

Holbergsallmenningen 7A - Postboks 4148 5835 Bergen



BRUKERUNDERSØKELSE

Delrapport 1

SAMMENDRAG

Rapporten viser resultater fra elevtilfredshetsundersøkelse ved Trappen motiveringssenter for perioden 01.04.19 – 31.01.20.

Therese dahl
15.februar 2020

Innhold

Innledning	2
Metode	2
Bakgrunnsopplysninger	2
Hvor fikk de informasjon om tilbudet ved Trappen motiveringscenter?	3
Hva var det som gjorde at de valgte å bli elev ved Trappen motiveringscenter?	3
Opplevelse av endring og tilfredshets før kontra nå på ulike livsområder	3
Forholdet til dem selv, familie og venner.....	4
Rusmiddelbruk, fysisk helse, psykisk helse og tannhelse.....	5
Skole og jobb	5
Hvor godt fornøyd er de med tilbudet totalt sett?	6
Hva synes du er bra med tilbudet ved Trappen motiveringscenter, og hva synes du er mindre bra? 6	

Innledning

Trappen motiveringssenter vedtok våren 2019 å innføre systematiske bruker/elevtilfredshetundersøkelser. Hensikten med undersøkelsene er økt brukermedvirkning, samtidig som det gir oss økt grunnlag for å vurdere grad av måloppnåelse gjennom å samle systematiske data og direkte tilbakemeldinger fra elevene om hvordan de opplever tilbudet. Resultatene anvendes med formål om å vurdere, forbedre og utvikle tilbudet. Pågående brukerundersøkelse startet 01.04.19. Datainnsamlingsperioden vil i denne omgang pågå til medio mars 2021 før ny undersøkelse starter. Vi vil utarbeide en endelig rapport basert på data for toårsperioden 01.04.19 – 31.03.21. Underveis vil vi utarbeide delrapporter. Denne rapporten er første delrapport og inneholder resultater fra data innhentet i perioden 01.04.19 – 31.01.20. Alle elever som har gitt samtykke til deltakelse, og som har vært elever i minst to måneder er inkludert. På tidspunkt for intervju hadde de elevene som ble intervjuet vært i aktivitet ved Trappen motiveringssenter fra to måneder til over et år. Delrapporter og endelig rapport vil bli publisert på vår nettside www.trappenmotivering.no, og vedlegges innrapportering av offentlige tilskudd Trappen motiveringssenter mottar.

Metode

Semistrukturert intervju ble gjennomført etter egenutviklet spørreskjema. Intervjuene hadde en stipulert tidsramme på 45-60 min. Ved gjennomføring av intervjuene varte de fra 30 minutter til halvannen time. Intervjuene foregikk i hovedsak på Trappen motiveringssenter sitt kontor. Denne delrapporten er basert på 14 intervju. Undersøkelsen har en svarprosent på 70 %. SPSS er anvendt som analyseverktøy.

Bakgrunnsopplysninger

11 menn og tre kvinner deltok i undersøkelsen. Alle som ble intervjuet var over 30 år. Flertallet i alderskategorien 31-40. Over 20 % oppgir alkohol som sitt primærrusmiddel. I overkant av 35 % oppgir sentralstimulerende alene eller i kombinasjon med andre rusmidler som sitt primære rusmiddel. I underkant av 15 % oppgir illegal bruk av medikamenter som sitt primære rusmiddel, mens vel 7 % oppgir opiatet i kombinasjon med andre rusmidler som sitt hovedrusmiddel. De resterende oppgir medikamenter foreskrevet av lege, mens en oppgir å ikke ha rusmiddelproblemer. Flertallet bor leid bolig og har arbeidsavklaringspenger (AAP.)

Hvor fikk de informasjon om tilbudet ved Trappen motiveringssenter?

I underkant av 30 % oppgir at de fikk informasjon om tilbudet fra andre deler av hjelpeapparatet. Like mange oppgir at de fikk informasjon fra tidligere elever/bekjente. I underkant av 15 % fikk informasjon direkte fra Trappen motiveringssenter på behandlingsstedet de oppholdt seg. Øvrige oppgir at de enten fant frem til informasjon om Trappen motiveringssenter selv, eller fikk informasjon fra venners venner eller familie.

Hva var det som gjorde at de valgte å bli elev ved Trappen motiveringssenter?

Over 35 % formidler at de ønsket å bli elev ved Trappen motiveringssenter på grunn av tilbudet innen fysisk aktivitet og det sosiale felleskapet. Over 20 % oppgir at årsaken til at de valgte Trappen var det omfattende og varierte tilbudet innen fysisk aktivitet. I underkant av 15 % formidler at tilbudet ved Trappen Maritime – aktivitet og arbeidstrening som var det avgjørende. De øvrige formidler at det var anbefalinger fra andre i tillegg til tilbudet som var avgjørende for at de valgte Trappen motiveringssenter. En formidlet også at forpliktelsen til oppmøte var avgjørende for valget.

Opplevelse av endring og tilfredshets før kontra nå på ulike livsområder

Elevene ble spurt om hvorvidt de opplevde endring (*forbedring/forverring/uendret*) på ulike livsområder. Konkret om endring i forhold til *dem selv, familie, venner, økonomi, bolig, fysisk og psykisk helse, tannhelse, skole/jobb og forholdet til bruk av rusmidler* etter at de begynte på Trappen motiveringssenter. De ble også spurt om å angi et tall på en skala fra 1-10 hvor 10 angir høyest grad av tilfredshet på de ulike livsområdene før de startet ved Trappen motiveringssenter og på intervjutidspunktet. I redegjørelsen nedenfor angis gjennomsnitt på de ulike livsområdene før oppstart Trappen, og på intervjutidspunktet. I tillegg ble skalaene ved analyse kategorisert slik: *1-2 angir lav grad av tilfredshet, 3-4 noe tilfreds, 5-6 middels tilfreds, 7-8 stor grad av tilfredshet, og 9-10 svært stor grad av tilfredshet.*

Før vi kommer nærmere inn på resultatene fremhever vi at elevenes svar på spørsmålene ikke utelukkende kan relateres til at de var i aktivitet, og fikk oppfølging fra Trappen motiveringssenter. Vi hevder altså ikke en statistisk årsaksrelasjon. Spørsmålene er likevel nyttig, angir deltakernes opplevelse, og kan gi oss en pekepinn på hvordan tilbudet ved Trappen motiveringssenter kan være med på å påvirke ulike livsområder i positiv retning. Vi forstår at forbedring på ulike områder kan ha flere forklaringer. Blant annet hvorvidt de hadde oppfølging fra andre deler av hjelpeapparatet. Hvordan de har arbeidet med seg selv, og hvilken støtte de har hatt fra nærstående. På samme måte kan forverring og redusert tilfredshet av ulike livsområder også ha med utenforliggende hendelser å gjøre.

Forholdet til dem selv, familie, venner og hjelpeapparatet
På spørsmål om hvorvidt de opplever at forholdet til dem selv/synet på seg selv er uendret, forverret eller forbedret svarer over 85 % at forholdet til dem selv er forbedret. De resterende formidler at forholdet og synet på dem selv er uendret. Gjennomsnittlig viser besvarelsene en forbedring når det gjelder tilfredshet med dem selv, fra 3.5 – 8.2, på en skala fra 1-10, hvor 10 angir svært høy grad av tilfredshet. Med andre ord har elevene i utvalget beveget seg fra en opplevelse av å være noe tilfredshet med seg selv, til stor grad av tilfredshet med seg selv.

Nesten 60 % oppgir at forholdet til venner er uendret, mens i overkant av 35 % oppgir at forholdet til venner er forbedret. De resterende formidler at forholdet til venner er forverret. Forklaringen på sistnevnte forklares av flere med at de har valgt å avslutte kontakten med venner de tidligere har brukt rusmidler med pga. faren for tilbakefall. Å bygge opp et nytt nettverk av støttende venner tar tid, og er en av de store utfordringene i en recoveryprosess. Samtidig vet man at ensomhet er en risikofaktor for tilbakefall. Flere av elevene formidler at de opplever tilhørighet og støtte gjennom å være elev ved Trappen motiveringssenter. Samtidig vil de fleste ha behov for et nettverk av støttende venner utover Trappen motiveringssenter. Gjennomsnittlig viser besvarelsene en forbedring når det gjelder forholdet til venner fra 5 – 6.5 på en skala fra 1-10.

Nesten 60 % oppgir at forholdet til familien er uendret mens i overkant av 40 % oppgir at forholdet til familien er forbedret. Gjennomsnittlig ser vi en forbedring fra 5.8 – 7.7, på en skala fra 1-10, hvor 10 angir svært høy grad av tilfredshet. Med andre ord samlet sett har elevene beveget seg fra middels tilfredshet når det gjelder forholdet familien til stor grad av

tilfredshet etter at de begynte ved Trappen motiveringssenter. En del av elevene har hatt utfordringer og vanskelig opplevelser i møte med hjelpeapparatet. De ble spurt om hvorvidt de opplevde at deres forhold/opplevelse av hjelpeapparatet generelt var endret etter at de begynte i aktivitet ved Trappen motiveringssenter. Nesten 60 % formidlet at de opplevde en bedring. Noe de relaterte både til egen atferdsendring i møte med hjelpeapparatet, måten de ble møtt på, at de hadde hatt positive erfaringer å med ansatt fra Trappen motiveringssenter i eksempelvis møter. De øvrige opplevde at forholdet til hjelpeapparatet var uendret eller at det var forbedret på noen områder og uendret på andre områder.

Rusmiddelbruk, fysisk helse, psykisk helse og tannhelse
Nesten 80 % oppgir at forholdet til rusmiddelbruk er forbedret. Ingen opplever at forholdet til bruk av rusmidler er forverret etter at de ble elev ved Trappen motiveringssenter. En forklarer det slik at forholdet til rusmiddelbruk er uendret fordi vedkommende i lang tid har vært rusfri, også før oppstart på Trappen motiveringssenter. Intervjupersonene ble spurt om å rangere tilfredshet med egen rusmestring før de kom i aktivitet ved Trappen motiveringssenter, og på intervjutidspunktet. Gjennomsnittlig rangerer de egen rusmestring før de begynte ved Trappen til 4.1 på en skala fra 1-10, hvor 10 er høyest grad av tilfredshet. På intervjutidspunktet rangerer de gjennomsnittlig egen rusmestring til 8.2. Elevene har dermed bevegde seg fra noe tilfreds til stor grad av tilfreds med egen rusmestring. Når det gjelder psykisk helse oppgir nesten 80 % at deres psykiske helse er forbedret etter at de kom i aktivitet ved Trappen motiveringssenter. Gjennomsnittlig angir de den psykiske helsen før de startet ved Trappen til 4.8, mens de på intervjutidspunktet angir tilfredshet med egen psykisk helse på gjennomsnittlig 7.8. En ser dermed en forbedring fra middels tilfredshet med egen helse til stor grad av tilfredshet for gruppen samlet sett. Over 85 % oppgir at den fysiske helse er forbedret etter at de kom i aktivitet ved Trappen motiveringssenter. Samlet oppgir de en gjennomsnittsrangering på 4.8 (av 10, hvor 10 er svært tilfreds) før de startet i aktivitet. På intervjutidspunktet oppgir de gjennomsnittlig 7.8. Med andre ord oppgir intervjupersonene samlet sett en endring fra middels tilfreds til stor grad av tilfredshet med tanke på sin fysiske helse. De ble også spurt tilsvarende spørsmål relatert til tannhelse. Rundt halvparten oppgir at tannhelsen er forbedret.

Skole og jobb

Når det spørsmål knyttet til endring i forhold til skole eller jobb oppga flere at det per intervjutidspunktet ikke var en relevant problemstilling. For noen handlet det om at det va for

tidlig i forhold til dere recoveryprosess å søke ordinært arbeid, eller tenke på skolegang. For andre handlet det om at de var uføretrygdet, eller hadde behov for tilpasset arbeidstrening en periode før det var aktuelt å fokusere på skole eller ordinært arbeid.

Rundt 15 % oppga at forholdet til skole var forbedret i den forstand at de hadde konkrete planer om skolegang. I forhold til arbeid oppga rundt 35 % at forholdet til arbeid var forbedret. Da også med utgangspunkt i aktiv jobbsøking eller konkrete planer eller avtaler om fremtidig jobb. I overkant av 20 % oppga på intervjutidspunktet at de var i stor grad tilfreds i forhold til livsområdet arbeid, mens de tilsvarende var lite tilfreds før de startet ved Trappen motiveringssenter. Gjennomsnittlig oppga de 2 i forhold til tilfredshet på en skala fra 1-10, hvor 10 er høyest grad av tilfredshet før de startet på Trappen når det gjelder skole. Mens de på intervjutidspunktet oppga 8.5. Samlet har intervjupersonene da endret opplevelse av tilfredshet i forhold til skole fra lite tilfreds til stor grad av tilfredshet. Når det gjelder jobb oppga de samlet og gjennomsnittlig sett 3 på en skala fra 1-10 før de kom i aktivitet ved Trappen motiveringssenter, mens de på intervjutidspunktet oppga nesten 7. Det viser en endring fra noe tilfreds til stor grad av tilfredshet.

Hvor godt fornøyd er de med tilbudet totalt sett?

De som ble intervjuet ble spurt om å rangere hvor fornøyd de er med tilbudet ved Trappen motiveringssenter, slik de selv opplever det på en skala fra 1-10, hvor 10 angir svært fornøyd. Gjennomsnittlig angir de 8.4 på skalaen. Ingen oppgir lavere skåre enn 7. Alle formidler at de opplever at deres livssituasjon er forbedret etter at de kom i aktivitet og fikk oppfølging fra Trappen motiveringssenter. De oppgir flere årsaker til dette. Blant annet bedre rusmestring, god oppfølging. At de har etablert et sosialt nettverk gjennom tilbudet ved Trappen. Har fått noe positivt å fylle tiden med, har nådd sine mål, er klar for arbeid og bedre forberedt på utfordringer.

Hva synes intervjupersonene er bra med tilbudet ved Trappen motiveringssenter, og hva synes du er mindre bra?

Intervjupersonene ble spurt om hva de selv synes om tilbudet og oppfølgingen de får fra Trappen motiveringssener. De ble også spurt om hva de synes er mindre bra, og hva de ser som mulige forbedringer. Nedenfor følger noen av elevenes tilbakemeldinger på hva de synes er bra og hva de synes er mindre bra. Under intervjuene ble det tatt mest mulig direkte notat av hva de formidlet (sitater). Det ble deretter oppsummert til elevene for å sikre at intervjuer

hadde forstått dem rett. Nedenfor fremkommer essensen i det elevene formidlet. Av anonymiseringshensyn er særskilte uttrykk utelatt.

Elevenes tilbakemeldinger om hva de synes er bra og mindre med tilbudet ved Trappen motiveringssenter

Intervjupersonene trekker frem det positive med at tilbudet er på dagtid og hver dag. De fremhever også opplevelsen av å føle seg som likeverdige i møte med ansatte på Trappen. En sier det slik: *«Det er likeverdighet på Trappen. Jeg føler meg ikke dømt. Det er trygt, åpenhet og varme, og jeg kan stole på og har tillitt til de ansatte».* Samholdet mellom elevene fremheves også. En sier det slik: *Har følt meg komfortabel med ansatte og andre elever. Det er imponerende og motiverende å se andre elever som har det bra og som har jevnt fremmøte på aktivitetene.*

Intervjupersonene tilbakemeldte en opplevelse av at det er godt samhold på Trappen. En sa det slik: *«Det er veldig godt samhold på Trappen og de ansatte står ikke over oss».*

Intervjupersonene formidlet at de gjennom aktivitetene også opplevde å økt sin sosiale kompetanse, og bli fortrolig med å omgås andre på en positiv måte igjen. En formidlet dette slik: *«Jeg har ikke så stort sosialt nettverk utenfor Trappen. Derfor er det så viktig for meg å ha den sosiale kontakten jeg får på Trappen»* En annen sa det slik: *«Aktivitetene og oppfølgingen fra Trappen hjelper meg å få sosial trening, å bli kjent med andre mennesker, og bygge sosialt nettverk».*

De formidler også at det positive med valgfriheten de opplever ved Trappen. Da særlig i forhold til at det er mange aktiviteter å velge mellom. Og at en kan velge den aktiviteten som passer for en selv. Både i forhold til forutsetninger og eventuelle hensyn en må ta i forhold til fysisk helse. Flere gir også uttrykk for at det er viktig at tilbudet er rusfritt. En av dem sier det slik: *«Det at det er rusfritt er veldig viktig for meg. Vi er alle på samme spor».*

De fleste trakk frem at det å være elev ved Trappen var viktig i deres recoveryprosess, for å fortsette en positiv recoveryprosess etter rusbehandling. Faren for tilbakefall ved opplevelse av ensomhet og passivitet ble fokusert av flere. En sa det slik: *«Tilbudet innen fysisk trening fyller tiden min på en fornuftig måte. Har man for mye tid hvor man ikke gjør noe eller er passiv er det fare for tilbakefall».* En annen sa: *«Trappen betyr alt for meg akkurat nå. Hadde ikke klart å holde meg rusfri uten».*

Flere tilbakemeldte at det for dem var svært viktig at tilbudet ved Trappen hjalp dem i forhold til å etablere gode rutiner, bedret den psykiske helsen og ga økt rusmestring. En sa det slik: *«Tilbudet gir meg en god rutine i hverdagen. Å treffe andre er bra for meg selv om jeg ikke alltid har lyst»*. En annen sa følgende: *Treningen bedrer min psykiske helse og gir meg økt mestring i forhold til rus*. Flere fokuserte på effektene de opplever av fysisk trening. Både i forhold til økt rusmestring, bedret fysisk og psykisk helse, samt bedre regulering av følelser. En formidlet det slik: *«Jeg greier å regulere følelsene bedre pga. treningen»*. En annen sa følgende: *«Den fysiske treningen har gitt meg mye bedre fysisk helse. Jeg har blant annet gått mye ned i vekt etter at jeg begynte å trene på Trappen»*

Flere av intervjupersonene vektla også det positive ved at Trappen har tilbud om arrangementer gjennom året utover de faste aktivitetene. En av dem sa det slik: *«På Trappen får vi oppleve ting vi ikke ellers ville opplevd. Og kommer i gang med aktiviteter vi ikke hadde fått til alene»*. En annen formidlet det samme på følgende måte: *«Det er så koselig å få tilbud om arrangementene Trappen har utenom det faste programmet. Jeg følger meg inkludert»*.

Bra jeg fikk hjelp med søknader og oversikt over gjeld. Da slapp jeg bekymringer og stress over uoppgjorte ting.

Hva er mindre bra, og kan forbedres eller endres
De fleste formidlet at de var fornøyd med tilbudet og ikke hadde noe å tilbakemelde i forhold til forbedringer eller hva de synes er mindre bra med tilbudet ved Trappen motiveringscenter. Noen enkeltuttalelser gikk i retning av ønske om at tilbudet om å svømme startet tidligere enn kl. 1100. Mens andre synes det var en greit tid. I forhold til Trappen Maritime trakk flere frem ønske om at det var åpent mer enn to dager i uken. Helst hele uken. Det ble også formidlet ønske om mer utstyr og arbeidsklær på Trappen Maritime. To formidlet at kommunikasjonen mellom elever og ansatte noen ganger kunne vært bedre. Spesielt i tilfeller der frivillige eller vikarer overtar, eller når programmet blir endret. Noen synes at treningen på Sats ikke opplevdes som en sosial treningsarena, mens andre sa det motsatte. Det samme gjaldt svømmingen. Hvor noen formidlet at de fikk fellesskapsfølelse i svømmeaktiviteten, mens andre opplevde det mer som en individuell aktivitet hvor en trente med ulike formål. Noen savnet litt tettere oppfølging i oppstarten på Trappen fra kontoransatte hvor det var mulighet for individualsamtale med fokus på trivsel og forhindre drop- out.

Avslutning

I forhold til de elevene trekker frem som kan forbedres ved tilbudet ved Trappen motiveringssenter vektlegger vi særlig å øke kvaliteten på oppfølgingen i oppstarten på Trappen. Det er erfaringsmessig også den perioden det er størst fare for tilbakefall, noe også et par av intervjupersonene trakk fram som forbedringspotensial. Vi vil derfor innføre nye prosedyrer i oppstartsfasen hvor alle elever får tilbud om individuelle samtaler med kontoransatte 14 dager etter oppstart. Dette i tillegg til den oppfølgingen de får av de som er ansvarlig for aktiviteten de deltar på. Hensikten er å forhindre drop-out samt kartlegge om det udekkete behov de trenger ytterligere oppfølging i forhold til. I samtalen vil det også bli fokusert på trivsel og mestring i forhold til de valgte aktivitetene, og handlingsplanen vil bli justert i tråd med hva som fremkommer i samtalen.