

Brukertilfredshetsundersøkelse

Rapport: Mai 2021



ALBATROSSEN ETTERVERNSENTER

«Aktivt ettervern for bedret livskvalitet»



Stiftelsen

Albatrossen Ettervernssenter

Org.nr.: 987.240.334

post@albatrossen.no

Bankgiro: 3624.64.44166

www.albatrossen.no

Adresse

Inndalsveien 47b

5063 Bergen

Tlf: 55 20 15 00

Sammendrag

Brukertilfredshetsundersøkelse er et viktig verktøy for kvalitetssikring, utviklingsarbeid og økt brukermedvirkning. Rapporten er basert på resultater fra semistrukturerte intervju og bruk av intervjuguide som inneholder både kvantitative og kvalitative spørsmål. Intervjuguiden ble kvalitetsikret av tillitsvalgte før gjennomføring av undersøkelsen.

Resultatene er basert på 16 av 21 deltakere som angir svarprosent i overkant av 76%. De kvantitative dataene er analysert ved bruk av det SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), mens de kvalitative dataene, hvor deltakerne fritt fikk formidle hvordan de opplever tilbudet ved Albatrossen, og hvor de ser forbedringspotensialet ble tematisk analysert og kategorisert.

Opplevelse av forbedring på ulike livsområder kan ikke ensidig relateres til tilbudet deltakerne mottar ved Albatrossen. Vi hevder derfor ikke er forskningsmessig statistisk årsak – virkningsforklaring. Opplevelse av forbedring kan ha flere forklaringsvariabler og handler ofte samlet sett om hvilken oppfølging deltakerne har fra det offentlige hjelpeapparatet og hvordan de opplever den kontakten. Hvilken støtte de har i sitt øvrige nettverk og lokalmiljø. Hva de selv gjør, og hvordan de arbeider med seg selv i sin recoveryprosess for å komme dit de vil i forhold til livsmestring og for dem en meningsfull hverdag.

Våre resultater viser at deltakerne opplever bedret livskvalitet og økt livsmestring. De oppgir en forbedring og økt tilfredshet målt på intervjutidspunktet kontra i forkant av oppstart ved Albatrossen på de målte livsområdene: *forholdet til dem selv, familie venner, økonomi, skole/arbeid, rusmestring, og fysisk og psykisk helse*. 94% tilbakemelder at **forholdet til dem selv/synet** på seg selv er forbedret, og gjennomsnittlig endret fra 3.8-7.5, på en skala fra 1-10, hvor 10 angir svært høy grad av. 75% formidler at forholdet **familie** forbedret, og angir endring i forhold til tilfredshet fra 4.7-7.7.

70% tilbakemelder at deres **økonomiske situasjon**, og graden av tilfredshet er økt fra 3.2 til 6.4.

I forhold til **arbeid** (n=16) oppgir 60% en forbedring, gjennomsnittlig angir de samlet en endring og tilfredshet fra 2.5-5.9 på en skala hvor 10 angir høyest grad av tilfredshet. Og i forhold til **skole** oppgir 90% en forbedring og angir en endring i forhold til tilfredshet fra 1.5-3.6.

Ca. 80% formidler at den **psykiske helsen** er forbedret etter at det startet ved Albatrossen, og angir økt tilfredshet fra 3.8 til 9.3. I overkant av 80% opplever at den **fysiske helsen** er bedret, en endring fra 4.5 til 7.4, dvs. fra middel tilfreds til i stor grad tilfreds. På åpne kvalitative spørsmål trekker de frem at Albatrossen betyr for dem *tilhørighet, samhold* og gir dem et *fast og trygt holdepunkt i tilværelsen*. Betydningen av Albatrossen sin struktur og rammer ble også trukket frem. Opplevelsen av at ansatte har høy kompetanse, at tilbudet er rusfritt, og at deltakerne føler seg likeverdige i møte med ansatte ble også trukket frem. De formidlet også at de opplevde at Albatrossen ga et variert og helhetlig tilbud av aktiviteter, og trakk frem betydningen av muligheten intern arbeidstrening, ekstern arbeidspraksis, den individuelle oppfølgingen og hjelp til å komme i arbeid. Flere formidler at de hadde få eller ingen kunnskap om data da de startet ved Albatrossen, og at det å lære og mestre data (e-Læringstilbudet) har vært et viktig element i det arbeidsforberedende arbeidet og ført til økt mestring av hverdagen.

Når det gjelder forbedringsområder formidlet de fleste at de ikke hadde noe å påpeke. De momentene som kom frem var relatert til savn av utflukter, overnattingsturer pga. koronapandemien, og ønske om flere og mer avanserte kurs. Sistnevnte er iverksatt.

Vi undersøkte også hvordan deltakerne opplevde oppfølgingen fra Albatrossen i koronapandemien, og hvorvidt pandemien har fått direkte negative konsekvenser for dem. Samtlige formidler at de opplever at oppfølgingen fra Albatrossen har vært bra til tross for redusert tilbud i perioder som følge av de til enhver tid gjeldende retningslinjene. Når det gjelder negative konsekvenser som følge av pandemien rapporterer de fleste om økt følelse av ensomhet, noen trekker også frem økt tiltaksløshet og økt angst. Ingen rapporterte om vedvarende tilbakefall i forhold til rusmiddelbruk. Sosial tilbaketrekning og økt ensomhet er en faktor i alle uttalelsene. I tillegg til større utfordringer knyttet til å komme ut i arbeidslivet. Tap av behandlingstilbud fra andre deler av hjelpeapparatet ble også trukket frem.

Resultater som kommer frem i denne rapporten gjennomgås med alle ansatte ift. iverksetting av tiltak, den fremlegges også for alle deltakere, publiseres på vår nettside og sendes våre offentlige tilskuddsgivere.

Innhold

| | |
|---|----|
| Sammendrag | 2 |
| Innhold | 4 |
| Innledning..... | 5 |
| Metode..... | 5 |
| Resultater fra kvantitative data..... | 6 |
| Bakgrunnsopplysninger | 6 |
| Kjønn, alderskategori, inntektsgrunnlag | 6 |
| Primærrusmiddel..... | 6 |
| Oppfølging fra andre deler av hjelpeapparatet og bruk av andre ettervernstiltak | 6 |
| Hvordan fikk deltakerne informasjon om Albatrossen? | 7 |
| Deltakernes beskrivelse av hvorfor de valgte Albatrossen | 7 |
| Hvilke deler av tilbudet deltakerne deltar i..... | 7 |
| Handlingsplan..... | 7 |
| Deltakernes opplevelse av endring og tilfredshet..... | 8 |
| Forholdet til dem selv, familie og venner..... | 8 |
| Økonomi, skole og arbeid..... | 9 |
| Rusmestring, psykisk og fysisk helse | 9 |
| Deltakernes opplevelse av tilbudet og oppfølgingen ved Albatrossen..... | 10 |
| Endring i opplevelse av livskvalitet..... | 10 |
| Resultater fra kvalitative data | 10 |
| Tilhørighet, samhold og et fast og trygt holdepunkt..... | 10 |
| Betydningen av struktur og rammer | 11 |
| Opplevelse av likeverdighet og ansattes kompetanse | 11 |
| Betydningen av at Albatrossen er et rusfritt tilbud..... | 11 |
| Betydningen av aktiviteter og arbeidstrening..... | 11 |
| Betydningen av den individuelle oppfølgingen..... | 12 |
| Økt livskvalitet og livsmestring..... | 12 |
| Deltakernes beskrivelse av forbedringsområder | 13 |
| Koronapandemien..... | 13 |
| Deltakernes opplevelse av oppfølging under pandemien | 13 |
| Deltakernes beskrivelse av negative konsekvenser under pandemien | 13 |
| Oppsummering og videre arbeid..... | 14 |

Innledning

Stiftelsen Albatrossen Ettervernssenter er en ideell, ikke-kommersiell, uavhengig stiftelse som tilbyr aktiviserings- og arbeidstrening til følgende målgrupper: personer med ruslidelser, eller samtidig rusmiddelavhengighet og psykiske lidelser (ROP-lidelse), og domfelte som løslates fra fengsel, bor i overgangsbolig, er under Narkotikadomstolen (ND), eller har samfunnsstraff. Vi har 15 plasser knyttet til kommunalt tiltak, 6 statlige tiltaksplasser (arbeidsforberedende trening, AFT) og opp til 40 substitusjonsbehandlingsplasser (LAR).

Brukertilfredshet har tidligere år blitt målt gjennom at deltakerne har fylt ut et spørreskjema. I 2020 ble det besluttet å endre metode for gjennomføring av brukertilfredshet fra selvtutfylling av spørreskjema til semistrukturert intervju. Bruk av selvtutfyllende spørreskjema gir gjerne lav svarprosent i tillegg til få eller korte besvarelser av hvordan deltakerne opplever tilbudet. Hensikten med metodeendringen var derfor å øke svarprosenten og samtidig gi anledning til fritt fortelle hvordan de opplever tilbudet ved Albatrossen Ettervernssenter. Det ble utarbeidet en intervjuguide som ble kvalitetsikret av tillitsvalgte/brukerrepresentanter. Først gjennom at de leste intervjuguiden og kom med tilbakemeldinger. Deretter ved at prøveintervju ble gjennomført med tillitsvalgte, hvor de igjen ga tilbakemeldinger på både innhold, opplevelsen av spørsmålene og gjennomføring.

Deltakerne ble i forkant av intervju og igjen på intervjudtidspunktet startet informert om at deltakelse er frivillig, at samtykke kan trekkes tilbake, hva innhentet informasjon anvendes til og at all informasjon anonymiseres. Hvilket innebærer at ingen personidentifiserte data registreres. De ble informert om at formålet med brukerundersøkelsen først og fremst er kvalitetssikring og anvendes internt til forbedringstiltak, i tillegg til rapportering overfor Stiftelsen Albatrossen sine offentlige tilskudds givere. Resultater fra brukerundersøkelsen formidles til deltakere, ansatte og legges frem for styret i Albatrossen i tillegg til at rapporten offentliggjøres på Albatrossen sin nettside. Forbedringspunkter som kommer frem i intervjuene gjennomgås av ledelsen, ansatte og tillitsvalgte/brukerrepresentanter i forhold til vurdering av iverksettelse av hensiktsmessige tiltak.

Stiftelsen Albatrossen Ettervernssenter vil årlig gjennomføre brukerundersøkelse i form av semistrukturerte intervju. Hovedvekten av intervjuene vil foregå i perioden januar – mai hvert år, med publisering av rapport i mai hvert år. Deretter vil nye deltakere intervjues fortløpende gjennom året etter at de har vært minst 2 måneder i tiltak ved Albatrossen. Deltakere som utelukkende benytter seg av Albatrossen som utleveringssted for LAR-medisin og ikke inngår i de 21 tiltaksplassene er ikke inkludert i brukerundersøkelsen. Rapporten er basert på intervju med 16 av totalt 21 deltakere, noe som gir en svarprosent i overkant av 76 prosent.

Metode

Semistrukturert intervju ble gjennomført ved bruk av intervjuguide. Intervjuene hadde en varighet på mellom 30 minutter og 75 minutter. Alle intervjuene foregikk digitalt via teams. Intervjuene, registrering av data, analyse og utarbeidelse av rapport er gjennomført av Prosjekt- og fagutvikler Therese Dahl (ansatt fra september 2020). Hun besitter en administrativ stilling ved Albatrossen, har ikke oppfølgingsansvar for deltakerne og deltar heller ikke på ukentlige møter hvor fokus er oppfølging av deltakerne. Intervjuer har dermed ikke kunnskap om den enkelte sin bakgrunnshistorie og recoveryprosess. Dermed reduseres faren for at relasjonen får betydning for deltakernes besvarelse eksempelvis ved overrapportering i positive termer. Registrering data og analyse av kvantitative data er gjennomført ved bruk av den lisensbaserte programvaren SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Kvalitative åpne spørsmål ble notert ordrett ut fra hva deltakerne formidlet. Det ble deretter oppsummert til deltakerne for å sikre at intervjuer hadde forstått dem rett, og samtidig gi deltakerne anledning til å korrigere sine uttalelser. Deltakernes samlede tilbakemeldinger ble tematisk analysert og kategorisert. Ved tematisk analyse er enkelte spesielle ord eller uttrykk som kunne blitt gjenkjent utelatt av anonymiseringshensyn.

Resultater fra kvantitative data

Bakgrunnsopplysninger

Deltakerne hadde på intervjutidspunktet benyttet seg av tilbudet ved Albatrossen fra 2 måneder til 6 år. Et par av deltakerne hadde vært tilknyttet Albatrossen sammenhengende over mange år. De fleste av dem som hadde hatt kontakt med Albatrossen over år, hadde vært deltakere i perioder, deretter enten vært i arbeid over tid, hatt behov for døgntilrettelagt behandling og deretter gjenopptatt kontakt ved behov.

Kjønn, alderskategori, inntektsgrunnlag

Det var 70% menn og 30% kvinner som deltok i undersøkelsen. Ingen av deltakerne som ble intervjuet er under 30 år. 25% er mellom 31- 40 år. I underkant av 40% er mellom 41 og 50 år, i overkant av 30% er 60 eller eldre, mens de resterende er mellom 51-55 år. I forhold til inntektsgrunnlag har i overkant av 62.5% Arbeidsavklaringspenger (AAP), 25% har uførestønad, mens 12.5 % har arbeidsinntekt kombinert med annen stønad.

Primærrusmiddel

Deltakerne ble spurt om hvilke rusmidler de har, eller har hatt et problemfylt forhold til. I underkant av 20% oppgir alkohol som primærrusmiddel, mens i overkant av 10 % oppgir sentralstimulerende midler. De resterende 70% oppgir problemfylt forhold til flere rusmidler. Halvparten oppgir sentralstimulerende midler i kombinasjon med ulike andre rusmidler. Både i kombinasjon med alkohol, opiat, GHB, benzodiazepiner og cannabis. I overkant av 30% oppgir opiat i kombinasjon med rusmidler som enten cannabis, sentralstimulerende midler eller alkohol.

Oppfølging fra andre deler av hjelpeapparatet og bruk av andre ettervernstiltak

Alle de som ble intervjuet (n=16) har oppfølging fra andre deler av hjelpeapparatet. Samtlige har kontakt med NAV, enten NAV stat og/eller NAV kommune. Over halvparten har også poliklinisk behandling. De fleste innen rusfeltet, noen også innen psykisk helse. Oppfølging fra LAR, inkludert utlevering utenfor Albatrossen, bistand fra jobbspesialister, og kommunalt MO senter ble også nevnt. Albatrossen har fokus på livsmestring innenfor ulike livsområder som blant annet økonomi, helse, relasjoner og utvidelse av deltakernes sosiale nettverk, aktiviteter, arbeidstrening/arbeid mm. Å kombinere tilbudet ved Albatrossen med både offentlige tilbud, og andre frivillige, ideelle tiltak er derfor noe Albatrossen ut fra blant annet et recoveryperspektiv mener kan være nyttig for deltakerne som ønsker det. Albatrossen vektlegger derfor samarbeid til det beste for deltakerne, både med offentlige tiltak og andre ideelle organisasjoner. På spørsmål om deltakerne benytter seg, eller er tilknyttet andre ettervernstiltak svarte seks av 16 ja.

Av disse oppga to at de på intervjutidspunktet ikke brukte tilbudet fordi tiltaket ikke hadde åpnet igjen pga. koronapandemien. De fleste nevnte at de benyttet seg av tilbud som har åpent ettermiddag/kveld. Fortrinnsvis selvhjelpsgrupper og tiltak som har åpent for fysisk aktivitet ettermiddager/kveld.

Hvordan fikk deltakerne informasjon om Albatrossen?

I overkant av 60% oppga at de fikk først informasjon om Albatrossen via sin kontaktperson i det offentlige hjelpeapparatet, fortrinnsvis NAV. I underkant av 20% fikk informasjon direkte fra Albatrossen mens de var i behandling i TSB. Like mange oppga at de fikk informasjon og anbefalinger om Albatrossen fra tidligere deltakere.

Deltakernes beskrivelse av hvorfor de valgte Albatrossen

Deltakerne ble spurt om hva som for dem hadde størst betydning for at de valgte Albatrossen. Spørsmålet ble ikke begrenset til at deltakerne bare kunne oppgi et svar, men ga deltakerne anledning til å nevne flere av tilbudene som Albatrossen tilbyr. Over 80% oppga spesielt tilbudet innen arbeidstrening og aktivitetene, behov for sosialt felleskap. Helsetilbudet innen LAR ble også spesielt trukket frem.

Hvilke deler av tilbudet deltakerne deltar i.

94% av deltakerne benytter seg av en kombinasjon av flere av tilbudene ved Albatrossen. Av de 16 som ble intervjuet var tre på intervjutidspunktet i ekstern arbeidspraksis, seks i intern arbeidstrening, hvorav fem av dem i prosjektet *Ut i naturen* hvor de får opplæring og arbeidstrening innenfor maritime aktiviteter, skogsarbeid som felling av trær, vedlikeholdsarbeid, små byggeprosjekter, rydding av strandsone, malearbeid mm. En hadde intern arbeidstrening innen kjøkkendriften ved Albatrossen. 12 av de som ble intervjuet oppga å delta på tilbudet innen fysisk aktivitet, åtte på e-læring og fem på kulturelle aktiviteter.

Deltakerne utarbeider i samarbeid med sin veileder egen timeplan og handlingsplan ut fra hva de vil sette søkelys på i sin recoveryprosess, og hvilke aktiviteter de ønsker å delta på. I overkant av 30% bruker tilbudet tre ganger i uken, i underkant av 20% fire dager i uken, og 25% to dager i uken. De resterende var enten i ekstern arbeidspraksis slik at de på intervjutidspunktet ikke var i andre aktiviteter på Albatrossen, utover å få oppfølging av sin veileder. Eller de brukte tilbudet en gang i uken av andre årsaker. Primært fordi de oppga å være opptatt på annet hold relatert til enten helse, behandling, arbeid, eller hadde oppgaver og avtaler av privat karakter. De fleste av de som brukte tilbudet en gang i uken hadde som mål å øke opp til flere dager når deres livssituasjon tillot det.

Handlingsplan

For deltakere som er på AFT tiltak foreligger det krav til alle tiltaksarrangører at deltakere skal ha handlingsplan/oppfølgingsplan. Albatrossen tilstreber å utarbeide det sammen med alle deltakerne, også de som er på kommunal tiltaksplass. På spørsmål om deltakerne har fått utarbeidet handlingsplan formidlet 75% at dette var gjennomført. I underkant av 20% var usikker, mens de resterende svarte nei på spørsmålet om de har fått utarbeidet handlingsplan.

Deltakerne ble også spurt om hvorvidt de opplevde handlingsplanen som nyttig og i hvor stor grad de opplevde at de selv bestemte innholdet i planen.

Av de 12 som oppga at de hadde handlingsplan svarte halvparten at de i stor grad bestemte innholdet i planen, mens i underkant av 20% opplevde at de i svært stor grad hadde den styrende rollen når det gjaldt innholdet i planen. En oppga å bestemme innholdet i noen grad.

I forhold til deltakernes opplevelse av å ha nytte av handlingsplanen oppga i underkant av 20% svært stor grad av nytte, i underkant av 40% at nytteverdien av planen var stor, mens de resterende oppga at de opplevde planen som noe nyttig. Ingen oppga liten grad av nytte, eller at de liten grad selv bestemte innholdet i planen.

Deltakernes opplevelse av endring og tilfredshet

Deltakerne ble spurt om hvorvidt de opplevde endring (bedret, uendret eller forverret etter at de begynte på Albatrossen Ettervernssenter. De ble også bedt om å angi på en skala fra 1-10 hvor tilfreds de er på ulike livsområder. Både opplevelse av tilfredshet på intervjudtidspunktet, og i forkant av oppstart ved Albatrossen Ettervernssenter. Ved analyse ble skaleringen fra 1-10, også kategorisert i en fem trinns gradering fra i liten grad tilfreds til i svært stor grad tilfreds. Opplevelse av forbedring på ulike livsområder kan ikke ensidig relateres til tilbudet deltakerne mottar ved Albatrossen. Vi hevder derfor ikke er forskningsmessig statistisk årsak – virkningsforklaring. Opplevelse av forbedring kan ha flere forklaringsvariabler og handler ofte samlet sett om hvilken oppfølging deltakerne har fra det offentlige hjelpeapparatet og hvordan de opplever den kontakten. Hvilken støtte de har i sitt øvrige nettverk og lokalmiljø. Hva de selv gjør, og hvordan de arbeider med seg selv i sin recoveryprosess for å komme dit de vil i forhold til livsmestring og for dem en meningsfull hverdag. Resultatene det vises til nedenfor og deltakernes tilbakemeldinger i den kvalitative delen av undersøkelsen senere i rapporten viser likevel samlet sett hvilken betydning Albatrossen har for dem i forhold til økt livskvalitet, forbedring på ulike livsområdene som er beskrevet nedenfor, samlet sett økt livsmestring.

Forholdet til dem selv, familie og venner

94% tilbakemelder at **forholdet til dem selv/synet** på seg selv er forbedret, mens en oppgir at forholdet er uendret. Gjennomsnittlig viser besvarelsene en forbedring når det gjelder tilfredshet med dem selv, fra 3.8-7.5, på en skala fra 1-10, hvor 10 angir svært høy grad av tilfredshet. Med andre ord deltakerne i utvalget bevegde seg fra en opplevelse av å være noe tilfreds med seg selv, til stor grad av tilfredshet med seg selv.

Når det gjelder **familie** formidler 75% at forholdet er forbedret mens 25% oppgir at forholdet er uendret med begrunnelsen at det alltid har hatt en støttende familie. Gjennomsnittlig viser tilbakemeldingene en forbedring fra 4.7-7.7, noe som angir en endring fra middels tilfreds til i stor grad tilfreds.

62,5% oppgir at forholdet til **venner** er uendret. Flere begrunner dette med at på intervjudtidspunktet har få venner, og at de venner og bekjente de tidligere hadde da de brukte rusmidler har de valgt unngå å ha kontakt med. 37.5% tilbakemelder at forholdet til venner er forbedret. Gjennomsnittlig viser besvarelsene en endring fra før de startet i tiltak ved Albatrossen, og på intervjudtidspunktet fra 4.3-7.0. Med andre ord, fra å være middels tilfreds til i stor grad tilfreds.

Økonomi, skole og arbeid

70% tilbakemelder at deres **økonomiske situasjon** er forbedret etter at de startet på Albatrossen, de resterende oppgir at den er uendret. Gjennomsnittlig oppgir de samlet en endring fra 3.2 til 6.4 på en skala fra 1-10, hvor 10 angir høyest grad av tilfredshet. Kategorisert i en femtrinns gradering viser det til en endring fra i noe grad tilfreds til middels tilfreds.

Når det gjelder spørsmål om endring i forhold til **skole** oppgir nesten 90% (n=16) at forholdet til skole er uendret. Gjennomsnittlig viser besvarelsene en endring i forhold tilfredshet fra 1.5-3,6, altså fra i liten grad tilfreds til i noe grad prosess. Ettersom ingen på intervjudtidspunktet gikk på skole angir dette hvor de er i undersøkelse, planlegging og søknadsprosessen i forhold til fremtidig skolegang.

60% (n=16) oppgir en bedring i forhold til **arbeid**. Gjennomsnittlig angir de samlet en endring og tilfredshet fra 2.5-5.9 på en skala hvor 10 angir høyest grad av tilfredshet. Besvarelsene viser en endring fra i noe grad tilfreds til i middels grad tilfreds.

Rusmestring, psykisk og fysisk helse

I forhold til **rusmiddelbruk** formidler i overkant av 80% at deres forhold til rusmiddelbruk er forbedret, de resterende rapporterer at forholdet til rusmiddelbruk er uendret. Av disse formidler samtlige at de før de begynte ved Albatrossen hadde vært rusfri over lengre tid. Noen av dem kom direkte fra døgnbehandling. Deltakerne ble spurt om å rangere tilfredshet med egen rusmestring før begynte på Albatrossen, og på intervjudtidspunktet. Gjennomsnittlig rangerer de opplevelse av endring i forhold til egen rusmestring fra 4.4 til 9.3. Deltakerne opplever dermed samlet sett å ha gått fra å være *middels tilfreds* med egen rusmestring til *svært stor grad av tilfreds*.

Ca. 80% formidler på intervjudtidspunktet at den psykiske helsen er forbedret etter at det startet ved Albatrossen. De resterende oppgir at den psykiske helsen er uendret. Gjennomsnittlig oppgir de samlet en forbedring fra 3.8 til 9.3, dvs. en endring fra i noe grad tilfreds til i svært stor grad tilfreds

I overkant av 80% opplever at den **fysiske helsen** er bedret, en oppgir at den fysiske helsen er forverret og relaterer det til koronapandemien. De resterende formidler at den fysiske helsen er uendret. Gjennomsnittlig viser besvarelsene en forbedring når det gjelder tilfredshet. For fysisk helse tilbakemelder deltakerne en endring fra 4.5 til 7.4, dvs. fra middel tilfreds til i stor grad tilfreds.

Deltakerne ble også spurt om deres forhold til øvrige deler av hjelpeapparatet, det være seg NAV, spesialisthelsetjenesten, fastlege eller andre deler av det offentlige hjelpeapparatet. I underkant av 60% formidler at forholdet er uendret, mens i underkant av 40% formidler at det er forbedret. De fleste rapporterer om at de ikke har hatt konfliktfylt forhold til hjelpeapparatet og at det dermed er uendret, mens andre rapporterer om utfordringer. Særlig i forhold til stadig skifte av kontaktpersoner slik at de opplever å ikke få den oppfølgingen og relasjonen de anser som viktig og nødvendig. De som formidler at forholdet til hjelpeapparatet er forbedret relaterer det både til at veiledere ved Albatrossen gir god oppfølging, hjelper dem å etablere kontakt med andre deler av hjelpeapparatet, og deltar sammen med dem på samarbeidsmøter/ansvarsgruppemøter. Andre årsaker som ble oppgitt var at de fikk god hjelp fra kontaktperson i det øvrige hjelpeapparatet. Både NAV, poliklinisk behandler, fastlege og kontaktperson i LAR ble nevnt.

Deltakernes opplevelse av tilbudet og oppfølgingen ved Albatrossen

På spørsmål om hvor godt fornøyd de totalt sett er med oppfølgingen ved Albatrossen er gjennomsnittlig besvarelse 9, på en skala fra 1-10 hvor 10 er høyest, dvs. de opplever å være i svært stor grad med både tilbudet og oppfølgingen de får ved Albatrossen.

Endring i opplevelse av livskvalitet

Albatrossen sin visjon er «Aktivt ettervern for bedret livskvalitet». Deltakerne ble spurt om å rangere hvorvidt deres livskvalitet er endret etter de startet ved Albatrossen. Samtlige (n=16) rapporterer om at livskvaliteten er bedret etter at de begynte ved Albatrossen Ettervernssenter. En av dem beskrev det slik: *«Jeg har sluttet å ruse meg og kom i arbeid. Fikk orden på økonomien og lever et mye bedre liv enn før».*

Mer om deres begrunnelse for bedring i deres recoveryprosess inkludert tema som hva deltakerne synes er bra, hvordan de opplever økt livskvalitet og livsmestring beskrives nedenfor i den kvalitative delen av rapporten.

Resultater fra kvalitative data

Ved gjennomføring av den kvalitative delen av brukerundersøkelsen ble det anvendt åpne spørsmål slik at deltakerne fritt fikk fortelle hva de synes om å være deltaker ved Albatrossen, oppfølgingen de får, aktivitetene mm. Spørsmålene som ble stilt var: Hva opplever er bra, og hva de opplever er mindre bra, hvor de ser forbedringer og hva Albatrossen kan gjøres annerledes eller tilføye i tilbudet. Deltakernes besvarelser ble notert i sitatform, og kvalitetsikret ved at det som ble notert ble lest opp for deltakeren. Deltakeren fikk deretter anledning til å justere ord og setninger. Sitatene ble deretter tematisk analysert og kategorisert ut fra hva de som ble intervjuet samlet formidlet.

Tilhørighet, samhold og et fast og trygt holdepunkt

De fleste formidlet at Albatrossen for dem betyr tilhørighet, samhold og et fast og trygt holdepunkt i tilværelsen. En av dem sa det slik: *«Albatrossen var redning og det viktigste ankeret».* En annen beskrev noe av det samme slik: *«Albatrossen er et fast holdepunkt i tilværelsen, som en familie. Jeg føler meg heldig som har fått tilbudet rett fra behandling. Det å ha noen som venter på meg og som bryr seg er alfa og omega for at jeg har det så bra som jeg har».* En annen sa: *«Albatrossen er et trygt og stabilt sted å komme til. Veldig sosialt og det er med på å gi meg en trygg fremtid».*

Flere formidlet at det betyr mye å ha et sted å komme til hvor en opplever samhold, tilhørighet og kan gjøre aktiviteter sammen som gruppe. En sa det slik: *«Det betyr mye å ha et sted der jeg føler jeg er en del av noe. Og gjøre noe sammen med andre, gå turer sammen og være med på sosiale aktiviteter».* En annen sa det slik: *«Jeg føler meg verdsatt og viktig, og som en del av noe».*

Betydningen av struktur og rammer

Flere formidler at **rammene** er viktig som del av det arbeidsforberedende arbeidet. Det å komme inn i en strukturert hverdag og etablere gode rutiner. Kommunisere med andre, og både forholde seg sosialt til, og samarbeide med andre om oppgaver og gjøremål. En sier det slik: *«Det viktigste for meg nå er at jeg får arbeidsforeberedende trening. Rammene på Albatrossen er viktig».*

En deltaker uttrykker noe av det samme slik: *«Albatrossen er et bra sted å ta tak i ting en eller skyver fra seg. Det er lettere å være effektiv og få ting gjort».*

Opplevelse av likeverdighet og ansattes kompetanse

Flere rapporterte om opplevelsen av at de føler seg som **likeverdige i møte med ansatte**. En av dem sier det slik: *«Det er lett å føle seg vel med ansatte. De ansatte er ikke autoritære, men viser at vi er jevnbyrdige. Jeg blir sett, hørt og møtt. De strekker seg langt for å hjelpe».* En annen sa det slik: *«Det er flinke ansatte, de er fine å ha med å gjøre. Lett å prate med om alt uten at jeg får skamfølelser».*

Betydningen av å bli møtt som et vanlig menneske uten å bli møtt med stigma ble også fremhevet av flere. En av de sa det slik: *«Vi er på samme nivå, likeverdige og de ansatte er inkluderende».* En annen sa det slik: *«Det er gjensidig respekt, åpenhet og ærlighet».*

Flere formidlet **betydningen av, og en positiv opplevelse av at tilbudet ved Albatrossen**. Flere formidlet opplevelsen av at tilbudet er bredt, innholdsrikt og variert. Flere trakk også frem betydningen av at tilbudet har blitt utvidet med flere aktiviteter. En av dem sier det slik: *«Albatrossen har forbedret seg siden jeg var her forrige gang. Tilbudet er bredere, og det er mer variasjon i aktivitetene».* En annen sa det slik: *«Det har vært en stor oppgradering siste året, både med flyttingen, de nye aktivitetene og ny ledelse».*

Betydningen av at Albatrossen er et rusfritt tilbud

Viktigheten av at Albatrossen er **rusfritt tilbud**, og opplevelsen av at ansatte har fokus på dette ble også fremhevet. En av dem sier det slik: *«Jeg valgte Albatrossen fordi det er et høyterskeltilbud. Jeg har ikke lyst å være et sted der jeg kan møte noen som er rusmiddelpåvirket».* En annen sier det slik: *«På alle de årene jeg har vært her har jeg ikke sett en eneste person som har vært ruset. Det er godt å se at de ansatte ivaretar og ser slike situasjoner uten at det går utover alle andre».*

En av de som ble intervjuet oppsummerte noe av det samme slik: *«De som er her er rusfri. De gangene jeg har merket at noen er på vei i negativ regning, har de gjerne ikke vært her gangen etter. Det blir fort oppdaget av de ansatte hvis det er noe negativt skurr. Ellers hadde jeg ikke kunne gå her. Jeg holder meg unna plasser hvor jeg kan møte på folk fra rusmiljøet».*

Betydningen av aktiviteter og arbeidstrening

De som ble intervjuet deltar på ulike aktiviteter. Samlet fremhever de særlig de interne arbeidstrening, hjelp til å komme i ekstern arbeidspraksis, jobb, e-læringstilbudet, og det kulturelle tilbudet i tillegg til fysisk trening og helsetilbudet innen LAR.

Deltakere som er i **intern arbeidstrening** formidler at de opplever det som nyttig og givende både i forhold til felleskap, læring, og mestringsopplevelser. En av dem uttrykker det slik: *«Jeg stortrives. Det er bra felleskap. Vi får gjort fornuftige ting og vi ansvar noe jeg synes er veldig positivt og lærerikt»*. Flere vektlegger også **ekstern arbeidspraksis** og oppfølgingen veileder gir i forhold til å finne praksisplass, samarbeide med arbeidsgiver og hjelpe dem videre til ordinært arbeid.

Flere formidler at de hadde få eller ingen kunnskap om data da de startet ved Albatrossen, og at det å lære og mestre data har vært et viktig element i det arbeidsforberedende arbeidet og gjort hverdagen lettere. En sier det slik: *«e-læringstilbudet er veldig bra. Jeg har lært mye data. Man trenger det i dag ellers blir en akterutseilt. Nå bruker jeg mobil til nettbank og er kjempefornøyd»*. En annen formidler følgende: *«Jeg kunne ingenting om data fra før, nå har jeg full kontroll på det»*.

Tilbudet innen **fysisk trening** som inkluderer både tur og trening på helsestudio fremheves som særlig betydningsfullt for flere. En av dem sier det slik: *«Jeg får trent på treningssenter, noe jeg ikke hadde gjort på mange år. Det er også veldig flott å gå turer i felleskap med andre heller enn alene»*.

Flere formidler at de setter pris på **kulturelle aktiviteter**. En av dem sier det slik: *«Det har beriket meg kulturelt. Jeg får være med på mye kulturelt og sosialt. Jeg har det som plommen i egget»*.

Betydningen av den individuelle oppfølgingen

Flere formidler at de har fått god og profesjonell oppfølging fra sin veileder, både i forhold til samtaler, og praktisk oppfølging i forhold til sin recoveryprosess. En av dem beskriver hvordan vedkommende opplevde at samtaler med veileder hjalp kognitivt slik: *«Når jeg sliter med negative tanker leser de meg nesten som en åpen bok, og å snakke med dem hjelper meg å snu vanskelige tanker»*. I forhold til praktisk oppfølging beskrev en av dem sin opplevelse av oppfølgingen: *«Jeg har fått utrolig bra drahjelp og de hjalp meg til og med å få tilbake penger som noen skyldte meg i forbindelse med arbeid jeg hadde utført»*.

Økt livskvalitet og livsmestring

Som vist i den kvantitative delen av rapporten oppga samtlige (n=16) at deres livskvalitet og opplevelse av livsmestring var bedret etter at de tok i bruk tilbudet ved Albatrossen. En av dem begrunnet det slik: *«Jeg har mer orden, bedre økonomi, og er mer aktiv. Er bedre på kommunikasjon og i kontakt med andre»*. En annen beskrev det slik: *«Jeg føler meg bedre, ser bedre ut. Er mer orientert om hva som skjer rundt meg i samfunnet og har mer kontakt med familien»*

En annen deltaker begrunnet det slik: *«Jeg føler meg mer opplagt, kommer meg mer ut. På Albatrossen får jeg treffe mennesker og være sosial»*. Andre begrunnet opplevelsen av økt livskvalitet og livsmestring etter at de startet ved Albatrossen slik: *«Jeg har fått det mye bedre. Hodet er falt på plass. Mestringsfølelse, selvtillit og troen på seg selv ble også trukket frem. Andre argumenter var: Jeg har fått mer selvtillit og tro på meg selv igjen. Jeg får mestringsfølelser gjennom aktivitetene og arbeidstreeningen»*. Vedkommende trakk at det som spesielt hadde hatt betydning for økt selvtillit og mestringsfølelse var praktisk arbeid gjennom arbeidstrening, turene/fysisk aktivitet og det å delta på e-læring og føle at en får økt kunnskap og etter hvert behersker bruk av data i økende grad ble fremhevet.

Deltakernes beskrivelse av forbedringsområder

De fleste formidler at de ikke har noe å påpeke ift. mangler eller forbedringsområder. Mange formidler at de opplever å få den hjelp til det de har behov for, eller ber om. Noen konkrete uttalelser var rettet mot savnet av utflukter, hytteturer og lignende. En av dem sa det slik: *«Jeg kunne ønsket meg hyttetur. Men forstår det er vanskelig nå pga. korona»*. De kom også frem ønske om datakurs/e-læring i gruppe i tillegg til flere og mer avanserte kurs. En av dem sa det slik: *«Jeg kunne ønsket meg klasseromsundervisning i data og mer avanserte kurs om for eksempel data, økonomistyring, kosthold og trening»*. I forhold til fysisk aktivitet og spesielt de ukentlige turene ble det formidlet ønske om at de var mer tilpasset den enkeltes behov. Som gruppe er deltakerne i ulik grad av form og noen ønsket å gå fortere, og gjennomføre mer krevende turer. En av dem sa det slik: *«Det kunne vært hardere fjellturer. Eller at vi delte det slik at det var tilbud om en både en lettere tur, og en mer krevende for de som ønsker det, slik at de som ønsker å gå raskere og ha mer krevende turer ikke må vente på de andre»*. Det ble også formidlet tilbud andre former for fysisk aktivitet enn hva som per i dag er på programmet (treningssenter og turer). En av dem sa det slik: *«Jeg skulle ønske det var tilbud om en eller annen form for ballspill som fotball, basketball, bordtenning og/eller volleyball)»*. Et annet ønske som ble nevnt var tilbud ettermiddagen. En av dem beskrev det slik: *Jeg har savnet å ha noe å gjøre på ettermiddagene»*.

Koronapandemien

Deltakernes opplevelse av oppfølging under pandemien

Samtlige formidler at de opplever at oppfølgingen fra Albatrossen har vært bra til tross for redusert tilbud i perioder som følge av de til enhver tid gjeldende retningslinjene. Flere påpeker viktigheten av at de ble fulgt opp på telefon, fikk gå på tur med en ansatt alene jfr. «Walk and talk», og fikk mat levert hjem helt i starten pandemien da deltakerne ikke hadde tilgang til å komme på senteret. En beskriver det slik: *«Jeg har fått den oppfølgingen jeg trenger. De ansatte har gjort det beste ut av det. De ringte meg og kom hjem til meg med mat. Jeg ble ikke glemte»*. En annen beskriver det slik: *«Albatrossen har taklet koronapandemien veldig bra. Jeg har fått den oppfølgingen som er mulig å få. For eksempel fikk jeg gå på tur med veileder noen dager, noe som var veldig viktig for meg»*. Andre sa: *«De ansatte var hele tiden tilgjengelig helt fra starten av pandemien. De ringte, og jeg kunne ringe når som helst. De gjorde alt de kunne og hadde lov til å gjøre»*.

Deltakernes beskrivelse av negative konsekvenser under pandemien

De fleste rapporterer om økt følelse av ensomhet, noen trekker også frem økt tiltaksløshet og økt angst. Ingen rapporterte om vedvarende tilbakefall i forhold til rusmiddelbruk. Sosial tilbaketrekning og økt ensomhet er en faktor i alle uttalelsene. En sier det slik: *«Det har vært mer ensomt. Det blir som en spiral hvor ensomhet fører til mer tiltaksløshet og kanskje mer angst. Jeg har fått bekreftet igjen hvor viktig det er å ha noe å gjøre i hverdagen»*. En annen sier følgende: *«Ensomhet er en negativ konsekvens. Det har vært mange dager uten tiltak å gå til, litt for mye fri uten noe å gjøre. Men det har ikke påvirket meg ift. rusmiddelbruk»*. En deltaker gir uttrykk for det samme slik: *«Det har vært mindre sosialt, har sittet mye hjemme. Men ikke fått tilbakefall så har taklet det bra»*. Noen formidler også at søkeprosessen og veien ut i arbeidslivet har blitt mer utfordrende. En sier det slik: *«Det har vært vanskeligere å komme ut i jobb. Søkingsprosessen i jobber jeg har søkt har stoppet opp en periode»*. En annen sa det slik: *«Arbeidsmarkedet er overfylt av folk med lav utdannelse og koronapandemien har gjort det enda vanskeligere å få innpass i arbeidslivet»*.

Noen forteller om negative konsekvenser i form av tap av behandlingstilbud som følge av koronapandemien før de startet ved Albatrossen. En sier det slik: «*Behandlingsoppholdet på behandlingsinstitusjonene jeg var i da pandemien startet ble kortet ned. Behandling var fraværende. Vi var mer til oppbevaring og ble sendt hjem før tiden*». Andre formidlet at koronapandemien førte til at de følte de mistet en del av de sosiale tilbudene ved Albatrossen som har betydd mye for dem som utflukter, skidager og hytteturer.

Oppsummering og videre arbeid

Albatrossen har iverksatt flere av de forbedringspunktene som deltakerne tok opp under intervjuene. Blant annet har vi innført ukentlige bevisstgjøringskurs hvor tillitsvalgte og deltakerne selv er med på å bestemme tema. Ansatte står for det meste av undervisningstemaene, mens vi leier inn spesialister/eksterne foreleser på enkelte tema. Noen av temaene går over en gang, mens andre gjennomføres som en kursrekke. Et av kursene som er iverksatt er kurset *Hverdagsglede* utviklet av Rådet for psykisk helse. Kurset går over seks ganger. Noen av deltakerne etterlyste også gruppebasert e-læring i form av datakurs. Det er derfor utviklet et datakurs hvor vi underviser i gruppe/klasseromsundervisning. Dette kurset går også over seks ganger. Begge kursene er gjennomført i mars/april 2021. Kurset hverdagsglede på dagtid, og datakurset på kveldstid. Vi har medio mars hatt åpent en ettermiddag i uken til kl. 20:00, med eget tilbud om ettermiddagen. Kursene er også evaluert ved bruk av fokusgruppeintervju med deltakerne. Basert på deres tilbakemeldinger vil det gjennomføres noen justeringer. Det skal også vurderes utvikling av videregående e-læringskurs for de deltakerne som har gjennomført den første kursrekken. Felles turer med overnatting gjenopptas så snart det er forsvarlig i forhold til koronapandemien.

Albatrossen har våren 2021 iverksatt en rekke nye aktiviteter muliggjort via prosjekter. Blant annet ettermiddagsåpent med kreative aktiviteter, matservering/middag, undervisning og opplæring i ulike tema. Musikkaktiviteter og kunst- og håndverksaktiviteter som søm, strikking, maling, foto mm. er også iverksatt på dagtid. Da de fleste intervjuene ble gjennomført var disse aktivitetene ikke iverksatt og dermed heller ikke en del av spørsmålene i intervjuguiden. Den vil derfor før neste gjennomføring av brukerundersøkelse justeres og bli kvalitetsikret i samarbeid med tillitsvalgte.

Bergen, 12. mai 2021

Stiftelsen Albatrossen Ettervernssenter



Thomas Dahl Orø

Daglig leder