

# Brukertilfredshetsundersøkelse

Rapport 2022



**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

Stiftelsen Albatrossen Ettervernssenter anser brukernes stemmer som essensiell i hverdagen og i forbedringsarbeid. Gjennomføring av årlig brukertilfredshetsundersøkelse er dermed et av flere viktige redskaper vi anvender i kvalitetssikringsarbeid, utviklingsarbeid og som verktøy for å praktisere brukermedvirkning. Brukerundersøkelsen er gjennomført ved semistrukturerte intervju basert på egenutviklet intervjuguide. Intervjuguiden er justert siden forrige brukertilfredshetsundersøkelse våren 2021 på bakgrunn av endring og utvikling av aktivitetstilbudet og endring i kvalitetsmål for innværende år.

Resultatene er basert på intervju med 15 av 20 deltakere noe som gir en svarprosent på 75% som anses å være et representativt utvalg. Strukturerte spørsmål og kvantitative data er analysert ved bruk av det SPSS (*Statistical so Package for the Social Sciences*), mens de kvalitative data formidlet gjennom åpne spørsmål er tematisk analysert.

Rapporten beskriver blant annet deltakernes subjektive opplevelse av forbedring på ulike livsområder etter at de begynte på Albatrossen. De oppgir også endring i grad av tilfredshet på ulike livsområder på tidspunkt for oppstart ved Albatrossen, og på intervjudidspunktet. På samtlige målte områder oppgir deltakerne en forbedring og økning i grad av tilfredshet angitt med tall fra 0-10.

Opplevelse av forbedring på ulike livsområder og økningen i egen opplevelse av tilfredshet kan ikke ensidig relateres til tilbudet deltakerne mottar ved Albatrossen. Vi hevder derfor ikke er forskningsmessig statistisk årsak – virkningsforklaring. Økning i grad av tilfredshet og opplevelse av forbedring kan ha flere forklaringsvariabler, og handler ofte samlet sett om hva deltakerne selv gjør, og hvilke annet støtteapparat de har rundt seg. På spørsmål om hvor tilfreds deltakerne totalt sett er med tilbudet ved Albatrossen angitt på en skala fra 0-10 oppgir 40 prosent en skåre på 10. I overkant av 50% gir en skåre på 8 eller 9, mens en gir en skåre på 7. Gjennomsnittlig angir de en skåre på 9.2.

### Kvantitative hovedfunn

- 100 % opplever økning i livskvalitet
- 71% opplever forbedring i forhold til rusmiddelbruk
- 93% opplever forbedring i forhold til psykisk helse
- 64 % opplever forbedring i forhold til fysisk helse
- 43% opplever forbedring i forhold til tannhelse.
- 64% opplever forbedring i forhold til arbeid
- 14% opplever forbedring i forhold til skole
- 64 % opplever forbedring av sin økonomiske situasjon
- 43 % opplever at forholdet til familien er forbedret
- 29 % opplever at forholdet til venner er forbedret.

De som opplever forholdet til rusmiddelbruk som uendret relaterer dette til at de over tid har vært rusfri, dvs. ikke hatt problematisk forhold til rusmidler. Oftest fordi de har gjennomgått behandling i forkant av oppstart ved Albatrossen. De som oppgir at forholdet til familie er uendret forteller at det er forårsaket av at de alltid har opplevd å ha god kontakt og støtte fra familien. Nesten samtlige opplever at de har få eller ingen nære venner utover familien. De relaterer det til at de ikke lenger har kontakt med tidligere venner som fortsatt har et problemfylt forhold til rusmiddelbruk, og at de opplever det som utfordrende å etablere nye nære vennerelasjoner i voksen alder. De formidler også at tilhørighet til Albatrossen og relasjonene med andre deltakere og ansatte derfor har stor betydning og gir dem en følelse av tilhørighet og tilknytning utover kontakt med familien.

## Kvalitative hovedfunn

Deltakerne begrunner hvorfor de opplever økt livskvalitet på ulike måter. Noen nevner det å ha skaffet seg bolig som en viktig faktor for opplevelse av økt livskvalitet. En av dem sier det slik: *«Jeg har sluttet med rus, nådd mål om å bli gjeldfri, kjøpt meg leilighet og er i jobb»*. En av dem fremhever betydningen av å holde seg rusfri, og bli inkludert på arbeidsmarkedet: *«Jeg har mye bedre livskvalitet fordi jeg fortsatt er rusfri, og har kommet meg i jobb»*. En annen sier noe av det samme, i tillegg til å inkludere betydningen livsglede og tilbudet ved Albatrossen har for opplevelsen av økt livskvalitet: *«Jeg har holdt meg rusfri. Fått kontroll på økonomien og begynt å glede meg til ting. For eksempel gleder meg med til de dagene jeg skal på Albatrossen. Jeg har også begynt å glede meg til å begynne å jobbe igjen»*..

Andre nevner også at det faktisk at de er i bedre fysisk form, og har bedre psykisk helse som sentralt for både opplevelse av økt livskvalitet og livsmestring. En av dem sier det slik: *«Jeg har bedre livskvalitet fordi jeg er roligere inni meg, jeg har mer ro i sjelen»*. En annen sier noe av det samme på denne måten: *«Jeg har bedre selvtillit, tror på meg selv og fremtiden. Det å drive med fysisk aktivitet og fritidsaktiviteter som gjør at en kommer i kontakt med andre mennesker trekkes også frem som betydningsfullt»*. En sier det slik: *«Jeg har det mye bedre fysisk og psykisk og har ting på gang i forhold til å komme i arbeid»*. En annen sier noe av det samme på denne måten: *«Jeg har funnet nye fritidsaktiviteter og jeg tør nå å snakke foran folk»*.

På åpne kvalitative spørsmål om hva de synes er bra ved Albatrossen formidler flere at Albatrossen betyr for dem **profesjonalitet, kvalitet og trygghet**: De forteller at de opplever at ansatte lytter, tar dem på alvor, viser raushet og fremhever likeverdighet. En av dem sier det slik: *«Albatrossen er størst på kvalitet, mest profesjonell og det beste tilbudet jeg har prøvd. En annen sier det slik: På Albatrossen er det rom for alle, og rom for å bli hørt. Jeg opplever at deltakere og ansatte er likeverdige»*. En sier noe sier noe av det samme på denne måten: *«De ansatte er ressurssterke, de har god kompetanse, jeg får den hjelpen jeg trenger og de ansatte har gehør for det vi sier»*.

Flere formidler at **rammene, strukturen og kulturen** ved Albatrossen bidrar til motivasjon og fokus på fremtid. En av dem sier det slik: *«Albatrossen er et bra sted å komme til. Man blir motivert til å gjøre noe. Se fremover og se hva en vil gjøre i fremtiden, og at det er mulig å tette hullet i CV-en»*. En annen sier noe av det samme slik: *«Albatrossen er et bra sted å være hvor man kan se fremover å se at det er mulig å få et normalt liv igjen, med leilighet og jobb»*. De fleste formidlet at de opplever at strukturen, rammene og kulturen på Albatrossen er gjennomtenkt og rommer det de har behov for. De viser til flere ting, blant annet at deltakerne møter samlet til samme tid hver dag, at de som vil får frokost, og at deltakerne og et par ansatte har felles morgenmøte før de begynner i de aktivitetene de har valgt å ha på sin timeplan. En av dem sier det slik: *«Det er nyttig at man har faste dager å møte opp, og at vi har faste aktiviteter ut fra hva vi har behov for. Det tar litt tid å venne seg til å jobbe igjen, så faste aktiviteter gir struktur og den tilvenningen jeg trenger»*.

Flere formidler at svært fornøyd med den individuelle oppfølgingen og den praktiske bistanden de får fra sin veileder. Både å komme i kontakt med andre deler av hjelpeapparatet, hjelp til å få oversikt over gjeld og kontakt med kreditorer, hjelp til å få alternativ soning er noe de nevner som er bra ved Albatrossen. En av dem sier det slik: *«Jeg har fått hjelp til å kontakte NAV og fastlege»*. En annen sier det slik: *«Jeg fikk god hjelp i forbindelse med en rettsak og søknad om alternativ soning»*. En formidler betydningen av å ha fått hjelp relatert til gjeldsproblematikk slik: *«Jeg har fått hjelp med gjeldsforhandlinger og kan si at jeg aldri hadde kommet dit jeg er nå uten støtte til det»*.

Opplevelsen av at ansatte har **høy kompetanse** og at deltakerne føler seg **likeverdige** i møte med ansatte ble også trukket frem. De formidlet også at de opplever at Albatrossen ga et variert og helhetlig tilbud av aktiviteter, og fremhevet betydningen av muligheten for intern arbeidstrening, den individuelle oppfølgingen og hjelp til å komme i arbeid.

Flere forteller at de opplever at det er stor grad av **åpenhet** mellom ansatte og deltakere. De formidler også en opplevelse av **trygghet og støtte**. En sier det slik: *«På Albatrossen er det stor åpenhet. Det er åpent for å ta opp ting vi vil forbedre hvis det er noe vi ikke liker, og vi blir hørt»*. De beskriver også forholdet mellom deltakerne som støttende. En formidler det slik: *«De andre deltakerne er veldig ok. Det er et godt og støttende miljø»*. Flere trekker frem betydningen av at **tilbudet er rusfritt** og en opplevelse av at ansatte på en god måte håndterer situasjoner som oppstår, samtidig som de opplever at andre deltakere både aksepterer og i stor grad mestrer å forholde seg det. Det gir en opplevelse av trygghet. En sier det slik: *«Jeg føler meg trygg på Albatrossen. Det er ikke slik som andre steder jeg har vært hvor jeg har fått tilbud om rusmidler fra andre brukere. Jeg har også vært på andre steder hvor jeg har møtt andre brukere ruspåvirket om kvelden samtidig som jeg møter de neste morgen på stedet. Slik opplever jeg det ikke på Albatrossen»*.

Resultater som kommer frem i denne rapporten gjennomgås av styret, ansatte, tillitsvalgte og ift. iverksetting av tiltak, den presenteres også for alle deltakere, publiseres på vår nettside og vedlegges søknad om driftsmidler for 2023 fra Bergen kommune.

## Innhold

Sammendrag .....	2
Metode .....	7
Kvantitative resultater .....	7
Bakgrunnsopplysninger .....	7
Kjønn, alderskategori, inntektsgrunnlag og sivilstatus .....	7
Primærrusmiddel .....	7
Oppfølging fra andre deler av hjelpeapparatet og bruk av andre ettervernstiltak .....	7
Informasjon om Albatrossen .....	8
Deltakernes begrunnelse for å velge Albatrossen .....	8
Hvilke deler av ettervernstilbudet deltakerne deltar i .....	8
Handlingsplan .....	9
Individuell oppfølging og praktisk bistand .....	10
Deltakernes opplevelse av endring og tilfredshet .....	10
Forholdet til dem selv, familie og venner .....	10
Økonomi, skole og arbeid .....	11
Rusmestring, psykisk og fysisk helse .....	11
Tilfredshet med Albatrossen og endring i opplevelse av livskvalitet .....	12
Kvalitative resultater .....	12
Økt livskvalitet og økt livsmestring .....	12
Fravær fra rusmiddelbruk og substitusjonsbehandling .....	12
Bosituasjon, arbeidsinkludering og egeninnsats .....	12
Bedret økonomisk styring og økonomisk situasjon .....	13
Bedret selvfølelse, fysisk form og psykisk helse .....	13
Struktur, mening i hverdagen, sosial tilhørighet og livsglede .....	13
Deltakernes opplevelse av hva som er bra ved Albatrossen .....	14
Profesjonalitet, kvalitet, kompetanse og opplevelse av likeverdighet .....	14
Struktur, rammer og kulturen ved Albatrossen .....	14
Individuell oppfølging og praktisk bistand .....	15
Åpenhet, trygghet, medvirkning og kommunikasjon .....	15
Deltakernes opplevelse av aktivitetene .....	15
Ut i naturen og kreative aktiviteter .....	16
Ut i naturen .....	16
Kreative aktiviteter .....	16
Deltakernes beskrivelse av forbedringsområder .....	17
Veien videre .....	17

## Innledning

Stiftelsen Albatrossen Ettervernssenter er en ideell, ikke-kommersiell, uavhengig stiftelse som tilbyr aktivisering- og arbeidstrening til personer med ruslidelser, rusmiddelavhengighet og psykiske lidelser (ROP-lidelse), og domfelte. Vi har seks AFT plasser (arbeidsforberedende trening) og 15 ettervernsplasser i tillegg til opptil 40 substitusjonsbehandlingsplasser (LAR).

Brukertilfredshet ble frem til 2020 målt gjennom at deltakerne fylte ut et spørreskjema med avkrysningsalternativer og åpne felt for utdypning av svarene. Metoden ga for lav svarprosent til at vi erfarte at resultatene kunne ansees som valide og anvendes i forbedringsarbeid. Vi valgte derfor å endre metode for gjennomføring av brukerundersøkelse fra selvutfyllende spørreskjema til intervju.

I 2021 gjennomførte vi første brukertilfredshetsundersøkelse ved semistrukturerte intervju. Det ble utarbeidet en intervjuguide som ble kvalitetsikret av tillitsvalgte/brukerrepresentanter. Først ved at de tillitsvalgte leste igjennom intervjuguiden og kom med tilbakemeldinger. Deretter ved at det ble gjennomført prøveintervju, hvor de tillitsvalgte igjen ga tilbakemeldinger på både innhold, opplevelsen av spørsmålene og gjennomføring. I 2022 er intervjuguiden redigert i forhold til nye tilbud som er innført. I tillegg er spørsmål som gir svar grad av måloppnåelse i forhold til kvalitetsmål for 2022.

Deltakerne ble i forkant av intervju og igjen på intervjutidspunktet 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 tilskuddsgivere. 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.

Brukertilfredshetsundersøkelsen er gjennomført i perioden mellom 29. mars og 05. mai 2022. Alle deltakere som har brukt tilbudet ved Stiftelsen Albatrossen Ettervernssenter i minst seks uker er inkludert. Deltakere som utelukkende benytter seg av Albatrossen som utleveringssted for LAR-medisin er ikke inkludert i undersøkelsen. På tidspunkt for gjennomføring av intervjuene var det 20 deltakere ved Albatrossen, hvorav fem i AFT (arbeidsforberedende trening) og 15 som brukte ettervernstilbudet. Rapporten er basert på intervju med 15 av totalt 20 deltakere. En deltaker hadde nettopp startet i ordinært arbeid på fulltid, og dermed avsluttet ved Albatrossen. Totalpopulasjonen for undersøkelsen er dermed 20 deltakere, og ikke 21 som er faktisk antall tiltaksplasser ved Albatrossen. De resterende som ikke ble intervjuet hadde brukt tilbudet ved Albatrossen mindre enn seks uker, og ble dermed ikke inkludert i utvalget. Utvalget på 15 av 20 deltakere ga det vi vurderer som et representativt utvalg og en valid svarprosent på 75 %.

## Metode

En egenutviklet intervjuguide ble anvendt som utgangspunkt for semistrukturerte intervju. Intervjuene hadde en varighet på mellom 20-60 minutter. 14 intervjuer ble gjennomført via teams, mens ett ble gjennomført over telefon. Deltakerne hadde spørsmålene i hende under gjennomføring av intervjuet. Intervjuene, registrering av data, analyse og utarbeidelse av rapport er gjennomført av Prosjekt- og fagutvikler Therese Dahl som besitter en administrativ stilling slik at hun ikke inngående forhåndskunnskap om deltakerne, eller noen form for individuelt oppfølgingsansvar for deltakerne. 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 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.

## Kvantitative resultater

### Bakgrunnsopplysninger

Deltakerne hadde på intervjutidspunktet benyttet seg av tilbudet ved Albatrossen fra seks uker til syv år. Flertallet av deltakerne har vært i kontakt med Albatrossen under et år på intervjutidspunktet. Et par av deltakerne hadde vært tilknyttet Albatrossen sammenhengende over mange år. De fleste som har hatt kontakt med Albatrossen over flere år har imidlertid vært deltakere flere ganger. Hvor de først har brukt tilbudet en periode. Deretter enten kommet ut i arbeid, hatt behov for døgntil behandling, eller sonet en fengselsdom for deretter å ha gjenopptatt kontakt.

### Kjønn, alderskategori, inntektsgrunnlag og sivilstatus.

Alle deltakerne som er intervjuet, bor alene. Utvalget består av 80% menn og 20% kvinner. Det er deltakere fra nesten alle alderskategoriene dvs. mellom 18-25, 26-30, 31-40, 41-50, 51-55 og 60 +. Ingen av deltakerne var i alderskategorien 56-60. Over halvparten av deltakerne er mellom 31 og 50 år. 20% er over 60 år, 13% mellom 51-55 år, mens de resterende, dvs. to deltakere er under 30 år. Når det gjelder inntekt har 40 % uførestønad. I overkant av 25% har arbeidsavklaringspenger. Like mange har arbeidsinntekt i kombinasjon med trygd, mens en har kvalifiseringsstønad (KVP).

### Primærrusmiddel

Deltakerne ble spurt om hvilke rusmidler de har, eller har hatt et problemfylt forhold til. I overkant av 25% oppgir sentralstimulerende midler som amfetamin og kokain som primærrusmiddel. I overkant av 13% oppgir cannabis, mens i underkant av 7% oppgir alkohol. Like mange oppgir opiater og GHB. Over halvparten oppgir imidlertid en kombinasjon av flere rusmidler hvor sentralstimulerende i kombinasjon med andre rusmidler er det mest brukte.

### Oppfølging fra andre deler av hjelpeapparatet og bruk av andre ettervernstiltak

Alle de som ble intervjuet (n=15) har oppfølging fra andre deler av hjelpeapparatet. 80% har kontakt med flere enn en instans. 35 % har kontakt med NAV, enten NAV stat og/eller NAV kommune. 25% har poliklinisk behandler. Alle har fastlege og 20% av dem oppgir at de har jevnlig oppfølging fra fastlegen. Deltakerne nevner også oppfølging fra LAR, inkludert utlevering utenfor Albatrossen, bistand fra jobbspesialister, og kommunalt MO senter.

Albatrossen har fokus på livsmestring innenfor ulike livsområder som blant annet økonomi, helse, relasjoner og utvidelse av deltakernes sosiale nettverk, aktiviteter og arbeidstrening/arbeid. Å kombinere tilbudet ved Albatrossen med både offentlige tilbud, og andre frivillige, ideelle tiltak er derfor noe Albatrossen ut fra et recoveryperspektiv mener kan være nyttig for de deltakerne som ønsker det. Albatrossen vektlegger 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 over halvparten at de benytter seg av andre ettervernstiltak i tillegg til Albatrossen. Noen ettervernstilbud deltakerne nevner har tilbud på dagtid, andre ettermiddag/kveld. Noen tilbyr aktiviteter som Albatrossen per i dag ikke tilbyr, som ballspill og yoga, mens andre tilbyr selvhjelpsgrupper og andre former for samtalegrupper. Av ettervernstiltak deltakerne benytter ble Blå Kors, Fritid med bistand, Lisa gruppen, Røde Kors, A-larm, Psykiatriliansen, Gatelaget Brann og Wayback nevnt.

### Informasjon om Albatrossen

Halvparten av deltakerne oppga at de fikk først informasjon om Albatrossen via sin kontaktperson i det offentlige hjelpeapparatet, fortrinnsvis NAV. Dette er noen færre enn hva som ble formidlet i fjorårets undersøkelse. I overkant av 25% fikk informasjon direkte fra Albatrossen mens de var i behandling i TSB. Dette er noen flere enn i fjor. Albatrossen har avtale med Helse Bergen, avdeling for rusmedisin om å informere om tilbudet direkte til pasienter som er innlagt i døgnbehandling på de ulike seksjonene. Vi har derfor jevnlig informasjonsmøter med seksjonene Tertnes, Dr. Martens, Skuteviken, Klokkarvik og Askøy. Vi har arbeidet med å få avtaler med Bjørgvin og Bergen fengsel, samt med private og ideelle tilbydere innen TSB døgnbehandling for å kunne informere aktuelle kandidater mens de er innlagt/innsatt. Noe av dette arbeidet er iverksatt mens andre avtaler ikke er iverksatt per d.d. Resultatene indikerer likevel at det systematiske arbeidet med å informere om tilbudet direkte til potensielle deltakere der de befinner seg har ført til en økning i antall deltakere som oppgir at de fikk informasjon direkte fra Albatrossen. Det er et mål for 2022 og 2023 få i gang avtaler om informasjonsmøter med de gjenstående aktørene, særlig Kriminalomsorgen/Bjørgvin og Bergen Fengsel. 13% oppga at de fikk informasjon fra tidligere deltakere ved Albatrossen, men de resterende fant informasjon om Albatrossen selv, eller ble informert via venner, familie eller bekjente.

### Deltakernes begrunnelse for å velge Albatrossen

Deltakerne ble spurt om hva hadde størst betydning for at de valgte Albatrossen. Spørsmålet ble ikke begrenset til at deltakerne bare kunne oppgi et svar. At tilbudet er rusfritt, AFT tiltaket, LAR tilbudet, muligheten for intern arbeidspraksis, muligheten for å gjennomføre samfunnsstraff ble særlig trukket frem. Av aktiviteter ble muligheten for opplæring i digital kompetanse, maritime aktiviteter/arbeid i naturen, og kreative aktiviteter trukket frem som begrunnelse for hvorfor de valgte Albatrossen som ettervernstiltak. Overordnet trakk deltakerne frem det helhetlige tilbudet og det individuelt tilrettelagte tilbudet de kan få ved Albatrossen som begrunnelse for hvorfor de valgte Albatrossen fremfor andre ettervernstiltak. Flere formidlet også at de etter å ha undersøkt, eller blitt presentert for ulike ettervernstiltak fremsto Albatrossen som det tiltaket med størst bredde og variasjon i aktiviteter og hvor de kunne få dekket flere av sine behov, både for individuell oppfølging og aktiviteter.

### Hvilke deler av ettervernstilbudet deltakerne deltar i

Alle deltakerne som ble intervjuet benytter seg av en kombinasjon av flere av tilbudene ved Albatrossen. Alle oppgir også at de har individuell oppfølging og samtaler med sin veileder. 20% oppgir at de har ukentlige samtaler, mens de resterende oppgir å ha mer sporadiske samtaler, eller samtaler som avtales etter deltakernes behov. På intervjutidspunktet var fem deltakere i intern arbeidstrening hvorav fire var med 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. 10 av de som ble intervjuet oppga å delta på tilbudet innen fysisk aktivitet. Dvs. turer og trening på helsestudio. Fem hadde særlig valgt digital kompetanse og syv kreative aktiviteter. 40% oppgir at de bruker Albatrossen fire dager i uken, 20% tre dager i uken, mens i overkant av 30% bruker tilbudet to dager per uke. En benytter seg av Albatrossen alle ukedager.

## Handlingsplan

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.

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. Resultater fra 2021 viste at 25% av de som ble intervjuet ikke hadde handlingsplan, eller var usikker på om de hadde handlingsplan. Det har derfor vært et forbedringsmål for 2022 at alle deltakerne skal ha handlingsplan.

Resultater viser at vi selv om det har vært arbeidet systematisk med handlingsplaner for nye deltakere er det fortsatt 20% som oppgir at de ikke har handlingsplan. Dette er imidlertid deltakere som har brukt Albatrossen over år, har vært gjennom en recoveryprosess i forhold til arbeid, og er avklart i forhold til uførestønad og at de ikke skal ut i arbeid. De har valgt å fortsette på Albatrossen på bakgrunn av aktivitetene og det sosiale felleskapet, og har ytret at de ikke ønsker å utarbeide en detaljert handlingsplan, men at de har ukeplan.

Av de som har handlingsplan oppgir nesten 70% at handlingsplanen i stor grad, eller i svært stor grad oppleves som et nyttig verktøy. De resterende opplevde det å ha handlingsplan som noe nyttig. Når det gjelder spørsmål om deltakerne opplever å ha bestemt innholdet i handlingsplanen selv, formidler over halvparten at de opplever å i stor grad ha bestemt innholdet selv. De resterende opplever at de i svært stor grad har bestemt innholdet i planen.

Et forbedringsmål for 2022 har vært at handlingsplanen skal evalueres av deltaker sammen med sin veileder månedlig. Det systematiske arbeidet med dette startet medio februar 2022 samtidig som vi innførte en endring og forbedring i forhold til innhold og gjennomføring av inntakssamtaler og den individuelle oppfølgingen av deltakerne. Spørsmål om hvor ofte handlingsplanen er evaluert, og spørsmål om opplevelse av inntakssamtalen ble derfor inkludert i intervjuguiden for 2022. Til forskjell fra 2021 oppgir alle bortsett fra en, at handlingsplanen er evaluert. Nesten 60% av de som har handlingsplan (n= 12) oppgir at den er evaluert sjeldnere enn hver måned mens i overkant av 30% oppgir at den er evaluert månedlig eller oftere enn en gang per måned. Kun en deltaker oppgir at den ikke er evaluert. Besvarelse knyttet til opplevelse av inntakssamtale er ikke tatt med i denne rapporten på bakgrunn av at et fåtall av de som ble inkludert i utvalget hadde startet ved Albatrossen etter at ny prosedyre for inntak og videre oppfølging ble innført i februar 2022. Spørsmålet tas opp igjen i neste rapport for 2023 hvor deltakere har vært deltakere i minst seks uker fra 06. mai 2022 og frem til medio 2023 inkluderes. Det vil gjennomføres en ny undersøkelse medio oktober 2022 og april/mai 2023 hvor grad av måloppnåelse i forhold til evaluering av handlingsplan og opplevelse av inntakssamtalen og individuell oppfølging inkluderes i undersøkelsen.

## Individuell oppfølging og praktisk bistand

40% av deltakerne formidler at de har hatt faste samtaler med sin veileder. Over halvparten har hatt noen samtaler med sin veileder, mens en oppgir å ha fått tilbud om samtaler uten å ha hatt behov for det. Det ble i februar 2022 satt som mål om å innføre faste ukentlige samtaler med veileder. På intervjutidspunktet oppgir imidlertid kun 10% av deltakerne at de har ukentlige samtaler. Dette er et forbedringspunkt det arbeides systematisk videre med i 2022 og frem til neste brukertilfredshetsundersøkelse gjennomføres våren 2023.

Alle deltakerne som ble intervjuet formidler at de har fått praktisk bistand fra veileder til ulike formål. De nevner flere former for praktisk bistand som søknader og brev, hjelp til økonomistyring og håndtering/sanering av gjeld. Hjelp til å komme i kontakt med behandler, få ekstern arbeidspraksis, hjelp til å komme ut i arbeid og ulike former for hjelp i forhold til bolig. Både å søke annen bolig, og praktisk hjelp til innflytting, transport og innkjøp. Andre former for praktisk bistand er innhenting av dokumentasjon for å søke arbeid eller skole, opprettelse av email, bank id, mobilbank og hjelp til totrinnsverifisering.

## 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 0-10 hvor tilfreds de er på ulike livsområder. Både opplevelse av tilfredshet på intervjutidspunktet, og i forkant av oppstart ved Albatrossen Ettervernssenter. Ved analyse ble skaleringen fra 0-10, også kategorisert i en femtrinns gradering fra i liten grad tilfreds til i svært stor grad tilfreds. Denne delen av undersøkelsen ble besvart av 14 av 15 deltakere. En av deltakerne opplevde å ha vært for kort tid ved Albatrossen for å kunne uttale seg om endringer, og ville avvente med å besvare spørsmålet til senere. Vedkommende hadde vært deltaker ved Albatrossen i seks uker.

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 opplevelse av å ha en meningsfull hverdag. Resultatene det vises til nedenfor og deltakernes tilbakemeldinger i den kvalitative delen av undersøkelsen senere i rapporten viser likevel samlet sett medvirkende årsak Albatrossen har for opplevelsen av økt tilfredshet på ulike livsområder, økt livskvalitet og økt livsmestring.

## Forholdet til dem selv, familie og venner

93% 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 0-10, 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 57% at forholdet er forbedret mens 43% oppgir at forholdet er uendret. De oppgir at de alltid har hatt et godt forhold til, og støtte fra familien som begrunnelse for hvorfor forholdet er uendret. Gjennomsnittlig viser tilbakemeldingene en forbedring fra 5-7.1, noe som angir en endring fra middels tilfreds til i stor grad tilfreds.

71% oppgir at forholdet til **venner** er uendret. Flere begrunner dette med at på intervjutidspunktet har få venner, og at de venner og bekjente de tidligere hadde da de brukte rusmidler har de valgt unngå å ha kontakt med. 29% forteller at forholdet til venner er forbedret. Gjennomsnittlig viser besvarelsene en endring fra før de startet ved Albatrossen, og på intervjutidspunktet fra 4.3-7.0. Med andre ord, fra å være i noe grad tilfreds til i stor grad tilfreds.

### Økonomi, skole og arbeid

64% forteller at den **økonomiske situasjon** er forbedret etter at de startet på Albatrossen. De resterende oppgir at den er uendret. Gjennomsnittlig oppgir de samlet en endring fra 2.3 til 7.9 på en skala fra 0-10, hvor 10 angir høyest grad av tilfredshet. Kategorisert i en femtrinns gradering viser det til en endring fra i liten grad tilfreds til i stor grad tilfreds. De begrunner endringen med å ha mer kontroll og bevissthet rundt eget forbruk, i tillegg til endring i inntektsgrunnlag og å ha fått bistand til å få avtaler med kreditorer om nedbetaling av gjeld.

Når det gjelder spørsmål om endring i forhold til **skole** oppgir 86% at forholdet til skole er uendret. 14% oppgir en forbedring. Gjennomsnittlig viser besvarelsene en endring i forhold tilfredshet fra 3.6-7.3, altså fra i noe grad tilfreds til i stor grad tilfreds. Ingen av de som ble intervjuet gikk på skole på intervjutidspunktet, men flere avventet svar på skoleplass. Besvarelsen er dermed relatert til hvor klar de er når det gjelder å starte skolegang, og hvor tilfreds de selv opplever å være i forhold til en prosess mot å gjenoppta/starte et utdannelsesforløp.

64% oppgir en bedring i forhold til **arbeid**. Gjennomsnittlig angir de samlet en endring og tilfredshet fra 2.2-8.2 på en skala hvor 10 angir høyest grad av tilfredshet. Besvarelsene indikerer da en gjennomsnittlig endring i forhold til tilfredshet fra i liten grad tilfreds til i stor grad tilfreds. På intervjutidspunktet var 20% av deltakerne i ordinært arbeid på deltid.

### Rusmestring, psykisk og fysisk helse

I overkant av 71% forteller at deres forhold til rusmiddelbruk er forbedret. De resterende rapporterer at forholdet til rusmiddelbruk er uendret. Samtlige begrunner dette med at de over tid har mestret hverdagen uten problematisk rusmiddelbruk, også før de startet på Albatrossen. Noen av dem fordi de kom direkte fra døgnbehandling til Albatrossen. Deltakerne ble spurt om å rangere hvor tilfreds de er med egen rusmestring idet de startet på Albatrossen, og på intervjutidspunktet. Gjennomsnittlig rangerer de en økning i grad av tilfredshet med egen rusmestring fra 5-9.1 angitt på en skala fra 0-10. Kategorisert til en femtrinnskategori viser dette en økning fra å være *middels tilfreds* med egen rusmestring til å være i *svært stor grad av tilfreds*.

93% formidler 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 4.3 til 7.4, dvs. en endring fra i noe grad tilfreds til i stor grad tilfreds

64 % opplever at den **fysiske helsen** er bedret, en oppgir at den fysiske helsen er forverret og relaterer det til sykdom. De resterende formidler at den fysiske helsen er uendret, og formidler at de opplever å ha vært i god fysisk form over tid, også før de startet ved Albatrossen. Gjennomsnittlig viser besvarelsene en økning i grad av tilfredshet i forhold til fysisk helse fra 4.5 til 7.6, dvs. en økning i opplevelse av tilfredshet fra i noe grad tilfreds til i stor grad tilfreds.

## Tilfredshet med Albatrossen og endring i opplevelse av livskvalitet

På spørsmål om hvor godt fornøyd de totalt sett er med oppfølgingen ved Albatrossen er gjennomsnittlig besvarelse 8.9, på en skala fra 0-10 hvor 10 er høyest. Seks av 15 deltakere gir en skåre på 10, tre en skåre på åtte, fem en skåre på ni, og de resterende gir en skåre på syv. Ingen oppgir en skåre på mindre enn syv. Med andre ord opplever deltakerne å være i svært stor grad tilfreds, både med tilbudet som helhet, aktivitetene de deltar i og den individuelle oppfølgingen. 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 rapporterer om at livskvaliteten er bedret etter at de begynte ved Albatrossen Ettervernsenter.

Mer utdypende om blant annet deres begrunnelse for økt livskvalitet og økt livsmestring. Hva deltakerne synes er bra ved albatrossen, og hva de opplever er mindre bra, eller kan forbedres beskrives i den kvalitative delen av rapporten nedenfor.

## Kvalitative resultater

Ved gjennomføring av den kvalitative delen av brukerundersøkelsen ble det stilt åpne spørsmål slik at deltakerne fritt fikk fortelle hva de synes er bra med tilbudet ved Albatrossen og hva de opplever kan forbedres. Det ble i noen tilfeller stilt oppfølgende spørsmål som blant annet spørsmålene «*Kan du si mer om det*»? Og spørsmålet: «*Kan du gi noen eksempler på det*»? Deltakernes besvarelser ble notert i sitatform, og kvalitetsikret gjennom å bli lest opp for deltakeren. Deltakeren fikk så anledning til å justere hva de ønsket skulle nedtegnes av det de muntlig formidlet. Sitatene ble deretter tematisk analysert, kodet og kategorisert.

### Økt livskvalitet og økt livsmestring

Deltakerne ble spurt om hvorvidt de opplever at deres livssituasjon og livskvalitet er endret etter at de begynte på Albatrossen. Deltakernes beskrivelser ble tematisk analyser og kategorisert under overskriftene nedenfor. Nedenfor er deltakernes forklaringer tematisk analysert, kode og kategorisert under ulike overskrifter.

### Fravær fra rusmiddelbruk og substitusjonsbehandling

Deltakerne formidler at en av hovedårsakene til at de opplever økt livskvalitet er at de har vært fraværende fra rusmiddelbruk over tid. De fleste beskriver dette som «*Jeg har holdt meg rusfri*». Kombinert med den uttalelsen formidler de andre sentrale faktorer som har vært viktig for opplevelsen av økt livskvalitet og økt livsmestring. Andre trekker frem betydningen av å få substitusjonsbehandling i kombinasjon med andre faktorer som essensielt for opplevelsen av økt livskvalitet. En av dem sier det slik: Jeg er på plass i livet, er stabil, og LAR medisinen fungerer for meg. En annen sier noe av det samme på denne måten: «*Det er en god blanding av LAR og Albatrossen som gjør at jeg har bedre livskvalitet og føler jeg mestrer livet nå*».

### Bosituasjon, arbeidsinkludering og egeninnsats

Å ha en bolig som de føler er et hjem og hvor de føler seg trygg er viktig i en recoveryprosess. Noen nevner det å ha skaffet seg bolig som en viktig faktor for opplevelse av økt livskvalitet. En av dem sier det slik: «*Jeg har sluttet med rus, nådd mål om å bli gjeldfri, kjøpt meg leilighet og er i jobb*». En av dem fremhever betydningen av å holde seg rusfri, og bli inkludert på arbeidsmarkedet på denne måten: «*Jeg har mye bedre livskvalitet fordi jeg fortsatt er rusfri, og har kommet meg i jobb*».

En annen sier noe av det samme, i tillegg til å inkludere betydningen livsglede og tilbudet ved Albatrossen har for opplevelsen av økt livskvalitet på denne måten: *«Jeg har holdt meg rusfri. Fått kontroll på økonomien og begynt å glede meg til ting. For eksempel gleder meg med til de dagene jeg skal på Albatrossen. Jeg har også begynt å glede meg til å begynne å jobbe igjen»*. Sitatet gjenspeiler også flere andre faktorer deltakerne formidler har hatt betydning for deres opplevelse av økt livskvalitet. Noen av dem beskrives nærmere under egne overskrifter nedenfor.

Viktigheten av hva de selv gjør, og at de tar en ledende rolle jfr. brukerstyring i egen recoveryprosess tydeliggjøres i flere uttalelser. En av dem sier det slik: *«Jeg har bedre livskvalitet fordi jeg har gjort en endring i livet. Jeg har kontroll på meg selv, på mine avtaler, på min økonomi, og det som foregår rundt meg»*.

#### Bedret økonomisk styring og økonomisk situasjon.

Bedre økonomiske forhold, og økt mestring i forhold til styring av egen økonomi er noe flere nevner. En sier det slik: *«Jeg har tatt tak i økonomien og min veileder ved Albatrossen har hjulpet meg med det»*.

#### Bedret selvfølelse, fysisk form og psykisk helse

Andre nevner også at det faktisk at de er i bedre fysisk form, og har bedre psykisk helse som sentralt for både opplevelse av økt livskvalitet og livsmestring. En av dem sier det slik: *«Jeg har bedre livskvalitet fordi jeg er roligere inni meg, jeg har mer ro i sjelen»*. En annen sier noe av det samme på denne måten: *«Jeg har bedre selvtillit, tror på meg selv og fremtiden. Det å drive med fysisk aktivitet og fritidsaktiviteter som gjør at en kommer i kontakt med andre mennesker trekkes også frem som betydningsfullt»*. En sier det slik: *«Jeg har det mye bedre fysisk og psykisk og har ting på gang i forhold til å komme i arbeid»*. En annen sier noe av det samme på denne måten: *«Jeg har funnet nye fritidsaktiviteter og jeg tør nå å snakke foran folk»*.

#### Struktur, mening i hverdagen, sosial tilhørighet og livsglede

Opplevelse av motivasjon, økt selvfølelse og selvtillit, mening og mestring i hverdagen, i tillegg til livsglede trekkes også frem som viktige bidrag for økt livskvalitet. En av deltakerne sier det slik: *Før sto jeg uten mål og mening. Nå har jeg med god hjelp fra Albatrossen har funnet tilbake til meg selv*. En annen sier det slik: *Tankemønsteret mitt er endret. Det er og har vært en prosess som har gitt meg økt livskvalitet og som former fremtiden»*.

Flere trekker frem betydningen av å ha et sted å gå til hvor de opplever mening og tilhørighet. En av dem sier det slik: *«Jeg har bedre livskvalitet fordi jeg har fått på plass struktur og rutiner»*.

En annen formidler: *«Jeg har bedre livskvalitet fordi jeg har en plass å gå til, noe å gjøre og kan være sosial»*. En annen sier det noe av det samme slik: *«Jeg har en strukturert hverdag, jeg kommer meg ut. Det hjelper i forhold til rusmestring. Det er sosialt, alltid noen å snakke med på Albatrossen. Jeg kom inn midt i korona, men Albatrossen holdt åpent i motsetning til mange andre steder»*. Andre sier noe av det samme på denne måten: *«Jeg har bedre livskvalitet fordi jeg har noe å våkne til noe å se frem til samtidig som jeg er i bedre fysisk og psykisk form»*. Deltakerne nevner også opplevelsen av at de på Albatrossen møter personer som bryr seg, og som de bryr seg om. Både ansatte og andre deltakere. En av dem sier det slik: *«Jeg har bedre livskvalitet fordi jeg har noe å gå til hver dag. Jeg har også noen som bryr seg om meg, og som jeg bryr meg om. Det gjør dagen lettere og livet bedre»*.

## Deltakernes opplevelse av hva som er bra ved Albatrossen

Deltakerne ble spurt om hva de synes er bra ved Albatrossen. Spørsmålet ble stilt åpent, og ga deltakerne anledning til fritt fortelle og fremheve det de ønsket ut fra egne erfaringer og egenopplevelse av nytte. Det ble ikke stilt oppfølgings spørsmål før det som ble notert var lest opp til deltakerne. De fikk da anledning til å endre, justere og komme med tilføyelser på det de hadde muntlig formidlet, og godkjenne det som ble skriftlig nedtegnet som sitater.

Deltakernes uttalelser ble skrevet slik de hadde godkjent det. Deretter ble det gjennomført en tematisk analyse gjennom at sitatene ble kodet og kategorisert. Nedenfor beskrives essensen i, og eksempler på deltakernes uttalelser under de ulike kategoriene vi definerte i den tematiske analysen

### Profesjonalitet, kvalitet, kompetanse og opplevelse av likeverdighet

Flere formidler at de opplever Albatrossen som et seriøst ettervernssenter med profesjonelle ansatte. De forteller at de opplever at ansatte lytter, tar dem på alvor, viser raushet og fremhever likeverdighet. En av dem sier det slik: *«Albatrossen er størst på kvalitet, mest profesjonell og det beste tilbudet jeg har prøvd. En annen sier det slik: På Albatrossen er det rom for alle, og rom for å bli hørt. Jeg opplever at deltakere og ansatte er likeverdige»*. En sier noe sier noe av det samme på denne måten: *«De ansatte er ressurssterke, de god kompetanse, jeg får den hjelpen jeg trenger og de ansatte har gehør for det vi sier»*.

Flere forteller at de opplever ansatte som engasjerte, kompetente, ikke-dømmende, respektfull og inkluderende. En av deltakerne sier det slik: *«Det er veldig engasjerte ansatte på Albatrossen. De sjekker alltid om vi har det bra, eller om vi trenger hjelp med noe»*. En annen sier noe av det samme slik: *«De ansatte er profesjonelle og dømmer ikke. De møter oss med respekt og ser oss. Flere formidler at de føler seg velkommen, inkludert og tatt seriøst»*. En av dem beskriver det slik: *«Forskjellen på andre steder jeg har vært er at på Albatrossen blir vi hørt, og ting blir gjort dersom vi spør om noe. De gjennomfører det de sier de skal gjøre»*.

### Struktur, rammer og kulturen ved Albatrossen

Flere formidler at rammene, strukturen og kulturen ved Albatrossen bidrar til motivasjon og fokus på fremtid. En av dem sier det slik: *«Albatrossen er et bra sted å komme til. Man blir motivert til å gjøre noe. Se fremover og se hva en vil gjøre i fremtiden, og at det er mulig å tette hullet i CV-en»*. En annen sier noe av det samme slik: *«Albatrossen er et bra sted å være hvor man kan se fremover å se at det er mulig å få et normalt liv igjen, med leilighet og jobb»*.

De fleste formidlet at de opplever at strukturen, rammene og kulturen på Albatrossen er gjennomtenkt og rommer det de har behov for. De viser til flere ting, blant annet at deltakerne møter samlet til samme tid hver dag, at de som vil får frokost, og at deltakerne og et par ansatte har felles morgenmøte før de begynner i de aktivitetene de har valgt å ha på sin timeplan. En av dem sier det slik: *«Det er nyttig at man har faste dager å møte opp, og at vi har faste aktiviteter ut fra hva vi har behov for. Det tar litt tid å venne seg til å jobbe igjen, så faste aktiviteter gir struktur og den tilvenningen jeg trenger»*. En annen sier det slik: *«Det er bra at det er klare regler og gode rutiner på Albatrossen»*. En sier noe av det samme slik: *«Rammene Albatrossen tilbyr er veldig bra. De ansatte var utrolig flink i koronatiden med å følge oss opp»*.

Flere nevner deler av det som inngår i inkomstsamtalene som viktig og bra. Både det faktum at de signerer en kontrakt, informasjonen og innholdet i den og i husreglene. En sier det slik: *«Det er bra vi skriver kontrakt. Det gir forpliktelser, ansvar og gir oss kontinuitet. Andre formidler betydningen av at de blir kontaktet ved fravær»*. En sier det slik: *«Hvis vi er borte så blir vi fulgt opp. De ringer eller sender SMS. Det betyr mye at vi er savnet dersom vi uteblir»*.

## Individuell oppfølging og praktisk bistand

Albatrossen har to ansatte med stillingsbetegnelse veiledere som i hovedsak har ansvar for den individuelle oppfølgingen av deltakerne. En av veilederne har som spesialfelt karriereveiledning og individuell jobbstøtte. Veilederne har ansvar for deltakere som er i AFT (arbeidsforeberedende trening), og øvrige som benytter ettervernstilbudet. Deltakerne formidler at de er godt fornøyde, og opplever å ha stor nytte av den individuelle oppfølgingen, og den praktiske hjelpen de får. De fremhever også betydningen av at tilbudet ved Albatrossen tilrettelegges individuelt ut fra deltakernes behov og mål for fremtiden.

En av dem sier det slik: *«Vi blir godt mottatt på Albatrossen og behandlet individuelt. De individuelle samtalene er bra, og jeg synes det er veldig bra at hver får sitt individuelle tilbud»*. En annen sier det slik: *«Det er bra oppfølging og støtte fra alle på Albatrossen. Jeg er veldig fornøyd med min veileder og den individuelle oppfølgingen jeg får»*.

Flere formidler at det har fått bistand fra sin veileder til ulike praktiske gjøremål. Både å komme i kontakt med andre deler av hjelpeapparatet, hjelp til å få oversikt over gjeld og kontakt med kreditorer, hjelp til å få alternativ soning er noe de nevner som er bra ved Albatrossen. En av dem sier det slik: *«Jeg har fått hjelp til å kontakte NAV og fastlege»*. En annen sier det slik: *«Jeg fikk god hjelp i forbindelse med en rettsak og søknad om alternativ soning»*. En formidler betydningen av å ha fått hjelp relatert til gjeldsproblematikk slik: *«Jeg har fått hjelp med gjeldsforhandlinger og kan si at jeg aldri hadde kommet dit jeg er nå uten støtte til det»*.

## Åpenhet, trygghet, medvirkning og kommunikasjon

Flere forteller at de opplever at det er stor grad av åpenhet mellom ansatte og deltakere. De formidler også en opplevelse av trygghet og støtte. En sier det slik: *«På Albatrossen er det stor åpenhet. Det er åpent for å ta opp ting vi vil forbedre hvis det er noe vi ikke liker, og vi blir hørt»*. De beskriver også forholdet mellom deltakerne som støttende. En formidler det slik: *«De andre deltakerne er veldig ok. Det er et godt og støttende miljø»*. Flere trekker frem betydningen av at tilbudet er rusfritt og en opplevelse av at ansatte på en god måte håndterer situasjoner som oppstår, samtidig som de opplever at andre deltakere både aksepterer og i stor grad mestrer å forholde seg det. Det gir en opplevelse av trygghet. En sier det slik: *«Jeg føler meg trygg på Albatrossen. Det er ikke slik som andre steder jeg har vært hvor jeg har fått tilbud om rusmidler fra andre brukere. Jeg har også vært på andre steder hvor jeg har møtt andre brukere ruspåvirket om kvelden samtidig som jeg møter de neste morgen på stedet. Slik opplever jeg det ikke på Albatrossen»*.

Deltakerne formidler også at de opplever stor grad av medbestemmelse og medvirkning ved Albatrossen. En av dem sier det slik: *«Om vi savner noe eller har forslag blir vi hørt, og det blir gjort noe med»*. En annen formidler følgende: *«Jeg opplever at vi bestemmer selv. Om vi vil ha en rolig dag av ulike årsaker så kan vi det»*.

## Deltakernes opplevelse av aktivitetene

Ettersom deltakerne velger hvilke aktiviteter de ønsker å delta fra, ut fra sine behov og mål for fremtiden, og deretter utarbeider en individuell ukeplan er det svært varierende hvilke aktiviteter deltakerne trekker frem som spesielt betydningsfulle. Alle aktivitetene er nevnt av flere, uten at det er en aktivitet denne gang som særlig fremheves som betydningsfull. Samtlige formidler at det som har betydning det helhetlige tilbudet, bredden i aktivitetene, og den mulighet de da har til å finne de aktivitetene som har best betydning og nytte for dem i deres recoveryprosess. Mulighet for intern arbeidstrening er likevel en aktivitet som fremheves som særlig betydningsfull. En av dem sier det slik: *«Jeg får veldig mye ut av å være i arbeidspraksis, det har lært meg så mye»*. En annen sier det slik: *«Jeg ser på arbeidspraksisen jeg har som selvutvikling. Det har utvidet horisonten min»*. Andre formidler at

det å være i arbeidspraksis og få ansvar og tillitt betyr mye. En sier de slik: *«Jeg får planlegge og ta egne beslutninger i min arbeidspraksis. Det har jeg utviklet meg veldig mye på»*. Flere formidler også opplevelser utenfor huset som kulturelle og sosiale aktiviteter, aktivitetsdager, turer, og ferieturer med opplevelser og overnatting betyr mye. En sier det slik: *«Vi får oppleve aktiviteter vi gjerne ikke har gjort før. Det gir motivasjon og mestring og gode minner»*.

### Ut i naturen og kreative aktiviteter.

Deltakere som deltar på maritime aktiviteter og arbeid i naturen gjennom prosjektet UT i naturen i tillegg til de deltar på kreative aktiviteter ble bedt om å beskrive hva de opplever er bra, og hva det ser av forbedringspunkter i forhold til disse tilbudene. Vi valgte å spørre spesielt om dette fordi disse aktivitetene er prosjektorganisert og muliggjort gjennom eksterne prosjektmidler. Tilbudene er per d.d. derfor tidsbegrenset, og ikke implementert i det ordinære tilbudet. Under forutsetning av at prosjektene og aktivitetene evalueres i positive termer av deltakerne, og under forutsetning av finansiering sikter vi mot å implementere både Ut i naturen og kreative aktiviteter i det ordinære tilbudet innen prosjektene avsluttes.

### Ut i naturen

Flere formidler at det opplever det å være med på maritime aktiviteter og arbeid i naturen oppleves som givende. Mange trekker frem opplevelsen av å både få ansvar og bli vist tillitt som betydningsfullt. Det skaper motivasjon og opplevelse av mestring i tillegg til anerkjennelse av egne ressurser. I tillegg at det gjør de mer forberedt på og klar for å søke ordinært arbeid. En av dem sier det slik: *«Det er bra at vi får mer ansvar i ut i naturen. Jeg har fått både tillitt og ansvar. Det gjør at jeg føler meg mer som en ressurs enn vanlig deltaker»*. En annen sier noe av det samme slik: *«Jeg fikk tillitt og fikk gjøre selvstendig arbeid. Det vokser jeg på, og blir mer klar for å gå tilbake til ordinært arbeid»*. Flere trakk frem betydningen av at de både gjør samme oppgaver over tid, og utfører ulike prosjekter som givende og nyttig. En av dem sier det slik: *«Vi har både faste oppgaver og gjør forskjellige prosjekter. På den måten blir vi god til å utføre oppgavene samtidig som vi hele tiden lærer nye ting. Jeg synes det å være ut i båt er veldig fint og god kombinasjon med arbeidet vi ellers gjør»*. En annen sier det samme slik: *«Vi får prøve ulike typer arbeid som er nyttig for å komme oss ut i ordinært arbeid. Mange forteller også at de liker fysisk arbeid, og at det har mange gevinster»*. En sier det slik: *«Jeg liker det fysiske arbeidet vi gjør. Det både holder meg opptatt, jeg får røre på meg, noe jeg trenger, og det roer hodet. Jeg gleder meg til hver dag vi skal dit»*.

### Kreative aktiviteter

De som deltar på kreative aktiviteter beskriver det som både kjekt, sosialt og lærerikt. De trekker også frem at det er viktig i en recoveryprosess å oppdage nye sider ved seg selv. Noe tilbud innen kreative aktiviteter muliggjør. En av dem sier det slik: *«Kreative aktiviteter er noe av det viktigste i recovery mener jeg. Det er stor medbestemmelse på verkstedet, godt med utstyr og sammen finner vi ut av ting dersom det er noe vi ikke kan fra før»*. Flere formidler også at det å drive med kreative uttrykksformer har andre gevinster. En av dem sier det slik: *«Jeg har oppdaget at det å drive med kreative aktiviteter gjør at jeg finner ro, får samlet tankene og blir roligere inni meg»*. Flere formidler også at de har sett på seg selv som lite kreativ, og har oppdaget at de har kreative egenskaper. En sier det slik: *«Jeg visste ikke jeg var kreativ, men da jeg begynte med kreative aktiviteter oppdaget jeg mine kreative sider»*.

Tilbud om ulike kurs, kompetansen og relasjonen til ansatte som har ansvar for kreative aktiviteter trekkes også frem som betydningsfylt. En sier det slik: *«Det er flinke folk som jobber på kreativtverkstedet. De er gode å prate med, hører på forslag og sammen finner vi ut av hvordan vi skal gjøre ting»*. Deltakerne formidler at de opplever at de ansvarlige for kreative aktiviteter har en tilnærming i retning av at ingenting er umulig. De fremstår ikke som eksperter, men formidler at det



de ikke kan lære bort, kan de sammen med deltakerne finne ut av. Dette er en tilnærming deltakerne verdsetter. En annen sier det slik: «*Det er kjekt at vi kan komme med ideer og finne ut av det sammen*». Muligheten for å delta på ulike kurs fremheves, og en opplevelse av at kreativitetsverkstedet er godt utstyr trekkes også frem. En av dem sier det slik: «*Det at vi kan få kurs i foto og kreativ maling og andre ting, er viktig for meg. Det er ingenting vi ikke kan gjøre, og vi har godt med utstyr på kreativitetsverkstedet*».

## Deltakernes beskrivelse av forbedringsområder

De fleste formidler at de ikke har noe å påpeke i forhold til 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 ønske om et utvidet tilbud innen fysisk aktivitet. Både når det gjelder hvor ofte fysisk aktivitet tilbys per uke, og muligheten for å kunne drive med andre aktiviteter enn tur og treningsstudio. Det ble konkret fremmet ønske om å ha tilbud om å trene på treningsstudio i felleskap to ganger i uken. Et annet ønske som var å innføre Yoga som aktivitet på huset. Flere formidlet at de ønsket flere ferieturer med overnatting, og tilbud om ettermiddagen oftere en gang per uke. Et ønske var muligheten for å treffes sosialt på huset på ettermiddagen hvor en spiste sammen, spilte spill sammen og så film eller fotballkamper. I forhold til ekstern arbeidspraksis ble det fremmet ønske om at Albatrossen gjorde konkrete avtaler med flere samarbeidspartnere som kunne tilby ekstern arbeidspraksis. Det ble formidlet slik: «*Det skulle kanskje vært større bibliotek av samarbeidspartnere som kan tilby oss ekstern arbeidspraksis*». Når det gjelder arbeid i naturen ble det fremmet ønske om å kunne arbeide lengre dager slik at en kunne ferdigstille prosjekter en holdt på med, samtidig som en spiste middag sammen etterpå. Det ble også fremmet ønske om flere oppdrag utenfor Grønnevik/Sandholna hvor arbeidet og prosjektet i hovedsak foregår. Flere oppdrag lignende Pepperkakebyen hvor deltakerne var med å rigge opp og rigge ned ble konkret nevnt.

## Veien videre

Resultatene vil gjennomgås av styret, ansatte, tillitsvalgte, og bli presentert for deltakerne. Det vil bli konkret arbeidet med vurdering av foreslåtte forbedringspunkter, samt gjort en analyse i forhold til grad av måloppnåelse i forhold definerte kvalitetsmål som handlingsplan. Et hovedpunkt som også er et satsningsområde for Albatrossen for 2022/2023 er økt tilbud innen fysisk aktivitet. Arbeidet er påbegynt. Det er blant annet innført trening på helsestudio sammen med vår Helse- og treningsterapeut to ganger i uken, istedenfor en. Det er også påbegynt arbeid med etablering av aktivitets- og treningsrom. Rommet er klargjort, og har fått noe utstyr. Det vil andre halvår av 2022 arbeides med å skaffe finansiering for ferdigstilling av rommet. Muligheten for å innføre andre treningsformer i ukeplanen vil vurderes i samarbeid med styret, ansatte, tillitsvalgte og deltakere ved grundigere gjennomgang av foreslåtte forbedringspunktene frem mot høsten 2022. Det samme gjelder andre forbedringspunkter deltakerne har foreslått.

Bergen, 16. mai 2021  
Stiftelsen Albatrossen Ettervernssenter



Thomas Dahl Orø  
Daglig leder