

Kompetansesenter rus - Midt-Norge



2018

# BRUKERTILFREDSHETSEVALUERING

AV KOMMUNALE TJENESTER FOR PERSONER MED RUSMIDDELPROBLEM

Klinikk for rus- og avhengighetsmedisin, St. Olavs Hospital  
Kompetansesenter rus – Midt-Norge

## DELRAPPORT 1: KVANTITATIV RAPPORT NASJONALE RESULTATER

VI ARBEIDER PÅ OPPDRAG FRA



## Innholdsfortegnelse

<b>Forord</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Hovedresultater fra undersøkelsen</b> .....	<b>5</b>
<b>2. Nøkkeltall fra kommunene fordelt på kjønn.</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Om undersøkelsen</b> .....	<b>10</b>
<b>4. Metode</b> .....	<b>12</b>
4.1 Utvalg kommuner.....	12
4.2 Mottakere av rustjenester i kommunene .....	13
4.3 Gjennomføring av datainnsamling .....	13
4.4 Spørreskjema .....	16
4.5 Analyser .....	16
4.6 Etikk .....	17
<b>5. Resultater</b> .....	<b>17</b>
5.1 Om utvalget .....	17
5.2 Resultater fra enkeltspørsmål om tilfredshet med tjenestene .....	20
5.3 Brukermedvirkning .....	26
5.4 Involvering av pårørende.....	27
5.5 Erfaringer med andre helsetjenester .....	28
5.6 Egen helse .....	29
5.7 Resultater fra tilfredshetsindikatorer .....	31
5.8 Åpne spørsmål i spørreskjemaet .....	32

<b>6. Oppsummering .....</b>	<b>34</b>
<b>Referanser .....</b>	<b>36</b>
<b>Vedlegg 1 - Spørreskjema.....</b>	<b>38</b>
<b>Vedlegg 2: Tilfredshetsindikatorer, mental helse indikator og underliggende spørsmål.....</b>	<b>52</b>
<b>Vedlegg 3 - analyser fra hovedrapporten hvor utvalget er delt inn i små, mellomstore og store kommuner .....</b>	<b>54</b>
3.1 Utvalget fordelt på små, mellomstore og store kommuner .....	55
3.2 Oppsummering av tilfredshet blant brukere av kommunale helsetjenester fordelt på små, mellomstore og store kommuner .....	56

## Forord

Rapporten er et resultat av et evalueringsprosjekt som Kompetansesenter rus - Midt-Norge (KoRus-Midt) utfører på oppdrag fra Helsedirektoratet. KoRus-Midt fikk i oppdrag å gjennomføre en evaluering av brukererfaringer blant personer med rusmiddelproblematikk som mottar kommunale tjenester. På bakgrunn av dette oppdraget ble det utført en nasjonal undersøkelse ved selekterte enheter i 20 kommuner i Norge. Ved hjelp av spørreskjema er det innhentet informasjon fra brukerne om deres opplevelse av de kommunale helsetjenestene de mottar i kommunene. 491 brukere deltok i undersøkelsen. I tillegg til denne delrapporten er det også foretatt dybdeintervju av brukere som vil bli presentert i en egen kvalitativ delrapport.

Prosjektgruppe KoRus: Erlend Thorup, Trond Nordfjærn,

Stein Arve Strand, Marit Magnussen, Nina Kavita Heggen Bahl, Unn Grimstad,

Lars Arne Ranheim, Kristin Tømmervik og Trond Ljøkjell.

Referansegruppe: David Rogne (LMS-Korus-Midt), Heidi Westerlund (Kompetansesenter for brukerevaluering og tjenesteutvikling– Midt-Norge), Erik Holm (Rusmisbrukernes Interesseorganisasjon), Christian Clayborough (Trondheim kommune).

Rapporten og analysene er utarbeidet av: Marianne Stallvik , Jo Arild Salthammer og Grete Flemmen.

Vi retter en stor takk til kompetansesentre, kommuner og tjenestetilbydere for innsatsen med rekruttering. Vi takker også Folkehelseinstituttet for deltakelse i kvalitetssikring av spørreskjema og innspill til rapporten. I tillegg ønsker vi å takke Helsedirektoratet og vår kontaktperson for denne evalueringsrapporten, seniorrådgiver Thor Hallgeir Johansen, for et godt samarbeid. Takk til Berit Marianne Bjelkåsen, overingeniør ved Enhet for anvendt klinisk forskning, Det medisinske fakultet, NTNU for oppsett og stratifisert utvelgelse av kommuner. Vi ønsker også å takke Trond Hatling fra NAPHA for gode bidrag og innspill underveis i prosessen.

Sist, men ikke minst, ønsker vi å takke alle mottakere av kommunale rustjenester som har tatt seg tid til å svare på undersøkelsen.

Trondheim, mars 2018

Trond Ljøkjell

Avdelingssjef

KoRus Midt – Norge.

## **1. Hovedresultater fra undersøkelsen**

Den nasjonale brukertilfredshetsundersøkelsen 2017 blant brukere av kommunale helsetjenester for rusmiddelproblemer viser at halvparten i stor eller svært stor grad er tilfredse med tjenestene. Brukerne er mest fornøyd med at informasjonen om tjenestene er formidlet på en forståelig måte og at de blir møtt med høflighet og respekt. Minst fornøyd er de med tjenestenes tilrettelegging for pårørende og deres egen innflytelse på utformingen av tjenestene.

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

Over halvparten (51%) av totalt 453 som besvarte spørsmålet opplever at de i stor/svært stor grad får hjelp når de har behov for det, og 49% av 451 svarer at tilgjengeligheten til tjenestene er tilfredsstillende. Av totalt 342 brukere opplever 25% at det i stor/svært stor grad blir lagt til rette for involvering av pårørende. I tillegg rapporterer 28% av 354 brukere at oppfølging i kommunen etter døgnopphold har vært tilfredsstillende i stor/svært stor grad.

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

Av 430 brukere som har svart opplever 36% at de i stor/svært stor grad har hatt innflytelse på utformingen av de tjenestene de har mottatt. Av de 225 brukerne som har individuell plan opplever 43% at de i stor/svært stor grad er tilfreds med denne. Av 254 brukerne som har ansvarsgruppe opplever 52% at de i stor/svært stor grad er tilfreds.

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

Av totalt 452 som svarte på spørsmålet rapporterer 54% at de i stor/svært stor grad er tilfredse med de kommunale tjenestene de har mottatt. 42% av de 443 som svarte på om tjenestene var tilpasset deres behov rapporterer at tjenestene i stor/svært stor grad har vært tilpasset deres behov. Av 434 brukere svarer 58% at de har tid nok til samtaler og kontakt med de som er ansvarlige for oppfølgingen.

### **Hvordan er den opplevde nytteverdien for brukerne av tjenestene?**

Av i alt 458 svarer 42% av brukerne at hjelpen de har mottatt fra kommunen har hjulpet dem til å mestre hverdagen i stor/svært stor grad. Totalt rapporterer 34% (138) at de i stor

svært/stor grad har fått tilfredsstillende hjelp med psykisk og fysisk helse, og 15% (56 brukere) opplevde at de i stor/svært stor grad har fått tilfredsstillende hjelp til å etablere sosialt nettverk. Det å skaffe bolig opplever 43% av 359 brukere at de får praktisk hjelp til i stor/svært stor grad, og 30% av 347 brukere opplever hjelp til å mestre boforholdet sitt i stor/svært stor grad. Å komme i arbeid opplever 23% av 290 brukere at de får hjelp til i stor/svært stor grad, og 12% av 242 rapporterer i stor/svært stor grad hjelp til å komme i gang med utdanning. Praktisk hjelp til å mestre økonomien oppleves av 27% av 360 brukere i stor/svært stor grad.

### **Forbedringsområder for kommunene**

I forhold til forbedringsområder er det noen områder som peker seg ut. På praktiske forhold er det å mestre boforholdet sitt, komme i arbeid/utdanning, mestre økonomi og å komme i gang med meningsfull aktivitet viktige forbedringsområder. Annet område er hjelp til å etablere sosialt nettverk og komme i gang med fysisk trening. I tillegg er tjenestenes tilrettelegging for pårørende og deres egen innflytelse på utformingen av tjenestene viktige forbedringsområder. Det er også under halvparten som er tilfredse med sin individuelle plan og som er misfornøyde med oppfølging i kommunene etter innleggelse i spesialisthelsetjenesten. Her har kommunene i samhandling med spesialisthelsetjenesten et forbedringspotensial for å kunne imøtekomme behovene.

## 2. Nøkkeltall fra kommunene fordelt på kjønn.

### Nøkkeltall - I

Sivilstatus (%)	Totalt	Menn	Kvinner
Gift/Registrert partner	5	5	5
Enslig/ugift	81	83	74
Samboer	12	10	19
Enke/enkemann	2	2	2
Bosituasjon (%)	Totalt	Menn	Kvinner
Egen privat bolig (eiet eller leiet)	68	68	69
Hos foreldre, venner, eller andre bekjente	3	3	5
På institusjon	6	7	4
Hospits, hybelhus, hotell	4	5	2
Uten fast bolig	5	4	8
Annet	13	13	14
Barn (%)	Totalt	Menn	Kvinner
Har barn	51	46	65
Har daglig omsorg for barn	9	6	14
Høyeste fullførte utdanning (%)	Totalt	Menn	Kvinner
Grunnskole	44	43	45
Videregående skole, studiespesialisering	9	8	13
Videregående skole, yrkesfaglig	37	38	34
Høyskole/universitet	7	7	8
Ikke fullført grunnskole	2	3	1
Til daglig... (%) Flere kryss mulig	Totalt	Menn	Kvinner
I fulltidjobb	4	4	4
Sykemeldt	2	2	3
Under utdanning	3	2	6
Arbeidsledig	11	11	11
Uføretrygdet	48	50	43
Arbeidsavklaringspenger	21	19	26
Arbeidstiltak	7	6	8
Annet	11	11	12
Tjenestemottak siste 6 måneder. Andel "Ja".	Totalt	Menn	Kvinner
Fastlege	78	77	81
Ruskonsulent	62	60	66
NAV/NAV sosialtjenesten	72	73	68
Psykologtjeneste	38	38	38
Aktivitetstilbud/dagsenter	36	39	29
Lavterskeltjeneste, feltpleie, MO senter	35	38	27
Barneverntjenester (for egne barn), støtte til rollen som foreldre	11	8	17
Støttekontakt, treningskontakt	12	15	6
Arbeids-/opplærings-/aktivitetstiltak	32	32	32

## Nøkkeltall - II

I stor, eller svært stor grad... (%)	Totalt	Menn	Kvinner
Tilfreds med tjenestene fra kommunen	54	54	53
Tjenester bidrar til mestring av hverdagen på en annen måte	42	41	44
Opplever å få hjelp ved behov	51	51	51
Synes at tilgjengeligheten til tjenestene er tilfredsstillende	49	50	47
Oppfølgingsansvarlig har forstått situasjonen	54	52	57
Nok tid til samtaler og kontakt med oppfølgingsansvarlig	56	56	54
Har tillit til personene som er ansvarlig for oppfølgingen	61	62	58
Blir møtt med høflighet og respekt	76	78	72
Har minst én gang siste 6 måneder opplevd å ha blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte i kommunen	37	34	42
Informasjonen om tjenestene er formidlet på en forståelig måte	70	71	69
Har hatt innflytelse på utformingen av tjenestemottak	36	35	38
Tjenestene er tilpasset behovene	42	43	39
Tjenestene som mottas legger til rette for involvering av pårørende	19	19	19
Gitt tilbud om samtale til pårørende (voksne og barn)	15	14	18
Ansvarsgruppe og Individuell Plan (%)	Totalt	Menn	Kvinner
Har ansvarsgruppe (AG)	60	62	54
Er i stor grad/svært stor grad tilfreds med sin AG (de som har AG)	52	52	56
Har Individuell Plan (IP)	51	54	43
Er i stor grad/svært stor grad tilfreds med sin IP (De som har IP)	44	44	41
Brukeren opplever i stor, eller svært stor grad, å ha... (%)	Totalt	Menn	Kvinner
fått praktisk hjelp til å skaffe bolig	35	40	24
fått praktisk hjelp til å meste boforholdet ditt	24	28	7
fått praktisk hjelp til å komme i arbeid	16	15	18
fått praktisk hjelp til å komme i gang med utdanning	7	6	9
fått praktisk hjelp til å meste økonomien sin	23	25	17
fått praktisk hjelp til å komme i gang med meningsfulle aktiviteter	20	19	23
Opplever i stor-/svært stor grad, å ha... (%)	Totalt	Menn	Kvinner
fått tilfredsstillende hjelp med sin psykiske helse	32	32	32
fått tilfredsstillende hjelp med sin fysiske helse eller sykdom	31	32	27
fått tilfredsstillende hjelp med å komme i gang med fysisk trening	20	21	16
fått tilfredsstillende hjelp med å etablere sosialt nettverk	13	13	12
fått tilfredsstillende hjelp med å redusere/mestre rusmiddelproblemer	38	35	43
Behandling og oppfølging	Totalt	Menn	Kvinner
Har minst én gang vært pasient ved en institusjon for avrusning	73	73	72
Har minst én gang vært pasient ved en institusjon for behandling av rusmiddelproblemer	67	67	66
Oppfølgingen i kommunen, etter utskrivelse, var i stor grad/svært stor grad tilfredsstillende	22	21	24



## Nøkkeltall - III

Har minst én gang de siste 6 månedene mottatt følgende tilbud fra spesialisthelsetjenesten (%)	Totalt	Menn	Kvinner
Poliklinikk	26	25	29
Dagbehandling	9	9	8
Døgnbehandling	16	15	20
Legemiddellassistert rehabilitering (LAR)	28	29	25
Har i løpet av de siste syv dagene vært ganske mye eller veldig mye plaget av... (%) Hopkins Symptom Check list	Totalt	Menn	Kvinner
plutselig frykt uten grunn	28	27	31
føler du deg redd eller engstelig	33	31	38
matthet eller svimmelhet	31	29	34
føler deg anspent eller oppjaget	43	41	47
lett for å klandre deg selv	47	42	57
søvnproblemer	52	52	51
følelse av å være unyttig, lite verdt	43	41	45
nedtrykt, tungsindig (trist)	46	44	51
følelse av at alt er et slit	53	48	63
følelse av håpløshet mht. framtiden	47	45	52
Helsevurdering	Totalt	Menn	Kvinner
Vurderer sin fysiske helse som dårlig	22	22	23
Vurderer sin psykiske helse som dårlig	23	22	25
Alkoholbruk (%) CAGE	Totalt	Menn	Kvinner
Har du drukket alkohol i løpet av de tre siste månedene?	66	69	60
Har du noen gang tenkt at du burde drikke mindre?	46	50	38
Har du blitt irritert over at andre har kritisert drikkevanene dine?	27	30	22
Har du noen gang hatt skyldfølelse på grunn av alkoholbruken din?	40	39	40
Har det noen gang hent at du har startet dagen med å drikke alkohol for å roe nervene eller bli kvitt bakrusen?	47	53	32
Bruk av illegale rusmidler siste 12 måneder (%)	Totalt	Menn	Kvinner
Marihuana/hasj	57	60	50
Amfetamin	44	45	43
Ecstasy/MDMA	26	26	26
Kokain	18	18	18
LSD	13	15	7
Heroin	19	18	23
Nye psykoaktive stoffer (NPS)	10	10	10
Illegale LAR-medisiner	25	24	28
MOP (Fiktivt)	9	9	9

### **3. Om undersøkelsen**

#### **Brukererfaringer med kommunalt rusarbeid**

Det er laget et evalueringsprogram for å følge effektene av opptrappingsplanen på rusfeltet (Proposisjon 15 S, 2016-2020) etter hvert som den gjennomføres. Som del av det samlede evalueringsprogrammet har KoRus-Midt fått i oppgave å utarbeide og gjennomføre en nasjonal brukerundersøkelse blant brukerne av de ulike kommunale rustjenestene. Brukermedvirkning er en faglig og politisk målsetting for helsetjenesten, og et av hovedmålene i Opptrappingsplanen for rusfeltet (2016-2020) er «å sikre reell brukerinnflytelse gjennom fritt behandlingsvalg, flere brukerstyrte løsninger og sterkere medvirkning ved utforming av tjenestetilbudet». Denne rapportens formål er å kartlegge brukernes erfaringer og tilfredshet med kommunale tjenester, samt områder for forbedring av praksis. 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.

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 til 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. Utover dette finnes det en rekke lokale upubliserte brukererfaringundersøkelser gjennomført som kvalitetssikringsarbeid, men det finnes så langt vi kjenner til ikke noen systematisk kunnskap om brukererfaringer med kommunale rustjenester.

Hovedformålet med prosjektet er å undersøke brukernes erfaringer og tilfredshet med det kommunale tjenestetilbudet for rusproblematikk.

Følgende fire hovedområder utgjør overordnede problemstillinger for prosjektet:

- 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 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 knyttet til sentrale levekårsområder som bolig og boforhold, økonomi, arbeid og utdanning for brukerne av tjenestene? På hvilken

måte opplever brukerne at tjenestene bidrar til praktisk hjelp og endring på disse områdene, samt rusmestring og til 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?
- Hvorvidt involveres de pårørende i de kommunale tjenestene som mottas?

## 4. Metode

KoRus-Midt og tilhørende FoU avdeling ved Klinikk for Rus- og avhengighetsmedisin, St. Olavs hospital, stod for planlegging og koordinering av datainnsamlingen, samt rapportering av resultater fra undersøkelsen. Kompetansesentrene i de ulike regionene bidro med rekruttering av kommuner i utvalgte regioner til undersøkelsen, og kommunene valgte selv ut de deltakende tjenestetilbyderne. Utfylte spørreskjema ble sendt fra kommunene til Sentio, som opprettet datafil, klargjorde rådata og leverte SPSS fil tilbake til Korus-Midt.

### 4.1 Utvalg kommuner

Hvilke kommuner som skulle delta i undersøkelsen 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. Statistisk sentralbyrå har utarbeidet en kommunegruppering basert på kommunenes folkemengde og økonomiske rammebetingelser (kostragrupper). 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. Det viser kommunenes økonomiske rammebetingelser i form av andel bundne kostnader og frie disponible inntekter ([www.ssb.no/offentlig-sektor/kostra/](http://www.ssb.no/offentlig-sektor/kostra/)). I randomiseringsprosessen ble det sørget for kommunerepresentasjon fra alle grupper.

Det ble laget et hovedutvalg med kommuner som ble trukket ut til å få invitasjon om deltakelse. I tillegg ble det trukket ut to utvalg som det kunne suppleres fra dersom noen av kommunene i første utvelgelse valgte å ikke delta i undersøkelsen. I første del av utvelgelsen ble landet delt inn i sju geografiske regioner. Disse regionene sammenfaller med

nedslagsfeltene til de regionale kompetansesentrene for rus, som hadde ansvaret for rekruttering og oppfølging av kommunene lokalt. Innenfor hver av disse regionene skulle det trekkes tre kommuner basert på gruppering etter antall innbyggere. Vi valgte å benytte Statistisk Sentralbyrås inndeling som grunnlag for utvalget (Langørgen et al., 2015). Denne består av små (under 4 999 eller færre innbyggere), middels store (5 000-19 999 innbyggere) og store kommuner (over 20 000 innbyggere).

Under rekrutteringen av kommuner var det flere kommuner som takket nei til deltakelse i undersøkelsen. Det ble oppgitt flere grunner til dette, som at de har gjennomført egne tilfreds- eller trivselsundersøkelser, noen hadde akkurat deltatt i liknende undersøkelse i regi av FHI, og noen hadde lite kapasitet grunnet sykdom/sykemeldinger. Vi undersøkte utvalgets representativitet opp i mot BrukerPlan 2016, som er en nasjonal representativ undersøkelse av tjenestene i kommunene på rusmiddelproblem for å se på representativiteten av utvalget.

## **4.2 Mottakere av rustjenester i kommunene**

I følge BrukerPlan 2016 er det estimert at raten av antall mottakere av rustjenester per 1000 innbyggere er 6,5 (raten er høyest i de mindre kommunene). Ved å legge sammen innbyggertallet i alle kommunene som er med i brukerundersøkelsen kan vi dermed anta at tallet på brukere av tjenestene er 5353. Hvor mange av brukerne av tjenestene som var i kontakt med tjenesteapparatet i perioden for datainnsamling har vi ikke tall på. Svarprosenten vi får i denne undersøkelsen baserer seg dermed på det totale antallet brukere, ikke ut fra de som var i kontakt med tjenesteapparatet den gitte tidsperioden. Inklusjonskriterier for brukere var at de måtte være 18 år eller eldre, ha en nåværende eller tidligere rusproblematikk/avhengighet, og være mottakere av en eller flere kommunale tjenester.

## **4.3 Gjennomføring av datainnsamling**

Innsamlingen av spørreskjemadata fant sted i tidsrommet fra september til og med oktober 2017. Det var kommunene selv som organiserte datainnsamlingen i egen kommune for best mulig å nå ut til målgruppen for undersøkelsen. Hvert av de regionale KoRus har hatt en koordinator som har opprettet kontakt mot utvalgte kommuner og en sentral kontaktperson i hver kommune. 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. Fagpersonalet leverte ut en svarkonvolutt som inneholdt informasjonsbrev og spørreskjema. Brukerne fikk anledning til å fylle ut spørreskjemaet på tjenestestedet, enten på venterom eller annet egnet sted. I utgangspunktet var det tenkt at brukerne skulle fylle ut skjemaet alene, da vi antok at tilstedeværelsen av fagperson fra tjenestene kunne ha innvirkning på de svarene brukerne ga. Det var likevel åpnet opp for at de kunne få hjelp fra ansatte i tjenesten til utfylling dersom det var behov for dette. Det ble også gitt en elektronisk svarmulighet for de som ønsket å svare på skjemaet elektronisk. Totalt 19 brukere benyttet denne løsningen. Inklusjonskriterier for brukere var at de måtte være 18 år eller eldre, ha en nåværende eller tidligere rusproblematikk/avhengighet og mottakere av en eller flere kommunale tjenester.

Rekruttering av tjenestetilbydere til å gjennomføre datainnsamling ble foretatt i hver enkelt kommune. Det varierer i hvor stor grad hver kommune har dekket hele spekteret av tilgjengelige tjenester for brukerne. Dette har man forsøkt å veie opp for med å la brukere svare for samtlige tjenester de har mottatt ved å krysse av flere alternativer i skjemaet. Tjenestene inkluderte blant annet fastlege, NAV, ruskonsulenter, psykologtjenester, lavterskeltak, Mottak-Oppfølgingscenter. Kommuner har ulik ressurstilgang, og for noen var det utfordrende å få rekruttert tjenestetilbydere og brukere innenfor den tidsbegrensede perioden som var satt. Den opprinnelige datainnsamlingsperioden ble forlenget med en måned for å øke antall svar, men ikke alle kommuner fikk utnyttet dette tidsrommet. Ut fra det totale estimerte antallet mottakere i de 20 kommunene (5335) ender responsrate på 9 % (491/5335). Dette er beregnet ut fra det totale estimerte antallet tiltaksmottakere, ikke ut fra antallet som har vært i kontakt med tjenesteapparatet i datainnsamlingsperioden.

For å få en indikator på utvalgets representativitet har vi sammenlignet med tall fra BrukerPlan (2016) på demografiske variabler (kjønn, aldersfordeling og levekårsområder som sier noe om bosituasjon og arbeid/utdanningsforhold). Tabell 1 viser utvalgets representativitet sammenlignet med BrukerPlan 2016.

**Tabell 1: Utvalgets representativitet sammenlignet med BrukerPlan 2016**

	Brukertilfredshet <sup>1</sup>	BrukerPlan <sup>2</sup>
<b>Kjønn (menn)</b>	70 %	70 %
<b>Alder (gj.snitt)</b>	42 år	42 år
<b>Andel under 23 år</b>	7 %	9 %
<b>Andel over 60 år</b>	9 %	10 %
<b>Bostedsløse</b>	13 %	16 %
<b>Uføretrygd (VARIG)</b>	48 %	41 %
<b>Andel som mottar arbeidsrettede tiltak fra NAV</b>	21 %	18 %
<b>Omsorg for barn</b>	9 %	6 %
<b>Høyeste fullførte utdanning: n=473</b>		
<b>Fullført grunnskole</b>	45 %	32 %
<b>Fullført VGS</b>	48 %	60 %
<b>Fullført høyskole/universitet</b>	7 %	7 %

Tabell 1 viser at utvalgene er tilnærmet like på de fleste variablene, med unntak av noe færre bostedsløse i den foreliggende brukerundersøkelsen og færre som har fullført VGS. Videre var en noe høyere andel mottakere av uføretrygd og en større andel hadde omsorg for egne barn i denne brukerundersøkelsen. I tillegg er et større antall store kommuner (41% vs. 12%) inkludert i brukertilfredshetsundersøkelsen sammenlignet med Brukerplan 2016, og et mindre antall små (35% vs. 49%) og mellomstore kommuner (20% vs. 39%).

---

<sup>1</sup> 20 Kommuner/491 tjenestemottakere

<sup>2</sup> 264 kommuner/ 20 535 tjenestemottakere

## 4.4 Spørreskjema

I tråd med forskningsoppdraget til KoRus ble det 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 innsamlede data. Spørreskjema og prosedyre ble pilottestet i relevante målgrupper (n = 15) før datainnsamlingen startet. Spørreskjemaet inneholdt demografiske indikatorer knyttet til respondentens kjønn, alder, utdanningsnivå og sivilstatus (Se vedlegg: Spørreskjema Brukertilfredshet).

Videre ble det utviklet egne spørsmål om hvilke tjenester brukeren har vært i kontakt med og hyppighet av kontakt med disse, hvordan brukerne opplever at tjenestetilbudet bidrar til bedring på sentrale levekårsområder, opplevelse av brukermedvirkning, involvering av pårørende, og samhandling mellom ulike tjenester internt i kommunen og mellom kommune og andrelinjetjeneste.

## 4.5 Analyser

Analyser består av frekvens og prosentvis fordeling på alle enkeltspørsmål i undersøkelsen. I tillegg ble det laget tre tilfredshetsindikatorer og en mental helse-indikator. Disse ble videre brukt i en regresjonsanalyse som kontrollerer for kjønn, alder og mental helse-indikatoren. Fordi noen spørsmål mangler svar fra brukerne vil det noen steder ikke være samsvar mellom total n (n=491) og n på de ulike spørsmålene. Av den grunn er n oppgitt for hvert spørsmål. I tillegg er kategorien «ikke aktuelt» tatt ut sammen med de som mangler svar for å gi en prosentvis fremvisning av tilfredsheten til de som har benyttet tjenestene og svart på det aktuelle spørsmålet.

Tre åpne spørsmål var også inkludert i skjemaet. Svarene på disse spørsmålene ble sortert i et datasett for hvert spørsmål og analysert ved bruk av frekvensanalyser i NVivo. NVivo er en dataprogramvare som brukes til å organisere og analysere kvalitative data fra for eksempel intervju, åpne svar i spørreskjema eller annen tekstdata.



## 4.6 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.

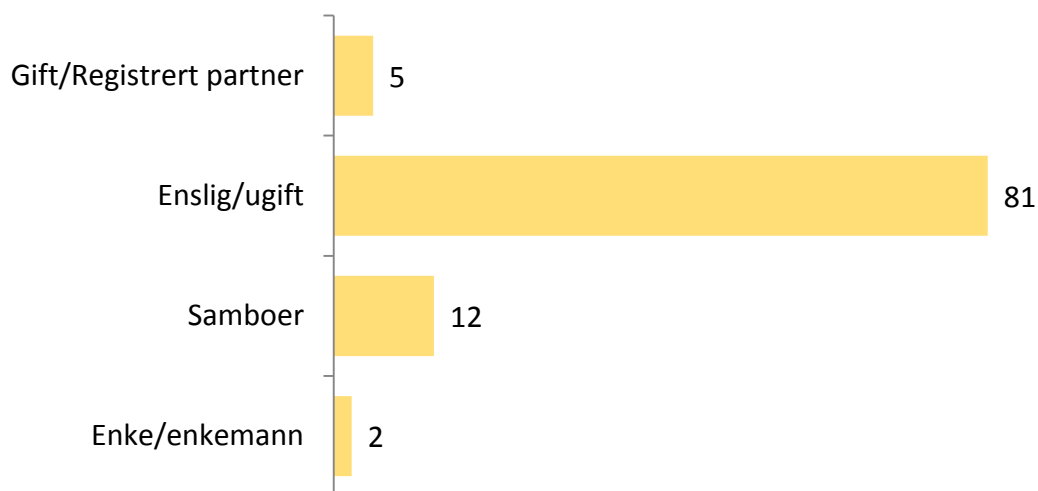
## 5. Resultater

### 5.1 Om utvalget

Utvalget består av 491 brukere av kommunale helsetjenester for rusmiddelproblem fra 20 kommuner, hvorav 7 små, 4 mellomstore og 9 store kommuner. Tabell 1 viser at flertallet i denne undersøkelsen menn (70%), og gjennomsnittlig alder er 42 år. Alder varierte fra 18-75 år, 7% var 23 år eller yngre i denne undersøkelsen. Figur 1 viser at 81% av utvalget er enslig/ugift, og 37% har fullført videregående skole. Nesten halvparten av brukerne (48%) er uføretrygdede og 4% er i full jobb. Totalt eier eller leier 68% egen privat bolig og 5% er uten fast bolig. Over halvparten av utvalget har egne barn, og 9% av det totale utvalget har daglige omsorg for barn.

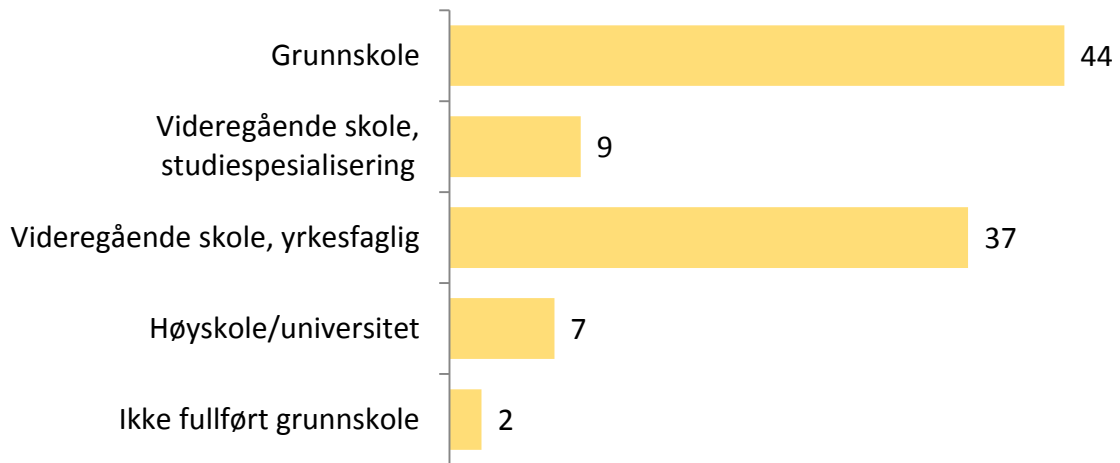
**Figur 1: Sivilstatus blant brukere av kommunale helsetjenester i prosent**

n=456



**Figur 2: Høyeste fullførte utdanning blant brukere av kommunale helsetjenester i prosent**

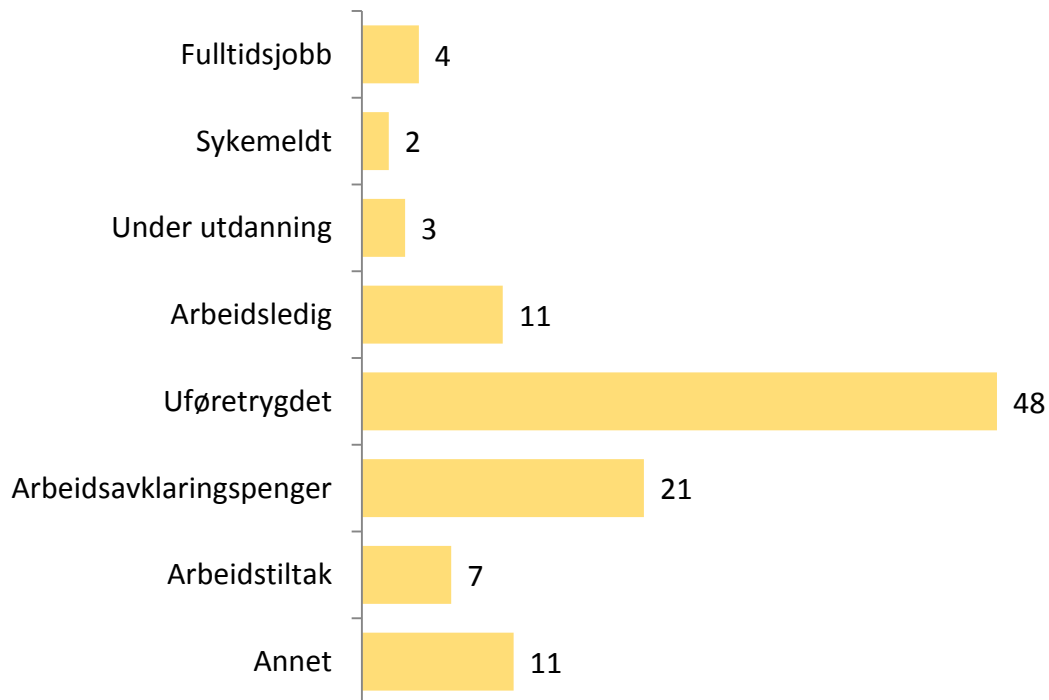
n=484



**Figur 3: Sysselsetting blant brukere av kommunale helsetjenester i prosent**

**Hva gjør du til daglig?**

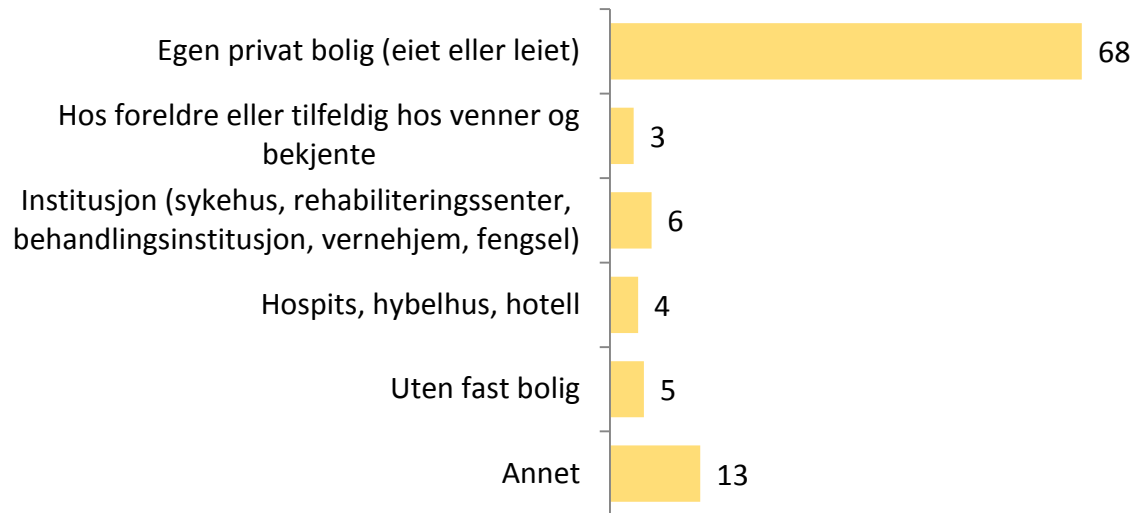
n=491



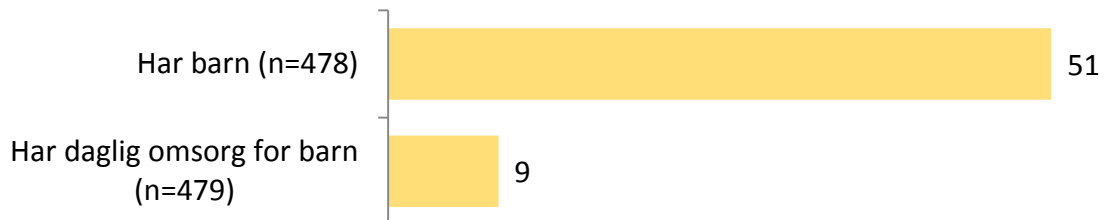
**Figur 4: Bosituasjon blant brukere av kommunale helsetjenester i prosent**

Hvordan er din nåværende bosituasjon?

n=469

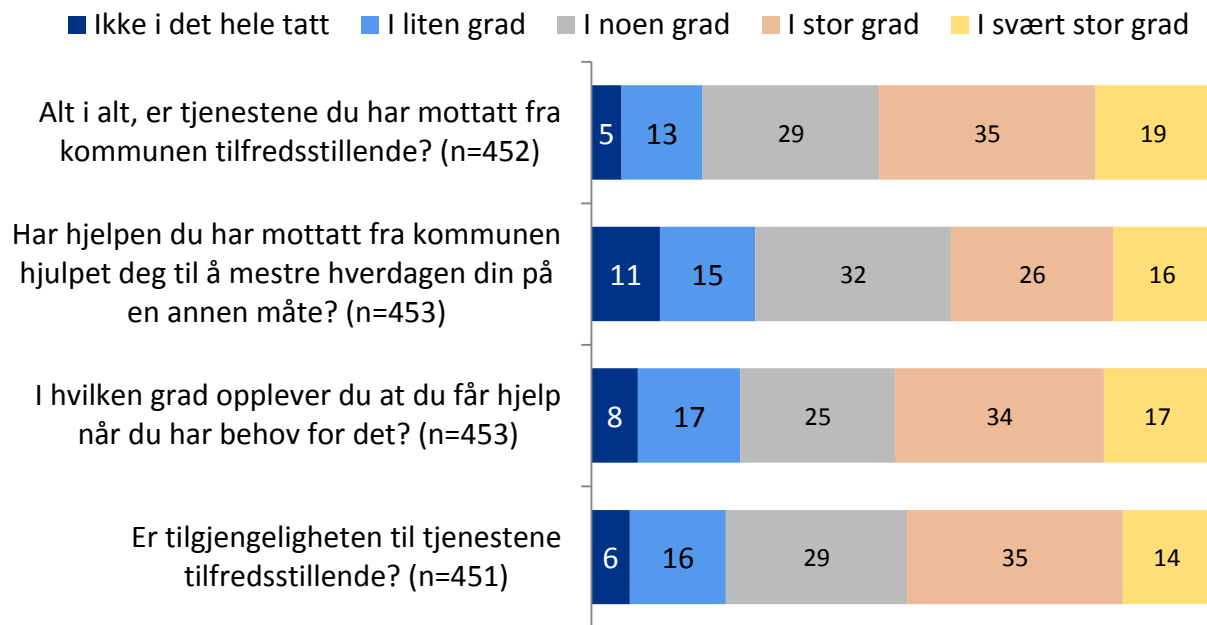


**Figur 5: Omsorg for barn blant brukere av kommunale helsetjenester i prosent**



## 5.2 Resultater fra enkeltpørsmål om tilfredshet med tjenestene

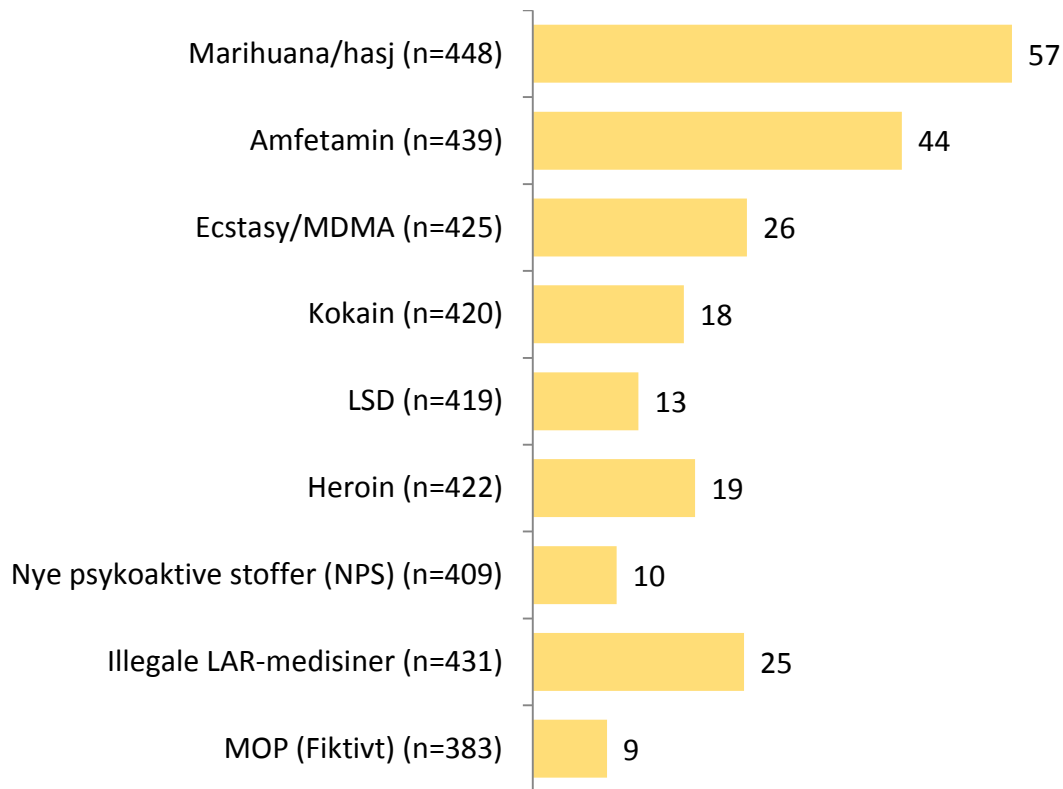
Figur 6: samlet vurdering av brukernes tilfredshet med tjenestene



Totalt 54% (244) brukere rapporterer at de i stor/svært stor grad er tilfredse med de kommunale tjenestene de har mottatt. 42% (190) brukerne opplever at hjelpen de har mottatt fra kommunen har hjulpet dem til å mestre hverdagen i stor/svært stor grad. Over halvparten 51% (231) brukere opplever at de i stor/svært stor grad får hjelp når de har behov for det og 49% (221) brukere opplever at tilgjengeligheten til tjenestene i stor/svært stor grad er tilfredsstillende.

Tjenestemottakerne ble spurt om egen bruk av alkohol de siste tre månedene og illegale rusmidler det siste året. På dette spørsmålet kunne brukerne krysse av for mer enn et rusmiddel. Av de inkluderte rapporterte 66% (324) brukere at de hadde drukket alkohol de siste tre månedene. I Figur 7 vises en oversikt over bruk av illegale rusmidler siste 12 mnd.

**Figur 7: Bruk av illegale rusmidler siste 12 måneder i prosent**

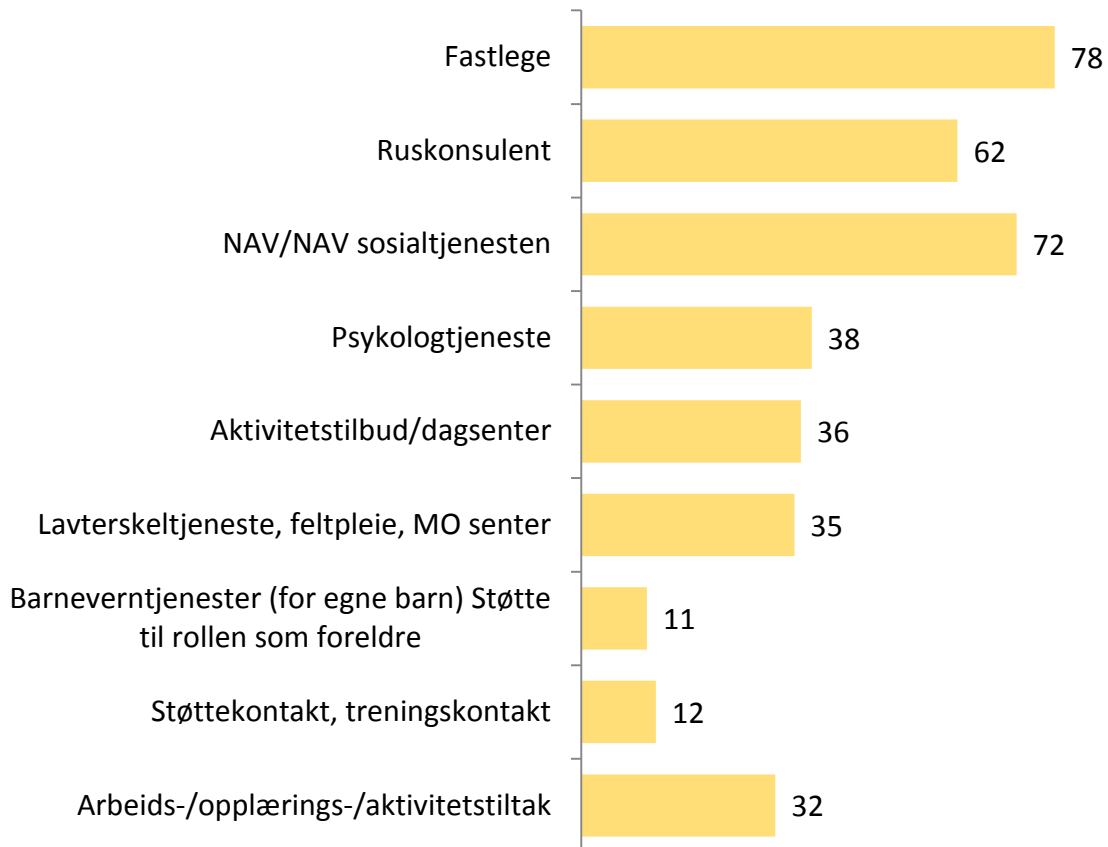


Det mest brukte illegale rusmiddelet det siste året er marihuana/hasj med 57%, etterfulgt av amfetamin med 44%. Bruken av kokain, heroin og ecstasy varierer mellom 18-26%, mens LSD og NPS (nye psykoaktive stoffer) ligger på 13% og 10%. Vi ser også at 25% av brukerne har brukt illegale lar-medisiner. Det kan tenkes at MOP, det fiktive stoffet som ble inkludert, blir oppfattet av brukerne som et av de nye psykoaktive stoffene siden tallet er så høyt som 9%. Figur 8 viser tjenester hvor brukerne mottok hjelp fra i sine respektive kommuner.

**Figur 8: Type kommunale tjenester hvor brukerne har mottatt hjelp (siste 6 mnd.) i prosent**

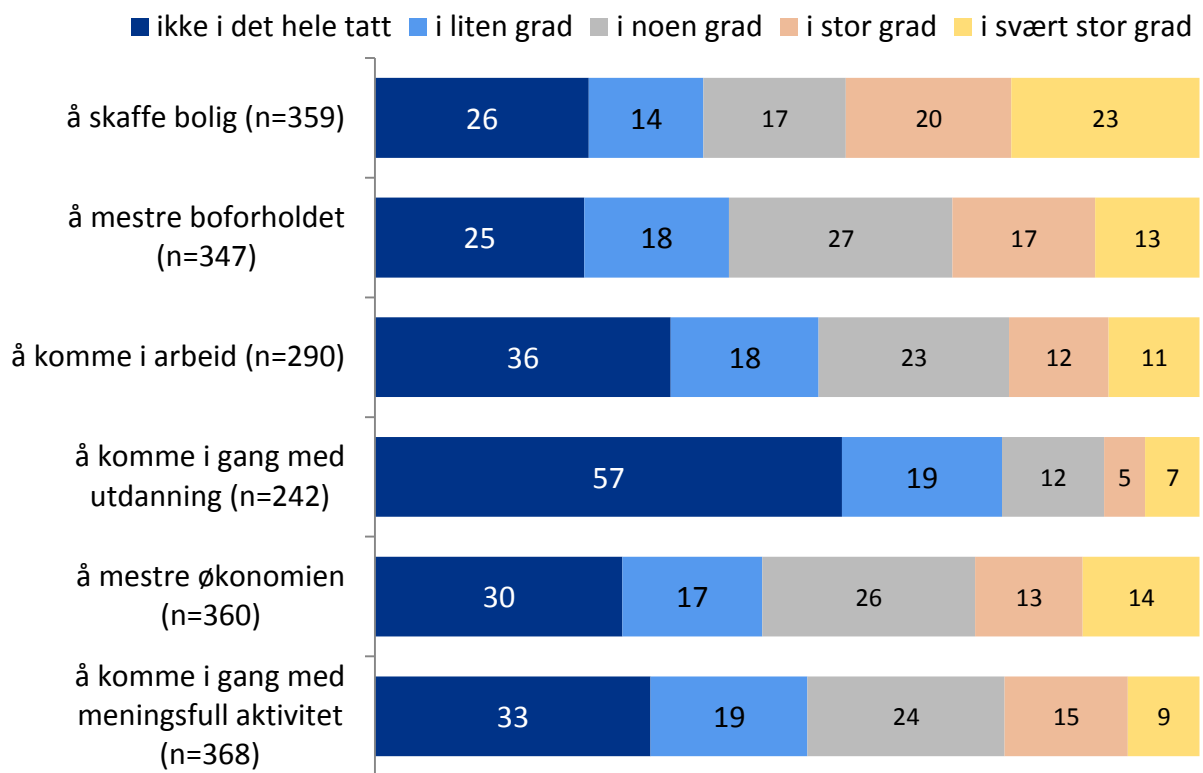
Tenk på kommunen du oppholder deg i, har du mottatt hjelp fra noen av de følgende tjenestene i løpet av de siste 6 månedene

n=491



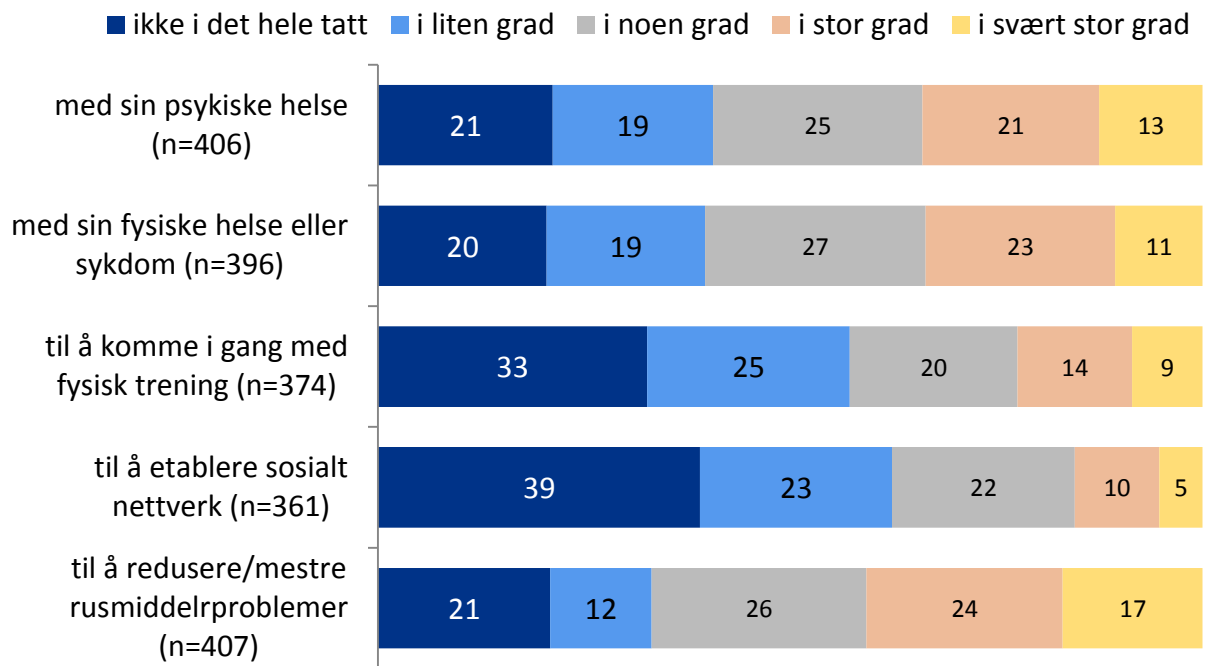
Fastlegen benyttes av 78% av utvalget, NAV brukes av 72% og 62% mottar hjelp fra ruskonsulenter. Barneverntjenester og støttekontakt/treningskontakt brukes i mindre grad av brukerne. Psykologtjenester, aktivitetstilbud, lavterskel/MO og arbeidstiltak mottas av ca. en tredjedel av brukerne.

**Figur 9: I hvilken grad opplever brukerne å ha fått praktisk hjelp fra tjenestene til... i prosent**



Totalt opplever 43% (154) brukere at de i stor/svært stor grad får hjelp til å skaffe bolig, og 30% (104) brukere opplever i stor/svært stor grad praktisk hjelp til å mestre boforholdet sitt. Praktisk hjelp til å komme i arbeid opplever 23% (67) brukere at de i stor/svært stor grad får. Praktisk hjelp til å komme i gang med utdanning opplever 12% (28) brukere at de i stor/svært stor grad får. På mestring av økonomi rapporterer 27% (98) brukere at de i stor/svært stor grad får praktisk hjelp til dette, og 24% (87) brukere opplever praktisk hjelp til å komme i gang med meningsfull aktivitet i stor/svært stor grad.

**Figur 10: I hvilken grad opplever brukerne å ha fått tilfredsstillende hjelp... i prosent**

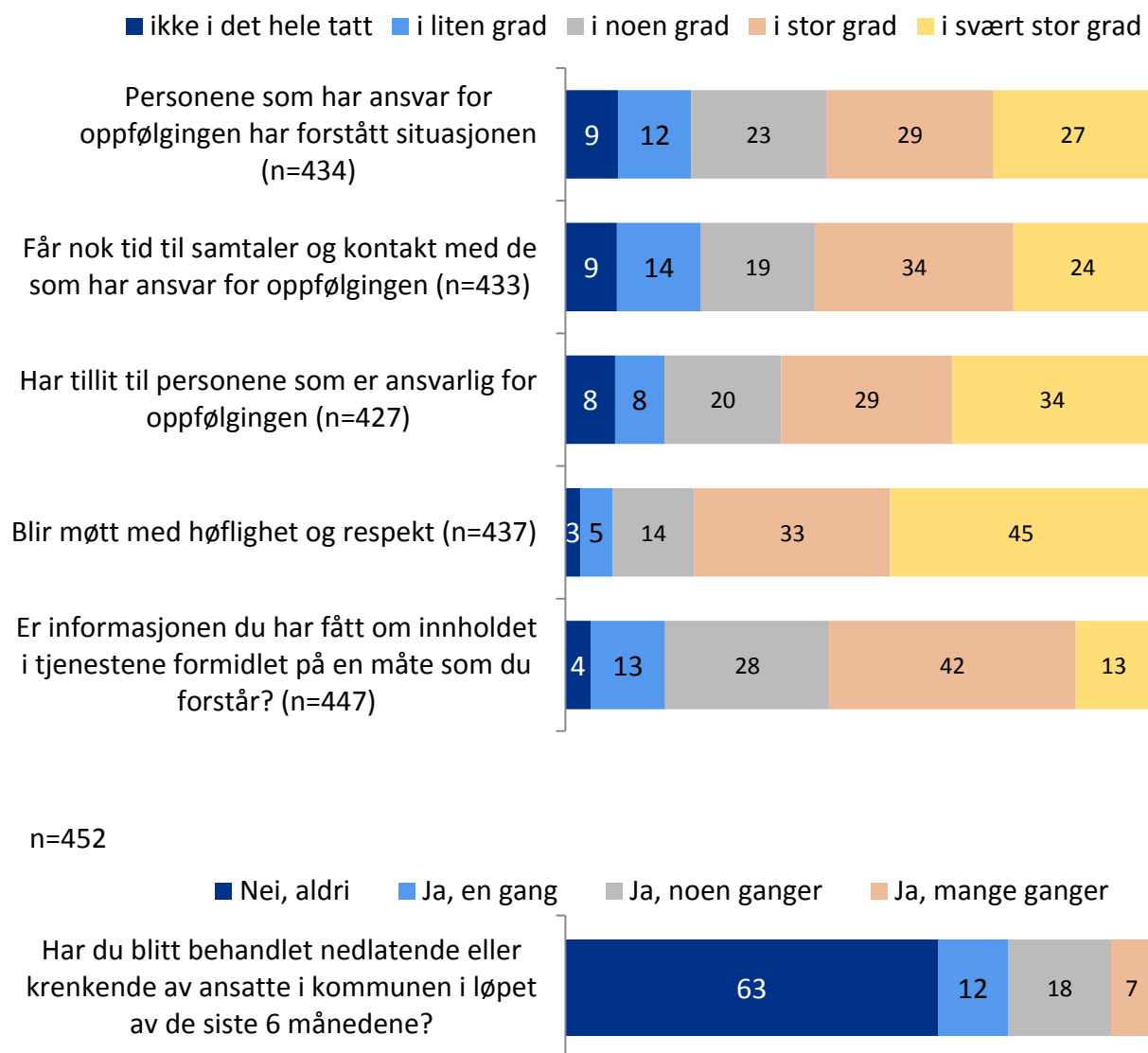


I forhold til tilfredsstillende hjelp med sin psykiske helse opplever 34% (138) brukere at de i stor/svært stor grad får dette, og for fysisk helse eller sykdom opplever 34% brukere (133) at de i stor/svært stor grad får dette. Totalt 23% (84) brukere oppgir tilfredsstillende hjelp til å komme i gang med fysisk trening i stor/svært stor grad. Av de som rapporterte var det 15% (56) brukere som oppga at de i stor/svært stor grad får tilfredsstillende hjelp til å etablere et sosialt nettverk, og 41% (166) brukere at de i stor/svært stor grad får tilfredsstillende hjelp til å redusere/mestre sine rusmiddelproblemer.

Brukere av de kommunale helsetjenestene ble spurt om de ble forstått i møte med sine behandlere, om de fikk nok tid til samtaler med de som skal behandle deres problematikk, samt om de hadde tillit til og ble møtt med respekt og høflighet hos tjenestene. Figur 11 viser hva de rapporterte i prosent.



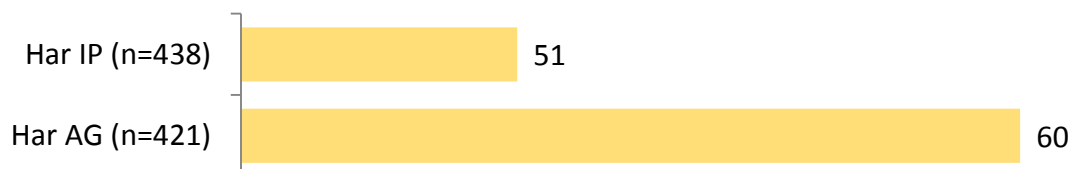
**Figur 11: Møte med de kommunale helsetjenestene og behandlere i kommunen i prosent**



Totalt 56% (241) brukere opplever at personene som har ansvar for oppfølgingen i stor/svært stor grad har forstått deres situasjon, og 58% (249) brukere rapporterer at de i stor/svært stor grad får nok tid til samtaler og kontakt med de som er ansvarlige for oppfølgingen. Hele 63% (270) brukere har i stor/svært stor grad tillit til personene som er ansvarlige, og 78% (341) brukere opplever at de i stor/svært stor grad blir møtt med høflighet og respekt av tjenestene. Totalt 55% (246) brukere rapporterer at de i stor/svært stor grad har fått formidlet informasjon om tjenestene på en måte som de forstår. 63% (285) brukere har aldri blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte, 12% har opplevd dette en gang, 18% noen ganger og 7% (32) brukere har blitt møtt nedlatende og krenkende mange ganger.

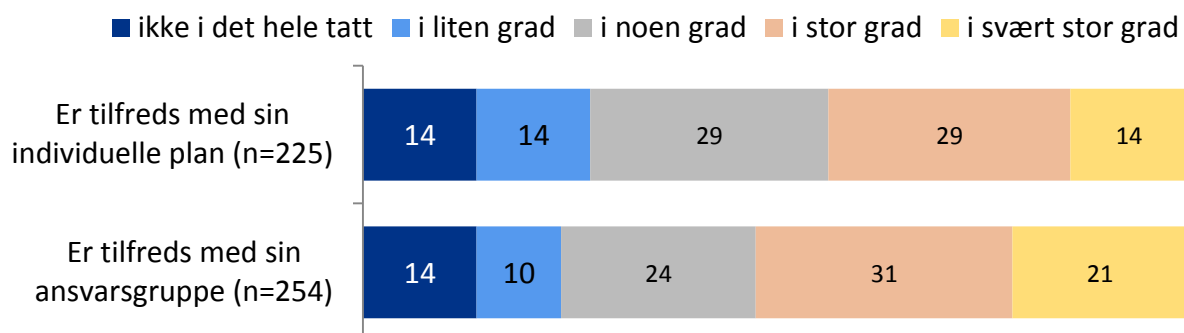
### 5.3 Brukermedvirkning

Figur 12: Andel med Individuell plan (IP) og Ansvarsgruppe (AG)

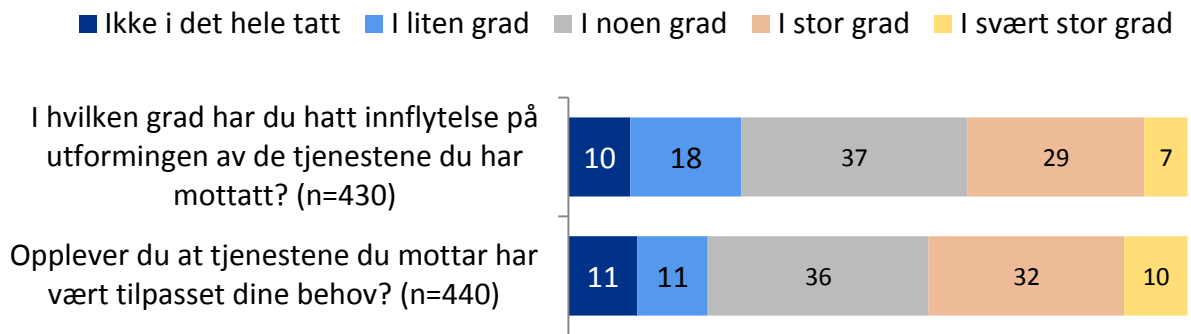


I figur 12 ser vi at over halvparten (225) av brukere har en individuell plan, og figur 13 viser at 43 % i stor/svært stor grad er tilfredse med denne. Av de 254 brukerne med egen ansvarsgruppe rapporterer 52 % at de i stor/svært stor grad er tilfredse med denne.

Figur 13: Tilfredsheten blant brukere med IP og AG i prosent



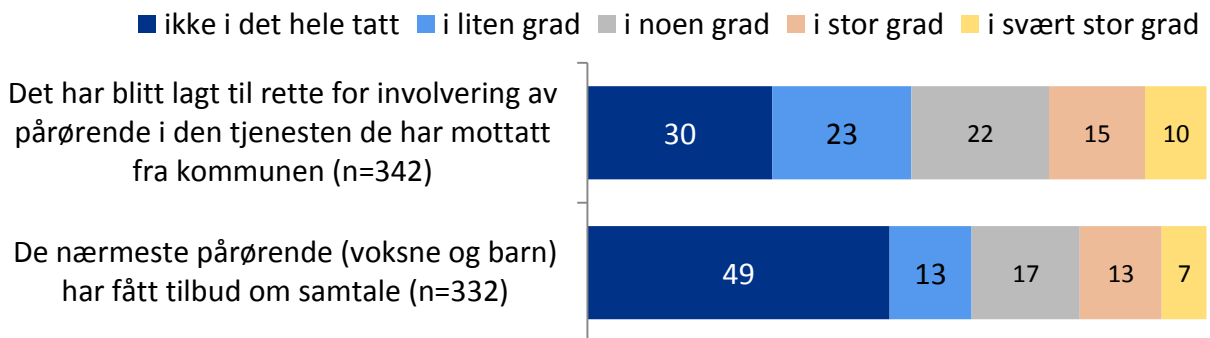
**Figur 14: I hvilken grad de opplever innflytelse på tjenestene i prosent**



Av totalt 430 brukere opplever 36 % at de i stor/svært stor grad har hatt innflytelse på utformingen av tjenestene de har mottatt i kommunen. Det rapporteres av 42 % (185) av brukere at de i stor/svært stor grad opplever at tjenestene har vært tilpasset deres behov.

## 5.4 Involvering av pårørende

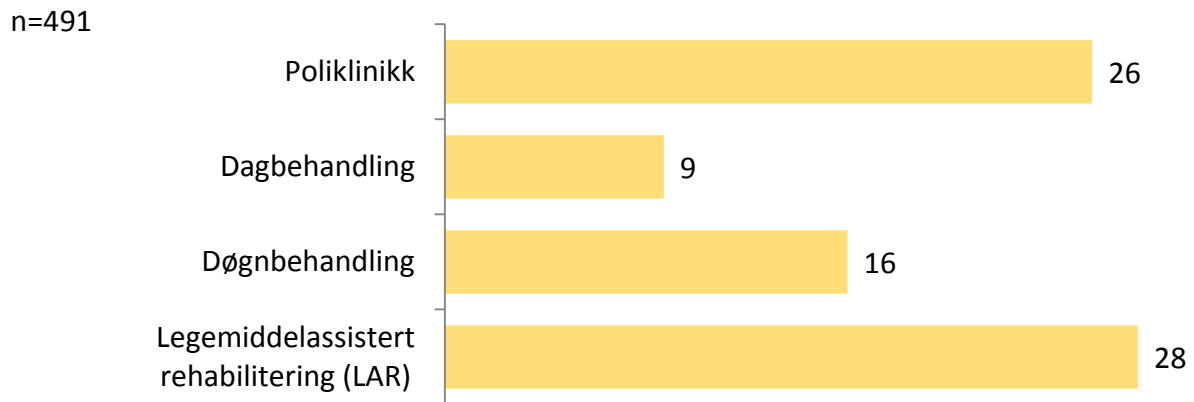
**Figur 15: Involvering av pårørende og samtaler i prosent**



I forhold til involvering av pårørende opplever 25% av totalt 342 brukere at det i stor/svært stor grad er blitt lagt til rette for dette, og 20% av 332 brukere rapporterer at deres nærmeste i stor/svært stor grad har fått tilbud om samtale.

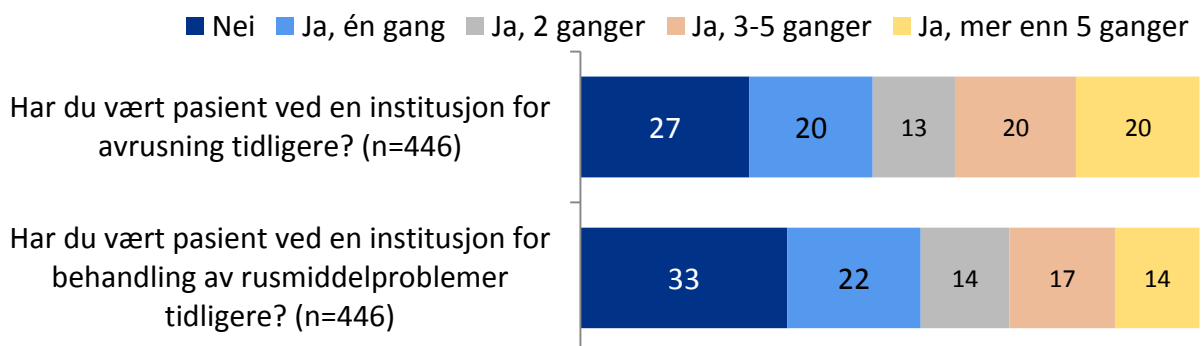
## 5.5 Erfaringer med andre helsetjenester

Figur 16: Erfaring med spesialisthelsetjenester for rusproblematikk siste 6 mnd. i prosent

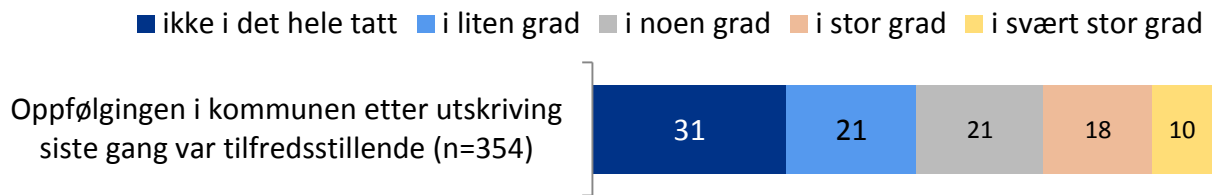


Totalt 26% av 491 brukere har tidligere fått poliklinisk behandling i spesialisthelsetjenesten, og 9% har erfaring fra dagbehandling. Av utvalget hadde 28% fått Legemiddelassistert rehabilitering og 16% av brukerne hadde vært i døgnbehandling. I figur 17 ser vi at 40% av 446 brukere har vært på avrusningsopphold 3 eller flere ganger, og 31% har flere enn 3 opphold i institusjon.

Figur 17: Erfaring fra avrusning eller institusjon tidligere i prosent



**Figur 18: Oppfølging i kommune etter utskrivning fra døgnopphold**

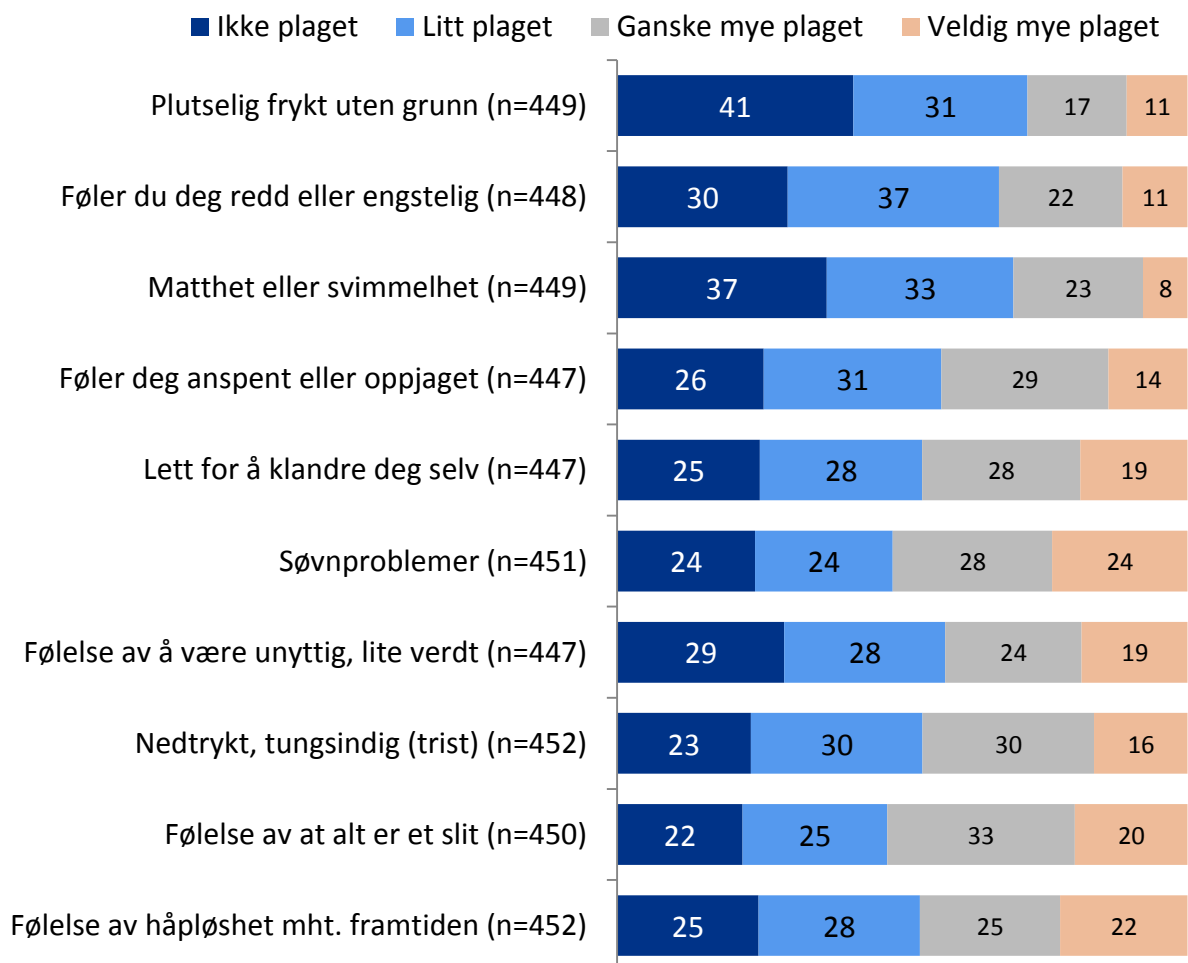


Av totalt 354 brukere rapporterer 28% at de i stor/svært stor grad er tilfreds med oppfølging i sin kommune i etterkant av et døgnopphold.

## 5.6 Egen helse

**Figur 19: Mental helse og symptomtrykk siste syv dager i prosent**

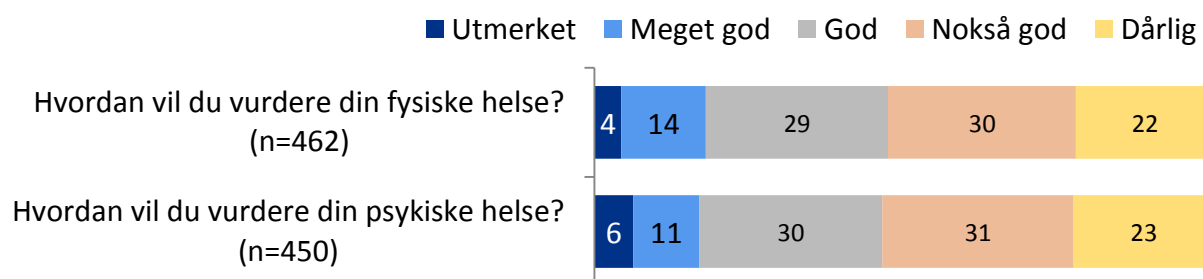
Har du opplevd noe av dette de siste syv dagene (til og med i dag)?



Figur 19 viser fordeling av mentale helseplager som brukerne har rapportert fra siste syv dager. Av totalt 449 brukere opplever 28% å være ganske eller veldig mye plaget av «plutselig frykt uten grunn», og 33% ganske eller veldig mye plaget av å være «redd eller engstelig». Totalt er 31% ganske eller veldig mye plaget av «matthet eller svimmelhet», og 43% er ganske eller veldig mye plaget av å være «anspent eller oppjaget». Nesten halvparten, 47%, opplever å være ganske eller veldig mye plaget med «å klandre seg selv», og 52% oppgir å være ganske eller veldig mye plaget med «søvnproblemer». Følelse av å være «unyttig og lite verdt» rapporterer 43% at de er ganske eller veldig mye plaget med. Totalt rapporterer 46% at de er ganske eller veldig mye plaget av følelsen av å være «nedtrykt, tungsindig (trist)». Figuren viser også at 47% av 452 er ganske eller veldig mye plaget med «følelse av håpløshet mht. fremtiden», og at 53% er ganske eller veldig mye plaget av «følelse av at alt er et slit».

Mental helse-spørsmålene er en kortversjon av Hopkins Symptom Checklist. De 10 plagene summeres til en sumskåre hvor det er mulig å oppnå en skåre mellom 0-100. Lav skåre er for de som ikke er plaget eller er lite plaget, og høyere skåre indikerer større mentale helseplager. Dette utvalget varierer fra en minimumskåre på 25 til maksskåre på 100. Gjennomsnittskåren på indikatoren for mental helse er 57. I figur 20 ser vi at 22% av 462 brukere vurderer sin fysiske helse som dårlig, og 23% av 450 brukere vurderer sin psykiske helse som dårlig.

**Figur 20: Egenvurdering av psykisk og fysisk helse**



## 5.7 Resultater fra tilfredshetsindikatorer

Tabell 2: Gjennomsnitt blant brukernes svar på de tre tilfredshetsindikatorerne sumskårer

0-100

Indikator	Antall svar	Gjennomsnitt	Laveste skåre blant brukerne	Høyeste skåre blant brukerne
Samlet vurdering av tilfredshet	441	67	20	100
Praktisk hjelp og tilfredshet	191	44	20	100
Tilfredsstillende hjelp og tilfredshet	298	51	20	100

Tabell 2 viser gjennomsnitt blant brukerne på de tre tilfredshetsindikatorerne som ble laget på grunnlag av de tilfredshetsmålene inkludert i spørreskjemaet. Lave skårer viser lav tilfredshet og høye indikerer en høyere tilfredshet. Vedlegg 2 viser hvordan disse er utregnet samt Chronbachs alpha for indikatorene, som gir en indikasjon på hvor godt spørsmålene samsvarer. Alle tre oppnådde tilfredsstillende samsvarskåre og ble av den grunn inkludert som indikatorer i regresjonsanalyse. Brukerne skårer høyest på samlet helhetsvurdering av tilfredshet og tilfredshet med hjelp fra de kommunale tjenestene, og noe lavere på tilfredshet med praktisk hjelp fra tjenestene.

### Sammenheng mellom tilfredshetsindikatorerne, kjønn, alder og mental helse

De tre tilfredshetsindikatorerne ble satt inn som avhengig variabel i en lineær regresjonsanalyse for å se hvor mye kjønn, alder og mental helse-indikator virker inn på graden av tilfredshet med tjenestene. Kjønn virket ikke inn på noen av indikatorene, men høyere alder og høyere grad av mentale helseplager ga lavere tilfredshetskåre. For indikatoren «samlet vurdering av tilfredshet» forklares 4,7% (Justert  $R^2$ ) av variansen av brukernes mentale helseplager, og viser at høyere skåre på mental helseplager gir lavere tilfredshetskåre ( $\beta = -.235$ ,  $P < .0001$ ). Kjønn og alder ble også kontrollert for opp i mot samlet vurdering, og viste ingen signifikante resultater. På indikatoren «praktisk hjelp og tilfredshet» forklares 5,1% (Justert  $R^2$ ) av variansen til indikatoren av alder, og indikerer at høyere alder gir mindre

tilfredshet på indikatoren praktisk hjelp fra kommunen ( $\beta = -.230$ ,  $P < .005$ ). Kjønn og mental helse-indikator var ikke signifikante i denne modellen. Den siste regresjonsanalysen på «**tilfredsstillende hjelp og tilfredshet**» forklarer 4.4% (Justert  $R^2$ ) av variansen av brukernes tilfredshet, og indikerer at høyere skåre på mentale helseplager gir lavere tilfredshet på denne tilfredshetsindikatoren ( $\beta = -.207$ ,  $P < .001$ ). Tallene på forklaring av varians er lave for alle tre og det betyr at det kan være andre faktorer av større betydning som påvirker brukernes tilfredshet enn disse.

### **Sammenheng mellom tilfredshetsindikatorene og kommunestørrelse**

Samme modell som i forrige avsnitt ble også analysert med kommunestørrelse (liten, mellomstor, stor kommune) i en regresjonsanalyse. På indikatoren «**samlet vurdering av tilfredshet**» forklares 6.7% (Justert  $R^2$ ) av variansen av brukernes mentale helseplager og kommunestørrelse, kjønn og alder er ikke signifikant i denne modellen. Regresjonen viser at størrelsen på kommunen virker inn på den samlede tilfredsheten og denne tilfredsheten blir lavere når kommunestørrelsen øker ( $\beta = -.150$ ,  $P < .005$ ). Vi fant ingen signifikante resultat på kommunestørrelse og indikatoren «**praktisk hjelp og tilfredshet**». I den siste regresjonsanalysen på «**tilfredsstillende hjelp og tilfredshet**» forklarer mental helse-indikatoren og kommunestørrelsen til sammen 7% (Justert  $R^2$ ) av variansen av brukernes tilfredshet. I tillegg til at brukernes mentale helseplager gir lavere tilfredshet, ser vi også at større kommuner gir lavere tilfredshet sammenlignet med mindre kommuner på denne tilfredshetsindikatoren ( $\beta = -.178$ ,  $P < .006$ ). Tallene på forklaring av varians er lave og det betyr at det kan være mange andre faktorer av større betydning som påvirker brukernes tilfredshet enn de vi har undersøkt her. Se vedlegg 3 for utfyllende informasjon og analyser fordelt på kommunestørrelse.

## **5.8 Åpne spørsmål i spørreskjemaet**

Det ble også stilt tre åpne spørsmål i spørreskjemaet. Disse spurte brukerne om hva som fungerte bra med hjelpen i kommunen, hva som fungerte dårlig, og om de hadde noen forbedringsforslag. Det ble gjennomført frekvensanalyse i NVivo for datamaterialene tilhørende de hvert av tre åpne spørsmålene. Ettersom vi var interesserte i hva som gikk igjen i svarene fra respondentene fokuserte analysene på de mest nevnte ordene i datamaterialet. Vi satte 4 bokstaver som kriterier for analysen, for å unngå ord som brukes svært generelt (f.eks. «jeg», «om» og «det»). Videre ble det tatt høyde for å utelukke ord som kunne ha flere



betydninger (f.eks. «sette» og «tatt»), samt ord som ga begrenset med informasjon om brukererfaringer (f.eks. «etter» eller «alltid»).

På spørsmålet om hva som fungerte bra er det ordene oppfølging, ruskonsulent, ingenting, kontakt, bolig, jobb, samtaler som går igjen mest, og dette samsvarer med hva vi ser i kvantitative data. Noen brukere er fornøyde med oppfølging, andre med at de har en fast ruskonsulent, får hjelp til å skaffe bolig og mestre boforhold, og at de har en jobb og gå til og samtaler når de trenger det.

To eksempler på sitater på det første spørsmålet:

1. «**Oppfølging** fra kommunen får dagene til å gå lettere da jeg har noen å møte i løpet av uken.»
2. «Jeg har **ruskonsulent** og forholdet til henne fungerer bra.»

På spørsmålet om hva som fungerer dårlig er det ordene ingenting, bolig, oppfølging, lang ventetid, kommune, kontakt, jobb, kommunikasjon, hørt og møte som går igjen mest. Noen brukere opplever at mye ikke fungerer, ikke bolig tjenester eller oppfølging fra kommune, kontakt når de trenger det, jobbtilbud, kommunikasjon med kommunale tjenester, at de blir hørt eller får nok oppfølging i kommunen. Dette samsvarer med foregående svar på tilfredshetsspørsmålene, hvor bolighjelp, det å ikke bli hørt og hjelp med jobb er elementer de ikke er så tilfredse med.

Eksempler på sitater på det andre spørsmålet:

1. «For lite informasjon, får ikke **bolighjelp**.»
2. «DPS (Fikk litt hjelp mot traume ved DPS Rus og Psyk) i kommunen! Ble deretter utskrevet og overlatt til meg selv uten noen form for **oppfølging**.»

På forbedringsforslag er ordene som går igjen med høyest frekvens: oppfølging, lytte, forståelse, jobb, kontakt, leilighet, respekt og alvor. Forbedringsområder de påpeker samsvarer med det de rapporterer på de lukkede tilfredshetsspørsmålene; at kommunen må bli bedre på oppfølging og lytte og forstå deres problematikk, hjelpe med jobb og arbeidstiltak, hjelpe til med å ordne leiligheter og ta brukerne på alvor og vise respekt i møte med brukerne.

Sitat fra siste spørsmål:

*«Det er avgjørende å lytte til brukernes egne ønsker og behov. Bli møtt med respekt. En recovery retter tilnærming. Faste personer å forholde seg til. Tett og god oppfølging etter rehabilitering er avgjørende.»*

## **6. Oppsummering**

Den nasjonale brukertilfredshetsundersøkelsen 2017 blant brukere av kommunale helsetjenester for rusmiddelproblemer viser at halvparten av brukerne i stor /svært stor grad er tilfredse med tjenestene. Fastleger, Nav og ruskonsulenter er tjenestene som brukerne mottar mest hjelp fra. I forhold til praktisk hjelp er brukerne mest fornøyd med hjelp til å skaffe bolig, men mindre fornøyd med praktisk hjelp til å mestre boforholdet sitt, komme i arbeid/utdanning, mestre økonomi og å komme i gang med meningsfull aktivitet. Her er det rom for forbedring i de kommunale helsetjenestene som tilbys. Når det gjelder tilfredsstillende hjelp med faktorer knyttet til psykisk og fysisk helse er brukerne mest fornøyd med hjelp til å redusere og mestre sine rusmiddelproblemer, mens det er mindre tilfredshet med hjelp med fysisk og psykisk helseproblematikk, etablere sosialt nettverk og komme i gang med fysisk trening. Resultatene fra tilfredshetsspørsmålene samsvarer med hva brukerne påpeker i de åpne spørsmålene. Her har kommunene et forbedringspotensial. I forhold til behandlere og møte med tjenestene er brukerne mest fornøyd med at informasjonen om tjenestene er formidlet på en forståelig måte, at de blir møtt med høflighet og respekt, og at personer som er ansvarlige har forstått situasjonen deres. Over halvparten opplever at de får nok tid til samtaler og har tillit til de som er ansvarlige for oppfølgingen. Minst fornøyd er de med tjenestenes tilrettelegging for pårørende og innflytelse på utformingen av tjenestene. Det er også under halvparten som er tilfredse med sin individuelle plan. Her har kommunene et forbedringspotensial for å kunne imøtekomme brukernes behov og øke brukertilfredsheten. Det var ingen betydelige kjønnsforskjeller i tilfredsheten med de kommunale helsetjenestene, men alder ser ut til å forklare noe av tilfredsheten med praktisk hjelp-indikatoren når det gjelder tjenester fra kommune. Her har brukere med høyere alder rapportert mindre tilfredshet med de kommunale tjenestenes praktiske hjelp på enkelte livsområder. I tillegg har de med høyere skåre på mentale helseplager noe lavere skåre på hjelp på viktige livsområder og samlet tilfredshet med tjenestene. Oppfølging er et tema som går igjen blant brukerne som et viktig område. Enten for at de er fornøyd med den, at de er

misfornøyde med den, eller at de ser et klart forbedringspotensial på den oppfølgingen som gies. Resultatene fra undersøkelsen ble også analysert for små, mellomstore og store kommuner (vedlegg 3). Resultatene viser gjennomgående at en større andel av brukerne i de små kommunene rapporterer at de i stor/svært stor grad er tilfredse med tilgjengeligheten til tjenestene (70%). De rapporterer at de får hjelp når de trenger det (76%), er tilfredse med innflytelsen de har på utformingen av tjenestene (59%), og at disse er tilpasset deres behov (62%). Alt i alt ligger tilfredsheten i stor /svært stor grad på 70% i de små kommunene. De mellomstore kommunene skårer gjennomgående lavere på alle de overnevnte sammenlignet med de små, og brukere i de store kommunene skårer gjennomgående lavere enn de mellomstore kommunene.

## Referanser

- BrukerPlan. (2016). *Brukere med rus- og psykiske helseproblem i norske kommuner. BrukerPlan-statistikk 2015*. Retrieved from Stavanger: <https://helse-stavanger.no/seksjon/KORFOR/Documents/Brukerplan/2015/BrukerPlan2015.pdf>
- 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*. Retrieved from Oslo: <http://www.kunnskapssenteret.no/publikasjoner/attachment/248877?ts=154dd794260&download=false>
- 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.
- Helse- og Omsorgsdepartementet (2015). *Opptappingsplanen for Rusfeltet (Prop. 15 S (2016-2020))*. Oslo.
- Langørgen, A., Løkken, S. A. K., & Aaberge, R. (2015). *Gruppering av kommuner etter folkemengde og økonomiske rammebetingelser 2013*. Retrieved from Oslo: <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
- O'Brien (2008) The CAGE questionnaire for detection of alcoholism: a remarkably useful but simple tool. *JAMA, 300*(17):2054-6. doi: 10.1001/jama.2008.570
- Proposisjon 15 S, 2016-2020, Opptappingsplanen for rusfeltet (2016–2020)
- 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
- [www.ssb.no/offentlig-sektor/kostra/](http://www.ssb.no/offentlig-sektor/kostra/)
- SSB. (2016). *KOSTRA publisering 15. juni 2016 – Faglig veiledning til bruker*. Retrieved from Oslo

- 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

## Hva er dine erfaringer som bruker av kommunale tjenester for personer med rusproblematikk?

Hensikten med denne undersøkelsen er å få kunnskap om erfaringene med kommunale tjenester for personer med rusproblematikk. Vi ønsker å høre om dine erfaringer med tjenestene i kommunen du oppholder deg i nå for tiden. Det tar omtrent 15-20 minutter å fylle ut spørreskjemaet. Du kan levere det utfylte spørreskjemaet i lukket konvolutt til tjenesten i kommunen.

### Opplysninger om deg selv

1. Kjønn:	<input type="checkbox"/> Kvinne	<input type="checkbox"/> Mann	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 <u>fullførte</u> utdanning?				
<input type="checkbox"/> Grunnskole				
<input type="checkbox"/> Videregående skole, studiespesialisering				
<input type="checkbox"/> Videregående skole, yrkesfaglig				
<input type="checkbox"/> Høyskole/universitet				
<input type="checkbox"/> Ikke fullført grunnskole				

5. Hvordan er din nåværende bosituasjon?

Egen privat bolig (eiet eller leiet)

Hos foreldre eller tilfeldig hos venner og bekjente

Institusjon (sykehus, rehabiliteringssenter, behandlingsinstitusjon, vernehjem, fengsel)

Hospits/hybelhus/hotell

Uten fast bolig

Annet:

6. Hva gjør du til daglig?

<input type="checkbox"/> Fulltidsjobb	<input type="checkbox"/> Sykemeldt	<input type="checkbox"/> Under utdanning	<input type="checkbox"/> Arbeidsledig
---------------------------------------	------------------------------------	--	---------------------------------------

<input type="checkbox"/> Uføretrygdet	<input type="checkbox"/> Arbeidsavklaringspenger	<input type="checkbox"/> Arbeidstiltak	<input type="checkbox"/> Annet
---------------------------------------	--	--	--------------------------------

7. Har du barn?

Ja    Nei

8. Har du daglig omsorg for barn?

Ja    Nei

### Samlet vurdering av tjenestene til personer med rusmiddelproblematikk

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
9. 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"/>
10. Har hjelpen du har mottatt fra kommunen hjulpet deg til å mestre hverdagen din på en annen måte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 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"/>
13. Er tilgjengeligheten til tjenestene tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Tenk på kommunen du oppholder deg i, har du mottatt hjelp fra noen av de følgende tjenestene i løpet av de siste 6 månedene?	Ja	Nei
Fastlege	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruskonsulent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NAV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psykologtjeneste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aktivitetstilbud/dagsenter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Lavterskeltjeneste/feltpleie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barneverntjenester (for egne barn?) Støtte til rollen som foreldre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Støttekontakt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeids-/opplærings-/aktivitetstiltak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annet:		

14. Tenk på kommunen du oppholder deg i, i hvilken grad opplever du å ha 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"/>

15. I hvilken grad opplever du å ha 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"/>
...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/mestres rusmiddelproblemer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
16. 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"/>
17. 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"/>
18. Har du tillitt 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"/>
19. I hvilken grad blir du møtt med høflighet og respekt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Nei, aldri	Ja, en gang	Ja, noen ganger	Ja, mange ganger
20. Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte i kommunen i løpet av de siste 6 månedene?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
21. Er informasjonen du har fått om innholdet i tjenestene formidlet på en måte som du forstår?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Brukermedvirkning

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Har ikke
22. Hvis du har en individuell plan, er du tilfreds med denne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Hvis du har en ansvarsgruppe, er du tilfreds med denne?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
24. 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"/>
25. Opplever du at tjenestene du mottar har vært tilpasset dine behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Involvering av familie og pårørende

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
26. Opplever du at det har blitt lagt til rette for involvering av pårørende i den tjenesten du har mottatt fra kommunen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Har dine nærmeste pårørende (voksne og barn) fått tilbud om samtale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Erfaringer med andre helsetjenester

28. Har du mottatt noen av de følgende tilbudene fra spesialisthelsetjeneste for rusproblematikk i løpet av de siste seks månedene?		
<input type="checkbox"/> Poliklinikk	<input type="checkbox"/> Dagbehandling	<input type="checkbox"/> Døgnbehandling
<input type="checkbox"/> Legemiddelassistert rehabilitering (LAR)	<input type="checkbox"/> Ikke aktuelt/vet ikke	

	Nei	Ja, én gang	Ja, 2 ganger	Ja, 3-5 ganger	Ja, mer enn 5 ganger
29. Har du vært pasient ved en institusjon for avrusning tidligere?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Har du vært pasient ved en institusjon for behandling av rusmiddelproblemer tidligere?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
30. Hvis du tidligere har vært innlagt,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

synes du oppfølgingen i kommunen etter utskriving var tilfredsstillende? (Tenk på siste utskriving dersom du har vært innlagt flere ganger)						
--	--	--	--	--	--	--

## Egen helse og bruk av alkohol og andre rusmidler

Tidligere undersøkelser har vist at egen helse og bruk av rusmidler kan ha innvirkning på erfaringer med tjenestene. Vi vil derfor spørre deg noen spørsmål om hvordan du vurderer din egen helse og bruk av ulike rusmidler

31. Under finner du en liste over ulike plager. Har du opplevd noe av dette <u>de siste syv dagene</u> (til og med i dag)?	Ikke plaget	Litt plaget	Ganske mye plaget	Veldig mye plaget
Plutselig frykt uten grunn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Føler du deg redd eller engstelig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Matthet eller svimmelhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Føler deg anspent eller oppjaget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lett for å klandre deg selv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Søvnproblemer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Følelse av å være unyttig, lite verdt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nedtrykt, tungsindig (trist)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Følelse av at alt er et slit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Følelse av håpløshet mht. framtiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Utmerket	Meget god	God	Nokså god	Dårlig
32. Hvordan vil du vurdere din fysiske helse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Hvordan vil du vurdere din psykiske helse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. Hvor gammel var du første gang du drakk så mye alkohol at du kjente deg		år
---	--	----

tydelig beruset?			
	Ja	Nei	
35. Har du drukket alkohol i løpet av de <u>tre siste månedene</u> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

36. Her er noen spørsmål om alkohol. Spørsmålene gjelder de <u>tre siste månedene</u> .	Ja	Nei
Har du noen gang tenkt at du burde drikke mindre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du blitt irritert over at andre har kritisert drikkevanene dine?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du noen gang hatt skyldfølelse på grunn av alkoholbruken din?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har det noen gang hent at du har startet dagen med å drikke alkohol for å roe nervene eller bli kvitt bakrusen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37. Har du brukt noen av disse rusmidlene i løpet av de siste 12 månedene?	Ja	Nei	Alder brukt første gang	
Marihuana/hasj	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		år
Amfetamin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		år
Ecstasy/MDMA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		år
Kokain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		år
LSD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		år
MOP	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		år
Heroin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		år
Nye psykoaktive stoffer (f.eks. syntetisk cannabis, "legal highs", "spice" osv.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		år
Illegal LAR-medisiner (Subutex, Metadon, Suboxone o.l. som ikke er skrevet ut av lege)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		år



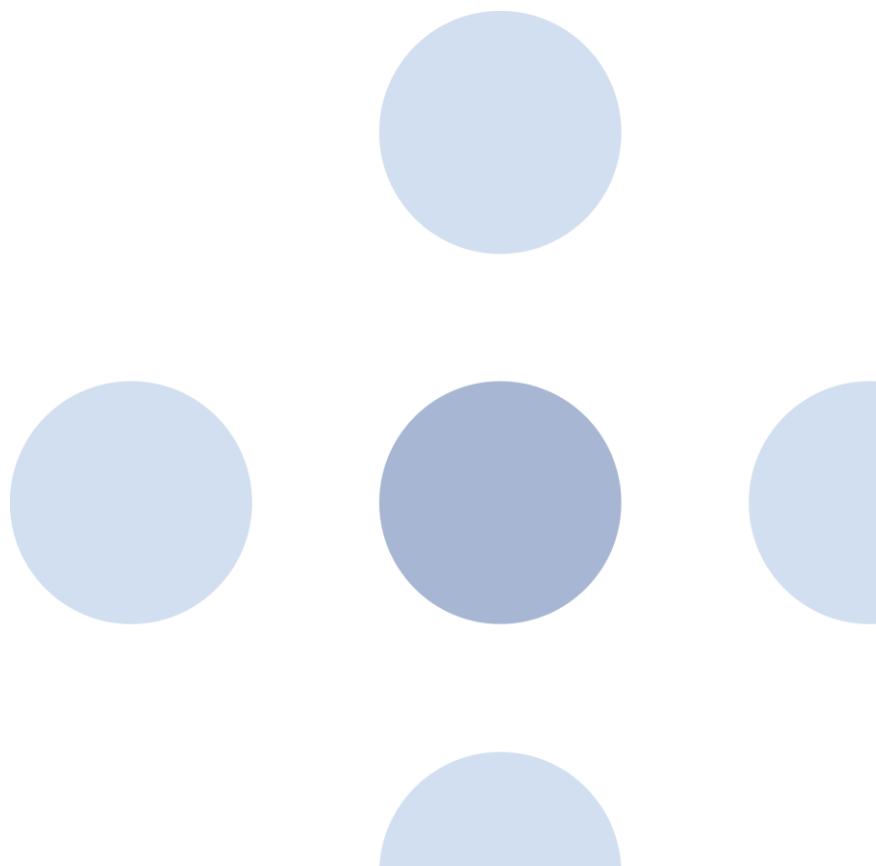
33. Har du noen andre kommentarer om kvaliteten på de tjenestene du har mottatt? Skriv dem her.

**Hva fungerer bra med hjelpen du får fra kommunen nå?**

**Hva fungerer dårlig med hjelpen du får fra kommunen nå?**

**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: Tilfredshetsindikatorer, mental helse indikator og underliggende spørsmål**

Tre ulike tilfredshetsindikatorer ble laget for å se på brukere av kommunale helsetjenesters samlede vurdering av tjenestene, tilfredshet med praktisk hjelp fra kommunen og tilfredsstillende hjelp på ulike livsområder.

Tabell 1 viser spørsmål som inngår i disse tre indikatorene og mental helseindikatoren, samt Cronbachs alpha for hvor godt spørsmålene samsvarer.

Skårene på indikatorene er beregnet slik:

1. Alle som har svart «ikke aktuelt» er ekskludert fra indikatorene.
2. Svarene på hvert enkelt spørsmål på tilfredshetsindikatorene gies verdien 1-5, hvor 1 er minst tilfreds og 5 er mest tilfreds.
3. Svarene på mental helse-indikator gies verdien 1-4, hvor 1 er minst plaget og 4 er veldig plaget.
4. Verdiene for de spørsmålene som inngår i de ulike indikatorene legges sammen.
5. Denne summen deles på den maksimale skåren man kan ha hvis alle er besvart.
6. Andelen som fremkommer ganges med 100.
7. Pasienter må svare på over halvparten av spørsmålene for å bli inkludert i indikatoren.

**Tabell 1: Tilfredshetsindikatorer og mental helseindikator**

Spørsmål	Indikator	Cronbachs alpha
<b>4 spørsmål</b>	<b>Samlet vurdering av tjenestene</b>	<b>.903</b>
9.	Alt i alt, er tjenestene du har mottatt fra kommunen tilfredsstillende	
10.	Har hjelpen du har mottatt fra kommunen hjulpet deg til å mestre hverdagen din på en bedre måte?	
11.	I hvilken grad opplever du at du får hjelp når du har behov for det?	
13.	Er tilgjengeligheten til tjenestene tilfredsstillende?	
<b>6 spørsmål</b>	<b>Tilfredshet med praktisk hjelp</b>	<b>.879</b>
	<b>I hvilken grad opplever du å ha fått praktisk hjelp fra tjenestene til.....</b>	
14_1	...å skaffe bolig	
14_2	...å mestre boforholdet ditt	
14_3	...å komme i arbeid	
14_4	...å komme i gang med utdanning	
14_5	...å mestre økonomien din	
14_6	...å komme i gang med meningsfulle aktiviteter	
<b>5 spørsmål</b>	<b>Tilfredsstillende hjelp</b>	<b>.862</b>
	<b>I hvilken grad opplever du å ha fått tilfredsstillende hjelp..</b>	
15_1	...med din psykiske helse	
15_2	...med din fysiske helse eller sykdom	
15_3	...til å komme i gang med fysisk trening	
15_4	...til å etablere sosialt nettverk	
15_5	...til å redusere/mestre rusmiddelproblemer	
<b>10 spørsmål</b>	<b>Mental helse(HSCL_10)</b>	<b>.907</b>
	<b>Har du opplevd noe av dette de siste 7 dagene?</b>	
31_1	Plutselig frykt uten grunn	
31_2	Føler du deg redd eller engstelig	
31_3	Matthet eller svimmelhet	
31_4	Føler deg anspent eller oppjaget	
31_5	Lett for å klandre deg selv	
31_6	Søvnproblemer	
31_7	Følelse av å være unyttig, lite verdt	
31_8	Nedtrykt, tungsindig(trist)	
31_9	Følelse av at alt er et slit	
31_10	Følelse av håpløshet mht. framtiden	

## **Vedlegg 3 - analyser fra hovedrapporten hvor utvalget er delt inn i små, mellomstore og store kommuner**

Vedlegg 3 består av analyser fra hovedrapporten hvor utvalget er delt inn i små, mellomstore og store kommuner. Kommuner som oppfyller krav om egne rapporter vil få de tilsendt våren 2018.

Nødvendig antall svar for å motta egne kommunale rapporter:

- **Hvis færre enn fire pasienter svarte:** ingen resultatrapporter grunnet anonymitetshensyn.
- **Hvis mellom fire og ti pasienter svarte:** resultater presentert kun som gjennomsnitt.
- **Hvis 11 eller flere pasienter svarte:** både gjennomsnitt og prosentfordelinger på svarkategorier.

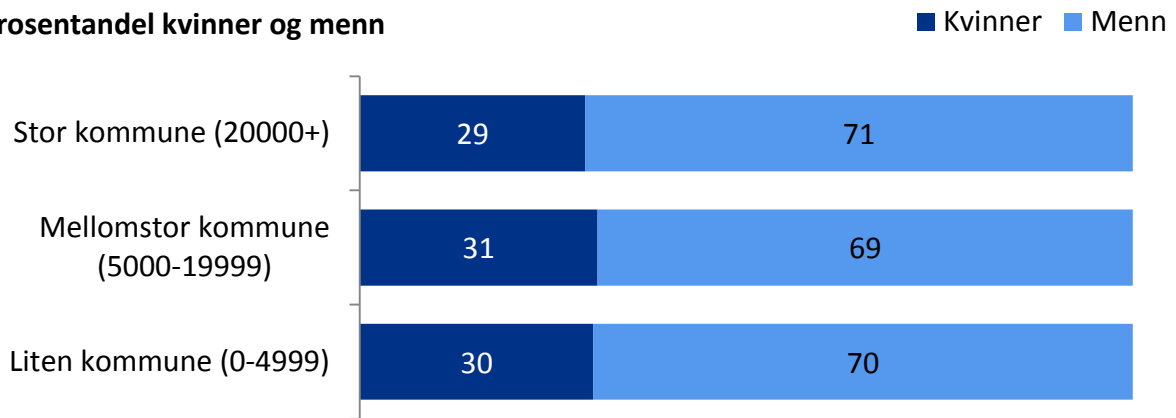
### **Hvordan lese tabellene/figurene**

Tabellene/figurene inneholder resultater fra spørsmål om brukernes tilfredshet med de kommunale helsetjenestene de har brukt, presentert i prosent. Tallene tar utgangspunkt i svarskaalen i spørreskjemaet (vedlegg 1). For hvert spørsmål presenterer vi følgende tall:

- Antall svar: hvor mange brukere som har svart på spørsmålet
- Prosentandel som har svart «ikke i det hele tatt» eller «i liten grad»
- Prosentandel som har svart «i noen grad»
- Prosentandel som har svart «i stor grad» eller «i svært stor grad»

### 3.1 Utvalget fordelt på små, mellomstore og store kommuner

Prosentandel kvinner og menn



Tabell 1: Utvalget fordelt på liten, mellomstor og stor kommune

Total n=491	Små kommuner N=53	Mellomstore Kommuner N=67	Store kommuner N=371
<b>Alder</b>	Spenn: 22-71 Gj. Snitt: 45.54 St.avvik: 12.636	Spenn: 18-71 Gj. Snitt: 43.70 St.avvik: 14.637	Spenn: 19-75 Gj. Snitt: 41.65 St.avvik: 12.337
<b>Sivilstatus:</b>	n	n	n
<b>Gift/samboende</b>	10	7	62
<b>Enslig/enke/enkemann</b>	37	52	288
<b>Arbeidsforhold:</b>			
<b>Arbeidsledig/avklaringspenger</b>	13	15	161
<b>Arbeidstiltak</b>			
<b>Uføretrygd</b>	-	37	165
<b>I jobb/utdanningsløp</b>	5	9	31
<b>Høyeste fullførte utdanning:</b>			
<b>Fullført Grunnskole</b>	22	26	164

<b>Fullført VGS</b>	27	30	168
<b>Høgskole/universitet</b>	4	7	25
<b>Ikke fullført grunnskole</b>	-	2	9
<b>Bosituasjon:</b>			
<b>Fast eid/leid bolig</b>	43	49	284
<b>Foreldre/venner/hospits</b>	-	7	28
<b>Institusjon</b>	9	2	24
<b>Bostedsløs</b>	-	3	21

### **3.2 Oppsummering av tilfredshet blant brukere av kommunale**

#### **helsetjenester fordelt på små, mellomstore og store kommuner**

##### **1) Er tjenestene tilgjengelige for brukerne, og får brukerne hjelp når de trenger det?**

- I de små kommunene opplever 76 % av brukere av de kommunale helsetjenestene at de i stor/svært stor grad får hjelp når de har behov for dette. 51 % i de mellomstore og 43 % i de store kommunene opplever det samme.
- Tilgjengeligheten til tjenestene oppleves i stor/svært stor grad tilfredsstillende blant 70 % av brukere i de små kommunene, 48 % i de mellomstore og 42 % i de store kommunene.
- Av de som har vært innlagt for døgnbehandling opplever 47 % av brukere i de små kommunene at de i stor/svært stor grad har fått oppfølging av sin kommune i etterkant av innleggelsen. Det samme opplever 43 % i mellomstore og 23 % i store kommuner.
- I de små kommunene opplever 42 % at det i stor/svært stor grad blir lagt til rette for involvering av pårørende i den tjenesten de har mottatt. 29 % i mellomstore og 23 % i store kommuner opplever det samme.



- I de små kommunene rapporterer 28 % at deres nærmeste pårørende i stor/svært stor grad har fått tilbud om samtale. Andelen er 20 % i de mellomstore og 20 % i de store kommunene.

## **2) Har tjenesteapparatet systemer for å involvere brukerne i utforming av tjenestetilbudet?**

- I de små kommunene er det 17 brukere som har individuell plan, og 59 % av disse er i stor/svært stor grad tilfreds med denne. Ansvarsgruppe er det 29 brukere som har, og 76 % er i stor/svært stor grad tilfreds med denne. Nesten halvparten, 48 %, opplever at de i stor/svært stor grad er tilfredse med innflytelsen de har hatt på utformingen av tjenestene de har mottatt, og 62 % opplever at disse i stor/svært stor grad har vært tilpasset deres behov.
- I de mellomstore kommunene er det 34 brukere som har individuell plan, og 53 % er i stor/svært stor grad tilfreds med denne. Ansvarsgruppe er det 35 brukere som har, og 60 % er i stor/svært stor grad tilfreds med denne. Totalt 47 % rapporterer at de i stor/svært stor grad er tilfredse med innflytelsen de har hatt på utformingen av tjenestene, og 54 % opplever at disse i stor/svært stor grad har vært tilpasset deres behov.
- I de store kommunene er det 174 brukere som har individuell plan, og 40 % er i stor/svært stor grad tilfreds med denne. Ansvarsgruppe er det 190 brukere som har, og 47 % er i stor/svært stor grad tilfreds med denne. Totalt opplever 32 % at de i stor/svært stor grad er tilfredse med innflytelsen de har hatt på utformingen av tjenestene, og 37 % opplever at disse er i stor/svært stor grad har vært tilpasset deres behov.

## **3) Er det samsvar mellom behovet brukerne har og den hjelpen de mottar fra tjenesteapparatet?**

- Når det gjelder hjelp til å mestre hverdagen er 61 % i de små kommunene i stor/svært stor grad tilfredse med hjelpen de har mottatt, andelen er 52 % i de mellomstore og 37 % i de i de store kommunene.
- I de små kommunene rapporterte 53 % at de i stor/svært stor grad fikk praktisk hjelp til å skaffe bolig, andelen var 53 % i de mellomstore og 40 % i de store kommunene. I

tillegg har 44 % i de små kommunene svart at de i stor/svært stor grad har fått hjelp til å mestre sitt boforhold, sammenlignet med 33 % i mellomstore og 28 % i de store kommunene.

- I de små kommunene er 23 % i stor/svært stor grad fornøyde med den praktiske hjelpen de har fått til å komme i arbeid, 34 % i mellomstore og 22 % i de store kommunene svarer det samme.
- I forhold til praktisk hjelp med å komme i gang med utdanning opplever 20 % av brukere i de små kommunene i stor/svært stor grad hjelp med dette, sammenlignet med 14 % i mellomstore og 10 % i de store kommunene.
- Praktisk hjelp med økonomien rapporterer 50 % av brukerne i de små kommunene at de i stor/svært stor grad er fornøyde med. 28 % i de mellomstore og 24 % i de store kommunene rapporterer det samme.
- Av brukerne i de små kommunene er det 30 % som rapporterer at de i stor/svært stor grad er fornøyde med den praktiske hjelpen de har fått til å komme i gang med meningsfylte fritidsaktiviteter. 22 % i mellomstore og 23 % i store kommuner svarer det samme.
- I de små kommunene rapporterer 80 % at de som har hatt ansvaret for oppfølgingen deres i stor/svært stor grad har forstått deres situasjon, sammenlignet med 73 % i de mellomstore og 48 % i de store kommunene.
- Totalt 78 % av brukere i de små kommunene rapporterer at de i stor/svært stor grad har fått nok tid til samtaler med sine behandlere, og 87 % har tillit til de som er ansvarlige. I de mellomstore rapporterer 64 % at de har fått nok tid og 72 % at de har tillit. I de store kommunene opplever 54 % at de i stor/svært stor grad får nok tid og 58 % i stor/svært stor grad tillit til de ansvarlige.
- I de små kommunene opplever 40 % av brukere at de i stor/svært stor grad er tilfreds med hjelpen de har fått med sin psykiske helse, og 52 % i forhold til sin fysiske helse og sykdom. I de mellomstore opplever 42 % tilsvarende for psykisk helse og 34 % i forhold til fysisk helse og sykdom. I de store kommunene opplever 32 % tilsvarende for sin psykiske helse og 31 % for sin fysiske helse og sykdom.
- I forhold til å komme i gang med fysisk trening opplever 41 % i de små kommunene stor/svært stor grad tilfredsstillende hjelp sammenlignet med 36 % i mellomstore og 18 % i store kommuner.

- Tilfredsstillende hjelp til å etablere sosiale nettverk oppleves i stor/svært stor grad av 21 % av brukere i de små kommunene, sammenlignet med 18 % i de mellomstore og 14 % i de store kommunene.
- I de små kommunene rapporterer 72 % at de i stor/svært stor grad er tilfredse med hjelpen de har mottatt til å mestre sine rusproblemer. 50 % i de mellomstore og 35 % i de store kommunene rapporterer det samme.
- I de små kommunene rapporterer 94 % av brukere at de i stor/svært stor grad opplever å bli møtt med høflighet og respekt, sammenlignet med 88 % i de mellomstore og 74 % i de store kommunene.

#### **4) Hvordan er den opplevde nytteverdien for brukerne av tjenestene?**

- I de små kommunene rapporterer 70 % av brukere av tjenestene at de alt i alt i stor/svært stor grad er tilfredse med tjenestene, 59 % i de mellomstore og 50 % i de store kommunene rapporterer det samme.
- I de små kommunene opplever 75 % av brukere at de i stor /svært stor grad opplever at de har forstått informasjonen de har fått om innholdet i tjenestene, sammenlignet med 63 % i mellomstore og 51 % i store kommuner.
- I de små kommunene rapporterer 70 % av brukere av tjenestene at de alt i alt i stor/svært stor grad er tilfredse med tjenestene, 59 % i de mellomstore og 50 % i de store kommunene rapporterer det samme.
- I forhold til hjelp til å mestre hverdagen er det 61 % i de små kommunene som i stor/svært stor grad er tilfredse med hjelpen de har mottatt, sammenlignet med 52 % i de mellomstore og 37 % i de store kommunene.
- I de små kommunene opplever 76 % av brukere av de kommunale helsetjenestene i stor/svært stor grad å få hjelp når de har behov for dette, 55 % brukere i de mellomstore kommunene og 46 % i de store kommunene opplevde det samme.
- Tilgjengeligheten til tjenestene oppleves i stor/svært stor grad tilfredsstillende blant 70 % av brukere i de små kommunene, 52 % i de mellomstore og 48 % i de store kommunene.

**Tabell 2: Samlet vurdering av de kommunale tjenestene til personer med rusproblematikk i prosent**

Svaralternativ	Ikke i det hele tatt/liten grad			I noen grad			I stor/svært stor grad		
	L	M	S	L	M	S	L	M	S
	<b>Alt i alt, er tjenestene du har mottatt fra kommunen tilfredsstillende?</b>	6	15	21	24	26	29	70	59
<b>Har hjelpen du har mottatt fra kommunen hjulpet deg til å mestre hverdagen din på en annen måte?</b>	14	21	30	25	27	33	61	52	37
<b>I hvilken grad opplever du at de får hjelp når du har behov for det?</b>	18	16	27	6	29	27	76	55	46
<b>Er tilgjengeligheten til tjenestene tilfredsstillende?</b>	14	18	24	16	30	31	70	52	45

**Kommunestørrelse n=51 Liten(L); n=62 Mellomstor(M); n=343 Stor(S)**

**Tabell 3: I hvilken grad opplever brukerne å ha fått praktisk hjelp fra tjenestene til... i prosent**

Svaralternativ	Antall svar			Ikke i det hele tatt/liten grad			I noen grad			I stor/svært stor grad		
	L	M	S	L	M	S	L	M	S	L	M	S
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
	n	n	n									
...å skaffe bolig	30	45	284	27	29	43	20	18	17	53	53	40
...å mestre ditt boforholdet	29	45	273	28	36	46	28	31	26	44	33	28
...å komme i arbeid	22	32	236	45	44	56	32	22	22	23	34	22
...å komme i gang med utdanning	15	22	205	73	54	79	7	32	11	20	14	10
....å mestre økonomien	34	46	280	26	39	51	24	33	25	50	28	24
.....å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter	33	49	286	34	54	55	36	24	23	30	22	23

**Kommunestørrelse Liten(L); Mellomstor(M); Stor(S)**

- I forhold til praktisk hjelp til å mestre hverdagen er det 59 % i de små kommunene som i stor/svært stor grad er tilfredse med hjelpen de har mottatt, sammenlignet med 50 % i de mellomstore og 34 % i de store kommunene.
- I de små kommunene rapporterte 53 % at de i stor/svært stor grad fikk praktisk hjelp til å skaffe bolig, 53 % i mellomstore og 40 % i de store kommunene rapporterte det samme. I tillegg har 44 % i de små kommunene svart at de i stor/svært stor grad har

fått hjelp til å mestre sitt boforhold, sammenlignet med 33 % i mellomstore og 28 % i de store kommunene.

- I de små kommunene er 23 % i stor/svært stor grad fornøyde med den praktiske hjelpen de har fått til å komme i arbeid, sammenlignet med 34 % i mellomstore og 22 % i de store kommunene.
- I forhold til praktisk hjelp med å komme i gang med utdanning opplever 20 % av brukere i de små kommunene i stor/svært stor grad hjelp med dette, sammenlignet med 14 % i mellomstore og 10 % i de store kommunene.
- Praktisk hjelp med økonomien rapporterer 50 % av brukerne at de i stor/svært stor grad er fornøyde i de små kommunene, sammenlignet med 28 % i de mellomstore og 24 % i de store kommunene.
- Av brukerne i de små kommunene er det 30 % som rapporterer at de i stor/svært stor grad er fornøyde med den praktiske hjelpen de har fått til å komme i gang med meningsfylte fritidsaktiviteter, sammenlignet med 22 % i mellomstore og 23 % i store kommuner.

**Tabell 4: I hvilken grad opplever brukerne å ha fått tilfredsstillende hjelp... i prosent**

Svaralternativ	Antall			Ikke i det hele tatt/liten grad			I noen grad			I stor/svært stor grad											
	L	M	S	L	M	S	L	M	S	L	M	S									
													% % %			% % %			% % %		
													n	n	n	n	n	n	n	n	n
...med din psykiske helse	43	53	310	23	30	45	37	28	23	40	42	32									
...med din fysiske helse eller sykdom	40	50	306	28	42	41	20	24	28	52	34	31									
...til å komme i gang med fysisk trening	37	50	287	43	46	61	16	18	21	41	36	18									
...til å etablere sosialt nettverk	33	44	284	58	57	64	21	25	22	21	18	14									
...til å redusere/mestres rusmiddelproblemer	39	54	314	10	19	39	18	31	26	72	50	35									

**Kommunestørrelse Liten(L); Mellomstor(M); Stor(S)**

- I de små kommunene opplever 40 % av brukere at de i stor/svært stor grad er tilfredse med hjelpen de har fått med sin psykiske helse, og 52 % i forhold til sin fysiske helse og sykdom. I de mellomstore opplever 42 % tilsvarende for psykiske helse og 34 % i forhold til fysisk helse og sykdom. I de store kommunene opplever 32 % tilsvarende for sin psykiske helse og 31 % for sin fysiske helse og sykdom.
- I forhold til å komme i gang med fysisk trening opplever 41 % i små kommuner i stor/svært stor grad å få tilfredsstillende hjelp, sammenlignet med 36 % i mellomstore og 18 % i de store kommunene.

- Tilfredsstillende hjelp til å etablere sosiale nettverk oppleves i stor/svært stor grad av 21 % av brukere i de små kommunene, sammenlignet med 18 % i de mellomstore og 14 % i de store kommunene.
- I de små kommunene rapporterer 72 % at de i stor/svært stor grad er tilfredse med hjelpen de har mottatt til å mestre sine rusproblemer. 50 % i de mellomstore og 35 % i de store kommunene rapporterer det samme.

**Tabell 5: Hvordan vurderer brukerne sin fysiske og psykiske helse i prosent**

Svaralternativ	Antall svar			Dårlig			Nokså god/god			Meget god/utmerket		
				L	M	S	L	M	S	L	M	S
				%	%	%	%	%	%	%	%	
	L	M	S									
	n	n	n									
<b>Hvordan vil du vurdere din fysiske helse</b>	52	65	348	15	25	23	62	58	60	23	17	17
<b>Hvordan vil du vurdere din psykiske helse</b>	51	65	338	16	21	24	69	65	59	15	14	17

**Kommunestørrelse Liten(L); Mellomstor(M); Stor(S)**

- I de små kommunene vurderer 15 % av brukere at de har dårlig fysisk helse, sammenlignet med 25 % i mellomstore og 23 % i de store kommunene. I forhold til psykisk helse rapporterer 16 % i de små kommunene at de vurderer den som dårlig, sammenlignet med 21 % i mellomstore og 24 % i de store kommunene.



**Tabell 6: Tilfredshet med behandlere i prosent**

Svaralternativ	Antall svar			Ikke i det hele tatt/liten grad			I noen grad			I stor/svært stor grad		
	L	M	S	L	M	S	L	M	S	L	M	S
	n	n	n	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Opplever du at personene som har ansvar for oppfølgingen har forstått din situasjon?</b>	47	60	327	9	13	25	11	13	27	80	73	48
<b>Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med de som har ansvar for oppfølgingen din?</b>	46	60	327	9	18	26	13	18	20	78	64	54
<b>Har du tillit til personer som er ansvarlig for oppfølgingen din?</b>	46	60	321	4	8	21	9	20	21	87	72	58
<b>I hvilken grad blir du møtt med høflighet og respekt?</b>	47	60	330	-	5	10	6	7	16	94	88	74

**Kommunestørrelse Liten(L); Mellomstor(M); Stor(S)**

- I de små kommunene rapporterer 80 % at de som har hatt ansvaret for oppfølgingen deres i stor/svært stor grad har forstått deres situasjon, sammenlignet med 73 % i de mellomstore og 48 % i de store kommunene.
- Totalt 78 % av brukere i de små kommunene rapporterer at de i stor/svært stor grad har fått nok tid til samtaler med sine behandlere, og 87 % har tillit til de som er ansvarlige. I de mellomstore rapporterer 64 % tilsvarende på at de har fått nok tid og

72 % at de har tillit. I de store kommunene opplever 54 % at de i stor/svært stor grad får nok tid og 58 % i stor/svært stor grad har tillit til de ansvarlige.

- I de små kommunene rapporterer 94 % av brukere at de i stor/svært stor grad opplever å bli møtt med høflighet og respekt, sammenlignet med 88 % i mellomstore og 74 % i de store kommunene.

**Tabell 7: Erfaring med andre helsetjenester i prosent**

Svaralternativ	Antall svar			Har erfaring med andre tjenester		
	L	M	S	L	M	S
	n	n	n	%	%	%
<b>Erfaring fra poliklinisk behandling</b>	53	67	371	30	22	26
<b>Erfaring fra dagbehandling</b>	53	67	371	9	5	9
<b>Erfaring fra LAR behandling</b>	53	67	371	21	18	15
<b>Erfaring fra Døgnbehandling</b>	53	67	371	23	16	31
<b>Har du vært pasient ved institusjon for avrusning tidligere?</b>	53	64	352	70	70	74
<b>Har du vært pasient ved en institusjon for behandling av rusmiddelproblemer tidligere?</b>	51	60	337	71	65	66

**Kommunestørrelse Liten(L); Mellomstor(M); Stor(S)**

- I de små kommunene har 30 % erfaring fra poliklinisk behandling, 9 % fra dagbehandling, 21 % med legemiddelassistert rehabilitering og 23 % har erfaring fra døgnbehandling. Avrusning hadde 70 % av brukerne i de små kommunene benyttet, og 71 % hadde vært på institusjon for behandling av rusmiddelproblem.

- I de mellomstore hadde 22 % erfaring fra poliklinikk, 5 % fra dagbehandling, 18 % fra legemiddelassistert rehabilitering, og 16 % fra døgnbehandling. Avrusning har blitt benyttet av 70 %, og 65 % hadde vært på institusjon for behandling av rusmiddelproblem.
- I de store kommunene hadde 26 % erfaring fra poliklinikk, 9 % fra dagbehandling, 15 % fra legemiddelassistert rehabilitering, og 31 % fra døgnbehandling. Avrusning har blitt benyttet av 74 %, og 66 % hadde vært på institusjon for behandling av rusmiddelproblem.

Brukere som hadde vært innlagt til døgnbehandling ble også spurt om tilfredshet med oppfølging av kommunen i etterkant av et slikt opphold. Tabell 8 viser resultatene i prosent.

**Tabell 8: Tilfredshet med oppfølging i etterkant av innleggelse i prosent**

Svaralternativ	Antall svar			Ikke i det hele tatt/liten grad			I noen grad			I stor/svært stor grad		
	L	M	S	L	M	S	L	M	S	L	M	S
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n	n
Hvis du har vært innlagt; i hvilken grad har du opplevd oppfølgingen i kommunen etter innleggelse?	36	46	272	33	37	56	20	20	21	47	43	23

**Kommunestørrelse Liten(L); Mellomstor(M); Stor(S)**

- Av de som har vært innlagt til døgnbehandling opplever 47 % av brukere i de små kommunene at de i stor/svært stor grad har fått oppfølging av sin kommune i etterkant av innleggelsen, sammenlignet med 43 % i mellomstore og 23 % i store kommuner.

**Tabell 9: Informasjon om tjenestene i prosent**

Svaralternativ	Antall svar			Ikke i det hele tatt/liten grad			I noen grad			I stor/svært stor grad		
				L	M	S	L	M	S	L	M	S
	%	%	%	%	%	%	%	%	%			
	L	M	S									
	n	n	n									
Er informasjonene du har fått om innholdet i tjenestene formidlet på en måte som du forstår?	48	62	337	6	13	19	19	24	30	75	63	51

**Kommunestørrelse Liten(L); Mellomstor(M); Stor(S)**

- I de små kommunene opplever 75 % av brukere at de i stor /svært stor grad opplever å ha forstått informasjonen de har fått om innholdet i tjenestene, sammenlignet med 63 % i mellomstore og 51 % i store kommuner.

**Tabell 10: Har brukere blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte i kommunen i løpet av de siste 6 mnd. i prosent**

Svaralternativ	Antall svar			Nei aldri			Ja		
				L	M	S	L	M	S
	%	%	%	%	%	%			
	L	M	S						
	n	n	n						
Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte i kommunen i løpet av de siste 6 mnd.?	51	62	342	86	69	59	14	31	41

**Kommunestørrelse Liten(L); Mellomstor(M); Stor(S)**

- I de små kommunene har 14 % opplevd å bli behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte i kommunen, sammenlignet med 31 % i mellomstore og 41 % i store kommuner.

**Tabell 11: Brukermedvirkning**

Svaralternativ	Antall svar			Ikke i det hele tatt/liten grad			I noen grad			I stor/svært stor grad		
	L	M	S	L	M	S	L	M	S	L	M	S
	n	n	n	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Hvis du har en individuell plan, er du tilfreds med denne?	17	34	174	12	21	30	29	26	30	59	53	40
Hvis du har en ansvarsgruppe, er du tilfreds med denne?	29	35	190	7	20	28	17	20	25	76	60	47
I hvilken grad har du hatt innflytelse på utformingen av de tjenestene du har mottatt?	44	60	329	11	27	31	41	26	37	48	47	32
Opplever du at de tjenestene du mottatt har vært tilpasset dine behov?	47	61	335	6	15	26	32	31	37	62	54	37

**Kommunestørrelse Liten(L); Mellomstor(M); Stor(S)**

- I de små kommunene er det 17 som har individuell plan, og 59 % er i stor/svært stor grad tilfreds med denne. Ansvarsgruppe er det 29 brukere som har og 76 % er i stor/svært stor grad tilfreds med denne. Nesten halvparten, 48 %, opplever at de i stor/svært stor grad tilfredse med innflytelsen de har hatt på utformingen av de tjenestene de har mottatt, og 62 % opplever at denne i stor/svært stor grad har vært tilpasset deres behov.

- I de mellomstore kommunene er det 34 som har individuell plan, og 53 % er i stor/svært stor grad tilfreds med denne. Ansvarsgruppe er det 35 brukere som har, og 60 % er i stor/svært stor grad tilfreds med denne. Totalt 47 % rapporterer at de i stor/svært stor grad er tilfredse med innflytelsen de har hatt på utformingen av de tjenestene og 54 % opplever at denne er i stor/svært stor grad har vært tilpasset deres behov.
- I de store kommunene er det 174 som har individuell plan, og 40 % er i stor/svært stor grad tilfreds med denne. Ansvarsgruppe er det 190 brukere som har, og 47 % av disse er i stor/svært stor grad tilfreds med denne. Totalt opplever 32 % at de i stor/svært stor grad er tilfredse med innflytelsen de har hatt på utformingen av de tjenestene, og 37 % opplever at denne er i stor/svært stor grad har vært tilpasset deres behov.

**Tabell 12: Involvering av familie og pårørende**

Svaralternativ	Antall svar			Ikke i det hele tatt/liten grad			I noen grad			I stor/svært stor grad		
	L	M	S	L	M	S	L	M	S	L	M	S
	n	n	n	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Opplever du at det har blitt lagt til rette for involvering av pårørende i den tjenesten du har mottatt fra kommunen?</b>	31	45	266	35	44	56	23	27	21	42	29	23
<b>Har dine nærmeste pårørende (voksne og barn) fått tilbud om samtale?</b>	29	41	262	45	63	64	27	17	16	28	20	20

**Kommunestørrelse Liten(L); Mellomstor(M); Stor(S)**

- I de små kommunene opplever 42 % at det i stor/svært stor grad blir lagt til rette for involvering av pårørende i den tjenesten de har mottatt, sammenlignet med 29 % i mellomstore og 23 % i store kommuner.
- I de små kommunene rapporterer 28 % at deres nærmeste pårørende i stor/svært stor grad har fått tilbud om samtale, sammenlignet med 20 % i mellomstore og 20 % i de store kommunene.

### **Oppsummering**

Resultatene viser gjennomgående at en større andel av brukerne i de små kommunene rapporterer at de i stor/svært stor grad er tilfredse med tilgjengeligheten til tjenestene (70 %). De rapporterer at de får hjelp når de trenger det (76 %), er tilfredse med innflytelsen de har på utformingen av tjenestene (59 %), og at disse er tilpasset deres behov (62 %). Alt i alt ligger tilfredsheten i stor /svært stor grad på 70 % i de små kommunene. De mellomstore kommunene skårer gjennomgående lavere på alle de overnevnte sammenlignet med de små, og brukere i de store kommunene skårer gjennomgående lavere enn de mellomstore kommunene.