58)
	Uføretrygdet	64%	18%	19%	(n =236)
	Arbeidstiltak	47%	26%	26%	(n =19)
	Annet	▲74%	▼8%	18%	(n =73)
Individuell plan	Har individuell plan	62%	17%	21%	(n =184)
	Har ikke individuell plan	60%	17%	23%	(n =192)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	61%	18%	21%	(n =214)
	Har ikke ansvarsgruppe	58%	16%	26%	(n =155)
Koordinator	Har koordinator	59%	18%	23%	(n =283)
	Har ikke koordinator	64%	15%	21%	(n =89)
LAR	Er i LAR	▲72%	13%	15%	(n =149)
	Er ikke i LAR	▼53%	20%	27%	(n =198)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	40%	20%	40%	(n =15)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	58%	20%	22%	(n =45)
	Stor kommune (20000 +)	62%	16%	21%	(n =340)
Region	Nord	63%	20%	17%	(n =30)
	Midt-Norge	56%	14%	30%	(n =90)
	Sør-Øst	53%	21%	26%	(n =111)
	Vest	69%	15%	16%	(n =169)
Totalt		61%	17%	22%	(n =400)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 14: Har du fått god informasjon om Individuell Plan (IP)?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	41%	22%	37%	(n =313)
	Mann	42%	24%	34%	(n =697)
Alder	25 eller yngre	35%	26%	38%	(n =68)
	26-35 år	35%	23%	43%	(n =191)
	36-45 år	40%	21%	38%	(n =215)
	46-59 år	47%	22%	31%	(n =293)
	60 år +	47%	26%	27%	(n =93)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	39%	25%	36%	(n =410)
	Videregående skole	44%	21%	35%	(n =485)
	Høyskole/universitet	42%	28%	30%	(n =107)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	45%	20%	35%	(n =137)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	41%	24%	35%	(n =862)
Barn	Har barn	▲47%	▼19%	35%	(n =491)
	Har ikke barn	▼36%	▲28%	36%	(n =517)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	50%	▼5%	45%	(n =80)
	Ikke omsorg for barn	47%	▲21%	32%	(n =392)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	36%	17%	47%	(n =88)
	Arbeidsledig	46%	26%	28%	(n =126)
	Under utdanning	28%	33%	39%	(n =36)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	39%	22%	40%	(n =189)
	Uføretrygdet	44%	23%	33%	(n =541)
	Arbeidstiltak	▼23%	28%	49%	(n =65)
	Annet	50%	25%	▼25%	(n =170)
Individuell plan	Har individuell plan	▼28%	23%	▲49%	(n =514)
	Har ikke individuell plan	▲56%	23%	▼21%	(n =466)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	▼36%	23%	▲41%	(n =584)
	Har ikke ansvarsgruppe	▲50%	23%	▼27%	(n =382)
Koordinator	Har koordinator	▼36%	23%	▲41%	(n =752)
	Har ikke koordinator	▲58%	22%	▼20%	(n =213)
LAR	Er i LAR	47%	24%	▼29%	(n =358)
	Er ikke i LAR	39%	22%	▲39%	(n =565)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼22%	12%	▲66%	(n =41)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	39%	23%	38%	(n =120)
	Stor kommune (20000 +)	43%	24%	▼33%	(n =853)
Region	Nord	▲58%	16%	26%	(n =73)
	Midt-Norge	38%	24%	38%	(n =226)
	Sør-Øst	▼35%	26%	39%	(n =314)
	Vest	46%	21%	33%	(n =401)
Totalt		42%	23%	35%	(n =1014)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 15: Om du mottar hjelp fra flere tjenester, samarbeider disse godt?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	21%	25%	54%	(n =303)
	Mann	26%	25%	49%	(n =664)
Alder	25 eller yngre	▼ 10%	31%	60%	(n =72)
	26-35 år	▼ 16%	28%	55%	(n =186)
	36-45 år	27%	26%	47%	(n =206)
	46-59 år	29%	20%	51%	(n =271)
	60 år +	30%	20%	49%	(n =83)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	24%	26%	50%	(n =407)
	Videregående skole	24%	25%	51%	(n =461)
	Høyskole/universitet	21%	26%	53%	(n =91)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	24%	24%	52%	(n =117)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	24%	25%	51%	(n =839)
Barn	Har barn	▲ 28%	23%	49%	(n =463)
	Har ikke barn	▼ 20%	27%	53%	(n =500)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	27%	24%	49%	(n =74)
	Ikke omsorg for barn	29%	23%	48%	(n =374)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 8%	26%	▲ 66%	(n =88)
	Arbeidsledig	31%	27%	42%	(n =124)
	Under utdanning	19%	21%	60%	(n =43)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	▼ 16%	26%	59%	(n =196)
	Uføretrygdet	26%	24%	51%	(n =493)
	Arbeidstiltak	▼ 9%	32%	58%	(n =65)
	Annet	▲ 36%	27%	▼ 38%	(n =162)
Individuell plan	Har individuell plan	24%	24%	52%	(n =480)
	Har ikke individuell plan	25%	26%	49%	(n =460)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	22%	25%	53%	(n =596)
	Har ikke ansvarsgruppe	28%	26%	46%	(n =334)
Koordinator	Har koordinator	▼ 21%	26%	53%	(n =741)
	Har ikke koordinator	▲ 34%	23%	44%	(n =188)
LAR	Er i LAR	▲ 33%	24%	▼ 43%	(n =334)
	Er ikke i LAR	▼ 17%	26%	▲ 57%	(n =551)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 5%	20%	▲ 75%	(n =55)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	▼ 15%	25%	60%	(n =101)
	Stor kommune (20000 +)	▲ 27%	25%	▼ 48%	(n =814)
Region	Nord	25%	38%	▼ 37%	(n =63)
	Midt-Norge	25%	24%	50%	(n =209)
	Sør-Øst	19%	24%	▲ 58%	(n =302)
	Vest	27%	24%	48%	(n =396)
Totalt		24%	25%	51%	(n =970)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 16: Synes du kommunen har blitt bedre til å hjelpe deg over tid?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	27%	24%	49%	(n =335)
	Mann	24%	28%	48%	(n =769)
Alder	25 eller yngre	▼ 14%	40%	46%	(n =70)
	26-35 år	21%	25%	54%	(n =198)
	36-45 år	24%	31%	45%	(n =229)
	46-59 år	29%	26%	45%	(n =339)
	60 år +	31%	21%	47%	(n =112)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	25%	25%	50%	(n =472)
	Videregående skole	24%	28%	49%	(n =519)
	Høyskole/universitet	25%	36%	40%	(n =101)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	24%	28%	48%	(n =140)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	25%	27%	48%	(n =950)
Barn	Har barn	27%	26%	46%	(n =542)
	Har ikke barn	22%	28%	49%	(n =558)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	24%	25%	51%	(n =83)
	Ikke omsorg for barn	29%	26%	45%	(n =444)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 11%	20%	▲ 69%	(n =99)
	Arbeidsledig	29%	31%	40%	(n =133)
	Under utdanning	▼ 9%	28%	63%	(n =43)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	▼ 17%	29%	54%	(n =187)
	Uføretrygdet	26%	27%	47%	(n =611)
	Arbeidstiltak	15%	21%	▲ 64%	(n =66)
	Annet	30%	29%	41%	(n =192)
Individuell plan	Har individuell plan	23%	29%	48%	(n =499)
	Har ikke individuell plan	27%	25%	48%	(n =567)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	24%	27%	50%	(n =624)
	Har ikke ansvarsgruppe	27%	27%	46%	(n =435)
Koordinator	Har koordinator	22%	27%	50%	(n =813)
	Har ikke koordinator	30%	28%	41%	(n =246)
LAR	Er i LAR	▲ 35%	26%	▼ 40%	(n =388)
	Er ikke i LAR	▼ 19%	29%	▲ 53%	(n =617)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 8%	36%	56%	(n =59)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	21%	25%	54%	(n =125)
	Stor kommune (20000 +)	▲ 26%	27%	47%	(n =924)
Region	Nord	24%	33%	43%	(n =75)
	Midt-Norge	25%	33%	41%	(n =233)
	Sør-Øst	22%	22%	▲ 55%	(n =349)
	Vest	26%	27%	47%	(n =451)
Totalt		25%	27%	48%	(n =1108)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 17: Hvis du har en individuell plan (IP), er du tilfreds med denne?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	25%	30%	45%	(n =155)
	Mann	33%	28%	39%	(n =394)
Alder	25 eller yngre	21%	45%	34%	(n =38)
	26-35 år	23%	31%	46%	(n =114)
	36-45 år	33%	31%	36%	(n =121)
	46-59 år	38%	21%	42%	(n =141)
	60 år +	38%	23%	40%	(n =40)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	30%	31%	38%	(n =230)
	Videregående skole	31%	28%	41%	(n =259)
	Høyskole/universitet	29%	23%	48%	(n =56)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	33%	22%	44%	(n =63)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	31%	30%	40%	(n =479)
Barn	Har barn	35%	26%	39%	(n =257)
	Har ikke barn	27%	32%	42%	(n =290)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	35%	25%	40%	(n =48)
	Ikke omsorg for barn	35%	26%	39%	(n =199)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 12%	33%	55%	(n =51)
	Arbeidsledig	34%	34%	32%	(n =65)
	Under utdanning	▼ 12%	28%	60%	(n =25)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	22%	39%	40%	(n =116)
	Uføretrygdet	▲ 37%	24%	39%	(n =275)
	Arbeidstiltak	▼ 7%	39%	54%	(n =41)
	Annet	37%	33%	30%	(n =82)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	32%	28%	40%	(n =415)
	Har ikke ansvarsgruppe	27%	31%	42%	(n =116)
Koordinator	Har koordinator	30%	28%	42%	(n =483)
	Har ikke koordinator	35%	30%	35%	(n =46)
LAR	Er i LAR	▲ 46%	26%	▼ 28%	(n =225)
	Er ikke i LAR	▼ 18%	31%	▲ 51%	(n =268)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	14%	29%	57%	(n =21)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	28%	26%	46%	(n =65)
	Stor kommune (20000 +)	32%	29%	39%	(n =465)
Region	Nord	30%	30%	39%	(n =33)
	Midt-Norge	28%	27%	46%	(n =127)
	Sør-Øst	▼ 21%	32%	47%	(n =177)
	Vest	▲ 41%	27%	▼ 32%	(n =214)
Totalt		31%	29%	40%	(n =551)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 18: Hvis du har en individuell plan (IP), er den viktig for den hjelpa du får?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	31%	20%	49%	(n =152)
	Mann	29%	28%	42%	(n =397)
Alder	25 eller yngre	23%	▲44%	33%	(n =39)
	26-35 år	23%	27%	50%	(n =115)
	36-45 år	38%	23%	39%	(n =120)
	46-59 år	30%	21%	49%	(n =138)
	60 år +	42%	▼7%	51%	(n =43)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	33%	25%	43%	(n =228)
	Videregående skole	28%	28%	44%	(n =261)
	Høyskole/universitet	31%	19%	50%	(n =58)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	34%	23%	43%	(n =65)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	30%	26%	43%	(n =477)
Barn	Har barn	33%	▼20%	46%	(n =252)
	Har ikke barn	28%	▲31%	41%	(n =294)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	37%	24%	39%	(n =49)
	Ikke omsorg for barn	33%	19%	48%	(n =194)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidsjobb	▼15%	27%	58%	(n =52)
	Arbeidsledig	31%	28%	42%	(n =65)
	Under utdanning	23%	31%	46%	(n =26)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	24%	34%	43%	(n =119)
	Uføretrygdet	▲35%	23%	42%	(n =271)
	Arbeidstiltak	21%	36%	43%	(n =42)
	Annet	33%	27%	40%	(n =90)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	32%	27%	41%	(n =416)
	Har ikke ansvarsgruppe	26%	23%	51%	(n =116)
Koordinator	Har koordinator	29%	26%	44%	(n =492)
	Har ikke koordinator	31%	26%	43%	(n =42)
LAR	Er i LAR	▲40%	25%	▼35%	(n =220)
	Er ikke i LAR	▼23%	29%	▲49%	(n =278)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	27%	32%	41%	(n =22)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	31%	25%	45%	(n =65)
	Stor kommune (20000 +)	30%	26%	44%	(n =465)
Region	Nord	47%	▼12%	41%	(n =34)
	Midt-Norge	36%	24%	40%	(n =128)
	Sør-Øst	▼21%	27%	52%	(n =178)
	Vest	32%	28%	40%	(n =212)
Totalt		30%	26%	44%	(n =552)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 19: Hvis du har en ansvarsgruppe (AG), er du tilfreds med denne?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	22%	21%	57%	(n =223)
	Mann	24%	28%	48%	(n =453)
Alder	25 eller yngre	12%	27%	61%	(n =51)
	26-35 år	▼ 15%	27%	58%	(n =143)
	36-45 år	25%	27%	48%	(n =147)
	46-59 år	28%	26%	47%	(n =195)
	60 år +	38%	13%	50%	(n =32)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	25%	24%	51%	(n =292)
	Videregående skole	21%	28%	51%	(n =318)
	Høyskole/universitet	28%	17%	55%	(n =60)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	26%	23%	51%	(n =80)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	23%	26%	51%	(n =591)
Barn	Har barn	▲ 30%	22%	48%	(n =320)
	Har ikke barn	▼ 18%	28%	54%	(n =355)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	28%	26%	45%	(n =53)
	Ikke omsorg for barn	30%	20%	49%	(n =257)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 11%	25%	64%	(n =53)
	Arbeidsledig	21%	29%	49%	(n =85)
	Under utdanning	17%	20%	63%	(n =30)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	▼ 13%	20%	▲ 67%	(n =138)
	Uføretrygdet	▲ 28%	25%	47%	(n =358)
	Arbeidstiltak	▼ 8%	29%	63%	(n =48)
	Annet	▲ 36%	21%	43%	(n =97)
Individuell plan	Har individuell plan	▲ 28%	25%	47%	(n =415)
	Har ikke individuell plan	▼ 15%	27%	57%	(n =247)
Koordinator	Har koordinator	22%	26%	52%	(n =608)
	Har ikke koordinator	29%	24%	47%	(n =51)
LAR	Er i LAR	▲ 30%	28%	▼ 42%	(n =320)
	Er ikke i LAR	▼ 14%	23%	▲ 62%	(n =303)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 6%	▼ 11%	▲ 83%	(n =35)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	19%	24%	57%	(n =70)
	Stor kommune (20000 +)	▲ 25%	26%	▼ 48%	(n =574)
Region	Nord	32%	15%	53%	(n =34)
	Midt-Norge	26%	32%	43%	(n =133)
	Sør-Øst	▼ 17%	22%	▲ 61%	(n =216)
	Vest	26%	27%	47%	(n =296)
Totalt		23%	25%	51%	(n =679)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 20: Hvis du har en ansvarsgruppe (AG), er dine pårørende involvert i denne?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	74%	12%	14%	(n =210)
	Mann	71%	12%	17%	(n =428)
Alder	25 eller yngre	▼51%	19%	30%	(n =47)
	26-35 år	▼62%	15%	22%	(n =143)
	36-45 år	78%	9%	13%	(n =141)
	46-59 år	▲80%	13%	▼7%	(n =168)
	60 år +	76%	6%	18%	(n =34)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	73%	11%	16%	(n =279)
	Videregående skole	71%	12%	17%	(n =302)
	Høyskole/universitet	75%	15%	10%	(n =52)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	67%	10%	23%	(n =82)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	73%	12%	15%	(n =552)
Barn	Har barn	▲78%	10%	13%	(n =294)
	Har ikke barn	▼68%	13%	19%	(n =342)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	75%	11%	13%	(n =53)
	Ikke omsorg for barn	78%	9%	12%	(n =232)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	71%	▼4%	25%	(n =52)
	Arbeidsledig	71%	13%	16%	(n =80)
	Under utdanning	75%	6%	19%	(n =32)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	69%	14%	17%	(n =125)
	Uføretrygdet	71%	13%	16%	(n =329)
	Arbeidstiltak	79%	11%	11%	(n =47)
	Annet	79%	7%	14%	(n =101)
Individuell plan	Har individuell plan	73%	11%	16%	(n =394)
	Har ikke individuell plan	72%	12%	16%	(n =226)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	▼71%	▲12%	17%	(n =593)
	Har ikke ansvarsgruppe	▲88%	0%	12%	(n =26)
Koordinator	Har koordinator	▼71%	12%	▲17%	(n =576)
	Har ikke koordinator	▲87%	9%	▼4%	(n =45)
LAR	Er i LAR	76%	11%	13%	(n =304)
	Er ikke i LAR	67%	12%	21%	(n =283)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	59%	15%	26%	(n =27)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	62%	16%	22%	(n =63)
	Stor kommune (20000 +)	74%	11%	15%	(n =550)
Region	Nord	70%	15%	15%	(n =33)
	Midt-Norge	67%	15%	18%	(n =137)
	Sør-Øst	75%	11%	14%	(n =188)
	Vest	73%	11%	16%	(n =282)
Totalt		72%	12%	16%	(n =640)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 21: Hvis du har en kontaktperson som koordinerer tjenestene dine, er du tilfreds med samarbeidet?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	16%	14%	70%	(n =274)
	Mann	17%	17%	66%	(n =637)
Alder	25 eller yngre	9%	28%	63%	(n =64)
	26-35 år	12%	16%	72%	(n =171)
	36-45 år	17%	17%	66%	(n =189)
	46-59 år	17%	13%	69%	(n =267)
	60 år +	25%	17%	58%	(n =84)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	17%	16%	67%	(n =399)
	Videregående skole	16%	17%	67%	(n =425)
	Høyskole/universitet	19%	11%	70%	(n =84)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	17%	15%	68%	(n =118)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	17%	17%	66%	(n =787)
Barn	Har barn	19%	15%	66%	(n =433)
	Har ikke barn	14%	18%	68%	(n =478)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	22%	12%	66%	(n =67)
	Ikke omsorg for barn	19%	16%	65%	(n =352)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	11%	10%	▲78%	(n =79)
	Arbeidsledig	18%	18%	64%	(n =106)
	Under utdanning	10%	10%	79%	(n =39)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	▼9%	13%	▲78%	(n =164)
	Uføretrygdet	19%	17%	64%	(n =513)
	Arbeidstiltak	▼4%	16%	▲81%	(n =57)
	Annet	▲28%	15%	58%	(n =144)
Individuell plan	Har individuell plan	19%	16%	64%	(n =483)
	Har ikke individuell plan	14%	16%	70%	(n =410)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	18%	15%	66%	(n =608)
	Har ikke ansvarsgruppe	13%	17%	70%	(n =277)
LAR	Er i LAR	▲25%	19%	▼56%	(n =349)
	Er ikke i LAR	▼10%	15%	▲75%	(n =491)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼6%	10%	▲83%	(n =48)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	11%	19%	71%	(n =112)
	Stor kommune (20000 +)	▲18%	16%	66%	(n =757)
Region	Nord	25%	16%	59%	(n =56)
	Midt-Norge	17%	18%	65%	(n =191)
	Sør-Øst	▼10%	14%	▲75%	(n =285)
	Vest	20%	17%	63%	(n =385)
Totalt		17%	16%	67%	(n =917)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 22: I hvilken grad opplever du at du får hjelp når du har behov for det?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	13%	28%	59%	(n =385)
	Mann	16%	27%	57%	(n =844)
Alder	25 eller yngre	10%	22%	68%	(n =88)
	26-35 år	13%	26%	61%	(n =224)
	36-45 år	14%	34%	52%	(n =245)
	46-59 år	17%	26%	58%	(n =354)
	60 år +	17%	29%	55%	(n =139)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	16%	25%	59%	(n =515)
	Videregående skole	14%	28%	58%	(n =578)
	Høyskole/universitet	12%	33%	55%	(n =126)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	15%	25%	61%	(n =171)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	15%	28%	57%	(n =1046)
Barn	Har barn	16%	30%	55%	(n =597)
	Har ikke barn	14%	25%	61%	(n =629)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	22%	26%	52%	(n =94)
	Ikke omsorg for barn	15%	30%	55%	(n =487)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 8%	▼ 12%	▲ 80%	(n =113)
	Arbeidsledig	18%	31%	51%	(n =141)
	Under utdanning	10%	▼ 12%	▲ 79%	(n =52)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	10%	28%	62%	(n =221)
	Uføretrygdet	▲ 18%	28%	▼ 54%	(n =667)
	Arbeidstiltak	▼ 4%	27%	68%	(n =73)
	Annet	16%	29%	55%	(n =212)
Individuell plan	Har individuell plan	16%	27%	56%	(n =533)
	Har ikke individuell plan	14%	27%	59%	(n =651)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	16%	27%	58%	(n =659)
	Har ikke ansvarsgruppe	13%	28%	58%	(n =512)
Koordinator	Har koordinator	14%	26%	59%	(n =887)
	Har ikke koordinator	15%	29%	56%	(n =289)
LAR	Er i LAR	▲ 24%	30%	▼ 46%	(n =406)
	Er ikke i LAR	▼ 10%	25%	▲ 65%	(n =722)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 6%	22%	▲ 72%	(n =69)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	11%	31%	58%	(n =145)
	Stor kommune (20000 +)	▲ 16%	27%	57%	(n =1021)
Region	Nord	13%	35%	52%	(n =86)
	Midt-Norge	16%	28%	56%	(n =265)
	Sør-Øst	▼ 10%	25%	▲ 64%	(n =390)
	Vest	▲ 18%	27%	55%	(n =494)
Totalt		15%	27%	58%	(n =1235)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 23: I hvilken grad opplever du å få den hjelpa du trenger?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	18%	26%	57%	(n =383)
	Mann	17%	29%	54%	(n =834)
Alder	25 eller yngre	▼ 8%	28%	64%	(n =87)
	26-35 år	16%	28%	57%	(n =225)
	36-45 år	21%	31%	48%	(n =240)
	46-59 år	19%	27%	54%	(n =347)
	60 år +	16%	29%	56%	(n =135)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	20%	26%	54%	(n =509)
	Videregående skole	15%	27%	58%	(n =573)
	Høyskole/universitet	13%	▲ 40%	47%	(n =124)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	21%	23%	56%	(n =169)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	17%	29%	55%	(n =1036)
Barn	Har barn	20%	28%	52%	(n =594)
	Har ikke barn	15%	28%	57%	(n =619)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	23%	28%	49%	(n =94)
	Ikke omsorg for barn	19%	28%	53%	(n =482)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 7%	▼ 16%	▲ 77%	(n =114)
	Arbeidsledig	23%	33%	▼ 44%	(n =140)
	Under utdanning	▼ 8%	18%	▲ 75%	(n =51)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	13%	29%	58%	(n =216)
	Uføretrygdet	▲ 21%	27%	52%	(n =656)
	Arbeidstiltak	▼ 7%	28%	65%	(n =75)
	Annet	19%	31%	50%	(n =213)
Individuell plan	Har individuell plan	18%	30%	52%	(n =525)
	Har ikke individuell plan	17%	26%	57%	(n =651)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	18%	28%	54%	(n =649)
	Har ikke ansvarsgruppe	16%	28%	56%	(n =512)
Koordinator	Har koordinator	16%	28%	56%	(n =875)
	Har ikke koordinator	19%	27%	54%	(n =289)
LAR	Er i LAR	▲ 26%	30%	▼ 44%	(n =399)
	Er ikke i LAR	▼ 12%	26%	▲ 62%	(n =715)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 9%	20%	▲ 71%	(n =69)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	16%	30%	54%	(n =141)
	Stor kommune (20000 +)	18%	28%	54%	(n =1012)
Region	Nord	18%	36%	46%	(n =83)
	Midt-Norge	19%	30%	52%	(n =259)
	Sør-Øst	▼ 12%	27%	▲ 62%	(n =393)
	Vest	21%	26%	53%	(n =487)
Totalt		17%	28%	55%	(n =1222)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 24: Er tilgjengeligheten til tjenestene tilfredsstillende?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	17%	28%	55%	(n =381)
	Mann	17%	30%	53%	(n =855)
Alder	25 eller yngre	13%	25%	63%	(n =88)
	26-35 år	14%	30%	56%	(n =225)
	36-45 år	18%	34%	48%	(n =241)
	46-59 år	18%	29%	53%	(n =360)
	60 år +	17%	27%	56%	(n =139)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	18%	28%	54%	(n =517)
	Videregående skole	15%	29%	56%	(n =584)
	Høyskole/universitet	18%	37%	45%	(n =125)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	17%	30%	53%	(n =172)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	17%	29%	54%	(n =1050)
Barn	Har barn	18%	29%	53%	(n =605)
	Har ikke barn	16%	29%	55%	(n =626)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	23%	23%	53%	(n =94)
	Ikke omsorg for barn	17%	31%	52%	(n =493)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidsjobb	12%	▼ 17%	▲ 71%	(n =116)
	Arbeidsledig	21%	34%	45%	(n =141)
	Under utdanning	16%	24%	61%	(n =51)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	13%	28%	59%	(n =219)
	Uføretrygdet	19%	28%	53%	(n =665)
	Arbeidstiltak	▼ 7%	32%	61%	(n =75)
	Annet	18%	33%	49%	(n =217)
Individuell plan	Har individuell plan	20%	30%	50%	(n =532)
	Har ikke individuell plan	15%	28%	57%	(n =660)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	19%	29%	52%	(n =653)
	Har ikke ansvarsgruppe	15%	28%	57%	(n =524)
Koordinator	Har koordinator	16%	29%	55%	(n =886)
	Har ikke koordinator	17%	28%	54%	(n =299)
LAR	Er i LAR	▲ 27%	31%	▼ 41%	(n =413)
	Er ikke i LAR	▼ 11%	28%	▲ 61%	(n =723)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 7%	21%	▲ 72%	(n =68)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	14%	30%	56%	(n =148)
	Stor kommune (20000 +)	18%	30%	52%	(n =1025)
Region	Nord	14%	31%	54%	(n =83)
	Midt-Norge	19%	30%	52%	(n =263)
	Sør-Øst	▼ 12%	25%	▲ 63%	(n =400)
	Vest	20%	32%	▼ 48%	(n =495)
Totalt		17%	29%	54%	(n =1241)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 25: I hvilken grad har du hatt innflytelse på utformingen av de tjenestene du har mottatt?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	20%	25%	55%	(n =364)
	Mann	21%	32%	47%	(n =820)
Alder	25 eller yngre	14%	33%	52%	(n =84)
	26-35 år	17%	31%	53%	(n =212)
	36-45 år	21%	30%	49%	(n =235)
	46-59 år	23%	30%	47%	(n =346)
	60 år +	30%	27%	44%	(n =132)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	23%	31%	46%	(n =500)
	Videregående skole	18%	30%	52%	(n =552)
	Høyskole/universitet	23%	29%	48%	(n =122)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	22%	24%	55%	(n =161)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	21%	31%	48%	(n =1014)
Barn	Har barn	▲ 25%	29%	47%	(n =576)
	Har ikke barn	▼ 17%	32%	52%	(n =603)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	26%	23%	51%	(n =90)
	Ikke omsorg for barn	25%	29%	46%	(n =467)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 10%	26%	▲ 64%	(n =116)
	Arbeidsledig	20%	▲ 46%	▼ 34%	(n =134)
	Under utdanning	▼ 10%	22%	▲ 69%	(n =51)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	▼ 14%	33%	53%	(n =211)
	Uføretrygdet	▲ 24%	28%	48%	(n =636)
	Arbeidstiltak	▼ 5%	38%	57%	(n =76)
	Annet	26%	31%	43%	(n =205)
Individuell plan	Har individuell plan	21%	31%	48%	(n =521)
	Har ikke individuell plan	21%	29%	50%	(n =622)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	21%	31%	48%	(n =644)
	Har ikke ansvarsgruppe	20%	29%	51%	(n =489)
Koordinator	Har koordinator	20%	29%	51%	(n =853)
	Har ikke koordinator	23%	31%	45%	(n =284)
LAR	Er i LAR	▲ 33%	29%	▼ 39%	(n =396)
	Er ikke i LAR	▼ 14%	31%	▲ 55%	(n =691)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 5%	41%	55%	(n =66)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	19%	29%	51%	(n =139)
	Stor kommune (20000 +)	22%	29%	48%	(n =984)
Region	Nord	18%	31%	51%	(n =78)
	Midt-Norge	19%	33%	47%	(n =257)
	Sør-Øst	▼ 15%	27%	▲ 59%	(n =381)
	Vest	▲ 27%	31%	▼ 42%	(n =473)
Totalt		21%	30%	49%	(n =1189)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 26: Har du fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som du forstår?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	15%	23%	61%	(n =379)
	Mann	18%	27%	55%	(n =840)
Alder	25 eller yngre	▼ 3%	30%	67%	(n =87)
	26-35 år	14%	27%	59%	(n =222)
	36-45 år	19%	26%	55%	(n =243)
	46-59 år	19%	25%	56%	(n =356)
	60 år +	26%	23%	51%	(n =133)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	19%	27%	54%	(n =509)
	Videregående skole	15%	25%	60%	(n =574)
	Høyskole/universitet	17%	22%	61%	(n =127)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	15%	21%	64%	(n =170)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	18%	27%	56%	(n =1035)
Barn	Har barn	20%	26%	54%	(n =592)
	Har ikke barn	14%	25%	60%	(n =621)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	23%	19%	58%	(n =90)
	Ikke omsorg for barn	20%	27%	53%	(n =483)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 8%	23%	▲ 69%	(n =116)
	Arbeidsledig	15%	26%	58%	(n =137)
	Under utdanning	12%	17%	71%	(n =52)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	▼ 7%	27%	▲ 66%	(n =223)
	Uføretrygdet	▲ 22%	25%	▼ 53%	(n =657)
	Arbeidstiltak	▼ 7%	27%	67%	(n =75)
	Annet	22%	27%	51%	(n =211)
Individuell plan	Har individuell plan	17%	26%	57%	(n =529)
	Har ikke individuell plan	17%	25%	58%	(n =649)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	18%	25%	57%	(n =656)
	Har ikke ansvarsgruppe	15%	27%	58%	(n =509)
Koordinator	Har koordinator	17%	24%	59%	(n =878)
	Har ikke koordinator	17%	28%	55%	(n =292)
LAR	Er i LAR	▲ 26%	28%	▼ 46%	(n =411)
	Er ikke i LAR	▼ 12%	25%	▲ 62%	(n =711)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 4%	21%	▲ 75%	(n =67)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	15%	24%	61%	(n =145)
	Stor kommune (20000 +)	18%	26%	▼ 55%	(n =1012)
Region	Nord	20%	25%	55%	(n =84)
	Midt-Norge	20%	22%	59%	(n =261)
	Sør-Øst	▼ 13%	27%	60%	(n =391)
	Vest	19%	26%	55%	(n =488)
Totalt		17%	26%	57%	(n =1224)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 27: Har du fått informasjon om frivillige tjenester du kan benytte deg av?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	32%	25%	43%	(n =361)
	Mann	31%	28%	41%	(n =803)
Alder	25 eller yngre	24%	21%	▲55%	(n =84)
	26-35 år	25%	23%	▲52%	(n =214)
	36-45 år	31%	33%	36%	(n =229)
	46-59 år	34%	29%	37%	(n =345)
	60 år +	▲43%	21%	37%	(n =120)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	32%	28%	40%	(n =477)
	Videregående skole	30%	26%	43%	(n =558)
	Høyskole/universitet	32%	28%	40%	(n =121)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	32%	25%	43%	(n =161)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	32%	27%	41%	(n =993)
Barn	Har barn	35%	26%	39%	(n =565)
	Har ikke barn	28%	28%	44%	(n =595)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	30%	28%	42%	(n =88)
	Ikke omsorg for barn	36%	25%	39%	(n =459)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼20%	30%	50%	(n =105)
	Arbeidsledig	31%	32%	37%	(n =139)
	Under utdanning	29%	20%	51%	(n =49)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	▼23%	25%	▲52%	(n =213)
	Uføretrygdet	34%	26%	41%	(n =627)
	Arbeidstiltak	▼18%	28%	54%	(n =72)
	Annet	36%	28%	36%	(n =201)
Individuell plan	Har individuell plan	31%	27%	42%	(n =520)
	Har ikke individuell plan	31%	27%	42%	(n =604)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	32%	26%	42%	(n =625)
	Har ikke ansvarsgruppe	30%	29%	41%	(n =488)
Koordinator	Har koordinator	30%	27%	43%	(n =837)
	Har ikke koordinator	34%	26%	39%	(n =280)
LAR	Er i LAR	▲40%	28%	▼32%	(n =399)
	Er ikke i LAR	▼26%	26%	▲47%	(n =669)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	33%	27%	39%	(n =51)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	29%	25%	46%	(n =135)
	Stor kommune (20000 +)	32%	27%	41%	(n =984)
Region	Nord	28%	31%	41%	(n =81)
	Midt-Norge	▲39%	25%	36%	(n =249)
	Sør-Øst	▼26%	28%	46%	(n =374)
	Vest	32%	26%	42%	(n =466)
Totalt		31%	27%	42%	(n =1170)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 28: Opplever du at personene som har ansvar for oppfølgingen din har forstått din situasjon?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	15%	20%	65%	(n =382)
	Mann	18%	19%	63%	(n =830)
Alder	25 eller yngre	▼9%	16%	▲75%	(n =87)
	26-35 år	12%	22%	65%	(n =219)
	36-45 år	20%	20%	61%	(n =240)
	46-59 år	20%	19%	61%	(n =360)
	60 år +	18%	17%	64%	(n =132)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	17%	19%	63%	(n =504)
	Videregående skole	16%	19%	65%	(n =579)
	Høyskole/universitet	22%	22%	56%	(n =123)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	19%	▼13%	68%	(n =166)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	17%	▲21%	62%	(n =1035)
Barn	Har barn	19%	20%	61%	(n =593)
	Har ikke barn	15%	20%	65%	(n =615)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	24%	16%	60%	(n =93)
	Ikke omsorg for barn	19%	20%	62%	(n =480)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼9%	▼11%	▲80%	(n =110)
	Arbeidsledig	21%	24%	54%	(n =135)
	Under utdanning	12%	12%	76%	(n =51)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	14%	20%	66%	(n =215)
	Uføretrygdet	19%	20%	62%	(n =656)
	Arbeidstiltak	12%	11%	▲77%	(n =73)
	Annet	23%	22%	▼55%	(n =211)
Individuell plan	Har individuell plan	19%	21%	60%	(n =526)
	Har ikke individuell plan	16%	18%	66%	(n =642)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	17%	20%	63%	(n =651)
	Har ikke ansvarsgruppe	17%	19%	63%	(n =503)
Koordinator	Har koordinator	15%	20%	65%	(n =883)
	Har ikke koordinator	22%	18%	60%	(n =281)
LAR	Er i LAR	▲25%	23%	▼52%	(n =403)
	ER ikke i LAR	▼12%	18%	▲70%	(n =713)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼4%	19%	▲76%	(n =68)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	13%	18%	69%	(n =143)
	Stor kommune (20000 +)	▲19%	20%	▼61%	(n =1007)
Region	Nord	21%	23%	56%	(n =87)
	Midt-Norge	18%	20%	62%	(n =259)
	Sør-Øst	▼11%	19%	▲70%	(n =390)
	Vest	▲22%	19%	59%	(n =482)
Totalt		17%	19%	63%	(n =1218)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 29: Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med de som har ansvar for oppfølgingen din?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	20%	18%	61%	(n =374)
	Mann	21%	21%	58%	(n =818)
Alder	25 eller yngre	▼6%	22%	▲72%	(n =86)
	26-35 år	19%	18%	63%	(n =221)
	36-45 år	22%	21%	57%	(n =238)
	46-59 år	23%	22%	55%	(n =345)
	60 år +	22%	24%	54%	(n =127)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	20%	21%	59%	(n =501)
	Videregående skole	20%	20%	60%	(n =564)
	Høyskole/universitet	24%	18%	58%	(n =118)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	22%	19%	59%	(n =164)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	20%	21%	59%	(n =1015)
Barn	Har barn	23%	21%	56%	(n =575)
	Har ikke barn	18%	19%	63%	(n =612)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	25%	12%	63%	(n =91)
	Ikke omsorg for barn	24%	22%	54%	(n =466)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼9%	▼12%	▲79%	(n =112)
	Arbeidsledig	25%	18%	57%	(n =136)
	Under utdanning	13%	17%	69%	(n =52)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	15%	20%	65%	(n =216)
	Uføretrygdet	23%	21%	▼56%	(n =632)
	Arbeidstiltak	16%	19%	65%	(n =74)
	Annet	24%	18%	57%	(n =202)
Individuell plan	Har individuell plan	21%	20%	58%	(n =524)
	Har ikke individuell plan	21%	19%	60%	(n =624)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	22%	19%	60%	(n =647)
	Har ikke ansvarsgruppe	19%	22%	59%	(n =488)
Koordinator	Har koordinator	19%	20%	61%	(n =873)
	Har ikke koordinator	24%	20%	56%	(n =271)
LAR	Er i LAR	▲33%	20%	▼47%	(n =397)
	Er ikke i LAR	▼14%	19%	▲67%	(n =697)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼8%	23%	69%	(n =64)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	15%	19%	65%	(n =139)
	Stor kommune (20000 +)	▲22%	20%	58%	(n =994)
Region	Nord	29%	23%	49%	(n =80)
	Midt-Norge	21%	19%	60%	(n =258)
	Sør-Øst	▼13%	20%	▲67%	(n =379)
	Vest	▲25%	20%	▼54%	(n =480)
Totalt		21%	20%	59%	(n =1197)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 30: Har du tillit til personene som er ansvarlig for oppfølgingen din?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	13%	17%	70%	(n =376)
	Mann	13%	18%	69%	(n =825)
Alder	25 eller yngre	10%	14%	76%	(n =87)
	26-35 år	13%	18%	69%	(n =222)
	36-45 år	13%	17%	70%	(n =236)
	46-59 år	14%	19%	67%	(n =355)
	60 år +	13%	18%	69%	(n =131)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	15%	18%	68%	(n =505)
	Videregående skole	12%	17%	71%	(n =570)
	Høyskole/universitet	11%	19%	70%	(n =118)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	17%	13%	70%	(n =166)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	13%	19%	69%	(n =1024)
Barn	Har barn	13%	19%	68%	(n =582)
	Har ikke barn	13%	16%	71%	(n =617)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	17%	17%	67%	(n =90)
	Ikke omsorg for barn	13%	19%	68%	(n =472)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	8%	▼ 10%	▲ 82%	(n =114)
	Arbeidsledig	18%	19%	63%	(n =135)
	Under utdanning	12%	10%	78%	(n =51)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	10%	16%	74%	(n =216)
	Uføretrygdet	13%	19%	68%	(n =649)
	Arbeidstiltak	▼ 6%	15%	79%	(n =72)
	Annet	▲ 20%	20%	▼ 60%	(n =203)
Individuell plan	Har individuell plan	14%	18%	68%	(n =526)
	Har ikke individuell plan	13%	17%	70%	(n =630)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	13%	19%	68%	(n =652)
	Har ikke ansvarsgruppe	12%	17%	71%	(n =492)
Koordinator	Har koordinator	12%	18%	70%	(n =878)
	Har ikke koordinator	16%	14%	70%	(n =275)
LAR	Er i LAR	▲ 21%	21%	▼ 58%	(n =405)
	Er ikke i LAR	▼ 8%	15%	▲ 76%	(n =698)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 3%	13%	▲ 84%	(n =67)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	▼ 6%	18%	76%	(n =143)
	Stor kommune (20000 +)	▲ 15%	18%	▼ 67%	(n =997)
Region	Nord	16%	20%	64%	(n =83)
	Midt-Norge	15%	15%	70%	(n =257)
	Sør-Øst	▼ 8%	17%	▲ 76%	(n =384)
	Vest	16%	19%	▼ 65%	(n =483)
Totalt		13%	18%	69%	(n =1207)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 31: I hvilken grad blir du møtt med høflighet og respekt av ansatte i tjenestene?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	7%	14%	79%	(n =383)
	Mann	7%	12%	80%	(n =849)
Alder	25 eller yngre	0%	11%	▲89%	(n =85)
	26-35 år	4%	12%	83%	(n =228)
	36-45 år	8%	17%	76%	(n =239)
	46-59 år	8%	11%	81%	(n =363)
	60 år +	10%	17%	73%	(n =139)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	9%	13%	78%	(n =516)
	Videregående skole	6%	13%	81%	(n =580)
	Høyskole/universitet	6%	14%	79%	(n =126)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	7%	13%	80%	(n =170)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	7%	13%	80%	(n =1050)
Barn	Har barn	▲9%	15%	▼76%	(n =605)
	Har ikke barn	▼5%	12%	▲84%	(n =620)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	15%	14%	70%	(n =97)
	Ikke omsorg for barn	8%	15%	77%	(n =488)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	4%	7%	▲89%	(n =114)
	Arbeidsledig	6%	15%	79%	(n =138)
	Under utdanning	6%	10%	85%	(n =52)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	▼2%	12%	▲86%	(n =217)
	Uføretrygdet	8%	14%	78%	(n =671)
	Arbeidstiltak	3%	▼4%	▲93%	(n =74)
	Annet	11%	14%	74%	(n =211)
Individuell plan	Har individuell plan	9%	13%	78%	(n =527)
	Har ikke individuell plan	5%	13%	81%	(n =659)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	8%	13%	79%	(n =653)
	Har ikke ansvarsgruppe	6%	13%	82%	(n =520)
Koordinator	Har koordinator	7%	12%	81%	(n =883)
	Har ikke koordinator	8%	15%	77%	(n =299)
LAR	Er i LAR	▲13%	▲18%	▼69%	(n =407)
	Er ikke i LAR	▼4%	▼11%	▲86%	(n =723)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼1%	10%	88%	(n =69)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	5%	14%	81%	(n =145)
	Stor kommune (20000 +)	8%	13%	79%	(n =1022)
Region	Nord	6%	13%	81%	(n =85)
	Midt-Norge	10%	15%	75%	(n =258)
	Sør-Øst	5%	▼9%	▲86%	(n =400)
	Vest	8%	15%	77%	(n =493)
Totalt		7%	13%	80%	(n =1236)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 32: Bidrar tjenestene du får fra kommunen til at du mestrer hverdagen bedre?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	19%	26%	55%	(n =382)
	Mann	18%	30%	52%	(n =834)
Alder	25 eller yngre	11%	33%	56%	(n =85)
	26-35 år	19%	28%	53%	(n =221)
	36-45 år	21%	29%	50%	(n =238)
	46-59 år	19%	29%	52%	(n =360)
	60 år +	19%	26%	55%	(n =137)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	20%	27%	53%	(n =507)
	Videregående skole	17%	28%	55%	(n =574)
	Høyskole/universitet	18%	38%	44%	(n =125)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	20%	28%	53%	(n =163)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	18%	29%	53%	(n =1041)
Barn	Har barn	21%	29%	50%	(n =596)
	Har ikke barn	15%	28%	57%	(n =615)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	26%	26%	49%	(n =94)
	Ikke omsorg for barn	20%	30%	50%	(n =483)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 8%	▼ 19%	▲ 73%	(n =114)
	Arbeidsledig	23%	34%	▼ 43%	(n =133)
	Under utdanning	18%	▼ 16%	67%	(n =51)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	15%	32%	53%	(n =213)
	Uføretrygdet	20%	27%	53%	(n =663)
	Arbeidstiltak	▼ 7%	24%	▲ 69%	(n =75)
	Annet	22%	34%	▼ 45%	(n =208)
Individuell plan	Har individuell plan	20%	26%	53%	(n =523)
	Har ikke individuell plan	16%	30%	53%	(n =646)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	21%	28%	52%	(n =650)
	Har ikke ansvarsgruppe	15%	30%	56%	(n =507)
Koordinator	Har koordinator	18%	28%	54%	(n =872)
	Har ikke koordinator	18%	30%	52%	(n =289)
LAR	Er i LAR	▲ 28%	30%	▼ 43%	(n =406)
	Er ikke i LAR	▼ 13%	28%	▲ 59%	(n =712)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 6%	29%	65%	(n =66)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	14%	27%	58%	(n =146)
	Stor kommune (20000 +)	▲ 20%	29%	52%	(n =1009)
Region	Nord	15%	29%	55%	(n =85)
	Midt-Norge	20%	29%	51%	(n =259)
	Sør-Øst	▼ 14%	29%	57%	(n =390)
	Vest	21%	28%	51%	(n =487)
Totalt		18%	29%	53%	(n =1221)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 33: Alt i alt, er tjenestene du har mottatt fra kommunen tilfredsstillende?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	18%	20%	63%	(n =385)
	Mann	17%	24%	58%	(n =841)
Alder	25 eller yngre	▼ 8%	25%	67%	(n =85)
	26-35 år	17%	22%	61%	(n =225)
	36-45 år	20%	24%	57%	(n =238)
	46-59 år	20%	22%	58%	(n =366)
	60 år +	18%	25%	57%	(n =140)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	18%	20%	61%	(n =514)
	Videregående skole	16%	24%	59%	(n =580)
	Høyskole/universitet	19%	27%	54%	(n =125)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	20%	20%	60%	(n =169)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	17%	23%	59%	(n =1047)
Barn	Har barn	20%	23%	57%	(n =603)
	Har ikke barn	15%	23%	62%	(n =618)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	23%	22%	55%	(n =96)
	Ikke omsorg for barn	20%	23%	57%	(n =488)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 6%	15%	▲ 79%	(n =112)
	Arbeidsledig	24%	26%	50%	(n =136)
	Under utdanning	12%	▼ 8%	▲ 80%	(n =51)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	12%	22%	66%	(n =214)
	Uføretrygdet	▲ 21%	23%	56%	(n =671)
	Arbeidstiltak	▼ 5%	21%	▲ 74%	(n =73)
	Annet	20%	28%	52%	(n =210)
Individuell plan	Har individuell plan	19%	21%	60%	(n =522)
	Har ikke individuell plan	17%	24%	59%	(n =659)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	19%	20%	60%	(n =652)
	Har ikke ansvarsgruppe	15%	26%	59%	(n =519)
Koordinator	Har koordinator	18%	22%	61%	(n =875)
	Har ikke koordinator	17%	25%	58%	(n =299)
LAR	Er i LAR	▲ 28%	25%	▼ 47%	(n =409)
	Er ikke i LAR	▼ 12%	22%	▲ 65%	(n =721)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 7%	16%	▲ 77%	(n =69)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	17%	23%	60%	(n =146)
	Stor kommune (20000 +)	18%	23%	58%	(n =1017)
Region	Nord	14%	31%	55%	(n =87)
	Midt-Norge	22%	21%	57%	(n =258)
	Sør-Øst	▼ 12%	21%	▲ 68%	(n =395)
	Vest	21%	24%	55%	(n =492)
Totalt		18%	23%	59%	(n =1232)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 34_1: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å skaffe bolig?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	33%	19%	47%	(n =297)
	Mann	32%	17%	50%	(n =677)
Alder	25 eller yngre	34%	24%	42%	(n =71)
	26-35 år	32%	22%	46%	(n =183)
	36-45 år	33%	19%	48%	(n =195)
	46-59 år	32%	14%	53%	(n =294)
	60 år +	35%	13%	52%	(n =92)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	32%	18%	50%	(n =437)
	Videregående skole	31%	18%	51%	(n =446)
	Høyskole/universitet	45%	16%	39%	(n =82)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	▲47%	16%	▼37%	(n =104)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	▼31%	18%	▲51%	(n =858)
Barn	Har barn	35%	17%	48%	(n =472)
	Har ikke barn	30%	19%	51%	(n =501)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	41%	22%	38%	(n =64)
	Ikke omsorg for barn	35%	15%	50%	(n =393)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	35%	21%	44%	(n =75)
	Arbeidsledig	39%	▲28%	▼33%	(n =120)
	Under utdanning	27%	17%	56%	(n =41)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	41%	17%	42%	(n =152)
	Uføretrygdet	30%	▼15%	▲55%	(n =556)
	Arbeidstiltak	23%	21%	56%	(n =61)
	Annet	32%	22%	46%	(n =171)
Individuell plan	Har individuell plan	33%	21%	46%	(n =463)
	Har ikke individuell plan	33%	15%	52%	(n =476)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	31%	19%	50%	(n =566)
	Har ikke ansvarsgruppe	35%	16%	48%	(n =358)
Koordinator	Har koordinator	31%	18%	51%	(n =736)
	Har ikke koordinator	39%	14%	47%	(n =193)
LAR	Er i LAR	37%	17%	46%	(n =361)
	Er ikke i LAR	30%	19%	51%	(n =527)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	26%	14%	60%	(n =42)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	35%	10%	54%	(n =105)
	Stor kommune (20000 +)	33%	19%	48%	(n =831)
Region	Nord	42%	16%	42%	(n =62)
	Midt-Norge	36%	16%	48%	(n =208)
	Sør-Øst	31%	17%	51%	(n =301)
	Vest	31%	19%	50%	(n =407)
Totalt		33%	18%	49%	(n =978)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 34_2: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å mestre boforholdet ditt?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	36%	20%	43%	(n =298)
	Mann	33%	26%	40%	(n =673)
Alder	25 eller yngre	27%	30%	43%	(n =70)
	26-35 år	31%	27%	42%	(n =191)
	36-45 år	37%	27%	36%	(n =188)
	46-59 år	37%	21%	42%	(n =289)
	60 år +	35%	18%	47%	(n =98)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	35%	25%	40%	(n =429)
	Videregående skole	33%	24%	43%	(n =451)
	Høyskole/universitet	38%	27%	35%	(n =81)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	43%	19%	38%	(n =103)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	33%	26%	41%	(n =856)
Barn	Har barn	▲ 39%	22%	38%	(n =469)
	Har ikke barn	▼ 29%	27%	44%	(n =498)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	44%	23%	33%	(n =64)
	Ikke omsorg for barn	39%	22%	39%	(n =389)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	23%	32%	44%	(n =81)
	Arbeidsledig	40%	29%	▼ 31%	(n =117)
	Under utdanning	26%	23%	51%	(n =39)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	31%	32%	37%	(n =161)
	Uføretrygdet	35%	22%	43%	(n =541)
	Arbeidstiltak	23%	19%	▲ 58%	(n =62)
	Annet	37%	24%	39%	(n =161)
Individuell plan	Har individuell plan	31%	27%	42%	(n =458)
	Har ikke individuell plan	37%	22%	40%	(n =477)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	34%	24%	42%	(n =568)
	Har ikke ansvarsgruppe	35%	25%	40%	(n =354)
Koordinator	Har koordinator	▼ 32%	24%	▲ 45%	(n =733)
	Har ikke koordinator	▲ 45%	24%	▼ 31%	(n =191)
LAR	Er i LAR	▲ 42%	20%	37%	(n =353)
	Er ikke i LAR	▼ 28%	28%	43%	(n =536)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	25%	30%	45%	(n =40)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	32%	23%	45%	(n =102)
	Stor kommune (20000 +)	35%	25%	41%	(n =832)
Region	Nord	42%	19%	39%	(n =62)
	Midt-Norge	38%	28%	34%	(n =195)
	Sør-Øst	31%	25%	43%	(n =310)
	Vest	33%	23%	43%	(n =407)
Totalt		34%	25%	41%	(n =974)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 34_3: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i arbeid?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	54%	18%	29%	(n =199)
	Mann	44%	25%	31%	(n =511)
Alder	25 eller yngre	36%	31%	33%	(n =64)
	26-35 år	▼38%	21%	▲41%	(n =162)
	36-45 år	53%	19%	28%	(n =150)
	46-59 år	56%	22%	▼22%	(n =180)
	60 år +	▲79%	▼7%	▼14%	(n =29)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	51%	19%	31%	(n =291)
	Videregående skole	43%	25%	32%	(n =347)
	Høyskole/universitet	57%	25%	▼18%	(n =67)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	49%	19%	32%	(n =96)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	47%	23%	30%	(n =606)
Barn	Har barn	▲58%	21%	▼21%	(n =315)
	Har ikke barn	▼39%	24%	▲37%	(n =390)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	54%	23%	23%	(n =61)
	Ikke omsorg for barn	60%	19%	21%	(n =243)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼22%	25%	▲53%	(n =81)
	Arbeidsledig	49%	27%	24%	(n =110)
	Under utdanning	▼24%	21%	▲55%	(n =33)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	▼37%	28%	35%	(n =161)
	Uføretrygdet	▲59%	19%	▼22%	(n =314)
	Arbeidstiltak	▼17%	23%	▲59%	(n =69)
	Annet	52%	25%	23%	(n =119)
Individuell plan	Har individuell plan	45%	23%	32%	(n =374)
	Har ikke individuell plan	51%	20%	29%	(n =315)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	47%	23%	30%	(n =416)
	Har ikke ansvarsgruppe	47%	20%	33%	(n =264)
Koordinator	Har koordinator	47%	23%	31%	(n =527)
	Har ikke koordinator	50%	21%	29%	(n =151)
LAR	Er i LAR	▲60%	21%	▼20%	(n =256)
	ER ikke i LAR	▼38%	24%	▲37%	(n =396)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	42%	12%	46%	(n =26)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	45%	22%	32%	(n =77)
	Stor kommune (20000 +)	48%	23%	29%	(n =609)
Region	Nord	51%	20%	29%	(n =49)
	Midt-Norge	51%	22%	27%	(n =156)
	Sør-Øst	▼38%	23%	▲40%	(n =221)
	Vest	52%	23%	25%	(n =286)
Totalt		47%	23%	30%	(n =712)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 34_4: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med utdanning?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	67%	13%	20%	(n =178)
	Mann	62%	19%	20%	(n =409)
Alder	25 eller yngre	▼38%	27%	▲35%	(n =63)
	26-35 år	55%	18%	▲27%	(n =138)
	36-45 år	70%	16%	15%	(n =128)
	46-59 år	▲77%	13%	▼10%	(n =135)
	60 år +	▲91%	9%	0%	(n =22)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	66%	15%	20%	(n =248)
	Videregående skole	60%	20%	21%	(n =286)
	Høyskole/universitet	74%	15%	11%	(n =53)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	66%	18%	15%	(n =71)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	63%	17%	20%	(n =513)
Barn	Har barn	▲74%	14%	▼12%	(n =259)
	Har ikke barn	▼55%	20%	▲25%	(n =325)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	65%	15%	21%	(n =48)
	Ikke omsorg for barn	76%	14%	10%	(n =202)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	53%	17%	30%	(n =47)
	Arbeidsledig	64%	18%	19%	(n =97)
	Under utdanning	▼20%	16%	▲64%	(n =44)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	▼53%	19%	27%	(n =129)
	Uføretrygdet	▲78%	14%	▼9%	(n =258)
	Arbeidstiltak	▼43%	25%	31%	(n =51)
	Annet	68%	21%	▼11%	(n =100)
Individuell plan	Har individuell plan	▼58%	19%	22%	(n =330)
	Har ikke individuell plan	▲71%	12%	16%	(n =241)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	63%	17%	19%	(n =367)
	Har ikke ansvarsgruppe	64%	15%	22%	(n =195)
Koordinator	Har koordinator	62%	18%	20%	(n =444)
	Har ikke koordinator	68%	11%	20%	(n =114)
LAR	Er i LAR	▲76%	▼12%	▼12%	(n =233)
	Er ikke i LAR	▼53%	▲22%	▲25%	(n =305)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	81%	0%	19%	(n =16)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	72%	12%	16%	(n =58)
	Stor kommune (20000 +)	62%	18%	20%	(n =516)
Region	Nord	73%	11%	16%	(n =37)
	Midt-Norge	70%	13%	17%	(n =128)
	Sør-Øst	▼55%	17%	▲28%	(n =178)
	Vest	64%	20%	15%	(n =247)
Totalt		63%	17%	19%	(n =590)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 34_5: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å mestre økonomien din?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	36%	23%	41%	(n =309)
	Mann	36%	26%	38%	(n =692)
Alder	25 eller yngre	45%	27%	28%	(n =71)
	26-35 år	36%	26%	38%	(n =193)
	36-45 år	36%	24%	40%	(n =207)
	46-59 år	36%	23%	40%	(n =294)
	60 år +	32%	25%	44%	(n =85)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	37%	24%	39%	(n =427)
	Videregående skole	36%	23%	41%	(n =479)
	Høyskole/universitet	36%	▲40%	▼24%	(n =86)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	46%	21%	33%	(n =123)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	35%	25%	39%	(n =867)
Barn	Har barn	39%	23%	38%	(n =473)
	Har ikke barn	34%	27%	39%	(n =526)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	45%	21%	34%	(n =73)
	Ikke omsorg for barn	38%	23%	39%	(n =388)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	31%	26%	44%	(n =94)
	Arbeidsledig	▲54%	27%	▼20%	(n =123)
	Under utdanning	25%	30%	45%	(n =40)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	40%	25%	35%	(n =183)
	Uføretrygdet	33%	22%	▲44%	(n =547)
	Arbeidstiltak	▼12%	29%	▲58%	(n =65)
	Annet	44%	26%	▼30%	(n =163)
Individuell plan	Har individuell plan	38%	22%	40%	(n =469)
	Har ikke individuell plan	35%	28%	37%	(n =503)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	34%	25%	41%	(n =576)
	Har ikke ansvarsgruppe	39%	25%	36%	(n =385)
Koordinator	Har koordinator	▼34%	25%	▲41%	(n =753)
	Har ikke koordinator	▲46%	25%	▼29%	(n =208)
LAR	Er i LAR	▲44%	▼20%	36%	(n =351)
	Er ikke i LAR	▼32%	▲29%	40%	(n =567)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼13%	19%	▲68%	(n =47)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	32%	32%	35%	(n =111)
	Stor kommune (20000 +)	▲38%	24%	38%	(n =848)
Region	Nord	39%	25%	36%	(n =61)
	Midt-Norge	39%	28%	33%	(n =214)
	Sør-Øst	33%	25%	42%	(n =317)
	Vest	36%	24%	40%	(n =414)
Totalt		36%	25%	39%	(n =1006)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 34_6: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	35%	30%	35%	(n =316)
	Mann	38%	30%	32%	(n =688)
Alder	25 eller yngre	26%	39%	34%	(n =76)
	26-35 år	35%	26%	39%	(n =187)
	36-45 år	39%	28%	33%	(n =207)
	46-59 år	43%	31%	▼26%	(n =289)
	60 år +	39%	25%	36%	(n =88)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	38%	28%	34%	(n =420)
	Videregående skole	36%	31%	34%	(n =490)
	Høyskole/universitet	41%	36%	23%	(n =88)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	39%	28%	33%	(n =130)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	37%	30%	33%	(n =862)
Barn	Har barn	▲42%	26%	31%	(n =476)
	Har ikke barn	▼33%	32%	34%	(n =524)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	35%	31%	34%	(n =74)
	Ikke omsorg for barn	44%	25%	31%	(n =389)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	31%	30%	39%	(n =80)
	Arbeidsledig	35%	34%	31%	(n =131)
	Under utdanning	24%	42%	34%	(n =38)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	35%	29%	35%	(n =186)
	Uføretrygdet	37%	31%	33%	(n =549)
	Arbeidstiltak	▼19%	28%	▲53%	(n =64)
	Annet	▲48%	26%	26%	(n =171)
Individuell plan	Har individuell plan	37%	29%	35%	(n =475)
	Har ikke individuell plan	39%	30%	31%	(n =498)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	36%	29%	35%	(n =576)
	Har ikke ansvarsgruppe	40%	29%	30%	(n =386)
Koordinator	Har koordinator	35%	30%	35%	(n =742)
	Har ikke koordinator	43%	30%	27%	(n =221)
LAR	Er i LAR	▲44%	29%	▼26%	(n =360)
	Er ikke i LAR	▼32%	31%	▲36%	(n =559)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	33%	26%	42%	(n =43)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	42%	32%	27%	(n =113)
	Stor kommune (20000 +)	37%	30%	33%	(n =852)
Region	Nord	38%	26%	36%	(n =69)
	Midt-Norge	▲48%	29%	▼24%	(n =207)
	Sør-Øst	35%	27%	38%	(n =314)
	Vest	34%	33%	33%	(n =418)
Totalt		37%	30%	33%	(n =1008)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 35_1: Har du fått tilfredsstillende hjelp med din psykiske helse?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	29%	25%	46%	(n =363)
	Mann	32%	30%	38%	(n =771)
Alder	25 eller yngre	25%	32%	43%	(n =81)
	26-35 år	28%	28%	44%	(n =213)
	36-45 år	32%	30%	38%	(n =227)
	46-59 år	34%	30%	37%	(n =335)
	60 år +	35%	24%	41%	(n =108)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	34%	30%	37%	(n =474)
	Videregående skole	30%	25%	45%	(n =537)
	Høyskole/universitet	25%	36%	39%	(n =113)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	32%	27%	41%	(n =154)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	31%	29%	40%	(n =968)
Barn	Har barn	▲ 38%	26%	▼ 36%	(n =547)
	Har ikke barn	▼ 26%	30%	▲ 44%	(n =584)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	▼ 24%	33%	43%	(n =86)
	Ikke omsorg for barn	▲ 41%	25%	34%	(n =442)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 18%	33%	50%	(n =107)
	Arbeidsledig	39%	28%	34%	(n =134)
	Under utdanning	18%	27%	55%	(n =44)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	24%	27%	▲ 49%	(n =203)
	Uføretrygdet	33%	28%	39%	(n =620)
	Arbeidstiltak	21%	21%	▲ 58%	(n =71)
	Annet	▲ 42%	29%	▼ 29%	(n =191)
Individuell plan	Har individuell plan	32%	28%	41%	(n =513)
	Har ikke individuell plan	31%	29%	40%	(n =582)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	32%	28%	40%	(n =627)
	Har ikke ansvarsgruppe	31%	28%	41%	(n =452)
Koordinator	Har koordinator	30%	29%	41%	(n =826)
	Har ikke koordinator	34%	28%	39%	(n =258)
LAR	Er i LAR	▲ 42%	28%	▼ 30%	(n =388)
	Er ikke i LAR	▼ 24%	29%	▲ 47%	(n =655)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 18%	18%	▲ 64%	(n =61)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	▼ 22%	31%	47%	(n =133)
	Stor kommune (20000 +)	▲ 33%	29%	▼ 38%	(n =944)
Region	Nord	25%	32%	43%	(n =75)
	Midt-Norge	29%	28%	43%	(n =235)
	Sør-Øst	▼ 25%	28%	▲ 47%	(n =366)
	Vest	▲ 38%	28%	▼ 34%	(n =462)
Totalt		31%	28%	40%	(n =1138)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 35_2: Har du fått tilfredsstillende hjelp med din fysiske helse eller sykdom?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	32%	▼25%	44%	(n =350)
	Mann	29%	▲33%	38%	(n =753)
Alder	25 eller yngre	27%	41%	32%	(n =73)
	26-35 år	28%	29%	43%	(n =192)
	36-45 år	34%	28%	38%	(n =225)
	46-59 år	30%	34%	36%	(n =330)
	60 år +	31%	25%	44%	(n =120)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	31%	31%	38%	(n =462)
	Videregående skole	29%	28%	43%	(n =522)
	Høyskole/universitet	30%	35%	35%	(n =110)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	31%	29%	39%	(n =150)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	30%	30%	40%	(n =941)
Barn	Har barn	33%	28%	39%	(n =535)
	Har ikke barn	27%	32%	41%	(n =564)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	30%	34%	35%	(n =79)
	Ikke omsorg for barn	34%	27%	39%	(n =441)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼19%	30%	51%	(n =93)
	Arbeidsledig	33%	39%	▼28%	(n =127)
	Under utdanning	▼12%	27%	▲61%	(n =41)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	26%	32%	42%	(n =191)
	Uføretrygdet	31%	28%	41%	(n =624)
	Arbeidstiltak	▼14%	36%	49%	(n =69)
	Annet	▲42%	29%	▼28%	(n =184)
Individuell plan	Har individuell plan	31%	30%	39%	(n =496)
	Har ikke individuell plan	29%	30%	41%	(n =569)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	30%	29%	40%	(n =608)
	Har ikke ansvarsgruppe	29%	31%	40%	(n =441)
Koordinator	Har koordinator	28%	30%	41%	(n =810)
	Har ikke koordinator	34%	28%	38%	(n =247)
LAR	Er i LAR	▲39%	27%	▼33%	(n =386)
	Er ikke i LAR	▼23%	33%	▲44%	(n =631)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼8%	31%	▲61%	(n =59)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	26%	30%	44%	(n =126)
	Stor kommune (20000 +)	▲32%	30%	▼38%	(n =922)
Region	Nord	28%	34%	38%	(n =74)
	Midt-Norge	33%	30%	36%	(n =233)
	Sør-Øst	25%	28%	▲47%	(n =342)
	Vest	32%	31%	36%	(n =458)
Totalt		30%	30%	40%	(n =1107)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 35_3: Har du fått tilfredsstillende hjelp med ernæring/kosthold?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	55%	24%	21%	(n =286)
	Mann	54%	24%	22%	(n =639)
Alder	25 eller yngre	57%	25%	18%	(n =67)
	26-35 år	52%	28%	20%	(n =170)
	36-45 år	58%	23%	20%	(n =189)
	46-59 år	60%	23%	18%	(n =261)
	60 år +	▼ 43%	21%	▲ 36%	(n =98)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	54%	27%	19%	(n =396)
	Videregående skole	53%	22%	25%	(n =436)
	Høyskole/universitet	61%	24%	15%	(n =88)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	61%	21%	18%	(n =111)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	54%	24%	22%	(n =805)
Barn	Har barn	58%	22%	20%	(n =435)
	Har ikke barn	51%	26%	23%	(n =487)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	67%	23%	11%	(n =57)
	Ikke omsorg for barn	57%	22%	21%	(n =367)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	52%	32%	16%	(n =69)
	Arbeidsledig	63%	27%	▼ 10%	(n =115)
	Under utdanning	48%	24%	27%	(n =33)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	56%	21%	23%	(n =160)
	Uføretrygdet	52%	23%	25%	(n =518)
	Arbeidstiltak	▼ 37%	▲ 39%	24%	(n =59)
	Annet	▲ 65%	22%	▼ 14%	(n =161)
Individuell plan	Har individuell plan	56%	23%	21%	(n =443)
	Har ikke individuell plan	54%	25%	21%	(n =448)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	56%	23%	21%	(n =537)
	Har ikke ansvarsgruppe	53%	26%	21%	(n =343)
Koordinator	Har koordinator	53%	25%	22%	(n =697)
	Har ikke koordinator	59%	24%	17%	(n =192)
LAR	Er i LAR	▲ 61%	21%	18%	(n =353)
	Er ikke i LAR	▼ 49%	27%	24%	(n =497)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 34%	31%	34%	(n =32)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	52%	30%	18%	(n =102)
	Stor kommune (20000 +)	56%	23%	21%	(n =794)
Region	Nord	59%	25%	16%	(n =61)
	Midt-Norge	61%	25%	▼ 14%	(n =186)
	Sør-Øst	48%	27%	25%	(n =289)
	Vest	55%	22%	23%	(n =392)
Totalt		55%	24%	21%	(n =928)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 35_4: Har du fått tilfredsstillende hjelp til å komme i gang med fysisk trening?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	46%	28%	26%	(n =303)
	Mann	48%	25%	27%	(n =662)
Alder	25 eller yngre	42%	22%	36%	(n =67)
	26-35 år	42%	28%	30%	(n =179)
	36-45 år	51%	21%	28%	(n =201)
	46-59 år	53%	28%	▼ 19%	(n =283)
	60 år +	53%	23%	24%	(n =87)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	50%	24%	26%	(n =401)
	Videregående skole	45%	27%	28%	(n =464)
	Høyskole/universitet	56%	24%	20%	(n =95)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	49%	24%	27%	(n =125)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	48%	26%	26%	(n =829)
Barn	Har barn	52%	24%	25%	(n =472)
	Har ikke barn	44%	28%	28%	(n =490)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	42%	30%	27%	(n =73)
	Ikke omsorg for barn	55%	22%	23%	(n =384)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 35%	27%	38%	(n =78)
	Arbeidsledig	56%	25%	18%	(n =126)
	Under utdanning	37%	23%	40%	(n =35)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	40%	28%	32%	(n =178)
	Uføretrygdet	49%	26%	25%	(n =522)
	Arbeidstiltak	▼ 29%	29%	▲ 43%	(n =63)
	Annet	▲ 58%	25%	▼ 17%	(n =171)
Individuell plan	Har individuell plan	45%	26%	28%	(n =468)
	Har ikke individuell plan	50%	25%	25%	(n =464)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	48%	26%	26%	(n =556)
	Har ikke ansvarsgruppe	48%	25%	28%	(n =366)
Koordinator	Har koordinator	47%	26%	27%	(n =716)
	Har ikke koordinator	51%	24%	25%	(n =209)
LAR	Er i LAR	▲ 57%	23%	▼ 20%	(n =364)
	Er ikke i LAR	▼ 42%	28%	▲ 30%	(n =522)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 26%	33%	40%	(n =42)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	45%	28%	28%	(n =112)
	Stor kommune (20000 +)	49%	25%	26%	(n =815)
Region	Nord	49%	25%	26%	(n =65)
	Midt-Norge	49%	26%	25%	(n =204)
	Sør-Øst	44%	25%	31%	(n =295)
	Vest	50%	26%	24%	(n =405)
Totalt		48%	26%	27%	(n =969)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 35_5: Har du fått tilfredsstillende hjelp til å etablere sosialt nettverk?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	56%	22%	22%	(n =311)
	Mann	56%	27%	17%	(n =652)
Alder	25 eller yngre	48%	28%	25%	(n =69)
	26-35 år	51%	25%	24%	(n =184)
	36-45 år	60%	25%	15%	(n =197)
	46-59 år	60%	27%	13%	(n =285)
	60 år +	61%	19%	20%	(n =85)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	57%	25%	18%	(n =401)
	Videregående skole	54%	26%	20%	(n =465)
	Høyskole/universitet	63%	22%	16%	(n =88)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	54%	23%	23%	(n =124)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	57%	26%	17%	(n =827)
Barn	Har barn	▲61%	23%	16%	(n =465)
	Har ikke barn	▼52%	28%	20%	(n =491)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	54%	29%	16%	(n =68)
	Ikke omsorg for barn	64%	21%	16%	(n =381)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	45%	28%	27%	(n =82)
	Arbeidsledig	62%	26%	▼11%	(n =125)
	Under utdanning	42%	22%	▲36%	(n =36)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	51%	24%	24%	(n =168)
	Uføretrygdet	56%	26%	17%	(n =530)
	Arbeidstiltak	▼34%	▲42%	25%	(n =65)
	Annet	▲65%	23%	▼11%	(n =166)
Individuell plan	Har individuell plan	54%	26%	19%	(n =452)
	Har ikke individuell plan	58%	25%	17%	(n =475)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	56%	27%	17%	(n =548)
	Har ikke ansvarsgruppe	57%	22%	21%	(n =367)
Koordinator	Har koordinator	54%	27%	19%	(n =708)
	Har ikke koordinator	62%	21%	17%	(n =209)
LAR	Er i LAR	▲65%	24%	▼11%	(n =359)
	Er ikke i LAR	▼50%	27%	▲23%	(n =523)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼38%	28%	35%	(n =40)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	59%	21%	20%	(n =107)
	Stor kommune (20000 +)	57%	26%	18%	(n =818)
Region	Nord	53%	26%	22%	(n =74)
	Midt-Norge	62%	22%	16%	(n =197)
	Sør-Øst	▼50%	26%	▲25%	(n =301)
	Vest	59%	26%	15%	(n =393)
Totalt		56%	25%	19%	(n =965)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 35_6: Har du fått tilfredsstillende hjelp til å redusere/mestre rusmiddelproblemer?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	28%	24%	48%	(n =342)
	Mann	27%	28%	45%	(n =781)
Alder	25 eller yngre	▼ 16%	32%	52%	(n =82)
	26-35 år	25%	26%	49%	(n =216)
	36-45 år	31%	25%	44%	(n =228)
	46-59 år	30%	28%	43%	(n =328)
	60 år +	29%	26%	44%	(n =102)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	29%	26%	45%	(n =476)
	Videregående skole	26%	28%	47%	(n =534)
	Høyskole/universitet	28%	26%	46%	(n =107)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	28%	25%	47%	(n =156)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	27%	28%	45%	(n =957)
Barn	Har barn	28%	26%	45%	(n =540)
	Har ikke barn	26%	28%	47%	(n =581)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	26%	24%	50%	(n =88)
	Ikke omsorg for barn	29%	27%	44%	(n =435)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 10%	28%	▲ 62%	(n =108)
	Arbeidsledig	30%	32%	38%	(n =136)
	Under utdanning	▼ 15%	▼ 15%	▲ 71%	(n =48)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	▼ 20%	30%	50%	(n =200)
	Uføretrygdet	▲ 31%	25%	44%	(n =605)
	Arbeidstiltak	19%	24%	57%	(n =74)
	Annet	34%	28%	▼ 38%	(n =191)
Individuell plan	Har individuell plan	28%	28%	44%	(n =496)
	Har ikke individuell plan	26%	27%	47%	(n =593)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	27%	27%	46%	(n =622)
	Har ikke ansvarsgruppe	27%	27%	45%	(n =450)
Koordinator	Har koordinator	26%	28%	47%	(n =821)
	Har ikke koordinator	30%	26%	44%	(n =257)
LAR	Er i LAR	▲ 35%	25%	▼ 40%	(n =388)
	Er ikke i LAR	▼ 22%	28%	▲ 51%	(n =651)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	▼ 13%	31%	56%	(n =61)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	24%	32%	45%	(n =130)
	Stor kommune (20000 +)	28%	26%	46%	(n =938)
Region	Nord	27%	29%	44%	(n =75)
	Midt-Norge	25%	31%	43%	(n =237)
	Sør-Øst	▼ 19%	25%	▲ 56%	(n =361)
	Vest	▲ 34%	26%	▼ 40%	(n =456)
Totalt		27%	27%	46%	(n =1129)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 36: Har du, i løpet av det siste året blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte i den kommunen du bor i?

		Nei	Ja	Antall svar
Kjønn	Kvinne	60%	40%	(n =397)
	Mann	67%	33%	(n =880)
Alder	25 eller yngre	71%	29%	(n =90)
	26-35 år	62%	38%	(n =235)
	36-45 år	▼57%	▲43%	(n =247)
	46-59 år	66%	34%	(n =375)
	60 år +	▲73%	▼27%	(n =147)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	65%	35%	(n =530)
	Videregående skole	65%	35%	(n =608)
	Høyskole/universitet	61%	39%	(n =129)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	62%	38%	(n =174)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	65%	35%	(n =1088)
Barn	Har barn	62%	38%	(n =621)
	Har ikke barn	67%	33%	(n =650)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	60%	40%	(n =99)
	Ikke omsorg for barn	63%	37%	(n =502)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▲80%	▼20%	(n =121)
	Arbeidsledig	61%	39%	(n =144)
	Under utdanning	67%	33%	(n =51)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	67%	33%	(n =224)
	Uføretrygdet	63%	37%	(n =697)
	Arbeidstiltak	64%	36%	(n =76)
	Annet	65%	35%	(n =225)
Individuell plan	Har individuell plan	64%	36%	(n =538)
	Har ikke individuell plan	65%	35%	(n =685)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	▼61%	▲39%	(n =663)
	Har ikke ansvarsgruppe	▲69%	▼31%	(n =546)
Koordinator	Har koordinator	64%	36%	(n =895)
	Har ikke koordinator	69%	31%	(n =318)
LAR	Er i LAR	▼55%	▲45%	(n =430)
	Er ikke i LAR	▲70%	▼30%	(n =749)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	74%	26%	(n =70)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	69%	31%	(n =150)
	Stor kommune (20000 +)	64%	36%	(n =1063)
Region	Nord	65%	35%	(n =89)
	Midt-Norge	64%	36%	(n =268)
	Sør-Øst	69%	31%	(n =410)
	Vest	62%	38%	(n =516)
Totalt		65%	35%	(n =1283)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 37: Fysisk og psykisk helse - Hvordan vil du vurdere din fysiske helse?

		Dårlig	Verken eller	Bra	Antall svar
Kjønn	Kvinne	29%	26%	44%	(n =392)
	Mann	27%	27%	46%	(n =876)
Alder	25 eller yngre	26%	26%	49%	(n =90)
	26-35 år	▼ 20%	29%	51%	(n =233)
	36-45 år	23%	28%	49%	(n =247)
	46-59 år	32%	26%	41%	(n =370)
	60 år +	▲ 44%	22%	▼ 34%	(n =149)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	▲ 33%	26%	41%	(n =525)
	Videregående skole	▼ 24%	28%	48%	(n =602)
	Høyskole/universitet	26%	26%	48%	(n =130)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	25%	24%	51%	(n =173)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	28%	28%	44%	(n =1081)
Barn	Har barn	▲ 33%	26%	41%	(n =617)
	Har ikke barn	▼ 22%	29%	49%	(n =645)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	27%	18%	▲ 55%	(n =98)
	Ikke omsorg for barn	35%	27%	▼ 38%	(n =499)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 11%	19%	▲ 70%	(n =122)
	Arbeidsledig	▼ 16%	28%	▲ 56%	(n =141)
	Under utdanning	▼ 12%	20%	▲ 68%	(n =50)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	22%	31%	46%	(n =220)
	Uføretrygdet	▲ 33%	28%	▼ 39%	(n =693)
	Arbeidstiltak	▼ 16%	23%	▲ 61%	(n =74)
	Annet	28%	27%	45%	(n =224)
Individuell plan	Har individuell plan	26%	26%	48%	(n =534)
	Har ikke individuell plan	29%	28%	43%	(n =680)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	30%	26%	44%	(n =656)
	Har ikke ansvarsgruppe	26%	28%	47%	(n =543)
Koordinator	Har koordinator	27%	27%	46%	(n =890)
	Har ikke koordinator	27%	28%	45%	(n =316)
LAR	Er i LAR	30%	29%	41%	(n =426)
	Er ikke i LAR	25%	26%	49%	(n =750)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	28%	32%	41%	(n =69)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	28%	26%	46%	(n =145)
	Stor kommune (20000 +)	28%	27%	45%	(n =1060)
Region	Nord	33%	24%	43%	(n =87)
	Midt-Norge	27%	28%	44%	(n =268)
	Sør-Øst	29%	24%	47%	(n =408)
	Vest	26%	30%	45%	(n =511)
Totalt		28%	27%	45%	(n =1274)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 38: Fysisk og psykisk helse - Hvordan vil du vurdere din psykiske helse?

		Dårlig	Verken eller	Bra	Antall svar
Kjønn	Kvinne	▲42%	26%	▼32%	(n =386)
	Mann	▼30%	28%	▲42%	(n =855)
Alder	25 eller yngre	44%	31%	▼24%	(n =90)
	26-35 år	37%	27%	36%	(n =232)
	36-45 år	32%	28%	40%	(n =236)
	46-59 år	34%	28%	39%	(n =364)
	60 år +	26%	26%	48%	(n =141)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	▲39%	26%	35%	(n =519)
	Videregående skole	▼29%	29%	41%	(n =588)
	Høyskole/universitet	34%	20%	46%	(n =125)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	30%	25%	46%	(n =169)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	34%	27%	38%	(n =1059)
Barn	Har barn	34%	26%	40%	(n =601)
	Har ikke barn	34%	28%	38%	(n =633)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	▼23%	23%	▲55%	(n =97)
	Ikke omsorg for barn	▲37%	26%	▼37%	(n =484)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼14%	29%	▲57%	(n =119)
	Arbeidsledig	42%	23%	35%	(n =139)
	Under utdanning	22%	16%	▲62%	(n =50)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	41%	27%	33%	(n =222)
	Uføretrygdet	33%	29%	38%	(n =670)
	Arbeidstiltak	▼16%	32%	51%	(n =74)
	Annet	34%	30%	36%	(n =220)
Individuell plan	Har individuell plan	33%	27%	40%	(n =525)
	Har ikke individuell plan	35%	27%	38%	(n =668)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	34%	28%	38%	(n =645)
	Har ikke ansvarsgruppe	34%	26%	41%	(n =533)
Koordinator	Har koordinator	33%	28%	39%	(n =874)
	Har ikke koordinator	33%	25%	42%	(n =311)
LAR	Er i LAR	35%	25%	40%	(n =412)
	Er ikke i LAR	33%	28%	39%	(n =742)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	28%	▲41%	32%	(n =69)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	36%	24%	40%	(n =145)
	Stor kommune (20000 +)	34%	27%	39%	(n =1032)
Region	Nord	34%	17%	49%	(n =86)
	Midt-Norge	33%	31%	36%	(n =262)
	Sør-Øst	32%	26%	42%	(n =397)
	Vest	36%	28%	37%	(n =501)
Totalt		34%	27%	39%	(n =1246)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 40: Dersom du er i legemiddelassistert rehabilitering (LAR). Vil du si at samarbeidet omkring LAR behandlingen din fungerer godt?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	41%	20%	39%	(n =135)
	Mann	37%	21%	42%	(n =297)
Alder	25 eller yngre	14%	43%	43%	(n =7)
	26-35 år	42%	19%	39%	(n =62)
	36-45 år	32%	22%	46%	(n =118)
	46-59 år	38%	18%	44%	(n =146)
	60 år +	▲ 60%	23%	▼ 17%	(n =30)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	41%	16%	43%	(n =208)
	Videregående skole	35%	23%	42%	(n =194)
	Høyskole/universitet	44%	28%	28%	(n =25)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	39%	15%	46%	(n =61)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	39%	21%	40%	(n =369)
Barn	Har barn	42%	20%	38%	(n =225)
	Har ikke barn	35%	20%	45%	(n =206)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	37%	22%	41%	(n =27)
	Ikke omsorg for barn	43%	19%	38%	(n =192)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	20%	12%	▲ 68%	(n =25)
	Arbeidsledig	41%	28%	30%	(n =46)
	Under utdanning	33%	11%	56%	(n =9)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	36%	13%	51%	(n =39)
	Uføretrygdet	39%	20%	40%	(n =293)
	Arbeidstiltak	26%	16%	58%	(n =19)
	Annet	36%	24%	39%	(n =66)
Individuell plan	Har individuell plan	40%	18%	42%	(n =225)
	Har ikke individuell plan	39%	20%	41%	(n =183)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	37%	19%	44%	(n =320)
	Har ikke ansvarsgruppe	47%	22%	31%	(n =86)
Koordinator	Har koordinator	39%	20%	41%	(n =349)
	Har ikke koordinator	41%	17%	42%	(n =59)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	20%	13%	67%	(n =15)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	40%	23%	37%	(n =35)
	Stor kommune (20000 +)	39%	20%	41%	(n =385)
Region	Nord	45%	0%	55%	(n =22)
	Midt-Norge	51%	30%	▼ 19%	(n =69)
	Sør-Øst	35%	24%	41%	(n =121)
	Vest	36%	17%	47%	(n =223)
Totalt		39%	20%	41%	(n =435)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 41_1: Hvis du har vært innlagt for døgntilrettelagt behandling det siste året synes du at oppfølgingen fra kommunen mens du var innlagt var tilfredsstillende?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	35%	23%	41%	(n =176)
	Mann	39%	26%	36%	(n =383)
Alder	25 eller yngre	25%	28%	47%	(n =36)
	26-35 år	33%	25%	42%	(n =105)
	36-45 år	41%	31%	28%	(n =103)
	46-59 år	36%	23%	41%	(n =177)
	60 år +	▲ 54%	13%	33%	(n =61)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	39%	21%	39%	(n =239)
	Videregående skole	35%	26%	38%	(n =253)
	Høyskole/universitet	39%	29%	32%	(n =59)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	37%	26%	37%	(n =70)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	38%	25%	37%	(n =484)
Barn	Har barn	41%	22%	36%	(n =291)
	Har ikke barn	34%	27%	39%	(n =266)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	46%	20%	34%	(n =35)
	Ikke omsorg for barn	41%	23%	37%	(n =248)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	22%	32%	46%	(n =37)
	Arbeidsledig	▲ 57%	▼ 11%	31%	(n =61)
	Under utdanning	▼ 13%	27%	60%	(n =15)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	30%	26%	44%	(n =113)
	Uføretrygdet	39%	25%	36%	(n =313)
	Arbeidstiltak	28%	24%	48%	(n =29)
	Annet	▲ 52%	23%	▼ 25%	(n =91)
Individuell plan	Har individuell plan	35%	25%	40%	(n =281)
	Har ikke individuell plan	40%	25%	35%	(n =257)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	34%	25%	40%	(n =332)
	Har ikke ansvarsgruppe	40%	27%	34%	(n =200)
Koordinator	Har koordinator	37%	24%	39%	(n =423)
	Har ikke koordinator	38%	31%	31%	(n =108)
LAR	Er i LAR	▲ 44%	25%	▼ 31%	(n =234)
	Er ikke i LAR	▼ 32%	25%	▲ 43%	(n =283)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	33%	26%	41%	(n =27)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	38%	24%	38%	(n =58)
	Stor kommune (20000 +)	38%	25%	37%	(n =477)
Region	Nord	45%	26%	29%	(n =38)
	Midt-Norge	42%	19%	40%	(n =124)
	Sør-Øst	31%	25%	44%	(n =196)
	Vest	40%	28%	32%	(n =204)
Totalt		38%	25%	38%	(n =562)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Spørsmål 41_2: Hvis du har vært innlagt for døgntil behandling det siste året? - ...synes du at oppfølgingen fra kommunen etter utskrivning var tilfredsstillende?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall svar
Kjønn	Kvinne	34%	21%	45%	(n =194)
	Mann	40%	23%	37%	(n =386)
Alder	25 eller yngre	▼ 19%	33%	47%	(n =36)
	26-35 år	32%	24%	44%	(n =104)
	36-45 år	46%	19%	35%	(n =116)
	46-59 år	41%	20%	39%	(n =187)
	60 år +	32%	21%	47%	(n =57)
Fullført utdanning	Barneskole/Ungdomsskole	42%	23%	36%	(n =243)
	Videregående skole	35%	22%	42%	(n =268)
	Høyskole/universitet	39%	19%	42%	(n =64)
Sivilstand	Gift/partner/samboer	35%	21%	44%	(n =72)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	39%	23%	38%	(n =502)
Barn	Har barn	41%	21%	38%	(n =305)
	Har ikke barn	35%	24%	41%	(n =275)
Omsorg for barn, blant de med barn	Omsorg (heltid eller deltid)	38%	17%	45%	(n =42)
	Ikke omsorg for barn	41%	21%	38%	(n =254)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	27%	20%	54%	(n =41)
	Arbeidsledig	42%	24%	34%	(n =62)
	Under utdanning	25%	19%	56%	(n =16)
	Sykemeldt/arbeidsavklaringspenger	31%	22%	47%	(n =117)
	Uføretrygdet	▲ 44%	21%	35%	(n =332)
	Arbeidstiltak	▼ 21%	24%	56%	(n =34)
	Annet	49%	27%	▼ 24%	(n =90)
Individuell plan	Har individuell plan	37%	22%	41%	(n =294)
	Har ikke individuell plan	40%	22%	38%	(n =272)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	37%	22%	41%	(n =349)
	Har ikke ansvarsgruppe	39%	23%	38%	(n =208)
Koordinator	Har koordinator	37%	23%	40%	(n =437)
	Har ikke koordinator	41%	18%	41%	(n =120)
LAR	Er i LAR	▲ 50%	22%	▼ 28%	(n =239)
	Er ikke i LAR	▼ 30%	22%	▲ 48%	(n =300)
Kommunestørrelse	Liten kommune (0-4999)	36%	14%	50%	(n =28)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	30%	21%	49%	(n =61)
	Stor kommune (20000 +)	39%	23%	38%	(n =494)
Region	Nord	38%	22%	41%	(n =37)
	Midt-Norge	39%	21%	39%	(n =132)
	Sør-Øst	31%	24%	45%	(n =193)
	Vest	44%	21%	35%	(n =221)
Totalt		38%	22%	39%	(n =583)

Signifikant lavere enn motsatsen

Signifikant høyere enn motsatsen

Vedlegg 3: Sammenligning av resultater over tid

Sammenligning av resultater mellom brukertilfredshetsevalueringen i 2017 og 2019

	2017			2019		
	Liten grad	Noen grad	Stor grad	Liten grad	Noen grad	Stor grad
Opplever du at kommunen du oppholder deg i legger til rette for involvering av dine pårørende?	52%	22%	25%	44%	27%	30%
Hvis du har en individuell plan (IP), er du tilfreds med denne?	28%	29%	44%	31%	29%	40%
Hvis du har en ansvarsgruppe (AG), er du tilfreds med denne?	24%	24%	52%	23%	25%	51%
I hvilken grad opplever du at du får hjelp når du har behov for det?	24%	25%	51%	▼ 15%	27%	58%
I hvilken grad opplever du å få den hjelpa du trenger?	23%	36%	42%	17%	▼ 28%	▲ 55%
Er tilgjengeligheten til tjenestene tilfredsstillende?	22%	29%	49%	17%	29%	54%
I hvilken grad har du hatt innflytelse på utformingen av de tjenestene du har mottatt?	28%	36%	36%	▼ 21%	30%	▲ 49%
Har du fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som du forstår?	17%	28%	55%	17%	26%	57%
Opplever du at personene som har ansvar for oppfølgingen din har forstått din situasjon?	21%	23%	56%	17%	19%	▲ 63%
Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med de som har ansvar for oppfølgingen din?	23%	19%	58%	21%	20%	59%
Har du tillit til personene som er ansvarlig for oppfølgingen din?	17%	20%	63%	13%	18%	69%
I hvilken grad blir du møtt med høflighet og respekt av ansatte i tjenestene?	8%	14%	78%	7%	13%	80%
Alt i alt, er tjenestene du har mottatt fra kommunen tilfredsstillende?	18%	28%	53%	18%	23%	59%
Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å skaffe bolig?	40%	17%	43%	33%	18%	49%
Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å mestre boforholdet ditt?	43%	27%	30%	▼ 34%	25%	▲ 41%
Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i arbeid?	54%	23%	23%	47%	23%	30%
Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med utdanning?	76%	12%	12%	▼ 63%	17%	▲ 19%
Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å mestre økonomien din?	47%	26%	27%	▼ 36%	25%	▲ 39%
Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter?	52%	24%	24%	▼ 37%	30%	▲ 33%

Fortsettelse: Sammenligning av resultater mellom brukertilfredshetsevalueringen i 2017 og 2019:

	2017			2019		
	Liten grad	Noen grad	Stor grad	Liten grad	Noen grad	Stor grad
Har du fått tilfredsstillende hjelp med din psykiske helse?	41%	25%	34%	▼ 31%	28%	40%
Har du fått tilfredsstillende hjelp med din fysiske helse eller sykdom?	40%	27%	34%	▼ 30%	30%	40%
Har du fått tilfredsstillende hjelp til å komme i gang med fysisk trening?	57%	20%	22%	▼ 48%	26%	27%
Har du fått tilfredsstillende hjelp til å etablere sosialt nettverk?	62%	22%	16%	56%	25%	19%
Har du fått tilfredsstillende hjelp til å redusere/mestre rusmiddelproblemer?	33%	26%	41%	27%	27%	46%
Hvis du har vært innlagt for døgnbehandling det siste året, synes du at oppfølgingen fra kommunen etter utskriving var tilfredsstillende?	52%	21%	27%	▼ 38%	22%	▲ 39%

Signifikant lavere enn 2017

Signifikant høyere enn 2017

Sammenligning mellom resultater for 2017 og 2019 er foretatt der spørsmåleformuleringen er likelydende, med noen unntak. I tilfellene nedenfor sammenlignes resultatene selv om det her vært en viss endring i spørsmålsformuleringen i 2019 sammenlignet med 2017. Forskjellene i resultater må derfor tolkes med noe varsomhet på disse spørsmålene.

Formulering i 2017	Formulering i 2019
Opplever du at det har blitt lagt til rette for involvering av pårørende i den tjenesten du har mottatt fra kommunen?	Opplever du at kommunen du oppholder deg i legger til rette for involvering av dine pårørende?
Opplever du at tjenestene du mottar har vært tilpasset dine behov	I hvilken grad opplever du å få den hjelpa du trenger?
Hvis du tidligere har vært innlagt, synes du oppfølgingen i kommunen etter utskriving var tilfredsstillende? (Tenk på siste utskriving dersom du har vært innlagt flere ganger)	Hvis du har vært innlagt for døgnbehandling det siste året, synes du at oppfølgingen fra kommunen etter utskriving var tilfredsstillende?