



SINTEF

Prosjektnotat

SINTEF Digital
Postadresse:
Postboks 4760 Torgarden
7465 Trondheim
Sentralbord: 40005100
info@sintef.no

Foretaksregister:
NO 919 303 808 MVA

Hva er viktig for brukerne?

Brukerundersøkelse 2023 i evalueringen av Oppfølgingsteam

VERSJON	DATO
1	2023-09-13
FORFATTER	
Marian Ådnanes	
Klikk eller trykk her for å skrive inn tekst.	
OPPDRAGSGIVER(E)	OPPDRAGSGIVERS REFERANSE
Hesledirektoratet	Liv Tveito
PROSJEKTNUMMER	ANTALL SIDER OG VEDLEGG:
102018327	27

Sammendrag

I evalueringen av pilot for oppfølgingsteam er det gjort brukerundersøkelser i 2019, - 21 og -23. Til sammen 102 brukere har deltatt i intervjuer og spørreskjemaundersøkelser. I dette notatet gis først en kort oppsummering av tidligere funn, og deretter en presentasjon brukerundersøkelsen gjennomført i 2023.

Datainnsamlingen i brukerundersøkelsen 2023 ble gjennomført ved utsending av elektronisk spørreskjema via prosjektlederene i de fire pilotkommunene. 33 brukere og pårørende svarte på undersøkelsen.

UTARBEIDET AV	SIGNATUR
Marian Ådnanes	
Klikk eller trykk her for å skrive inn tekst.	SIGNATUR
*Notatet er støttemateriale til sluttrapport	
PROSJEKTNOTAT NR	GRADERING
[Klikk eller trykk	Åpen

COMPANY WITH
MANAGEMENT SYSTEM
CERTIFIED BY DNV
ISO 9001 • ISO 14001
ISO 45001



SINTEF

Historikk

VERSJON	DATO	Versjonsbeskrivelse
1	2023-09-20	Endelig versjon



Innholdsfortegnelse

1	Bakgrunn	4
1.1	Oppsummerte funn i brukerundersøkelsene 2019-2021	4
1.1.1	Om utvalget og metoden 2019 og 2021	4
1.1.2	Analyse.....	5
1.1.3	Brukernes helse og koordineringstiltak	5
1.1.4	Lite merkbare endringer for brukere og pårørende.....	5
1.1.5	Fleksibelt og målrettet teamarbeid	6
1.1.6	Målrettet arbeid gjennom individuell plan.....	6
1.1.7	Koordinatorers rolle svært viktig.....	6
1.1.8	Flere innsatser trengs for mer medvirkning.....	6
1.1.9	Utbytte av hjelpen fra kommunalt hjelpeapparat.....	7
2	Metode og materiale i brukerundersøkelse 2023.....	7
3	Resultater fra brukerundersøkelsen 2023.....	8
3.1	Hvem er deltakerne i brukerundersøkelsen 2023?	8
3.1.1	Deltakernes helse og hjelpebehov	8
3.2	Hvilke tjenester er involvert, og dekker de brukernes behov?.....	10
3.2.1	Dekker tjenestene brukernes hjelpebehov?	14
3.3	Hvilke koordineringstiltak har brukerne, og hvor fornøyd er de med tiltaket?.....	15
3.3.1	Oppfølgingsteam eller ansvarsgruppe.....	15
3.3.2	Individuell plan	16
3.3.3	Koordinator.....	16
3.4	Informasjon og medvirkning	19
3.5	Nyttig hjelp fra kommunen totalt sett?	20
3.6	Har tilbudet endret seg slik brukerne opplever det?.....	22
3.7	Andre kommentarer fra brukere om hjelpen fra kommunen	24
4	Oppsummering	25
5	Konklusjon	27
6	Litteratur.....	27

BILAG/VEDLEGG



1 Bakgrunn

Pilot for oppfølgingsteam har vært under implementering i opprinnelig seks kommuner fra 2018: Suldal, Bø, Senja, Kinn, Steinkjer og Asker - fra 2022 i fire av disse (Suldal, Bø, Senja, Kinn).

Ifølge veileder for oppfølging av personer med store og sammensatte behov, er oppfølgingsteam «en generisk benevnelse på det tverrfaglige teamet som til enhver tid arbeider sammen med og yter tjenester til en pasient eller bruker» [1]. Teamet består av de som yter tjenester til vedkommende, og er dermed til enhver tid sammensatt ut fra personens behov. Det er oppnevnt en koordinator som leder teamarbeidet, og det sikres systematikk i oppfølgingen gjennom: (i) tverrfaglig samarbeid og brukermedvirkning, (ii) at det utformes en plan for oppfølgingen med mål, delmål og tiltak, og (iii) at mål og tiltak i planen evalueres.

Overordnet er målet med innføring av oppfølgingsteam at det skal gi bedre koordinering og brukermedvirkning. Virkemidlene dreier seg i hovedsak om justeringer i hvordan team settes sammen og hvordan det jobbes i teamet/ansvarsgruppen. Her gjelder prinsippet om større fleksibilitet og tilpasning til brukers behov.

I evalueringen av pilot for strukturert tverrfaglig oppfølgingsteam har vi gjennomført tre runder med datainnsamlinger rettet mot brukere og pårørende. Den første i 2019, den andre i 2021 og den siste i 2023. Totalt har 102 brukere og pårørende deltatt i intervju og/eller svart på spørreskjema gjennom hele evalueringen. I tillegg har vi gjennomført case-studier av ni oppfølgingsteam innenfor ulike målgrupper, der formålet har vært å studere hva som må til for at strukturert tverrfaglig oppfølgingsteam skal fungere godt i praksis.

Tabell 1 Antall brukere og pårørende som har deltatt i brukerstudiene

	Kvalitative intervjuer	Spørreskjema	Totalt
2019	38	38	38
2021	31	31	31
2023		33	33
Totalt	69	102	102

* Av de 102 deltakerne som har svart på spørreskjema inngår de 69 som har deltatt i kvalitativt intervju

Resultater fra de to første datainnsamlingene rapporteres i delrapport fra 2022 [2]. I dette notatet presenteres resultater fra den siste datainnsamlingen, der 33 brukere fra de fire kommunene deltok ved å fylle ut et spørreskjema. Først gis en oppsummering av tidligere funn.

1.1 Oppsummerte funn i brukerundersøkelsene 2019-2021

1.1.1 Om utvalget og metoden 2019 og 2021

Et utvalg på 65 brukere av kommunale helse- og omsorgstjenester i de seks pilotkommunene utgjør evalueringens utvalg fra datainnsamlingene i 2019 og 2021; 45 voksne og 20 barn. De seks kommunene sto for invitasjon av deltakere. Datainnsamlingene besto av kvalitative intervjuer og utfylling av et kort spørreskjema. I halvparten av intervjuene var det pårørende som ble intervjuet om tjenestetilbudet til enten



egne barn, og i noen tilfeller en ektefelle, mor, søster eller bror til brukere som av ulike årsaker ikke var i stand til å delta i intervju.

I 2019 besøkte forskerne de seks kommunene, og gjorde alle intervjuer i fysiske møter med bruker og pårørende. Intervjuene ble gjort i møterom i kommunens lokaler, sykehjem, rom i bo- og servicesentra, i omsorgsbolig eller eget hjem. I den andre intervjurunden i 2021 ble alle intervju gjennomført digitalt, via Teams eller videokonferansesystem som kommunen hadde. Noen få intervjuer ble foretatt via telefon der informanten ønsket dette. Alle intervjuene ble gjort opptak av og transkribert ordrett.

Intervjuguiden inneholdt spørsmål om tjenester involvert; om koordineringen rundt bruker, herunder om team/ansvarsgruppe, individuell plan, koordinator, om helsetilstand og innvirkning på dagliglivet, om behov for oppfølging og eventuelle udekkede behov og om brukermedvirkning.

I tillegg til intervju ble et spørreskjema fylt ut for samtlige deltakere. Forsker stilte spørsmålene og fylte ut skjemaet som siste del av det kvalitative intervjuet. Spørreskjemaet inneholdt spørsmål om deltakerens bakgrunn, helsetilstand, koordineringstiltak, brukermedvirkning og vurdering av det kommunale tjenestetilbudet som de mottar.

1.1.2 Analyse

De kvalitative intervjudataene fra 2019 ble kodet ved hjelp av programmet Excel, og i følgende kategorier: bakgrunn, sykdomsbilde/diagnose, tjenester involvert, koordineringstiltak (med beskrivelse av team/ansvarsgruppe, individuell plan, koordinator og eventuelle andre tiltak), brukers behov – og eventuelle behov som ikke dekkes, brukermedvirkning.

I 2021 ble intervjuene kodet tilsvarende i analyseprogrammet Nvivo. I videre analyse ble det lagt til følgende tematiske kategorier: antall møter i team; deltakelse i team, negative faktorer ved team, positive faktorer ved team, fastlegens rolle, negative ting ved individuell plan, positive ting ved individuell plan, koordinator negativt, koordinator positivt, koordinators rolle, medvirkning og udekket behov.

Data fra spørreskjemaet ble registrert i SPSS, og analysert deskriptivt.

1.1.3 Brukernes helse og koordineringstiltak

Litt over halvparten av brukerne som ble intervjuet i 2019 og 2021 hadde kroniske sykdommer og tilstander – i hovedsak medfødt. I den andre halvparten var det omtrent like mange med alvorlige diagnoser eller tilstander (ervert, ikke medfødt), personer med psykisk sykdom – og eldre, hjelpetrequende med ulike diagnoser og tilstander.

De fleste brukerne i utvalget hadde ett eller flere koordineringstiltak: 77 prosent hadde koordinator, 72 prosent oppfølgingsteam eller ansvarsgruppe, og 69 prosent hadde en individuell plan.

1.1.4 Lite merkbare endringer for brukere og pårørende

De fleste av brukerne hadde hatt koordineringstiltak over flere år. Det var også lite som tydet på merkbare endringer når det gjelder måten det jobbes på, sett fra brukere og pårørende sitt ståsted. Svært få hadde hørt om oppfølgingsteam – dette fant vi også i 2021, etter at piloten hadde fungert i kommunene i et par år. Begrepet ansvarsgruppe ble fremdeles brukt. Kun noen få var kjent med begrepet oppfølgingsteam.

På spørsmål om hvorvidt man hadde opplevd endringer i måten man fikk oppfølging på fra tjenestene, viste brukere og pårørende til andre typer endringer, som de hadde merket godt – for eksempel skifte av tjenester



og kontaktpersoner grunnet overgang fra barne- til ungdomsskole, eller overgangen fra ungdom til voksen over 18 år.

1.1.5 Fleksibelt og målrettet teamarbeid

Veilederen for oppfølgingsteam anbefaler "så få som mulig, og så mange som nødvendig" når det gjelder antall involverte og hyppighet av møter. Problemer knyttet til antall involverte ble ikke nevnt av brukere og pårørende i våre undersøkelser. Derimot ble det problematisert at ikke alle involverte tjenester deltar i avtalte møter, fordi det ga dårligere informasjonsdeling og mindre målrettet utvikling og framdrift for bruker. Et annet problem som ofte ble nevnt, var hyppig utskifting av fagpersonell i tjenester som er involvert i oppfølgingsteamet eller ansvarsgruppen. Kontinuiteten og koordineringen ble utfordret på grunn av disse problemene.

Mange brukere og pårørende fortalte om ansvarsgrupper som fungerer godt, og der det jobbes målrettet, men en god del var opptatt av at teamet kunne bli flinkere til å jobbe med mål. En annen type utfordring som ble beskrevet av enkelte var at det skjedde lite initiativ og utvikling – at teamet gikk på «tomgang».

1.1.6 Målrettet arbeid gjennom individuell plan

De fleste brukerne i 2019-2021-utvalget hadde individuell plan (69 prosent), men mange beskriver bare middels bruk av den individuelle planen. Flere påpekte behov for å jobbe mer med definisjon av målsettinger, og plan for å oppnå mål. Færre fortalte om aktiv bruk av individuell plan, men i de tilfellene der individuell plan ble brukt aktivt, beskrev de fleste et godt utbytte av det, blant annet fordi det ga større forutsigbarhet for bruker og pårørende.

Det dreier seg om målrettet jobbing innenfor individuell plan, men informantene ga mange eksempler på at målene ikke oppdateres – at individuell plan har blitt "liggende i en skuff". Dette indikerer at det ikke jobbes aktivt og målrettet. Til tross for dette beskrev brukerne i noen tilfeller en god utvikling selv om det formelle arbeidet med målene hang etter.

1.1.7 Koordinators rolle svært viktig

Mange brukere og pårørende beskrev viktigheten av koordinator. Det handlet om å bli sett, bli tatt på alvor og å føle seg tryggt. Flere pekte på nytten av at koordinator sørger for at det jobbes målrettet.

Selv om pilotkommunene jobbet med å ruste for flere koordinatorene, og å styrke koordinatorene gjennom opplæring, kunne det være vanskelig å skaffe koordinator. Dette virket igjen inn på brukers mulighet for å velge sin koordinator. Enkelte hadde også opplevd flere utskiftninger av koordinator.

Det er sentralt at koordinator sørger for at det jobbes i samsvar med mål som er satt, at det skjer en utvikling. Selv om inntrykket er at det i stor grad gjøres en god jobb av mange koordinatorene, påpekes også at rollen kunne vært mer omfattende. Der koordinator ikke legger inn den innsatsen som bruker og pårørende forventer, ender det noen ganger opp med at bruker eller pårørende opplever at de er sin egen koordinator.

1.1.8 Flere innsatser trengs for mer medvirkning

En stor andel av brukere og pårørende vurderte informasjon, medvirkning og tilpasning i tjenestene som godt ivaretatt. Flertallet opplevde at de hadde brukermedvirkning i den forstand at de følte seg tilstrekkelig involvert og lyttet til, eller at de visste de hadde denne muligheten dersom de fikk behov for det. Mange viste til at koordineringstiltakene i seg selv medførte brukermedvirkning gjennom at de var med i oppfølgingsteamet/ansvarsgruppen og at de eier den individuelle planen.



Det som flest er kritisk til var hvorvidt de har fått tilstrekkelig informasjon om rettigheter, og hva som er tilgjengelig av tjenester og tiltak. Dette ble særlig poengtert der det var tilstander eller diagnoser som er litt uavklarte eller diffuse (for eksempel ME).

Det var få som hadde vært involvert i beslutning om hvem som skulle være koordinator, og fra hvilken tjeneste. Dette skyldtes nok delvis at det var et problem med tilgang til koordinatorene.

Enkelte brukere og pårørende følte at det krevde for mange ressurser av dem for å være aktivt involvert og medvirke – at det handlet om å ta større ansvar, noe de ikke var rustet for.

1.1.9 Utbytte av hjelpen fra kommunalt hjelpeapparat

To av tre informanter svarte i 2019-2021-innsamlingene at de hadde stort eller svært stort utbytte av den kommunale hjelpen som de fikk. Koordinator ble trukket fram av flere som særlig viktig, samt engasjerte hjelpere i systemet, og som over tid hadde representert kontinuitet og støtte.

2 Metode og materiale i brukerundersøkelse 2023

Det siste året av evalueringen, 2023, ble det gjennomført en ny brukerundersøkelse rettet mot brukere og pårørende. Prosjektlederne i de fire kommunene formidlet invitasjonen til deltakelse med lenke til elektronisk spørreskjema videre til brukere med oppfølgingsteam. Invitasjonen ble formidlet på den måten som man vanligvis kommuniserer med den enkelte bruker eller deres pårørende – via SMS, e-post, websak/Digipost, Samspill eller gjennom koordinator. Det ble informert om mulighet for å fylle ut skjema på papir.

Spørreskjemaet sendt ut til brukerne i 2023 var forenklet i forhold til skjemaet brukt i 2019 og 2021. Det var viktig at det var enkelt og kort fordi det denne gangen skulle sendes til brukeren for utfylling, og ikke som sist – der forskeren stilte spørsmålene, og fylte ut skjemaet på slutten av det kvalitative intervjuet. Av de 33 deltakerne har femten brukere fylt ut skjemaet selv. For tolv av brukerne har foreldre fylt ut, og for seks av dem har ansatte/hjelpere i kommunen fylt ut. Tabell 2 viser antall deltakere i de fire kommunene, Tabell 3 viser svarprosent.

Tabell 2 Deltakere i survey

	Antall	%
Senja	10	30
Bø	9	27
Suldal	8	24
Kinn	6	18
Totalt	33	100

Tabell 3 Svarprosent

	Antall brukere som fikk invitasjon	Antall svar	Svarprosent
Senja	40	10	25 %
Bø	25	9	36 %
Suldal	37	8	22 %
Kinn	25*	6	24 %
Totalt	127	33	26 %

* Tallet er usikkert, og basert på et anslag.



3 Resultater fra brukerundersøkelsen 2023

Hvordan vurderer brukere og pårørende tjenestetilbudet i 2023? I det følgende går vi gjennom svar fra 33 deltakere i den siste brukerundersøkelsen blant brukere og pårørende. Ettersom det er såpass få deltakere i undersøkelsen vil vi presentere resultatene deskriptivt, og se etter sammenhenger både på gruppenivå og individnivå. Resultatene presenteres (foruten i tabell som viser aldersfordeling) fordelt på fire aldersgrupper: 0-10 år (n=8), 11-17 år (n=8), voksne 18-49 år (n=10) og voksne 50+ (n=7).

3.1 Hvem er deltakerne i brukerundersøkelsen 2023?

Tabell 4 viser deltakere i ulike aldersgrupper.

Tabell 4 Aldersgrupper

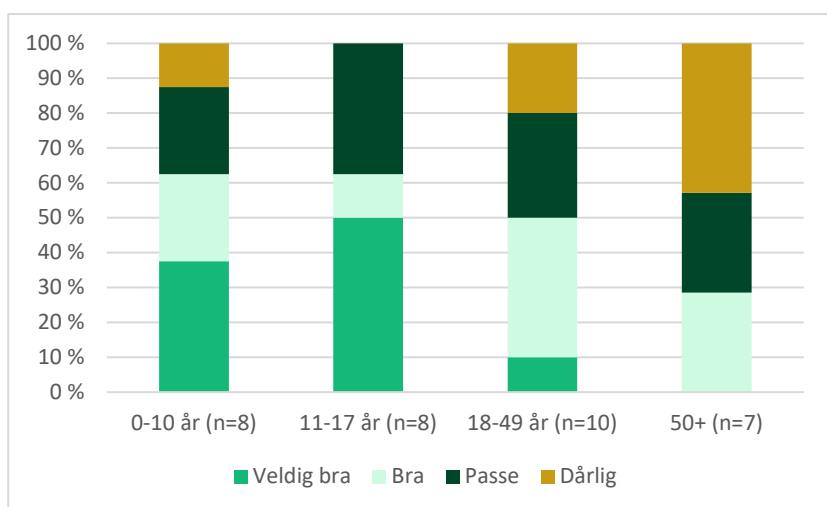
Aldersgruppe	Antall	%
0-10 år	7	21
11-17 år	8	24
18-30 år	4	12
31-49 år	6	18
50-67 år	6	18
68-80 år	2	6
Total	33	100

Av de 33 deltakerne er 45 prosent under 18 år, mens de mellom 18 og 49 år utgjør 30 prosent, og de over 50 utgjør 24 prosent. Det er 19 menn og 13 kvinner som har svart, og en med annen identitet enn kvinne eller mann.

Av de 18 voksne deltakerne over 18 år bor 11 alene og sju bor sammen med noen. Sju av dem har daglig kontakt med familie og venner, og sju oppgir ukentlig kontakt mens fire oppgir at de har sjeldnere kontakt.

3.1.1 Deltakernes helse og hjelpebehov

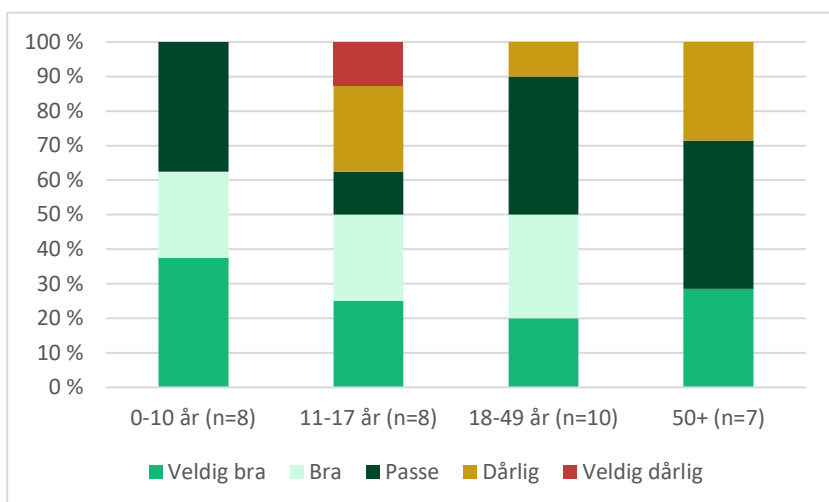
Figur 1 og Figur 2 viser brukernes vurdering av egen fysiske og psykiske helse.



Figur 1 Brukernes egenvurderte fysiske helse. Prosent (n=33)

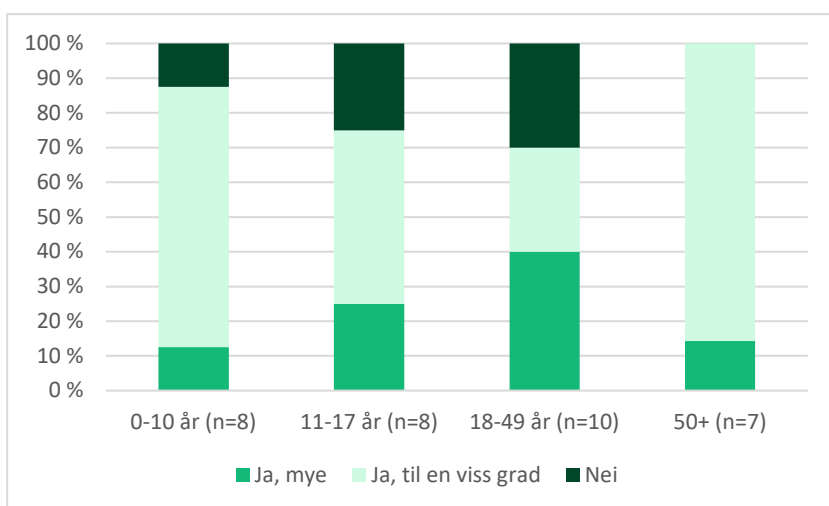


Figur 1 viser at fysisk helse oppgis som veldig bra eller bra hos 60 prosent av de under 18 år. I gruppen 11-17 år svarer halvparten veldig bra. I gruppen 18-49 år oppgir ti prosent veldig bra, mens 40 prosent oppgir at de har bra fysisk helse. I gruppen 50+ oppgir de fleste at de har passe eller dårlig helse. Ingen i utvalget oppgir at de har veldig dårlig fysisk helse.



Figur 2 Brukernes egenvurderte psykiske helse. Prosent (n=33)

Mellom 40 og 70 prosent av deltakerne vurderer egen psykiske helse som passe eller dårlig. Flest i gruppen 50+ og færrest blant de yngste.

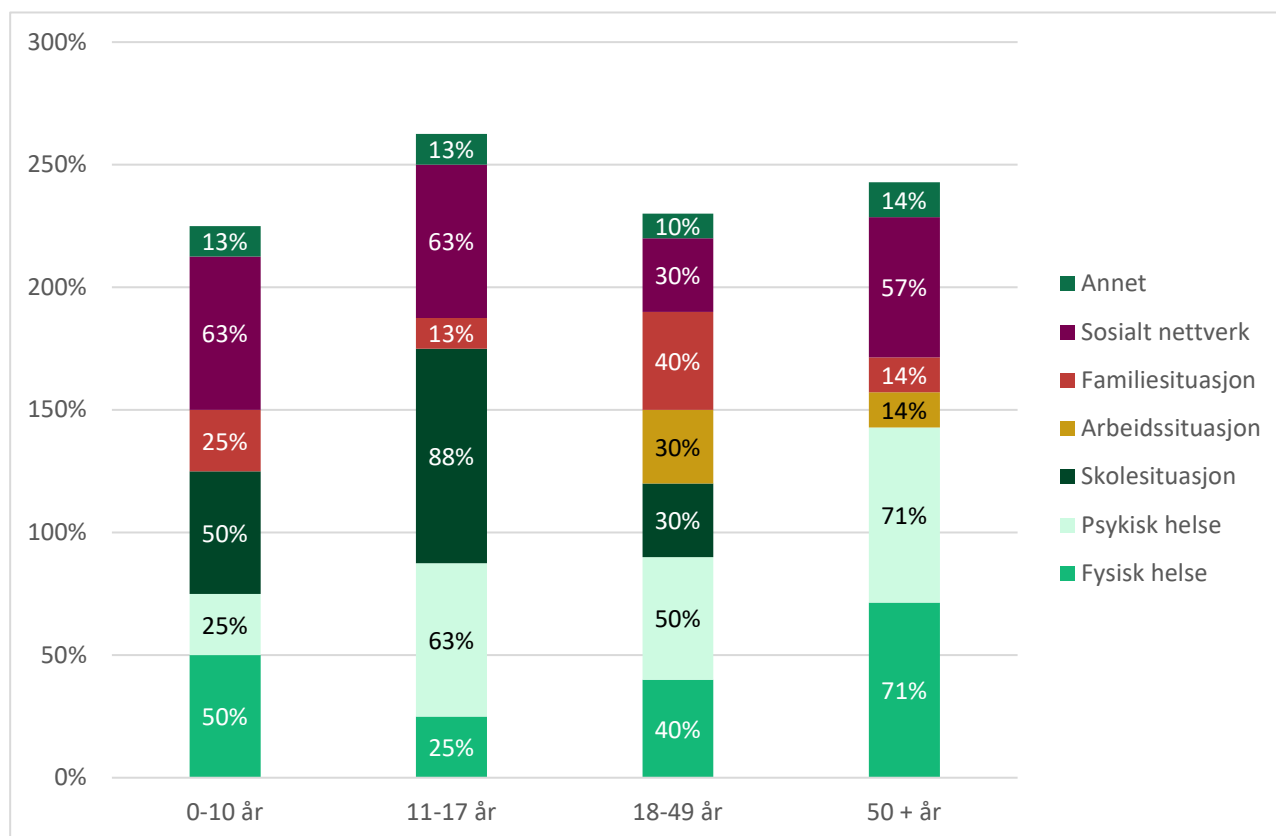


Figur 3 Brukernes vurdering av om helseproblemene går ut over daglige aktiviteter. Prosent (n=33)

De fleste svarer at helseproblemene til en viss grad går ut over daglige aktiviteter. En litt mindre andel at det går mye ut over daglige aktiviteter – flest av disse i gruppen 18-49 år.



Figuren under viser brukerutvalgets hjelpebehov i de ulike aldersgruppene, i hvilken grad det knyttes til fysisk og psykisk helse, skolesituasjon, arbeidssituasjon, familiesituasjon og til sosialt nettverk.



Figur 4 Brukernes hjelpebehov i de ulike aldersgruppene. Prosent (n=33). Flere kryss var mulig, derfor summerer det seg til mer enn 100 prosent.

Figur 4 viser at alle kategorier av hjelpebehov oppgis av deltakerne i de ulike aldersgruppene. Psykisk og/eller fysisk helse, og behov knyttet til sosialt nettverk er fremtredende i alle aldersgrupper. I tillegg får tilrettelegging når det gjelder skolesituasjon hos de yngste ganske stor plass, og noe hjelpebehov knyttet til arbeidssituasjon hos de som er over 18. Resultatet viser at målgruppen for oppfølgingsteam er sammensatt.

3.2 Hvilke tjenester er involvert, og dekker de brukers behov?

I det følgende ser vi på hvilke tjenester brukerne har hatt kontakt med det siste året, fordelt på deltakere i ulike aldersgrupper. Dernest om tjenestene dekker brukers behov.



Det var åtte barn i gruppen 0-10 år representert i brukerundersøkelsen. Barna har hatt fra fire til ni tjenester involvert siste året (Tabell 5). Alle har hatt kontakt med fastlegen og med pedagogisk psykologisk tjeneste, PPT, siste året. Sju av dem har hatt kontakt med helsestasjon/skolehelsetjeneste/helsesykepleier. Tre har hatt kontakt med logoped og fire med spesialpedagog. Fire har hatt kontakt med Nav. Fem har hatt kontakt med barne- og familieteam eller barne- og ungdomsteam. To har avlastningstilbud. Det hadde vært kontakt med barnevern eller BUP i tre av sakene.

Tabell 5 Tjenester involvert siste året blant deltakere, barn under 10 år.

Tjeneste	Barn 0-10 år							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Fastlege								
PPT								
Helsestasjon/skolehelsetjeneste								
Fysioterapeut, ergoterapeut								
Logoped								
Spesialpedagog								
NAV								
Barne- og familieteam								
Barne- og ungdomsteam								
Avlastningstilbud								
Barnevern								
BUP								
Støttekontakt								
Psykisk helsetjeneste								
Totalt antall tjenester	9	8	7	6	6	6	4	4



Det var åtte barn og ungdommer 11-17 år som deltok. Her ble det rapportert om litt færre tjenester involvert siste året enn blant barn 0-10 år (Tabell 6). De med flest tjenester hadde seks eller sju tjenester involvert. De fleste hadde hatt kontakt med helsestasjon/skolehelsetjeneste og fastlege, og fem av de åtte hadde hatt kontakt med PPT siste året. Tre hadde hatt kontakt med spesialpedagog og fem hadde avlastningstilbud. I to av de åtte sakene hadde det vært kontakt med Nav, barne- og familieteam eller barnevern. En hadde hatt kontakt med psykisk helsetjeneste i kommunen.

Tabell 6 Tjenester involvert siste året blant deltakere, barn 11-17 år (n=8).

Tjeneste	Barn og ungdom 11-17 år							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Fastlege								
PPT								
Helsestasjon/skolehelsetjeneste								
Fysioterapeut, ergoterapeut								
Logoped								
Spesialpedagog								
NAV								
Barne- og familieteam								
Barne- og ungdomsteam								
Avlastningstilbud								
Barnevern								
BUP								
Støttekontakt								
Psykisk helsetjeneste								
Totalt antall tjenester	7	6	6	5	4	3	3	2

I gruppen voksne 18-49 år har alle informantene hatt kontakt med fastlege. Men de hadde typisk færre tjenester enn barn og unge (Tabell 7). To hadde fire tjenester, resten hadde færre tjenester. Over halvparten har hatt kontakt med psykisk helsetjeneste. Tre av de som har hatt kontakt med psykisk helsetjeneste, har også hatt kontakt med fysioterapeut eller ergoterapeut, og to av disse hadde også kontakt med NAV.



Tabell 7 Tjenester involvert siste året blant deltakere, voksne 18-49 år (n=10).

Tjeneste	18-49 år									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Fastlege										
Hjemmesykepleie/Hjemmetjeneste										
Psykisk helsetjeneste										
Fysioterapeut, ergoterapeut										
Logoped										
Spesialpedagog										
Dagsenter/aktivitet dagtid										
Støttekontakt										
NAV										
Helsestasjon/Helsesykepleier										
Bo- og omsorgssenter										
Frisklivsentral										
Laboratorium										
Miljøtjeneste										
Totalt antall tjenester	4	4	3	3	3	2	3	2	1	1

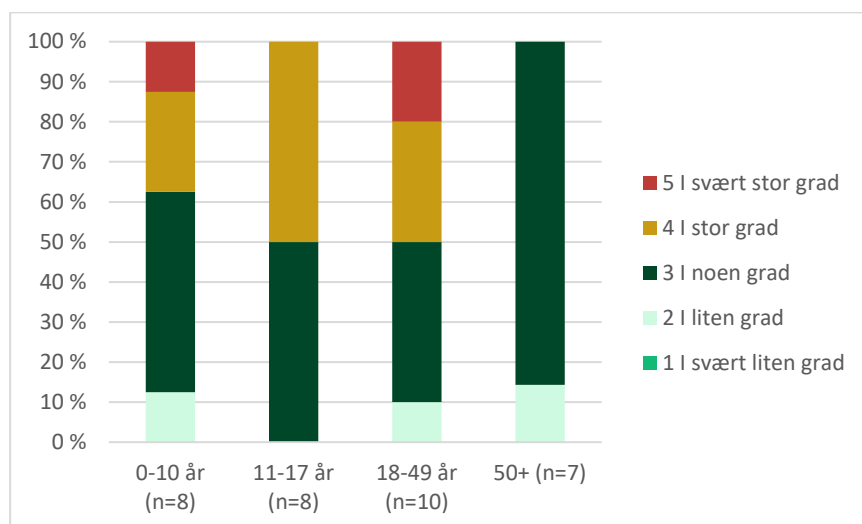
Det var sju deltakere over 50 år. Litt færre (og andre) tjenester hadde vært involvert enn blant barn og unge (Tabell 8). På det meste hadde informanten hatt kontakt med sju tjenester det siste året. To hadde hatt kontakt med to tjenester, og en hadde kun hatt kontakt med fastlege. Alle hadde hatt kontakt med fastlege, fire hadde hatt kontakt med psykisk helsetjeneste, tre med fysioterapeut eller ergoterapeut og tre med støttekontakt. En eller to hadde kontakt med NAV, logoped, spesialpedagog, dagsenter, bo- og omsorgssenter eller frisklivsentral.



Tabell 8 Tjenester involvert siste året blant deltakere, voksne over 50 år (n=7).

Tjeneste	Voksne 50+						
	1	2	3	4	5	6	7
Fastlege							
Hjemmesykepleie/Hjemmetjeneste							
Psykisk helsetjeneste							
Fysioterapeut, ergoterapeut							
Logoped							
Spesialpedagog							
Dagsenter/aktivitet dagtid							
Støttekontakt							
NAV							
Helsestasjon/Helsesykepleier							
Bo- og omsorgssenter							
Frisklivsentral							
Totalt antall tjenester	7	6	4	4	2	2	1

3.2.1 Dekker tjenestene brukernes hjelpebehov?



Figur 5 Dekker tjenestene brukernes hjelpebehov? (n=33)

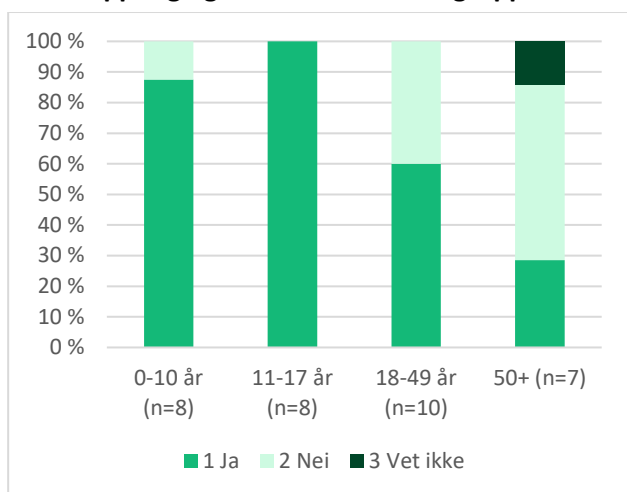
Litt over halvparten av brukerne (18 av 33) svarer at tjenestene i *noen grad* dekker deres hjelpebehov. Med unntak av de over 50 år, oppgir mellom 40 og 50 prosent av brukerne i de øvrige aldersgruppene at de i stor eller svært stor grad får dekket sitt hjelpebehov fra tjenestene. Ingen av de over 50 svarer at tjenestene i stor eller svært stor grad dekker hjelpebehov. Kun tre personer svarer i liten grad, og ingen i svarer i svært liten grad. Se også side 18 der vi undersøker om det er sammenheng mellom det å ha koordineringstiltak og brukernes tilfredshet med tjenestenes dekning av hjelpebehov.



3.3 Hvilke koordineringstiltak har brukerne, og hvor fornøyd er de med tiltaket?

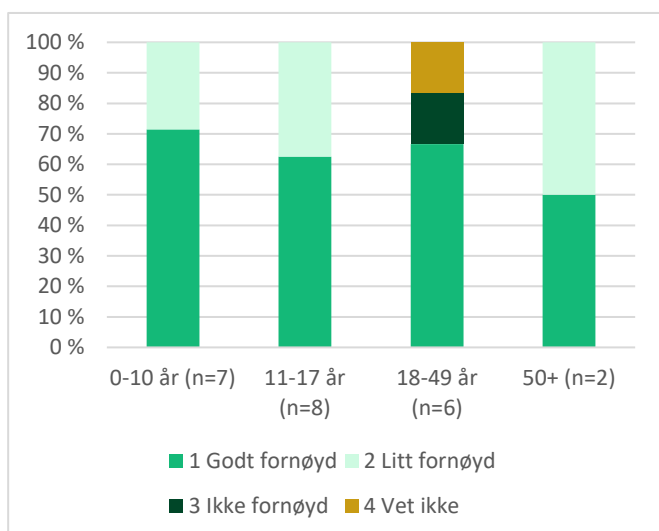
Brukerne fikk spørsmål om de hadde noen av følgende koordineringsordninger: Oppfølgingsteam eller ansvarsgruppe, individuell plan, koordinator, barnekoordinator eller primærkontakt.

3.3.1 Oppfølgingsteam eller ansvarsgruppe



Figur 6 Har brukeren oppfølgingsteam eller ansvarsgruppe? (n=33)

Totalt svarer 69 prosent (n=23) at de har oppfølgingsteam eller ansvarsgruppe. Med unntak av ett barn, oppgis det at alle barn under 18 år har oppfølgingsteam eller ansvarsgruppe. Så mange som 27 prosent (n=9) svarer nei på dette spørsmålet, flest i gruppen 18-49 år. Dette til tross for at kriteriet for at brukeren ble invitert til brukerundersøkelsen var at hen hadde oppfølgingsteam. En svarer *vet ikke*. Figur 7 viser hvor fornøyd de 23 brukerne er med oppfølgingsteam eller ansvarsgruppe.

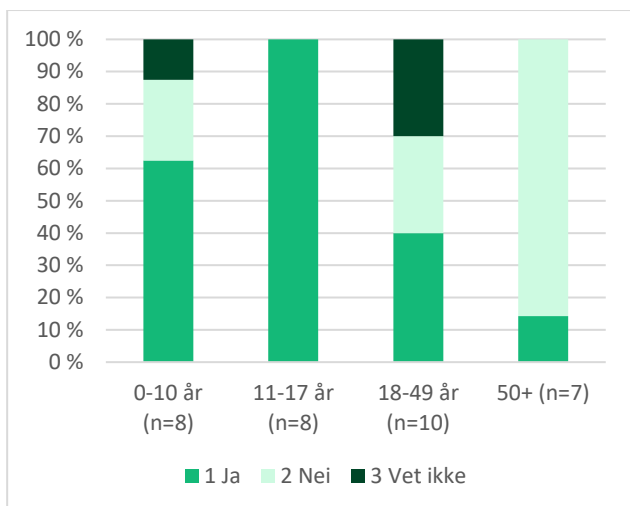


Figur 7 Er brukeren fornøyd med oppfølgingsteam eller ansvarsgruppe? (n=23)

De fleste, totalt 65 prosent av de 23 brukerne med oppfølgingsteam, svarer at de er godt fornøyd med teamet eller gruppen, og de fleste andre at de er litt fornøyd. Kun en oppgir å ikke være fornøyd.



3.3.2 Individuell plan



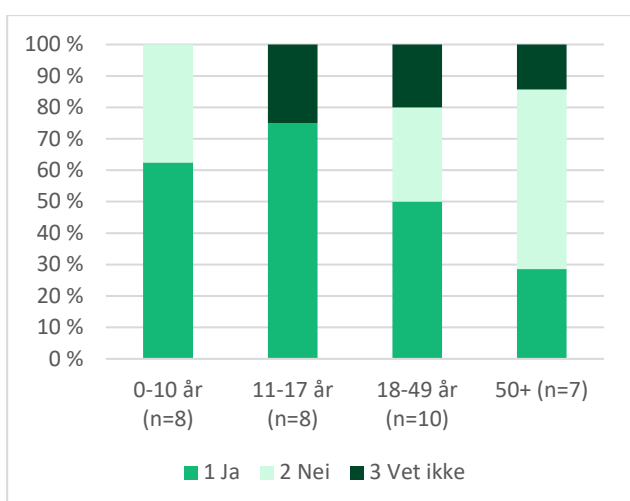
Figur 8 Har brukeren individuell plan?

Totalt svarer litt over halvparten (n=18) at de har Individuell plan. Så mange som 11 av de 33 svarer at de ikke har individuell plan, og fire at de ikke vet om de har det.

For to av totalt 16 barn under 18 oppgis at brukeren ikke har individuell plan, og i ett tilfelle at man ikke vet. I gruppen over 50 år er det bare en av deltakerne som oppgir å ha individuell plan.

På spørsmål om kommunen følger opp det som står i den Individuelle planen svarer 14 av de 18 med individuell plan at planen følges opp av kommunen, mens fire svarer at de vet ikke.

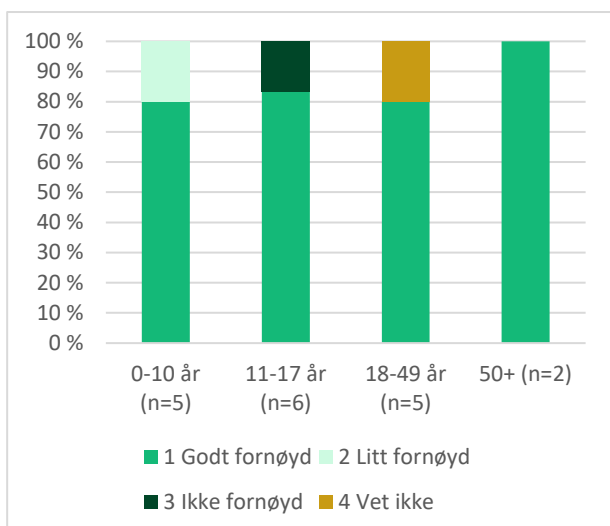
3.3.3 Koordinator



Figur 9 Har brukeren koordinator? (n=33)

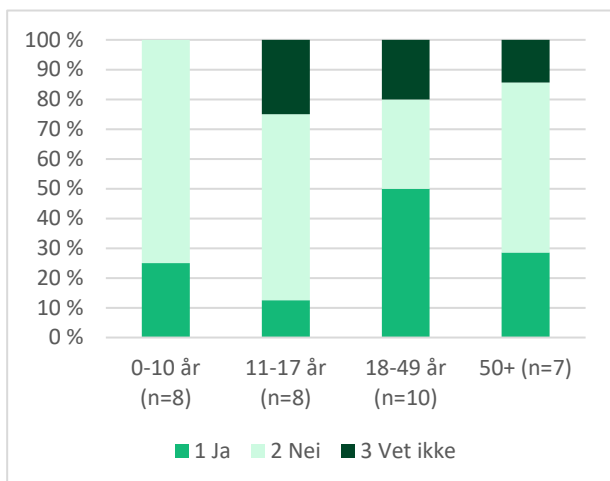


Når det gjelder koordinatør svarer 54 prosent at de har det, flest blant de under 18 år, og færrest i gruppen over 50 år. Fem personer svarer at de vet ikke om de har koordinatør.



Figur 10 Er brukeren fornøyd med sin koordinatør? (n=18)

Av de 18 som svarer at de har en koordinatør oppgir 15 av disse at de er godt fornøyd med sin koordinatør. En er litt fornøyd, en er ikke fornøyd og en svarer vet ikke.



Figur 11 Har brukeren primærkontakt? (n=33)

Når det gjelder primærkontakt er det totalt ti av de 33 som oppgir dette, og flest (halvparten) i aldersgruppen 18-49 år.

De fleste oppgir at de har flere koordineringstiltak, men så mange som seks av brukerne oppgir at de ikke har noen, eller at de ikke vet om de har det. Tabellen under viser antall brukere som svarer at de har mellom 0 og fem koordineringstiltak.

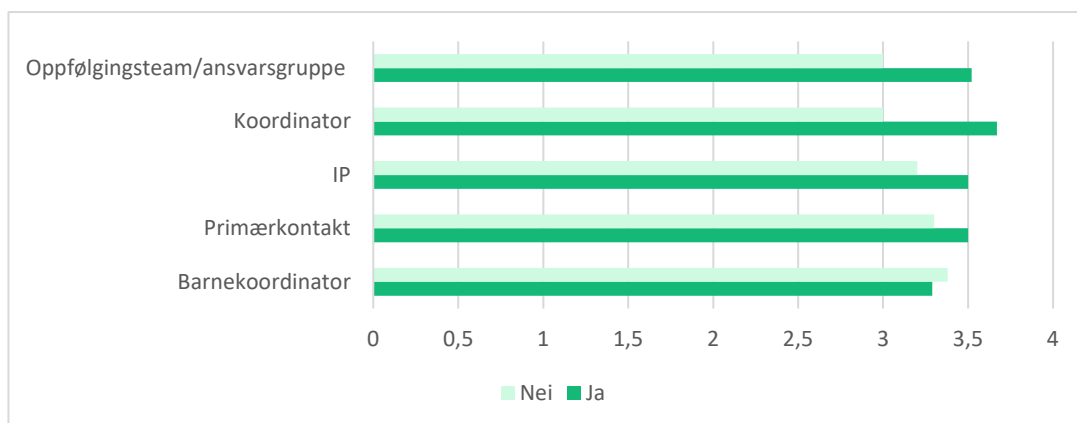


	0 tiltak	1 tiltak	2 tiltak	3 tiltak	4 tiltak	5 tiltak	Totalt
Antall brukere	6	4	6	11	4	2	33

Av de seks som oppgir at de ikke har noen av koordineringstiltakene er tre mellom 50 og 67 år. To er i aldersgruppen 31-49 år. En er under 18 år.

Det er overraskende at så mange som halvparten svarer vet ikke på ett eller flere av de fem spørsmålene om de har koordineringstiltak. Det er fire som svarer vet ikke på henholdsvis spørsmål om de har oppfølgingsteam eller ansvarsgruppe, og på om de har individuell plan. Fem svarer vet ikke på om de har koordinator og om de har barnekoordinator, det samme antallet gjelder på spørsmål om de har primærkontakt. Ti av de nitten der deltaker svarer vet ikke på ett eller flere av spørsmålene om koordineringstiltak gjelder brukere under 18 år, og seks er i alderen 31-49 år. To er over 50 år.

Vi undersøkte om det var noen sammenheng mellom det å ha koordineringstiltak og opplevelse av at tjenestene dekker hjelpebehovet. Spørsmålet var i hvilken grad bruker mente tjenestene fra kommunen dekket hens hjelpebehov på en skala fra i svært liten grad til i svært stor grad. Figuren under viser gjennomsnittskår (Mean).

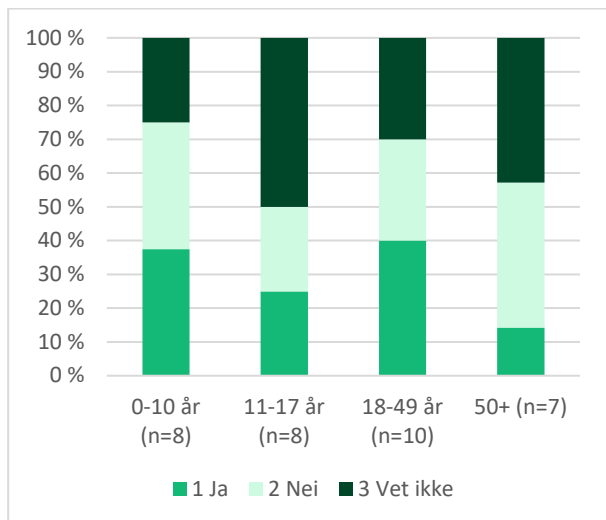


Figur 12 Brukernes oppfatning av i hvilken grad tjenestene dekker hjelpebehov der bruker har eller ikke har koordineringstiltak (Nei/Ja). Mean, (n=33).

Figur 12 viser at brukere med koordineringstiltak er mer tilfredse med tjenestenes dekning av eget hjelpebehov enn brukere som svarer nei eller vet ikke på spørsmålet om de har koordineringstiltak. Resultatene som gjelder oppfølgingsteam/ansvarsgruppe og koordinator er statistisk signifikant. Unntaket er de som oppgir at de har barnekoordinator – de er litt mindre tilfredse, men ikke signifikant. Dette gjelder kun sju personer og kan også skyldes spesielle karakteristika ved disse.

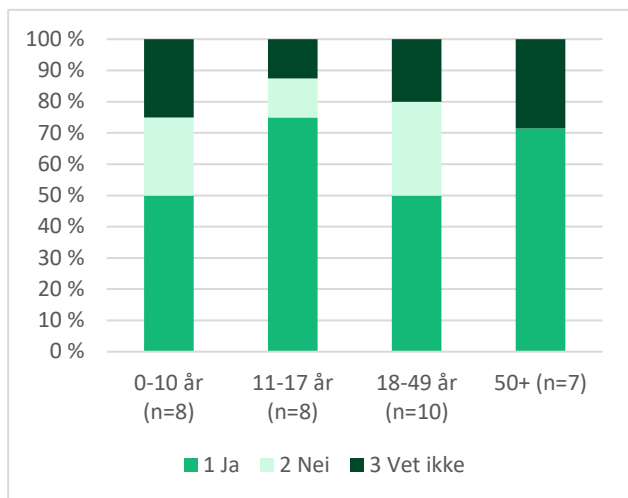


3.4 Informasjon og medvirkning



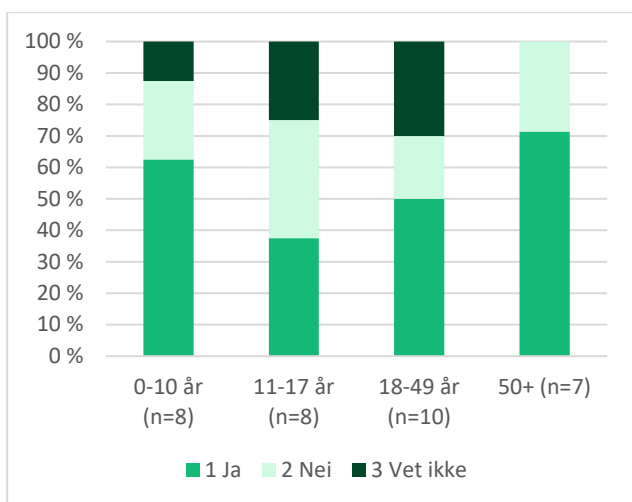
Figur 13 Har du fått nok informasjon om hva kommunen kan hjelpe deg med? (n=33)

Totalt 66 prosent svarer nei eller vet ikke på spørsmålet om de har fått nok informasjon om hva kommunen kan hjelpe med, mens 30 prosent svarer ja. At det er så stor andel som svarer vet ikke tyder på at man er usikker på hva som er kommunens tilbud.



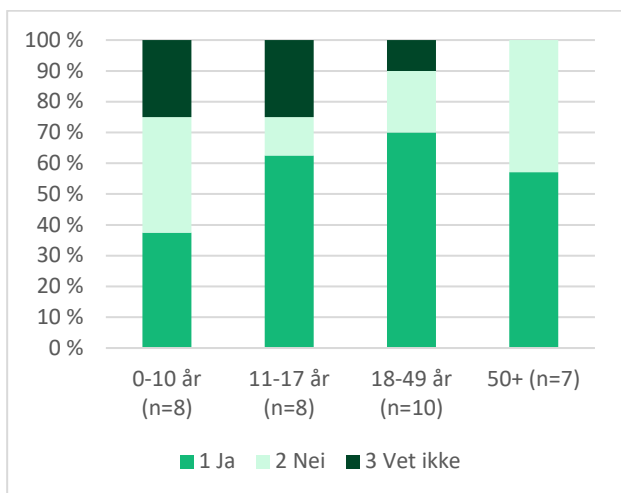
Figur 14 Har du fått være med å bestemme hvilken hjelp du skal få? (n=33)

Totalt svarer 60 prosent at de har fått være med på å bestemme hvilken hjelp de skal få. Høyest andel som svarer dette er i gruppen 11-17 år og de over 50. Om lag 20 prosent svarer nei. At det er 20 prosent som svarer vet ikke kan tyde på at man ikke har kjennskap til at brukermedvirkning er sentralt i tjenestetilbudet.



Figur 15 Er det lett å gi tilbakemeldinger til de ansatte om tilbudet du får? (n=33)

Totalt svarer over halvparten av deltakerne bekreftende på at det er lett å gi tilbakemeldinger til de ansatte om tilbudet som de får. Færrest i gruppen 11-17 år svarer dette. Det er 18 prosent som svarer vet ikke, noe som tyder på at man ikke har prøvd å gi tilbakemeldinger.

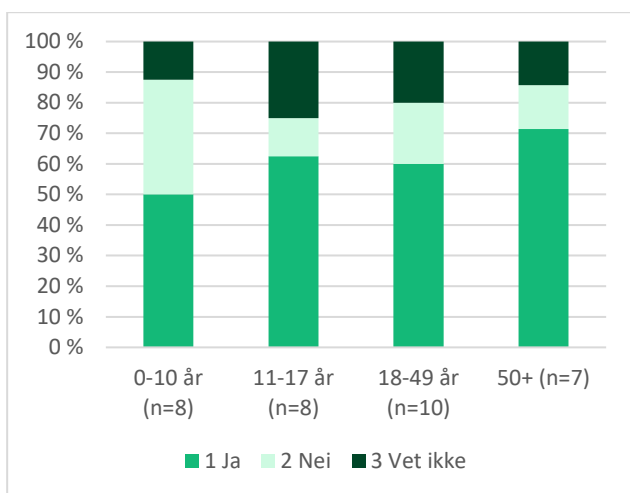


Figur 16 Er hjelpen du får godt tilpasset ditt behov? (n=33)

Totalt er det i underkant av 60 prosent som svarer at hjelpen de får er godt tilpasset behovet deres. Mens 70 prosent i gruppen 18-49 år svarer bekreftende, gjelder det mindre enn 40 prosent i gruppen 0-10 år. Det er 15 prosent som svarer vet ikke, noe som tyder på at man ikke har kjennskap til hva som er tilgjengelig av hjelp i kommunen.

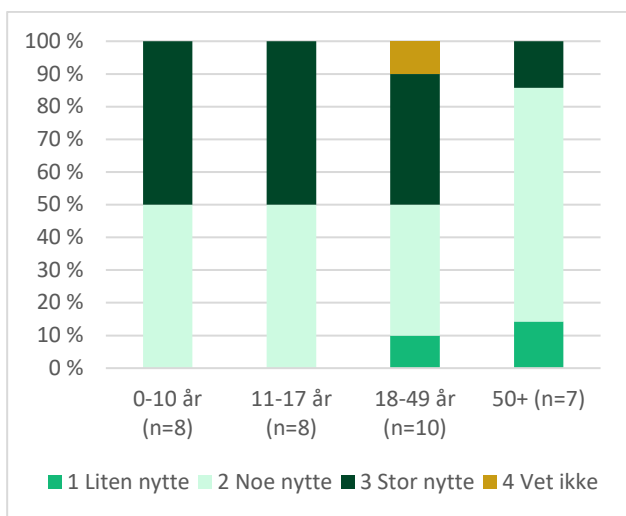
3.5 Nyttig hjelp fra kommunen totalt sett?

Brukerne fikk to spørsmål om nytten av det totale tilbudet fra de kommunale tjenestene.



Figur 17 Har hjelpen fra kommunen gjort deg bedre i stand til å mestre din livssituasjon? (n=33)

Totalt 60 prosent av deltakerne svarer at hjelpen fra kommunen har gjort dem bedre i stand til å mestre livssituasjonen. Det er færrest i gruppen 0-10 år som svarer dette. Her svarer halvparten nei eller vet ikke.



Figur 18 Alt i alt, hvilken nytte har du hatt av tjenestene du får fra kommunen? (n=33)

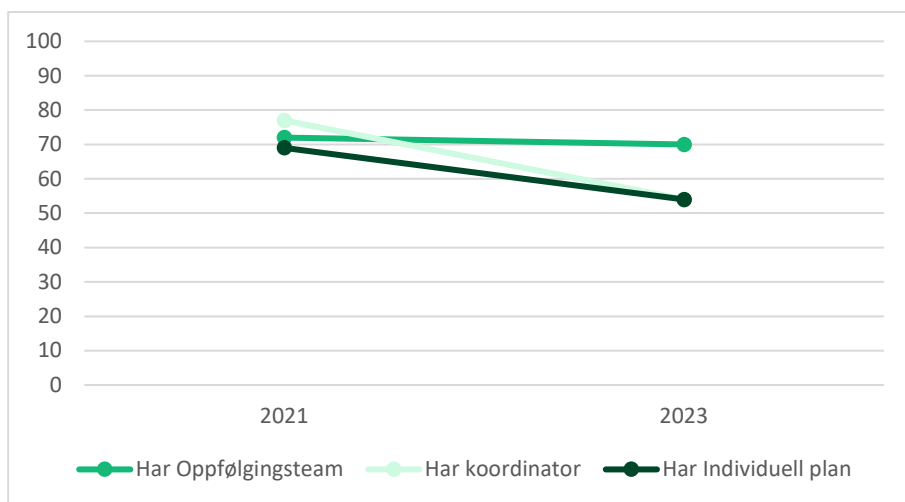
Totalt 39 prosent svarer at tjenestene de har fått har vært til stor nytte, mens halvparten svarer at de har vært til *noe* nytte. Færrest i gruppen 50+ svarer at tjenesten har vært til stor nytte.

Ved analyse av sammenheng mellom opplevd nytte av tjenestene, og det å ha koordineringstiltak, fant vi at de som hadde koordineringstiltak opplevde nytten av tjenestene signifikant bedre enn de som ikke hadde slikt tiltak (for oppfølgingsteam/ansvarsgruppe, individuell plan eller koordinator).



3.6 Har tilbudet endret seg slik brukerne opplever det?

Når det gjelder koordineringstiltak, er det litt færre som oppgir at de har oppfølgingsteam eller ansvarsgruppe, individuell plan eller koordinator i 2023-utvalget enn i 2019 og 2021. Figuren under viser andel i henholdsvis 2019 og 2021 som svarte at de hadde de ulike koordineringstiltakene.

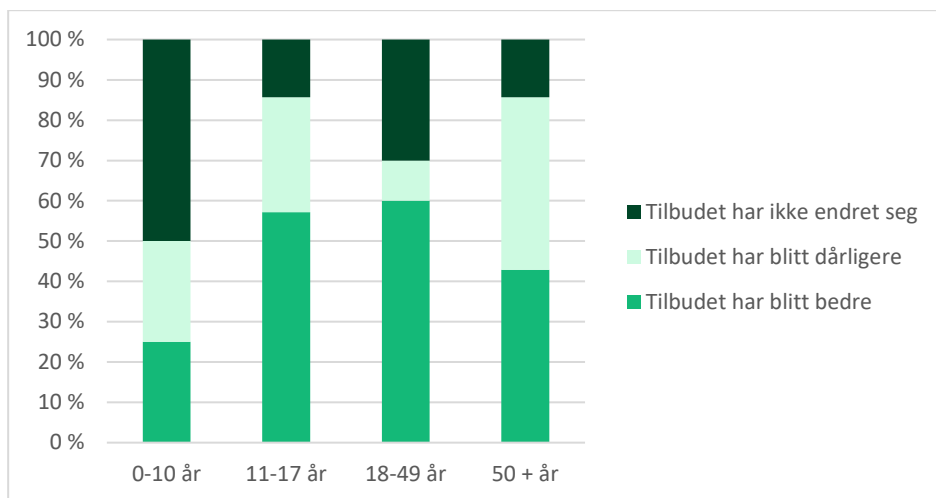


Figur 19 Andel som oppgir at de har oppfølgingsteam, koordinator og individuell plan i 2021 (n=65) og 2023 (n=33).

Andelen som svarte at de hadde oppfølgingsteam eller ansvarsgruppe var 72 prosent i 2021 og 70 prosent i 2023. Andelen med koordinator var 77 prosent i 2021, mens kun 54 prosent av de 33 brukerne i surveyen i 2023 svarte at de hadde koordinator. Det var 15 prosent som svarte at de ikke visste om de hadde det. Det er flere forskjeller mellom utvalgene som gjør at det må tas flere forbehold ved sammenligning. Brukerundersøkelsene i 2019 og 2021 ble gjennomført som en kombinasjon av kvalitative intervjuer der forskeren ved slutten av intervjuet stilte spørsmålene i kartleggingsskjema, og fylte ut svarene fra bruker. Forsker kunne i denne sammenheng forklare deltakeren, der det var uklart for vedkommende, hva ulike ord og begreper betydde, for eksempel de ulike koordineringstiltakene. I surveyen fra 2023 er det noen deltakere som svarer «vet ikke» på spørsmålene. Det er henholdsvis fire og fem deltakere som oppgir at de ikke vet om de har individuell plan eller koordinator.

En annen viktig forskjell er at brukergruppen i 2023 består av en større andel barn og unge under 18 år enn tidligere utvalg, flere med dårligere egen-rapportert helse og flere med psykiske utfordringer. Basert på dette skulle en forvente en større andel med koordineringstiltak i 2023, men finner det motsatte.

I 2023-surveyen fikk deltakerne spørsmål om tilbudet hadde blitt bedre, dårligere eller ikke endret seg i tiden de hadde hatt oppfølging.



Figur 20 Synes du tilbudet har endret seg den tiden du har hatt oppfølging fra kommunen? (n=28)

Mens halvparten svarer at tilbudet har endret seg til det bedre i den tiden de har hatt oppfølging fra kommunen, svarer 25 prosent at det har blitt dårligere og 25 svarer at tilbudet ikke har endret seg. Det er flest i gruppen 11-17 år og 18-49 år som svarer at tilbudet har blitt bedre.

Brukerne fikk mulighet til å skrive stikkord i skjemaet om hva som hadde blitt bedre eller dårligere i den tiden de hadde fått oppfølging fra kommunen.

Kommentarer i åpne svarfelt fra brukere som mener at tilbudet har blitt bedre:

- ✓ Føler meg mer selvstendig.
- ✓ Fått større frihet.
- ✓ Fått egen bolig og hjelpere som hører på meg og hjelper meg. Er trygg der jeg bor.
- ✓ Positiv utvikling med større stabilitet i personale på avlastningstilbud
- ✓ Betre oppfølging av koordinatrorolle.
- ✓ Føler kommunen prøver å hjelpe til slik at vi har det ok.
- ✓ Mer forklaring av forskjellige hjelpetjenester hvor du kan få bedre tilbud med tilrettelagt hjelp.
- ✓ Mer oppfølging fra helsestasjon og helsesøster med samtaler.
- ✓ Ny kontakt fra PPT.

I to kommentarer skriver deltaker:

Utgangspunktet var dårlig på en del områder. Tjenester og informasjon om tjenester var mangelfull. Vanskelig å finne ut hvor man skulle henvende seg angående forskjellige ting. Ble sendt hit og dit. Kompetanse og kjennskap til lovpålagte tjenester var til dels veldig dårlig. Disse tingene har blitt bedre, og blir forhåpentligvis enda bedre. Det virker som om interessen og ønsket om å yte gode tjenester etter behov og rettigheter er mer til stede enn tidligere.

Opplever at kommunen er svært god å bo i for oss som har barn med store og sammensatte utfordringer. Det har ikke vært noen "kamper", alt har blitt innvilget og tilbudt oss, nesten før vi har hatt behov for det. Vi opplever å få mye støtte fra kommunen (omsorgsstønad, veiledning, oppfølgingsteam, koordinator, IP, tilrettelegging i barnehage, logoped, fysioterapi i barnehage, hjelpemidler osv.).



Kommentarer fra brukere som mener tilbudet har blitt dårligere:

- ✓ Ansvarsgruppen har liten eller ingen aktivitet.
- ✓ Ikke fastlege, og skifte av lege hele tiden.
- ✓ Stor utskifting av personell. Mange nye å forholde seg til. Ulike rutiner. Varierende faglig dyktighet.
- ✓ Tilbudet generelt (har blitt dårligere). Mye utskifting av personell.
- ✓ Dårlig oppfølging og ingen ønsker om oppdatering i henhold til stadig endret brukerbehov. Ufin oppførsel og frekke svar ved konfrontering. Svært lite ansvar blir tatt og foreldrene sitter alltid igjen med en dårlig selvfølelse etter kontakt.

I en litt lengre kommentar skriver en deltaker om bekymring knyttet til skifte av involverte personer i tjenestene:

Utskifting av folk fra de ulike instansene. Det varierer kor godt barnet blir forstått (utsiftning fordi noen er sjuk eller har bytta jobb). Det siste skiftet gjekk fra en person som har vært med i gruppen fra start, til en annen person, som viser lite/ingen interesse for å bli kjent med barnet. Dette vil uten tvil påvirke tilbudet som barnet vil ha videre, noe som er svært bekymringsfullt.

Mens begrunnelsene for at tilbudet har blitt bedre handler om mange ting: selvstendighet, frihet, trygghet, nye tilbud, bedre og mer oppfølging, og stabilitet i avlastningstilbud – handler de negative kommentarene mest om problemet med utskifting i tjenestene, og derav dårlig kontinuitet.

3.7 Andre kommentarer fra brukere om hjelpen fra kommunen

På spørsmål om det er noe mer de ønsket å si om hjelpen fra kommunen, benyttet omtrent halvparten av brukerne muligheten til å gi tilbakemelding. I følgende sitater fra åpne spørsmål i brukerstudien etterlyser deltakerne mer kompetanse og stabilitet i tjenestene, kortere ventetid på tilbud, nye tilbud man opplever behov for og informasjon om rettigheter:

Mer kompetanse og stabilitet i tjenestene:

- ✓ Systemet fra kommunen sin side fungerer bra. utfordringen ligger hovedsakelig i å skaffe stabilt og kompetent personale.
- ✓ At kommunen skal bli bedre på kommunikasjon med bruker – for eksempel ved tegnspråk/ask o.l.
- ✓ Kommunen har for lite kompetanse rundt psykisk helse hos barn. Dette fører ofte til manglende forståelse hos hjelpepersonell/-apparatet og en tendens til problematisering av situasjoner. Likevel er det en bedring de siste årene
- ✓ Kronisk syke pasienter bør ha bedre oppfølging, og vikaren for fastlegen bør lese seg mer opp, så man slipper å begynne fra start hver gang.
- ✓ Ønsker en stabil fastlege. Fastlege med god kompetanse på psykisk helse, behandling av traumer og vansker i parrelasjon.
- ✓ Fastlegeordningen baserer seg på innleide vikarer med mye utskifting av personell. Som eksempel hadde jeg åtte ulike vikarer i løpet av en periode på ett år. Dette gjør at oppfølging og rehabilitering ikke settes i system og behandlingstilbud ikke følges opp. Som pårørende er det ingen oppfølging, informasjon eller avlastningstilbud i kommunen selv om jeg har etterspurt dette.

Ventetid:

- ✓ Lang ventetid på PPT og BUP.
- ✓ Nå er det bra, men vi hadde en kjempelang ventetid for å få et tilbud.

Behov for nye tilbud og mer informasjon om rettigheter:



- ✓ Ønsker bedre aktivitetstilbud på bo- og omsorgssenteret på dagtid.
- ✓ Ønsker dagtilbud eller dagsenter for pasienter med psykiske utfordringer eller utviklingshemming.
- ✓ Logistikk; matbutikk: handling stenger ved årsskiftet. Da trenger jeg skyss til handling.
- ✓ Ønsker mer informasjon om hvilke rettigheter, hjelpemidler og brukerstøtte en har rett på!

Særlig kritiske bemerkninger:

- ✓ Veldig dårlig kommunikasjon mellom ansatte. Mye taushetsbelagt informasjon snakkes om på fellesområdene for beboere = brudd på taushetsplikt. Informasjon må gå gjennom mange personer, om det i det hele tatt blir tatt tak i.
- ✓ Lite funksjonshemmet- og familievennlig kommune, og nedrig oppførsel fra enkelte ansatte.
- ✓ Trodde at når koordinator kom inn, så skulle vi som fosterforeldre slippe å samordne. Vi ønsket oss koordinator og individuell plan, men synes ikke det har gjort god nok forskjell.

4 Oppsummering

Det er gjort brukerundersøkelser i 2019, 2021 og 2023 i evalueringen av oppfølgingsteam. Til sammen 102 brukere har deltatt i intervjuer og spørreskjemaundersøkelser. I dette notatet har vi innledningsvis gitt en oppsummering av funn fra 2019 og 2021, og presentert resultater fra brukerundersøkelsen i 2023, med spørreskjema der 33 brukere og pårørende fra de fire kommunene har svart.

Brukernes tjenester og hjelpebehov

Brukerundersøkelsen bekrefter at dette er en målgruppe med et stort omfang av tjenester involvert, der antallet tjenester var størst hos de under 18 år. Videre at hjelpebehovet er sammensatt – med en ganske lik fordeling mellom behov i tilknytning til psykisk og fysisk helse, og sosialt nettverk i de ulike aldersgruppene. I tillegg kommer behov når det gjelder tilrettelegging for skolesituasjon og arbeid.

På spørsmål om de får dekket sitt hjelpebehov i tjenestene svarer over halvparten i noen grad, og nær 40 prosent i stor eller svært stor grad. Brukere over 50 år er minst fornøyd.

Koordineringstiltak

Det er svært overraskende at så mange som ni av 33 brukere svarer nei på spørsmål om de har oppfølgingsteam eller ansvarsgruppe, ikke minst fordi det var et kriterium at de skulle ha oppfølgingsteam for å delta i undersøkelsen. I og med at de er valgt ut av ansvarlige i kommunen, kan det skyldes at de selv ikke er klar over at de har et oppfølgingsteam – eller ansvarsgruppe, som mange fremdeles bruker. Det er også overraskende at bare litt over halvparten svarer at de har individuell plan eller koordinator, og at flere svarer at de ikke vet om de har individuell plan eller koordinator.

Undersøkelsen viser at de fleste har flere koordineringstiltak, men at så mange som seks av brukerne oppgir at de ikke har noen, eller at de ikke vet om de har det. Dersom det er slik at en del har oppfølgingsteam, individuell plan eller koordinator uten å vite det, så tyder dette på at det er en jobb å gjøre når det gjelder informasjon om koordineringstiltakene til den enkelte bruker - hva som er innholdet og målet og hva man kan forvente som bruker.

65 prosent av de 23 brukerne med oppfølgingsteam, svarer at de er godt fornøyd med teamet eller gruppen, og de fleste andre at de er litt fornøyd. Statistiske analyser viste at brukere med koordineringstiltak er signifikant mer tilfredse med tjenestenes dekning av eget hjelpebehov enn brukere som svarer nei eller vet ikke på spørsmålet om de har oppfølgingsteam/ansvarsgruppe eller koordinator.



Informasjon og medvirkning

Det er relativt mange – en av tre – som svarer at de ikke har fått nok *informasjon* om hva kommunen kan hjelpe med, eller at de ikke vet om de har fått nok informasjon. Når det gjelder *medvirkning* svarer 60 prosent at de har fått være med å bestemme hvilken hjelp de skal få, og over halvparten mener det er lett å gi tilbakemeldinger til de ansatte om tilbudet.

At det er rundt 20 prosent som svarer vet ikke på spørsmålene om informasjon og medvirkning, kan tyde på manglende kjennskap til at brukermedvirkning er sentralt i tjenestetilbudet.

Samtidig viser statistiske analyser signifikant, positiv sammenheng både mellom hvor tilfreds man er med informasjon og medvirkning – og det å ha koordineringstiltak (oppfølgingsteam/ansvarsgruppe eller individuell plan eller koordinator). Det må påpekes at sammenhengen er litt uklar ettersom en del av deltakerne svarer at de ikke vet om de har oppfølgingsteam (eller andre koordineringstiltak) – selv om kommunen mener de har det.

Nyttig hjelp?

Nesten 60 prosent svarer at hjelpen de får fra kommunale tjenester er godt tilpasset behovet deres, og at hjelpen har gjort dem bedre i stand til å mestre livssituasjonen. De aller fleste svarer at tjenestene de har fått har vært til stor nytte (39 prosent), eller noe nytte (50 prosent). Det er også en positiv signifikant sammenheng med det å ha koordineringstiltak når det gjelder opplevd nytte av hjelpetilbudet (oppfølgingsteam/ansvarsgruppe eller individuell plan eller koordinator).

Endret hjelp?

Når det gjelder koordineringstiltak, er det litt færre som oppgir at de har oppfølgingsteam eller ansvarsgruppe, individuell plan eller koordinator i 2023-utvalget enn i 2019 og 2021. Dette kan imidlertid skyldes at karakteristika ved utvalget for 2023 er annerledes enn de foregående årene. Det er derfor ikke grunnlag for å si at utviklingen går i feil retning. Det er likevel merkelig at flere av deltakerne, som ifølge kommunen har oppfølgingsteam, selv ikke har kjennskap til at de har det.

De fleste av brukerne har hatt helseproblemer i flere år, mange av dem har en medfødt tilstand. De fleste har hatt oppfølging fra det kommunale hjelpeapparatet i flere år. Halvparten av brukerne svarer at tilbudet har endret seg til det bedre i den tiden de har hatt oppfølging fra kommunen, en av fire at det har blitt dårligere og like mange at tilbudet ikke har endret seg.

De som opplevde at tilbudet hadde blitt bedre over tid begrunnet dette med at det ga selvstendighet, trygghet, bedre og mer oppfølging og større stabilitet. De som mente tilbudet var blitt dårligere begrunnet dette med ustabilitet og utskiftinger i tjenestene, og derav dårlig kontinuitet.

Generelt etterlyste deltakerne mer kompetanse og stabilitet, mer informasjon om tjenestetilbud og rettigheter.



5 Konklusjon

Brukerundersøkelsen fra 2023 tyder på at brukere med ett eller flere koordineringstiltak – oppfølgingsteam, koordinator og/eller individuell plan, er mer fornøyd med oppfølgingen de får fra det kommunale hjelpeapparatet enn brukere som oppgir at de ikke har slike tiltak, eller ikke vet om de har det. Dette er gjennomgående både når det gjelder brukernes vurdering av om de har fått tilstrekkelig informasjon og medbestemmelse, og nytten av tilbudet alt i alt.

Både brukerundersøkelsen i 2023, og de tidligere undersøkelsene i 2019 og 2021, viser likevel at relativt mange mener de ikke har tilstrekkelig informasjon om kommunens hjelpetilbud – hva som er tilgjengelig av tjenester og tiltak, og hva de har av rettigheter. Undersøkelsen viser også at flere selv ikke vet om de har et oppfølgingsteam, en koordinator eller en individuell plan. Dette tyder på at det trengs mer informasjon, både om tilbudet som bruker faktisk har, og om hjelpetilbudet som fins generelt i kommunen.

6 Litteratur

1. Helsedirektoratet. *Veileder om oppfølging av personer med store og sammensatte behov*. Veiledere 2018; Available from: (sist faglig oppdatert 11. februar 2019, lest 20. september 2023). Tilgjengelig fra <https://www.helsedirektoratet.no/veiledere/oppfolging-av-personer-med-store-og-sammensatte-behov>.
2. Kalseth, J., et al., *Evaluering av pilot for strukturert tverrfaglig oppfølgingsteam i seks kommuner. Status og resultater etter tre år. Hovedrapport*. SINTEF Rapport, 2022.