



STIFTELSEN RADARVEIEN

# BRUKERUNDERSØKELSE

## DESEMBER 2019



## Innhold

Oppsummering av brukerundersøkelsen .....	3
Om brukerundersøkelsen .....	3
Hvem respondentene er .....	4
Resultater fra undersøkelsen .....	4
Generelle spørsmål .....	4
Spørsmål knyttet til Radarveiens overordnede mål.....	4
Spørsmål knyttet til Radarveiens satsningsområder .....	9
Avsluttende spørsmål.....	12
Hvordan undersøkelsen skal brukes .....	14
Sammenligning mellom undersøkelsene i 2018 og 2019 .....	14

## Oppsummering av brukerundersøkelsen

Radarveien sendte ut spørreskjemaet til 140 respondenter. Vi fikk inn 71 svar som tilsvarer en svarprosent på 51.

På spørsmål om i hvilken grad respondentene er fornøyde med det totale tilbudet, svarer 98% at de er fornøyd. 91% svarer at de «i stor grad» eller «i svært stor grad» er fornøyd med det totale tilbudet ved Radarveien. Dette resultatet er vi veldig glade for.

95% svarte at de ville valgt Radarveien om de skulle gjøre valget på nytt, mens 5% var usikre. Ingen svarte at de ikke ville valgt Radarveien om de fikk valget igjen.

I tillegg til ferdige svaralternativer, hadde undersøkelsen fem åpne kommentarfelt. Mange har gitt kommentarer og det setter vi pris på. Mange av kommentarene er omtalt og sitert i teksten. Alle kommentarene blir lest av ledelsen og er en del av vårt forbedringsarbeid.

## Om brukerundersøkelsen

Brukerundersøkelsen ble i slutten av november 2019 sendt ut til alle verger, pårørende og boliger for Radarveiens ca. 85 brukere.

Dette er den andre brukerundersøkelsen som er gjennomført på Radarveien. Radarveien har mange kontaktpunkter med pårørende og ansatte i boliger og bydeler, inkludert en årlig brukerundersøkelse. Brukerundersøkelsen gir oss en mulighet til å få tilbakemelding på hva de som er nærmest brukerne mener om tilbudet som gis hos oss.

Årets brukerundersøkelse er nesten identisk med fjorårets. Dette for å kunne sammenlikne resultatene og se om det er noe spesielt vi har endret oss på; positivt eller negativt.

Undersøkelsen ble sendt ut elektronisk til 132 personer og i papir med vanlig postgang til 8 personer. Til den siste gruppen ble det lagt ved ferdig frankert returkonvolutt.

Undersøkelsen ble sendt til ca. 80 verger/pårørende og til 52 personer ansatt i bolig.

Den elektroniske utgaven ble sendt ut med en svarfrist på 3 uker og med tre påminnelser med ca. 5 dagers mellomrom. Papirutgaven ble sendt ut én gang uten påminnelse.

Alle elektroniske og fysiske svar var anonyme. Papirutgaven ble plottet inn i det elektroniske systemet etter at denne var stengt for respondentene.

Undersøkelsen er delt inn i fire hoveddeler:

1. generelle spørsmål
2. spørsmål knyttet til Radarveiens overordnede mål
3. spørsmål knyttet til Radarveiens satsningsområder
4. avsluttende spørsmål

Hoveddelen av spørsmålene ble utformet med gitte svaralternativer. Dette gjør sammenlikning mulig og letter bearbeidingen av materialet. Tre spørsmål ble gjort åpne for å gi respondentene mulighet til å komme med utdypende svar og for å fange opp utsagn og forslag som vanskelig lar seg besvare med faste svaralternativer. I tillegg hadde vi to åpne kommentarfelt knyttet til overordnede mål og satsningsområder.

Svaralternativene ble gitt etter skalaen: I svært liten grad, i liten grad, i noen grad, i stor grad og i svært stor grad. I tillegg ble det gitt mulighet for å svare vet ikke / ikke aktuelt.

Alle spørsmål i det elektroniske spørreskjemaet måtte besvares for å kunne gå videre og det var kun mulig å krysse av ett alternativ.

## Hvem respondentene er

Brukerne på Radarveien er i hovedsak mennesker med store kommunikasjons- og forståelsesvansker. I denne brukerundersøkelsen ønsket vi å få svar på spørsmål som mange av brukerne våre ville ha problemer med å svare på. Vi valgte derfor å sende undersøkelsen til de personene som står brukerne nærmest. Dette er foreldre eller andre nærmeste pårørende, verger, og primærkontakt eller tilsvarende i bolig. Noen respondenter fyller flere roller – de er for eksempel både pårørende og verge.

## Resultater fra undersøkelsen

Nedenfor vil vi presentere spørsmålene delt inn i undersøkelsens fire hoveddeler:

- generelle spørsmål
- spørsmål knyttet til overordnede mål
- spørsmål knyttet til Radarveiens satsningsområder
- avsluttende spørsmål.

Spørsmål med svaralternativer presenteres som stolpediagram der spørsmålsteksten vises over diagrammet. Stolpediagrammene presenteres i prosent. Vi mener stolpediagrammene gir god oversikt over svarene og har derfor valgt å presentere dem uten nærmere forklaring.

## Generelle spørsmål

Respondenter fra alle åtte avdelinger ved Stiftelsen Radarveien har svart på undersøkelsen.

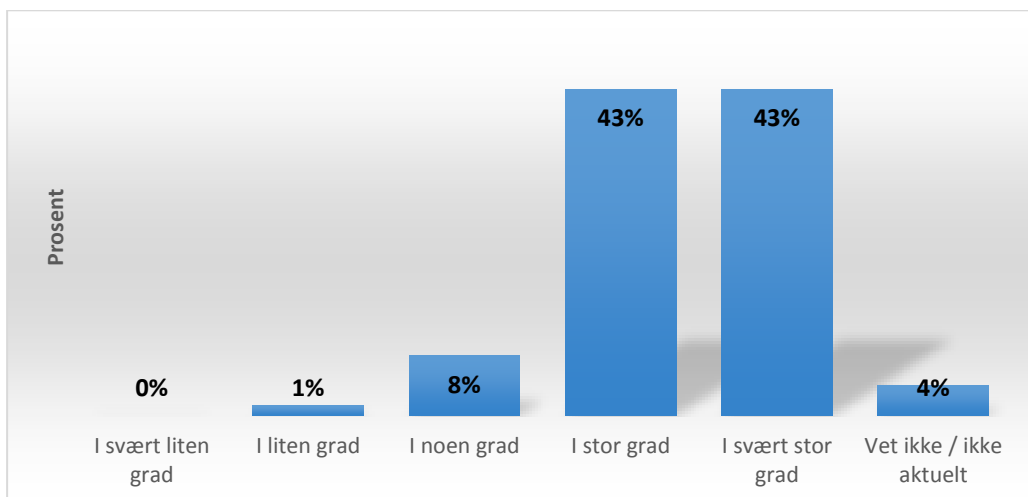
22 svar kom fra ansatte i bolig, noe som tilsvarer 31 prosent av svarene. Resten av svarene kom fra pårørende og verger. Her var det mulig å krysse av for begge kategoriene.

Svarprosenten fra pårørende og verger var altså vesentlig høyere enn fra boligene.

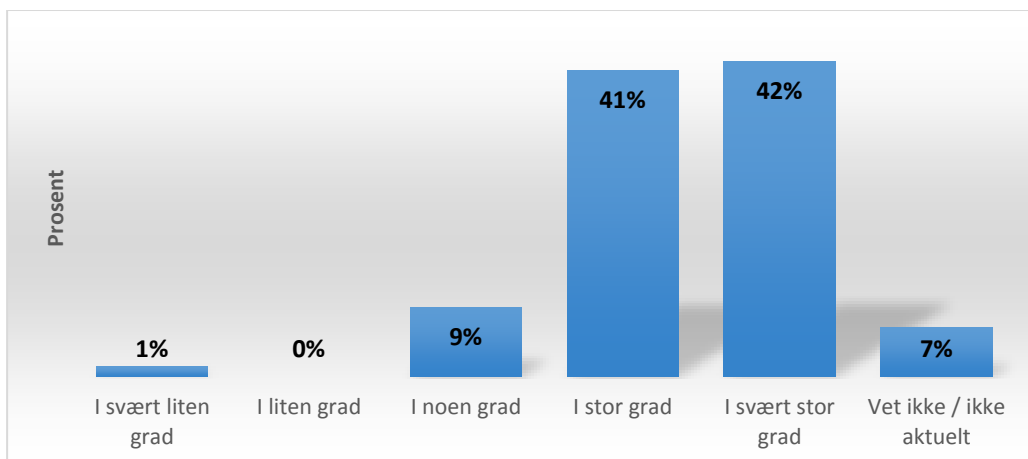
## Spørsmål knyttet til Radarveiens overordnede mål

I Radarveiens virksomhetsidé står det at «Vi tilrettelegger for at brukeren skal kunne utvikle, vedlikeholde og ha glede av egne ferdigheter og kunnskaper. Vi bidrar til økt livskvalitet og gir brukeren innflytelse i egen hverdag. Vår styrke er at vi gir et individuelt tilpasset og meningsfullt tilbud». I denne delen av brukerundersøkelsen har vi formulert spørsmål som vi mener er viktige for å nå disse målene og andre målsettinger i strategiplanen vår.

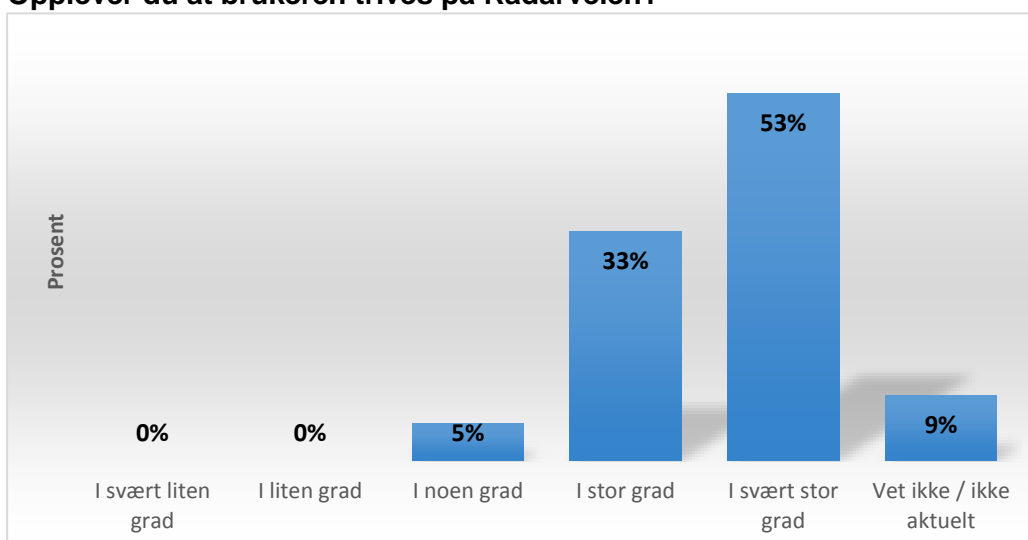
### Opplever du at brukeren får et tilbud tilpasset sine behov?



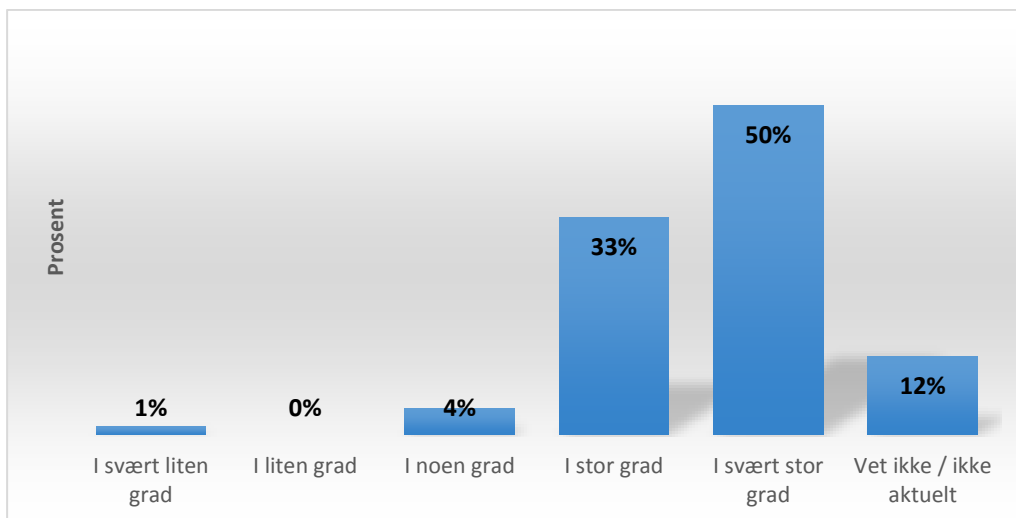
### Opplever du at brukeren har en meningsfull hverdag?



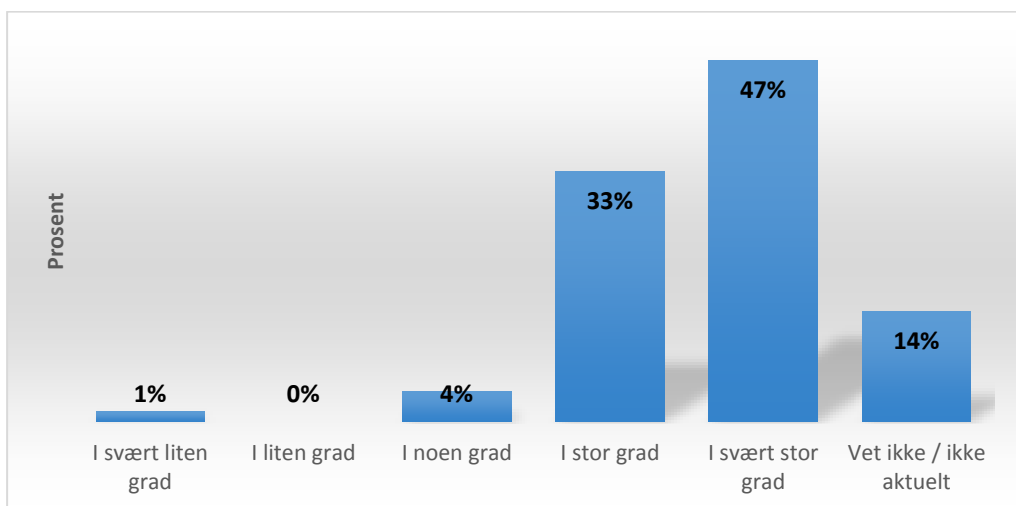
### Opplever du at brukeren trives på Radarveien?



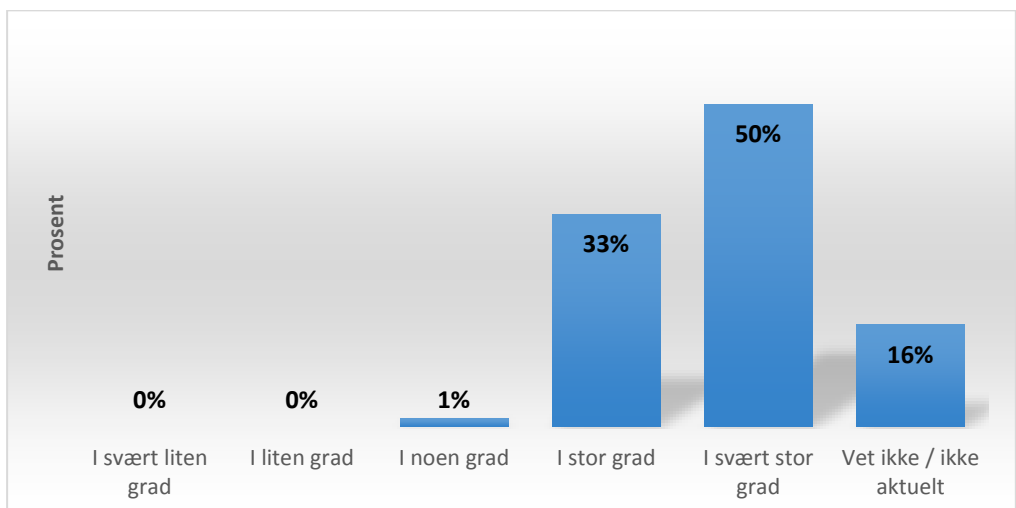
### Opplever du at brukeren føler seg trygg når han/hun er på Radarveien?



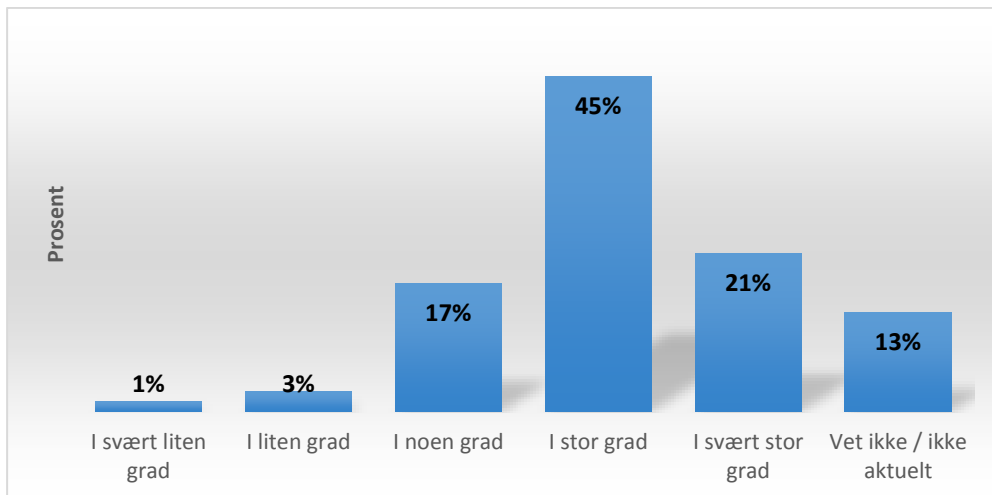
### Opplever du at brukeren blir sett av de ansatte?



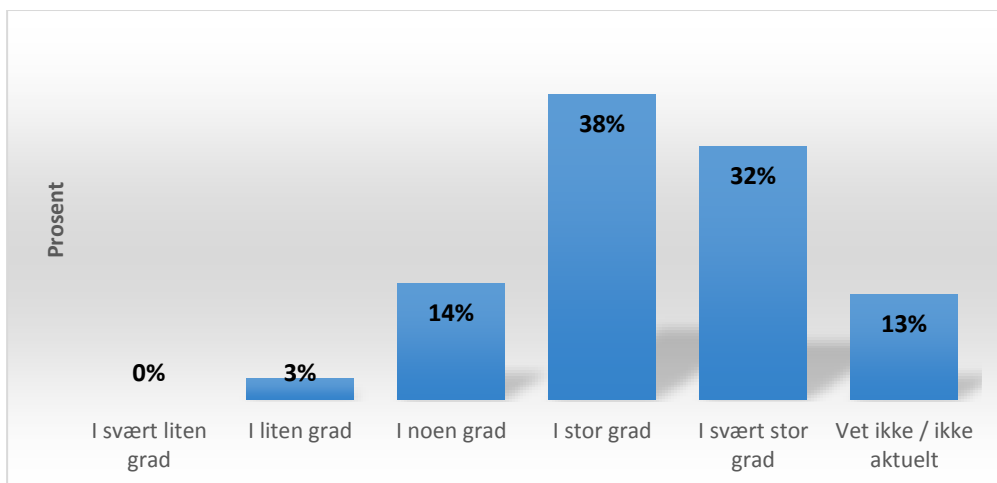
### Opplever du at brukeren blir møtt med respekt?



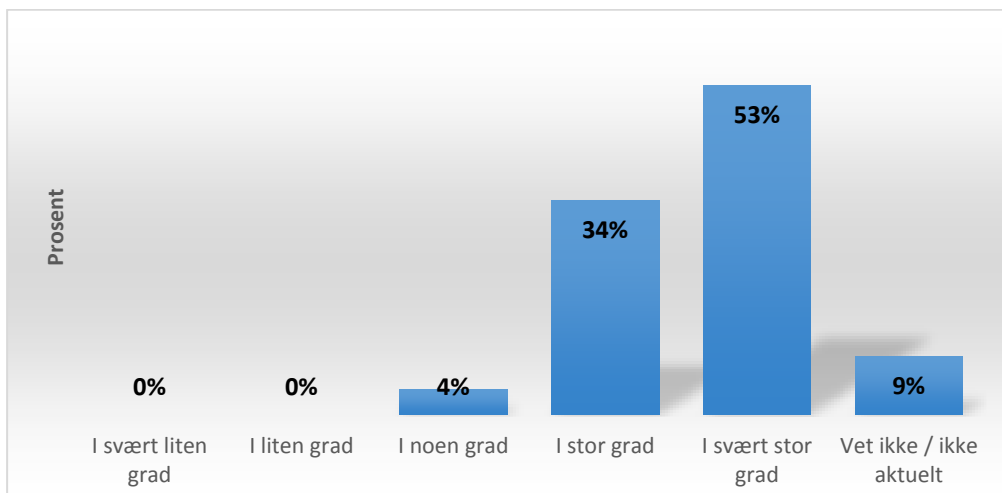
### Opplever du at brukeren når sine målsetninger?



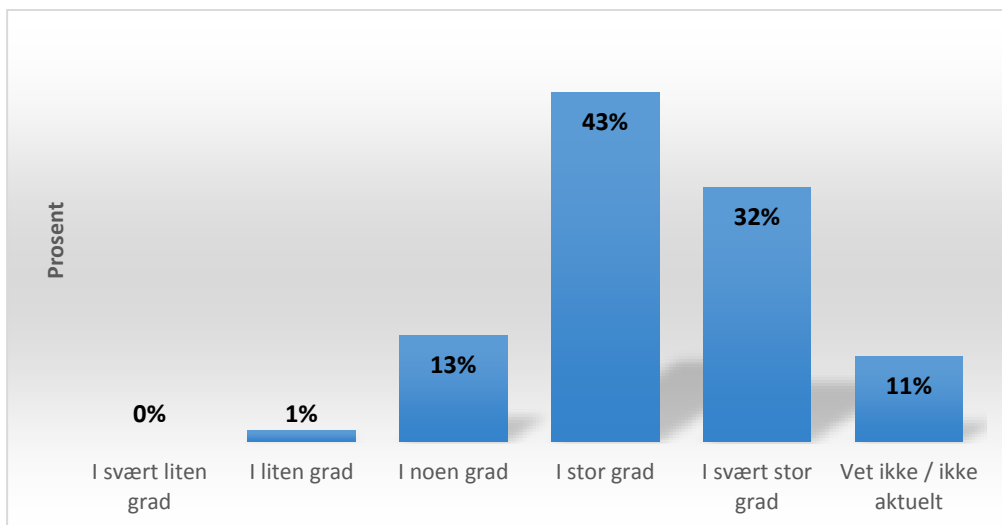
### Opplever du at mål- og evalueringsmøtet gir mulighet for påvirkning av brukerens tilbud?



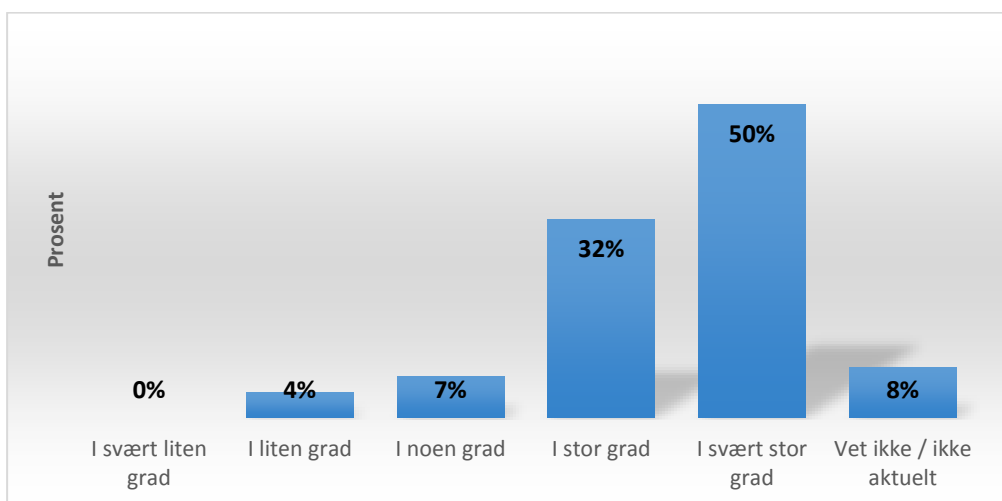
### Opplever du at samarbeidet med Radarveien generelt er godt?



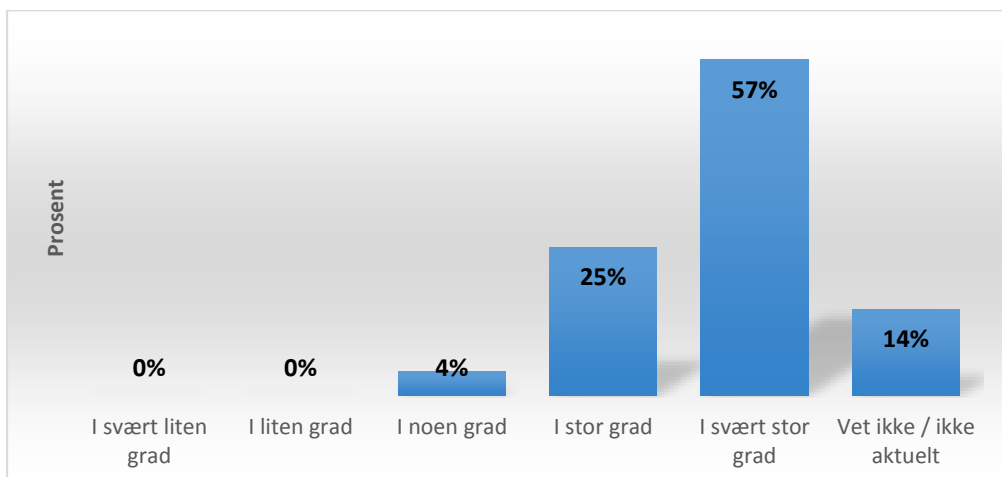
### Opplever du at Radarveien legger til rette for brukermedvirkning?



### Opplever du at lokalene er tilpasset brukerens behov?



### Opplever du at Radarveien har et positivt omdømme?

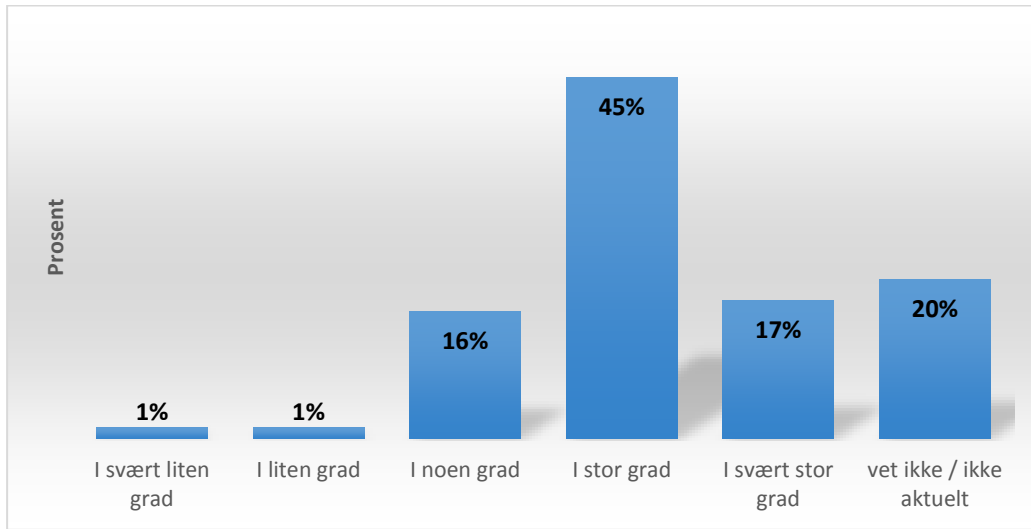




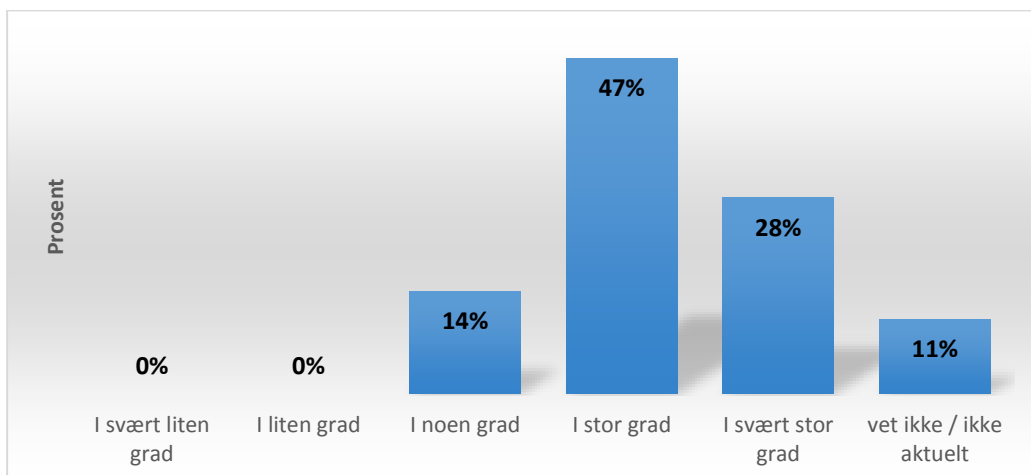
## Spørsmål knyttet til Radarveiens satsningsområder

I virksomhetsidéen vår står det at «Stiftelsen Radarveien er en ideell stiftelse, opprettet i 1973, som driver dagsenter og heldøgntjenester for mennesker med utviklingshemming. Våre satsningsområder er kommunikasjon, fysisk fungering, ADL-ferdigheter, arbeid og sysselsetting, helse og velvære, sansestimulering og sosial fungering.» I denne delen av brukerundersøkelsen har vi formulert spørsmål om disse satsningsområdene.

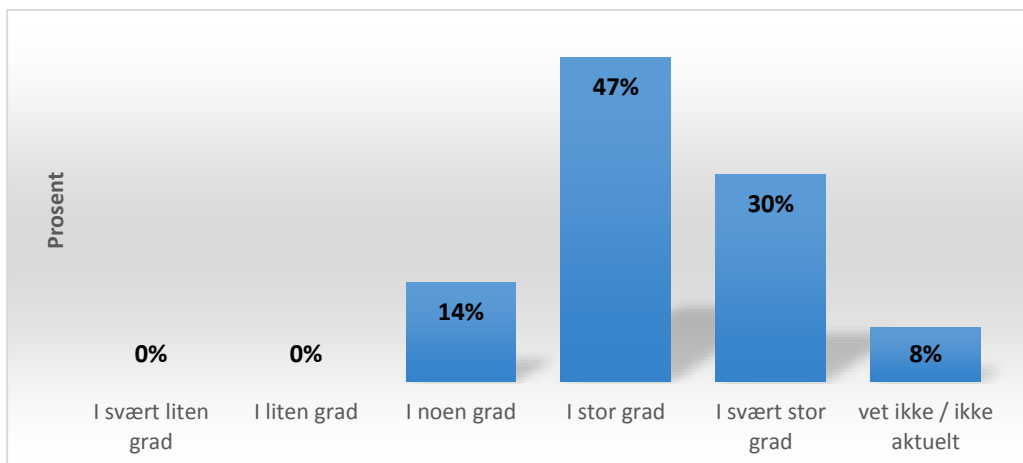
### Hvor fornøyd er du med utformingen av tilbudet når det gjelder arbeid og sysselsetting?



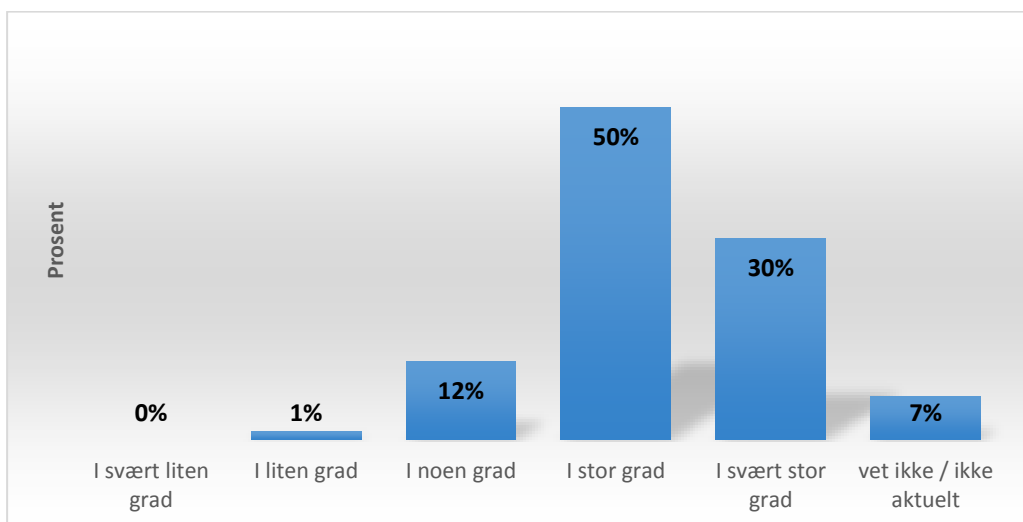
### Hvor fornøyd er du med utformingen av tilbudet når det gjelder dagliglivets gjøremål (ADL)?



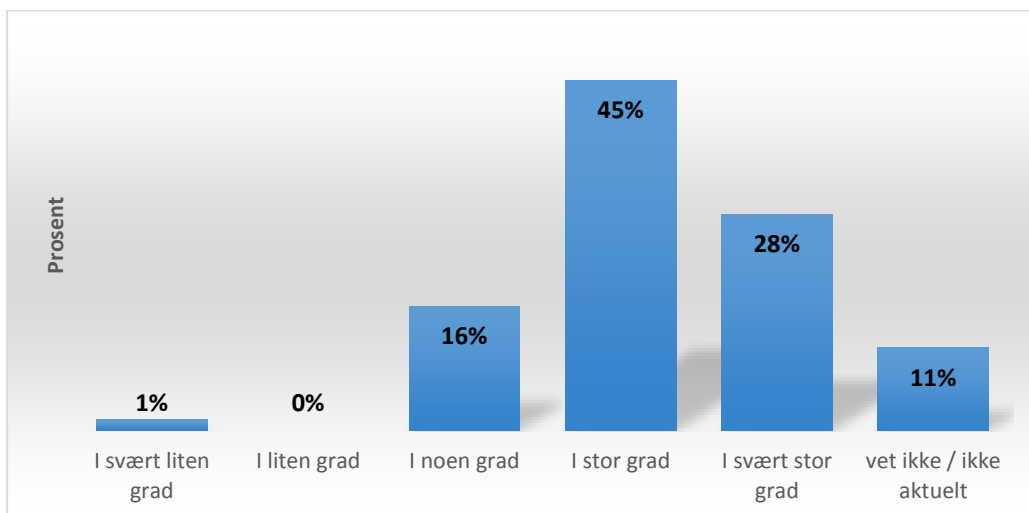
### Hvor fornøyd er du med utformingen av tilbudet når det gjelder fysisk fungering?



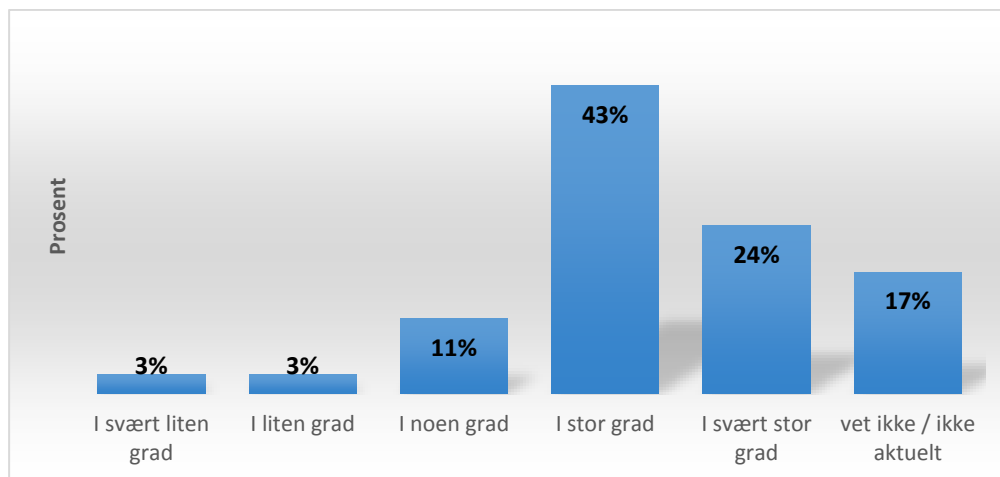
### Hvor fornøyd er du med utformingen av tilbudet når det gjelder helse og velvære?



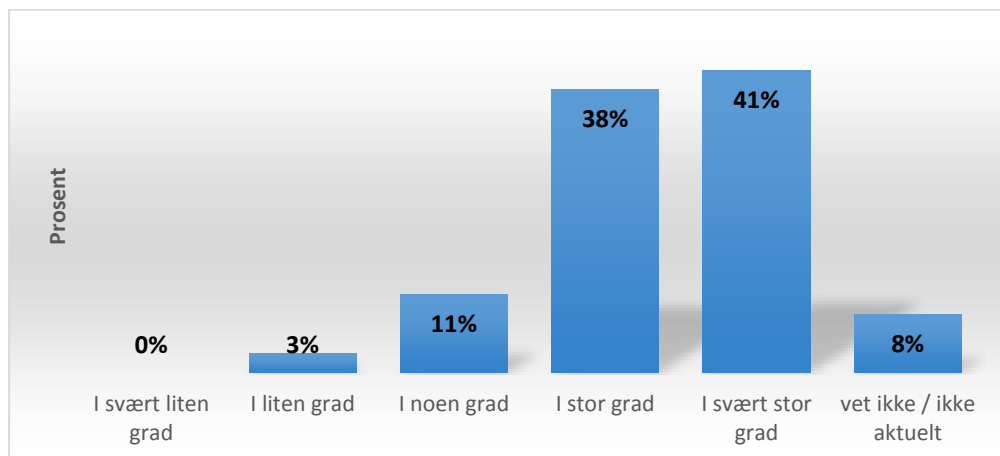
### Hvor fornøyd er du med utformingen av tilbudet når det gjelder kommunikasjon?



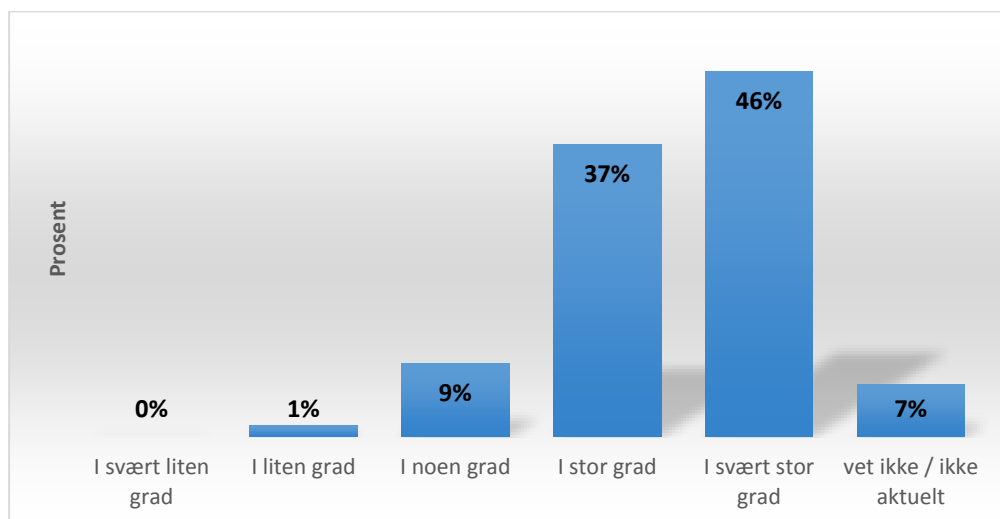
### Hvor fornøyd er du med utformingen av tilbudet når det gjelder sansestimulering?



### Hvor fornøyd er du med utformingen av tilbudet når det gjelder sosial fungering?



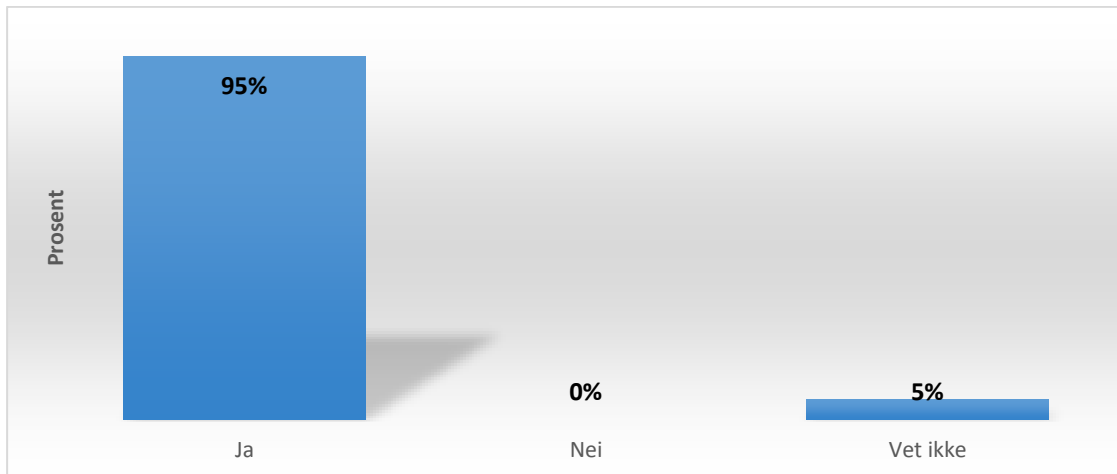
### Hvor fornøyd er du med utformingen av tilbudet når det gjelder det totale tilbudet?



## Avsluttende spørsmål

Som avslutning på undersøkelsen hadde vi ett spørsmål knyttet til valg av dagsenter/avlastning og tre åpne spørsmål. Det er mange som har tatt seg tid til svare på disse, og vi takker for mange gode innspill og kommentarer. Vi har valgt å noen av utsagnene til respondentene og vi har foretatt en egen kategorisering av svarene.

### Hvis du skulle gjøre valget om igjen, ville du ha valgt Radarveien?



95 prosent av respondenter svarte at de ville valgt Radarveien om de skulle gjøre valget på nytt og 5 prosent var usikre. Ingen svarte nei.

### Hva synes du er det beste ved Radarveien?

Til sammen har 51 personer svart på spørsmålet. Mange har trukket fram flere faktorer om hva de synes er best ved Radarveien, slik at vi til sammen har 136 utsagn. Disse har vi samlet i fire kategorier. Kategoriene vil overlape noe, da noen utsagn kan passe i flere kategorier.

#### 1. Godt miljø der brukeren er hovedpersonen

Den største kategorien omhandler det gode miljøet på Radarveien og at brukeren er hovedpersonen. Her finner vi 51 forskjellige utsagn. Utsagnene under dekker bredden i beskrivelsene:

*Bruker har det bra, trives, vil på Radarveien på fridager, blir møtte med varme, har det trygt og godt, morsomt, lærerikt, blir møtt med respekt, blir sett, har personlig vekst. Tilbudet er tilrettelagt og tilpasset brukers behov, er variert og innholdsrikt, helhetlig, lagt til rette for både individuell og kollektiv utfoldelse. Et åpent miljø som gir tillit. Stabilt, kjent og trygt. Høyt faglig nivå. Det er sterkt faglig fokus, fokus på bruker, gode rutiner, mål som gjenspeiler seg i arbeidet og hos brukeren.*

*Noen trekker frem sang og musikk, tilbud om fysioterapi, at det er gjort mye i forhold til brukers helse og at det ikke er begrensninger på alder.*

Et sitat: «At dere har stort brukerfokus og vi føler oss trygg for at brukeren har det bra og får et godt tilbud.»

## 2. De ansatte på Radarveien

Den nest største kategorien handler om de ansatte på Radarveien og at de gjør en god jobb med brukerne. Her er det 44 utsagn. Utsagnene under dekker alle avgitte svar:

*Personalet er faglig dyktige, imøtekommande, hyggelige, flotte, blide, positive, stabile, viser omsorg, dedikerte og engasjerte, motiverte, tar seg tid, genuint opptatt av brukers behov, gjør en god jobb, bidrar til forutsigbarhet i hverdagen, gir brukerne en meningsfull hverdag. Stabilt lederskap i avdeling.*

Et sitat: «Det sterke faglige fokuset og den kompetansen dere har, den varmen jeg oppfatter at dere har for de dere jobber med – gjør at jeg blir rørt!»

## 3. Beliggenhet, lokaler og fasiliteter

Den tredje kategorien har 28 utsagn som beskriver beliggenhet, lokaler og fasiliteter. Eksempler på dekkende utsagn i denne kategorien er:

*Hyggelige, trivelige, romslige lokaler, alle fasiliteter på ett sted, fine lokaler og uteområder, mange spesialrom, svømmebasseng og gymsal, torg, arealtilgjengelighet, fellesareal, god utforming av bygg og avdelinger, lys og stor avdeling, beliggenhet. Nye lokaler (nybygg i 2019), at avlastning har tilgang til dagsenterets fasiliteter, passe store grupper.*

Et sitat: «trivelig lokale med mange spesialrom slik at tilbudet kan bli variert og innholdsrikt»

## 4. Samarbeid

Den fjerde kategorien har 13 utsagn som omhandler samarbeid, spesielt samarbeid med pårørende. Utsagnene under gir en dekkende beskrivelse av uttalelsene:

*Suverent samarbeid, god kommunikasjon med pårørende, godt samarbeid med foreldre, personalet svarer raskt, er på tilbudssiden, god dialog, tar opp ting raskt når det er nødvendig, utveksler meninger og informasjon om viktige forhold. Fint med grillfest, julemesse og andre tilstelninger der pårørende er invitert.*

Et sitat: «Hyggelig og imøtekommande personale som det går an å snakke med (tar seg tid)»

## Hvilke forslag har du til forbedringer?

35 personer har svart på dette spørsmålet. Noen har gitt mer enn ett forslag, så det er 38 utsagn. 13 personer har svart «fortsette i samme spor, alle gjør en god jobb, svært fornøyd med tilbudet», «ikke noe å forbedre» eller «vet ikke».

22 personer har kommet med konkrete forslag til forbedringer. Noen av forslagene går på forhold som har med byggevirksomheten å gjøre. Vårt nye bygg ble ferdig høsten 2019. Det er kommentert av flere at bassenget har vært mye ute av drift og det er helt riktig. Av sikkerhetsgrunner måtte bassenget stenges under store deler av byggingen av det nye bygget.

De andre forslagene til forbedringer dekker et stort spekter og er vanskelig å samle i kategorier. Vi takker for alle forslagene og ledelsen vurderer dem og tar med seg videre alt

som er kommet frem i undersøkelsen. Noe kan gjennomføres på kort sikt, noe er mulig på lenger sikt og noe er utenfor vårt bestemmelsesområde.

### **Hvis du måtte beskrive tilbudet ved Radarveien med bare ett ord, hvilket ord velger du?**

49 personer har svart på dette spørsmålet. Svarene gjenspeiler at brukerne er veldig fornøyd med tilbudet på Radarveien.

28 svar er rosende ord som

*«fantastisk, eksellent, bra, fabelaktig, glimrende, kjempebra, uovertruffent, topp, perfekt, unikt, godt, flott, fornøyd, glede, optimisme, positivt, takk»*

12 av svarene omhandler trygghet og respekt og lignende utsagn

*«trygt, trygghet, tillit, respekt, omsorg»*

Sju av svarene trekker frem faglige aspekter, som

*«kvalitet, profesjonelt, tilpasset, meningsfullt»*

Ett av svarene trekker frem selve tilbudet vi gir,

*«dagaktiviteter»*

Ett svar skiller seg ut,

*«rom for forbedring».*

### **Hvordan undersøkelsen skal brukes**

Radarveien ønsker å gi et best mulig tilbud til våre brukere. For å få svar på hva vi gjør bra og hva vi kan gjøre bedre, gjennomførte vi denne brukerundersøkelsen.

Undersøkelsen har tre ulike målsettinger:

1. Radarveien ønsker å gjøre ansatte oppmerksomme på hvordan våre nærmeste samarbeidspartnere ser på arbeidet som gjøres og måten det gjøres på. Dette kan øke bevisstheten om arbeidet som gjøres og stoltheten for arbeidet.
2. Svarene kan hjelpe oss å fokusere på de tingene brukerne er opptatt av og som er viktige for dem.
3. Få innspill til forbedringer.

Resultatene fra undersøkelsen skal legges frem og diskuteres i hele organisasjonen. Vi vil også presentere funnene elektronisk på Radarveiens nettside.

### **Sammenligning mellom undersøkelsene i 2018 og 2019**

I 2018 mottok vi 83 svar (58% av 144 mulige respondenter) og i 2019 mottok vi 71 svar (51% av 140 mulige respondenter). Svarprosenten gikk altså noe ned, men er fortsatt på et akseptabelt nivå.

Resultatene på de to undersøkelsene er i stor grad samsvarende. Brukerne gir overveiende positive tilbakemeldinger på arbeidet vi gjør. Dette er til stor inspirasjon for oss, og er med på å opprettholde engasjement og drivkraft for å fortsette det gode arbeidet. Vi har som målsetning å holde fast på de faktorene som bidrar til at brukerne er fornøyde.

I brukerundersøkelsen i 2018 var det flere forslag til forbedringer. Mange av disse har ført til konkret endringsarbeid. Vi har for eksempel økt antall treffpunkt for pårørende, både egne møter for pårørende og flere invitasjoner til fellesarrangementer på Radarveien. På vårt nye bygg har vi varmekabler i inngangspartiet. Vi har ukentlige «fysmus», som er tilbud i gymsalen med bevegelse og musikk, ledet av fysioterapeutene.

Også i undersøkelsen i 2019 er det kommet forslag til forbedringer, og alle blir vurdert og behandlet i organisasjonen.

Når det gjelder «Radarveiens satsningsområder», ser vi at i 2019 har noen flere svart «i stor grad» og noen færre «i svært stor grad» på de fleste av spørsmålene. Dette kan skyldes tilfeldig variasjon. Uansett svarer det store flertallet et de enten er fornøyd i «stor grad» eller «i svært stor grad», noe som er en motivasjon til å fortsette med hovedlinjene i tilbudet vi gir.

Vi vil avslutte med igjen å takke dere som har svart, for bidrag som gir viktige innspill til vår drift. Og helt til slutt – et sitat som varmer:

*«Min pårørende gleder seg til hver ny dag.»*