

## **BRUKERTILFREDSHETSEVALUERING**

AV KOMMUNALE TJENESTER BLANT PERSONER MED  
RUSMIDDELPROBLEMER

## Innhold

Forord .....	4
Sammendrag av brukertilfredshetsevalueringen (2017-2021).....	6
Hovedresultater 2021 .....	12
1. Om undersøkelsen .....	14
1.1. Formål og kontekst .....	14
1.2. Brukererfaringer med kommunalt rusarbeid .....	15
2. Metode .....	16
2.1. Rekruttering av kommuner .....	16
2.2. Målgruppe og datainnsamling .....	17
2.3. Utvalg og svarinnang .....	17
2.4. Spørreskjema .....	20
2.5. Analyser.....	20
2.6. Etikk .....	22
3. Beskrivelse av utvalget .....	24
3.1. Bruk av rusmidler.....	25
4. Bruk av tjenester .....	26
4.1. Vurdering av spesifikk tjeneste.....	27
5. Overordnet vurdering av hjelpen de har fått i kommunen .....	28
5.1. Seks av ti har i stor grad fått tilfredsstillende tjenester fra kommunen.....	28
5.2. Hjelpen under koronapandemien og hjelpen over tid.....	30
6. Brukermedvirkning.....	32
6.1. De fleste opplever at de ansatte i tjenestene tar hensyn til deres ønsker og behov.....	32
6.2. Drøyt halvparten er tilfreds med sin individuelle plan.....	33
6.3. Om lag 6 av 10 er tilfreds med ansvarsgruppen .....	33
7. Rett hjelp til rett tid .....	35
7.1. Flere opplever å få den hjelpa de trenger .....	35
7.2. Tilgjengeligheten til tjenestene er blitt bedre .....	35
8. Informasjon.....	37
8.1. Lite informasjon om frivillige tjenester .....	37
8.2. Fortsatt mange som ikke får god informasjon om individuell plan .....	37
9. Samarbeid og koordinering .....	39
9.1. De aller fleste samarbeider godt med sin koordinator.....	39
9.2. Delte meninger om LAR-samarbeid .....	40
10. Involvering av pårørende .....	41
10.1. Ikke bedre tilrettelegging for involvering av pårørende .....	41
11. Aktiv og meningsfylt tilværelse.....	44
11.1. Hjelp med rusmestring, fritid og nettverk.....	44
11.2. Hjelp med jobb, utdanning og økonomi.....	46

12.	Bolig og bosituasjon.....	48
12.1.	Brukernes bosituasjon .....	48
12.2.	6 av 10 opplever i stor grad at bosituasjonen er tilfredsstillende .....	49
12.3.	Drøyt 1 av 3 har fått hjelp til å mestre boforholdet sitt.....	49
13.	Vurdering av ansatte i tjenestene.....	51
13.1.	De aller fleste blir i stor grad møtt med høflighet og respekt.....	51
13.2.	Tillit og opplevelsen av å bli forstått.....	51
13.3.	Samtaler og kontakt med ansatte .....	51
13.4.	Færre ble behandlet nedlatende eller krenkende i løpet av siste år .....	52
14.	Helse .....	54
14.1.	Vurdering av egen helse og livskvalitet .....	54
14.2.	Mottak av helserelatert hjelp i kommunen .....	55
15.	Oppfølging i forbindelse med døgnbehandling .....	59
15.1.	Variierende erfaringer med oppfølging i forbindelse med døgnbehandling .....	59
16.	Oppsummering av åpne kommentarer fra brukerne .....	60
17.	Konklusjon .....	62
	Referanser .....	63
	 Vedlegg 1: Spørreskjema .....	 65
	Vedlegg 2: Resultater for undergrupper i utvalget.....	69
	Vedlegg 3: Sammenligning av resultater over tid.....	121

## Forord

Kompetansesenter rus - Midt-Norge (KORUS Midt) har fått i oppdrag fra Helsedirektoratet å gjennomføre kartlegging av brukererfaringer blant personer med rusmiddelproblemer som mottar kommunale tjenester i et representativt utvalg av norske kommuner. Oppdraget er en del av det samlede evalueringsprogrammet for *Opptrappingsplanen for rusfeltet* (Prop. 15 S (2015-2016)). Opptrappingsplanen har vært virksom fra våren 2016 til utgangen av 2020.

KORUS Midt har gjennomført tre statusrapporteringer i oppdragsperioden basert på spørreskjema-undersøkelser blant brukere i utvalgte kommuner. Målingene ble gjennomført i 2017, 2019 og 2021. Sluttmålingen var planlagt gjennomført høsten 2020, men ble flyttet til våren 2021 av hensyn til gjennomføringen under covid-19-pandemien. Siste datainnsamling startet ett år etter covid-19-pandemien fikk sitt utbrudd her til lands. Tjenesteapparatet har på ulikt vis tilrettelagt for å kunne yte tjenester til personer med rusmiddelproblemer under de rammene pandemien har skapt. Den siste målingen inkluderer spørsmål om brukernes vurdering av tjenestetilbudet under pandemien sammenlignet med tidligere.

I tillegg til de kvantitative spørreskjemaundersøkelsene, er det gjennomført dybdeintervju blant brukere i flere utvalgte målgrupper. Resultatene fra dybdeintervjuene foreligger i tre kvalitative rapporter. Den første rapporten omhandler brukeropplevelsen av kommunale tjenester blant voksne med rusmiddelproblemer. De to neste har fokusert på henholdsvis unge voksne (18-23) og eldre voksne (65 år og eldre), to grupper som har behov for særskilt oppmerksomhet. Det er også foretatt en dybdeintervjuundersøkelse blant unge pårørende som vil komme i en egen rapport i 2022, som et tillegg til evalueringsoppdraget.

Sluttrapport med analyser er utarbeidet av Sentio i dialog med prosjektgruppa.

Prosjektgruppe for sluttrapportering:

KORUS Midt, seksjon Trøndelag:

- Stein Arve Strand og Jo Arild Salthammer. Ranita Nersund til april 2021

KORUS Midt, seksjon Forskning og Utvikling:

- Kristin Tømmervik, Hege Govasmark og Marit Magnussen

KORUS Midt, seksjon Lærings- og mestringssenteret:

- David Rogne

Rusmisbrukernes interesseorganisasjon - RIO:

- Jens Solem

Avdelingssjef KORUS Midt:

- Trond Ljøkjell

Styringsgruppe for sluttrapportering:

- Trond Ljøkjell, KORUS Midt
- Kristin Tømmervik, KORUS Midt
- Stein Arve Strand, KORUS Midt

- Ranita Nersund til april 2021
- Else Kristin Utne Berg, KORUS Vest Bergen
- Dagfinn Bjørgen, Kompetansesenter for Brukererfaring og Tjenesteutvikling
- Jon Qvortrup, Kommunesektorens organisasjon (KS)
- Trond Hatling, Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid (NAPHA)

Brukertilfredshetsundersøkelsen har pågått over fire år. Vi retter en stor takk til kommuner og tjenestetilbydere for innsatsen med rekruttering og gjennomføring av datainnsamlingen ved en eller flere målinger. Vi vil rette en spesiell takk til alle brukere som har tatt seg tid til å delta i undersøkelsen.

Vi takker de øvrige Kompetansesenter for rus og våre kontaktpersoner i Helsedirektoratet, Tor Erik Befring og Jannicke Berg Leknes, for et meget godt samarbeid gjennom hele prosjektperioden. Vi vil også rette en takk til andre som har bidratt underveis: I arbeidet med de to første rapportene har Folkehelseinstituttet bidratt med kvalitetssikring. Helsedirektoratets nasjonale brukerråd innen rus- og psykisk helsefeltet (BrukerROP) samt Trondheim kommune med ansatte og brukere har gitt tilbakemeldinger på spørreskjemaet. Enhet for anvendt klinisk forskning, Det medisinske fakultet, NTNU bidro i første måling med oppsett og stratifisert utvelgelse av kommuner. Vi vil også takke for en rekke nyttige innspill fra flere kommuner gjennom blant annet erfaringssamlinger og høringer.

KORUS Midt er takknemlige for at oppdraget har gitt oss en lyttepost til brukerstemmen gjennom opptrappingsperioden for rusfeltet. Brukerstemmen er en viktig kilde til hvordan tjenestene kan utvikles og forbedres.

Trondheim, november 2021

Trond Ljøkjell, Avdelingssjef

KORUS Midt – Norge

## Sammendrag av brukertilfredshetsevalueringen (2017-2021)

Brukertilfredshetsevalueringen kartlegger erfaringer og tilfredshet med det kommunale tjenestetilbudet blant brukere med rusmiddelproblemer. Dette kapitlet oppsummerer undersøkelsens resultater, strukturert etter dens fire overordnede problemstillinger:

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

Sammendraget bygger på tre kvantitative og tre kvalitative delrapporter.

### ***Kvantitative delrapporter***

Målgruppa for undersøkelsen er personer med rusmiddelproblemer som bruker en eller flere kommunale tjenester.

- Utvalget i **2017** bestod av 491 tjenestemottakere fra 20 kommuner. Datainnsamlingen fant sted i september og oktober 2017.
- Utvalget i **2019** bestod av 1336 tjenestemottakere fra 45 kommuner. Datainnsamlingen fant sted i september og oktober 2019.
- Utvalget i **2021** bestod av 1121 tjenestemottakere fra 64 kommuner. Datainnsamlingen fant sted i perioden februar til mai 2021.

### ***Kvalitative delrapporter***

#### **Delrapport 2, 2018: Kvalitativ rapport (KORUS Midt 2018)**

Den første kvalitative undersøkelsen hadde et utvalg på 16 informanter fra 4 forskjellige kommuner. Informantene var 24–77 år gamle; halvparten av dem var mellom 40 og 50. Intervjuene ble gjennomført i perioden september 2017–januar 2018.

#### **Delrapport 2, 2020: Kvalitativ rapport, Eldre 65+ (KORUS Midt 2020a)**

I den andre kvalitative undersøkelsen bestod utvalget av 23 informanter i alderen 65–77 år, fra 3 større kommuner. Intervjuene ble gjennomført i perioden mai 2019–januar 2020.

#### **Delrapport 3, 2020: Kvalitativ rapport, Yngre 18-23 år (KORUS Midt 2020b)**

Utvalget til den tredje kvalitative undersøkelsen bestod av 21 informanter i alderen 18–23 år, fra 3 større kommuner. Intervjuene ble gjennomført i perioden september 2019–mars 2020.

*Siste delrapport kommer i 2022 og omhandler unge pårørende (18–25) av rusavhengige.*

## Resultater

### **1. problemstilling: Er tjenestene tilgjengelige for brukerne og får brukerne hjelp når de trenger det?**

**De kvalitative resultatene** viser et sammensatt bilde. Den første undersøkelsen (KORUS Midt 2018) beskriver utfordringer knyttet til oppfølging av brukere etter endt rusbehandling. Enkeltrelasjoner, og kontinuitet i disse på tvers av tjenester, er viktige; det samme er glidende overganger mellom spesialisthelsetjeneste og kommunale tjenester. Manglende informasjon, eller informasjon som er vanskelig å forstå, kan være en utfordring. Særlig NAV oppleves som lite tilgjengelig.

I undersøkelsen med eldre informanter (KORUS Midt 2020a) kommer det fram at hjelpen ofte er god når man først har «kommet inn» – men inngangen til tjenestene kan være utfordrende, og det er gjennomgående lite kjennskap til tjenesteapparatet på forhånd. Hovedinntrykket er at de fleste er fornøyde med tilgjengeligheten, samtidig som både erfaringer og forventninger varierer innad i utvalget. Enkeltrelasjoner til ansatte er viktige for gode opplevelser av tilgjengelighet og hjelp. Økende digitalisering av helse- og omsorgstjenestene skaper utfordringer for brukere som mangler digital kompetanse.

Informantene til delrapporten om yngre brukere (KORUS Midt 2020b) beskriver enklere innganger til tjenestene; ofte på grunn av pårørende som har vært pådrivere for rusbehandling. Gruppens erfaringer med tilgjengelighet varierer, og kan i praksis også avhenge av gode relasjoner til enkeltansatte. Negative erfaringer skapes når kontakten oppleves som sporadisk og ujevn, og når sentrale kontaktpersoner ikke er tilgjengelige. NAV er en viktig tjeneste for de unge, men kan ofte oppleves som uoversiktlig og lite tilgjengelig. Informantene opplever i varierende grad samarbeidet mellom og internt i de ulike tjeneste som tilfredsstillende.

**De kvantitative resultatene** viser en bedring i brukernes vurdering av tjenestenes tilgjengelighet, men det er fortsatt rom for forbedring. 49 % av respondentene i 2017, 54 % i 2019 og 64 % i 2021 opplever i stor grad at tilgjengeligheten til tjenestene er tilfredsstillende. Videre svarer omtrent halvparten i 2017, og omtrent 6 av 10 i både 2019 og 2021, at de i stor grad opplever å få hjelp når de har behov for det.

**Rapportene på tvers:** Et gjennomgangstema i de kvalitative rapportene er at **en god og stabil relasjon til en ansatt** i tjenesteapparatet er viktig for brukernes opplevelse av hjelpen. Resultatene fra de kvantitative rapportene viser gjennomgående positive vurderinger av ansatte i tjenestene, men samtidig har 3 av 10 vært utsatt for nedlatende eller krenkende behandling fra ansatte (2021).

Videre er det viktig med **tilstrekkelig og tilpasset informasjon**. Økende digitalisering kan være en utfordring for eldre, mens det for de yngre er mest utfordringer knyttet til språklig komplisert informasjon. Helseutfordringer, familieforhold og nettverk er andre faktorer som ser annerledes ut i den eldre sammenlignet med den yngre brukergruppen, og som kan ha betydning for deres behov i hjelpeapparatet.

Det er viktig at tjenestene legger til rette for **gradvise og glidende overganger** fra spesialisthelsetjenesten til det kommunale hjelpeapparatet. Alle de kvalitative rapportene viser varierende opplevelser av hvordan samarbeidet mellom tjenester fungerer. Dette ser vi også i kvantitative rapporter. 24 % av respondentene i 2019, og 21 % i 2021, opplever i liten eller ingen grad at tjenestene de mottar hjelp fra samarbeider godt. Om lag halvparten opplever i stor grad et godt samarbeid mellom tjenestene (51 % i 2019 og 54 % i 2021).

## **2. problemstilling: Har tjenesteapparatet systemer for å involvere brukerne i utforming av tjenestetilbudet?**

Resultatene som trekkes frem her beskriver brukernes opplevelse av å bli involvert i utformingen av tjenestetilbudet de mottar. Undersøkelsen har ingen direkte indikatorer på tjenestenes (eventuelle) spesifikke systemer for involvering.

**Kvalitative resultater:** I den første kvalitative undersøkelsen (KORUS Midt 2018) kom det fram at informantene opplevde medvirkning som brukere av ROP-tjenesten (Rus og psykisk helse), samt gjennom ansvarsgruppe, individuell plan og brukerundersøkelsen. Fleksible tjenester, og en god enkeltreasjon til ansatte i kommunen, var viktige for opplevelsen av medvirkning. Opplevelser av mangelfull medvirkning inkluderte beslutninger tatt uten brukerens samtykke, manglende innsyn og oversikt, og ikke å bli hørt av ansatte. Flere opplevde at de fikk lite innsyn i egen økonomi og beslutninger rundt denne.

Undersøkelsen blant eldre brukere (KORUS Midt 2020a), beskrev svært forskjellige erfaringer med brukermedvirkning og medbestemmelse. Der noen opplevde at medbestemmelsen deres var godt ivaretatt, hadde andre langt mer ambivalente og negative erfaringer. De opplevde å ha liten påvirkningsmulighet på systemnivå – men mer positive erfaringer med ansatte «på gulvet». Også undersøkelsen som hadde den yngre brukergruppen som målgruppe (KORUS Midt 2020b), beskrev sprikende og varierte opplevelser av medbestemmelse. Flere hadde konkret erfaring med å påvirke tjenestene (f.eks. valgfrihet, bestemme egne mål), men opplevde at innspillene deres ikke alltid ble realisert i praksis. Tjenestene kunne også oppleves som disiplinerende og stigmatiserende; særlig opplevde flere NAV som utilgjengelig og lite lydhør for ønsker.

**Kvantitative resultater** kan tyde på en bevegelse i riktig retning når det kommer til brukerinnflytelse på individnivå. Både i 2019 og 2021 svarte omtrent halvparten av brukerne at de i stor grad hadde innflytelse på utformingen av tjenestene de hadde mottatt; i 2017 var andelen 36 %. Samtidig viser de kvantitative resultatene tydelige forskjeller mellom grupper når det gjelder opplevd innflytelse på utformingen av mottatte tjenester. For eksempel opplever brukerne i arbeid eller utdanning betydelig mer innflytelse enn brukerne som er arbeidsledige eller uføretrygdede. Dette underbygger kvalitative beskrivelser av at opplevelsen av medvirkning kan være ressursavhengig.

I 2021 er over halvparten av brukerne som oppgir at de har en individuell plan, i stor grad tilfreds med denne. 6 av 10 som har ansvarsgruppe, er i stor grad tilfreds med ansvarsgruppa. Videre er brukere med individuell plan/koordinator/ansvarsgruppe, ofte litt mer fornøyd med tjenestene enn øvrige brukere.

**Rapportene på tvers** tyder på at opplevelsen av medvirkning varierer mye mellom brukerne, og er avhengig av den enkeltes ressurser. Hvordan man blir møtt av hjelpeapparatet, virker også å være viktig for opplevelsen av medbestemmelse. Dette kan handle om at man får innsyn i beslutninger og saker som angår en selv (KORUS Midt 2018), og at man møtes på en måte som ikke oppleves som disiplinerende og stigmatiserende (KORUS Midt 2020b). Medvirkning fremstår videre som noe det er vanskelig å oppnå på systemnivå – for eksempel er det felles for alle de kvalitative rapportene at informantene har lite kjennskap til brukerombud og brukerorganisasjoner (dette er ikke målt kvantitativt).



### **3. problemstilling: Er det samsvar mellom det behovet brukerne har, og den hjelpen de mottar fra tjenesteapparatet?**

**Kvalitative resultater:** I den første kvalitative undersøkelsen (KORUS Midt 2018) forteller de informantene som erfarer lite samsvar mellom behovet de har og den hjelpen de får, ofte om mangelfullt samarbeid mellom spesialisthelsetjenesten og kommunehelsetjenesten. Noen beskriver individuelle (f.eks. egen vilje) og sosiale ressurser/relasjoner som viktige for å få den hjelpen de trenger.

De eldre informantene (KORUS Midt 2020a) opplevde gjennomgående god hjelp og oppfølging når de var inne i hjelpeapparatet; særlig hvis de hadde en sterk og nær enkeltrelasjon til en ansatt. Noen sier at individuelle ressurser er viktige for å få hjelpen de trenger. Det er utfordringer knyttet til ensomhet og isolasjon, og et ønske om bedre sosial oppfølging. Rapporten understreker betydningen av sosiale relasjoner og felleskap for å motvirke følelser av ensomhet, isolasjon, depresjon og utrygghet.

Også de yngre informantene (KORUS Midt 2020b) opplevde det som svært verdifullt med en god relasjon til en kontaktperson i tjenesteapparatet. Rapporten gir ellers innblikk i en sammensatt gruppe med ulike praktiske og sosiale behov, der ønsket om et «vanlig liv» er utbredt. Aktivisering er et viktig behov for de unge brukerne, og ønsket om mer oppfølging etter endt behandling er også noe som går igjen. NAV er vanskelig for mange, og her antyder analysen av intervjuene at «kjernen i problematikken ofte handler om at NAV gjør en annen vurdering av brukerens situasjon, behov og ønsker enn det brukeren selv gjør» (ibid.: 33).

**Kvantitative resultater:** Andelen som oppga at de i stor grad opplever å få den hjelpa de trenger, økte noe fra 2019 (55 %) til 2021 (63 %)<sup>1</sup>. I de åpne kommentarene til den kvantitative undersøkelsen fra 2019, der brukernes bes om å beskrive hva kommunen kan gjøre for at hjelpen de mottar skal bli bedre, er det hjelp til å komme i ulike former for aktivitet og hjelp til å etablere (rusfritt) sosialt nettverk, som nevnes oftest.

**Rapportene på tvers:** En **god enkeltrelasjon til en ansatt** går igjen på tvers av de kvalitative rapportene som noe som har betydning for hvorvidt brukerne opplever å få hjelpen de trenger. Rapportene indikerer også at **brukernes ressurser** kan ha betydning for om de får den hjelpen de trenger. De kvantitative resultatene (2019 og 2021) tyder på at det er forskjeller i brukernes opplevelse av tjenestene som sammenfaller med f.eks. tilknytning til arbeidslivet, noe som underbygger inntrykket av at egne ressurser kan ha betydning for om man opplever å få tilfredsstillende hjelp på ulike områder. Det er også verdt å merke seg at brukerne som er i legemiddelassistert rehabilitering (LAR) gjennomgående svarer mer negativt enn andre i 2019 og 2021.

**Sårbare overganger:** I de kvalitative rapportene kommer det fram at brukerne kan oppleve overganger mellom tjenester som er 'trøblete', eller de kan være glidende og gradvise (og dermed gode overganger). For en glidende overgang fra spesialisthelsetjenesten til kommunen er det viktig med oppfølgingstjenester, at brukeren får tilbud som gjennomføres uten brudd (f.eks. ved kanselleringer, ferie eller utskiftninger blant ansatte), og at overgangen skjer gradvis, i takt med brukerens utvikling. I 2021 opplevde halvparten av brukerne som hadde vært i døgnbehandling i løpet av det siste året, at kommunens oppfølging i forbindelse med oppholdet var tilfredsstillende.

<sup>1</sup> I 2017 svarte 42 % at de i stor grad opplevde at tjenestene de mottok var tilpasset deres behov.

Videre er ønsket om **tilbud som fremmer aktivisering og minsker ensomhet og isolasjon** noe som går igjen på tvers av rapportene. Dette ser vi også i stor grad under neste problemstilling.

#### **4. problemstilling: Hvordan er den opplevde nytteverdien for brukerne av tjenestene?**

**Kvalitative resultater:** Familie, fellesskap og nettverk er et svært viktig tema for informantene i den første kvalitative undersøkelsen (KORUS Midt 2018), og flere forteller at nye rusfrie fellesskap er essensielt for rusmestringen. Brukerne ønsker samvær med noen som er rusfrie, og som de har noe til felles med. Noen tjenester, som kommunal bolig og medisintil levering, kan bidra til å vedlikeholde/skape relasjoner i rusmiljøet. Glidende og gradvise overganger fra rusbehandling til hverdagslivet i bostedskommunen er viktig. Brukerne etterlyser tilbud og tjenester som er døgnåpne og tilgjengelige i helgene, særlig ettervernstiltak, samt kreative tilbud og aktivitetstilbud. Flere ønsker seg meningsfull aktivitet og hjelp til å etablere sosiale relasjoner og fellesskap.

Den kvalitative undersøkelsen med eldre informanter (KORUS Midt 2020a) viser at dialogen med ansatte har stor betydning for opplevd nytteverdi. Ensomhet, isolasjon og nedstemthet er utbredte problemer, og å sikre den enkeltes sosiale behov framstår som et tydelig forbedringsområde for de kommunale tjenestene. Informantene har blandede erfaringer med å bo i kommunal bolig. Et belastet og ruspreget bomiljø kan bidra til å forsterke den enkeltes problemer, og gjøre det vanskeligere å komme seg ut av rusavhengighet.

Også for de unge informantene (KORUS Midt 2020b), avhenger tjenestenes nytteverdi av relasjoner til ansatte, og hvordan de blir møtt. Mange er jevnt over fornøyd med hjelpen. Økonomiske stønader og aktivitetstilbud framstår som betydningsfulle. Udekte behov er blant annet mer oppfølging etter behandling i spesialisthelsetjenesten, ansatte med bedre innsikt i livssituasjon og rusproblemer hos unge mennesker, fast kontaktperson, bedre koordinering mellom tjenestene (slippe å dele sine traumatiske opplevelser med stadig nye instanser) og hjelp til å navigere i hjelpeapparatet. Det er også viktig å motarbeide at kontakter som unge brukere oppretter gjennom f.eks. opphold på behandlingsinstitusjoner, blir inngangsport til tyngre rusmidler.

**Kvantitative resultater:** Både i 2019 og i 2021 svarer rundt halvparten av brukerne at tjenestene de har fått fra kommunen i stor grad har bidratt til at de mestrer hverdagen bedre, samt at de i stor grad har fått hjelp til å redusere/mestre rusmiddelproblemer. I 2017 svarte rundt 4 av 10 at tjenestene i stor grad hjalp dem til å redusere/mestre rusmiddelproblemer.<sup>2</sup>

På tvers av målingene svarer om lag halvparten at de i stor grad har fått hjelp til å skaffe seg bolig. I 2017 og 2019 svarer om lag 4 av 10 at de i stor grad å ha fått hjelp til å mestre boforhold og økonomi; disse andelene er marginalt lavere i 2021.

Om lag 4 av 10 opplever å ha fått god hjelp med sin fysiske/psykiske helse, mens 3 av 10 i liten grad har fått dette. Andelene er stabile over tid. Det er lite utbredt å få forebyggende helsehjelp i form av hjelp med kosthold og å komme i gang med trening. På tvers av målingene

<sup>2</sup> Spørsmålet om å mestre hverdagen som ble stilt i 2017, er ikke direkte sammenlignbart med de to senere målingene – men rundt 4 av 10 (42 %) svarte da at hjelpen fra kommunen i stor grad hadde hjulpet dem til å mestre hverdagen sin «på en annen måte».

er det høye andeler som i liten grad opplever å få tilfredsstillende hjelp på områder som handler om meningsfylt innhold i hverdagen og sosialt nettverk; for eksempel er det knapt 1 av 5 som oppgir at de i stor grad har fått tilfredsstillende hjelp til å etablere sosialt nettverk (17 % i 2021).

**Rapportene på tvers:** Brukergruppens sammensatte behov og utfordringer gjør at det er veldig individuelt hva den enkelte opplever som nyttig hjelp. Samtidig er mye av det som går igjen, på tvers av undersøkelser og brukergrupper, viktig for at brukerne opplever tjenestene som nyttige.

Det å sikre brukernes sosiale behov gjennom **rusfrie fellesskap**, fremstår som svært viktig på tvers av alle de kvalitative rapportene. Brukerne har behov for samvær med noen som er rusfrie, og som de har noe til felles med. Samtidig viser de kvantitative resultatene at det å etablere et sosialt nettverk er noe mange får lite hjelp til. Enkelte tjenester, som kommunale boliger og institusjonsopphold, kan i verste fall bidra til å forsterke rusproblematikk ved at brukeren eksponeres for et belastet og ruspreget miljø. Behovet for oppfølging som handler om meningsfull aktivitet, og et **meningsfylt innhold i hverdagen**, går også igjen på tvers av alle rapportene. Den første kvalitative rapporten formidler ønsker om et bredere og mer tilgjengelig aktivitetstilbud. Undersøkelsene som tar for seg forholdene for de eldste og yngste brukerne, forteller også om udekkede behov på dette området: Blant de eldre er det utbredt med ensomhet og isolasjon, og yngre-rapporten viser et utbredt ønske om aktivisering og et «vanlig liv». Kvantitative resultater tyder på at mange ikke får tilstrekkelig hjelp på dette området.

I neste del oppsummeres hovedresultatene fra undersøkelsens siste kvantitative delmåling.

## Hovedresultater 2021

Den nasjonale undersøkelsen i 2021 blant personer med rusmiddelproblemer viser at drøyt 6 av 10 opplever at de kommunale tjenestene i stor grad er tilfredsstillende. Flertallet har fått informasjon om tjenestene på en måte som de forstår, og opplever at de får hjelpen de trenger, når de har behov for den. Brukerne gir også gjennomgående positive vurderinger av ansatte i tjenestene. De fleste opplever å bli forstått, og at de blir møtt med høflighet og respekt.

På spørsmålene som dreier seg om involvering av/hjelp og støtte til pårørende, er resultatene derimot jevnt over dårlige. Mange brukere har også fått lite hjelp på områder som handler om sosialt nettverk, aktivitet og innhold i hverdagen.

Det er enkelte gjennomgående forskjeller mellom grupper i utvalget. Vurderingene fra LAR-brukerne er ofte mer negative sammenlignet med svarene fra øvrige brukere, og det er et mønster at personer i arbeid eller utdanning, ofte svarer mer positivt enn de som er arbeidsledige eller uføretrygdede. Det er også en tendens til at brukerne fra små kommuner er noe mer fornøyde sammenlignet med brukerne fra større kommuner. Resultatene kan ikke si noe om hva som ligger bak disse forskjellene.

Oppsummering av 2021-resultatene fordelt på undersøkelsens overordnede problemstillinger:

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

Hovedvekten av brukerne rapporterer om tilgjengelige tjenester og at de får hjelp når de trenger det. Totalt 64 % opplever at tilgjengeligheten til tjenestene i stor grad er tilfredsstillende, mens 12 % i liten eller ingen grad opplever dette. Videre svarer 60 % at de i stor grad får hjelp når de har behov for det, mens 13 % i liten grad får dette.

En betydelig andel av brukerne opplever imidlertid at tjenestene i liten grad legger til rette for involvering av pårørende. 59 % svarer at kommunen ikke eller i liten grad gir tilbud, hjelp eller støtte til deres pårørende, mens kun 20 % opplever at deres pårørende får god støtte<sup>3</sup>.

Resultatene viser at også det er lite utbredt å involvere pårørende i ansvarsgrupper, og det er heller ikke vanlig å gi brukerne med barn, tilbud om samtaler om barna sine.

Knappt halvparten av brukerne som har vært i døgnbehandling i løpet av det siste året, svarer at oppfølgingen fra kommunen under og etter døgnbehandling i stor grad var tilfredsstillende.

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

Om lag halvparten av brukerne opplever at de har hatt stor innflytelse på utformingen av tjenestene de har mottatt, mens knapt 2 av 10 har hatt lite innflytelse.

Blant brukerne med individuell plan er drøyt halvparten i stor grad tilfreds med planen, og rundt 4 av 10 opplever at den er viktig for hjelpen de får. 15 % er lite tilfreds med sin individuelle plan, mens 1 av 4 mener planen har liten betydning for hjelpen de mottar.

6 av 10 er i stor grad tilfreds med ansvarsgruppen.

<sup>3</sup> Resultatet inkluderer kun de som har tatt stilling til spørsmålet. For nokså mange av brukerne er det ikke aktuelt med tilbud til pårørende, og de som har svart «vet ikke» (8 %) eller «ikke aktuelt» (36 %) er tatt ut av beregningen.

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

Drøyt 6 av 10 brukere opplever i stor grad å få den hjelpen de trenger, og at tjenestene alt i alt er tilfredsstillende (begge 63 %). Dette gjelder i liten grad for 12 % av brukerne.

Et klart flertall av brukerne opplever i stor grad at de blir møtt med høflighet og respekt av ansatte i tjenestene (85 %), og har høy tillit til personene som er ansvarlig for deres oppfølging (75 %). Mange opplever også at de at de ansatte har forstått deres situasjon (67 %) og at de i stor grad har fått nok tid til samtaler og kontakt (60 %).

6 av 10 brukere har en kontaktperson i kommunen som koordinerer tjenestene deres, og 86 % av disse er i stor grad tilfredse med samarbeidet de har med kontaktpersonen sin.

Samtidig som hovedvekten av brukerne gir positive vurderinger av de ansatte, svarer 28 % at de en eller flere ganger i løpet av siste år, har blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte i den kommunen de oppholder seg i.

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

Over halvparten (54 %) svarer at tjenestene de har fått fra kommunen i stor grad bidrar til at de mestrer hverdagen bedre, mens 15 % i liten grad opplever dette. Når det gjelder hjelp til å redusere/mestre rusmiddelproblemer har 50 % i stor grad fått hjelp, mens 22 % opplever at de har fått lite hjelp til rusmestring.

Av praktiske forhold rapporterer 46 % at de i stor grad har fått hjelp til å skaffe seg bolig, og henholdsvis 36 % og 34 % har fått god hjelp til å mestre boforhold og økonomi. Det er noe mindre utbredt å motta praktisk hjelp til å komme i arbeid eller utdanning. Henholdsvis 24 % og 14 % har i stor grad fått hjelp til dette.

Av helsemessig hjelp rapporterer 38 % at de i stor grad har fått tilfredsstillende hjelp med sin fysiske helse eller sykdom, og 42 % at de har fått god hjelp med sin psykiske helse. Om lag 3 av 10 opplever at de har fått lite helsemessig hjelp (fysisk eller psykisk). Det er lite utbredt å få hjelp til å komme i gang med fysisk trening og ernæring/kosthold.

Brukerne opplever lite hjelp til å etablere sosialt nettverk. Kun 17 % svarer at de i stor grad har fått hjelp til dette. Det gis noe mer hjelp til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter, som 28 % i stor grad har fått.

# 1. Om undersøkelsen

## 1.1. Formål og kontekst

Formålet med denne rapporten er å kartlegge brukererfaringer med kommunale tjenester blant personer med rusmiddelproblemer i alderen 18 år og eldre. Undersøkelsen inngår som en del av det samlede evalueringsprogrammet for *Opptappingsplan for rusfeltet (2016-2020)*. Dette er den siste av tre kvantitative brukertilfredshetsmålinger – og når sluttrapporten skrives, er også den avsluttende resultatrapporten for det samlede evalueringsprogrammet (Fafo-rapport 2021: 17), publisert. Rapporten, som fikk tittelen *Et tjenesteområde i utvikling*, kom fram til det følgende:

Regjeringens mål om å styrke innsatsen på rusfeltet med 2,4 milliarder kroner, vurderes som å være innfridd. Det har vært en økning i både kapasitet og kompetanse i kommunene, og mange steder har det vært mye utviklingsarbeid. Måloppnåelsen varierer for de fem definerte hovedmålene i opptappingsplanen. I hovedsak har utviklingen gått i riktig retning, men vi kan ikke konkludere med at noen av målene er fullt ut innfridd. Bildet er sammensatt, med store kommunale variasjoner. Generelt er det behov for fortsatt innsats dersom alle målene i planen skal kunne innfris. (ibid.: 7)

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

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

Videre tar undersøkelsen for seg følgende problemstillinger:

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

### **Brukertilfredshetsevalueringen og koronapandemien**

Datainnsamlingen til denne sluttrapporten har foregått mens Norge (og verden) har vært i en høyst uvanlig situasjon. Det er grunn til å tro at den ekstra påkjenningen av pandemien har vært betydelig for denne brukergruppen. Sluttrapporten for evalueringen av opptappingsplanen viser til kartlegginger som indikerer en økning i psykiske helseproblemer blant personer med rusmiddelproblemer, samt økt rusmiddelbruk/tilbakefall til rusmiddelbruk blant noen (Fafo-rapport 2021: 17: 11). Rapporten trekker videre fram at det er indikasjoner på at kommuner som i mindre grad har utviklet tjenestetilbudet på rusfeltet, også i mindre grad greide den påkrevde omstillingen til mer ambulante tjenester, mer digital oppfølging, og mer samarbeid med andre aktører på rusfeltet (ibid.).

## 1.2. Brukererfaringer med kommunalt rusarbeid

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

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

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

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

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

## 2. Metode

Kartleggingen av brukererfaringer blant personer med rusmiddelproblemer som mottar kommunale tjenester er gjennomført i 3 delmålinger (2017, 2019 og 2021). Denne målingen er sluttmålingen i prosjektet.

KORUS Midt og tilhørende FoU-avdeling ved Klinikk for Rus- og avhengighetsmedisin, St. Olavs hospital, har vært ansvarlig for rekruttering av kommuner, planlegging og koordinering av datainnsamlingen, samt rapportering av resultater fra undersøkelsene i 2017 og 2019. Sentio Research Norge har utarbeidet sluttrapporten i 2021. Kompetansesentrene i de ulike regionene har bidratt med kontaktinformasjon til relevante kontaktpersoner i kommunene i forbindelse med rekrutteringen.

64 kommuner deltok i sluttmålingen i 2021. Antall deltakerkommuner var 45 i 2019 og 20 i 2017. Kommunene valgte selv ut tjenestetilbyderne som bidro i datainnsamlingen, og ble oppfordret til å dekke et bredt spekter av relevante tjenester for personer med rusmiddelproblemer. Utfylte spørreskjema ble sendt fra kommunene til databehandler Sentio Research Norge, som også var ansvarlig for analyse av data og utarbeidelse av sluttrapport.

### 2.1. Rekruttering av kommuner

På grunn av endringene i kommunestrukturen som følge av kommunereformen<sup>4</sup> ble det foretatt et nytt uttrekk av kommuner til gjennomføringen i 2021. Samtidig ble det tatt hensyn til at kommunene som deltok i 2019 ble invitert til deltagelse i 2021. Et viktig incentiv for å få kommuner til å delta på brukertilfredshetsevalueringen har vært å kunne tilby dem en mulighet til å se utvikling i egne resultater over tid.

For å styrke kunnskapsgrunnlaget ble det lagt opp til å invitere flere kommuner til målingen i 2021 enn tidligere. Et mest mulig representativt utvalg med ca. tredjedel av landets kommuner (119 kommuner)<sup>5</sup> ble invitert. Hvilke kommuner som skulle inviteres ble bestemt ut fra ulike kriterier. I første del av utvelgelsen ble landet delt inn i sju geografiske regioner. Disse regionene sammenfaller med nedslagsfeltene til de regionale kompetansesentrene for rus. Deretter ble kommunene innenfor hver region delt inn i små (mindre enn 5000 innbyggere), mellomstore (5000-19999 innbyggere) og store kommuner (20000 innbyggere eller flere). Statistisk Sentralbyrås inndeling av kommuner etter folkemengde ble benyttet som grunnlag for denne inndelingen (Langørgen et al., 2015). Utover kommunene som deltok i 2019 ble det foretatt en tilfeldig trekking av øvrige kommuner innenfor disse kategoriene, for å oppnå et bruttoutvalg av kommuner som, så langt det var mulig, gjenspeilet populasjonen av landets kommuner. Tidligere erfaringer viste at det var utfordrende å rekruttere små kommuner.<sup>6</sup> Med dette som utgangspunkt ble antall inviterte småkommuner i hver region økt med 30 % i bruttoutvalget, tilsvarende en økning på mellom 1-5 inviterte småkommuner i hver region (avhengig av fordelingen av kommuner etter kommunestørrelse i regionen). Dette førte til en bedre representasjon av småkommuner enn tidligere, selv om det fortsatt er noe overvekt av større deltakerkommuner i undersøkelsen, sammenlignet med populasjonen av kommuner i

<sup>4</sup> <https://www.regjeringen.no/no/tema/kommuner-og-regioner/kommunereform/id751048/>

<sup>5</sup> I Oslo ble 7 bydeler (alle som deltok sist) forespurrt. I antallet på 119 kommuner er bydelene i Oslo regnet som 1 kommune.

<sup>6</sup> Noe av årsaken til at det kan være vanskelig å rekruttere små kommuner, er at det er få tjenestemottakere med rusmiddelproblemer, og dermed vil det sannsynligvis ikke være nok svar til at de får en egen kommunerapport.



Norge. Av de 64 kommunene som deltok var 21 små kommuner (mindre enn 5000 innbyggere), 20 var mellomstore kommuner (5000–19999 innbyggere) og 23 var store kommuner (20000 innbyggere eller flere).<sup>7</sup>

Av de 45 kommunene som deltok i 2019 takket fem kommuner nei til å delta på sluttmålingen i 2021. Det ble oppgitt flere grunner til at inviterte kommuner valgte å avstå fra å delta. Blant annet at de hadde gjennomført egen brukerundersøkelse på nettportalen [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no) eller i annen regi, eller hadde kapasitetsutfordringer. For å kunne oppnå et godt utvalg når inviterte kommuner valgte å avstå fra deltakelse, ble det gitt rom for å inkludere kommuner også utenfor utvalgslista. Til sammen fem kommuner utenfor opprinnelig utvalgsliste ble inkludert.

## 2.2. Målgruppe og datainnsamling

Målgruppen for undersøkelsen er personer i alderen 18 år eller eldre som har en nåværende eller tidligere rusproblematikk knyttet til alkohol, medikamenter og/eller andre rusmidler, og er mottakere av en eller flere kommunale tjenester. Dette er tilsvarende inklusjonskriterier som i 2017 og 2019.

Distribusjon og innsamling av spørreskjema fant sted i tidsrommet 01. februar til 31. mars 2021. Det var kommunene selv som organiserte datainnsamlingen i egen kommune for best mulig å nå ut til målgruppen for undersøkelsen. Kommunene ble instruert om at alle i målgruppen som var i kontakt med kommunens utvalgte enheter innenfor undersøkelsesperioden, skulle forespørres om de ønsket å fylle ut spørreskjemaet. Kommunene ble også bedt om å kommunisere hensikten med spørreundersøkelsen, at det var frivillig å delta og at svarene ville forbli anonyme. I instruksene til kommunene ble de bedt om å legge til rette for at alle brukerne kunne svare på et egnet sted uten innsyn fra ansatte før de forlot tjenestestedet. Brukerne fikk utdelt spørreskjema, informasjonsskriv og en anonym forseglbar svarkonvolutt. Det var lagt opp til at brukerne selv skulle fylle ut skjemaet, men det ble gitt rom for at ansatte kunne hjelpe brukerne med å forstå innhold i følgeskriv og skjema før utfyllingen startet. For brukerne som hadde behov for mer direkte bistand til utfylling ble det åpnet opp for at de kunne få hjelp fra involverte personer i datainnsamlingen som de ikke hadde en behandlings- eller avhengighetsrelasjon til (f.eks. erfaringskonsulenter eller studenter). Det ble også gitt en elektronisk svarmulighet for de som ønsket å svare på skjemaet via mobil, nettbrett eller PC. Totalt 97 brukere benyttet den elektroniske svarløsningen.

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

## 2.3. Utvalg og svarinnngang

Utvalget i målingen i 2021 består av 1121 respondenter.

For å få en indikator på utvalgets representativitet, har vi sammenlignet utvalget i 2021 med tall fra BrukerPlan (2019). BrukerPlan er et verktøy for å kartlegge omfanget av rus- og psykiske problemer blant tjenestemottakere i kommunen.<sup>8</sup> Resultatene i BrukerPlan baseres

<sup>7</sup> Fra Oslo, som er 1 av de 23 store kommunene, deltok 5 bydeler.

<sup>8</sup> BrukerPlan er utviklet av Helse Fonna, IRIS og KORFOR, baserer seg på unntak fra taushetsplikten etter helsepersonelloven §29, og har til hensikt å bidra inn i kvalitetssikring, utvikling og planlegging av

på ansattes vurderinger, og er dermed ikke påvirket av brukernes evne til å kunne besvare et spørreskjema.<sup>9</sup> I tillegg er inklusjonskriteriene for å bli kartlagt som en person med rusproblem i BrukerPlan, at rusmidler brukes på en slik måte at det går alvorlig ut over den daglige fungering eller relasjoner til andre (Helse Stavanger 2020). I brukertilfredshetsvurderingen er det ikke en konkret definisjon på hva som regnes som rusproblem. Dette kan også bidra til at personer med tyngre rusmiddelproblemer i større grad kan være inkludert i BrukerPlan-kartleggingen enn i brukertilfredshetsvurderingen.

På grunn av endringer i Helse Stavangers dispensasjon fra taushetsplikten, inkluderer ikke data fra BrukerPlan 2020 kartlegginger foretatt av NAV og Barnevern (Fafos sluttrapport 2021: 17: 19–20). Fordi dette fører til systematiske skjevheter i utvalget vurderer både KORFOR og Fafo at målingene ikke kan sammenlignes med tidligere år. Fordi også rapportene fra Brukertilfredshetsvurderingen bygger på at informasjonen skal være sammenlignbar over tid, har også vi valgt å benytte oss av BrukerPlan 2019 (Helse Stavanger 2020) – selv om nyere tall er tilgjengelige.

### **Svarinngang**

I 2019 kartla BrukerPlan 22404 tjenestemottakere med rusproblemer fordelt på 257 kommuner. Antall tjenestemottakere med rusproblemer per 1000 innbyggere er estimert til omtrent 7, en rate som har ligget stabilt over tid (raten er høyest i de mindre kommunene).

Ved å legge sammen innbyggertallet i alle kommunene som er med i denne undersøkelsen gir dette et estimat på 15473 tjenestemottakere med rusproblemer. Med en svarinngang på 1121 respondenter i undersøkelsen betyr dette at vi har fått tilbakemelding fra om lag 7,3 % av totalt antall brukere i kommunene. Dette må ikke forveksles med svarprosent, da vi ikke vet hvor mange av det totale antallet brukere som var i kontakt med tjenesteapparatet i datainnsamlingsperioden, eller hvor mange av de inviterte som ikke ønsket å delta.

### **Sammenligning av utvalgene i Brukertilfredshetsvurderingen og BrukerPlan**

I tabell 1 er utvalget i 2021 sammenlignet med tall fra BrukerPlan (2019) på enkelte demografiske variabler. Det er også vist en sammenligning av utvalget i 2021 og utvalgene i de to tidligere målingene i prosjektet (2017 og 2019). Sammenligningen mellom målingene i 2017, 2019, 2021 og BrukerPlan 2019 er gjort på kategorier der det foreligger sammenlignbare data. Det er ikke foretatt sammenligning der det er betydelige forskjeller i spørsmålsstilling og svarkategorier.

tjenester. I BrukerPlan kartlegges personer som er registrert med kommunale tjenester, og som fagpersonene i vedkommende tjeneste vurderer at har et rusproblem og/eller psykiske helseproblemer. Det gjøres en individuell funksjonsvurdering på 8 områder: Bolig, arbeid og meningsfull aktivitet, økonomi, fysisk helse, rus, psykisk helse, sosial kompetanse og nettverk. I tillegg til dette kartlegges tjenestene brukeren i dag mottar og det gjøres en vurdering i forhold til den enkeltes framtidige tjenestebehov:

<https://www.napha.no/content/13938/BrukerPlan>

<sup>9</sup> I etterkant av datainnsamlingen i 2019 ble det sendt ut en forespørsel til kommunene som deltok om å gi tilbakemelding på hvordan de opplevde ulike aspekter ved datainnsamlingen. Vi fikk svar fra totalt 49 personer fordelt på 17 kommuner som hadde vært involvert i datainnsamlingen. Av disse opplevde 29 % at de som valgte å svare på undersøkelsen i deres kommune stor grad gjenspeiler hele målgruppen for undersøkelsen. 46 % var usikre, mens 25 % mente at brukerne som svarte ikke gav en god gjenspeiling av undersøkelsens målgruppe. I kommentarfeltet fremgikk det at enkelte opplevde underrepresentasjon av brukerne med dårligst fungering (ROP-brukere), og en overrepresentasjon av brukere med bedre funksjonsnivå. Dette kan skyldes at det krever en viss fungering for å klare å besvare spørreskjemaet.

**Tabell 1: Utvalgets sammensetning i 2021 sammenlignet med utvalgene i 2017, 2019 og BrukerPlan 2019<sup>10</sup>. Prosent. Alder er oppgitt som gjennomsnitt og prosent.**

		Brukertilfredshetsevalueringen			BP (2019)
		2017	2019	2021	
<b>Kjønn</b>	Menn	70	69	71	70
	Kvinner	30	31	29	30
<b>Alder</b>	Gjennomsnittsalder	42 år	44 år	45 år	43 år
	23 år eller yngre	7	6	5	8
	60 år eller eldre	9	13	15	14
<b>Utdanning</b>	Grunnskolenivå <sup>11</sup>	46	42	40	43
	Videregående skole	46	48	47	49
	Høyere utdanning	7	10	13	8
<b>Bosted</b>	Bostedsløs <sup>12</sup>	9	6	4	7
<b>Gjør til daglig</b>	Fulltidjobb	4	4	4	-
	Deltidsjobb <sup>13</sup>	-	5	5	-
	Arbeidsledig	11	12	8	-
	Under utdanning	3	4	4	-
	Sykemeldt	2	2	3	-
	Uføretrygdet	48	55	56	-
	Arbeidsavklaringspenger	21	15	19	-
	Arbeidstiltak	7	6	6	-
	Annet	11	17	10	-
<b>Sivilstatus</b>	Gift/Registrert partner	5	4	5	-
	Enslig/ugift	81	83	80	-
	Samboer	12	10	11	-
	Enke/enkemann	2	3	3	-

Tabell 1 viser at fordelingen på kjønn er relativt lik i utvalget i brukertilfredshetsevalueringen i 2021 og BrukerPlan 2019. Gjennomsnittsalderen i brukertilfredsevalueringen er litt høyere enn i BrukerPlan 2019, og andelen som har høyere utdanning er noe høyere. Andelen som er bostedsløse, er noe lavere i brukertilfredshetsevalueringen enn i BrukerPlan 2019.

Det er relativt like fordelinger når det gjelder kjønn og sivilstatus i målingene. Gjennomsnittsalderen er noe høyere enn i de tidligere målingene, og det er størst økning fra 2017 til 2019. Samtidig er en større andel av brukerne 60 år eller eldre i 2021. Siden 2017 og 2019 har andelen brukere med grunnskoleutdanning gått noe ned, mens en større andel av brukerne har høyere utdanning i 2021. Andelen brukere som mottar arbeidsavklaringspenger i 2021 er noe større enn i 2019, men relativt lik andelen i 2017. Det er også en litt mindre andel arbeidsledige i 2021 enn det var i 2017 og 2019.

<sup>10</sup> I BrukerPlan 2019 er utdanningsnivå oppgitt med «Vet ikke»-alternativ. For å kunne sammenligne med utvalget i Brukertilfredshetsevalueringen, er «Vet ikke»-svarene tatt ut av beregningen. Tidligere i dette delkapitlet ble endringen i dispensasjonen fra taushetsplikten beskrevet, og denne endringen gjelder også for nye beregninger av tall fra BrukerPlan 2019. Ettersom nøyaktige tall ikke er tilgjengelige, er tallene som er vist i tabellen beregnet på bakgrunn av publiserte tall som er oppgitt i rapporten (det var krysset «Vet ikke» for 28 % av de 22 404 brukerne med rusproblemer).

<sup>11</sup> Kategorien «Grunnskolenivå» inkluderer også utdanning på barneskolenivå, dvs. ikke fullført grunnskole. For BrukerPlan 2019 er også «Ingen» utdanning inkludert i denne kategorien.

<sup>12</sup> Som bostedsløs regnes brukerne uten fast bolig (inkludert de som bor tilfeldig hos venner/bekjente eller på hospits/hybelhus/hotell).

<sup>13</sup> Kategorien «Deltidsjobb» var ikke på spørreskjemaet i 2017.

## 2.4. Spørreskjema

I forkant av første måling i 2017 ble det i tråd med forskningsoppdraget til KORUS etablert samarbeid med Folkehelseinstituttet ved Seksjon for brukeropplevd kvalitet, og FHI deltok i kvalitetssikring av spørreskjemaet. Surveytjenester ble kjøpt av ekstern aktør (Sentio Research Norge AS), som leverte oppsett for spørreskjema, elektronisk distribusjon og database for innsamlede data. Spørreskjema og prosedyre ble pilottestet i relevante målgrupper (n=15) før datainnsamlingen startet.

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

Før sluttmålingen i 2021 har det vært viktig å beholde spørsmålene mest mulig like som tidligere, for å kunne sammenligne resultater over tid. Det har likevel blitt gjort noen vesentlige revideringer: Spørsmålene som omhandler individuell plan, ansvarsgruppe, LAR, kontaktperson/koordinator og oppfølging ved døgnbehandling er stilt med «ruting». Respondentene får først spørsmål om de har dette, før de rutes med en pil til aktuelle oppfølgingsspørsmål. Bakgrunnen for endringen var å forenkle utfylling og minske brukernes lesebelastning, i tillegg til at dette erfaringsmessig kan gi en noe mer presis beregning av andelene som har dette. Videre er det lagt til tre helt nye spørsmål: «Hvordan har du det totalt sett i livet ditt?», «Opplever du at de ansatte i tjenestene tar hensyn til dine ønsker og behov?» og «Under koronapandemien, hvordan har hjelpen vært sammenlignet med tidligere?». Det reviderte skjemaet for 2021 er testet mot brukere i Trondheim. Spørreskjema er vedlagt rapporten (se vedlegg 1).

## 2.5. Analyser

Resultatene for alle spørsmålene i undersøkelsen presenteres grafisk i figurer som viser prosentandeler. I tillegg er det opplyst om hvor mange brukere som har svart på hvert av spørsmålene. Antall svar som ligger til grunn for prosentene vil variere mellom spørsmålene, da brukeren på mange spørsmål kan velge å svare «ikke aktuelt», «vet ikke» eller «ønsker ikke å svare». Disse svarene tas ut før prosentberegning. Resultatene baseres altså kun på de som har en reell formening om det temaet det spørres om.

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

Når vi sammenligner resultater over tid og mellom grupper benyttes hovedsakelig en 3-deling<sup>14</sup> av skalaen for å gi et enklere oversiktsbilde. Vær oppmerksom på at summering av andeler fra en figur basert på 5-punkt skala, kan avvike med ett prosentpoeng sammenlignet med beregningene som vises for samme spørsmål der kategoriene er slått sammen til en 3-punkt skala. Dette skyldes avrundinger til heltall i figuren der alle 5 kategoriene vises.<sup>15</sup> Når det presenteres en prosentandel for to kategorier samlet i teksten vil vi referere til den nøyaktige andelen som kategoriene summeres til, der desimalene også er hensyntatt, og som altså kan avvike med ett prosentpoeng fra summeringen av kategoriene i figurene.

Det er ett åpent spørsmål i skjemaet: «Er det noe du har lyst å fortelle angående hjelpen du har fått?». Rapporten inneholder en oppsummering av de viktigste funnene fra brukernes kommentarer (kapittel 16).

### **Sammenligning over tid**

Resultatene blir sammenlignet med de to tidligere målingene i prosjektet fra 2017 og 2019 dersom spørsmålene er like. Selv om noen av de samme kommunene har vært med i alle målingene (15 kommuner), må datamaterialet betraktes som tre ulike nasjonale utvalg.

### **Signifikanstesting av resultater og forskjeller mellom grupper**

De som har besvart undersøkelsen er et utvalg av populasjonen av personer med rusmiddelproblemer som mottar kommunale tjenester. Med utgangspunkt i at resultatene er basert på et tilfeldig utvalg, kan man bruke statistisk signifikanstesting for å si noe relativt sikkert om hele populasjonen. Ved å beregne resultatenes feilmarginer, finner vi intervallet som den reelle andelen i populasjonen med 95 % sannsynlighet ligger innenfor.<sup>16</sup> Størrelsen på feilmarginen avhenger av utvalgets størrelse og resultatet i utvalget, som vist i figur 1.

<sup>14</sup> I 3-delingen er kategoriene «ikke i det hele tatt» og «I liten grad» slått sammen til en kategori. Det samme gjelder for kategoriene «I Stor grad» og «I svært stor grad».

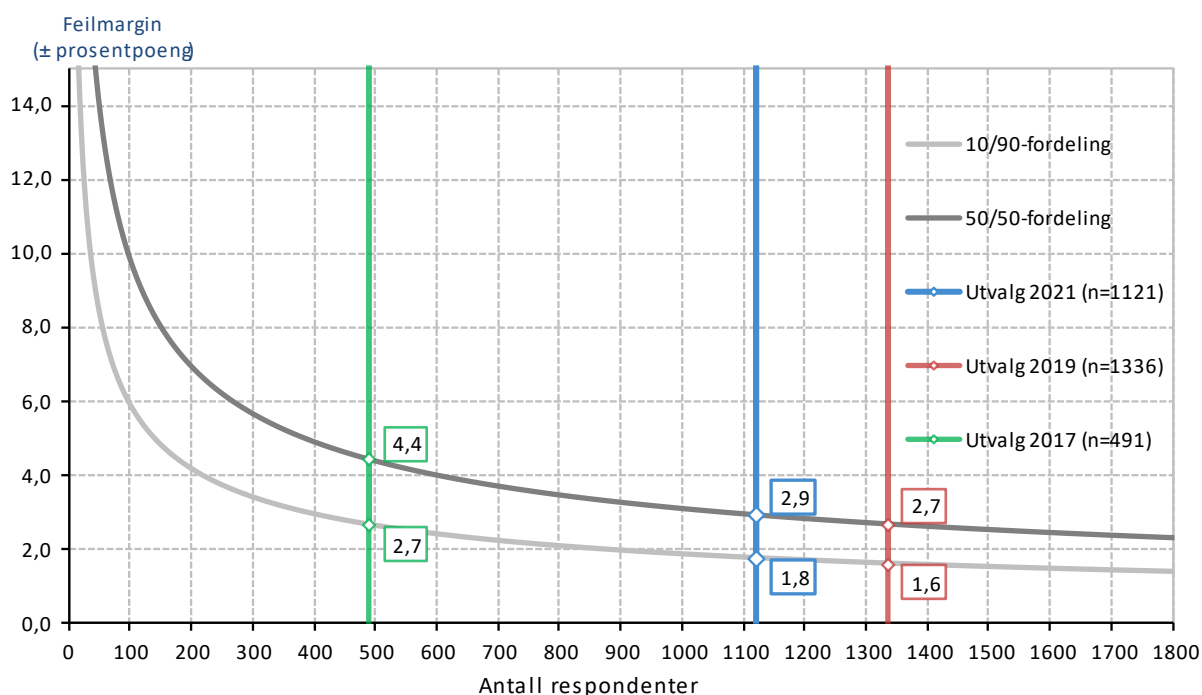
<sup>15</sup> For eksempel: I figuren som viser svarene for alle 5 svarkategoriene vises resultatene som heltall. Dersom 6,4 % har svart «Ikke i det hele tatt» og 3,4 % har svart «I Liten grad», vises dette som 6 % og 3 %, som ved summering gir oss 9 %. En nøyaktig beregning der desimalene også tas hensyn til, vil gi et heltall på 10 %. Det er sistnevnte tall vi vil finne i 3-delingene av skalaen som benyttes i tabellvedlegget, og ved sammenligning av resultater over tid.

<sup>16</sup> Formelen for å beregne feilmarginen for en prosentandel (p) basert på et utvalg med antall svar (n):

$$\text{Feilmargin i prosentpoeng} = 1,96 \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

Den reelle andelen i populasjonen ligger med 95 % sikkerhet innenfor andelen i utvalget +/- feilmarginen.

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



Eksempler på feilmarginer ved 10/90-fordelinger og 50/50-fordelinger: Dersom 90 % av utvalget i 2021 totalt sett er fornøyd med tjenesten de fikk spørreskjemaet fra, er dette en 10/90-fordeling, mens vi har en 50/50-fordeling dersom 50 % av utvalget i 2021 sier at de har dårlig helse. Vi kan da med 95 % sikkerhet hevde at den reelle andelen i populasjonen som er fornøyd med tjenesten varierer mellom 8,2 % og 11,8 % (+/- 1,8 prosentpoeng), mens andelen med dårlig helse i populasjonen ligger mellom 47,1 % og 52,9 % (+/- 2,9 prosentpoeng).

Når resultatene brytes ned på undergrupper i utvalget vil feilmarginene øke, som følge av at antall respondenter er lavere i undergruppene enn i utvalget totalt. På samme måte er det større feilmarginer for resultatene basert på utvalget i 2017 enn i 2019 og 2021, på grunn av færre svarende.

Forskjeller mellom resultatene i 2021 og 2019 er signifikanstestet. Når vi signifikanstester forskjeller over tid beregnes det en feilmargin for resultatene som sammenlignes. Der det ikke er overlapp mellom resultatene +/- tilhørende feilmargin, regnes forskjellen som signifikant. Da kan vi med 95 % sikkerhet hevde at det er en reell forskjell mellom målgruppen i 2021 og 2019 som ikke skyldes tilfeldigheter.

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

## 2.6. Etikk

Prosjektet er vurdert av Regional komité for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk region midt (REK midt). Den kvantitative delen av prosjektet er godkjent for gjennomføring av REK midt. REK midt vurderte at den kvalitative delen falt utenfor REK's mandat (REK 2017/317). Behovet for å utføre DPIA (Data Protection Impact Assessment – gjennomgang av personvernkonsekvenser) er vurdert sammen med personvernombudet ved St.Olavs Hospital

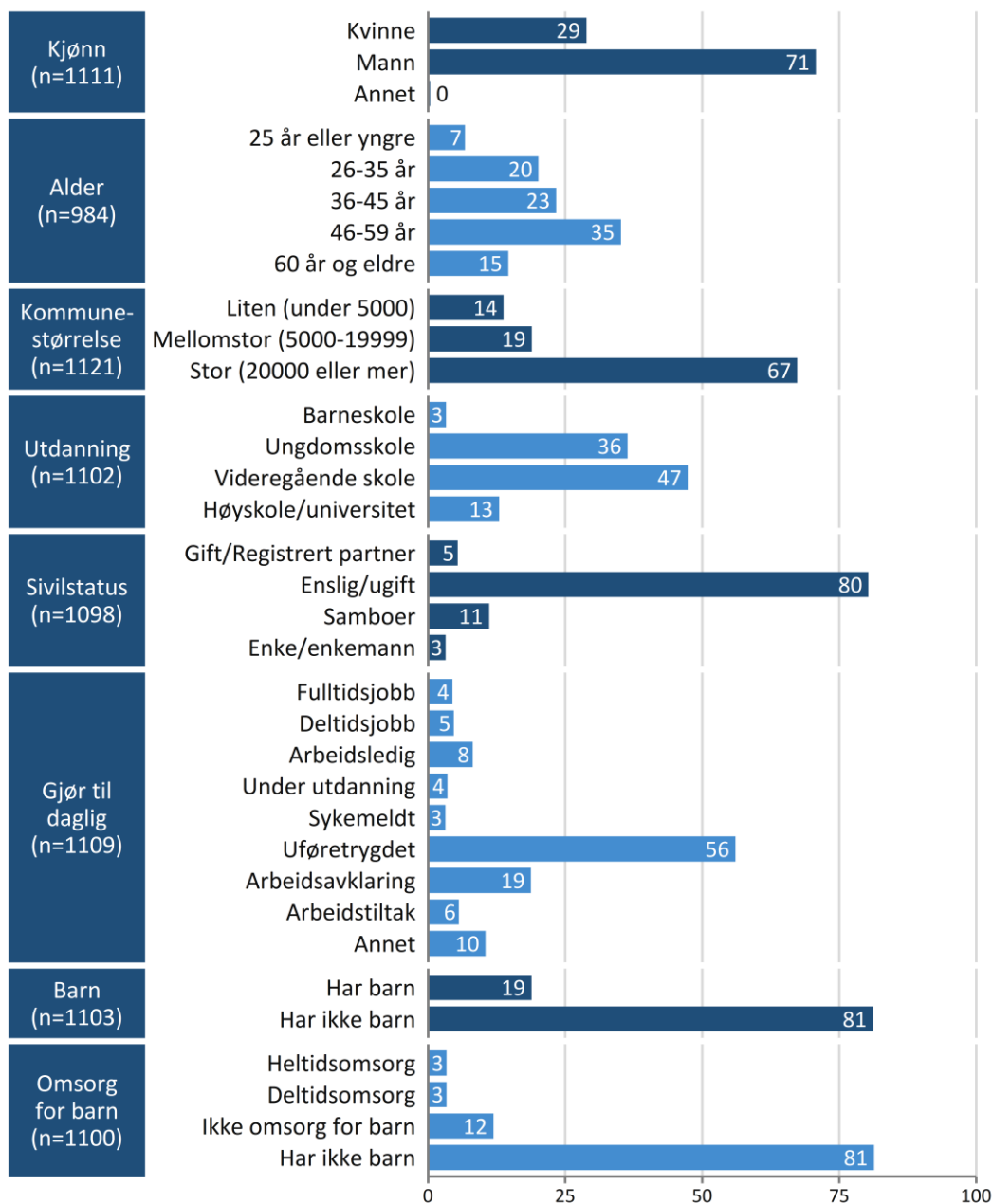
og ikke funnet nødvendig (Elements 2020/12141). Den kvalitative delen av prosjektet som inngår i rapporten er vurdert og godkjent av personvernombudet ved St.Olavs hospital (ESA 17/421).

### 3. Beskrivelse av utvalget

Utvalget er fra 64 kommuner, og består av totalt 1121 personer med rusmiddelproblemer, som bruker én eller flere kommunale tjenester. Figur 2 viser hvordan utvalget fordeler seg basert på ulike demografiske variabler. De fleste er menn (71 %) og enslig/ugift (80 %). Omtrent 1 av 5 har barn under 18 år, og 36 % av disse har omsorg for sitt/sine barn, enten heltid eller deltid.

13 % av brukerne har høyere utdanning, og litt over halvparten er uføretrygdet. Gjennomsnittsalderen er 45 år.

Figur 2: Beskrivelse av utvalget i 2021. Prosent<sup>17</sup>



<sup>17</sup> Andelen som har omsorg for barn er beregnet ut fra de som har oppgitt at de har barn, og ikke hele utvalget.

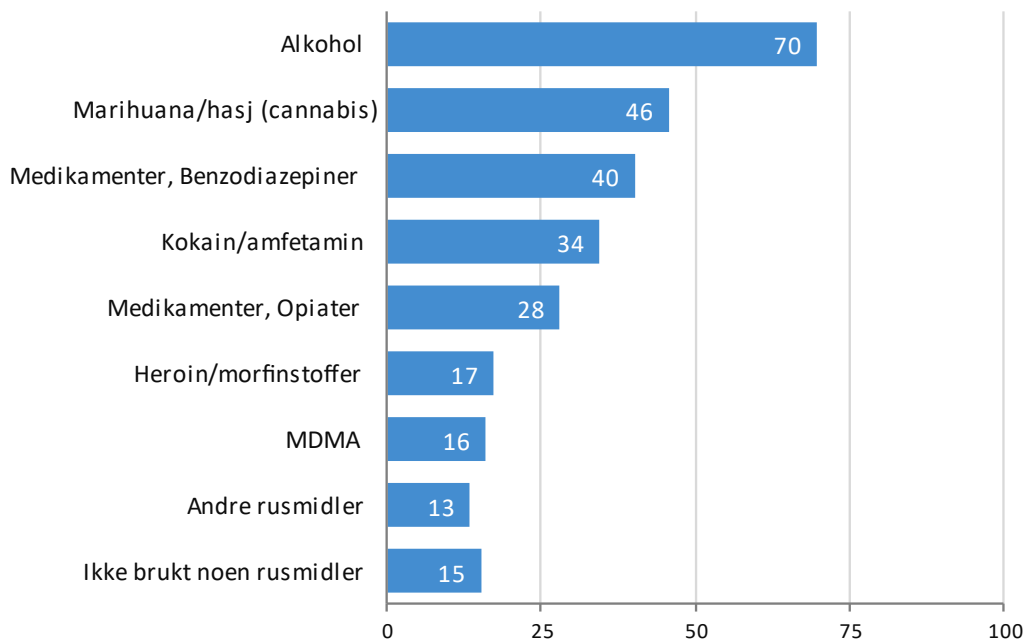


### 3.1. Bruk av rusmidler

Brukerne blir spurt om å oppgi hvilke rusmidler de har benyttet siste 12 måneder. 7 av 10 har brukt alkohol. Nesten halvparten har brukt marihuana/hasj (cannabis), og 4 av 10 har brukt benzodiazepiner. Rundt en tredjedel har brukt kokain/amfetamin, og nesten 3 av 10 har brukt opiat. Andelene som har brukt heroin/morfinstoffer, MDMA eller andre rusmidler ligger mellom 17 % og 13 %. Blant de som har brukt rusmidler de siste 12 måneder, har 68 % brukt mer enn ett rusmiddel, mens 50 % har brukt tre eller flere rusmidler.<sup>18</sup>

15 % svarer at de ikke har brukt noen rusmidler siste året. Av disse er 33 % LAR-brukere. Blant de som oppgir å ha vært rusfri er det noe dobbeltkryssing, der f.eks. 13 % samtidig krysser for at de har brukt alkohol, og 6 % samtidig krysser for bruk av marihuana/hasj (cannabis) eller benzodiazepiner. Dette kan skyldes subjektiv tolkning av spørsmålet, der brukerne ikke regner enkelte av kategoriene som rusmidler.

**Figur 3: Bruk av rusmidler siste 12 måneder. n=1077. Prosent. Flere kryss mulig**



<sup>18</sup> Prosentene er regnet ut fra svarene til de som har oppgitt å ha brukt rusmidler i løpet av det siste året (n=914). De som har kryssset av for at de ikke har brukt noen rusmidler, er holdt utenfor beregningen.

## 4. Bruk av tjenester

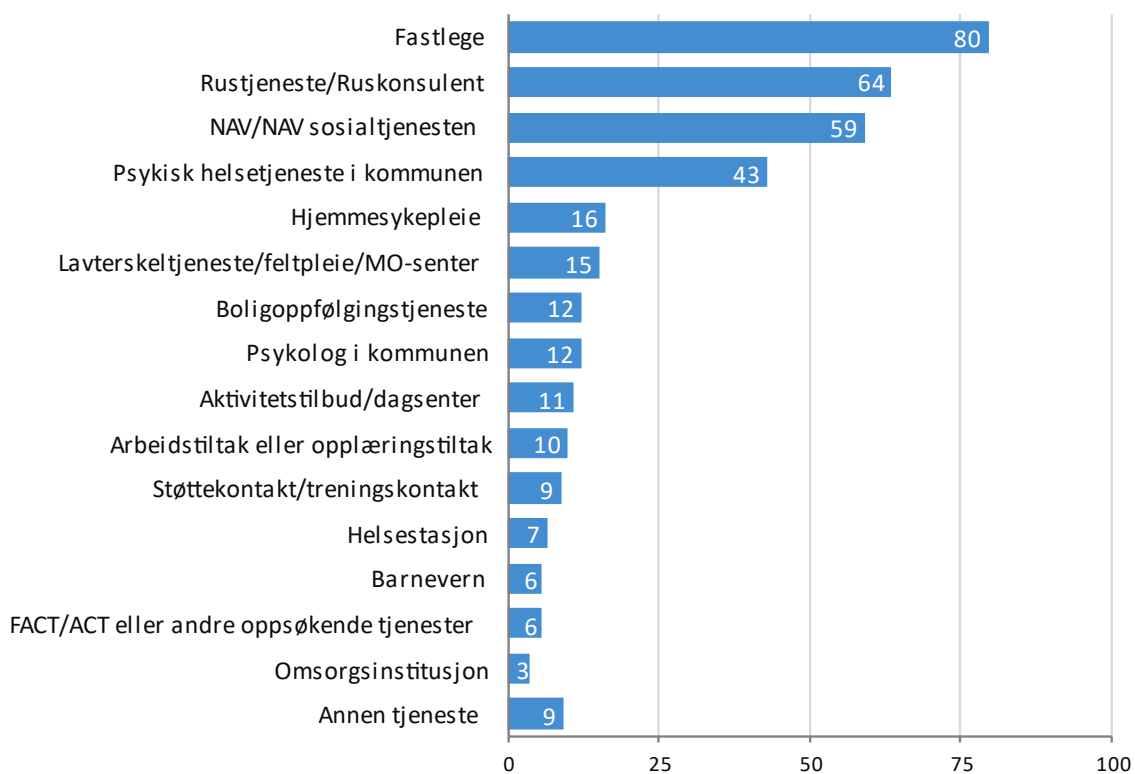
I undersøkelsen blir det spurt om hvilke tjenester brukerne har mottatt hjelp fra i løpet av det siste året i den kommunen de oppholder seg i. Resultatene viser at fastlege (80 %), rustjeneste/ruskonsulent (64 %) og NAV/NAV sosialtjenesten (59 %) er tjenestene der flest har mottatt hjelp. Det er også relativt mange som har benyttet psykisk helsetjeneste i kommunen (43 %). Videre er 16 % mottakere av hjemmesykepleie, og 15 % har fått hjelp fra lavterskeltjeneste/feltpleie/MO-senter.

12 % har fått hjelp fra boligoppfølgingstjenesten, og like mange har benyttet psykolog i kommunen, mens 11 % har brukt aktivitetstilbud/dagsenter og 10 % har benyttet arbeidstiltak eller opplæringstiltak.

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

91 % har vært i kontakt med flere tjenester det siste året, og totalt 73 % har mottatt hjelp fra 3 eller flere tjenestetilbydere.

**Figur 4: Tenk på kommunen du oppholder deg i, har du mottatt hjelp fra noen av de følgende tjenester i løpet av det siste året? Flere kryss mulig. Prosent. n=1104**



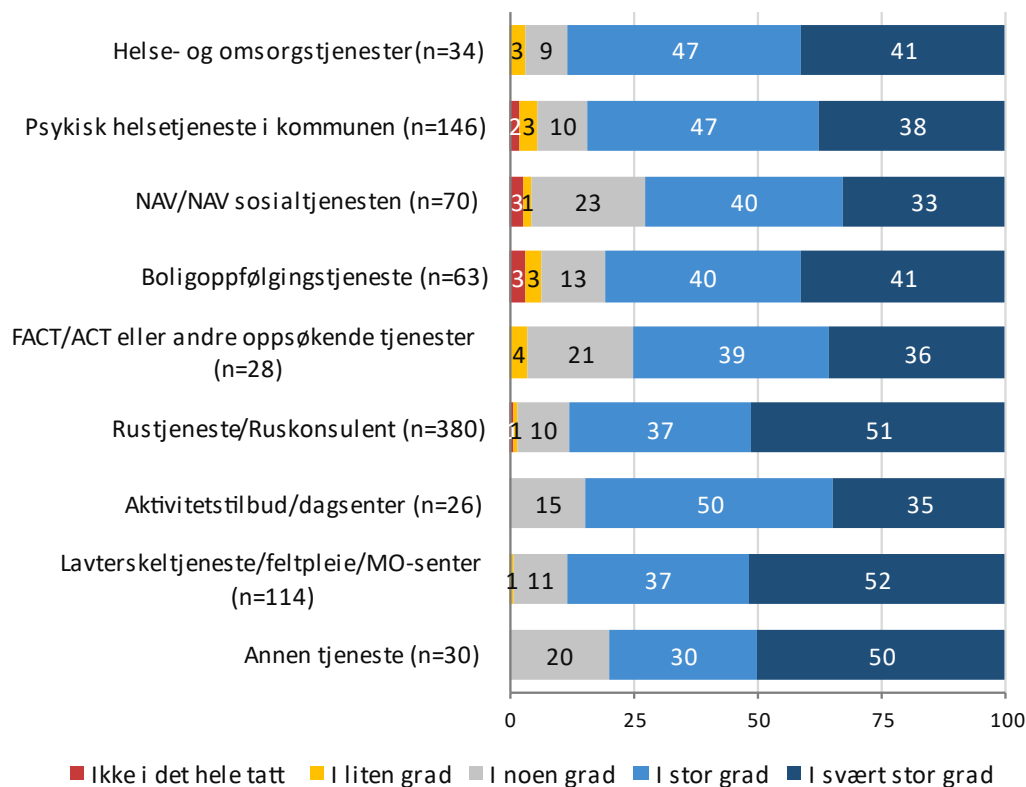
#### 4.1. Vurdering av spesifikk tjeneste

Brukerne blir bedt om å oppgi tilfredshet med tjenesten som inviterte dem til å delta i spørreundersøkelsen.<sup>19</sup> De aller fleste gir positive vurderinger av tjenesten de mottok skjemaet fra.

Totalt er over 8 av 10 i stor grad fornøyd med hjelpen de har fått fra helse- og omsorgstjenester, psykisk helsetjeneste, boligoppfølgingstjeneste, rustjeneste/ruskonsulent, aktivitetstilbud/dagsenter, samt lavterskeltjeneste/feltpleie/MO-senter. Den laveste andelen som i stor grad er fornøyd, om lag 7 av 10, finner vi blant brukerne som fikk utdelt skjemaet fra NAV.

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

**FIGUR 5: Er du totalt sett fornøyd med tjenesten du fikk dette skjemaet fra? Prosent. Kategorien «Ønsker ikke å svare» er tatt ut av beregningen.**



<sup>19</sup> Totalt 1038 brukere besvarte spørsmålet og oppga samtidig hvilken tjeneste de fikk skjemaet fra. 16 brukere krysset for at de ikke ønsket å svare på spørsmålet.

## 5. Overordnet vurdering av hjelpen de har fått i kommunen

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

Det framgår av de kvalitative delene av brukertilfredshetsundersøkelsen (KORUS Midt 2018; 2020a; 2020b), samt av de åpne kommentarene til kvantitativ del, at brukerne i sine besvarelser er lite opptatt av om hjelpen de får er kommunal eller ikke. Vi kan derfor gå ut fra at også de kvantitative resultatene i stor grad kan basere seg på brukernes erfaringer med *hele* tjenesteapparatet.

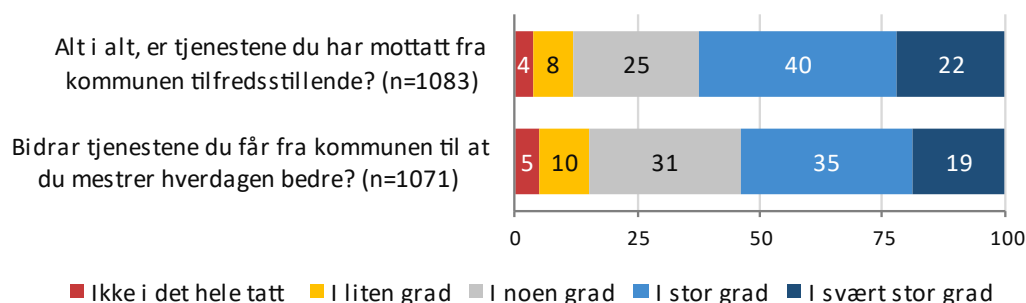
Med dette forbeholdet er brukernes overordnede vurdering av hjelpen de får fra kommunen, stort sett positiv – både i det kvantitative og det kvalitative materialet. Samtidig er det stort rom for forbedring på noen områder. I de åpne kommentarene til den kvantitative undersøkelsen fra 2019, der brukernes bes om å beskrive hva kommunen kan gjøre for at hjelpen de mottar skal bli bedre, etterlyses oftest hjelp til å komme i ulike former for aktivitet og hjelp til å etablere sosialt nettverk. Oppfølging knyttet til arbeid, aktivitet og sosialt nettverk, samt bedre samhandling mellom tjenester, er ifølge Fafos evaluering av opptrappingsplanen satsingsområder som kan «bidra til bedre levekår, rusmestring, psykisk og fysisk helse hos brukerne» (Fafo-rapport 2020: 29: 10).

### 5.1. Seks av ti har i stor grad fått tilfredsstillende tjenester fra kommunen

Totalt svarer 63 % av brukerne at de i stor grad har mottatt tilfredsstillende tjenester fra kommunen. 25 % svarer at de i noen grad har fått tilfredsstillende hjelp, mens 12 % i liten grad opplever tjenestene som tilfredsstillende.

Videre opplever 54 % at tjenestene de har mottatt fra kommunen i stor grad bidrar til at de mestrer hverdagen bedre. 31 % opplever dette i noen grad, mens 15 % i liten grad opplever at hjelpen de har fått bidrar til at de mestrer hverdagen bedre.

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



Sammenlignet med 2019, er andelen som rapporterer om at de i stor grad har fått tilfredsstillende tjenester fire prosentpoeng høyere – men denne forskjellen er ikke signifikant. Det er derimot en signifikant økning i andelen som har fått tilfredsstillende tjenester for hele evaluingsperioden under ett; fra 53 % i 2017 til 63 % i 2021. Andelen som i liten grad opplever

å ha mottatt tilfredsstillende tjenester, er samtidig signifikant lavere enn ved de tidligere målingene (12 % i 2021, mot 18 % både i 2017 og 2019).

Resultatene for spørsmålet om hvorvidt tjenestene bidrar til at du mestrer hverdagen bedre, er omtrent som i 2019. Spørsmålet ble ikke stilt på en tilsvarende måte i 2017.

**Tabell 2: Sammenligning av resultater over tid. Prosent.**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Alt i alt, er tjenestene du har mottatt fra kommunen tilfredsstillende?	2021	▼ 12 %	25 %	63 %	(n=1083)
	2019	18 %	23 %	59 %	(n=1232)
	2017	18 %	28 %	53 %	(n=455)
Bidrar tjenestene du får fra kommunen til at du mestrer hverdagen bedre?	2021	15 %	31 %	54 %	(n=1071)
	2019	18 %	29 %	53 %	(n=1221)

▲ = Signifikant høyere enn i 2019

▼ = Signifikant lavere enn i 2019

### Forskjeller mellom grupper<sup>20</sup>

Personer som er i jobb eller under utdanning, opplever i større grad enn øvrige at tjenestene fra kommunen bidrar til at de mestrer hverdagen bedre. 2 av 3 i disse gruppene svarer positivt på dette spørsmålet. Videre svarer 3 av 4 brukere som er i jobb at de har mottatt tilfredsstillende tjenester, mot drøyt halvparten av de som er arbeidsledige.

De eldste er alt i alt mer tilfreds med tjenestene de har mottatt fra kommunen enn yngre aldersgrupper. 73 % av brukerne i alderen 60 år og eldre er i stor grad tilfreds, mot 58–65 % av brukere i øvrige aldersgrupper. I 2019 var det her en tendens til at de *ynge*ste var mest tilfreds, sammenlignet med øvrige aldersgrupper.

Det er også et mønster at andelen som svarer at tjenestene de har mottatt har vært tilfredsstillende, synker med økende kommunestørrelse: 72 % av brukerne fra små kommuner opplever i stor grad tilfredsstillende tjenester, mot 59 % av brukerne i mellomstore kommuner og 62 % av brukerne i store kommuner. Mønsteret er det samme som i 2019, men da var forskjellene noe større.

Brukerne som er i LAR, svarer mer negativt enn øvrige brukere på de overordnede spørsmålene om kommunens tjenester. Størst forskjell finner vi på spørsmålet om de alt i alt har mottatt tilfredsstillende tjenester, der dette gjelder 51 % av LAR-brukere mot 67 % av øvrige brukere.

Brukere med individuell plan, samt brukere med en koordinator<sup>21</sup>, svarer signifikant oftere enn øvrige brukere at tjenestene i stor grad bidrar til at de mestrer hverdagen bedre (henholdsvis 64 % mot 52 % og 60 % mot 49 %). Brukerne med koordinator svarer også oftere enn øvrige at tjenestene alt i alt er tilfredsstillende (68 % mot 58 %).

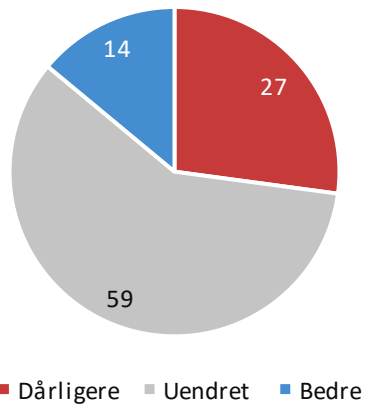
<sup>20</sup> Forskjeller som kan være interessante blir kommentert i teksten underveis (etter at resultatene før nedbryting er presentert). Vedlegg 2 er en fullstendig oversikt over nedbrytningene som er gjort.

<sup>21</sup> Dette er ordninger som skal hjelpe brukeren med å navigere i tjenesteapparatet, samt sikre koordinering mellom forskjellige tjenester.

## 5.2. Hjelpen under koronapandemien og hjelpen over tid

**Hjelpen under pandemien:** På spørsmål om hvordan de synes at hjelpen har vært under koronapandemien sammenlignet med tidligere, svarer 6 av 10 at hjelpen har vært uendret.

**Figur 7: Under koronapandemien, hvordan har hjelpen vært sammenlignet med tidligere? Prosent. n=1017**



Blant de som synes hjelpen har vært annerledes under pandemien, svarer omtrent 2/3 at hjelpen har vært dårligere, og 1/3 at den har vært bedre.

Brukerne har også kunnet formidle sitt inntrykk av situasjonen i skjemaets siste spørsmål, som er åpent, og lyder "Er det noe du har lyst til å fortelle angående hjelpen du har fått?". Forholdsvis få (totalt 10 av rundt 400 svar) tar opp pandemien, for det meste i forbindelse med at de savner fritidstilbud, er redde for å måtte ta offentlig transport til hjelpeinstanser eller opplever at de har dårligere kontakt med ansatte i tjenestene. Eksempler herfra gir et inntrykk av hvordan hjelpen har blitt opplevd som dårligere:

«Veldig leit når treningstilbud blir stengt pga. korona».

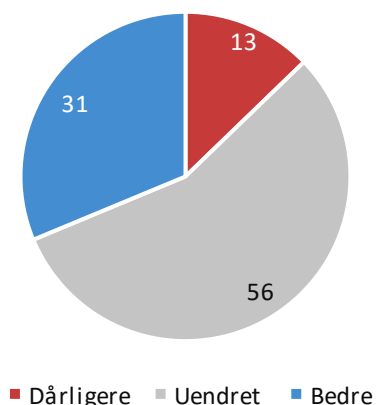
«Har vært veldig problematisk pga. pandemien, blir ikke det samme med telefonsamtaler som face to face».

«Jeg har ofte kontakt med min terapeut. Før koronaen hadde vi samtale i 45 minutter inne. Mens nå går vi tur i 20 minutter, så jeg syntes det er litt for kort tid til å prate.»

### Hjelpen over tid

Over halvparten svarer også at hjelpen alt i alt er uendret i løpet av de siste tre årene. Et betydelig flertall av de som synes hjelpen *har* endret seg i denne perioden, beskriver utviklingen som til det bedre.

**Figur 8: Alt i alt, har hjelpen fra kommunen blitt dårligere, uendret eller bedre i løpet av de siste 3 årene? Prosent. n=956**



### Forskjeller mellom grupper

En høyere andel kvinner (35 %) enn menn (24 %) rapporterer at hjelpen har vært dårligere **under koronapandemien**. De som har en koordinator, opplevde i mindre grad at hjelpen ble dårligere under pandemien enn de som ikke har det (24 % mot 34 %).

De som bor i en stor kommune<sup>22</sup>, svarer betydelig oftere at hjelpen ble dårligere, sammenlignet med de som bor i en liten kommune (32 % mot 9 %). Blant brukere fra mellomstore kommuner (5 000–19 999 innbyggere), svarer 23 % at hjelpen ble dårligere under pandemien.

Videre er det de yngste brukerne som oftest svarer at koronapandemien har medført dårligere hjelp. 40 % av brukerne som er 25 år eller yngre har opplevd dette. De eldste rapporterer denne erfaringen i minst grad, 15 % av de over 60 sier at hjelpen ble dårligere.

Når det kommer til brukernes oppfatning av endringer i hjelpen **over tid**, er det også de eldste brukerne som i minst grad sier at hjelpen fra kommunen alt i alt har blitt dårligere i løpet av de siste 3 årene. 5 % av de over 60 svarer dette, mot 12–14 % i øvrige aldersgrupper.

Brukere fra de største kommunene svarer oftere at hjelpen har blitt dårligere de siste 3 årene enn brukere fra små og mellomstore kommuner. Samtidig er det færrest i de små kommunene som sier at hjelpen har blitt *bedre*. Det er flere brukere fra små kommuner som svarer at hjelpen er uendret (72 %), sammenlignet med brukere fra mellomstore og store kommuner (henholdsvis 59 % og 52 %).

Brukere som har individuell plan eller ansvarsgruppe, svarer oftere enn andre at hjelpen alt i alt har blitt *bedre*; henholdsvis 38 % mot 27 % (individuell plan) og 36 % mot 27 % (ansvarsgruppe).

<sup>22</sup> Stor kommune = mer enn 20 000 innbyggere. Liten kommune = mindre enn 5 000 innbyggere.

## 6. Brukermedvirkning

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

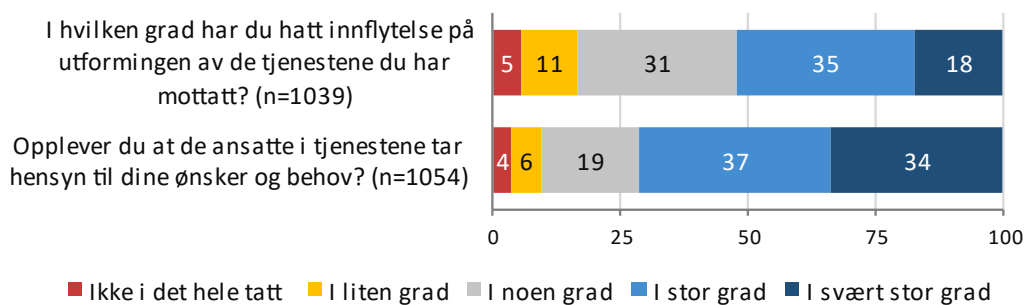
Sluttevalueringen av opptappingsplanen beskriver måloppnåelsen på dette området som relativt høy på individnivå, men lav når det kommer til å sikre brukermedvirkning ved utforming av tjenestetilbudet (Fafø-rapport 2021: 17: 62). Fafø bygger blant annet på de kvalitative delene av brukertilfredshetsevalueringen. Her kommer det fram at mange opplever å ha lite de skal ha sagt i møte med tjenesteapparatet – særlig på overordnet nivå – og de eldste opplever i mindre grad enn de yngste at de har påvirkning på tjenestetilbudet sitt. Svært få, både blant de eldre og de yngre informantene, oppgir at de kjenner til brukerombud og brukerorganisasjoner (KORUS Midt 2018; 2020a; 2020b).

### 6.1. De fleste opplever at de ansatte i tjenestene tar hensyn til deres ønsker og behov

I 2021 svarer om lag halvparten (52 %) at de i stor grad har hatt innflytelse på utformingen av mottatte tjenester. Dette er en beskjeden, ikke signifikant oppgang på 3 prosentpoeng sammenlignet med 2019, men et betydelig (og signifikant) bedre resultat enn i 2017 (36 %). Videre svarer kun 16 % av brukerne i 2021 at de kun i liten grad har hatt innflytelse på utformingen av tjenestene fra kommunen. Tilsvarende andel var 21 % i 2019 og 28 % i 2017.

I siste måling er det også med et spørsmål om hvorvidt brukerne opplever at de ansatte tar hensyn til deres ønsker og behov. Her svarer 71 % at de opplever dette i stor grad, mens 9 % i liten grad opplever at de ansatte tar slike hensyn.

**Figur 9: Påstander om hjelpen de har fått i kommunen som de oppholder seg i. Prosent<sup>23</sup>. Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.**



<sup>23</sup> Summering av andeler fra en figur basert på 5-punkt skala, kan avvike med ett prosentpoeng sammenlignet med beregningene for samme spørsmål slått sammen til 3-punkt skala. Dette skyldes avrundinger til heltall i figuren. Når det presenteres en prosentandel i teksten, refererer vi til 3-punkt-andelen (der også desimalene er hensyntatt).



**Tabell 3: Sammenligning av resultater over tid. Prosent.**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
I hvilken grad har du hatt innflytelse på utformingen av de tjenestene du har mottatt?	2021	17 %	31 %	52 %	(n=1039)
	2019	21 %	30 %	49 %	(n=1189)
	2017	28 %	36 %	36 %	(n=433)

▲ = Signifikant høyere enn i 2019

▼ = Signifikant lavere enn i 2019

## 6.2. Drøyt halvparten er tilfreds med sin individuelle plan

Formålet med individuell plan er å sikre at pasient og mottaker får et helhetlig, koordinert og individuelt tilpasset tjenestetilbud. Ifølge pasient- og brukerrettighetsloven § 2-521<sup>24</sup> har pasient og mottaker med behov for langvarige og koordinerte helse- og omsorgstjenester, rett til å få utarbeidet individuell plan (IP).

Sluttrapporten for evalueringen av opptrappingsplanen finner ikke at det har vært en statistisk signifikant endring i andel brukere med en form for plan eller ansvarsgruppe i løpet av opptrappingsperioden (Fafo-rapport 2021: 17: 57). I BrukerPlan 2019 har kun 12 % en individuell plan. Personer som har slike planer, har i gjennomsnitt litt mer enn en plan eller ansvarsgruppe hver (Helse Stavanger 2020: 34).

Resultatene i denne undersøkelsen viser at 28 % av brukerne har en individuell plan. Det er en betydelig lavere andel enn ved de to foregående målingene (51 % i 2017 og 44 % i 2019) – noe som må ses i lys av en vesentlig skjemaendring, der spørreskjemaet i 2021 er det første som inneholder et direkte spørsmål om hvorvidt brukeren har en individuell plan<sup>25</sup>.

Av de som har svart at de har en individuell plan, er 54 % i stor grad tilfreds med denne. 15 % er i liten grad tilfreds. Videre svarer 43 % av brukerne med IP, at den i stor grad er viktig for hjelpa de får, mens 25 % i liten grad opplever dette.

## 6.3. Om lag 6 av 10 er tilfreds med ansvarsgruppen

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

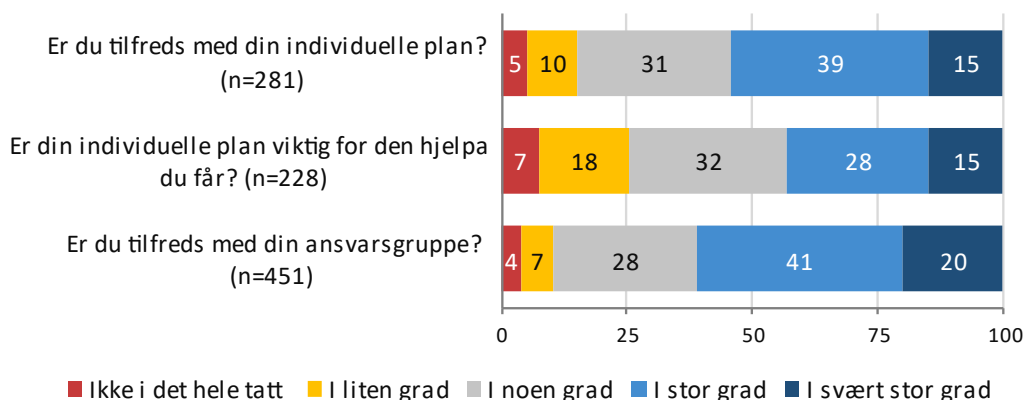
Resultatene viser at 45 % av brukerne har en ansvarsgruppe. Andelen er lavere enn vi finner i utvalgene fra 2017 (60 %) og 2019 (55 %); som for andel med individuell plan, må endringen i andel som svarer at de har ansvarsgruppe, leses i lys av at skjemaet i 2021 er det første som stiller et direkte spørsmål om dette. 40 % har ansvarsgruppe i BrukerPlan 2019 (Helse Stavanger 2020).

Om lag 6 av 10 av de som har en ansvarsgruppe, er i stor grad tilfreds med den. Knappt 3 av 10 er i noen grad tilfreds med ansvarsgruppen, mens 1 av 10 er lite tilfreds.

<sup>24</sup> Pasient og brukerrettighetsloven: [https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63/KAPITTEL\\_2#%C2%A72-1](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1999-07-02-63/KAPITTEL_2#%C2%A72-1)

<sup>25</sup> I 2017 og 2019 var det ikke et direkte spørsmål om de har individuell plan i spørreskjemaet, men de hadde mulighet til å krysse av for «har ikke» på spørsmål om individuell plan.

**Figur 10: Påstander om hjelpen de har fått i kommunen som de oppholder seg i. Prosent. Inkluderer de som har svart «ja» på spørsmål om de har tjenestene.**



### Forskjeller mellom grupper

Blant personer i arbeid eller i utdanning, finner vi de høyeste andelene som i stor grad har hatt innflytelse på utformingen av mottatte tjenester (begge 67 %). Andelen er lavest blant brukerne som er arbeidsledige (48 %) eller uføretrygdede (50 %).

På spørsmålet om hvorvidt de ansatte i tjenestene tar hensyn til dine ønsker og behov, er det stor forskjell på svarene fra de som har en koordinator og de som ikke har det: 80 % av brukerne med en koordinator opplever dette i stor grad, mot 60 % av øvrige brukere.

Det er også signifikant flere av de som er i jobb (84 %) eller sykmeldt/under arbeidsavklaring (79 %) som svarer at de i stor grad opplever at de ansatte tar hensyn til deres ønsker og behov, sammenlignet med brukerne i andre livssituasjoner (66–71 %). Videre er det noen geografiske forskjeller, der brukerne fra Sør-Øst oftest svarer at de i stor grad opplever dette (77 %, mot 63–71 % i øvrige regioner).

Brukerne som er i LAR, opplever mindre innflytelse enn andre på utformingen av tjenestene de har mottatt. 45 % av dem svarer at de i stor grad har hatt innflytelse, mot 55 % av øvrige brukere. Brukere i LAR er også mindre tilfreds med sin ansvarsgruppe og/eller individuelle plan enn øvrige. Blant brukere som ikke er i LAR, svarer omtrent halvparten (49 %) at deres individuelle plan i stor grad er viktig for den hjelpa de får – mens denne andelen er 30 % blant de som er i LAR.

## 7. Rett hjelp til rett tid

Et mål i *Opptrappingsplanen for rusfeltet (2016-2020)* beskriver at alle skal møte et tilgjengelig, variert og helhetlig tjenesteapparat (Helse- og Omsorgsdepartementet 2015). Resultatene fra brukertilfredshetsevalueringen tyder på at det gjennom evalueringsperioden har vært en forbedring når det kommer til brukernes opplevelse av å få rett hjelp til rett tid.

I den kvalitative undersøkelsen som ble gjennomført blant eldre brukere (65+), beskrives inngangen til tjenestene som til dels utfordrende. Få kjenner til det kommunale tjenesteapparatet, og det kan være vanskelig å komme inn. Informanter forteller at de selv eller pårørende måtte legge ned mye egeninnsats tidlig i prosessen (KORUS Midt 2020a). Blant informantene til undersøkelsen av situasjonen til de yngste brukerne (18–23 år), var inngangen til rusbehandling ofte lite problematisk – gjerne på grunn av innsats fra familie/pårørende. I denne gruppen var det særlig NAV som ble opplevd som uoversiktlig og lite tilgjengelig (KORUS Midt 2020b).

### 7.1. Flere opplever å få den hjelpa de trenger

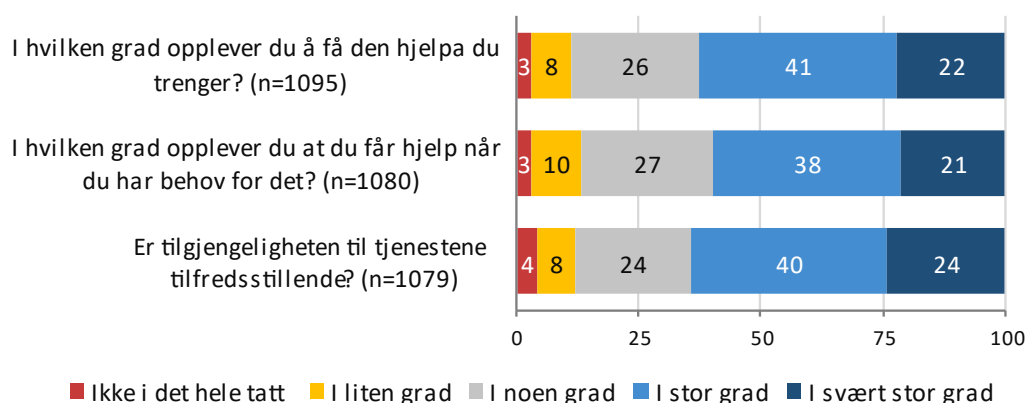
63 % av brukerne opplever i stor grad at de får den hjelpa de trenger. 26 % opplever dette i noen grad, og 11 % får i liten grad hjelpa de trenger. Resultatet er signifikant bedre enn i 2019, da 55 % av brukerne svarte at de fikk den hjelpa de trengte i stor grad og 17 % i liten grad opplevde dette.

På spørsmålet om hvorvidt de får hjelp når de har behov for det, svarer 60 % at de får dette i stor grad. Videre får 27 % i noen grad hjelp når de har behov for det, mens 13 % i liten grad opplever dette. Dette resultatet er omtrent likt som i 2019. Resultatene i 2019 var derimot noe bedre enn i 2017; særlig var det ved den første målingen en høyere andel som svarte at de i *liten* grad fikk hjelp ved behov, enn ved mellommålingen (24 % i 2017 og 15 % i 2019).

### 7.2. Tilgjengeligheten til tjenestene er blitt bedre

Resultatene viser at 64 % i stor grad synes at tilgjengeligheten til tjenestene er tilfredsstillende. 24 % opplever dette i noen grad, mens 12 % i liten grad opplever tilgjengelige tjenester. Dette er et signifikant bedre resultat enn i 2019, da 54 % svarte at tilgjengeligheten til tjenestene var tilfredsstillende i stor grad og 17 % at den i liten grad var tilfredsstillende.

**Figur 11: Påstander om hjelpen de har fått i kommunen som de oppholder seg i. Prosent. Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.**



**Tabell 4: Sammenligning av resultater over tid. Prosent.**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
I hvilken grad opplever du å få den hjelpa du trenger?	2021	▼ 11 %	26 %	▲ 63 %	(n=1095)
	2019	17 %	28 %	55 %	(n=1222)
	2017	-	-	-	-
I hvilken grad opplever du at du får hjelp når du har behov for det?	2021	13 %	27 %	60 %	(n=1080)
	2019	15 %	27 %	58 %	(n=1235)
	2017	24 %	25 %	51 %	(n=455)
Er tilgjengeligheten til tjenestene tilfredsstillende?	2021	▼ 12 %	▼ 24 %	▲ 64 %	(n=1079)
	2019	17 %	29 %	54 %	(n=1241)
	2017	22 %	29 %	49 %	(n=454)

▲ = Signifikant høyere enn i 2019

▼ = Signifikant lavere enn i 2019

**Forskjeller mellom grupper**

Brutt ned på undergrupper viser resultatene at de yngste i størst grad opplever å få den hjelpa de trenger: 77 % av brukere opptil 25 år svarer at de i stor grad får den hjelpa de trenger, mot 59–72 % av øvrige aldersgrupper. Blant de yngste svarer også en mindre andel at de i liten grad får den hjelpa de trenger, 3 %, mot 7–13 % i øvrige aldersgrupper.

Opplevelsen av å få nødvendig hjelp varierer også etter tilknytning til arbeidslivet. 73–74 % av de som er i arbeid eller under utdanning, får i stor grad hjelpa de trenger. Nesten like mange av de som er sykmeldt eller under arbeidsavklaring opplever hjelpa som treffsikker i stor grad, 70 %, mens dette gjelder 51–61 % av øvrige brukere. Det også forskjeller etter brukernes tilknytning til arbeidslivet når det gjelder opplevelsen av å få hjelp til rett tid. 75 % av de som er i arbeid, og 71 % av de som er i utdanning, får i stor grad hjelp når de har behov for det. Tilsvarende andel blant de arbeidsledige brukerne er 53 %, mens andelen er 57 % blant de som er på arbeidstiltak eller uføretrygdet. Forskjellen er mindre enn den var i 2019.

Brutt ned på region er det brukerne fra Sør-Øst som i størst grad opplever tilgjengeligheten til tjenestene som tilfredsstillende. 70 % av disse brukerne sier at tilgjengeligheten i stor grad er tilfredsstillende, mot 56–64 % av brukerne fra øvrige landsdeler (se vedlegg 2 for detaljer).

Brukere som er i LAR, kommer klart dårligere ut på alle spørsmålene om rett hjelp til rett tid. De opplever i betydelig mindre grad enn andre brukere både at de får den hjelpa de trenger (51 % mot 68 %) og at de får hjelp når de har behov for det (45 % mot 66 %). Forskjellen er også tydelig på spørsmålet om tjenestenes tilgjengelighet: 56 % av LAR-brukerne, og 68 % av øvrige brukere, svarer at tilgjengeligheten til tjenestene i stor grad er tilfredsstillende.

## 8. Informasjon

For at brukerne skal kunne påvirke hvilken hjelp de får, er det viktig at de har kjennskap til hvilke tilbud som finnes og hva de inneholder. I de kvalitative undersøkelsene kommer det blant annet fram at tilgang på (tilpasset) informasjon er noe som kan gi både de eldste og de yngste brukerne særlige utfordringer: Digitalisering av tjenestene kan gjøre dem i praksis utilgjengelige for de av de eldre som mangler digital kompetanse (KORUS Midt 2020a), mens noen av de yngre opplever at informasjonen de får tilgang til, er for språklig komplisert (KORUS Midt 2020b). Mange opplever særlig NAV som vanskelige å forstå (ibid.). De kvantitative resultatene har holdt seg nokså stabile over tid på dette området.

### 8.1. Lite informasjon om frivillige tjenester

Resultatene viser at 56 % av brukerne i stor grad har fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som de forstår, mens 17 % i liten grad opplever dette. Andelene er omtrent tilsvarende som i 2017 og i 2019. Informasjon om frivillige tjenester brukerne kan benytte seg av er fortsatt lite utbredt. 36 % av brukerne har i stor grad fått god informasjon om frivillige tjenester, en nedgang på 6 prosentpoeng sammenlignet med 2019, mens 34 % fikk lite eller ingen informasjon om dette.

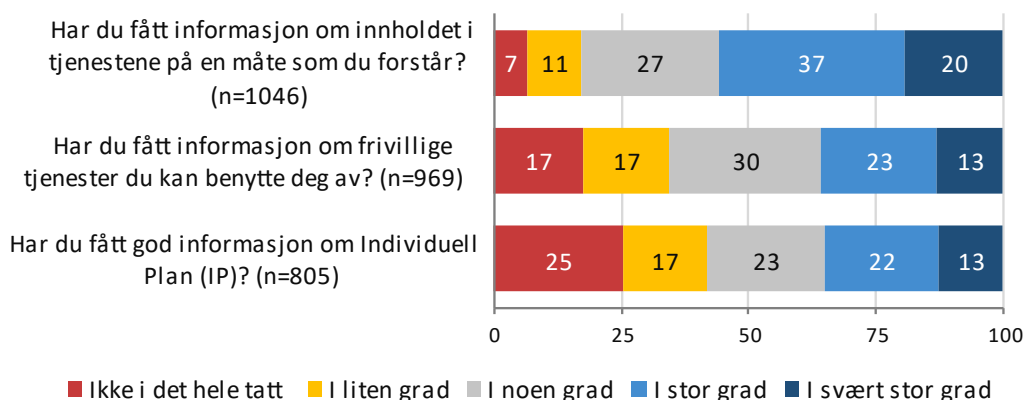
### 8.2. Fortsatt mange som ikke får god informasjon om individuell plan

Totalt 42 % av brukerne har i liten grad fått god informasjon om individuell plan, mens 35 % i stor grad har fått god informasjon. Disse andelene er identiske som i 2019. Blant de som *har* en individuell plan, svarer 62 % at de i stor grad har fått god informasjon om denne. Tilsvarende andel blant de som ikke har en individuell plan er 22 %.

Andelen som i stor grad har fått informasjon om frivillige tjenester de kan benytte seg av, er signifikant lavere i 2021 (30 %) enn den var i 2019 (36 %). Spørsmålet ble ikke stilt i 2017.

Svarfordelingen på spørsmålet om hvorvidt brukerne har fått forståelig informasjon om innholdet i tjenestene, ligger stabilt over de 3 målingene (55–57 % har i stor grad fått dette).

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



**Tabell 5: Sammenligning av resultater over tid. Prosent.**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Har du fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som du forstår?	2021	17 %	27 %	56 %	(n=1046)
	2019	17 %	26 %	57 %	(n=1224)
	2017	17 %	28 %	55 %	(n=447)
Har du fått informasjon om frivillige tjenester du kan benytte deg av?	2021	34 %	30 %	▼ 36 %	(n=969)
	2019	31 %	27 %	42 %	(n=1170)
	2017	-	-	-	-
Har du fått god informasjon om Individuell Plan (IP)?	2021	42 %	23 %	35 %	(n=805)
	2019	42 %	23 %	35 %	(n=1014)
	2017	-	-	-	-

▲ = Signifikant høyere enn i 2019

▼ = Signifikant lavere enn i 2019

### Forskjeller mellom grupper

Drøyt 7 av 10 av brukerne som er i jobb eller utdanning, har i stor grad fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som de forstår. Dette gjelder til sammenligning drøyt halvparten av de uføretrygdede brukerne, og omtrent 4 av 10 av de som er arbeidsledige.

De yngre brukerne har i større grad enn eldre fått informasjon om frivillige tjenester de kan benytte seg av. 54 % av brukerne i alderen 25 år og yngre, og 44 % av brukerne i alderen 26–35 år, har i stor grad fått informasjon om frivillige tjenester. Blant brukerne i øvrige aldersgrupper er andelen på 30–36 %.

Brukerne i LAR, opplever i betydelig mindre grad enn øvrige at de har fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som de forstår, samt informasjon om frivillige tjenester de kan benytte seg av. Under halvparten (47 %) av LAR-brukerne har i stor grad fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som de forstår, mens dette gjelder 61 % av øvrige brukere. 29 % av LAR-brukere, og 39 % av øvrige brukere, har i stor grad fått informasjon om frivillige tjenester.

Brukere som har individuell plan (45 % mot 32 %) og/eller koordinator (43 % mot 29 %), har oftere enn øvrige fått informasjon om frivillige tjenester de kan benytte seg av. Brukere som har koordinator, har også i større grad enn andre fått informasjon på en måte som de forstår (64 % mot 50 %).

Brukerne som har en individuell plan, ansvarsgruppe og/eller koordinator har i betydelig større grad enn øvrige brukere fått god informasjon om individuell plan.

## 9. Samarbeid og koordinering

*Opptrappingsplanen for rusfeltet (2016-2020)* peker på et behov for å innrette tjenester og hjelpetiltak slik at brukerne møter et tjenestetilbud som er helhetlig, tilgjengelig og sammenhengende. Mange personer med rusmiddelproblemer har behov for tjenester fra flere sektorer, noe som krever et godt samarbeid og koordinering både innad og mellom tjenestenivåer (Helse- og Omsorgsdepartementet 2015).

Viktigheten av slikt samarbeid kommer tydelig fram i de kvalitative undersøkelsene – for eksempel gjennom innsikt i hvor belastende det oppleves å «måtte starte på nytt» hos en ny instans, når det du må gjenta oppleves som tungt og vanskelig. Det er tydelig at «det som i utgangspunktet kan framstå som et teknisk og administrativt anliggende, altså graden av koordinering mellom ulike kommunale tjenester og aktører, i sine konsekvenser kan skape en betydelig emosjonell belastning for brukeren det gjelder». (KORUS Midt 2020b: 21)

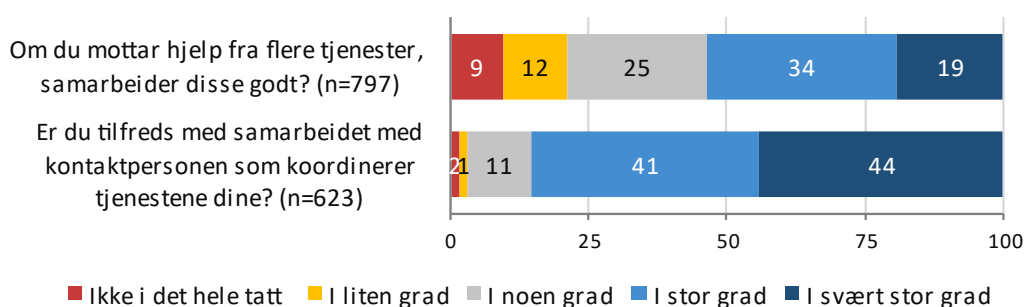
I oppsummeringen av sluttevalueringen av opptrappingsplanen trekker Fafo fram samordning av rus- og psykiske helsetjenester som en organisasjonsendring mange kommuner mener at har styrket både fagmiljøet og tjenestene til brukerne, og som bør undersøkes nærmere (Fafo-rapport 2021: 17: 119).

### 9.1. De aller fleste samarbeider godt med sin koordinator

60 % av brukerne med rusproblem som er registrert i BrukerPlan 2019, har en «saksbehandler/konsulent/koordinator» (Helse Stavanger 2020). I resultatene fra brukertilfredshetsevalueringen 2021 har 62 % en «kontaktperson i kommunen som koordinerer tjenestene sine».<sup>26</sup> De aller fleste av dem, 86 %, er i stor grad tilfreds med samarbeidet med kontaktpersonen/koordinatoren sin. 11 % er i noen grad tilfreds med samarbeidet, og 3 % er i liten grad tilfreds. Det er kun små forskjeller mellom brukergrupper.

Brukerne gir ikke like gode skussmål til samarbeidet mellom tjenestene de mottar hjelp fra; drøyt halvparten svarer at tjenestene i stor grad samarbeider godt, og om lag 1 av 5 melder at tjenestene i liten grad samarbeider godt.

**Figur 13: Spørsmål om samarbeid og koordinering i kommunen du oppholder deg i. Prosent<sup>27</sup>.**



<sup>26</sup> I 2019 var det 74 % som ga uttrykk for at de hadde en kontaktperson/koordinator (67 % av dem var i stor grad tilfreds med sin koordinator) – men tallene er ikke sammenlignbare, fordi skjemaet da ikke inneholdt et direkte spørsmål om hvorvidt respondenten hadde dette.

<sup>27</sup> Kategoriene «vet ikke» og «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen i første spørsmål. Andre spørsmål er stilt ved hjelp av ruting, og bare besvart av de som *har* en kontaktperson – så her finnes ikke «ikke aktuelt» som svaralternativ. «Vet ikke» er tatt ut av beregningen også for dette spørsmålet.

### Forskjeller mellom grupper

De som har en koordinator, opplever i betydelig større grad enn andre brukere at tjenestene de mottar hjelp fra, samarbeider godt (63 % mot 39 %). Også de som har individuell plan eller ansvarsgruppe svarer oftere at tjenestene i stor grad samarbeider godt (forskjeller på henholdsvis 16 og 12 prosentpoeng). I BrukerPlan 2019 framgår det at de som har slike ordninger i gjennomsnitt har litt mer enn en plan eller ansvarsgruppe hver (Helse Stavanger 2020: 34).

Det er også forskjeller i besvarelsene etter brukenes alder og utdanningsnivå. Blant både de yngste og de eldste – det vil si, de som er 25 år eller yngre og de som er 60 år eller eldre, svarer 7 av 10 at tjenestene i stor grad samarbeider godt. Tilsvarende andeler i de mellomliggende aldersgruppene er 47–55 %.

Blant brukere med utdanning på barne-/ungdomsskolenivå, svarer 61 % at tjenestene i stor grad samarbeider godt. Andelene blant de med videregående skole eller universitets/høyskoleutdanning som opplever dette, er henholdsvis 52 % og 42 %.

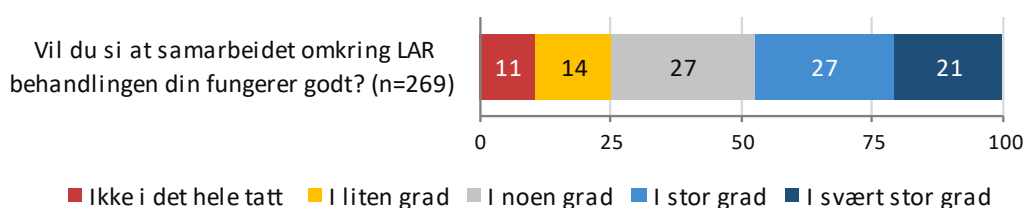
Videre er det en geografisk forskjell, der brukere fra region Sør-Øst oftere enn andre brukere opplever at tjenestene i stor grad samarbeider godt (61 %, mot 51–42 % av brukerne fra andre landsdeler)

Brukerne i LAR opplever i mindre grad enn øvrige brukere at samarbeidet mellom tjenestene de mottar hjelp fra, er velfungerende. 46 % av LAR-brukerne svarer at samarbeidet i stor grad er godt, mens dette gjelder 58 % av øvrige brukere. 28 % av LAR-brukerne og 17 % av andre brukere melder at samarbeidet i liten grad fungerer.

### 9.2. Delte meninger om LAR-samarbeid

26 % av brukerne som har svart på undersøkelsen, er i legemiddelassistert rehabilitering (LAR). Knappt halvparten av disse svarer at samarbeidet omkring LAR-behandlingen i stor grad fungerer godt, mens 27 % sier at samarbeidet i noen grad fungerer. 25 % opplever at samarbeidet i liten grad fungerer godt.

**Figur 14: Spørsmål om samarbeid omkring LAR behandling i kommunen du oppholder deg i. Prosent.<sup>28</sup>**



82 % av LAR-brukere som er i jobb, opplever at samarbeidet omkring LAR-behandlingen i stor grad fungerer godt. Dette er en klart høyere andel enn for LAR-brukere i andre situasjoner (43–48 %). Merk at det her er snakk om til dels svært lave antall av respondenter, og tallene må leses med forsiktighet.

<sup>28</sup> Spørsmålet er stilt ved ruting, og skal bare besvares av de om først har svart «ja» på spørsmål om hvorvidt de er i LAR-behandling.



## 10. Involvering av pårørende

Pårørende kan være en sentral ressurs både for brukerne og for helse- og omsorgstjenestene. Derfor er det viktig å legge til rette for et godt samarbeid som involverer pårørende. Det er samtidig viktig å ivareta de pårørendes behov for hjelp og støtte. Pårørende har risiko for å utvikle egne helseproblemer som følge av emosjonelle, praktiske og sosiale forhold knyttet til barn, ektefeller eller foreldres rusmiddelproblemer (Helse- og Omsorgsdepartementet 2015).

Ifølge sluttrapporten fra evalueringen av opptrappingsplanen, er ivaretagelse av pårørende et område der det fortsatt er behov for oppmerksomhet framover. For eksempel vurderer under halvparten av kommunene selv at de ivaretar disse gruppene på en god måte (Fafo-rapport 2021: 17: 114).

De kvalitative delene av brukertilfredshetsundersøkelsen viser at involvering av pårørende i mange tilfeller kan være en viktig ressurs, og svært positivt for brukerne – samtidig som det i andre tilfeller kan være uheldig, på grunn av eksempelvis høyt konfliktnivå og pårørendes eget forhold til rus (KORUS Midt 2018). Delrapporten om yngre brukere (18–23 år) finner at det å involvere foreldre og andre pårørende kan fungere som en kilde til både praktisk og emosjonell støtte, og gjøre det enklere å navigere og nå fram i det kommunale tjenesteapparatet. Samtidig kan involvering av pårørende for noen brukere også være en kilde til bekymring og stress, særlig i situasjoner hvor problematikken som skal behandles også inkluderer familiære forhold (KORUS Midt 2020b).

Også hos de eldre brukerne (65+) viser det kvalitative materialet at å involvere pårørende kan være en kilde til både praktisk og emosjonell støtte. Relasjonene kan også være vanskelige; for eksempel i situasjoner hvor pårørende tar på seg for mye ansvar, der informantene erfarer at de pårørende ikke forstår deres forhold til rus, og der sosiale relasjoner kan forsterke deres rusproblemer (KORUS Midt 2020a).

Brukertilfredshetsevalueringens siste kvalitative delrapport, som ikke er inkludert i denne sluttrapporten, har situasjonen til unge pårørende som hovedtema. Det er gjennomført 10 intervjuer med unge pårørende (18–25 år) som har foreldre eller søsken med rusmiddelproblemer. Det kom fram at ingen av informantene hadde vært direkte involvert i det kommunale tjenestetilbudet som pårørende, og deres erfaringer kan følgelig ikke belyse problemstillingen i Brukertilfredsundersøkelsen. Samtidig er det et funn i seg selv at de unge ikke er involvert i samarbeid i kommunal regi. Rapporten om de unge pårørende leveres i 2022, og vil være et tillegg til evalueringsoppdraget. Rapporten kan belyse behov denne gruppen pårørende har, kunnskap som kan benyttes i videre tjenesteutvikling.

### 10.1. Ikke bedre tilrettelegging for involvering av pårørende

Resultatene viser at kun 30 % i stor grad opplever at kommunen legger til rette for involvering av deres pårørende, mens 46 % i liten grad opplever dette. I 2019 var disse andelenes henholdsvis 30 % og 44 %, og i 2017 hhv. 25 % og 52 %.

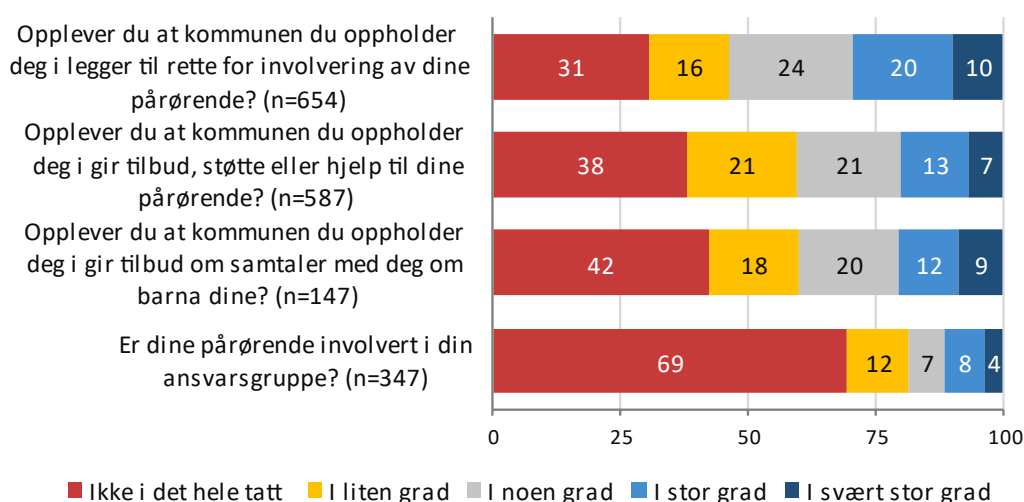
Videre svarer kun 20 % av brukere at kommunen i stor grad gir tilbud, støtte eller hjelp til deres pårørende. Hovedvekten, 59 %, opplever i liten grad at deres pårørende får tilbud, støtte eller hjelp fra kommunen. Tilsvarende andeler i 2019 var 22 % og 56 %. Tallene viser ingen bedring på dette området – begge resultatene er omtrent som i 2019, med en liten, ikke signifikant bevegelse i feil retning.

Brukerne med barn (under 18 år) blir relativt sjeldent tilbudt samtaler med ansatte i tjenestene om barna sine. 60 % har ikke eller i liten grad fått tilbud om samtaler om barna sine, mens kun 20 % i stor grad har fått dette tilbudet.

Videre viser resultatene at pårørende sjelden involveres i brukernes ansvarsgrupper. 69 % svarer at deres pårørende ikke er involvert i ansvarsgruppen deres i det hele tatt (totalt 82 % «liten grad»), mens kun totalt 12 % i stor grad har sine pårørende involvert i ansvarsgruppen.

En del av brukerne kan være i den situasjonen at de ikke har noen nære pårørende, eller at de ikke har kontakt med sine pårørende. Dette må man ta høyde for ved lesing av resultatene, som kun inkluderer de som har tatt stilling til spørsmålene. 7–8 % svarte «vet ikke» på spørsmålene om involvering av pårørende, og hjelp og støtte til pårørende, mens om lag 1 av 3 svarte «ikke aktuelt».

**Figur 15: Spørsmål om dine pårørende i kommunen du oppholder deg i. Prosent. Kategoriene «vet ikke» og «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen<sup>29</sup>.**



### Forskjeller mellom grupper

Resultatene viser, ikke overraskende, forskjeller etter sivilstand. Blant de som er gift eller har samboer/partner, opplever 42 % i stor grad at kommunen legger til rette for involvering av deres pårørende, mot 27 % blant de som er enslig/ugift/enke/enkemann. Videre svarer 32 % av de som er gift eller har samboer/partner at kommunen i stor grad gir tilbud, støtte eller hjelp til deres pårørende, sammenlignet med 18 % av de som er enslig/ugift/enke/enkemann.

Det er betydelig færre blant de yngste brukerne (25 år og yngre) som sier at kommunen i *liten* grad legger til rette for involvering av deres pårørende, og flere i denne gruppen som svarer at kommunen i *noen* grad gjør det. 19 % av de yngste, og 33–54 % i øvrige aldersgrupper, opplever at kommunen i liten grad legger til rette for involvering av pårørende. 43 % av de yngste svarer at kommunen gjør dette i noen grad, mot 14–28 % av øvrige aldersgrupper. Brukerne i alderen 46–59 år opplever minst tilrettelegging for involvering av pårørende; hele 54 % sier at dette i liten grad forekommer.

<sup>29</sup> For spørsmålet om samtaler om barn er kun brukere med barn under 18 år inkludert. Spørsmålet om hvorvidt pårørende er involvert i ansvarsgruppen inkluderer kun de som først har svart «ja» på spørsmål om hvorvidt de har en ansvarsgruppe.

Når det gjelder å gi hjelp, tilbud eller støtte til pårørende, svarer 44 % av brukerne i alderen 25 år eller yngre at dette i stor grad gis. Dette gjelder til sammenligning 14 % av de som er 46–59 år og 16–30 % i øvrige aldersgrupper. 19 % av de som er 25 år eller yngre, mot hele 68 % av de i alderen 46–59 år, svarer at deres pårørende i *liten* grad får tilbud, støtte eller hjelp fra kommunen.

Brukere som har en koordinator, opplever oftere at kommunen tilrettelegger for involvering av deres pårørende. 36 % av de med koordinator svarer at de opplever slik tilrettelegging i stor grad, sammenlignet med 19 % av øvrige brukere. Brukere med individuell plan svarer sjeldnere enn de øvrige brukerne at kommunen i *liten* grad legger til rette for involvering av pårørende (38 % mot 51 %).

Det er også et mønster at brukerne fra små kommuner, opplever mest involvering av pårørende, og tilbud, støtte eller hjelp til pårørende. I små kommuner svarer 37 % av brukerne at kommunen i stor grad gir tilbud, støtte eller hjelp til pårørende, mot 21 % i mellomstore, og 17 % i store kommuner. Andelen som svarer at kommunen i liten grad eller ikke i det hele tatt gjør dette, er 20 prosentpoeng høyere i de største kommunene enn i de minste kommunene (henholdsvis 64 % og 44 %). Videre svarer knapt halvparten (48 %) av brukerne fra små kommuner, og drøyt 1 av 4 brukere fra mellomstore og store kommuner, at kommunen i stor grad legger til rette for involvering av pårørende

LAR-brukerne svarer signifikant oftere enn øvrige brukere at kommunen i liten grad legger til rette for involvering av pårørende (56 % mot 42 %).

## 11. Aktiv og meningsfylt tilværelse

Et av hovedmålene i *Opptappingsplanen for rusfeltet* (2016-2020) er at alle skal ha en aktiv og meningsfylt tilværelse. Forhold som fattigdom, isolasjon, ensomhet, mangel på nettverk og tilhørighet er elementer som både forårsakes av, leder til, opprettholder og forsterker rus og psykiske problemer (Helse- og Omsorgsdepartementet 2015).

Det å sikre brukernes sosiale behov gjennom rusfrie fellesskap, fremstår som svært viktig på tvers av alle de kvalitative delene av brukertilfredshetsevalueringen (KORUS Midt 2018; 2020a; 2020b). Brukerne har behov for samvær med noen som er rusfrie, og som de har noe til felles med. De eldste kan være særlig utsatte for isolasjon og ensomhet, og de yngste kan ha et særlig behov for normaliserende aktivitet (et «vanlig liv»). Samtidig viser de kvantitative resultatene at det å etablere et sosialt nettverk er noe mange får lite hjelp til.

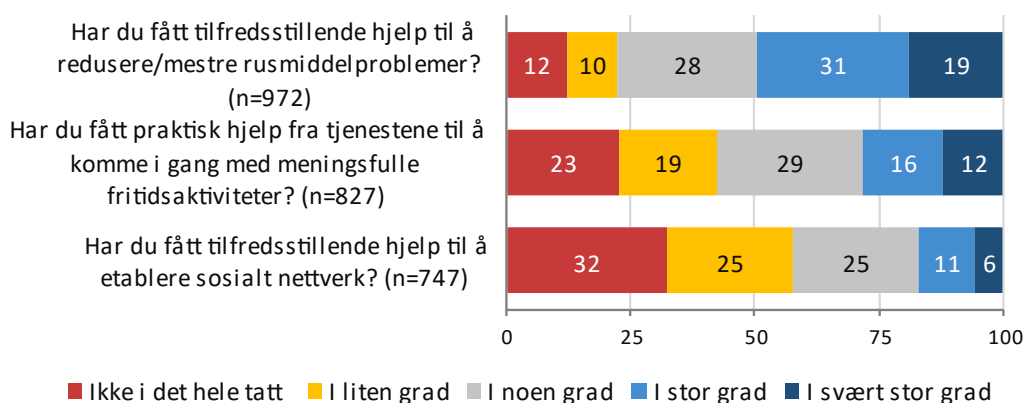
Sluttevalueringen av opptappingsplanen konkluderer med at målet om å sørge for en «aktiv og meningsfylt tilværelse» er et hovedmål der «måloppnåelsen må sies å være svært lav» (Fafo-rapport 2021: 17: 94). Det er mulig at koronapandemien har spilt inn når det kommer til akkurat dette målområdet, men det er bare en del av bildet: I BrukerPlan 2019 er hele 39 % av brukerne med rusproblem, registrert med at de ikke deltar i *noen* aktiviteter («aktivitet» kan også være å handle selv, gå på kino, gå tur, etc.). Av de åtte levekårsområdene som kartlegges i BrukerPlan, er det «meningsfull aktivitet» som har den største andelen mottakere med dårligst score (Helse Stavanger 2020: 16–17).

### 11.1. Hjelp med rusmestring, fritid og nettverk

Resultatene viser at halvparten av de spurte brukerne i stor grad har fått tilfredsstillende hjelp til å redusere/mestre rusmiddelproblemer. 28 % opplever å ha fått hjelp i noen grad, og 22 % har i liten grad fått hjelp til dette. Videre har 28 % i stor grad fått hjelp til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter. 29 % har i noen grad fått hjelp til dette, mens 42 % i liten grad har fått hjelp til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter.

Det å få hjelp til å etablere sosialt nettverk er relativt lite utbredt blant brukerne. Totalt 58 % har i liten grad fått hjelp til dette. 25 % har i noen grad fått hjelp, mens kun 17 % i stor grad har fått hjelp til å etablere sosialt nettverk.

**Figur 16: Spørsmål om hjelp fra tjenestene i kommunen du oppholder deg i som gjelder rusmestring, fritid og nettverk. Prosent. Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.**



Det er ingen signifikante forskjeller mellom resultatene i 2021 og resultatene i 2019. Andelen som i stor grad har fått tilfredsstillende hjelp til å redusere/mestre rusmiddelproblemer, har imidlertid økt noe fra 2017, og andelen som i liten grad har fått tilfredsstillende hjelp til dette har gått noe ned. Videre er andelen som i liten grad har fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter, mindre i 2021 enn i 2017, men andelen er litt større i 2021 enn i 2019 (forskjellen er ikke signifikant).

**Tabell 6: Sammenligning av resultater over tid. Prosent.**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Har du fått tilfredsstillende hjelp til å redusere/mestre rusmiddelproblemer?	2021	22 %	28 %	50 %	(n=972)
	2019	27 %	27 %	46 %	(n=1129)
	2017	33 %	26 %	41 %	(n=407)
Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter?	2021	42 %	29 %	28 %	(n=827)
	2019	37 %	30 %	33 %	(n=1008)
	2017	52 %	24 %	24 %	(n=368)
Har du fått tilfredsstillende hjelp til å etablere sosialt nettverk?	2021	58 %	25 %	17 %	(n=747)
	2019	56 %	25 %	19 %	(n=965)
	2017	62 %	22 %	16 %	(n=361)

▲ = Signifikant høyere enn i 2019

▼ = Signifikant lavere enn i 2019

### Forskjeller mellom grupper

Brukerne som har høyere utdanning, svarer sjeldnere enn andre at de i stor grad har fått hjelp til å etablere sosialt nettverk, 9 %, mot henholdsvis 17 % og 19 % av de med grunnskole og videregående skole som høyeste utdanning.

Brukere med individuell plan, ansvarsgruppe og/eller koordinator, har jevnt over bedre resultater enn øvrige brukere på spørsmålene om hjelp til rusmestring og meningsfulle fritidsaktiviteter (forskjeller på 7–17 prosentpoeng).

Heller ikke blant de som har individuell plan og/eller koordinator, er det mange som har fått tilfredsstillende hjelp til å etablere sosialt nettverk – men andelene som svarer at de i *liten grad* har fått dette, er signifikant lavere blant disse enn blant øvrige brukere. Rundt halvparten av brukerne som har individuell plan og/eller koordinator, og rundt 2 av 3 av dem som ikke har det, har i liten grad fått hjelp med sosialt nettverk.

Tallene peker videre på noen geografiske forskjeller, der brukere som oppholder seg i region Sør-Øst, oftest svarer at de i stor grad har fått tilfredsstillende hjelp på disse områdene. 58 % av dem har i stor grad fått tilfredsstillende hjelp med å redusere/mestre rusmiddelproblemer, mot 40–46 % av brukerne i øvrige regioner. Brukere i Sør-Øst har også oftere fått hjelp til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter, 34 % i stor grad, sammenlignet med 20–28 % i de andre regionene – og de har litt oftere i stor grad fått hjelp til å etablere sosialt nettverk, 22 %, mot 10–17 % i øvrige regioner.

Brukerne i LAR opplever i mindre grad enn øvrige å ha fått tilfredsstillende hjelp til å redusere/mestre rusmiddelproblemer. 43 % av LAR-brukerne har fått dette i stor grad, mot 53 % av brukerne som ikke er i LAR-behandling.

Brukere som er i jobb, rapporterer betydelig oftere enn øvrige brukere at de får tilfredsstillende hjelp med å mestre rusmiddelproblemene sine. 67 % svarer at de i stor grad får slik hjelp; til sammenligning gjelder det kun 39 % av de som er arbeidsledige.

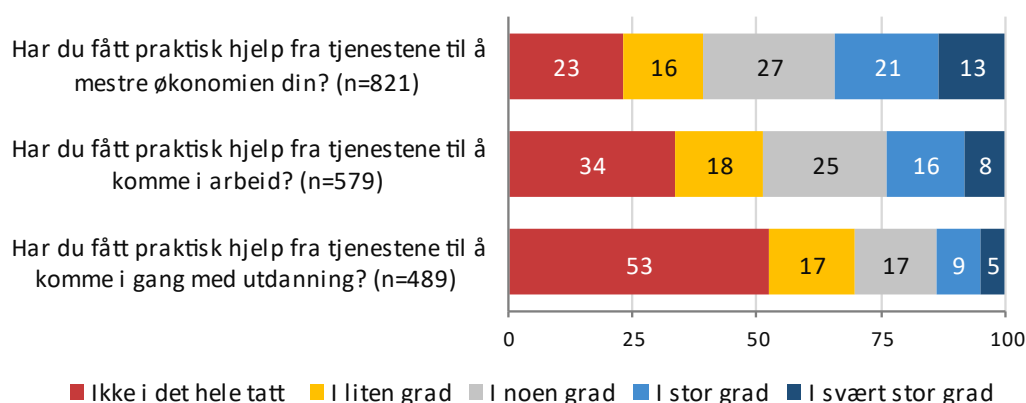
## 11.2. Hjelp med jobb, utdanning og økonomi

34 % av brukerne har i stor grad fått hjelp fra tjenestene til å mestre egen økonomi. 27 % har i noen grad fått dette, mens 39 % i liten grad har fått hjelp til å mestre økonomien sin.

Hjelp til å komme i gang med arbeid eller utdanning var mindre utbredt blant brukerne. 24 % av brukerne har i stor grad fått hjelp til å komme i arbeid, mens 51 % i liten grad fikk slik hjelp. Videre svarte 14 % at de i stor grad har fått hjelp til å komme i gang med utdanning, mens 70 % i liten grad har fått hjelp til dette.

Det er ingen signifikante endringer fra 2019.

**Figur 17: Spørsmål om hjelp fra tjenestene i kommunen du oppholder deg i som gjelder økonomi, arbeid og utdanning. Prosent. Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.**



### Forskjeller mellom grupper

Brukernes tilknytning til arbeidslivet henger, ikke overraskende, sammen med hvorvidt de har fått hjelp til å komme i arbeid. De som er på arbeidstiltak, har i størst grad fått praktisk hjelp til å komme i arbeid. 44 % svarer at de i stor grad har fått slik hjelp, mens det til sammenligning gjelder 33 % av de i jobb eller utdanning, og kun 18–19 % av de uføretrygdete og arbeidsledige.

Blant de arbeidsledige brukerne finner vi samtidig den laveste andelen som i stor grad har fått hjelp til å mestre økonomien sin (20 %), mens de uføretrygdete oftest svarer at de i stor grad har fått hjelp til dette (41 %). I øvrige grupper ligger andelen mellom 26 % og 32 %. 6 av 10 arbeidsledige svarer at de i liten grad har fått praktisk hjelp til å mestre økonomien sin.

Videre er andelen som i stor grad har fått praktisk hjelp til å komme i arbeid, særlig lav blant de som er i LAR-behandling. Her har kun 14 % i stor grad fått hjelp til dette, sammenlignet med 28 % av øvrige brukere. Hele 64 % av LAR-brukerne svarer at de i liten grad har fått hjelp til å komme i arbeid.

Brukerne som har en kontaktperson i kommunen som koordinerer tjenestene deres (koordinator), opplever i større grad enn øvrige at de har fått hjelp til å mestre økonomien. 41

% av de som har en koordinator, svarer at de i stor grad har fått hjelp til dette, mot 28 % av brukerne uten koordinator. Brukerne med koordinator svarer også betydelig sjeldnere at de kun i liten grad har fått hjelp til å komme i arbeid, 43 %, mot 61 % av brukerne som ikke har en koordinator.

Brukere med mindreårige barn, har i mindre grad enn øvrige brukere fått praktisk hjelp til å mestre økonomien sin. 25 % av brukere med barn, og 37 % av de uten barn, har i stor grad fått slik hjelp.

En høyere andel av brukerne i små kommuner, har fått hjelp med økonomien. 48 % av disse brukerne svarer at de i stor grad har fått hjelp til å mestre økonomien sin, mot henholdsvis 37 % og 31 % av de som oppholder seg i mellomstore og store kommuner.

## 12. Bolig og bosituasjon

En dårlig bosituasjon eller det å være bostedsløs kan gjøre det vanskeligere å ta imot og ha nytte av helse-, omsorgs- og velferdstjenester, samt delta i arbeid eller utdanning. En stabil og trygg bolig er et viktig skritt i en rehabiliteringsprosess, og den gir ramme for et sosialliv og tilhørighet til nærmiljø og lokalsamfunn (Helse- og Omsorgsdepartementet 2015).

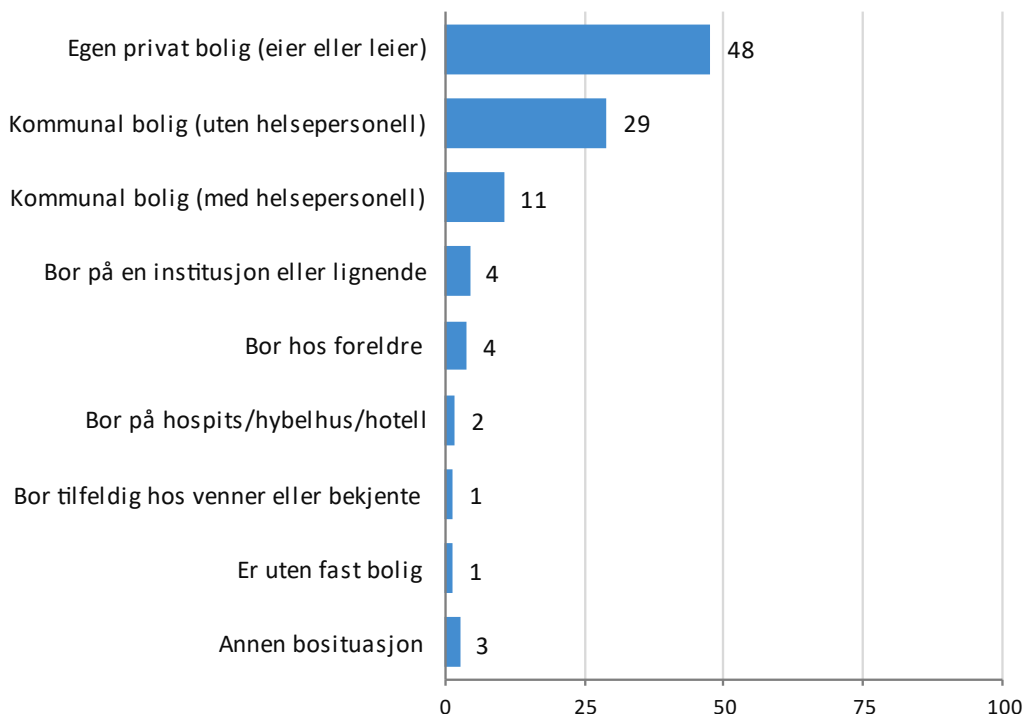
Utfordringer med bolig og brukernes bosituasjon innenfor kommunalt rusarbeid har vært et tema gjennom hele evalueringsforløpet, og det totale bildet av kommunenes(/brukernes) tilgang til egnede boliger og tilstrekkelige tjenester til oppfølging i bolig ved behov er nokså stabilt (Fafos-rapport 2021: 17: 90). Fafos vurdering bygger blant annet på resultatene fra brukertilfredshetsevalueringen, som tyder på at lite er endret gjennom perioden, samtidig som en høyere andel er tilfreds med bosituasjonen sin i 2021.

### 12.1. Brukernes bosituasjon

Resultatene i denne undersøkelsen viser at nesten halvparten (48 %) bor i egen privat bolig (eier eller leier), mens 29 % bor i kommunal bolig uten tilknyttet helsepersonell og 11 % bor i kommunal bolig med helsepersonell.

Videre bor 4 % på institusjon eller lignende, 4 % bor hos foreldre, 2 % bor på hospits/hybelhus/hotell, 1 % bor tilfeldig hos venner eller bekjente og 1 % er uten fast bolig. 3 % har en annen boligsituasjon.

**Figur 18: Hvordan er din nåværende bosituasjon? Prosent. N=1112.**





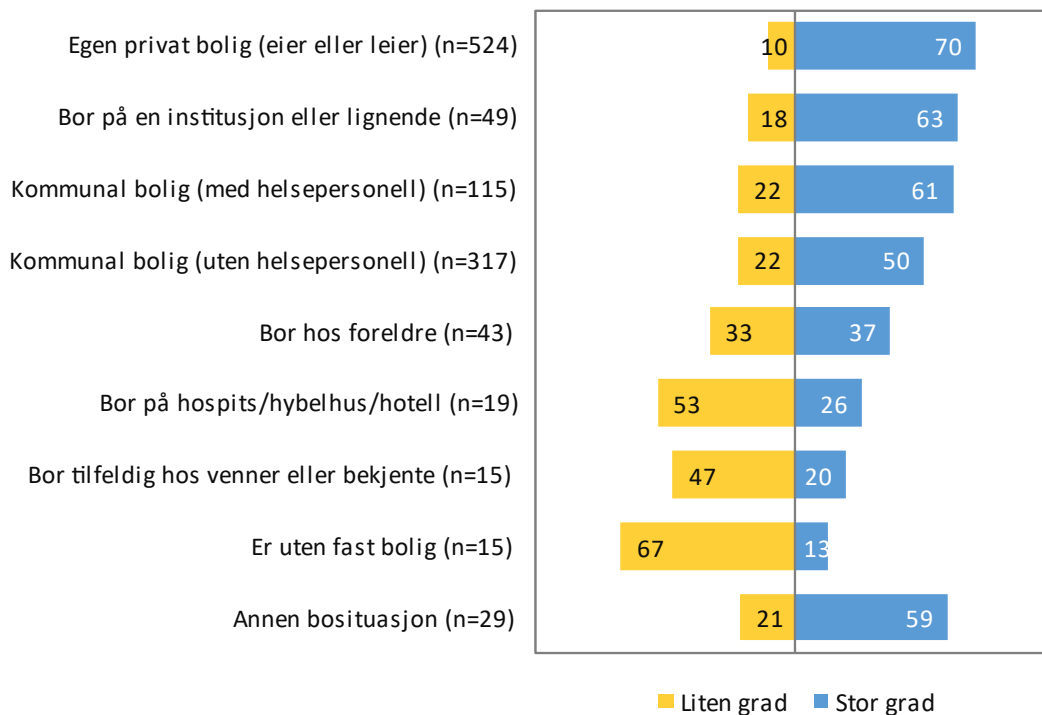
## 12.2. 6 av 10 opplever i stor grad at bosituasjonen er tilfredsstillende

I undersøkelsen ble det også stilt spørsmål om hvorvidt brukerne opplevde bosituasjonen som tilfredsstillende, og i hvilken grad de hadde fått praktisk hjelp fra tjenestene til å mestre boforholdet sitt.

Totalt 60 % svarer at boligen eller bosituasjonen deres i stor grad er tilfredsstillende. Det er en signifikant økning fra 53 % i 2019. 22 % opplever i noen grad en tilfredsstillende bolig/bosituasjon, mens 18 % har en bolig/bosituasjon som er lite tilfredsstillende.

Tilfredshet med egen bosituasjon har naturlig nok sterk sammenheng med hvilken nåværende bosituasjon brukerne har. Den høyeste andelen som i stor grad er tilfreds med bosituasjonen sin, finner vi blant de som bor i egen privat bolig (70 %). Videre er 63 % av de som bor på institusjon eller lignende, tilfreds med bosituasjonen, mens dette gjelder 61 % av de som bor i kommunal bolig med eget tilknyttet helsepersonell, halvparten av de som bor i kommunal bolig uten slikt personell tilknyttet og en drøy tredjedel av de som bor hos foreldre. Øvrige grupper består av såpass få respondenter at andelene må tolkes med varsomhet.<sup>30</sup>

**Figur 19: Andel som i liten grad eller stor grad er fornøyd med bosituasjon sin, skilt på nåværende bosituasjon. Figuren viser ikke resultater for de som svarte «i noen grad». Prosent.**



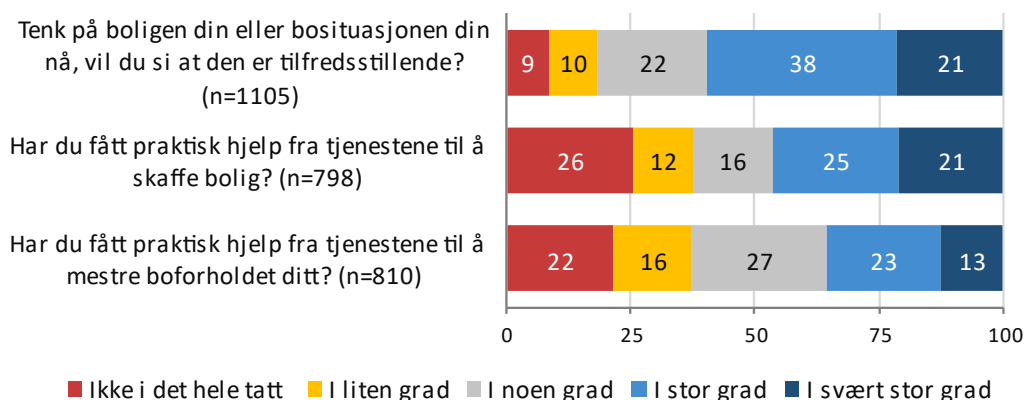
## 12.3. Drøyt 1 av 3 har fått hjelp til å mestre boforholdet sitt

Når det gjelder å skaffe seg bolig, har nesten halvparten (46 %) av brukerne i stor grad fått hjelp, og 37 % har i liten grad har fått hjelp til dette. En like stor andel (37 %) har i liten grad

<sup>30</sup> I BrukerPlan 2019 er 75 % av brukerne med rusproblemer registrert med en «permanent og tilfredsstillende bosituasjon», 21 % med en «ikke permanent og/eller ikke tilfredsstillende bosituasjon» og 5 % som «bostedsløs» (inkl. hospits/lavterskel og tilfeldig hos andre) (Helse Stavanger 2020: 14).

fått hjelp til å mestre boforholdet sitt, mens 36 % svarer at de i stor grad har fått slik hjelp. Det er ingen signifikante endringer over tid.

**Figur 20: Spørsmål knyttet til bolig og bosituasjon i kommunen du oppholder deg i. Prosent. For spørsmålene om hjelpen de har mottatt, er kategorien «ikke aktuelt» tatt ut av beregningen.**



### Forskjeller mellom grupper

Nedbrytningene viser at de eldste brukerne har fått mer praktisk hjelp til å mestre boforholdet sitt enn øvrige brukere. 48 % av brukerne over 60 år har i stor grad fått hjelp til dette, mens andelen i øvrige aldersgrupper varierer mellom 28 % og 39 %.

Brukerne som har individuell plan, ansvarsgruppe og/eller koordinator, får i større grad enn andre hjelp til å mestre boforholdet sitt. Om lag 4 av 10 av brukerne som har noe av dette, har i stor grad fått hjelp til å mestre boforholdet sitt, sammenlignet med rundt 3 av 10 av de som ikke har en eller flere av disse ordningene.

En betydelig høyere andel av brukerne som er enslig/ugift/enke/enkemann enn av de som er gift eller har samboer/partner, har i stor grad fått hjelp til å skaffe bolig (49 % mot 30 %). Videre er det et mønster at brukere som er uføretrygdet (53 %) eller arbeidsledig (45 %) oftere enn øvrige grupper svarer at de i stor grad har fått hjelp til å skaffe seg bolig. Den laveste andelen som sier at dette er noe de i stor grad har fått hjelp til, ser vi blant de som er i jobb (28 %).

## 13. Vurdering av ansatte i tjenestene

I møte med tjenesteapparatet skapes en relasjon mellom brukerne og ansatte, som kan ha stor betydning for hvordan brukerne klarer å nyttiggjøre seg av hjelpen som gis. Betydningen av en god enkeltrelasjon til en ansatt, er noe som trekkes fram i alle de kvalitative rapportene, samt i flere av de åpne kommentarene til den kvantitative undersøkelsen.

I den kvalitative undersøkelsen som ble gjennomført blant yngre brukere (18-23 år), påpekes det at gode relasjoner til enkeltpersoner i kommunen også kan gi praktisk og emosjonell bistand, noe som blir viktig for de brukerne som ikke har pårørende det er hensiktsmessig å involvere (KORUS Midt 2020b: 69). Samtidig er det viktig – som det påpekes i undersøkelsen med eldre informanter (65+) – at nære relasjoner med ansatte ikke blir en forutsetning for å motta et godt tjenestetilbud, da ikke alle brukere kan eller ønsker å ha slike relasjoner (KORUS Midt 2020a: 24).

Brukertilfredshetsevalueringen inkluderer flere spørsmål som dreier seg om de ansatte i tjenestene. De fleste er i stor grad fornøyde med de ansatte, og det er en bedring i resultatene over tid. I de åpne kommentarene skiller særlig ruskonsulenter seg ut som en ansattgruppe mange brukere opplever å ha (svært) gode relasjoner til.

### 13.1. De aller fleste blir i stor grad møtt med høflighet og respekt

Resultatene viser at 85 % av brukerne i stor grad opplever at de blir møtt med høflighet og respekt av ansatte i tjenestene. 11 % opplever dette i noen grad, mens 4 % mener de i liten grad blir møtt med høflighet og respekt. Andelen som opplever at de i stor grad blir møtt med høflighet og respekt, har en signifikant oppgang på 5 prosentpoeng sammenlignet med 2019.

### 13.2. Tillit og opplevelsen av å bli forstått

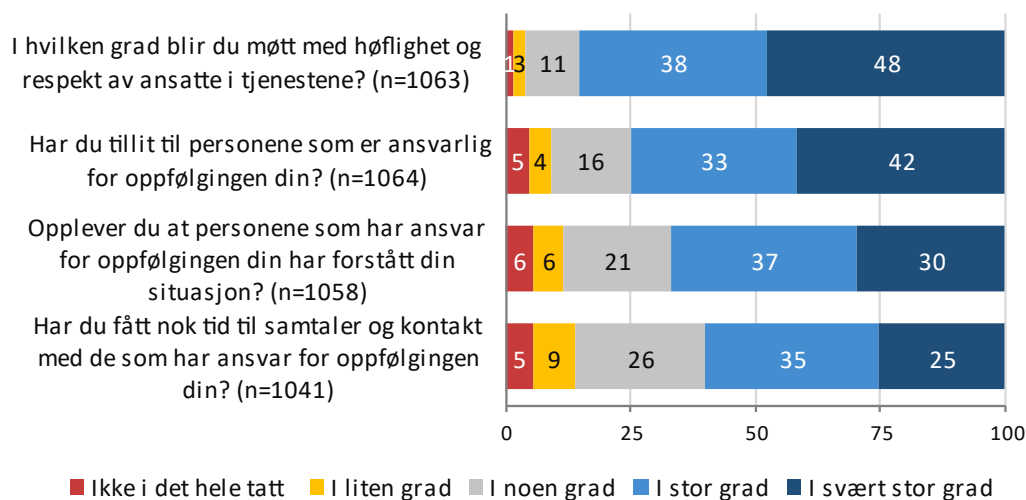
Totalt 75 % har i stor grad tillit til personene som er ansvarlig for deres oppfølging. 16 % har i noen grad tillit, mens 9 % har lite eller ingen tillit til de som har ansvaret for oppfølgingen deres. Også her er det en signifikant framgang sammenlignet med 2019, da 69 % svarte at de i stor grad hadde tillit til de som var ansvarlige for å følge dem opp.

Videre viser resultatene at 67 % opplever at de som har ansvaret for oppfølgingen deres, i stor grad har forstått deres situasjon. 21 % opplever at de ansatte i noen grad har forstått deres situasjon, mens 12 % i liten grad opplever dette. For sistnevnte andel er dette en signifikant nedgang på 5 prosentpoeng sammenlignet med 2019. Andelen som svarte at de i stor grad opplever at de som har ansvaret for oppfølgingen deres har forstått deres situasjon, var 63 % i 2019 og 56 % i 2017.

### 13.3. Samtaler og kontakt med ansatte

De fleste, 6 av 10, opplever i stor grad at de får nok tid til samtaler og kontakt med de som er ansvarlig for oppfølgingen deres. 26 % svarer at de i noen grad får nok tid til samtaler og kontakt, og 14 % at de i liten grad får tid til dette. Sammenlignet med 2019, viser 2021-resultatene færre som i *liten* grad får nok tid til samtaler og kontakt, og flere som får det i *noen* grad (forskjeller på henholdsvis 7 og 6 prosentpoeng).

**Figur 21: Vurdering av ansatte i tjenestene i kommunen du oppholder deg i. Prosent. Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.**



**Tabell 7: Sammenligning av resultater over tid. Prosent.**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
I hvilken grad blir du møtt med høflighet og respekt av ansatte i tjenestene?	2021	▼ 4 %	11 %	▲ 85 %	(n=1063)
	2019	7 %	13 %	80 %	(n=1236)
	2017	8 %	14 %	78 %	(n=437)
Har du tillit til personene som er ansvarlig for oppfølgingen din?	2021	▼ 9 %	16 %	▲ 75 %	(n=1064)
	2019	13 %	18 %	69 %	(n=1207)
	2017	17 %	20 %	63 %	(n=427)
Opplever du at personene som har ansvar for oppfølgingen din har forstått din situasjon?	2021	▼ 12 %	21 %	67 %	(n=1058)
	2019	17 %	19 %	63 %	(n=1218)
	2017	21 %	23 %	56 %	(n=434)
Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med de som har ansvar for oppfølgingen din?	2021	▼ 14 %	▲ 26 %	60 %	(n=1041)
	2019	21 %	20 %	59 %	(n=1197)
	2017	23 %	19 %	58 %	(n=433)

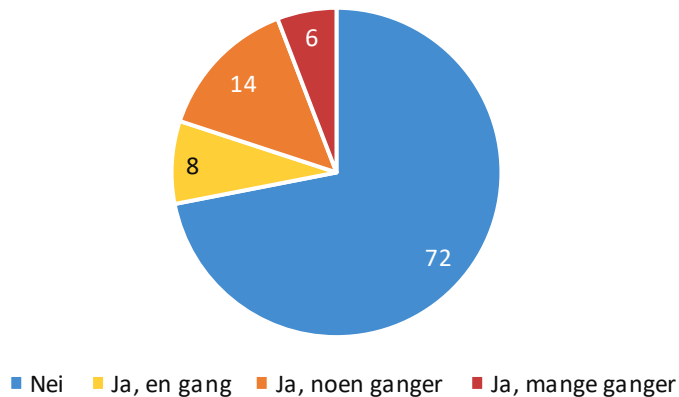
▲ = Signifikant høyere enn i 2019  
▼ = Signifikant lavere enn i 2019

#### 13.4. Færre ble behandlet nedlatende eller krenkende i løpet av siste år

Resultatene viser at 28 % av brukerne minst en gang i løpet av det siste året har blitt utsatt for nedlatende eller krenkende behandling fra ansatte. Tilsvarende andel i 2019 var 35 %, og nedgangen er statistisk signifikant.

Totalt 20 % av brukere oppgir at de har blitt utsatt for nedlatende eller krenkende behandling av ansatte flere ganger i løpet av det siste året.

**Figur 22: Har du, i løpet av det siste året, blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte i den kommunen du oppholder deg i? Prosent. n=1083**



### **Forskjeller mellom grupper**

De arbeidsledige brukerne har i større grad enn øvrige blitt utsatt for nedlatende eller krenkende behandling – nesten halvparten av dem ble utsatt for dette i løpet av det siste året. Andelen som ble behandlet nedlatende eller krenkende er lavest blant de som er i jobb eller under utdanning, der rundt 2 av 10 rapporterer å ha opplevd dette.

En høyere andel av brukerne som er i LAR (35 %), enn av øvrige brukere (25 %), har opplevd nedlatende eller krenkende behandling fra ansatte i løpet av siste år. Også her er det en bedring sammenlignet med i 2019, da tilsvarende andeler var 45 % og 30 %.

Brukere fra de største kommunene svarer litt oftere at de ble utsatt for dette flere ganger i løpet av det siste året, 7 %, mot 3–4 % av brukerne fra små/mellomstore kommuner.

## 14. Helse

Fysisk og psykisk helse har stor betydning for hvordan vi har det, og er blant de viktigste faktorene for god livskvalitet. Dårlig helse kan være til hinder for å delta på sosiale arenaer, og dermed føre til isolasjon og ensomhet. Motsatt kan det å være frisk og rask bidra til et aktivt liv, og åpne for deltakelse i fellesskap som gir tilhørighet og gode opplevelser (SSB 2020: 45).

I BrukerPlan 2019 har nær halvparten av mottakerne med rusproblemer, god fysisk helse, mens 10 % har omfattende fysiske helseplager som gir svært alvorlige konsekvenser for den daglige fungering og/eller for framtidig helsetilstand (Helse Stavanger 2020: 20).

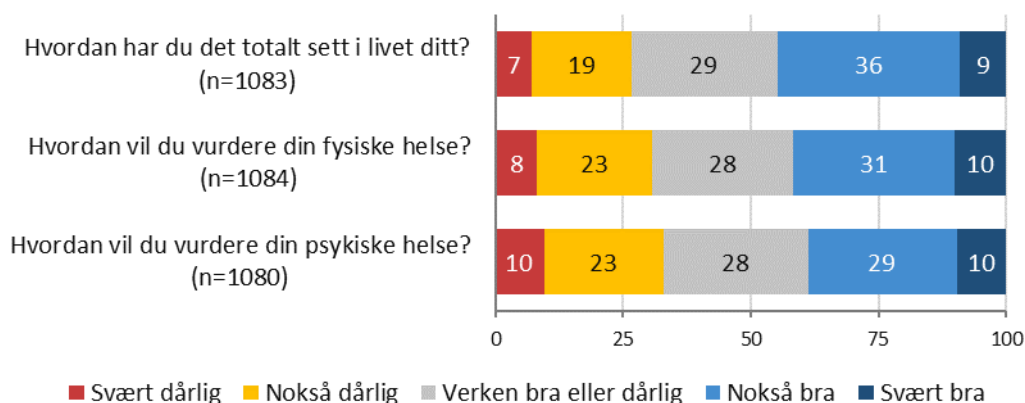
Sluttevalueringen av opptrappingsplanen konstaterer, med henvisning til blant annet BrukerPlan, at det har vært en svak negativ utvikling i brukernes fysiske og psykiske helse gjennom fireårsperioden (Fafo-rapport 2021: 17: 107).

### 14.1. Vurdering av egen helse og livskvalitet

På spørsmålet om hvordan de har det i livet totalt sett, svarer 45 % av brukerne at de har det nokså bra eller svært bra. 27 % har det nokså dårlig eller svært dårlig, mens 29 % svarer «verken bra eller dårlig».

Resultatene viser videre at 42 % av brukerne opplever at de har nokså eller svært bra fysisk helse, mens 31 % svarer at helsen er nokså eller svært dårlig. Den psykiske helsen blir vurdert som nokså eller svært bra av 39 % av brukerne, mens 33 % opplever sin psykiske helse som nokså eller svært dårlig.

**Figur 23: Egenvurdering av livskvalitet, fysisk helse og psykisk helse. Prosent.<sup>31</sup>**



### Forskjeller mellom grupper<sup>32</sup>

Det er ingen signifikante forskjeller mellom aldersgruppene sine egenvurderte fysiske helse. De eldste opplever derimot å ha bedre psykisk helse enn andre aldersgrupper: 54 % av de over 60 vurderer sin psykiske helse som bra, mot 28–38 % av øvrige aldersgrupper. Den laveste andelen, 28 %, er blant de som er 25 år og yngre.

<sup>31</sup> Summering av andeler fra en figur basert på 5-punkt skala, kan avvike med ett prosentpoeng sammenlignet med beregningene for samme spørsmål slått sammen til 3-punkt skala. Dette skyldes avrundinger til heltall i figuren. Når det presenteres en prosentandel i teksten, refererer vi til 3-punkt-andelen (der også desimalene er hensyntatt).

<sup>32</sup> For sammenligning av resultater mellom grupper er kategoriene nokså bra og svært bra slått sammen til «god helse», mens kategoriene svært dårlig og nokså dårlig er slått sammen til «dårlig helse».

En høyere andel menn enn kvinner oppgir å ha god psykisk helse (42 % mot 31 %), mens flere kvinner enn menn rapporterer om dårlig psykisk helse (40 % mot 30 %). Det er ingen signifikante kjønnsforskjeller når det gjelder vurdering av fysisk helse.

Som forventet varierer vurderingen av egen fysisk og psykisk helse etter tilknytning til arbeidslivet. Rundt 6 av 10 av brukerne som er i arbeid eller utdanning opplever at de har god fysisk helse, mens dette gjelder 36 % av de som er uføretrygdet. Det er brukerne som er arbeidsledige eller sykmeldt/på arbeidsavklaring, som sjeldnest svarer at deres *psykiske* helse i stor grad er god (30–31 % mot 39–51 % i øvrige grupper).

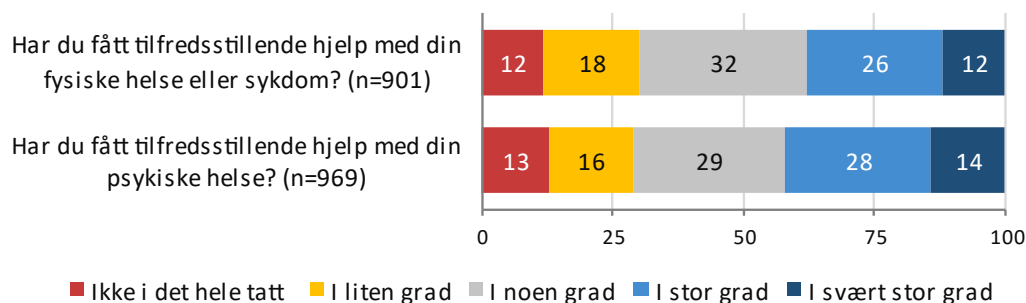
Opplevd livskvalitet henger sammen med sivilstatus og tilknytning til arbeidslivet. 56 % av de som er gifte eller har partner eller samboer har det totalt sett bra i livet, mens det gjelder 42 % av de enslige. Når det kommer til arbeidsliv, er det de arbeidsledige som sjeldnest svarer at de i stor grad har det bra i livet (30 %), mens de som er under utdanning (63 %) eller i jobb/på arbeidstiltak (henholdsvis 54 % og 56 %), oftest melder om god livskvalitet totalt sett.

## 14.2. Mottak av helserelatert hjelp i kommunen

### Rundt 4 av 10 har fått tilfredsstillende helsehjelp

Totalt har knapt 4 av 10 i stor grad fått tilfredsstillende hjelp med sin fysiske helse, mens drøyt 4 av 10 har fått tilfredsstillende hjelp med sin psykiske helse. Om lag 3 av 10 har i noen grad fått tilfredsstillende hjelp med fysisk og psykisk helse, og omtrent like mange har i liten grad fått tilfredsstillende hjelp med dette. Andelene er stabile over tid.

**Figur 24: Spørsmål om tilfredsstillende hjelp med fysisk og psykisk helse i kommunen du oppholder deg i. Prosent. Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen**



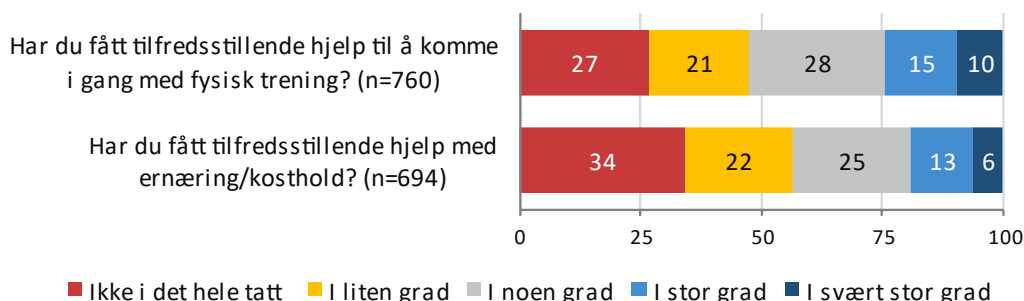
### Lite hjelp til trening og kosthold

Fysisk aktivitet er en kilde til helse og livskvalitet, og en forebyggende faktor når det gjelder tidlig død og en rekke livsstilssykdommer. Kostholdet vil også kunne påvirke motstandsdyktigheten ved risiko for infeksjon og sykdom. Mange rusavhengige opplever ernæringsmessige problemer som under- og feilernæring (Helse- og Omsorgsdepartementet 2015).

Tallene for 2021 viser at det fortsatt er relativt lite utbredt å motta forebyggende helsehjelp som handler om fysisk trening og kosthold. Kun 24 % opplever i stor grad at de har fått tilfredsstillende hjelp til å komme i gang med fysisk trening, mens 48 % i liten grad har fått hjelp til dette. Når det gjelder ernæring/kosthold, gis det ifølge brukerne enda mindre hjelp. Over halvparten (56 %) har i liten grad fått tilfredsstillende hjelp med ernæring/kosthold, mens kun 19 % i stor grad har fått slik hjelp. Resultatene er omtrent som i 2019, med noen små (og ikke signifikante) bevegelser i feil retning.

Mens resultatene i 2019 var noe bedre enn i 2017 på spørsmålene om helserelatert hjelp, er resultatene i 2021 omtrent som for 2 år siden.

**Figur 25: Spørsmål om hjelp til å komme i gang med fysisk trening, og hjelp med ernæring/kosthold, i kommunen du oppholder deg i. Prosent. Kategorien «ikke aktuelt» er tatt ut av beregningen.**



**Tabell 8: Sammenligning av resultater over tid. Prosent.**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Har du fått tilfredsstillende hjelp med din fysiske helse eller sykdom?	2021	30 %	32 %	38 %	(n=901)
	2019	30 %	30 %	40 %	(n=1107)
	2017	40 %	27 %	34 %	(n=396)
Har du fått tilfredsstillende hjelp med din psykiske helse?	2021	29 %	29 %	42 %	(n=969)
	2019	31 %	28 %	40 %	(n=1138)
	2017	41 %	25 %	34 %	(n=406)
Har du fått tilfredsstillende hjelp til å komme i gang med fysisk trening?	2021	48 %	28 %	24 %	(n=760)
	2019	48 %	26 %	27 %	(n=969)
	2017	57 %	20 %	22 %	(n=374)
Har du fått tilfredsstillende hjelp med ernæring/kosthold?	2021	56 %	25 %	19 %	(n=694)
	2019	55 %	24 %	21 %	(n=928)

▲ = Signifikant høyere enn i 2019

▼ = Signifikant lavere enn i 2019

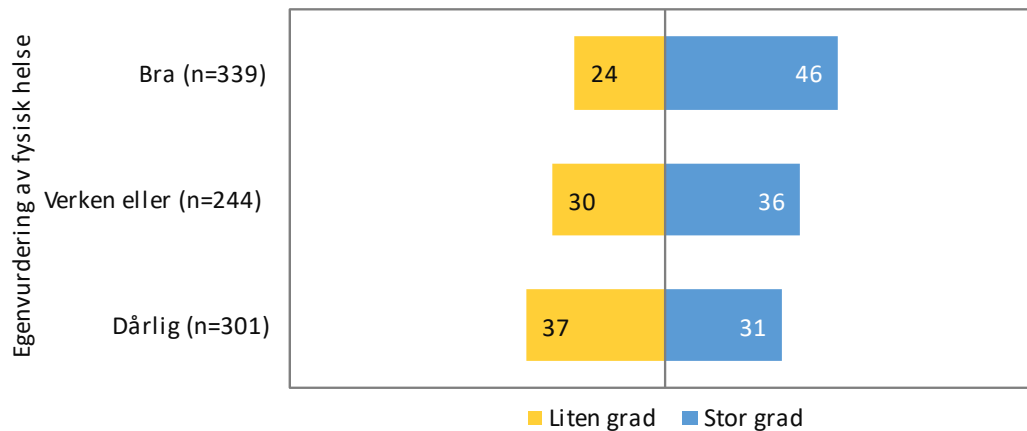
### De med dårligst helse opplever minst helserelatert hjelp

Som tidligere år viser resultatene en klar sammenheng mellom egenvurdering av fysisk og psykisk helse, og om man har mottatt tilfredsstillende hjelp med dette. Andelene som i stor grad har fått tilfredsstillende hjelp er høyest blant de som har god helse, og lavest blant de som har dårlig helse.

Blant de som har god fysisk helse, har 46 % i stor grad fått tilfredsstillende hjelp med sin fysiske helse eller sykdom. Dette gjelder kun 31 % av de som har dårlig fysisk helse. 37 % av brukerne med dårlig fysisk helse, har i liten grad fått tilfredsstillende hjelp med sin fysiske helse eller sykdom, sammenlignet med 24 % av de med god fysisk helse.

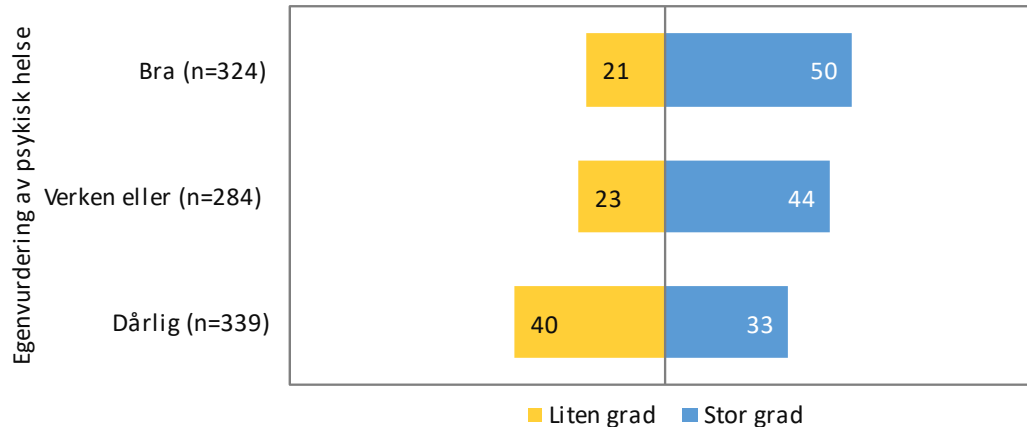


**Figur 26: Andel som i liten grad eller stor grad har fått hjelp med fysisk helse eller sykdom, skilt på egenvurdering av fysisk helse. Figuren viser ikke resultater for de som svarte «i noen grad». Prosent.**



Blant brukerne med god psykisk helse, svarer 50 % at de har fått god hjelp med dette – sammenlignet med 33 % av de med dårlig psykisk helse. 40 % av brukerne med dårlig psykisk helse svarer at de i liten grad har fått tilfredsstillende hjelp med sin psykiske helse; en langt høyere andel enn blant de med god psykisk helse (21 %).

**Figur 27: Andel som i liten grad eller stor grad har fått hjelp med psykisk helse, skilt på egenvurdering av psykisk helse. Figuren viser ikke resultater for de som svarte «i noen grad». Prosent.**



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

### Forskjeller mellom grupper

Hvorvidt brukerne har opplevd tilfredsstillende helsehjelp, særlig når det kommer til psykisk helse, har sammenheng med deres tilknytning til arbeidslivet. Blant personer i arbeid, svarer knapt 6 av 10 at de i stor grad har mottatt tilfredsstillende hjelp med sin psykiske helse. Til

sammenligning gjelder dette knapt halvparten av de som er under utdanning eller sykmeldt/under arbeidsavklaring, og rundt 4 av 10 brukere som er arbeidsledige, uføretrygdet eller på arbeidstiltak.

Når det gjelder fysisk helse svarer knapt 4 av 10 i de fleste grupper at de i stor grad har fått tilfredsstillende hjelp. De arbeidsledige skiller seg negativt ut; her har kun 25 % i stor grad fått tilfredsstillende hjelp med sin fysiske helse eller sykdom.

De yngste brukerne er mest tilfreds med hjelpen de har fått med sin psykiske helse. 57 % av de som er 25 år eller yngre har i stor grad fått tilfredsstillende hjelp, mot 38–46 % i øvrige aldersgrupper.

Brukere som har en koordinator, er betydelig mer tilfreds med hjelpen de får med sin psykiske og fysiske helse enn øvrige brukere. Blant de med koordinator, svarer henholdsvis 48 % og 44 % at de i stor grad har fått tilfredsstillende hjelp med sin psykiske og fysiske helse. Tilsvarende andeler blant de som ikke har en koordinator, er henholdsvis 36 % og 31 %.

På den andre siden opplever brukere som er i LAR betydelig mindre hjelp med sin psykiske eller fysiske helse enn øvrige brukere. Det ligger ingen signifikante forskjeller i egenrapportert helse mellom LAR-brukerne og øvrige bak dette mønsteret. Kun 30 % av LAR-brukerne får i stor grad tilfredsstillende hjelp med sin psykiske helse, mot 46 % av øvrige brukere. Forskjellen når det kommer til hjelp med fysisk helse eller sykdom, der 35 % av LAR-brukerne og 40 % av øvrige brukere sier at hjelpen i stor grad er tilfredsstillende, er ikke signifikant – men det er verdt å notere at signifikant flere av LAR-brukerne (36 %) enn av øvrige brukere (27 %) svarer at de i *liten* grad får tilfredsstillende hjelp med dette.

Brukerne fra Sør-Øst skiller seg ut ved at en høyere andel av dem enn av brukere fra øvrige regioner, i stor grad har fått tilfredsstillende hjelp med psykisk helse (49 %, mot 37–39 % i de andre regionene).

Videre er det en tendens til at andelen som har fått tilfredsstillende helsehjelp, synker med økende kommunestørrelse. Dette sees særlig i andelene som svarer at de i liten grad har fått tilfredsstillende hjelp: 1 av 3 av brukerne fra store kommuner svarer at hjelpen med både fysisk og psykisk helse er lite tilfredsstillende, mens dette gjelder rundt 1 av 5 brukere fra små kommuner.

## 15. Oppfølging i forbindelse med døgnbehandling

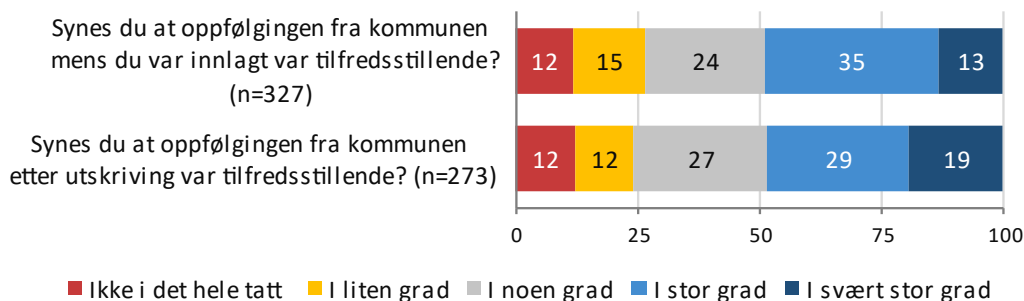
I *Opptrappingsplanen for rusfeltet (2016-2020)* er det beskrevet at pasientundersøkelsene ved døgninstitusjoner innen tverrfaglig spesialisert behandling (TSB) viser at mange opplever mangelfull oppfølging og rehabilitering i kommunene etter endt opphold. Videre peker opptrappingsplanen på betydningen av god planlegging og godt samarbeid mellom pasient, pårørende, behandlingsinstitusjon og kommune for å skape sømløse overganger mellom behandling og oppfølging (Helse- og Omsorgsdepartementet 2015).

I kvalitative deler av brukertilfredshetsevalueringen understrekes det at glidende og gradvise overganger fra rusbehandling til hverdagslivet i bostedskommunen opplevdes som viktige for å oppleve mestring i utdanning og å komme i arbeid (KORUS Midt 2018; 2020b). I undersøkelsen som er foretatt blant yngre brukere (18-23 år), trekkes oppfølging etter døgnbehandling fram som et område det er særlig viktig å jobbe med i denne gruppen. Det er en risiko for at unge kommer i kontakt med tunge rusmiljø under institusjonsopphold, og det er viktig at kommunene er oppmerksomme på dette (KORUS Midt 2020b: 68).

### 15.1. Varierende erfaringer med oppfølging i forbindelse med døgnbehandling

I denne undersøkelsen har om lag en tredjedel av brukerne vært innlagt til døgnbehandling siste år i kommunen de oppholder seg i. Det er en lavere andel enn i 2019, da det gjaldt rundt halvparten, men endringer i spørreskjemaet gjør at andelen ikke er direkte sammenlignbare.<sup>33</sup> 49 % opplevde i stor grad at kommunens oppfølging mens de var innlagt var tilfredsstillende, mens 48 % sier at de i stor grad fikk tilfredsstillende oppfølging fra kommunen etter utskrivning.

**Figur 28: Vurdering av oppfølging under og etter døgnbehandling siste år i kommunen du oppholder deg i. Prosent.**



Brukere som har en koordinator, er betydelig mer fornøyd med kommunens oppfølging i forbindelse med døgnbehandling enn øvrige brukere som har vært innlagt til døgnbehandling i løpet av det siste året. 61 % av de med koordinator synes oppfølgingen mens de var innlagt var tilfredsstillende i stor grad, mot kun 29 % av de uten koordinator. Tilsvarende andeler for oppfølgingen *etter* utskrivning er 61 % mot 35 %.

<sup>33</sup> Andelen for 2019 er basert på spørsmålet «hvis du har vært innlagt for døgnbehandling det siste året, synes du oppfølgingen [mens du var innlagt/etter utskrivning] var tilfredsstillende?», der siste svaralternativ var «ikke vært innlagt». 2021-skjemaet inkluderte et direkte spørsmål om innleggelse («Har du vært innlagt for døgnbehandling det siste året?»). De som svarte ja, skulle så besvare evalueringsspørsmålet.

## 16. Oppsummering av åpne kommentarer fra brukerne

Siste spørsmål i spørreskjemaet var åpent: **“Er det noe du har lyst til å fortelle angående hjelpen du har fått?”**

Ganske mange har benyttet denne muligheten til å komme med mer ufyllende tilbakemeldinger. Helhetsinntrykket preges av at mange rett og slett vil gi ros, eller takke for hjelpen: Av rundt 400 substansielle kommentarer<sup>34</sup> kan nesten halvparten (175 svar) kategoriseres som ros eller takk.<sup>35</sup> I underkant av en fjerdedel av kommentarene er rent negative – kategorisert som konkret kritikk/generell klage – mens resten enten blander kritikk og ros, eller fremstår som nøytrale (for eksempel konkrete forespørsler eller kommentarer til spørreskjemaet).

I det som er et godt eksempel på en blandet kommentar (og som dessuten effektivt oppsummerer mye av helhetsinntrykket av brukertilfredshetsevalueringen sett under ett), forteller en bruker:

*“Jeg er mer fornøyd nå enn da jeg begynte å bruke tjenestene. Synes det er lite informasjon til de som er "ny" om hva som kan forventes, hvilke tilbud som fins. Jeg mener [Kommune] har mye å gå på når det gjelder meningsfulle aktiviteter, fysisk og sosialt nettverk (ettervern). Ellers fornøyd.”*

Mange har noe på hjertet om tre relativt konkrete instanser: ruskonsulent, NAV og LAR.

**Ruskonsulent** er den tjenesten som nevnes aller oftest<sup>36</sup> – og nesten utelukkende for å fortelle om gode erfaringer (24 ros, 2 kritikk, 1 nøytral). Mange forteller om gode personlige relasjoner, og at de alltid blir møtt med forståelse – selv om, som en påpeker, de ikke alltid er enige. Mange trekker fram at de opplever ruskonsulenten som lett tilgjengelig – *«Er veldig fornøyd med ruskonsulent (...). Føler meg forstått og respektert, og veldig greit å få kontakt, også utenom avtalt tid.»*

Blant de som bruker anledningen til å kommentere **LAR**, er det derimot et klart flertall som forteller om dårlige erfaringer (13 kritikk, 4 ros, 2 nøytrale). Kritikken går blant annet på uenigheter om medisinerings, at LAR oppleves som overformynderi som går ut over hverdagen (“jeg kunne egentlig hatt lenkesoning, da jeg må holde hus pga. LAR”) – eller at tjenesten tvert imot er fraværende/vanskelig å få tak i; dette gjerne fra brukere som også sier de har vært LAR-pasienter lenge.

Sammenlignet med LAR, etterlater kommentarene som dreier seg om **NAV** et noe bedre totalinntrykk (14 kritikk, 5 ros, 2 blandet, 3 nøytrale) – men det er fortsatt et nokså dårlig inntrykk.<sup>37</sup> Det er også blant de som fikk spørreskjemaet fra NAV at andelen som svarte at de i stor grad var fornøyd med tjenesten de fikk skjemaet fra, er lavest (omtrent 7 av 10) – og i den kvalitative undersøkelsen blant yngre brukere framsto informantenes (ofte dårlige) erfaringer med NAV som så sentrale at de fikk sitt eget analysekapittel (KORUS Midt 2020b).

Der kritikken mot LAR ofte dreier seg om noe relativt konkret, som medisinerings eller samarbeid, bærer omtalen av NAV preget av generell resignasjon – som *“har det vanskelig i møte med NAV”*, *“har problemer med NAV”*, og *“NAV er dårlige”*. Kommentarer som mer

<sup>34</sup> Noen har bare skrevet nei, eller skrevet noe som ikke lar seg forstå. Disse er tatt ut av videre analyser.

<sup>35</sup> Takknemlighet preger også de kvalitative undersøkelsene (KORUS Midt 2017, 2020a, 2020b).

<sup>36</sup> Det var også en svært stor del av utvalget som fikk utdelt spørreskjemaet fra rustjeneste/ruskonsulent.

<sup>37</sup> Her er det også verdt å huske at de som har erfaringer med LAR generelt er dårligere stilt enn gruppa som helhet, mens så å si alle har en eller annen form for kontakt med NAV.

eksplisitt går inn på hvilke problemer brukerne opplever, peker i retning av dårlig informasjon, manglende hjelp til å komme i arbeid/aktivitet og dårlig samarbeid:

*“Lite informasjon av hvilke tilbud som man kan benytte seg av på NAV – lite synlig. Ønsker bedre hjelp til å fikse bolig. Ha flere søknadskjemaer på nett.”*

*“11 år vekk fra jobb – umulig å finne noe man kan gjøre, gjennom NAV”*

*“Er fornøyd med hjelp fra psykisk helse. NAV hjelper ikke med å komme i gang med noen aktiviteter (kurs/arbeid/fritidstilbud). NAV er veldig vanskelige å samarbeide med, og det har vært flere år med dårlig kommunikasjon og misforståelser”*

Noen er også veldig fornøyd med den hjelpen de har fått gjennom NAV – og opplever vellykket samarbeid mellom NAV og andre instanser:

*“Jeg har 3 stykker som hjelper meg. Ruskonsulent, NAV-veileder og fastlege. ALLE har min tillit. Vi har veldig god relasjon, kommunikasjon og forståelse begge veier. Alle 3 samarbeider og kan samarbeide seg imellom for å ta vare på meg.”*

Ellers er det ganske mange som kommenterer **bolig/booppfølging**<sup>38</sup> – og her er det omtrent like mange positive som negative tilbakemeldinger. De som er «innafor», og har booppfølging eller omsorgsbolig, er stort sett fornøyd med hjelpen de får. De som er negative er i all hovedsak de som savner hjelp til å skaffe bolig.

De relativt få som nevner **nabolaget** sitt, er alle misfornøyd. De opplever det som en påkjenning å bo tett innpå andre med rusproblemer, og noen er redde for naboene sine.

*«Tilbud om tilrettelagt kommunal bolig er for dårlig. Har ventet et år.»*

*«Sliter med bolig – er henvist til privat marked, men har dårlige erfaringer med å bo hos private folk (blir kastet ut etter kort tid). Prøver å koordinere alt selv, men er vanskelig uten datamaskin, alt er jo elektronisk.»*

*«Fornøyd med oppfølging og leiligheten. Veldig misfornøyd med nabolaget, mye psykisk dårlige naboer og kriminelle.»*

<sup>38</sup> Kategorien «bolig/booppfølging» er noe vagt definert, og enkelte kommentarer er grensetilfeller – så kodingen av disse kommentarene er tentativ. Med det forbeholdet ble det telt 18 kommentarer om «bolig»: 9 «ros», 8 «kritikk» og 1 «nøytral». 5 brukere nevner naboer/nabolag; alle disse er negative.

## 17. Konklusjon

Brukertilfredshetsevalueringen bidrar til å vurdere oppnåelse av målene i *Opptappingsplanen for rusfeltet* (2016-2020). Resultatene i 2021 viser at de fleste brukerne totalt sett har gode opplevelser av tjenestene, og resultatene over tid tyder på at det på enkelte områder har vært en god utvikling i løpet av opptappingsperioden. Samtidig er det også områder der klart færre brukere opplever at tilbudet i stor grad fungerer godt, og der resultatene over tid ikke tyder på at situasjonen er i bedring. At bildet er sammensatt, er også konklusjonen på Fafos sluttevaluering av opptappingsplanen (Fafo-rapport 2021: 17).

Noe som ser ut til å ha blitt bedre i løpet av perioden, er tjenestenes tilgjengelighet: Mens knapt halvparten av brukerne opplevde tilgjengeligheten som tilfredsstillende i stor grad i 2017, gjaldt det i 2021 nesten 2 av 3 (64 %). Også brukernes vurdering av de ansatte, som er gjennomgående positiv på tvers av målingene, har blitt (enda) bedre over tid. Flere svarer at de i stor grad blir møtt med høflighet og respekt, og færre melder om opplevelser av å ha blitt behandlet dårlig. Dette er oppløftende – særlig i lys av at alle de kvalitative rapportene trekker fram gode, tillitsfulle enkeltrelasjoner mellom brukere og ansatte som svært viktig for at tjenestene oppleves som velfungerende. I det kvalitative materialet skiller NAV seg ut som en vanskelig tilgjengelig tjeneste for mange.

Resultatene kan også indikere bevegelse i riktig retning når det kommer til brukerinntilflytelse på individnivå: 36 % av brukerne svarte at de i stor grad hadde hatt innflytelse på utformingen av tjenestene i 2017, mens dette gjaldt rundt halvparten i 2019 og 2021. Samtidig tyder både kvalitative og kvantitative resultater på at opplevelsen av medvirkning varierer mye mellom brukerne, og kan være ressursavhengig.

Når det kommer til opplevd nytteverdi og samsvar mellom brukernes behov og hjelpa de får, er bildet mer sammensatt. Andelen som i stor grad opplever å få den hjelpa de trenger, økte noe fra 2019 til 2021 (fra 55 % til 63 %). Andelen som opplever god helsehjelp, er stabile over tid. Om lag 4 av 10 har fått god hjelp med sin fysiske/psykiske helse, mens 3 av 10 i liten grad har fått dette.

Det er særlig på områder som har betydning for målet om å sikre alle en «aktiv og meningsfylt tilværelse» at det er vanskelig å se tegn til bedring i resultatene – og at avstanden mellom brukernes behov og hjelpa de får, framstår som størst. Både de kvalitative delrapportene og åpne kommentarer til de kvantitative undersøkelsene tegner et tydelig bilde av en gruppe mennesker med et stort behov for hjelp til å komme i ulike former for aktivitet, og til å etablere (rusfritt) sosialt nettverk. Samtidig er det på tvers av målingene høye andeler som i liten grad eller ikke i det hele tatt opplever å få tilfredsstillende hjelp på dette området. Sluttevalueringen konkluderer også at måloppnåelsen for målet «Alle skal ha en aktiv og meningsfylt tilværelse» er lav (Fafo-rapport 2021: 17: 118).

Det har vært en sentral del av brukertilfredshetsevalueringen å se utviklingen i resultatene over tid. Dette kompliseres av at den siste målingen er gjort under koronapandemien, og både endringer og stabilitet i resultatene bør leses med forbehold om at det ikke er mulig å skille besvarelsene fra de helt spesielle omstendighetene. Områder der resultatene ikke tyder på noen bedring sammenlignet med 2019, overlapper til en viss grad med områder som kan antas å være særlig påvirket av pandemien (meningsfylt hverdag og involvering av pårørende). Samtidig endrer ikke dette den konklusjonen som både BrukerPlan, brukertilfredshetsevalueringen og Fafo-evalueringen av opptappingsplanen helt tydelig peker i retning av: Det er et stort behov for å styrke innsatsen på disse områdene.

## Referanser

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

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

Fafo-rapport (2020: 29). *Evaluering av opptrappingsplanen på rusfeltet. Tredje statusrapport*. <https://fafo.no/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/item/evaluering-av-opptrappingsplanen-for-rusfeltet-6>

Fafo-rapport (2021: 17). *Et tjenesteområde i utvikling. Evaluering av opptrappingsplanen for rusfeltet. Resultatrapport*. <https://fafo.no/zoo-publikasjoner/fafo-rapporter/item/et-tjenesteomrade-i-utvikling>

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*. <https://fhi.brage.unit.no/fhi-xmloi/bitstream/handle/11250/2723028/Haugum-2016-PasOpp-rapport-nr52-Tyrlisenteret.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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

Helse- og Omsorgsdepartementet (2015). *Opptrappingsplanen for Rusfeltet (Prop. 15 S (2016-2020))*: <https://www.regjeringen.no/contentassets/1ab211f350b34eac926861b68b6498a1/no/pdfs/prp201520160015000dddpdfs.pdf>

Helse Stavanger (2020). *Brukerplan. Kommuneundersøkelse 2019*. Regionalt kompetansesenter for rusmiddelforskning i Helse Vest (KORFOR)

KORUS Oslo (2020). *Korona og rus – kartlegging uke 42. Spørreundersøkelse om endringer i kommunenes rusmiddel miljø og tjenestetilbud*. Rapport.

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

Kompetansesenter rus Midt-Norge (2020a). *Brukertilfredshetsevaluering av kommunale tjenester blant personer med rusmiddelproblemer. 2. statusrapport*. Delrapport 2, 2020. Kvalitativ rapport, Eldre 65+. St. Olavs hospital. Universitetssykehuset i Trondheim,

Kompetansesenter rus Midt-Norge (2020b). *Brukertilfredshetsevaluering av kommunale tjenester blant personer med rusmiddelproblemer. 2. statusrapport*. Delrapport 3, 2020. Kvalitativ rapport, Yngre 18-23 år. St. Olavs hospital. Universitetssykehuset i Trondheim

Kompetansesenter rus Midt-Norge (2020c). *Brukertilfredshetsevaluering av kommunale tjenester blant personer med rusmiddelproblemer. 2. statusrapport*. Delrapport 1, 2020.

Kvantitativ rapport, Nasjonale resultater. St. Olavs hospital. Universitetssykehuset i Trondheim

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

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

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

Statistisk sentralbyrå (2020: 35). *Livskvalitet i Norge 2020*: <https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/attachment/433414?ts=17554096418>

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

## Erfaringer med kommunale tjenester blant personer med rusmiddelproblemer

### Opplysninger om deg selv

1. Kjønn:	<input type="checkbox"/> Kvinne	<input type="checkbox"/> Mann	<input type="checkbox"/> Annet	2. Fødselsår:	
3. Siviltatus:	<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"/> Barneskole <input type="checkbox"/> Ungdomsskole <input type="checkbox"/> Videregående skole <input type="checkbox"/> Høgskole/universitet					
5. Hva gjør du til daglig? (Flere kryss mulig)					
<input type="checkbox"/> Fulltidjobb <input type="checkbox"/> Deltidjobb <input type="checkbox"/> Arbeidsledig <input type="checkbox"/> Under utdanning <input type="checkbox"/> Sykmeldt <input type="checkbox"/> Uføretrygdet <input type="checkbox"/> Arbeidsavklaring <input type="checkbox"/> Arbeidstiltak <input type="checkbox"/> Annet					
6. Har du barn under 18 år?			7. Har du omsorg for barn under 18 år?		
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nei			<input type="checkbox"/> Ja, daglig <input type="checkbox"/> Ja, deltid <input type="checkbox"/> Nei		
8. Hvordan er din nåværende bosituasjon?					
<input type="checkbox"/> Egen privat bolig (eier eller leier) <input type="checkbox"/> Bor på hospits/hybelhus/hotell <input type="checkbox"/> Bor hos foreldre <input type="checkbox"/> Kommunal bolig (uten helsepersonell) <input type="checkbox"/> Bor på institusjon eller lignende <input type="checkbox"/> Er uten fast bolig <input type="checkbox"/> Kommunal bolig (med helsepersonell) <input type="checkbox"/> Bor tilfeldig hos venner/bekjente <input type="checkbox"/> Annen bosituasjon					
9. Tenk på boligen din eller bosituasjonen din nå, vil du si at den er tilfredsstillende?					
<input type="checkbox"/> Ikke i det hele tatt <input type="checkbox"/> I liten grad <input type="checkbox"/> I noen grad <input type="checkbox"/> I stor grad <input type="checkbox"/> I svært stor grad					

### Opplysninger om mottatte tjenester

10. Tenk på kommunen du oppholder deg i, har du mottatt hjelp fra noen av de følgende tjenestene i løpet av det siste året? (Flere kryss mulig)	
<input type="checkbox"/> Fastlege <input type="checkbox"/> Psykisk helsetjeneste i kommunen <input type="checkbox"/> Helsestasjon <input type="checkbox"/> NAV/NAV sosialtjenesten <input type="checkbox"/> Arbeidstiltak eller opplæringstiltak <input type="checkbox"/> Boligoppfølgingstjeneste <input type="checkbox"/> FACT/ACT eller andre oppsøkende tjenester <input type="checkbox"/> Omsorgsinstitusjon	<input type="checkbox"/> Psykolog i kommunen <input type="checkbox"/> Rustjeneste/Ruskonsulent <input type="checkbox"/> Støttekontakt/treningskontakt <input type="checkbox"/> Barnevern <input type="checkbox"/> Aktivitetstilbud/dagsenter <input type="checkbox"/> Hjemmesykepleie <input type="checkbox"/> Lavterskeltjeneste/feltpleie/MO-senter <input type="checkbox"/> Annen tjeneste

11. Hvilken tjeneste fikk du dette spørreskjemaet fra? Skriv inn:  <input type="text"/>	Er du totalt sett fornøyd med tjenesten du fikk dette skjemaet fra?	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ønsker ikke svare
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Vurdering av hjelpen du har mottatt fra kommunen samlet sett**

12. Tenk på kommunen du oppholder deg i:	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
I hvilken grad opplever du å få den hjelpa du trenger?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I hvilken grad opplever du at du får hjelp når du har behov for det?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bidrar tjenestene du får fra kommunen til at du mestrer hverdagen bedre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I hvilken grad har du hatt innflytelse på utformingen av de tjenestene du har mottatt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Er tilgjengeligheten til tjenestene tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alt i alt, er tjenestene du har mottatt fra kommunen tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Tenk på kommunen du oppholder deg i:	Dårligere	Uendret	Bedre	Ikke aktuelt
Under koronapandemien, hvordan har hjelpen vært sammenlignet med tidligere?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alt i alt, har hjelpen fra kommunen blitt dårligere, uendret eller bedre i løpet av de siste 3 årene?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

16. Livskvalitet og helse	Svært dårlig	Nokså dårlig	Verken bra eller dårlig	Nokså bra	Svært bra
Hvordan har du det totalt sett i livet ditt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvordan vil du vurdere din fysiske helse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvordan vil du vurdere din psykiske helse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

18. Tenk på kommunen du oppholder deg i:	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke	Ikke aktuelt
Har du fått god informasjon om Individuell Plan (IP)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Om du mottar hjelp fra flere tjenester, samarbeider disse godt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Har du en individuell plan (IP)?	Svar hvis du har individuell plan (IP):	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
<input type="checkbox"/> Ja →	Er du tilfreds med din individuelle plan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Nei						
<input type="checkbox"/> Vet ikke	Er din individuelle plan viktig for den hjelpa du får?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Har du en ansvarsgruppe?	Svar hvis du har ansvarsgruppe:	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
<input type="checkbox"/> Ja →	Er du tilfreds med din ansvarsgruppe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Nei						
<input type="checkbox"/> Vet ikke	Er dine pårørende involvert i din ansvarsgruppe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Tenk på kommunen du oppholder deg i:	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
Har du fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som du forstår?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Har du fått informasjon om frivillige tjenester du kan benytte deg av?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Samarbeid med ansatte i kommunen du oppholder deg i:	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
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"/>
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"/>
Har du tillit til personene som er ansvarlig for oppfølgingen din?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I hvilken grad blir du møtt med høflighet og respekt av ansatte i tjenestene?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opplever du at de ansatte i tjenestene tar hensyn til dine ønsker og behov?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

H

L

L

H

23. Har du, i løpet av det siste året ...	Nei	Ja, en gang	Ja, noen ganger	Ja, mange ganger
---	-----	-------------	-----------------	------------------

... blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte i den kommunen du oppholder deg i?

24. Har du en kontaktperson i kommunen som koordinerer tjenestene dine?	Svar hvis du har en kontaktperson/koordinator:	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
<input type="checkbox"/> Ja $\longrightarrow$ <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Vet ikke	Er du tilfreds med samarbeidet med kontaktpersonen som koordinerer tjenestene dine?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. Er du i legemiddelasistert rehabilitering (LAR)?	Svar hvis du er i LAR:	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
<input type="checkbox"/> Ja $\longrightarrow$ <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Vet ikke	Vil du si at samarbeidet omkring LAR behandlingen din fungerer godt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Har du vært innlagt for døgnbehandling det siste året?	Svar hvis du har hatt døgnbehandling:	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
<input type="checkbox"/> Ja $\longrightarrow$ <input type="checkbox"/> Nei <input type="checkbox"/> Vet ikke	Synes du at oppfølgingen fra kommunen <u>mens du var innlagt</u> var tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Synes du at oppfølgingen fra kommunen <u>etter utskrivning</u> var tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### Bruk av rusmidler siste år

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

Er det noe du har lyst å fortelle angående hjelpen du har fått?

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

H

L

## Vedlegg 2: Resultater for undergrupper i utvalget

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

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

**Tabell V2.1: Omkodning av skala for tabellvedlegg**

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

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

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

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Hvorvidt en forskjell er statistisk signifikant eller ikke, avhenger både av svarfordelingen og antall svar som ligger til grunn for beregningen. Det vil derfor være vanskeligere å påvise signifikante forskjeller dersom det er lavt antall svarende i en undergruppe.

<sup>1</sup> Formelen for å beregne feilmarginen for en prosentandel (p) basert på et utvalg med antall svar (n), med 95 % sikkerhet:

$$\text{Feilmargin i prosentpoeng} = 1,96 \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

## Innhold i vedlegg 2

9: Tenk på boligen din eller bosituasjonen din nå, vil du si at den er tilfredsstillende? .....	71
12_1: I hvilken grad opplever du å få den hjelpa du trenger? .....	72
12_2: I hvilken grad opplever du at du får hjelp når du har behov for det? .....	73
12_3: Bidrar tjenestene du får fra kommunen til at du mestrer hverdagen bedre? .....	74
12_4: I hvilken grad har du hatt innflytelse på utformingen av de tjenestene du har mottatt? .....	75
12_5: Er tilgjengeligheten til tjenestene tilfredsstillende? .....	76
12_6: Alt i alt, er tjenestene du har mottatt fra kommunen tilfredsstillende? .....	77
13_1: Under koronapandemien, hvordan har hjelpen vært sammenlignet med tidligere? .....	78
13_2: Alt i alt, har hjelpen fra kommunen blitt dårligere, uendret eller bedre i løpet av de siste 3 årene? .....	79
14_1: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å skaffe bolig? .....	80
14_2: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å mestre boforholdet ditt? .....	81
14_3: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i arbeid? .....	82
14_4: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med utdanning? .....	83
14_5: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å mestre økonomien din? .....	84
14_6: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter? .....	85
15_1: Har du fått tilfredsstillende hjelp med din psykiske helse? .....	86
15_2: Har du fått tilfredsstillende hjelp med din fysiske helse eller sykdom? .....	87
15_3: Har du fått tilfredsstillende hjelp med ernæring/kosthold? .....	88
15_4: Har du fått tilfredsstillende hjelp til å komme i gang med fysisk trening? .....	89
15_5: Har du fått tilfredsstillende hjelp til å etablere sosialt nettverk? .....	90
15_6: Har du fått tilfredsstillende hjelp til å redusere/mestre rusmiddelproblemer? .....	91
16_1: Hvordan har du det totalt sett i livet ditt? .....	92
16_2: Hvordan vil du vurdere din fysiske helse? .....	93
16_3: Hvordan vil du vurdere din psykiske helse? .....	94
17_1: Opplever du at kommunen du oppholder deg i legger til rette for involvering av dine pårørende? .....	95
17_2: Opplever du at kommunen du oppholder deg i gir tilbud, støtte eller hjelp til dine pårørende? ..	96
17_3: Opplever du at kommunen du oppholder deg i gir tilbud om samtaler med deg om barna dine? .....	97
18_1: Har du fått god informasjon om Individuell Plan (IP)? .....	98
18_2: Om du mottar hjelp fra flere tjenester, samarbeider disse godt? .....	99
19: Har du en individuell plan (IP)? .....	100
19_1: Er du tilfreds med din individuelle plan? .....	101
19_2: Er din individuelle plan viktig for den hjelpa du får? .....	102
20: Har du en ansvarsgruppe? .....	103
20_1: Er du tilfreds med din ansvarsgruppe? .....	104
20_2: Er dine pårørende involvert i din ansvarsgruppe? .....	105
21_1: Har du fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som du forstår? .....	106
21_2: Har du fått informasjon om frivillige tjenester du kan benytte deg av? .....	107
22_1: Opplever du at personene som har ansvar for oppfølgingen din har forstått din situasjon? ....	108
22_2: Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med de som har ansvar for oppfølgingen din? .....	109
22_3: Har du tillit til personene som er ansvarlig for oppfølgingen din? .....	110
22_4: I hvilken grad blir du møtt med høflighet og respekt av ansatte i tjenestene? .....	111
22_5: Opplever du at de ansatte i tjenestene tar hensyn til dine ønsker og behov? .....	112
23: Har du, i løpet av det siste året blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte i den kommunen du oppholder deg i? .....	113
24: Har du en kontaktperson i kommunen som koordinerer tjenestene dine? .....	114
24_1: Er du tilfreds med samarbeidet med kontaktpersonen som koordinerer tjenestene dine? .....	115
25: Er du i legemiddellassistert rehabilitering (LAR)? .....	116
25_1: Vil du si at samarbeidet omkring LAR behandlingen din fungerer godt? .....	117
26: Har du vært innlagt for døgnbehandling det siste året? .....	118
26_1: Synes du at oppfølgingen fra kommunen mens du var innlagt var tilfredsstillende? .....	119
26_2: Synes du at oppfølgingen fra kommunen etter utskrivning var tilfredsstillende? .....	120

**Spørsmål 9: Tenk på boligen din eller bosituasjonen din nå, vil du si at den er tilfredsstillende?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	17 %	23 %	60 %	(n=319)
	Mann	19 %	22 %	60 %	(n=773)
Alder	25 år eller yngre	28 %	32 %	▼ 40 %	(n=65)
	26-35 år	21 %	22 %	57 %	(n=192)
	36-45 år	17 %	24 %	58 %	(n=229)
	46-59 år	16 %	22 %	62 %	(n=343)
	60 år og eldre	12 %	15 %	▲ 73 %	(n=142)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	19 %	23 %	57 %	(n=430)
	Videregående skole	17 %	22 %	61 %	(n=517)
	Høyskole/universitet	19 %	21 %	60 %	(n=141)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	20 %	18 %	62 %	(n=176)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	18 %	23 %	59 %	(n=907)
Barn	Har barn	21 %	20 %	59 %	(n=205)
	Har ikke barn	18 %	22 %	60 %	(n=882)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	19 %	23 %	58 %	(n=73)
	Ikke omsorg for barn	22 %	19 %	59 %	(n=129)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	11 %	23 %	66 %	(n=99)
	Arbeidsledig	▲ 29 %	26 %	▼ 45 %	(n=89)
	Under utdanning	▼ 3 %	26 %	71 %	(n=38)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	21 %	22 %	57 %	(n=238)
	Uføretrygdet	17 %	22 %	60 %	(n=613)
	Arbeidstiltak	11 %	20 %	69 %	(n=61)
	Annet	19 %	18 %	62 %	(n=114)
Individuell plan	Har individuell plan	18 %	21 %	61 %	(n=284)
	Har ikke individuell plan	16 %	21 %	63 %	(n=586)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	▲ 20 %	20 %	61 %	(n=461)
	Har ikke ansvarsgruppe	▼ 13 %	24 %	63 %	(n=462)
Koordinator	Har koordinator	16 %	22 %	62 %	(n=636)
	Har ikke koordinator	17 %	21 %	62 %	(n=245)
LAR	Er i LAR	21 %	25 %	54 %	(n=273)
	Er ikke i LAR	16 %	22 %	63 %	(n=748)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	14 %	▼ 15 %	▲ 71 %	(n=149)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	13 %	27 %	60 %	(n=210)
	Stor kommune (20000 eller flere)	▲ 21 %	22 %	57 %	(n=746)
Region	Nord	14 %	21 %	65 %	(n=109)
	Midt	14 %	27 %	58 %	(n=207)
	Sør-Øst	19 %	19 %	61 %	(n=446)
	Vest	21 %	23 %	56 %	(n=343)
Totalt		18 %	22 %	60 %	(n=1105)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 12\_1: I hvilken grad opplever du å få den hjelpa du trenger?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	13 %	25 %	61 %	(n=308)
	Mann	10 %	27 %	63 %	(n=774)
Alder	25 år eller yngre	▼ 3 %	20 %	▲ 77 %	(n=65)
	26-35 år	11 %	27 %	62 %	(n=194)
	36-45 år	12 %	29 %	59 %	(n=226)
	46-59 år	13 %	25 %	62 %	(n=335)
	60 år og eldre	7 %	21 %	72 %	(n=142)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	11 %	25 %	64 %	(n=432)
	Videregående skole	11 %	28 %	61 %	(n=508)
	Høyskole/universitet	11 %	26 %	63 %	(n=138)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	11 %	27 %	63 %	(n=180)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	11 %	26 %	63 %	(n=893)
Barn	Har barn	15 %	24 %	61 %	(n=201)
	Har ikke barn	10 %	27 %	63 %	(n=877)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	13 %	25 %	62 %	(n=69)
	Ikke omsorg for barn	16 %	25 %	59 %	(n=130)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 1 %	26 %	73 %	(n=96)
	Arbeidsledig	16 %	33 %	51 %	(n=86)
	Under utdanning	▼ 0 %	26 %	74 %	(n=38)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	7 %	23 %	▲ 70 %	(n=238)
	Uføretrygdet	13 %	26 %	61 %	(n=606)
	Arbeidstiltak	5 %	35 %	60 %	(n=60)
	Annet	16 %	28 %	56 %	(n=113)
Individuell plan	Har individuell plan	9 %	25 %	66 %	(n=285)
	Har ikke individuell plan	11 %	26 %	63 %	(n=580)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	11 %	24 %	65 %	(n=461)
	Har ikke ansvarsgruppe	9 %	28 %	64 %	(n=458)
Koordinator	Har koordinator	▼ 8 %	24 %	68 %	(n=635)
	Har ikke koordinator	▲ 15 %	25 %	60 %	(n=241)
LAR	Er i LAR	▲ 16 %	▲ 33 %	▼ 51 %	(n=272)
	Er ikke i LAR	▼ 9 %	▼ 23 %	▲ 68 %	(n=746)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	6 %	23 %	70 %	(n=154)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	10 %	29 %	61 %	(n=207)
	Stor kommune (20000 eller flere)	12 %	26 %	62 %	(n=734)
Region	Nord	12 %	30 %	58 %	(n=112)
	Midt	9 %	28 %	63 %	(n=205)
	Sør-Øst	11 %	▼ 22 %	67 %	(n=440)
	Vest	12 %	29 %	58 %	(n=338)
Totalt		11 %	26 %	63 %	(n=1095)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere



Spørsmål 12\_2: I hvilken grad opplever du at du får hjelp når du har behov for det?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	16 %	26 %	57 %	(n=305)
	Mann	12 %	28 %	60 %	(n=762)
Alder	25 år eller yngre	6 %	29 %	65 %	(n=63)
	26-35 år	11 %	27 %	62 %	(n=194)
	36-45 år	14 %	29 %	57 %	(n=221)
	46-59 år	15 %	27 %	58 %	(n=330)
	60 år og eldre	11 %	23 %	66 %	(n=138)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	13 %	27 %	61 %	(n=424)
	Videregående skole	13 %	29 %	58 %	(n=503)
	Høyskole/universitet	15 %	24 %	62 %	(n=136)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	13 %	28 %	60 %	(n=176)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	13 %	27 %	60 %	(n=882)
Barn	Har barn	18 %	23 %	59 %	(n=199)
	Har ikke barn	12 %	28 %	60 %	(n=866)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	18 %	24 %	59 %	(n=68)
	Ikke omsorg for barn	17 %	23 %	59 %	(n=128)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 4 %	21 %	▲ 75 %	(n=96)
	Arbeidsledig	16 %	31 %	53 %	(n=87)
	Under utdanning	▼ 3 %	26 %	71 %	(n=38)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	11 %	23 %	66 %	(n=237)
	Uføretrygdet	15 %	29 %	57 %	(n=596)
	Arbeidstiltak	▼ 5 %	38 %	57 %	(n=61)
	Annet	15 %	25 %	61 %	(n=110)
Individuell plan	Har individuell plan	8 %	28 %	63 %	(n=282)
	Har ikke individuell plan	14 %	26 %	60 %	(n=579)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	12 %	28 %	59 %	(n=457)
	Har ikke ansvarsgruppe	11 %	25 %	64 %	(n=454)
Koordinator	Har koordinator	▼ 8 %	27 %	65 %	(n=633)
	Har ikke koordinator	▲ 20 %	25 %	56 %	(n=236)
LAR	Er i LAR	17 %	▲ 38 %	▼ 45 %	(n=272)
	Er ikke i LAR	11 %	▼ 23 %	▲ 66 %	(n=736)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	▼ 7 %	26 %	68 %	(n=152)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	10 %	33 %	57 %	(n=207)
	Stor kommune (20000 eller flere)	▲ 15 %	26 %	59 %	(n=721)
Region	Nord	17 %	26 %	57 %	(n=109)
	Midt	13 %	29 %	57 %	(n=202)
	Sør-Øst	11 %	25 %	64 %	(n=436)
	Vest	14 %	30 %	56 %	(n=333)
Totalt		13 %	27 %	60 %	(n=1080)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 12\_3: Bidrar tjenestene du får fra kommunen til at du mestrer hverdagen bedre?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	14 %	32 %	54 %	(n=304)
	Mann	15 %	31 %	54 %	(n=755)
Alder	25 år eller yngre	11 %	35 %	54 %	(n=65)
	26-35 år	12 %	35 %	53 %	(n=186)
	36-45 år	17 %	27 %	56 %	(n=224)
	46-59 år	16 %	31 %	53 %	(n=329)
	60 år og eldre	12 %	29 %	59 %	(n=135)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	15 %	32 %	52 %	(n=418)
	Videregående skole	15 %	31 %	54 %	(n=500)
	Høyskole/universitet	13 %	28 %	60 %	(n=136)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	15 %	31 %	54 %	(n=176)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	15 %	31 %	54 %	(n=875)
Barn	Har barn	14 %	32 %	53 %	(n=195)
	Har ikke barn	15 %	31 %	55 %	(n=860)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	15 %	25 %	60 %	(n=68)
	Ikke omsorg for barn	15 %	35 %	50 %	(n=124)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 1 %	32 %	▲ 67 %	(n=92)
	Arbeidsledig	19 %	33 %	48 %	(n=88)
	Under utdanning	▼ 3 %	31 %	66 %	(n=35)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	11 %	32 %	57 %	(n=234)
	Uføretrygdet	16 %	31 %	52 %	(n=593)
	Arbeidstiltak	12 %	32 %	56 %	(n=59)
	Annet	23 %	30 %	47 %	(n=108)
Individuell plan	Har individuell plan	10 %	27 %	▲ 64 %	(n=282)
	Har ikke individuell plan	16 %	32 %	▼ 52 %	(n=565)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	13 %	31 %	57 %	(n=453)
	Har ikke ansvarsgruppe	14 %	31 %	55 %	(n=445)
Koordinator	Har koordinator	▼ 10 %	29 %	▲ 60 %	(n=629)
	Har ikke koordinator	▲ 19 %	31 %	▼ 49 %	(n=232)
LAR	Er i LAR	▲ 21 %	34 %	▼ 45 %	(n=264)
	Er ikke i LAR	▼ 12 %	30 %	▲ 58 %	(n=734)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	14 %	29 %	57 %	(n=152)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	▼ 10 %	▲ 41 %	50 %	(n=206)
	Stor kommune (20000 eller flere)	17 %	29 %	55 %	(n=713)
Region	Nord	19 %	23 %	58 %	(n=108)
	Midt	14 %	36 %	50 %	(n=197)
	Sør-Øst	13 %	28 %	59 %	(n=430)
	Vest	17 %	35 %	49 %	(n=336)
Totalt		15 %	31 %	54 %	(n=1071)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 12\_4: I hvilken grad har du hatt innflytelse på utformingen av de tjenestene du har mottatt?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	17 %	29 %	55 %	(n=291)
	Mann	16 %	32 %	52 %	(n=737)
Alder	25 år eller yngre	▼ 6 %	37 %	57 %	(n=63)
	26-35 år	16 %	30 %	54 %	(n=182)
	36-45 år	18 %	26 %	57 %	(n=219)
	46-59 år	18 %	32 %	51 %	(n=316)
	60 år og eldre	13 %	36 %	50 %	(n=135)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	19 %	31 %	50 %	(n=403)
	Videregående skole	14 %	33 %	53 %	(n=488)
	Høyskole/universitet	18 %	29 %	53 %	(n=133)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	16 %	27 %	57 %	(n=170)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	16 %	32 %	52 %	(n=847)
Barn	Har barn	19 %	27 %	53 %	(n=193)
	Har ikke barn	16 %	32 %	52 %	(n=829)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	16 %	29 %	54 %	(n=68)
	Ikke omsorg for barn	20 %	26 %	53 %	(n=122)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	▼ 4 %	29 %	▲ 67 %	(n=93)
	Arbeidsledig	26 %	26 %	48 %	(n=85)
	Under utdanning	▼ 6 %	28 %	67 %	(n=36)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	▼ 10 %	31 %	59 %	(n=224)
	Uføretrygdet	18 %	32 %	50 %	(n=573)
	Arbeidstiltak	▼ 7 %	36 %	58 %	(n=59)
	Annet	25 %	29 %	46 %	(n=108)
Individuell plan	Har individuell plan	14 %	28 %	58 %	(n=273)
	Har ikke individuell plan	17 %	30 %	53 %	(n=556)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	15 %	30 %	55 %	(n=438)
	Har ikke ansvarsgruppe	17 %	30 %	53 %	(n=439)
Koordinator	Har koordinator	▼ 12 %	31 %	57 %	(n=608)
	Har ikke koordinator	▲ 23 %	30 %	48 %	(n=225)
LAR	Er i LAR	▲ 23 %	32 %	▼ 45 %	(n=259)
	Er ikke i LAR	▼ 14 %	30 %	▲ 55 %	(n=712)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	13 %	37 %	50 %	(n=148)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	18 %	30 %	52 %	(n=200)
	Stor kommune (20000 eller flere)	17 %	30 %	53 %	(n=691)
Region	Nord	17 %	30 %	52 %	(n=105)
	Midt	16 %	33 %	52 %	(n=193)
	Sør-Øst	16 %	29 %	56 %	(n=412)
	Vest	18 %	33 %	48 %	(n=329)
Totalt		17 %	31 %	52 %	(n=1039)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 12\_5: Er tilgjengeligheten til tjenestene tilfredsstillende?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	14 %	22 %	65 %	(n=310)
	Mann	11 %	24 %	64 %	(n=757)
Alder	25 år eller yngre	▼ 3 %	31 %	66 %	(n=65)
	26-35 år	14 %	21 %	66 %	(n=190)
	36-45 år	12 %	26 %	62 %	(n=219)
	46-59 år	13 %	23 %	64 %	(n=332)
	60 år og eldre	10 %	17 %	73 %	(n=141)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	12 %	23 %	65 %	(n=423)
	Videregående skole	12 %	24 %	64 %	(n=501)
	Høyskole/universitet	12 %	25 %	63 %	(n=138)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	13 %	21 %	66 %	(n=178)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	12 %	24 %	64 %	(n=880)
Barn	Har barn	14 %	25 %	61 %	(n=199)
	Har ikke barn	11 %	23 %	65 %	(n=863)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	11 %	23 %	66 %	(n=70)
	Ikke omsorg for barn	15 %	26 %	59 %	(n=126)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 5 %	23 %	72 %	(n=96)
	Arbeidsledig	19 %	26 %	56 %	(n=90)
	Under utdanning	8 %	24 %	68 %	(n=38)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	8 %	25 %	67 %	(n=234)
	Uføretrygdet	13 %	22 %	66 %	(n=594)
	Arbeidstiltak	8 %	32 %	60 %	(n=62)
	Annet	12 %	28 %	61 %	(n=109)
Individuell plan	Har individuell plan	10 %	23 %	68 %	(n=280)
	Har ikke individuell plan	12 %	22 %	66 %	(n=574)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	11 %	23 %	66 %	(n=452)
	Har ikke ansvarsgruppe	12 %	21 %	67 %	(n=453)
Koordinator	Har koordinator	▼ 8 %	23 %	69 %	(n=630)
	Har ikke koordinator	▲ 16 %	23 %	62 %	(n=237)
LAR	Er i LAR	▲ 18 %	26 %	▼ 56 %	(n=269)
	Er ikke i LAR	▼ 9 %	23 %	▲ 68 %	(n=736)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	▼ 5 %	21 %	▲ 74 %	(n=151)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	7 %	26 %	67 %	(n=206)
	Stor kommune (20000 eller flere)	▲ 15 %	23 %	62 %	(n=722)
Region	Nord	13 %	31 %	56 %	(n=107)
	Midt	14 %	28 %	58 %	(n=202)
	Sør-Øst	11 %	▼ 19 %	▲ 70 %	(n=433)
	Vest	12 %	24 %	64 %	(n=337)
Totalt		12 %	24 %	64 %	(n=1079)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 12\_6: Alt i alt, er tjenestene du har mottatt fra kommunen tilfredsstillende?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	14 %	27 %	59 %	(n=308)
	Mann	11 %	25 %	64 %	(n=763)
Alder	25 år eller yngre	8 %	28 %	64 %	(n=64)
	26-35 år	11 %	24 %	65 %	(n=194)
	36-45 år	13 %	28 %	58 %	(n=223)
	46-59 år	12 %	26 %	62 %	(n=327)
	60 år og eldre	8 %	19 %	▲ 73 %	(n=143)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	12 %	26 %	62 %	(n=426)
	Videregående skole	12 %	26 %	62 %	(n=503)
	Høyskole/universitet	14 %	23 %	62 %	(n=138)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	12 %	26 %	63 %	(n=180)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	12 %	25 %	63 %	(n=882)
Barn	Har barn	11 %	27 %	61 %	(n=202)
	Har ikke barn	12 %	25 %	63 %	(n=864)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	11 %	21 %	68 %	(n=71)
	Ikke omsorg for barn	12 %	30 %	59 %	(n=128)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 2 %	24 %	▲ 74 %	(n=95)
	Arbeidsledig	14 %	30 %	56 %	(n=87)
	Under utdanning	▼ 3 %	27 %	70 %	(n=37)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	8 %	26 %	66 %	(n=235)
	Uføretrygdet	13 %	24 %	62 %	(n=601)
	Arbeidstiltak	8 %	26 %	66 %	(n=62)
	Annet	19 %	27 %	54 %	(n=110)
Individuell plan	Har individuell plan	9 %	25 %	66 %	(n=282)
	Har ikke individuell plan	11 %	26 %	63 %	(n=575)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	11 %	25 %	64 %	(n=461)
	Har ikke ansvarsgruppe	11 %	25 %	64 %	(n=450)
Koordinator	Har koordinator	▼ 8 %	24 %	▲ 68 %	(n=633)
	Har ikke koordinator	▲ 17 %	25 %	▼ 58 %	(n=235)
LAR	Er i LAR	▲ 17 %	▲ 32 %	▼ 51 %	(n=268)
	Er ikke i LAR	▼ 10 %	▼ 23 %	▲ 67 %	(n=740)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	9 %	20 %	▲ 72 %	(n=151)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	9 %	32 %	59 %	(n=208)
	Stor kommune (20000 eller flere)	14 %	25 %	62 %	(n=724)
Region	Nord	15 %	27 %	57 %	(n=110)
	Midt	11 %	29 %	60 %	(n=201)
	Sør-Øst	10 %	23 %	67 %	(n=437)
	Vest	13 %	26 %	60 %	(n=335)
Totalt		12 %	25 %	63 %	(n=1083)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 13\_1: Under koronapandemien, hvordan har hjelpen vært sammenlignet med tidligere?

		Dårligere	Uendret	Bedre	Antall
Kjønn	Kvinne	▲ 35 %	54 %	11 %	(n=293)
	Mann	▼ 24 %	61 %	15 %	(n=712)
Alder	25 år eller yngre	40 %	56 %	▼ 4 %	(n=50)
	26-35 år	29 %	54 %	16 %	(n=171)
	36-45 år	30 %	56 %	14 %	(n=214)
	46-59 år	26 %	60 %	14 %	(n=322)
	60 år og eldre	▼ 15 %	67 %	18 %	(n=136)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	26 %	60 %	14 %	(n=397)
	Videregående skole	28 %	58 %	14 %	(n=473)
	Høyskole/universitet	32 %	58 %	11 %	(n=130)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	28 %	62 %	10 %	(n=162)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	27 %	59 %	14 %	(n=835)
Barn	Har barn	30 %	60 %	10 %	(n=184)
	Har ikke barn	26 %	59 %	14 %	(n=816)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	28 %	63 %	8 %	(n=60)
	Ikke omsorg for barn	31 %	58 %	12 %	(n=121)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	28 %	57 %	15 %	(n=87)
	Arbeidsledig	38 %	50 %	13 %	(n=80)
	Under utdanning	41 %	53 %	6 %	(n=34)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	29 %	58 %	14 %	(n=214)
	Uføretrygdet	26 %	61 %	13 %	(n=587)
	Arbeidstiltak	25 %	57 %	18 %	(n=56)
	Annet	24 %	51 %	▲ 25 %	(n=99)
Individuell plan	Har individuell plan	25 %	58 %	16 %	(n=265)
	Har ikke individuell plan	27 %	60 %	13 %	(n=544)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	29 %	56 %	15 %	(n=434)
	Har ikke ansvarsgruppe	25 %	63 %	12 %	(n=421)
Koordinator	Har koordinator	▼ 24 %	61 %	15 %	(n=592)
	Har ikke koordinator	▲ 34 %	56 %	10 %	(n=228)
LAR	Er i LAR	30 %	53 %	17 %	(n=263)
	Er ikke i LAR	26 %	61 %	13 %	(n=685)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	▼ 9 %	▲ 76 %	15 %	(n=143)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	23 %	▲ 69 %	▼ 8 %	(n=192)
	Stor kommune (20000 eller flere)	▲ 32 %	▼ 52 %	15 %	(n=682)
Region	Nord	26 %	65 %	8 %	(n=107)
	Midt	29 %	56 %	15 %	(n=192)
	Sør-Øst	28 %	58 %	14 %	(n=405)
	Vest	25 %	60 %	15 %	(n=313)
Totalt		27 %	59 %	14 %	(n=1017)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 13\_2: Alt i alt, har hjelpen fra kommunen blitt dårligere, uendret eller bedre i løpet av de siste 3 årene?**

		Dårligere	Uendret	Bedre	Antall
Kjønn	Kvinne	17 %	51 %	32 %	(n=272)
	Mann	11 %	58 %	31 %	(n=672)
Alder	25 år eller yngre	12 %	61 %	27 %	(n=41)
	26-35 år	14 %	52 %	34 %	(n=161)
	36-45 år	12 %	52 %	35 %	(n=201)
	46-59 år	13 %	59 %	28 %	(n=303)
	60 år og eldre	▼ 5 %	64 %	31 %	(n=132)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	11 %	56 %	33 %	(n=374)
	Videregående skole	14 %	57 %	29 %	(n=451)
	Høyskole/universitet	16 %	52 %	32 %	(n=115)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	14 %	55 %	30 %	(n=145)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	12 %	56 %	31 %	(n=795)
Barn	Har barn	16 %	50 %	34 %	(n=171)
	Har ikke barn	12 %	58 %	30 %	(n=771)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	19 %	54 %	26 %	(n=57)
	Ikke omsorg for barn	14 %	47 %	39 %	(n=111)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	11 %	62 %	27 %	(n=81)
	Arbeidsledig	19 %	46 %	36 %	(n=70)
	Under utdanning	6 %	66 %	28 %	(n=32)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	12 %	48 %	▲ 40 %	(n=192)
	Uføretrygdet	13 %	58 %	29 %	(n=563)
	Arbeidstiltak	8 %	53 %	39 %	(n=51)
	Annet	12 %	56 %	32 %	(n=97)
Individuell plan	Har individuell plan	▼ 8 %	54 %	▲ 38 %	(n=257)
	Har ikke individuell plan	▲ 15 %	58 %	▼ 27 %	(n=506)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	12 %	52 %	▲ 36 %	(n=412)
	Har ikke ansvarsgruppe	13 %	60 %	▼ 27 %	(n=396)
Koordinator	Har koordinator	11 %	55 %	34 %	(n=567)
	Har ikke koordinator	16 %	59 %	25 %	(n=212)
LAR	Er i LAR	18 %	51 %	32 %	(n=249)
	Er ikke i LAR	11 %	58 %	31 %	(n=638)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	9 %	▲ 72 %	▼ 19 %	(n=133)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	8 %	59 %	32 %	(n=180)
	Stor kommune (20000 eller flere)	▲ 15 %	▼ 52 %	34 %	(n=643)
Region	Nord	11 %	61 %	28 %	(n=99)
	Midt	12 %	60 %	28 %	(n=181)
	Sør-Øst	14 %	52 %	34 %	(n=375)
	Vest	12 %	57 %	31 %	(n=301)
Totalt		13 %	56 %	31 %	(n=956)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 14\_1: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å skaffe bolig?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	▲ 46 %	15 %	40 %	(n=215)
	Mann	▼ 35 %	17 %	48 %	(n=572)
Alder	25 år eller yngre	44 %	25 %	31 %	(n=48)
	26-35 år	34 %	17 %	49 %	(n=143)
	36-45 år	42 %	18 %	40 %	(n=177)
	46-59 år	35 %	17 %	48 %	(n=246)
	60 år og eldre	33 %	11 %	56 %	(n=85)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	35 %	15 %	50 %	(n=323)
	Videregående skole	38 %	19 %	43 %	(n=367)
	Høyskole/universitet	46 %	11 %	42 %	(n=97)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	44 %	▲ 26 %	▼ 30 %	(n=104)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	36 %	▼ 15 %	▲ 49 %	(n=677)
Barn	Har barn	44 %	17 %	40 %	(n=154)
	Har ikke barn	36 %	16 %	49 %	(n=632)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	56 %	17 %	27 %	(n=48)
	Ikke omsorg for barn	37 %	17 %	46 %	(n=104)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	49 %	23 %	▼ 28 %	(n=61)
	Arbeidsledig	38 %	18 %	45 %	(n=74)
	Under utdanning	▲ 62 %	▼ 4 %	35 %	(n=26)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	▲ 48 %	17 %	▼ 35 %	(n=168)
	Uføretrygdet	▼ 31 %	15 %	▲ 53 %	(n=457)
	Arbeidstiltak	42 %	24 %	34 %	(n=50)
	Annet	36 %	19 %	45 %	(n=73)
Individuell plan	Har individuell plan	39 %	15 %	46 %	(n=220)
	Har ikke individuell plan	41 %	14 %	44 %	(n=398)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	▼ 34 %	16 %	50 %	(n=352)
	Har ikke ansvarsgruppe	▲ 44 %	14 %	41 %	(n=308)
Koordinator	Har koordinator	▼ 32 %	15 %	▲ 53 %	(n=458)
	Har ikke koordinator	▲ 46 %	17 %	▼ 37 %	(n=168)
LAR	Er i LAR	33 %	15 %	52 %	(n=216)
	Er ikke i LAR	39 %	16 %	45 %	(n=521)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	30 %	17 %	53 %	(n=96)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	38 %	16 %	46 %	(n=146)
	Stor kommune (20000 eller flere)	38 %	16 %	46 %	(n=556)
Region	Nord	41 %	13 %	46 %	(n=76)
	Midt	33 %	▲ 26 %	41 %	(n=157)
	Sør-Øst	36 %	14 %	50 %	(n=310)
	Vest	41 %	13 %	46 %	(n=255)
Totalt		37 %	16 %	46 %	(n=798)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere



**Spørsmål 14\_2: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å mestre boforholdet ditt?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	42 %	29 %	29 %	(n=218)
	Mann	36 %	26 %	38 %	(n=585)
Alder	25 år eller yngre	41 %	28 %	30 %	(n=46)
	26-35 år	33 %	28 %	39 %	(n=140)
	36-45 år	45 %	27 %	28 %	(n=181)
	46-59 år	39 %	29 %	33 %	(n=249)
	60 år og eldre	▼ 26 %	26 %	▲ 48 %	(n=92)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	36 %	26 %	38 %	(n=322)
	Videregående skole	36 %	32 %	32 %	(n=374)
	Høyskole/universitet	45 %	▼ 15 %	40 %	(n=102)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	47 %	25 %	28 %	(n=103)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	36 %	27 %	36 %	(n=692)
Barn	Har barn	41 %	33 %	▼ 27 %	(n=147)
	Har ikke barn	36 %	26 %	▲ 38 %	(n=650)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	49 %	26 %	26 %	(n=47)
	Ikke omsorg for barn	37 %	35 %	27 %	(n=99)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	34 %	27 %	39 %	(n=64)
	Arbeidsledig	43 %	26 %	31 %	(n=74)
	Under utdanning	▲ 60 %	▼ 8 %	32 %	(n=25)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	41 %	30 %	28 %	(n=176)
	Uføretrygdet	34 %	27 %	38 %	(n=457)
	Arbeidstiltak	37 %	33 %	29 %	(n=51)
	Annet	42 %	22 %	36 %	(n=76)
Individuell plan	Har individuell plan	▼ 28 %	30 %	42 %	(n=231)
	Har ikke individuell plan	▲ 43 %	23 %	34 %	(n=393)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	▼ 29 %	30 %	▲ 41 %	(n=371)
	Har ikke ansvarsgruppe	▲ 46 %	24 %	▼ 30 %	(n=300)
Koordinator	Har koordinator	▼ 28 %	▲ 31 %	▲ 41 %	(n=470)
	Har ikke koordinator	▲ 52 %	▼ 19 %	▼ 29 %	(n=164)
LAR	Er i LAR	43 %	26 %	31 %	(n=215)
	Er ikke i LAR	35 %	27 %	38 %	(n=533)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	36 %	26 %	37 %	(n=91)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	39 %	28 %	32 %	(n=142)
	Stor kommune (20000 eller flere)	37 %	27 %	36 %	(n=577)
Region	Nord	43 %	22 %	35 %	(n=72)
	Midt	33 %	35 %	31 %	(n=162)
	Sør-Øst	33 %	26 %	41 %	(n=325)
	Vest	44 %	25 %	31 %	(n=251)
Totalt		37 %	27 %	36 %	(n=810)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 14\_3: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i arbeid?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	55 %	26 %	19 %	(n=155)
	Mann	50 %	24 %	26 %	(n=421)
Alder	25 år eller yngre	38 %	27 %	36 %	(n=45)
	26-35 år	47 %	29 %	24 %	(n=121)
	36-45 år	51 %	25 %	25 %	(n=142)
	46-59 år	54 %	23 %	23 %	(n=160)
	60 år og eldre	70 %	18 %	12 %	(n=33)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	49 %	27 %	24 %	(n=221)
	Videregående skole	52 %	22 %	25 %	(n=269)
	Høyskole/universitet	52 %	28 %	20 %	(n=81)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	47 %	31 %	22 %	(n=87)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	52 %	23 %	25 %	(n=480)
Barn	Har barn	50 %	24 %	26 %	(n=140)
	Har ikke barn	51 %	26 %	23 %	(n=432)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	42 %	25 %	33 %	(n=48)
	Ikke omsorg for barn	55 %	22 %	23 %	(n=91)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	▼ 36 %	30 %	33 %	(n=66)
	Arbeidsledig	57 %	24 %	19 %	(n=80)
	Under utdanning	48 %	19 %	33 %	(n=21)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	▼ 39 %	▲ 33 %	27 %	(n=165)
	Uføretrygdet	▲ 61 %	21 %	▼ 18 %	(n=251)
	Arbeidstiltak	▼ 26 %	30 %	▲ 44 %	(n=54)
	Annet	56 %	24 %	20 %	(n=50)
Individuell plan	Har individuell plan	45 %	30 %	25 %	(n=170)
	Har ikke individuell plan	55 %	21 %	24 %	(n=263)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	49 %	25 %	26 %	(n=255)
	Har ikke ansvarsgruppe	52 %	23 %	25 %	(n=213)
Koordinator	Har koordinator	▼ 43 %	30 %	27 %	(n=328)
	Har ikke koordinator	▲ 61 %	18 %	21 %	(n=117)
LAR	Er i LAR	▲ 64 %	22 %	▼ 14 %	(n=138)
	Er ikke i LAR	▼ 45 %	26 %	▲ 28 %	(n=391)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	47 %	22 %	32 %	(n=60)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	51 %	32 %	16 %	(n=105)
	Stor kommune (20000 eller flere)	52 %	23 %	25 %	(n=414)
Region	Nord	55 %	16 %	29 %	(n=56)
	Midt	51 %	28 %	21 %	(n=123)
	Sør-Øst	48 %	24 %	28 %	(n=218)
	Vest	54 %	27 %	19 %	(n=182)
Totalt		51 %	25 %	24 %	(n=579)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 14\_4: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med utdanning?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	72 %	12 %	17 %	(n=137)
	Mann	69 %	18 %	13 %	(n=349)
Alder	25 år eller yngre	53 %	21 %	26 %	(n=38)
	26-35 år	▼ 57 %	22 %	21 %	(n=109)
	36-45 år	72 %	15 %	13 %	(n=121)
	46-59 år	▲ 80 %	13 %	▼ 7 %	(n=130)
	60 år og eldre	▲ 96 %	▼ 4 %	▼ 0 %	(n=25)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	69 %	18 %	13 %	(n=182)
	Videregående skole	70 %	16 %	13 %	(n=239)
	Høyskole/universitet	68 %	13 %	19 %	(n=62)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	62 %	18 %	20 %	(n=66)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	71 %	16 %	13 %	(n=414)
Barn	Har barn	68 %	18 %	14 %	(n=121)
	Har ikke barn	70 %	16 %	14 %	(n=363)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	64 %	20 %	16 %	(n=44)
	Ikke omsorg for barn	70 %	17 %	13 %	(n=76)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 51 %	24 %	25 %	(n=51)
	Arbeidsledig	80 %	13 %	8 %	(n=64)
	Under utdanning	▼ 24 %	24 %	▲ 53 %	(n=34)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	66 %	20 %	15 %	(n=137)
	Uføretrygdet	▲ 77 %	14 %	9 %	(n=216)
	Arbeidstiltak	58 %	24 %	18 %	(n=38)
	Annet	70 %	14 %	16 %	(n=43)
Individuell plan	Har individuell plan	62 %	20 %	18 %	(n=142)
	Har ikke individuell plan	75 %	12 %	12 %	(n=220)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	67 %	17 %	16 %	(n=208)
	Har ikke ansvarsgruppe	72 %	14 %	14 %	(n=176)
Koordinator	Har koordinator	67 %	19 %	14 %	(n=258)
	Har ikke koordinator	73 %	15 %	12 %	(n=104)
LAR	Er i LAR	77 %	14 %	8 %	(n=118)
	Er ikke i LAR	66 %	18 %	16 %	(n=322)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	71 %	10 %	18 %	(n=49)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	77 %	11 %	12 %	(n=83)
	Stor kommune (20000 eller flere)	68 %	19 %	14 %	(n=357)
Region	Nord	79 %	10 %	12 %	(n=42)
	Midt	67 %	18 %	14 %	(n=104)
	Sør-Øst	65 %	19 %	16 %	(n=182)
	Vest	74 %	15 %	11 %	(n=161)
Totalt		70 %	17 %	14 %	(n=489)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 14\_5: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å mestre økonomien din?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	39 %	29 %	32 %	(n=223)
	Mann	39 %	26 %	35 %	(n=593)
Alder	25 år eller yngre	39 %	35 %	27 %	(n=49)
	26-35 år	41 %	26 %	33 %	(n=147)
	36-45 år	45 %	24 %	31 %	(n=180)
	46-59 år	34 %	29 %	36 %	(n=255)
	60 år og eldre	41 %	▼ 13 %	46 %	(n=85)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	38 %	28 %	34 %	(n=330)
	Videregående skole	38 %	27 %	35 %	(n=375)
	Høyskole/universitet	48 %	18 %	34 %	(n=103)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	43 %	32 %	25 %	(n=111)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	39 %	26 %	35 %	(n=695)
Barn	Har barn	▲ 49 %	26 %	▼ 25 %	(n=167)
	Har ikke barn	▼ 36 %	27 %	▲ 37 %	(n=641)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	49 %	34 %	17 %	(n=53)
	Ikke omsorg for barn	50 %	23 %	27 %	(n=111)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	38 %	36 %	26 %	(n=72)
	Arbeidsledig	▲ 59 %	21 %	▼ 20 %	(n=75)
	Under utdanning	36 %	32 %	32 %	(n=28)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	38 %	34 %	28 %	(n=200)
	Uføretrygdet	35 %	24 %	▲ 41 %	(n=439)
	Arbeidstiltak	36 %	36 %	27 %	(n=55)
	Annet	49 %	19 %	31 %	(n=67)
Individuell plan	Har individuell plan	34 %	▲ 33 %	34 %	(n=229)
	Har ikke individuell plan	40 %	▼ 22 %	37 %	(n=411)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	34 %	29 %	37 %	(n=365)
	Har ikke ansvarsgruppe	41 %	25 %	34 %	(n=316)
Koordinator	Har koordinator	▼ 31 %	28 %	▲ 41 %	(n=490)
	Har ikke koordinator	▲ 49 %	23 %	▼ 28 %	(n=163)
LAR	Er i LAR	42 %	26 %	32 %	(n=213)
	Er ikke i LAR	37 %	26 %	36 %	(n=548)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	33 %	19 %	▲ 48 %	(n=96)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	40 %	23 %	37 %	(n=152)
	Stor kommune (20000 eller flere)	40 %	29 %	31 %	(n=573)
Region	Nord	46 %	20 %	34 %	(n=70)
	Midt	42 %	29 %	29 %	(n=163)
	Sør-Øst	36 %	26 %	38 %	(n=325)
	Vest	40 %	28 %	32 %	(n=263)
Totalt		39 %	27 %	34 %	(n=821)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 14\_6: Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	48 %	25 %	27 %	(n=231)
	Mann	40 %	31 %	29 %	(n=590)
Alder	25 år eller yngre	42 %	31 %	27 %	(n=48)
	26-35 år	41 %	23 %	36 %	(n=158)
	36-45 år	44 %	31 %	25 %	(n=173)
	46-59 år	43 %	31 %	27 %	(n=254)
	60 år og eldre	48 %	22 %	30 %	(n=79)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	41 %	29 %	30 %	(n=323)
	Videregående skole	42 %	30 %	28 %	(n=390)
	Høyskole/universitet	47 %	29 %	25 %	(n=101)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	50 %	23 %	26 %	(n=117)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	41 %	30 %	29 %	(n=693)
Barn	Har barn	51 %	28 %	▼ 20 %	(n=166)
	Har ikke barn	40 %	29 %	▲ 31 %	(n=650)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	50 %	29 %	21 %	(n=56)
	Ikke omsorg for barn	52 %	29 %	19 %	(n=107)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	38 %	28 %	34 %	(n=71)
	Arbeidsledig	53 %	26 %	21 %	(n=77)
	Under utdanning	38 %	45 %	17 %	(n=29)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	38 %	28 %	34 %	(n=191)
	Uføretrygdet	40 %	31 %	28 %	(n=454)
	Arbeidstiltak	44 %	29 %	27 %	(n=55)
	Annet	54 %	▼ 17 %	29 %	(n=69)
Individuell plan	Har individuell plan	▼ 35 %	30 %	35 %	(n=227)
	Har ikke individuell plan	▲ 47 %	28 %	26 %	(n=416)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	▼ 35 %	32 %	▲ 34 %	(n=364)
	Har ikke ansvarsgruppe	▲ 49 %	27 %	▼ 24 %	(n=328)
Koordinator	Har koordinator	38 %	28 %	▲ 34 %	(n=480)
	Har ikke koordinator	48 %	31 %	▼ 21 %	(n=177)
LAR	Er i LAR	49 %	28 %	24 %	(n=210)
	Er ikke i LAR	39 %	30 %	31 %	(n=555)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	48 %	25 %	27 %	(n=92)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	44 %	25 %	30 %	(n=153)
	Stor kommune (20000 eller flere)	41 %	31 %	28 %	(n=582)
Region	Nord	51 %	29 %	20 %	(n=82)
	Midt	49 %	29 %	23 %	(n=164)
	Sør-Øst	▼ 36 %	30 %	▲ 34 %	(n=324)
	Vest	43 %	29 %	28 %	(n=257)
Totalt		42 %	29 %	28 %	(n=827)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 15\_1: Har du fått tilfredsstillende hjelp med din psykiske helse?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	31 %	26 %	44 %	(n=288)
	Mann	28 %	31 %	41 %	(n=673)
Alder	25 år eller yngre	▼ 13 %	30 %	▲ 57 %	(n=63)
	26-35 år	27 %	29 %	44 %	(n=180)
	36-45 år	31 %	30 %	39 %	(n=198)
	46-59 år	32 %	30 %	38 %	(n=295)
	60 år og eldre	27 %	27 %	46 %	(n=112)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	29 %	29 %	42 %	(n=376)
	Videregående skole	28 %	29 %	43 %	(n=457)
	Høyskole/universitet	28 %	33 %	39 %	(n=122)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	31 %	23 %	47 %	(n=154)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	28 %	30 %	41 %	(n=799)
Barn	Har barn	33 %	26 %	41 %	(n=185)
	Har ikke barn	27 %	30 %	43 %	(n=771)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	29 %	24 %	48 %	(n=63)
	Ikke omsorg for barn	35 %	28 %	38 %	(n=120)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 17 %	25 %	▲ 58 %	(n=89)
	Arbeidsledig	25 %	35 %	40 %	(n=83)
	Under utdanning	18 %	33 %	48 %	(n=33)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	22 %	29 %	49 %	(n=219)
	Uføretrygdet	▲ 33 %	28 %	39 %	(n=525)
	Arbeidstiltak	28 %	34 %	38 %	(n=58)
	Annet	29 %	32 %	39 %	(n=90)
Individuell plan	Har individuell plan	24 %	30 %	47 %	(n=258)
	Har ikke individuell plan	31 %	29 %	40 %	(n=505)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	25 %	29 %	46 %	(n=420)
	Har ikke ansvarsgruppe	29 %	30 %	41 %	(n=391)
Koordinator	Har koordinator	▼ 23 %	29 %	▲ 48 %	(n=572)
	Har ikke koordinator	▲ 36 %	28 %	▼ 36 %	(n=204)
LAR	Er i LAR	▲ 40 %	29 %	▼ 30 %	(n=228)
	Er ikke i LAR	▼ 24 %	29 %	▲ 46 %	(n=673)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	21 %	29 %	50 %	(n=143)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	▼ 20 %	▲ 40 %	41 %	(n=189)
	Stor kommune (20000 eller flere)	▲ 33 %	▼ 26 %	41 %	(n=637)
Region	Nord	27 %	34 %	39 %	(n=103)
	Midt	28 %	34 %	38 %	(n=185)
	Sør-Øst	27 %	24 %	▲ 49 %	(n=388)
	Vest	33 %	31 %	37 %	(n=293)
Totalt		29 %	29 %	42 %	(n=969)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 15\_2: Har du fått tilfredsstillende hjelp med din fysiske helse eller sykdom?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	34 %	29 %	36 %	(n=250)
	Mann	29 %	32 %	39 %	(n=644)
Alder	25 år eller yngre	28 %	36 %	36 %	(n=50)
	26-35 år	32 %	30 %	39 %	(n=148)
	36-45 år	29 %	35 %	36 %	(n=184)
	46-59 år	31 %	32 %	37 %	(n=290)
	60 år og eldre	25 %	28 %	47 %	(n=116)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	31 %	31 %	39 %	(n=354)
	Videregående skole	29 %	34 %	38 %	(n=423)
	Høyskole/universitet	33 %	28 %	39 %	(n=109)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	37 %	26 %	38 %	(n=133)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	29 %	33 %	39 %	(n=753)
Barn	Har barn	32 %	33 %	35 %	(n=162)
	Har ikke barn	29 %	31 %	39 %	(n=727)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	36 %	30 %	34 %	(n=53)
	Ikke omsorg for barn	31 %	35 %	35 %	(n=107)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	33 %	29 %	37 %	(n=78)
	Arbeidsledig	36 %	39 %	▼ 25 %	(n=76)
	Under utdanning	27 %	42 %	31 %	(n=26)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	28 %	32 %	40 %	(n=191)
	Uføretrygdet	28 %	33 %	39 %	(n=514)
	Arbeidstiltak	32 %	30 %	39 %	(n=57)
	Annet	32 %	26 %	43 %	(n=82)
Individuell plan	Har individuell plan	28 %	30 %	42 %	(n=240)
	Har ikke individuell plan	30 %	30 %	40 %	(n=465)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	26 %	32 %	41 %	(n=389)
	Har ikke ansvarsgruppe	32 %	30 %	37 %	(n=363)
Koordinator	Har koordinator	▼ 24 %	32 %	▲ 44 %	(n=527)
	Har ikke koordinator	▲ 37 %	32 %	▼ 31 %	(n=198)
LAR	Er i LAR	▲ 36 %	28 %	35 %	(n=239)
	Er ikke i LAR	▼ 27 %	33 %	40 %	(n=600)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	▼ 19 %	35 %	46 %	(n=125)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	29 %	38 %	34 %	(n=164)
	Stor kommune (20000 eller flere)	33 %	29 %	38 %	(n=612)
Region	Nord	31 %	34 %	36 %	(n=95)
	Midt	32 %	34 %	34 %	(n=177)
	Sør-Øst	27 %	30 %	43 %	(n=346)
	Vest	33 %	31 %	35 %	(n=283)
Totalt		30 %	32 %	38 %	(n=901)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 15\_3: Har du fått tilfredsstillende hjelp med ernæring/kosthold?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	64 %	19 %	17 %	(n=178)
	Mann	54 %	27 %	19 %	(n=510)
Alder	25 år eller yngre	56 %	31 %	14 %	(n=36)
	26-35 år	64 %	19 %	17 %	(n=114)
	36-45 år	60 %	24 %	16 %	(n=153)
	46-59 år	55 %	25 %	20 %	(n=217)
	60 år og eldre	44 %	30 %	26 %	(n=81)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	53 %	25 %	23 %	(n=275)
	Videregående skole	58 %	26 %	17 %	(n=331)
	Høyskole/universitet	64 %	22 %	13 %	(n=76)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	64 %	21 %	15 %	(n=95)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	55 %	25 %	19 %	(n=587)
Barn	Har barn	▲ 68 %	19 %	13 %	(n=131)
	Har ikke barn	▼ 53 %	26 %	20 %	(n=552)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	78 %	10 %	12 %	(n=41)
	Ikke omsorg for barn	63 %	24 %	14 %	(n=88)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	66 %	21 %	13 %	(n=56)
	Arbeidsledig	65 %	21 %	14 %	(n=66)
	Under utdanning	▲ 88 %	▼ 0 %	13 %	(n=16)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	64 %	20 %	17 %	(n=143)
	Uføretrygdet	▼ 51 %	27 %	22 %	(n=405)
	Arbeidstiltak	58 %	27 %	16 %	(n=45)
	Annet	57 %	16 %	27 %	(n=63)
Individuell plan	Har individuell plan	51 %	30 %	19 %	(n=190)
	Har ikke individuell plan	58 %	22 %	20 %	(n=338)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	57 %	23 %	20 %	(n=304)
	Har ikke ansvarsgruppe	56 %	24 %	19 %	(n=259)
Koordinator	Har koordinator	51 %	27 %	22 %	(n=389)
	Har ikke koordinator	63 %	19 %	18 %	(n=150)
LAR	Er i LAR	64 %	18 %	18 %	(n=189)
	Er ikke i LAR	53 %	27 %	20 %	(n=448)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	48 %	25 %	27 %	(n=77)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	59 %	27 %	14 %	(n=117)
	Stor kommune (20000 eller flere)	57 %	24 %	19 %	(n=500)
Region	Nord	57 %	28 %	15 %	(n=67)
	Midt	60 %	25 %	15 %	(n=139)
	Sør-Øst	54 %	24 %	22 %	(n=275)
	Vest	57 %	23 %	19 %	(n=213)
Totalt		56 %	25 %	19 %	(n=694)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere



**Spørsmål 15\_4: Har du fått tilfredsstillende hjelp til å komme i gang med fysisk trening?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	51 %	28 %	20 %	(n=193)
	Mann	46 %	28 %	26 %	(n=562)
Alder	25 år eller yngre	47 %	26 %	28 %	(n=43)
	26-35 år	42 %	29 %	29 %	(n=130)
	36-45 år	44 %	29 %	27 %	(n=172)
	46-59 år	50 %	28 %	23 %	(n=239)
	60 år og eldre	57 %	24 %	19 %	(n=72)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	47 %	30 %	23 %	(n=288)
	Videregående skole	46 %	27 %	27 %	(n=360)
	Høyskole/universitet	52 %	29 %	19 %	(n=99)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	▲ 60 %	22 %	18 %	(n=107)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	▼ 46 %	29 %	25 %	(n=638)
Barn	Har barn	53 %	27 %	20 %	(n=148)
	Har ikke barn	46 %	28 %	26 %	(n=601)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	53 %	29 %	18 %	(n=49)
	Ikke omsorg for barn	53 %	27 %	20 %	(n=96)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidsjobb	48 %	25 %	28 %	(n=69)
	Arbeidsledig	61 %	28 %	▼ 11 %	(n=72)
	Under utdanning	60 %	25 %	15 %	(n=20)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	43 %	30 %	28 %	(n=162)
	Uføretrygdet	48 %	28 %	24 %	(n=432)
	Arbeidstiltak	41 %	27 %	33 %	(n=49)
	Annet	46 %	25 %	29 %	(n=68)
Individuell plan	Har individuell plan	42 %	30 %	29 %	(n=210)
	Har ikke individuell plan	50 %	28 %	22 %	(n=372)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	44 %	28 %	27 %	(n=342)
	Har ikke ansvarsgruppe	50 %	29 %	21 %	(n=284)
Koordinator	Har koordinator	42 %	28 %	▲ 29 %	(n=431)
	Har ikke koordinator	54 %	30 %	▼ 17 %	(n=162)
LAR	Er i LAR	▲ 55 %	23 %	21 %	(n=215)
	Er ikke i LAR	▼ 44 %	30 %	26 %	(n=483)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	42 %	23 %	34 %	(n=90)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	49 %	33 %	19 %	(n=138)
	Stor kommune (20000 eller flere)	48 %	28 %	24 %	(n=532)
Region	Nord	55 %	23 %	22 %	(n=73)
	Midt	54 %	27 %	19 %	(n=155)
	Sør-Øst	46 %	26 %	27 %	(n=291)
	Vest	43 %	32 %	25 %	(n=241)
Totalt		48 %	28 %	24 %	(n=760)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 15\_5: Har du fått tilfredsstillende hjelp til å etablere sosialt nettverk?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	64 %	22 %	14 %	(n=208)
	Mann	55 %	27 %	18 %	(n=535)
Alder	25 år eller yngre	52 %	39 %	9 %	(n=44)
	26-35 år	51 %	29 %	20 %	(n=130)
	36-45 år	60 %	26 %	14 %	(n=162)
	46-59 år	60 %	25 %	15 %	(n=235)
	60 år og eldre	55 %	21 %	25 %	(n=73)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	61 %	22 %	17 %	(n=287)
	Videregående skole	▼ 52 %	30 %	19 %	(n=356)
	Høyskole/universitet	69 %	23 %	▼ 9 %	(n=93)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	58 %	25 %	17 %	(n=102)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	58 %	25 %	17 %	(n=632)
Barn	Har barn	65 %	21 %	14 %	(n=154)
	Har ikke barn	55 %	27 %	18 %	(n=581)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	65 %	22 %	14 %	(n=51)
	Ikke omsorg for barn	66 %	20 %	14 %	(n=100)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	56 %	29 %	15 %	(n=68)
	Arbeidsledig	66 %	22 %	12 %	(n=73)
	Under utdanning	42 %	33 %	25 %	(n=24)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	53 %	27 %	20 %	(n=167)
	Uføretrygdet	59 %	24 %	17 %	(n=414)
	Arbeidstiltak	47 %	28 %	25 %	(n=53)
	Annet	66 %	17 %	17 %	(n=64)
Individuell plan	Har individuell plan	▼ 49 %	30 %	21 %	(n=210)
	Har ikke individuell plan	▲ 64 %	22 %	14 %	(n=361)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	56 %	26 %	18 %	(n=335)
	Har ikke ansvarsgruppe	59 %	25 %	16 %	(n=283)
Koordinator	Har koordinator	▼ 52 %	29 %	19 %	(n=426)
	Har ikke koordinator	▲ 67 %	19 %	14 %	(n=159)
LAR	Er i LAR	64 %	21 %	15 %	(n=195)
	Er ikke i LAR	55 %	27 %	18 %	(n=491)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	61 %	24 %	15 %	(n=84)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	65 %	23 %	12 %	(n=134)
	Stor kommune (20000 eller flere)	55 %	26 %	19 %	(n=529)
Region	Nord	65 %	24 %	10 %	(n=78)
	Midt	62 %	28 %	▼ 10 %	(n=142)
	Sør-Øst	54 %	24 %	▲ 22 %	(n=299)
	Vest	57 %	26 %	17 %	(n=228)
Totalt		58 %	25 %	17 %	(n=747)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 15\_6: Har du fått tilfredsstillende hjelp til å redusere/mestres rusmiddelproblemer?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	27 %	24 %	49 %	(n=274)
	Mann	21 %	29 %	50 %	(n=686)
Alder	25 år eller yngre	▼ 11 %	30 %	59 %	(n=61)
	26-35 år	21 %	29 %	51 %	(n=170)
	36-45 år	24 %	25 %	51 %	(n=202)
	46-59 år	23 %	31 %	45 %	(n=304)
	60 år og eldre	21 %	25 %	54 %	(n=114)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	23 %	28 %	50 %	(n=377)
	Videregående skole	22 %	28 %	50 %	(n=459)
	Høyskole/universitet	21 %	31 %	48 %	(n=123)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	18 %	28 %	54 %	(n=158)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	23 %	28 %	49 %	(n=797)
Barn	Har barn	27 %	26 %	47 %	(n=187)
	Har ikke barn	21 %	28 %	51 %	(n=774)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	31 %	23 %	45 %	(n=64)
	Ikke omsorg for barn	25 %	28 %	48 %	(n=120)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	16 %	▼ 17 %	▲ 67 %	(n=95)
	Arbeidsledig	24 %	38 %	39 %	(n=80)
	Under utdanning	14 %	29 %	57 %	(n=35)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	20 %	24 %	56 %	(n=230)
	Uføretrygdet	25 %	29 %	46 %	(n=520)
	Arbeidstiltak	21 %	27 %	52 %	(n=56)
	Annet	27 %	31 %	42 %	(n=90)
Individuell plan	Har individuell plan	▼ 15 %	22 %	▲ 62 %	(n=267)
	Har ikke individuell plan	▲ 25 %	29 %	▼ 46 %	(n=507)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	19 %	▼ 24 %	▲ 57 %	(n=430)
	Har ikke ansvarsgruppe	23 %	▲ 33 %	▼ 44 %	(n=386)
Koordinator	Har koordinator	▼ 16 %	26 %	▲ 58 %	(n=572)
	Har ikke koordinator	▲ 32 %	27 %	▼ 41 %	(n=203)
LAR	Er i LAR	▲ 28 %	29 %	▼ 43 %	(n=243)
	Er ikke i LAR	▼ 19 %	28 %	▲ 53 %	(n=661)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	16 %	33 %	51 %	(n=133)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	18 %	33 %	49 %	(n=182)
	Stor kommune (20000 eller flere)	▲ 25 %	26 %	49 %	(n=657)
Region	Nord	22 %	38 %	40 %	(n=103)
	Midt	20 %	▲ 36 %	44 %	(n=189)
	Sør-Øst	21 %	▼ 21 %	▲ 58 %	(n=385)
	Vest	25 %	28 %	46 %	(n=295)
Totalt		22 %	28 %	50 %	(n=972)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 16\_1: Hvordan har du det totalt sett i livet ditt?

		Dårlig	Verken eller	Bra	Antall
Kjønn	Kvinne	28 %	27 %	45 %	(n=307)
	Mann	26 %	29 %	45 %	(n=762)
Alder	25 år eller yngre	27 %	33 %	41 %	(n=64)
	26-35 år	28 %	30 %	42 %	(n=192)
	36-45 år	25 %	27 %	49 %	(n=222)
	46-59 år	29 %	28 %	43 %	(n=331)
	60 år og eldre	19 %	32 %	49 %	(n=141)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	26 %	30 %	43 %	(n=423)
	Videregående skole	27 %	27 %	46 %	(n=507)
	Høyskole/universitet	27 %	29 %	43 %	(n=136)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	21 %	23 %	▲ 56 %	(n=177)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	28 %	30 %	▼ 42 %	(n=884)
Barn	Har barn	27 %	24 %	49 %	(n=200)
	Har ikke barn	26 %	30 %	44 %	(n=868)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	19 %	26 %	54 %	(n=72)
	Ikke omsorg for barn	30 %	23 %	46 %	(n=125)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	19 %	27 %	54 %	(n=98)
	Arbeidsledig	31 %	38 %	▼ 30 %	(n=89)
	Under utdanning	16 %	21 %	▲ 63 %	(n=38)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	30 %	26 %	44 %	(n=234)
	Uføretrygdet	27 %	29 %	44 %	(n=602)
	Arbeidstiltak	26 %	18 %	56 %	(n=62)
	Annet	24 %	31 %	45 %	(n=106)
Individuell plan	Har individuell plan	21 %	28 %	51 %	(n=280)
	Har ikke individuell plan	28 %	27 %	44 %	(n=583)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	25 %	27 %	47 %	(n=455)
	Har ikke ansvarsgruppe	26 %	28 %	45 %	(n=457)
Koordinator	Har koordinator	25 %	27 %	48 %	(n=627)
	Har ikke koordinator	28 %	29 %	43 %	(n=243)
LAR	Er i LAR	29 %	27 %	44 %	(n=266)
	Er ikke i LAR	26 %	29 %	45 %	(n=740)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	23 %	28 %	49 %	(n=151)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	30 %	29 %	41 %	(n=210)
	Stor kommune (20000 eller flere)	26 %	29 %	45 %	(n=722)
Region	Nord	32 %	22 %	47 %	(n=111)
	Midt	23 %	29 %	48 %	(n=204)
	Sør-Øst	26 %	29 %	46 %	(n=442)
	Vest	28 %	31 %	41 %	(n=326)
Totalt		27 %	29 %	45 %	(n=1083)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 16\_2: Hvordan vil du vurdere din fysiske helse?

		Dårlig	Verken eller	Bra	Antall
Kjønn	Kvinne	33 %	29 %	39 %	(n=308)
	Mann	30 %	27 %	43 %	(n=762)
Alder	25 år eller yngre	20 %	38 %	42 %	(n=65)
	26-35 år	28 %	30 %	42 %	(n=189)
	36-45 år	27 %	26 %	47 %	(n=223)
	46-59 år	35 %	25 %	40 %	(n=335)
	60 år og eldre	34 %	24 %	41 %	(n=140)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	31 %	30 %	39 %	(n=423)
	Videregående skole	30 %	28 %	42 %	(n=508)
	Høyskole/universitet	30 %	25 %	45 %	(n=136)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	28 %	30 %	42 %	(n=178)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	31 %	27 %	41 %	(n=885)
Barn	Har barn	25 %	27 %	49 %	(n=202)
	Har ikke barn	32 %	28 %	40 %	(n=868)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	16 %	24 %	60 %	(n=70)
	Ikke omsorg for barn	29 %	28 %	43 %	(n=129)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 10 %	30 %	▲ 60 %	(n=97)
	Arbeidsledig	26 %	26 %	48 %	(n=88)
	Under utdanning	▼ 14 %	24 %	▲ 62 %	(n=37)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	28 %	31 %	42 %	(n=236)
	Uføretrygdet	▲ 36 %	27 %	▼ 36 %	(n=601)
	Arbeidstiltak	31 %	18 %	52 %	(n=62)
	Annet	27 %	22 %	50 %	(n=107)
Individuell plan	Har individuell plan	▼ 25 %	30 %	45 %	(n=279)
	Har ikke individuell plan	▲ 34 %	26 %	40 %	(n=584)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	30 %	29 %	41 %	(n=455)
	Har ikke ansvarsgruppe	30 %	28 %	42 %	(n=460)
Koordinator	Har koordinator	29 %	28 %	43 %	(n=625)
	Har ikke koordinator	34 %	25 %	41 %	(n=244)
LAR	Er i LAR	34 %	27 %	39 %	(n=267)
	Er ikke i LAR	30 %	27 %	43 %	(n=742)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	27 %	34 %	40 %	(n=154)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	33 %	29 %	38 %	(n=208)
	Stor kommune (20000 eller flere)	31 %	26 %	43 %	(n=722)
Region	Nord	35 %	19 %	45 %	(n=113)
	Midt	29 %	31 %	41 %	(n=203)
	Sør-Øst	31 %	26 %	43 %	(n=439)
	Vest	31 %	30 %	39 %	(n=329)
Totalt		31 %	28 %	42 %	(n=1084)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 16\_3: Hvordan vil du vurdere din psykiske helse?**

		Dårlig	Verken eller	Bra	Antall
Kjønn	Kvinne	▲ 40 %	30 %	▼ 31 %	(n=308)
	Mann	▼ 30 %	28 %	▲ 42 %	(n=758)
Alder	25 år eller yngre	32 %	40 %	28 %	(n=65)
	26-35 år	35 %	28 %	37 %	(n=187)
	36-45 år	33 %	29 %	38 %	(n=222)
	46-59 år	33 %	31 %	36 %	(n=332)
	60 år og eldre	24 %	22 %	▲ 54 %	(n=142)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	34 %	29 %	37 %	(n=423)
	Videregående skole	32 %	28 %	40 %	(n=503)
	Høyskole/universitet	31 %	29 %	40 %	(n=137)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	29 %	27 %	44 %	(n=177)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	34 %	28 %	38 %	(n=882)
Barn	Har barn	33 %	25 %	41 %	(n=198)
	Har ikke barn	33 %	29 %	38 %	(n=867)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	29 %	23 %	48 %	(n=69)
	Ikke omsorg for barn	35 %	26 %	39 %	(n=126)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	23 %	34 %	43 %	(n=95)
	Arbeidsledig	35 %	35 %	30 %	(n=88)
	Under utdanning	22 %	30 %	49 %	(n=37)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	▲ 43 %	27 %	▼ 31 %	(n=232)
	Uføretrygdet	34 %	27 %	39 %	(n=603)
	Arbeidstiltak	28 %	21 %	51 %	(n=61)
	Annet	▼ 19 %	30 %	▲ 51 %	(n=107)
Individuell plan	Har individuell plan	29 %	29 %	42 %	(n=276)
	Har ikke individuell plan	34 %	27 %	39 %	(n=583)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	34 %	26 %	39 %	(n=451)
	Har ikke ansvarsgruppe	32 %	29 %	40 %	(n=458)
Koordinator	Har koordinator	32 %	30 %	39 %	(n=622)
	Har ikke koordinator	30 %	26 %	44 %	(n=243)
LAR	Er i LAR	32 %	29 %	39 %	(n=266)
	Er ikke i LAR	33 %	28 %	39 %	(n=737)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	31 %	32 %	37 %	(n=153)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	38 %	30 %	32 %	(n=206)
	Stor kommune (20000 eller flere)	32 %	27 %	41 %	(n=721)
Region	Nord	32 %	26 %	41 %	(n=111)
	Midt	35 %	29 %	36 %	(n=203)
	Sør-Øst	35 %	28 %	37 %	(n=437)
	Vest	29 %	29 %	42 %	(n=329)
Totalt		33 %	28 %	39 %	(n=1080)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 17\_1: Opplever du at kommunen du oppholder deg i legger til rette for involvering av dine pårørende?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	51 %	20 %	28 %	(n=177)
	Mann	45 %	26 %	30 %	(n=474)
Alder	25 år eller yngre	▼ 19 %	▲ 43 %	38 %	(n=37)
	26-35 år	▼ 33 %	28 %	39 %	(n=112)
	36-45 år	51 %	22 %	28 %	(n=148)
	46-59 år	▲ 54 %	24 %	▼ 22 %	(n=200)
	60 år og eldre	44 %	14 %	42 %	(n=64)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	44 %	24 %	32 %	(n=242)
	Videregående skole	46 %	25 %	29 %	(n=329)
	Høyskole/universitet	52 %	23 %	25 %	(n=77)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	39 %	19 %	▲ 42 %	(n=102)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	47 %	25 %	▼ 27 %	(n=538)
Barn	Har barn	50 %	25 %	25 %	(n=140)
	Har ikke barn	45 %	24 %	31 %	(n=501)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	52 %	15 %	33 %	(n=46)
	Ikke omsorg for barn	49 %	29 %	22 %	(n=92)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	35 %	28 %	37 %	(n=54)
	Arbeidsledig	51 %	16 %	33 %	(n=73)
	Under utdanning	41 %	41 %	18 %	(n=22)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	41 %	27 %	32 %	(n=158)
	Uføretrygdet	50 %	23 %	28 %	(n=339)
	Arbeidstiltak	49 %	33 %	18 %	(n=39)
	Annet	54 %	16 %	30 %	(n=61)
Individuell plan	Har individuell plan	▼ 38 %	27 %	35 %	(n=197)
	Har ikke individuell plan	▲ 51 %	20 %	29 %	(n=319)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	41 %	27 %	33 %	(n=292)
	Har ikke ansvarsgruppe	50 %	20 %	30 %	(n=247)
Koordinator	Har koordinator	▼ 38 %	26 %	▲ 36 %	(n=385)
	Har ikke koordinator	▲ 65 %	16 %	▼ 19 %	(n=134)
LAR	Er i LAR	▲ 56 %	20 %	24 %	(n=174)
	Er ikke i LAR	▼ 42 %	26 %	32 %	(n=427)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	36 %	16 %	▲ 48 %	(n=87)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	41 %	33 %	26 %	(n=115)
	Stor kommune (20000 eller flere)	50 %	24 %	27 %	(n=452)
Region	Nord	49 %	22 %	28 %	(n=67)
	Midt	45 %	27 %	28 %	(n=129)
	Sør-Øst	46 %	▼ 18 %	36 %	(n=250)
	Vest	46 %	30 %	24 %	(n=208)
Totalt		46 %	24 %	30 %	(n=654)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 17\_2: Opplever du at kommunen du oppholder deg i gir tilbud, støtte eller hjelp til dine pårørende?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	64 %	21 %	15 %	(n=162)
	Mann	58 %	21 %	22 %	(n=424)
Alder	25 år eller yngre	▼ 19 %	38 %	▲ 44 %	(n=32)
	26-35 år	52 %	25 %	22 %	(n=107)
	36-45 år	64 %	20 %	16 %	(n=135)
	46-59 år	▲ 68 %	17 %	14 %	(n=174)
	60 år og eldre	55 %	15 %	30 %	(n=53)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	61 %	20 %	19 %	(n=217)
	Videregående skole	58 %	21 %	21 %	(n=292)
	Høyskole/universitet	62 %	18 %	20 %	(n=71)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	▼ 46 %	22 %	▲ 32 %	(n=98)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	▲ 62 %	21 %	▼ 18 %	(n=479)
Barn	Har barn	63 %	22 %	15 %	(n=136)
	Har ikke barn	58 %	20 %	22 %	(n=440)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	66 %	11 %	23 %	(n=47)
	Ikke omsorg for barn	61 %	28 %	11 %	(n=87)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	46 %	22 %	32 %	(n=50)
	Arbeidsledig	61 %	22 %	17 %	(n=64)
	Under utdanning	57 %	22 %	22 %	(n=23)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	58 %	20 %	22 %	(n=143)
	Uføretrygdet	62 %	20 %	17 %	(n=305)
	Arbeidstiltak	58 %	22 %	19 %	(n=36)
	Annet	65 %	15 %	20 %	(n=54)
Individuell plan	Har individuell plan	55 %	24 %	22 %	(n=176)
	Har ikke individuell plan	62 %	16 %	22 %	(n=288)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	55 %	24 %	22 %	(n=262)
	Har ikke ansvarsgruppe	62 %	17 %	21 %	(n=223)
Koordinator	Har koordinator	▼ 51 %	23 %	▲ 25 %	(n=338)
	Har ikke koordinator	▲ 72 %	16 %	▼ 12 %	(n=127)
LAR	Er i LAR	68 %	15 %	17 %	(n=157)
	Er ikke i LAR	56 %	23 %	21 %	(n=381)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	▼ 44 %	19 %	▲ 37 %	(n=73)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	55 %	24 %	21 %	(n=115)
	Stor kommune (20000 eller flere)	▲ 64 %	20 %	▼ 17 %	(n=399)
Region	Nord	60 %	22 %	17 %	(n=58)
	Midt	59 %	22 %	19 %	(n=116)
	Sør-Øst	60 %	17 %	23 %	(n=218)
	Vest	58 %	24 %	17 %	(n=195)
Totalt		59 %	21 %	20 %	(n=587)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere



**Spørsmål 17\_3: Opplever du at kommunen du oppholder deg i gir tilbud om samtaler med deg om barna dine?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	62 %	20 %	18 %	(n=55)
	Mann	58 %	20 %	22 %	(n=91)
Alder	25 år eller yngre	-	-	-	(n<5)
	26-35 år	70 %	10 %	20 %	(n=30)
	36-45 år	53 %	22 %	25 %	(n=59)
	46-59 år	50 %	33 %	17 %	(n=36)
	60 år og eldre	-	-	-	(n<5)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	73 %	9 %	18 %	(n=55)
	Videregående skole	50 %	▲ 29 %	21 %	(n=70)
	Høyskole/universitet	62 %	14 %	24 %	(n=21)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	42 %	25 %	33 %	(n=24)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	63 %	19 %	18 %	(n=121)
Barn	Har barn	60 %	20 %	20 %	(n=147)
	Har ikke barn	-	-	-	(n<5)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	61 %	14 %	24 %	(n=49)
	Ikke omsorg for barn	59 %	22 %	19 %	(n=96)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	35 %	29 %	35 %	(n=17)
	Arbeidsledig	62 %	19 %	19 %	(n=21)
	Under utdanning	▲ 100 %	▼ 0 %	▼ 0 %	(n=6)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	53 %	23 %	25 %	(n=53)
	Uføretrygdet	65 %	22 %	13 %	(n=54)
	Arbeidstiltak	67 %	17 %	17 %	(n=12)
	Annet	70 %	10 %	20 %	(n=10)
Individuell plan	Har individuell plan	51 %	30 %	19 %	(n=47)
	Har ikke individuell plan	63 %	17 %	20 %	(n=70)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	58 %	25 %	18 %	(n=73)
	Har ikke ansvarsgruppe	61 %	16 %	23 %	(n=56)
Koordinator	Har koordinator	49 %	24 %	26 %	(n=87)
	Har ikke koordinator	71 %	12 %	18 %	(n=34)
LAR	Er i LAR	67 %	17 %	17 %	(n=42)
	Er ikke i LAR	55 %	22 %	23 %	(n=96)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	33 %	33 %	33 %	(n=12)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	67 %	22 %	11 %	(n=27)
	Stor kommune (20000 eller flere)	61 %	18 %	21 %	(n=108)
Region	Nord	60 %	10 %	30 %	(n=10)
	Midt	67 %	15 %	18 %	(n=33)
	Sør-Øst	57 %	20 %	23 %	(n=56)
	Vest	58 %	25 %	17 %	(n=48)
Totalt		60 %	20 %	20 %	(n=147)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 18\_1: Har du fått god informasjon om Individuell Plan (IP)?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	44 %	23 %	33 %	(n=231)
	Mann	41 %	23 %	36 %	(n=565)
Alder	25 år eller yngre	33 %	41 %	26 %	(n=39)
	26-35 år	36 %	21 %	43 %	(n=147)
	36-45 år	37 %	25 %	38 %	(n=181)
	46-59 år	43 %	25 %	32 %	(n=248)
	60 år og eldre	▲ 57 %	▼ 13 %	29 %	(n=82)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	39 %	25 %	36 %	(n=307)
	Videregående skole	42 %	22 %	36 %	(n=384)
	Høyskole/universitet	49 %	20 %	31 %	(n=103)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	42 %	18 %	39 %	(n=119)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	42 %	24 %	34 %	(n=671)
Barn	Har barn	48 %	21 %	31 %	(n=161)
	Har ikke barn	40 %	24 %	36 %	(n=632)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	43 %	16 %	41 %	(n=51)
	Ikke omsorg for barn	50 %	24 %	27 %	(n=109)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	41 %	24 %	35 %	(n=66)
	Arbeidsledig	43 %	26 %	31 %	(n=74)
	Under utdanning	50 %	21 %	29 %	(n=28)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	37 %	25 %	37 %	(n=193)
	Uføretrygdet	41 %	23 %	36 %	(n=443)
	Arbeidstiltak	35 %	31 %	33 %	(n=48)
	Annet	46 %	25 %	28 %	(n=71)
Individuell plan	Har individuell plan	▼ 14 %	24 %	▲ 62 %	(n=263)
	Har ikke individuell plan	▲ 57 %	21 %	▼ 22 %	(n=384)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	▼ 29 %	23 %	▲ 47 %	(n=370)
	Har ikke ansvarsgruppe	▲ 52 %	22 %	▼ 26 %	(n=318)
Koordinator	Har koordinator	▼ 29 %	26 %	▲ 45 %	(n=489)
	Har ikke koordinator	▲ 62 %	19 %	▼ 19 %	(n=162)
LAR	Er i LAR	42 %	22 %	37 %	(n=224)
	Er ikke i LAR	41 %	23 %	36 %	(n=528)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	32 %	27 %	40 %	(n=99)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	45 %	18 %	38 %	(n=148)
	Stor kommune (20000 eller flere)	43 %	24 %	33 %	(n=558)
Region	Nord	▲ 55 %	20 %	25 %	(n=80)
	Midt	41 %	23 %	37 %	(n=153)
	Sør-Øst	37 %	25 %	38 %	(n=325)
	Vest	45 %	22 %	33 %	(n=247)
Totalt		42 %	23 %	35 %	(n=805)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 18\_2: Om du mottar hjelp fra flere tjenester, samarbeider disse godt?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	24 %	23 %	52 %	(n=235)
	Mann	19 %	26 %	54 %	(n=555)
Alder	25 år eller yngre	▼ 6 %	24 %	▲ 70 %	(n=50)
	26-35 år	17 %	27 %	55 %	(n=146)
	36-45 år	23 %	26 %	51 %	(n=169)
	46-59 år	23 %	30 %	47 %	(n=237)
	60 år og eldre	21 %	▼ 10 %	▲ 69 %	(n=89)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	18 %	21 %	▲ 61 %	(n=310)
	Videregående skole	20 %	29 %	52 %	(n=384)
	Høyskole/universitet	▲ 33 %	25 %	42 %	(n=92)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	21 %	19 %	60 %	(n=127)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	21 %	27 %	53 %	(n=655)
Barn	Har barn	23 %	28 %	49 %	(n=157)
	Har ikke barn	21 %	24 %	55 %	(n=629)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	27 %	22 %	51 %	(n=55)
	Ikke omsorg for barn	20 %	32 %	49 %	(n=101)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	14 %	30 %	56 %	(n=70)
	Arbeidsledig	24 %	34 %	42 %	(n=74)
	Under utdanning	23 %	30 %	47 %	(n=30)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	16 %	28 %	56 %	(n=199)
	Uføretrygdet	23 %	24 %	54 %	(n=429)
	Arbeidstiltak	11 %	38 %	51 %	(n=45)
	Annet	24 %	17 %	59 %	(n=71)
Individuell plan	Har individuell plan	▼ 12 %	22 %	▲ 67 %	(n=246)
	Har ikke individuell plan	▲ 24 %	25 %	▼ 51 %	(n=395)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	17 %	21 %	▲ 62 %	(n=371)
	Har ikke ansvarsgruppe	23 %	27 %	▼ 50 %	(n=304)
Koordinator	Har koordinator	▼ 15 %	22 %	▲ 63 %	(n=485)
	Har ikke koordinator	▲ 32 %	29 %	▼ 39 %	(n=159)
LAR	Er i LAR	▲ 28 %	25 %	▼ 46 %	(n=204)
	Er ikke i LAR	▼ 17 %	25 %	▲ 58 %	(n=539)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	15 %	22 %	63 %	(n=104)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	18 %	26 %	56 %	(n=154)
	Stor kommune (20000 eller flere)	23 %	26 %	51 %	(n=539)
Region	Nord	25 %	34 %	42 %	(n=77)
	Midt	20 %	29 %	51 %	(n=154)
	Sør-Øst	20 %	▼ 19 %	▲ 61 %	(n=315)
	Vest	21 %	29 %	50 %	(n=251)
Totalt		21 %	25 %	54 %	(n=797)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 19: Har du en individuell plan (IP)?**

		Ja	Nei	Vet ikke	Antall
Kjønn	Kvinne	24 %	62 %	15 %	(n=299)
	Mann	29 %	55 %	16 %	(n=725)
Alder	25 år eller yngre	19 %	52 %	▲ 29 %	(n=62)
	26-35 år	32 %	49 %	20 %	(n=184)
	36-45 år	31 %	55 %	14 %	(n=215)
	46-59 år	28 %	59 %	14 %	(n=315)
	60 år og eldre	21 %	▲ 70 %	10 %	(n=135)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	28 %	57 %	15 %	(n=410)
	Videregående skole	29 %	56 %	16 %	(n=480)
	Høyskole/universitet	23 %	61 %	17 %	(n=133)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	27 %	65 %	▼ 8 %	(n=170)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	28 %	56 %	▲ 17 %	(n=847)
Barn	Har barn	33 %	51 %	16 %	(n=194)
	Har ikke barn	26 %	59 %	15 %	(n=830)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	31 %	53 %	16 %	(n=68)
	Ikke omsorg for barn	35 %	50 %	15 %	(n=123)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	26 %	61 %	14 %	(n=94)
	Arbeidsledig	24 %	53 %	24 %	(n=85)
	Under utdanning	32 %	45 %	24 %	(n=38)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	▲ 35 %	▼ 48 %	17 %	(n=221)
	Uføretrygdet	28 %	59 %	13 %	(n=578)
	Arbeidstiltak	33 %	46 %	21 %	(n=57)
	Annet	25 %	58 %	17 %	(n=107)
Individuell plan	Har individuell plan	▲ 100 %	▼ 0 %	0 %	(n=287)
	Har ikke individuell plan	▼ 0 %	▲ 100 %	0 %	(n=592)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	▲ 44 %	▼ 44 %	12 %	(n=451)
	Har ikke ansvarsgruppe	▼ 14 %	▲ 77 %	9 %	(n=462)
Koordinator	Har koordinator	▲ 38 %	▼ 50 %	13 %	(n=608)
	Har ikke koordinator	▼ 10 %	▲ 81 %	9 %	(n=244)
LAR	Er i LAR	32 %	55 %	13 %	(n=266)
	Er ikke i LAR	26 %	60 %	14 %	(n=725)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	23 %	64 %	13 %	(n=150)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	27 %	62 %	11 %	(n=202)
	Stor kommune (20000 eller flere)	29 %	54 %	17 %	(n=686)
Region	Nord	23 %	57 %	21 %	(n=106)
	Midt	25 %	60 %	15 %	(n=198)
	Sør-Øst	30 %	56 %	15 %	(n=419)
	Vest	28 %	57 %	15 %	(n=315)
<b>Totalt</b>		<b>28 %</b>	<b>57 %</b>	<b>15 %</b>	<b>(n=1038)</b>

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 19\_1: Er du tilfreds med din individuelle plan?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	26 %	▼ 19 %	56 %	(n=70)
	Mann	12 %	▲ 35 %	53 %	(n=207)
Alder	25 år eller yngre	8 %	42 %	50 %	(n=12)
	26-35 år	12 %	25 %	63 %	(n=57)
	36-45 år	11 %	34 %	55 %	(n=65)
	46-59 år	21 %	33 %	47 %	(n=86)
	60 år og eldre	8 %	35 %	58 %	(n=26)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	17 %	32 %	50 %	(n=111)
	Videregående skole	14 %	32 %	54 %	(n=136)
	Høyskole/universitet	13 %	17 %	70 %	(n=30)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	20 %	17 %	63 %	(n=46)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	14 %	34 %	52 %	(n=228)
Barn	Har barn	16 %	27 %	58 %	(n=64)
	Har ikke barn	14 %	33 %	54 %	(n=212)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	14 %	24 %	62 %	(n=21)
	Ikke omsorg for barn	16 %	28 %	56 %	(n=43)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 0 %	25 %	75 %	(n=24)
	Arbeidsledig	15 %	35 %	50 %	(n=20)
	Under utdanning	▼ 0 %	33 %	67 %	(n=12)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	14 %	29 %	56 %	(n=78)
	Uføretrygdet	17 %	34 %	50 %	(n=157)
	Arbeidstiltak	5 %	32 %	63 %	(n=19)
	Annet	20 %	16 %	64 %	(n=25)
Individuell plan	Har individuell plan	15 %	31 %	54 %	(n=281)
	Har ikke individuell plan	-	-	-	(n<5)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	16 %	30 %	54 %	(n=197)
	Har ikke ansvarsgruppe	8 %	33 %	59 %	(n=63)
Koordinator	Har koordinator	12 %	30 %	58 %	(n=223)
	Har ikke koordinator	25 %	29 %	46 %	(n=24)
LAR	Er i LAR	21 %	29 %	50 %	(n=84)
	Er ikke i LAR	11 %	30 %	58 %	(n=184)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	9 %	38 %	53 %	(n=34)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	15 %	33 %	52 %	(n=54)
	Stor kommune (20000 eller flere)	16 %	29 %	55 %	(n=193)
Region	Nord	4 %	33 %	63 %	(n=24)
	Midt	14 %	36 %	50 %	(n=50)
	Sør-Øst	13 %	27 %	60 %	(n=121)
	Vest	21 %	33 %	47 %	(n=86)
<b>Totalt</b>		<b>15 %</b>	<b>31 %</b>	<b>54 %</b>	<b>(n=281)</b>

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 19\_2: Er din individuelle plan viktig for den hjelpa du får?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	39 %	30 %	30 %	(n=56)
	Mann	21 %	32 %	46 %	(n=168)
Alder	25 år eller yngre	9 %	▲ 73 %	18 %	(n=11)
	26-35 år	21 %	33 %	46 %	(n=48)
	36-45 år	36 %	21 %	43 %	(n=56)
	46-59 år	27 %	27 %	46 %	(n=67)
	60 år og eldre	15 %	40 %	45 %	(n=20)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	31 %	29 %	40 %	(n=95)
	Videregående skole	23 %	35 %	42 %	(n=105)
	Høyskole/universitet	12 %	28 %	60 %	(n=25)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	29 %	32 %	38 %	(n=34)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	25 %	31 %	44 %	(n=188)
Barn	Har barn	19 %	31 %	50 %	(n=52)
	Har ikke barn	27 %	32 %	41 %	(n=172)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	29 %	24 %	47 %	(n=17)
	Ikke omsorg for barn	14 %	34 %	51 %	(n=35)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	11 %	39 %	50 %	(n=18)
	Arbeidsledig	22 %	39 %	39 %	(n=18)
	Under utdanning	▼ 0 %	▲ 75 %	25 %	(n=12)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	26 %	34 %	40 %	(n=65)
	Uføretrygdet	29 %	24 %	47 %	(n=124)
	Arbeidstiltak	13 %	31 %	56 %	(n=16)
	Annet	20 %	20 %	60 %	(n=20)
Individuell plan	Har individuell plan	25 %	32 %	43 %	(n=228)
	Har ikke individuell plan	-	-	-	(n<5)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	27 %	30 %	43 %	(n=158)
	Har ikke ansvarsgruppe	22 %	33 %	44 %	(n=54)
Koordinator	Har koordinator	22 %	30 %	47 %	(n=184)
	Har ikke koordinator	32 %	42 %	26 %	(n=19)
LAR	Er i LAR	36 %	34 %	▼ 30 %	(n=67)
	Er ikke i LAR	22 %	29 %	▲ 49 %	(n=153)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	21 %	50 %	29 %	(n=28)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	29 %	33 %	38 %	(n=42)
	Stor kommune (20000 eller flere)	25 %	28 %	47 %	(n=158)
Region	Nord	▼ 9 %	27 %	64 %	(n=22)
	Midt	23 %	43 %	34 %	(n=44)
	Sør-Øst	23 %	26 %	52 %	(n=93)
	Vest	36 %	33 %	30 %	(n=69)
Totalt		25 %	32 %	43 %	(n=228)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 20: Har du en ansvarsgruppe?

		Ja	Nei	Vet ikke	Antall
Kjønn	Kvinne	48 %	44 %	9 %	(n=300)
	Mann	44 %	45 %	11 %	(n=729)
Alder	25 år eller yngre	42 %	39 %	19 %	(n=64)
	26-35 år	52 %	▼ 35 %	12 %	(n=186)
	36-45 år	50 %	41 %	9 %	(n=214)
	46-59 år	42 %	48 %	10 %	(n=320)
	60 år og eldre	▼ 26 %	▲ 65 %	9 %	(n=133)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	48 %	43 %	9 %	(n=409)
	Videregående skole	44 %	44 %	12 %	(n=488)
	Høyskole/universitet	36 %	54 %	10 %	(n=131)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	44 %	48 %	8 %	(n=171)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	45 %	44 %	11 %	(n=851)
Barn	Har barn	▲ 53 %	38 %	9 %	(n=196)
	Har ikke barn	▼ 42 %	47 %	11 %	(n=834)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	52 %	39 %	9 %	(n=69)
	Ikke omsorg for barn	53 %	38 %	9 %	(n=124)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	40 %	53 %	7 %	(n=95)
	Arbeidsledig	▼ 31 %	52 %	17 %	(n=84)
	Under utdanning	42 %	42 %	16 %	(n=38)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	▲ 56 %	▼ 35 %	9 %	(n=226)
	Uføretrygdet	46 %	45 %	10 %	(n=581)
	Arbeidstiltak	53 %	36 %	12 %	(n=59)
Annet		36 %	48 %	16 %	(n=104)
Individuell plan	Har individuell plan	▲ 72 %	▼ 23 %	5 %	(n=278)
	Har ikke individuell plan	▼ 34 %	▲ 60 %	6 %	(n=586)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	▲ 100 %	▼ 0 %	0 %	(n=466)
	Har ikke ansvarsgruppe	▼ 0 %	▲ 100 %	0 %	(n=467)
Koordinator	Har koordinator	▲ 56 %	▼ 36 %	8 %	(n=612)
	Har ikke koordinator	▼ 19 %	▲ 74 %	7 %	(n=244)
LAR	Er i LAR	▲ 69 %	▼ 23 %	8 %	(n=266)
	Er ikke i LAR	▼ 36 %	▲ 54 %	10 %	(n=730)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	▼ 30 %	▲ 60 %	10 %	(n=149)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	47 %	46 %	7 %	(n=203)
	Stor kommune (20000 eller flere)	47 %	▼ 41 %	12 %	(n=691)
Region	Nord	▼ 29 %	▲ 59 %	12 %	(n=107)
	Midt	45 %	40 %	15 %	(n=199)
	Sør-Øst	▲ 50 %	42 %	8 %	(n=423)
	Vest	43 %	47 %	11 %	(n=314)
Totalt		45 %	45 %	11 %	(n=1043)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 20\_1: Er du tilfreds med din ansvarsgruppe?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	12 %	29 %	59 %	(n=138)
	Mann	10 %	29 %	61 %	(n=308)
Alder	25 år eller yngre	▼ 0 %	38 %	62 %	(n=26)
	26-35 år	8 %	30 %	63 %	(n=91)
	36-45 år	10 %	26 %	65 %	(n=105)
	46-59 år	8 %	28 %	64 %	(n=132)
	60 år og eldre	18 %	27 %	55 %	(n=33)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	11 %	30 %	59 %	(n=187)
	Videregående skole	9 %	27 %	64 %	(n=211)
	Høyskole/universitet	11 %	29 %	60 %	(n=45)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	11 %	23 %	66 %	(n=74)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	10 %	29 %	60 %	(n=371)
Barn	Har barn	10 %	32 %	58 %	(n=101)
	Har ikke barn	10 %	27 %	63 %	(n=341)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	14 %	23 %	63 %	(n=35)
	Ikke omsorg for barn	8 %	36 %	56 %	(n=64)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	8 %	▼ 14 %	▲ 78 %	(n=37)
	Arbeidsledig	13 %	21 %	67 %	(n=24)
	Under utdanning	19 %	38 %	44 %	(n=16)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	▼ 4 %	33 %	63 %	(n=126)
	Uføretrygdet	12 %	28 %	60 %	(n=254)
	Arbeidstiltak	14 %	24 %	62 %	(n=29)
	Annet	11 %	22 %	67 %	(n=36)
Individuell plan	Har individuell plan	9 %	22 %	69 %	(n=194)
	Har ikke individuell plan	10 %	31 %	59 %	(n=193)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	10 %	28 %	61 %	(n=451)
	Har ikke ansvarsgruppe	-	-	-	(n<5)
Koordinator	Har koordinator	▼ 7 %	26 %	66 %	(n=334)
	Har ikke koordinator	▲ 23 %	23 %	53 %	(n=47)
LAR	Er i LAR	▲ 16 %	30 %	53 %	(n=178)
	Er ikke i LAR	▼ 6 %	28 %	66 %	(n=257)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	5 %	34 %	61 %	(n=44)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	14 %	32 %	54 %	(n=91)
	Stor kommune (20000 eller flere)	10 %	27 %	63 %	(n=316)
Region	Nord	20 %	▼ 10 %	70 %	(n=30)
	Midt	8 %	34 %	57 %	(n=87)
	Sør-Øst	7 %	28 %	65 %	(n=203)
	Vest	15 %	30 %	56 %	(n=131)
Totalt		10 %	28 %	61 %	(n=451)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere



**Spørsmål 20\_2: Er dine pårørende involvert i din ansvarsgruppe?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	82 %	10 %	7 %	(n=108)
	Mann	81 %	5 %	14 %	(n=235)
Alder	25 år eller yngre	74 %	13 %	13 %	(n=23)
	26-35 år	81 %	7 %	12 %	(n=67)
	36-45 år	80 %	3 %	16 %	(n=86)
	46-59 år	86 %	8 %	7 %	(n=104)
	60 år og eldre	83 %	9 %	9 %	(n=23)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	83 %	6 %	11 %	(n=148)
	Videregående skole	80 %	7 %	13 %	(n=159)
	Høyskole/universitet	85 %	9 %	6 %	(n=34)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	77 %	8 %	15 %	(n=60)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	83 %	7 %	11 %	(n=282)
Barn	Har barn	85 %	11 %	▼ 4 %	(n=73)
	Har ikke barn	81 %	6 %	▲ 13 %	(n=270)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	77 %	12 %	12 %	(n=26)
	Ikke omsorg for barn	89 %	11 %	0 %	(n=47)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	84 %	3 %	13 %	(n=32)
	Arbeidsledig	73 %	7 %	20 %	(n=15)
	Under utdanning	64 %	14 %	21 %	(n=14)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	83 %	9 %	8 %	(n=98)
	Uføretrygdet	82 %	5 %	13 %	(n=197)
	Arbeidstiltak	64 %	18 %	18 %	(n=22)
	Annet	77 %	6 %	16 %	(n=31)
Individuell plan	Har individuell plan	81 %	6 %	13 %	(n=161)
	Har ikke individuell plan	83 %	7 %	10 %	(n=140)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	82 %	7 %	12 %	(n=347)
	Har ikke ansvarsgruppe	-	-	-	(n<5)
Koordinator	Har koordinator	80 %	▲ 7 %	13 %	(n=254)
	Har ikke koordinator	92 %	▼ 0 %	8 %	(n=37)
LAR	Er i LAR	82 %	6 %	12 %	(n=135)
	Er ikke i LAR	81 %	7 %	12 %	(n=202)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	78 %	6 %	17 %	(n=36)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	81 %	10 %	9 %	(n=69)
	Stor kommune (20000 eller flere)	82 %	6 %	12 %	(n=242)
Region	Nord	88 %	8 %	4 %	(n=24)
	Midt	77 %	11 %	11 %	(n=71)
	Sør-Øst	85 %	5 %	10 %	(n=154)
	Vest	78 %	7 %	15 %	(n=98)
<b>Totalt</b>		<b>82 %</b>	<b>7 %</b>	<b>12 %</b>	<b>(n=347)</b>

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 21\_1: Har du fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som du forstår?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	18 %	25 %	58 %	(n=301)
	Mann	17 %	28 %	55 %	(n=734)
Alder	25 år eller yngre	8 %	21 %	▲ 71 %	(n=63)
	26-35 år	14 %	26 %	60 %	(n=181)
	36-45 år	16 %	29 %	55 %	(n=216)
	46-59 år	21 %	29 %	51 %	(n=321)
	60 år og eldre	15 %	22 %	63 %	(n=135)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	16 %	27 %	57 %	(n=412)
	Videregående skole	18 %	26 %	56 %	(n=491)
	Høyskole/universitet	19 %	26 %	55 %	(n=127)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	15 %	25 %	61 %	(n=171)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	17 %	28 %	55 %	(n=857)
Barn	Har barn	18 %	27 %	55 %	(n=196)
	Har ikke barn	17 %	27 %	57 %	(n=834)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	20 %	19 %	61 %	(n=69)
	Ikke omsorg for barn	17 %	32 %	51 %	(n=124)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 9 %	19 %	▲ 72 %	(n=97)
	Arbeidsledig	24 %	34 %	▼ 42 %	(n=86)
	Under utdanning	▼ 5 %	22 %	▲ 73 %	(n=37)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	13 %	31 %	56 %	(n=225)
	Uføretrygdet	18 %	27 %	55 %	(n=580)
	Arbeidstiltak	18 %	40 %	42 %	(n=62)
	Annet	18 %	20 %	61 %	(n=103)
Individuell plan	Har individuell plan	11 %	25 %	64 %	(n=280)
	Har ikke individuell plan	17 %	27 %	56 %	(n=555)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	14 %	26 %	60 %	(n=444)
	Har ikke ansvarsgruppe	16 %	27 %	56 %	(n=439)
Koordinator	Har koordinator	13 %	22 %	▲ 64 %	(n=609)
	Har ikke koordinator	21 %	30 %	▼ 50 %	(n=233)
LAR	Er i LAR	21 %	32 %	▼ 47 %	(n=261)
	Er ikke i LAR	15 %	25 %	▲ 61 %	(n=714)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	11 %	24 %	65 %	(n=147)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	▼ 11 %	32 %	57 %	(n=200)
	Stor kommune (20000 eller flere)	▲ 20 %	26 %	54 %	(n=699)
Region	Nord	20 %	25 %	54 %	(n=103)
	Midt	15 %	28 %	57 %	(n=195)
	Sør-Øst	16 %	28 %	56 %	(n=421)
	Vest	18 %	26 %	56 %	(n=327)
Totalt		17 %	27 %	56 %	(n=1046)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 21\_2: Har du fått informasjon om frivillige tjenester du kan benytte deg av?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	34 %	31 %	34 %	(n=270)
	Mann	34 %	29 %	36 %	(n=691)
Alder	25 år eller yngre	25 %	21 %	▲ 54 %	(n=57)
	26-35 år	31 %	25 %	44 %	(n=161)
	36-45 år	35 %	28 %	36 %	(n=209)
	46-59 år	35 %	35 %	▼ 30 %	(n=301)
	60 år og eldre	36 %	30 %	34 %	(n=122)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	35 %	27 %	38 %	(n=379)
	Videregående skole	33 %	32 %	36 %	(n=456)
	Høyskole/universitet	36 %	33 %	31 %	(n=119)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	36 %	25 %	39 %	(n=143)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	34 %	31 %	35 %	(n=808)
Barn	Har barn	▲ 43 %	26 %	31 %	(n=179)
	Har ikke barn	▼ 32 %	31 %	37 %	(n=776)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	46 %	26 %	28 %	(n=61)
	Ikke omsorg for barn	42 %	26 %	32 %	(n=116)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	37 %	25 %	37 %	(n=83)
	Arbeidsledig	32 %	29 %	39 %	(n=84)
	Under utdanning	34 %	25 %	41 %	(n=32)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	28 %	30 %	42 %	(n=212)
	Uføretrygdet	37 %	29 %	34 %	(n=534)
	Arbeidstiltak	29 %	43 %	28 %	(n=58)
	Annet	36 %	27 %	38 %	(n=101)
Individuell plan	Har individuell plan	▼ 27 %	28 %	▲ 45 %	(n=263)
	Har ikke individuell plan	▲ 38 %	30 %	▼ 32 %	(n=504)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	32 %	26 %	42 %	(n=410)
	Har ikke ansvarsgruppe	36 %	31 %	33 %	(n=402)
Koordinator	Har koordinator	▼ 28 %	29 %	▲ 43 %	(n=560)
	Har ikke koordinator	▲ 41 %	31 %	▼ 29 %	(n=221)
LAR	Er i LAR	38 %	33 %	▼ 29 %	(n=248)
	Er ikke i LAR	33 %	29 %	▲ 39 %	(n=656)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	32 %	34 %	34 %	(n=117)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	32 %	33 %	35 %	(n=187)
	Stor kommune (20000 eller flere)	36 %	28 %	36 %	(n=665)
Region	Nord	39 %	34 %	27 %	(n=95)
	Midt	35 %	33 %	32 %	(n=182)
	Sør-Øst	33 %	30 %	36 %	(n=399)
	Vest	34 %	26 %	40 %	(n=293)
Totalt		34 %	30 %	36 %	(n=969)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 22\_1: Opplever du at personene som har ansvar for oppfølgingen din har forstått din situasjon?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	12 %	21 %	67 %	(n=307)
	Mann	12 %	22 %	67 %	(n=739)
Alder	25 år eller yngre	5 %	11 %	▲ 84 %	(n=63)
	26-35 år	10 %	21 %	68 %	(n=184)
	36-45 år	14 %	23 %	63 %	(n=216)
	46-59 år	12 %	23 %	65 %	(n=330)
	60 år og eldre	9 %	16 %	74 %	(n=137)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	10 %	20 %	70 %	(n=418)
	Videregående skole	12 %	22 %	66 %	(n=492)
	Høyskole/universitet	14 %	23 %	62 %	(n=133)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	12 %	21 %	67 %	(n=175)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	12 %	21 %	67 %	(n=864)
Barn	Har barn	12 %	21 %	67 %	(n=196)
	Har ikke barn	11 %	22 %	67 %	(n=849)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	16 %	19 %	65 %	(n=69)
	Ikke omsorg for barn	10 %	23 %	68 %	(n=124)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 4 %	17 %	▲ 79 %	(n=95)
	Arbeidsledig	18 %	22 %	60 %	(n=87)
	Under utdanning	5 %	16 %	78 %	(n=37)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	8 %	21 %	70 %	(n=230)
	Uføretrygdet	13 %	21 %	66 %	(n=591)
	Arbeidstiltak	5 %	29 %	66 %	(n=59)
	Annet	12 %	20 %	68 %	(n=97)
Individuell plan	Har individuell plan	9 %	18 %	72 %	(n=278)
	Har ikke individuell plan	12 %	24 %	65 %	(n=571)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	11 %	19 %	70 %	(n=453)
	Har ikke ansvarsgruppe	11 %	21 %	67 %	(n=446)
Koordinator	Har koordinator	▼ 6 %	18 %	▲ 76 %	(n=623)
	Har ikke koordinator	▲ 21 %	24 %	▼ 55 %	(n=229)
LAR	Er i LAR	▲ 17 %	27 %	▼ 56 %	(n=263)
	Er ikke i LAR	▼ 9 %	19 %	▲ 72 %	(n=728)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	▼ 6 %	18 %	▲ 76 %	(n=148)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	8 %	20 %	72 %	(n=201)
	Stor kommune (20000 eller flere)	▲ 14 %	22 %	▼ 64 %	(n=709)
Region	Nord	17 %	22 %	61 %	(n=105)
	Midt	8 %	26 %	66 %	(n=203)
	Sør-Øst	10 %	18 %	▲ 72 %	(n=430)
	Vest	14 %	23 %	63 %	(n=320)
Totalt		12 %	21 %	67 %	(n=1058)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 22\_2: Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med de som har ansvar for oppfølgingen din?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	16 %	23 %	61 %	(n=300)
	Mann	13 %	27 %	59 %	(n=731)
Alder	25 år eller yngre	▼ 3 %	28 %	69 %	(n=61)
	26-35 år	10 %	23 %	67 %	(n=183)
	36-45 år	14 %	28 %	58 %	(n=213)
	46-59 år	16 %	28 %	56 %	(n=325)
	60 år og eldre	18 %	▼ 17 %	65 %	(n=134)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	13 %	24 %	64 %	(n=406)
	Videregående skole	14 %	29 %	56 %	(n=489)
	Høyskole/universitet	15 %	22 %	62 %	(n=130)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	18 %	20 %	62 %	(n=169)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	13 %	27 %	60 %	(n=852)
Barn	Har barn	16 %	23 %	61 %	(n=192)
	Har ikke barn	13 %	27 %	60 %	(n=835)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	14 %	20 %	66 %	(n=65)
	Ikke omsorg for barn	16 %	25 %	59 %	(n=124)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	▼ 3 %	19 %	▲ 78 %	(n=94)
	Arbeidsledig	16 %	28 %	56 %	(n=86)
	Under utdanning	8 %	30 %	62 %	(n=37)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	▼ 9 %	24 %	67 %	(n=228)
	Uføretrygdet	16 %	26 %	58 %	(n=572)
	Arbeidstiltak	▼ 5 %	▲ 44 %	51 %	(n=59)
	Annet	22 %	22 %	55 %	(n=103)
Individuell plan	Har individuell plan	9 %	26 %	65 %	(n=274)
	Har ikke individuell plan	15 %	26 %	59 %	(n=557)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	13 %	25 %	62 %	(n=447)
	Har ikke ansvarsgruppe	14 %	25 %	61 %	(n=438)
Koordinator	Har koordinator	▼ 9 %	24 %	▲ 67 %	(n=619)
	Har ikke koordinator	▲ 21 %	28 %	▼ 51 %	(n=226)
LAR	Er i LAR	▲ 24 %	26 %	▼ 50 %	(n=258)
	Er ikke i LAR	▼ 10 %	26 %	▲ 64 %	(n=718)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	▼ 8 %	26 %	66 %	(n=150)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	10 %	26 %	64 %	(n=199)
	Stor kommune (20000 eller flere)	▲ 16 %	26 %	57 %	(n=692)
Region	Nord	22 %	22 %	57 %	(n=106)
	Midt	10 %	▲ 36 %	55 %	(n=196)
	Sør-Øst	▼ 10 %	24 %	▲ 66 %	(n=421)
	Vest	▲ 19 %	24 %	57 %	(n=318)
Totalt		14 %	26 %	60 %	(n=1041)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 22\_3: Har du tillit til personene som er ansvarlig for oppfølgingen din?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	11 %	14 %	75 %	(n=304)
	Mann	8 %	17 %	75 %	(n=748)
Alder	25 år eller yngre	▼ 2 %	13 %	86 %	(n=63)
	26-35 år	7 %	15 %	77 %	(n=189)
	36-45 år	11 %	18 %	71 %	(n=219)
	46-59 år	10 %	17 %	73 %	(n=333)
	60 år og eldre	4 %	16 %	79 %	(n=134)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	9 %	14 %	77 %	(n=420)
	Videregående skole	8 %	18 %	74 %	(n=495)
	Høyskole/universitet	14 %	16 %	71 %	(n=133)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	9 %	12 %	79 %	(n=170)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	9 %	17 %	74 %	(n=874)
Barn	Har barn	10 %	15 %	74 %	(n=195)
	Har ikke barn	8 %	16 %	75 %	(n=855)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	13 %	13 %	74 %	(n=68)
	Ikke omsorg for barn	8 %	17 %	75 %	(n=124)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	▼ 2 %	▼ 8 %	▲ 89 %	(n=95)
	Arbeidsledig	13 %	18 %	69 %	(n=85)
	Under utdanning	5 %	19 %	76 %	(n=37)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	5 %	15 %	80 %	(n=233)
	Uføretrygdet	10 %	16 %	74 %	(n=589)
	Arbeidstiltak	5 %	16 %	79 %	(n=61)
	Annet	12 %	16 %	72 %	(n=101)
Individuell plan	Har individuell plan	6 %	15 %	79 %	(n=280)
	Har ikke individuell plan	9 %	16 %	74 %	(n=567)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	6 %	15 %	78 %	(n=454)
	Har ikke ansvarsgruppe	10 %	15 %	75 %	(n=444)
Koordinator	Har koordinator	▼ 4 %	▼ 12 %	▲ 84 %	(n=628)
	Har ikke koordinator	▲ 18 %	▲ 21 %	▼ 61 %	(n=229)
LAR	Er i LAR	13 %	21 %	▼ 67 %	(n=266)
	Er ikke i LAR	7 %	14 %	▲ 79 %	(n=734)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	5 %	11 %	▲ 84 %	(n=151)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	▼ 3 %	19 %	78 %	(n=199)
	Stor kommune (20000 eller flere)	▲ 11 %	16 %	▼ 72 %	(n=714)
Region	Nord	8 %	15 %	77 %	(n=107)
	Midt	6 %	22 %	72 %	(n=199)
	Sør-Øst	8 %	13 %	79 %	(n=435)
	Vest	12 %	17 %	71 %	(n=323)
Totalt		9 %	16 %	75 %	(n=1064)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 22\_4: I hvilken grad blir du møtt med høflighet og respekt av ansatte i tjenestene?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	5 %	12 %	83 %	(n=305)
	Mann	3 %	10 %	86 %	(n=746)
Alder	25 år eller yngre	▼ 0 %	▼ 3 %	▲ 97 %	(n=63)
	26-35 år	3 %	9 %	88 %	(n=190)
	36-45 år	6 %	11 %	83 %	(n=219)
	46-59 år	4 %	13 %	83 %	(n=327)
	60 år og eldre	4 %	8 %	88 %	(n=136)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	5 %	9 %	87 %	(n=416)
	Videregående skole	3 %	12 %	85 %	(n=500)
	Høyskole/universitet	5 %	13 %	82 %	(n=131)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	5 %	7 %	89 %	(n=175)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	4 %	11 %	85 %	(n=870)
Barn	Har barn	7 %	11 %	83 %	(n=200)
	Har ikke barn	3 %	11 %	86 %	(n=849)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	9 %	10 %	81 %	(n=70)
	Ikke omsorg for barn	6 %	10 %	83 %	(n=127)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	2 %	5 %	▲ 93 %	(n=95)
	Arbeidsledig	6 %	13 %	81 %	(n=86)
	Under utdanning	3 %	▼ 3 %	94 %	(n=36)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	3 %	7 %	90 %	(n=234)
	Uføretrygdet	4 %	12 %	84 %	(n=588)
	Arbeidstiltak	2 %	8 %	90 %	(n=60)
	Annet	4 %	14 %	83 %	(n=103)
Individuell plan	Har individuell plan	3 %	9 %	89 %	(n=278)
	Har ikke individuell plan	4 %	11 %	85 %	(n=570)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	3 %	10 %	88 %	(n=452)
	Har ikke ansvarsgruppe	4 %	10 %	85 %	(n=449)
Koordinator	Har koordinator	▼ 2 %	▼ 8 %	▲ 91 %	(n=624)
	Har ikke koordinator	▲ 9 %	▲ 15 %	▼ 77 %	(n=234)
LAR	Er i LAR	4 %	13 %	84 %	(n=262)
	Er ikke i LAR	4 %	9 %	87 %	(n=734)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	3 %	▼ 5 %	▲ 92 %	(n=147)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	2 %	8 %	90 %	(n=205)
	Stor kommune (20000 eller flere)	5 %	▲ 13 %	▼ 83 %	(n=711)
Region	Nord	7 %	10 %	83 %	(n=111)
	Midt	2 %	12 %	85 %	(n=201)
	Sør-Øst	3 %	10 %	87 %	(n=433)
	Vest	5 %	11 %	84 %	(n=318)
Totalt		4 %	11 %	85 %	(n=1063)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 22\_5: Opplever du at de ansatte i tjenestene tar hensyn til dine ønsker og behov?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	11 %	21 %	69 %	(n=305)
	Mann	9 %	19 %	72 %	(n=738)
Alder	25 år eller yngre	▼ 0 %	21 %	79 %	(n=63)
	26-35 år	9 %	17 %	74 %	(n=182)
	36-45 år	12 %	22 %	66 %	(n=216)
	46-59 år	9 %	21 %	70 %	(n=328)
	60 år og eldre	7 %	18 %	75 %	(n=138)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	9 %	19 %	72 %	(n=413)
	Videregående skole	8 %	22 %	70 %	(n=493)
	Høyskole/universitet	13 %	▼ 12 %	75 %	(n=132)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	7 %	21 %	72 %	(n=174)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	10 %	19 %	71 %	(n=862)
Barn	Har barn	12 %	19 %	69 %	(n=198)
	Har ikke barn	8 %	20 %	72 %	(n=842)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	13 %	14 %	72 %	(n=69)
	Ikke omsorg for barn	10 %	21 %	68 %	(n=126)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	▼ 3 %	13 %	▲ 84 %	(n=95)
	Arbeidsledig	13 %	22 %	66 %	(n=87)
	Under utdanning	3 %	26 %	71 %	(n=35)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	6 %	15 %	▲ 79 %	(n=233)
	Uføretrygdet	11 %	21 %	68 %	(n=584)
	Arbeidstiltak	5 %	28 %	67 %	(n=58)
	Annet	11 %	21 %	68 %	(n=101)
Individuell plan	Har individuell plan	8 %	16 %	76 %	(n=278)
	Har ikke individuell plan	9 %	20 %	70 %	(n=566)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	10 %	18 %	72 %	(n=451)
	Har ikke ansvarsgruppe	9 %	19 %	72 %	(n=441)
Koordinator	Har koordinator	▼ 5 %	▼ 15 %	▲ 80 %	(n=621)
	Har ikke koordinator	▲ 17 %	▲ 23 %	▼ 60 %	(n=231)
LAR	Er i LAR	10 %	24 %	66 %	(n=257)
	Er ikke i LAR	8 %	17 %	74 %	(n=729)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	5 %	21 %	73 %	(n=150)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	7 %	22 %	71 %	(n=201)
	Stor kommune (20000 eller flere)	11 %	18 %	71 %	(n=703)
Region	Nord	8 %	29 %	63 %	(n=107)
	Midt	9 %	21 %	71 %	(n=200)
	Sør-Øst	8 %	▼ 15 %	▲ 77 %	(n=431)
	Vest	12 %	21 %	67 %	(n=316)
Totalt		9 %	19 %	71 %	(n=1054)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere



**Spørsmål 23: Har du, i løpet av det siste året blitt behandlet nedlatende eller krenkende av ansatte i den kommunen du oppholder deg i?**

		Nei	Ja	Antall
Kjønn	Kvinne	71 %	29 %	(n=309)
	Mann	72 %	28 %	(n=761)
Alder	25 år eller yngre	79 %	21 %	(n=63)
	26-35 år	72 %	28 %	(n=190)
	36-45 år	67 %	33 %	(n=223)
	46-59 år	72 %	28 %	(n=335)
	60 år og eldre	79 %	21 %	(n=141)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	73 %	27 %	(n=420)
	Videregående skole	73 %	27 %	(n=512)
	Høyskole/universitet	67 %	33 %	(n=134)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	72 %	28 %	(n=178)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	72 %	28 %	(n=883)
Barn	Har barn	68 %	32 %	(n=201)
	Har ikke barn	73 %	27 %	(n=866)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	72 %	28 %	(n=72)
	Ikke omsorg for barn	67 %	33 %	(n=126)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	77 %	23 %	(n=95)
	Arbeidsledig	▼ 53 %	▲ 47 %	(n=88)
	Under utdanning	81 %	19 %	(n=37)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	76 %	24 %	(n=234)
	Uføretrygdet	71 %	29 %	(n=602)
	Arbeidstiltak	74 %	26 %	(n=62)
	Annet	69 %	31 %	(n=108)
Individuell plan	Har individuell plan	74 %	26 %	(n=282)
	Har ikke individuell plan	72 %	28 %	(n=578)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	72 %	28 %	(n=457)
	Har ikke ansvarsgruppe	74 %	26 %	(n=456)
Koordinator	Har koordinator	75 %	25 %	(n=634)
	Har ikke koordinator	67 %	33 %	(n=246)
LAR	Er i LAR	▼ 65 %	▲ 35 %	(n=271)
	Er ikke i LAR	▲ 75 %	▼ 25 %	(n=746)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	75 %	25 %	(n=154)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	73 %	27 %	(n=208)
	Stor kommune (20000 eller mer)	71 %	29 %	(n=721)
Region	Nord	70 %	30 %	(n=110)
	Midt	69 %	31 %	(n=203)
	Sør-Øst	74 %	26 %	(n=439)
	Vest	71 %	29 %	(n=331)
Totalt		72 %	28 %	(n=1083)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 24: Har du en kontaktperson i kommunen som koordinerer tjenestene dine?**

		Ja	Nei	Vet ikke	Antall
Kjønn	Kvinne	56 %	27 %	17 %	(n=301)
	Mann	64 %	23 %	13 %	(n=724)
Alder	25 år eller yngre	48 %	22 %	▲ 30 %	(n=63)
	26-35 år	65 %	18 %	17 %	(n=184)
	36-45 år	66 %	19 %	15 %	(n=214)
	46-59 år	61 %	27 %	13 %	(n=319)
	60 år og eldre	60 %	▲ 34 %	▼ 6 %	(n=131)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	63 %	24 %	13 %	(n=404)
	Videregående skole	63 %	23 %	14 %	(n=493)
	Høyskole/universitet	57 %	27 %	16 %	(n=129)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	60 %	27 %	13 %	(n=173)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	62 %	23 %	15 %	(n=843)
Barn	Har barn	65 %	22 %	13 %	(n=192)
	Har ikke barn	61 %	25 %	14 %	(n=834)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	65 %	23 %	12 %	(n=69)
	Ikke omsorg for barn	65 %	21 %	14 %	(n=120)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	59 %	25 %	16 %	(n=92)
	Arbeidsledig	61 %	21 %	18 %	(n=84)
	Under utdanning	46 %	24 %	30 %	(n=37)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	67 %	20 %	13 %	(n=228)
	Uføretrygdet	62 %	25 %	13 %	(n=575)
	Arbeidstiltak	63 %	25 %	12 %	(n=57)
	Annet	61 %	26 %	13 %	(n=105)
Individuell plan	Har individuell plan	▲ 83 %	▼ 9 %	8 %	(n=274)
	Har ikke individuell plan	▼ 53 %	▲ 35 %	13 %	(n=571)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	▲ 78 %	▼ 11 %	12 %	(n=443)
	Har ikke ansvarsgruppe	▼ 48 %	▲ 40 %	11 %	(n=450)
Koordinator	Har koordinator	▲ 100 %	▼ 0 %	0 %	(n=643)
	Har ikke koordinator	▼ 0 %	▲ 100 %	0 %	(n=247)
LAR	Er i LAR	68 %	▼ 18 %	14 %	(n=263)
	Er ikke i LAR	59 %	▲ 27 %	14 %	(n=741)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	67 %	24 %	9 %	(n=149)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	62 %	21 %	16 %	(n=201)
	Stor kommune (20000 eller flere)	61 %	24 %	15 %	(n=688)
Region	Nord	52 %	29 %	19 %	(n=105)
	Midt	60 %	23 %	16 %	(n=196)
	Sør-Øst	66 %	23 %	11 %	(n=422)
	Vest	61 %	24 %	16 %	(n=315)
<b>Totalt</b>		<b>62 %</b>	<b>24 %</b>	<b>14 %</b>	<b>(n=1038)</b>

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 24\_1: Er du tilfreds med samarbeidet med kontaktpersonen som koordinerer tjenestene dine?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	3 %	12 %	85 %	(n=162)
	Mann	3 %	11 %	86 %	(n=452)
Alder	25 år eller yngre	▼ 0 %	13 %	87 %	(n=30)
	26-35 år	4 %	12 %	84 %	(n=117)
	36-45 år	4 %	11 %	85 %	(n=139)
	46-59 år	2 %	13 %	85 %	(n=185)
	60 år og eldre	1 %	▼ 4 %	▲ 95 %	(n=75)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	3 %	9 %	87 %	(n=243)
	Videregående skole	3 %	14 %	84 %	(n=304)
	Høyskole/universitet	4 %	9 %	87 %	(n=70)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	2 %	8 %	90 %	(n=100)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	3 %	12 %	85 %	(n=510)
Barn	Har barn	5 %	11 %	84 %	(n=122)
	Har ikke barn	2 %	12 %	86 %	(n=493)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	7 %	7 %	86 %	(n=43)
	Ikke omsorg for barn	4 %	13 %	83 %	(n=78)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	▼ 0 %	8 %	92 %	(n=52)
	Arbeidsledig	4 %	11 %	85 %	(n=47)
	Under utdanning	6 %	12 %	82 %	(n=17)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	3 %	7 %	91 %	(n=148)
	Uføretrygdet	3 %	12 %	85 %	(n=345)
	Arbeidstiltak	3 %	8 %	89 %	(n=36)
	Annet	3 %	18 %	79 %	(n=62)
Individuell plan	Har individuell plan	4 %	7 %	89 %	(n=222)
	Har ikke individuell plan	2 %	9 %	88 %	(n=295)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	3 %	10 %	87 %	(n=335)
	Har ikke ansvarsgruppe	3 %	10 %	86 %	(n=213)
Koordinator	Har koordinator	3 %	11 %	86 %	(n=623)
	Har ikke koordinator	-	-	-	(n<5)
LAR	Er i LAR	3 %	13 %	83 %	(n=173)
	Er ikke i LAR	3 %	10 %	87 %	(n=425)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	2 %	11 %	87 %	(n=99)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	1 %	15 %	84 %	(n=122)
	Stor kommune (20000 eller flere)	4 %	10 %	86 %	(n=402)
Region	Nord	2 %	11 %	87 %	(n=55)
	Midt	▼ 0 %	11 %	89 %	(n=114)
	Sør-Øst	3 %	9 %	88 %	(n=267)
	Vest	5 %	14 %	80 %	(n=187)
Totalt		3 %	11 %	86 %	(n=623)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 25: Er du i legemiddelassistert rehabilitering (LAR)?**

		Ja	Nei	Vet ikke	Antall
Kjønn	Kvinne	22 %	75 %	2 %	(n=305)
	Mann	27 %	70 %	2 %	(n=739)
Alder	25 år eller yngre	▼ 2 %	▲ 94 %	5 %	(n=62)
	26-35 år	20 %	▲ 80 %	1 %	(n=187)
	36-45 år	▲ 34 %	▼ 62 %	4 %	(n=221)
	46-59 år	31 %	67 %	2 %	(n=326)
	60 år og eldre	18 %	80 %	2 %	(n=132)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	30 %	69 %	1 %	(n=413)
	Videregående skole	25 %	72 %	3 %	(n=496)
	Høyskole/universitet	18 %	80 %	2 %	(n=134)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	27 %	72 %	1 %	(n=172)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	25 %	72 %	3 %	(n=863)
Barn	Har barn	28 %	71 %	2 %	(n=196)
	Har ikke barn	25 %	72 %	2 %	(n=848)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	29 %	70 %	1 %	(n=70)
	Ikke omsorg for barn	27 %	72 %	2 %	(n=123)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	19 %	79 %	2 %	(n=97)
	Arbeidsledig	17 %	77 %	6 %	(n=87)
	Under utdanning	18 %	76 %	5 %	(n=38)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	▼ 17 %	▲ 81 %	1 %	(n=230)
	Uføretrygdet	▲ 34 %	▼ 63 %	2 %	(n=584)
	Arbeidstiltak	27 %	73 %	▼ 0 %	(n=60)
	Annet	22 %	75 %	3 %	(n=105)
Individuell plan	Har individuell plan	31 %	67 %	2 %	(n=279)
	Har ikke individuell plan	25 %	74 %	1 %	(n=583)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	▲ 41 %	▼ 58 %	2 %	(n=454)
	Har ikke ansvarsgruppe	▼ 13 %	▲ 86 %	1 %	(n=458)
Koordinator	Har koordinator	▲ 28 %	▼ 69 %	3 %	(n=634)
	Har ikke koordinator	▼ 19 %	▲ 80 %	1 %	(n=247)
LAR	Er i LAR	▲ 100 %	▼ 0 %	0 %	(n=276)
	Er ikke i LAR	▼ 0 %	▲ 100 %	0 %	(n=757)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	▼ 12 %	▲ 86 %	2 %	(n=149)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	26 %	72 %	2 %	(n=205)
	Stor kommune (20000 eller flere)	▲ 29 %	▼ 69 %	2 %	(n=703)
Region	Nord	21 %	78 %	2 %	(n=107)
	Midt	22 %	77 %	2 %	(n=200)
	Sør-Øst	24 %	72 %	4 %	(n=428)
	Vest	▲ 33 %	66 %	1 %	(n=322)
<b>Totalt</b>		<b>26 %</b>	<b>72 %</b>	<b>2 %</b>	<b>(n=1057)</b>

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 25\_1: Vil du si at samarbeidet omkring LAR behandlingen din fungerer godt?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	17 %	31 %	52 %	(n=64)
	Mann	28 %	27 %	45 %	(n=200)
Alder	25 år eller yngre	-	-	-	(n<5)
	26-35 år	31 %	17 %	51 %	(n=35)
	36-45 år	24 %	35 %	41 %	(n=74)
	46-59 år	25 %	19 %	56 %	(n=99)
	60 år og eldre	22 %	35 %	43 %	(n=23)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	23 %	26 %	51 %	(n=119)
	Videregående skole	29 %	25 %	46 %	(n=122)
	Høyskole/universitet	18 %	36 %	45 %	(n=22)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	33 %	20 %	48 %	(n=46)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	24 %	28 %	48 %	(n=214)
Barn	Har barn	30 %	23 %	47 %	(n=53)
	Har ikke barn	24 %	28 %	48 %	(n=210)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	15 %	25 %	60 %	(n=20)
	Ikke omsorg for barn	41 %	19 %	41 %	(n=32)
Gjør til daglig	Fulltidsjobb/deltidsjobb	▼ 6 %	12 %	▲ 82 %	(n=17)
	Arbeidsledig	29 %	29 %	43 %	(n=14)
	Under utdanning	29 %	29 %	43 %	(n=7)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	36 %	21 %	44 %	(n=39)
	Uføretrygdet	23 %	29 %	48 %	(n=194)
	Arbeidstiltak	38 %	19 %	44 %	(n=16)
	Annet	13 %	39 %	48 %	(n=23)
Individuell plan	Har individuell plan	24 %	29 %	47 %	(n=83)
	Har ikke individuell plan	30 %	23 %	47 %	(n=143)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	24 %	26 %	50 %	(n=179)
	Har ikke ansvarsgruppe	25 %	29 %	46 %	(n=59)
Koordinator	Har koordinator	21 %	25 %	54 %	(n=173)
	Har ikke koordinator	38 %	27 %	36 %	(n=45)
LAR	Er i LAR	25 %	27 %	48 %	(n=269)
	Er ikke i LAR	-	-	-	(n<5)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	22 %	17 %	61 %	(n=18)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	38 %	25 %	37 %	(n=52)
	Stor kommune (20000 eller flere)	22 %	29 %	49 %	(n=199)
Region	Nord	41 %	23 %	36 %	(n=22)
	Midt	15 %	22 %	63 %	(n=41)
	Sør-Øst	23 %	32 %	45 %	(n=100)
	Vest	28 %	25 %	46 %	(n=106)
Totalt		25 %	27 %	48 %	(n=269)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 26: Har du vært innlagt for døgntilrettelagt behandling det siste året?**

		Ja	Nei	Vet ikke	Antall
Kjønn	Kvinne	31 %	69 %	1 %	(n=309)
	Mann	33 %	66 %	1 %	(n=745)
Alder	25 år eller yngre	27 %	73 %	▼ 0 %	(n=62)
	26-35 år	32 %	66 %	2 %	(n=188)
	36-45 år	35 %	64 %	1 %	(n=218)
	46-59 år	30 %	69 %	1 %	(n=329)
	60 år og eldre	30 %	70 %	▼ 0 %	(n=138)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	31 %	67 %	2 %	(n=415)
	Videregående skole	31 %	68 %	1 %	(n=502)
	Høyskole/universitet	39 %	61 %	▼ 0 %	(n=135)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	25 %	74 %	1 %	(n=174)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	34 %	65 %	1 %	(n=871)
Barn	Har barn	34 %	65 %	1 %	(n=200)
	Har ikke barn	32 %	67 %	1 %	(n=853)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	25 %	75 %	0 %	(n=69)
	Ikke omsorg for barn	40 %	59 %	1 %	(n=128)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	24 %	75 %	1 %	(n=97)
	Arbeidsledig	30 %	69 %	1 %	(n=87)
	Under utdanning	29 %	71 %	▼ 0 %	(n=38)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	▲ 44 %	▼ 55 %	1 %	(n=232)
	Uføretrygdet	30 %	69 %	1 %	(n=590)
	Arbeidstiltak	33 %	65 %	2 %	(n=60)
	Annet	28 %	71 %	1 %	(n=108)
Individuell plan	Har individuell plan	▲ 41 %	▼ 59 %	0 %	(n=281)
	Har ikke individuell plan	▼ 29 %	▲ 71 %	0 %	(n=587)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	▲ 41 %	▼ 58 %	1 %	(n=457)
	Har ikke ansvarsgruppe	▼ 24 %	▲ 76 %	1 %	(n=463)
Koordinator	Har koordinator	34 %	66 %	▲ 1 %	(n=635)
	Har ikke koordinator	27 %	73 %	▼ 0 %	(n=244)
LAR	Er i LAR	32 %	67 %	2 %	(n=272)
	Er ikke i LAR	32 %	67 %	1 %	(n=753)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	▼ 24 %	▲ 76 %	▼ 0 %	(n=152)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	28 %	70 %	1 %	(n=206)
	Stor kommune (20000 eller flere)	▲ 35 %	▼ 64 %	1 %	(n=709)
Region	Nord	▼ 22 %	▲ 77 %	1 %	(n=109)
	Midt	36 %	63 %	1 %	(n=201)
	Sør-Øst	36 %	63 %	1 %	(n=431)
	Vest	28 %	71 %	1 %	(n=326)
Totalt		32 %	67 %	1 %	(n=1067)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

Spørsmål 26\_1: Synes du at oppfølgingen fra kommunen mens du var innlagt var tilfredsstillende?

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	33 %	23 %	44 %	(n=88)
	Mann	24 %	25 %	51 %	(n=233)
Alder	25 år eller yngre	31 %	31 %	38 %	(n=16)
	26-35 år	21 %	29 %	50 %	(n=56)
	36-45 år	32 %	21 %	47 %	(n=76)
	46-59 år	26 %	26 %	48 %	(n=93)
	60 år og eldre	26 %	23 %	51 %	(n=39)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	21 %	29 %	50 %	(n=122)
	Videregående skole	29 %	22 %	49 %	(n=151)
	Høyskole/universitet	31 %	20 %	49 %	(n=49)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	37 %	22 %	41 %	(n=41)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	25 %	25 %	50 %	(n=280)
Barn	Har barn	36 %	20 %	44 %	(n=66)
	Har ikke barn	23 %	26 %	51 %	(n=256)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	53 %	6 %	41 %	(n=17)
	Ikke omsorg for barn	31 %	24 %	45 %	(n=49)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	36 %	9 %	55 %	(n=22)
	Arbeidsledig	20 %	44 %	36 %	(n=25)
	Under utdanning	36 %	9 %	55 %	(n=11)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	27 %	28 %	44 %	(n=99)
	Uføretrygdet	25 %	23 %	52 %	(n=164)
	Arbeidstiltak	30 %	40 %	30 %	(n=20)
	Annet	20 %	40 %	40 %	(n=30)
Individuell plan	Har individuell plan	26 %	19 %	55 %	(n=111)
	Har ikke individuell plan	25 %	25 %	49 %	(n=158)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	26 %	20 %	54 %	(n=182)
	Har ikke ansvarsgruppe	25 %	29 %	47 %	(n=101)
Koordinator	Har koordinator	▼ 18 %	21 %	▲ 61 %	(n=203)
	Har ikke koordinator	▲ 42 %	29 %	▼ 29 %	(n=65)
LAR	Er i LAR	36 %	20 %	44 %	(n=85)
	Er ikke i LAR	24 %	27 %	50 %	(n=225)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	21 %	30 %	48 %	(n=33)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	23 %	25 %	53 %	(n=57)
	Stor kommune (20000 eller flere)	28 %	24 %	48 %	(n=237)
Region	Nord	17 %	38 %	46 %	(n=24)
	Midt	28 %	29 %	43 %	(n=68)
	Sør-Øst	28 %	19 %	53 %	(n=150)
	Vest	26 %	27 %	47 %	(n=85)
Totalt		27 %	24 %	49 %	(n=327)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere

**Spørsmål 26\_2: Synes du at oppfølgingen fra kommunen etter utskriving var tilfredsstillende?**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Kjønn	Kvinne	22 %	25 %	53 %	(n=73)
	Mann	25 %	28 %	47 %	(n=194)
Alder	25 år eller yngre	8 %	▲ 67 %	25 %	(n=12)
	26-35 år	20 %	31 %	49 %	(n=51)
	36-45 år	34 %	16 %	50 %	(n=62)
	46-59 år	25 %	28 %	47 %	(n=76)
	60 år og eldre	24 %	27 %	48 %	(n=33)
Utdanning	Barne-/ungdomsskole	20 %	29 %	51 %	(n=104)
	Videregående skole	26 %	27 %	46 %	(n=121)
	Høyskole/universitet	24 %	24 %	51 %	(n=45)
Sivilstatus	Gift/partner/samboer	25 %	22 %	53 %	(n=36)
	Enslig/ugift/enke/enkemann	24 %	28 %	48 %	(n=233)
Barn	Har barn	26 %	▼ 12 %	62 %	(n=50)
	Har ikke barn	23 %	▲ 31 %	46 %	(n=220)
Omsorg for barn (av de som har barn)	Omsorg (hel-/deltid)	31 %	8 %	62 %	(n=13)
	Ikke omsorg for barn	24 %	14 %	62 %	(n=37)
Gjør til daglig	Fulltidjobb/deltidjobb	35 %	24 %	41 %	(n=17)
	Arbeidsledig	43 %	24 %	33 %	(n=21)
	Under utdanning	13 %	25 %	63 %	(n=8)
	Sykmeldt/arbeidsavklaring	23 %	29 %	49 %	(n=84)
	Uføretrygdet	23 %	28 %	49 %	(n=141)
	Arbeidstiltak	12 %	29 %	59 %	(n=17)
	Annet	33 %	17 %	50 %	(n=24)
Individuell plan	Har individuell plan	19 %	20 %	61 %	(n=94)
	Har ikke individuell plan	24 %	27 %	49 %	(n=136)
Ansvarsgruppe	Har ansvarsgruppe	22 %	24 %	54 %	(n=156)
	Har ikke ansvarsgruppe	24 %	32 %	44 %	(n=84)
Koordinator	Har koordinator	16 %	22 %	▲ 61 %	(n=166)
	Har ikke koordinator	32 %	33 %	▼ 35 %	(n=57)
LAR	Er i LAR	35 %	25 %	40 %	(n=72)
	Er ikke i LAR	20 %	28 %	52 %	(n=188)
Kommunestørrelse	Liten kommune (under 5000)	13 %	35 %	52 %	(n=31)
	Mellomstor kommune (5000-19999)	17 %	31 %	52 %	(n=48)
	Stor kommune (20000 eller flere)	28 %	25 %	47 %	(n=194)
Region	Nord	21 %	53 %	26 %	(n=19)
	Midt	23 %	28 %	49 %	(n=57)
	Sør-Øst	20 %	25 %	55 %	(n=123)
	Vest	34 %	24 %	42 %	(n=74)
Totalt		24 %	27 %	48 %	(n=273)

▲ = Signifikant høyere

▼ = Signifikant lavere



## Vedlegg 3: Sammenligning av resultater over tid

**Tabell V3.1: Sammenligning av resultater mellom brukertilfredshetsevalueringen i 2017, 2019 og 2021. (1 av 4)**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Tenk på boligen din eller bosituasjonen din nå, vil du si at den er tilfredsstillende?	2021	18 %	22 %	▲ 60 %	(n=1105)
	2019	21 %	26 %	53 %	(n=1300)
	2017	-	-	-	-
I hvilken grad opplever du å få den hjelpa du trenger?	2021	▼ 11 %	26 %	▲ 63 %	(n=1095)
	2019	17 %	28 %	55 %	(n=1222)
	2017	23 %	36 %	42 %	(n=443)
I hvilken grad opplever du at du får hjelp når du har behov for det?	2021	13 %	27 %	60 %	(n=1080)
	2019	15 %	27 %	58 %	(n=1235)
	2017	24 %	25 %	51 %	(n=455)
Bidrar tjenestene du får fra kommunen til at du mestrer hverdagen bedre?	2021	15 %	31 %	54 %	(n=1071)
	2019	18 %	29 %	53 %	(n=1221)
	2017	-	-	-	-
I hvilken grad har du hatt innflytelse på utformingen av de tjenestene du har mottatt?	2021	17 %	31 %	52 %	(n=1039)
	2019	21 %	30 %	49 %	(n=1189)
	2017	28 %	36 %	36 %	(n=433)
Er tilgjengeligheten til tjenestene tilfredsstillende?	2021	▼ 12 %	▼ 24 %	▲ 64 %	(n=1079)
	2019	17 %	29 %	54 %	(n=1241)
	2017	22 %	29 %	49 %	(n=454)
Alt i alt, er tjenestene du har mottatt fra kommunen tilfredsstillende?	2021	▼ 12 %	25 %	63 %	(n=1083)
	2019	18 %	23 %	59 %	(n=1232)
	2017	18 %	28 %	53 %	(n=455)
Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å skaffe bolig?	2021	37 %	16 %	46 %	(n=798)
	2019	33 %	18 %	49 %	(n=978)
	2017	40 %	17 %	43 %	(n=359)
Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å mestre boforholdet ditt?	2021	37 %	27 %	36 %	(n=810)
	2019	34 %	25 %	41 %	(n=974)
	2017	43 %	27 %	30 %	(n=347)
Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i arbeid?	2021	51 %	25 %	24 %	(n=579)
	2019	47 %	23 %	30 %	(n=712)
	2017	54 %	23 %	23 %	(n=290)
Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med utdanning?	2021	70 %	17 %	14 %	(n=489)
	2019	63 %	17 %	19 %	(n=590)
	2017	76 %	12 %	12 %	(n=242)

▲ = Signifikant høyere enn i 2019

▼ = Signifikant lavere enn i 2019

**Tabell V3.2: Sammenligning av resultater mellom brukertilfredshetsevalueringen i 2017, 2019 og 2021. (2 av 4)**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å mestre økonomien din?	2021	39 %	27 %	34 %	(n=821)
	2019	36 %	25 %	39 %	(n=1006)
	2017	47 %	26 %	27 %	(n=360)
Har du fått praktisk hjelp fra tjenestene til å komme i gang med meningsfulle fritidsaktiviteter?	2021	42 %	29 %	28 %	(n=827)
	2019	37 %	30 %	33 %	(n=1008)
	2017	52 %	24 %	24 %	(n=368)
Har du fått tilfredsstillende hjelp med din psykiske helse?	2021	29 %	29 %	42 %	(n=969)
	2019	31 %	28 %	40 %	(n=1138)
	2017	41 %	25 %	34 %	(n=406)
Har du fått tilfredsstillende hjelp med din fysiske helse eller sykdom?	2021	30 %	32 %	38 %	(n=901)
	2019	30 %	30 %	40 %	(n=1107)
	2017	40 %	27 %	34 %	(n=396)
Har du fått tilfredsstillende hjelp med ernæring/kosthold?	2021	56 %	25 %	19 %	(n=694)
	2019	55 %	24 %	21 %	(n=928)
	2017	-	-	-	-
Har du fått tilfredsstillende hjelp til å komme i gang med fysisk trening?	2021	48 %	28 %	24 %	(n=760)
	2019	48 %	26 %	27 %	(n=969)
	2017	57 %	20 %	22 %	(n=374)
Har du fått tilfredsstillende hjelp til å etablere sosialt nettverk?	2021	58 %	25 %	17 %	(n=747)
	2019	56 %	25 %	19 %	(n=965)
	2017	62 %	22 %	16 %	(n=361)
Har du fått tilfredsstillende hjelp til å redusere/mestre rusmiddelproblemer?	2021	22 %	28 %	50 %	(n=972)
	2019	27 %	27 %	46 %	(n=1129)
	2017	33 %	26 %	41 %	(n=407)
Opplever du at kommunen du oppholder deg i legger til rette for involvering av dine pårørende?	2021	46 %	24 %	30 %	(n=654)
	2019	44 %	27 %	30 %	(n=867)
	2017	52 %	22 %	25 %	(n=342)
Opplever du at kommunen du oppholder deg i gir tilbud, støtte eller hjelp til dine pårørende?	2021	59 %	21 %	20 %	(n=587)
	2019	56 %	23 %	22 %	(n=782)
	2017	-	-	-	-
Opplever du at kommunen du oppholder deg i gir tilbud om samtaler med deg om barna dine?	2021	60 %	20 %	20 %	(n=147)
	2019	62 %	17 %	21 %	(n=513)
	2017	-	-	-	-
Har du fått god informasjon om Individuell Plan (IP)?	2021	42 %	23 %	35 %	(n=805)
	2019	42 %	23 %	35 %	(n=1014)
	2017	-	-	-	-

▲ = Signifikant høyere enn i 2019

▼ = Signifikant lavere enn i 2019

**Tabell V3.3: Sammenligning av resultater mellom brukertilfredshetsevalueringen i 2017, 2019 og 2021. (3 av 4)**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Om du mottar hjelp fra flere tjenester, samarbeider disse godt?	2021	21 %	25 %	54 %	(n=797)
	2019	24 %	25 %	51 %	(n=970)
	2017	-	-	-	-
Er du tilfreds med din individuelle plan?	2021	▼ 15 %	31 %	▲ 54 %	(n=281)
	2019	31 %	29 %	40 %	(n=551)
	2017	28 %	29 %	44 %	(n=225)
Er din individuelle plan viktig for den hjelpa du får?	2021	25 %	32 %	43 %	(n=228)
	2019	30 %	26 %	44 %	(n=552)
	2017	-	-	-	-
Er du tilfreds med din ansvarsgruppe?	2021	▼ 10 %	28 %	▲ 61 %	(n=451)
	2019	23 %	25 %	51 %	(n=679)
	2017	24 %	24 %	52 %	(n=254)
Er dine pårørende involvert i din ansvarsgruppe?	2021	▲ 82 %	7 %	12 %	(n=347)
	2019	72 %	12 %	16 %	(n=640)
	2017	-	-	-	-
Har du fått informasjon om innholdet i tjenestene på en måte som du forstår?	2021	17 %	27 %	56 %	(n=1046)
	2019	17 %	26 %	57 %	(n=1224)
	2017	17 %	28 %	55 %	(n=447)
Har du fått informasjon om frivillige tjenester du kan benytte deg av?	2021	34 %	30 %	▼ 36 %	(n=969)
	2019	31 %	27 %	42 %	(n=1170)
	2017	-	-	-	-
Opplever du at personene som har ansvar for oppfølgingen din har forstått din situasjon?	2021	▼ 12 %	21 %	67 %	(n=1058)
	2019	17 %	19 %	63 %	(n=1218)
	2017	21 %	23 %	56 %	(n=434)
Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med de som har ansvar for oppfølgingen din?	2021	▼ 14 %	▲ 26 %	60 %	(n=1041)
	2019	21 %	20 %	59 %	(n=1197)
	2017	23 %	19 %	58 %	(n=433)
Har du tillit til personene som er ansvarlig for oppfølgingen din?	2021	▼ 9 %	16 %	▲ 75 %	(n=1064)
	2019	13 %	18 %	69 %	(n=1207)
	2017	17 %	20 %	63 %	(n=427)
I hvilken grad blir du møtt med høflighet og respekt av ansatte i tjenestene?	2021	▼ 4 %	11 %	▲ 85 %	(n=1063)
	2019	7 %	13 %	80 %	(n=1236)
	2017	8 %	14 %	78 %	(n=437)
Er du tilfreds med samarbeidet med kontaktpersonen som koordinerer tjenestene dine?	2021	▼ 3 %	11 %	▲ 86 %	(n=623)
	2019	17 %	16 %	67 %	(n=917)
	2017	-	-	-	-

▲ = Signifikant høyere enn i 2019

▼ = Signifikant lavere enn i 2019

**Tabell V3.4: Sammenligning av resultater mellom brukertilfredshetsevalueringen i 2017, 2019 og 2021. (4 av 4)**

		Liten grad	Noen grad	Stor grad	Antall
Vil du si at samarbeidet omkring LAR behandlingen din fungerer godt?	2021	▼ 25 %	27 %	48 %	(n=269)
	2019	39 %	20 %	41 %	(n=435)
	2017	-	-	-	-
Synes du at oppfølgingen fra kommunen mens du var innlagt var tilfredsstillende?	2021	▼ 27 %	24 %	▲ 49 %	(n=327)
	2019	38 %	25 %	38 %	(n=562)
	2017	-	-	-	-
Synes du at oppfølgingen fra kommunen etter utskrivning var tilfredsstillende?	2021	▼ 24 %	27 %	48 %	(n=273)
	2019	38 %	22 %	39 %	(n=583)
	2017	52 %	21 %	27 %	(n=354)

▲ = Signifikant høyere enn i 2019

▼ = Signifikant lavere enn i 2019

Sammenligning av resultater mellom 2017, 2019 og 2021 er foretatt der spørsmålsformuleringen er likelydende, med noen unntak. I tabellen under er det gitt en oversikt over tilfeller der resultatene er sammenlignet, selv om det har vært en viss endring i spørsmålsformuleringene. Forskjeller i resultater må tolkes med noe varsomhet på disse spørsmålene.

**Tabell V3.5: Endringer i spørsmålsformuleringer.**

Formulering 2017	Formulering 2019	Formulering 2021 <sup>1</sup>
Opplever du at tjenestene du mottar har vært tilpasset dine behov	I hvilken grad opplever du å få den hjelpa du trenger?	
Opplever du at det har blitt lagt til rette for involvering av pårørende i den tjenesten du har mottatt fra kommunen?	Opplever du at kommunen du oppholder deg i legger til rette for involvering av dine pårørende?	
Hvis du har en individuell plan (IP), er du tilfreds med denne?		Er du tilfreds med din individuelle plan?
-	Hvis du har en individuell plan (IP), er den viktig for den hjelpa du får?	Er din individuelle plan viktig for den hjelpa du får?
Hvis du har en ansvarsgruppe (AG), er du tilfreds med denne?		Er du tilfreds med din ansvarsgruppe?
-	Hvis du har en ansvarsgruppe (AG), er dine pårørende involvert i denne?	Er dine pårørende involvert i din ansvarsgruppe?
-	Hvis du har en kontaktperson som koordinerer tjenestene dine, er du tilfreds med samarbeidet?	Er du tilfreds med samarbeidet med kontaktpersonen som koordinerer tjenestene dine?
-	Dersom du er i legemiddelassistert rehabilitering (LAR). Vil du si at samarbeidet omkring LAR behandlingen din fungerer godt?	Vil du si at samarbeidet omkring LAR behandlingen din fungerer godt?
-	Hvis du har vært innlagt for døgnbehandling det siste året synes du at oppfølgingen fra kommunen mens du var innlagt var tilfredsstillende?	Synes du at oppfølgingen fra kommunen mens du var innlagt var tilfredsstillende?
Hvis du tidligere har vært innlagt, synes du oppfølgingen i kommunen etter utskrivning var tilfredsstillende? (Tenk på siste utskrivning dersom du har vært innlagt flere ganger)	Hvis du har vært innlagt for døgnbehandling det siste året, synes du at oppfølgingen fra kommunen etter utskrivning var tilfredsstillende?	Synes du at oppfølgingen fra kommunen etter utskrivning var tilfredsstillende?

<sup>1</sup> Spørsmålene som omhandler individuell plan, ansvarsgruppe, LAR, kontaktperson/koordinator og oppfølging ved døgnbehandling er stilt med «ruting» i 2021. Respondentene får først spørsmål om de har dette, før de rutes med en pil til aktuelle oppfølgingsspørsmål.