

BRUKERUNDERSØKELSE

APRIL 2021



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	10
Avsluttende spørsmål.....	14
Hvordan undersøkelsen skal brukes	17
Sammenligning mellom undersøkelsene i 2018, 2019 og 2021	18

Oppsummering av brukerundersøkelsen

Radarveien sendte ut spørreskjemaet til 80 respondenter. Vi fikk inn 60 svar som tilsvarer en svarprosent på 75 %.

Resultatene viser at 84 % av respondentene svarer at de er i stor grad eller i svært stor grad fornøyd med kvaliteten på det totale tilbudet.

I tillegg til ferdige svaralternativer, hadde undersøkelsen fire åpne kommentarfelt. Mange har gitt kommentarer og det setter vi pris på. Flere av kommentarene er omtalt og sitert i denne teksten.

Resultatene av undersøkelsen inklusive kommentarer blir gjennomgått av ledelsen og vil inngå som en del av Radarveiens forbedringsarbeid.

Om brukerundersøkelsen

Brukerundersøkelsen ble sendt ut den 25. mars 2021 til verger og pårørende for brukerne av alle Radarveiens tilbud (dagsenter, bolig og avlastning). Vi benyttet verktøyet Easyfact for utforming og utsendelse av undersøkelsen. Respondentene mottok lenke til undersøkelsen per e-post.

Dette er den tredje brukerundersøkelsen som er gjennomført på Radarveien siden 2018. 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 pårørende/verge mener om tilbudet som gis hos oss.

Fordi svarprosenten per post var veldig lav sist, har vi denne gangen kun sendt undersøkelsen elektronisk. Postutsendelsene ga også flere ufullstendige svar og svarene måtte plottes inn manuelt av Radarveien. Dette førte til feilkilder. Fire av våre brukere har pårørende/verge som ikke har e-post.

Årets brukerundersøkelse er nesten identisk med de foregående undersøkelsene. 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 til 80 personer den 25.2.21. 80 respondenter ble invitert til å svare på undersøkelsen via e-post. Det ble sendt ut 3 påminnelser, den 9.4, den 14.4. og 19.4. Undersøkelsen ble avsluttet den 22.4.21.

I tillegg ble det sendt ut en e-post til alle respondentene fra Radarveiens direktør med informasjon om undersøkelsen og med oppfordring om å svare.

Undersøkelsen er anonym, det ble også respondentene opplyst om.

Undersøkelsen er delt inn i fire hoveddeler: Innledende spørsmål, spørsmål knyttet til Radarveiens overordnede mål, spørsmål knyttet til Radarveiens satsningsområder og avsluttende spørsmål.

Hoveddelen av spørsmålene ble utformet med gitte svaralternativer. Dette gjør sammenlikning mulig og letter bearbeidingen av materialet. To 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 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.

Vi har valgt å sende årets undersøkelse kun til pårørende/verge og ikke til ansatte i boligene, dette med bakgrunn i at vi fikk så lav svarprosent fra boligene i forrige undersøkelse og at de som eventuelt svarer fra boligene ikke nødvendigvis kjenner bruker best / er brukerens primærkontakt.

Resultater fra undersøkelsen

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

1. innledende spørsmål
2. spørsmål knyttet til overordnede mål
3. spørsmål knyttet til Radarveiens satsningsområder
4. 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 ni avdelinger ved Stiftelsen Radarveien har svart på undersøkelsen. Det er første brukerundersøkelse etter at Radarveien startet bofellesskapet. Det første spørsmålet omhandler avdelingstilhørighet, her var det kun mulig å krysse av for en avdeling. Pårørende/verge av brukere som benytter flere av Radarveiens tjenester fikk mulig til å svare på undersøkelsen to ganger, for eksempel både for dagsenteret og boligen.

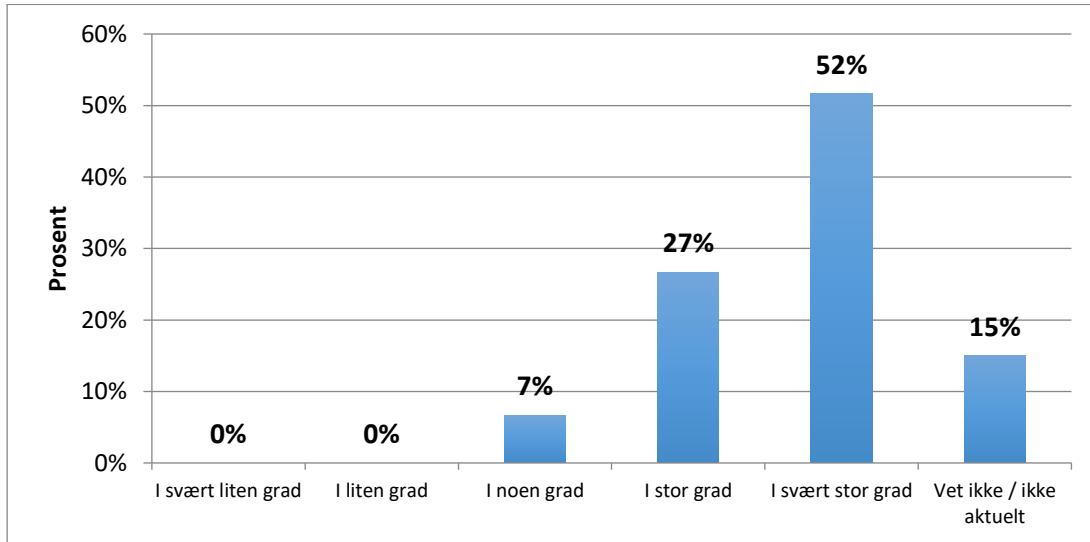
På spørsmålet om tilknytning til Radarveien var det mulig å krysse av for pårørende og/eller verge. 77 % av respondentene er pårørende og 54 % er verge.

Spørsmål knyttet til Radarveiens overordnede mål

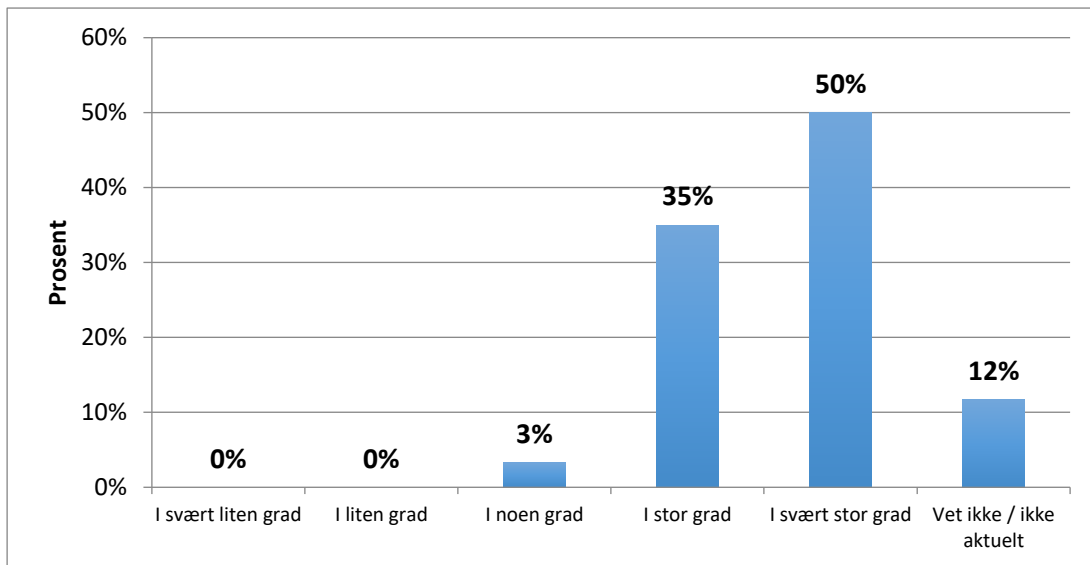
I Radarveiens virksomhetsidé står det at «Vi tilrettelegger for at brukeren skal kunne utvikle, vedlikeholde og ha glede av egne ferdigheter og kunnskaper. Vi bidrar til økt livskvalitet og gir brukeren innflytelse i egen hverdag. Vår styrke er at vi gir et individuelt tilpasset og

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.

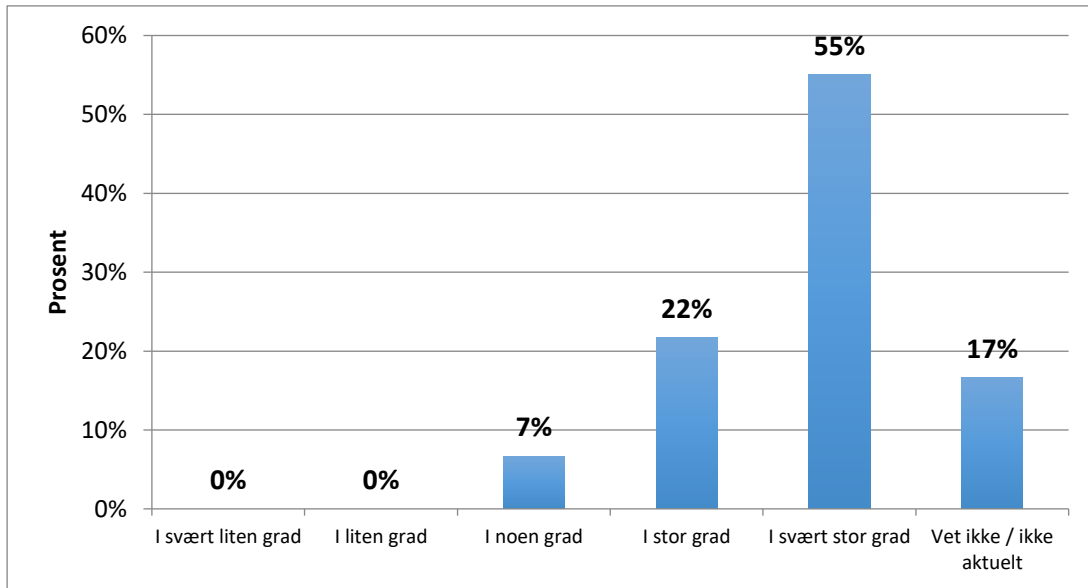
Opplever du at brukeren får et tilbud tilpasset sine behov?



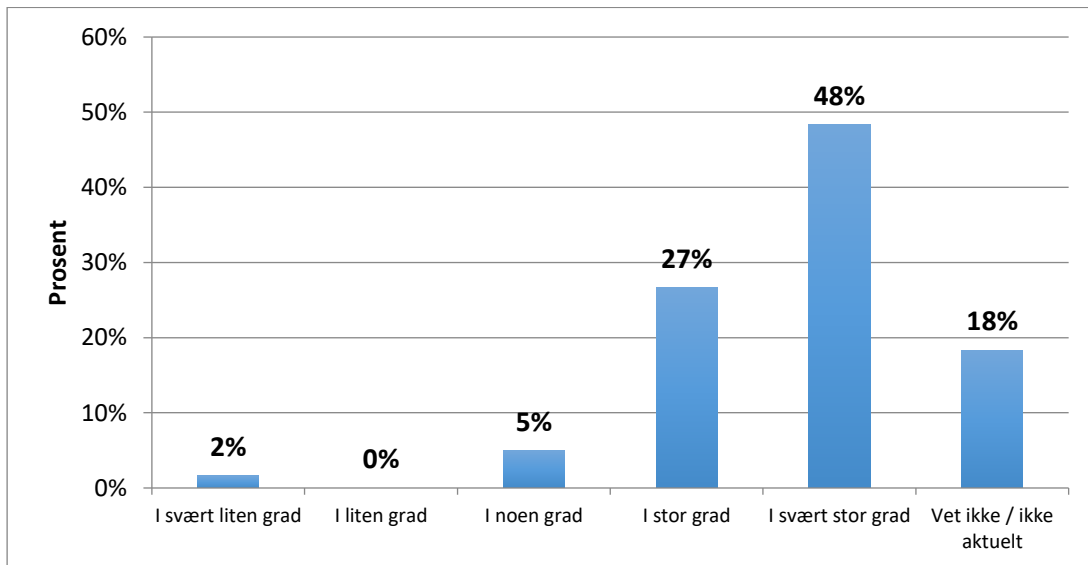
Opplever du at brukeren har en meningsfull hverdag?



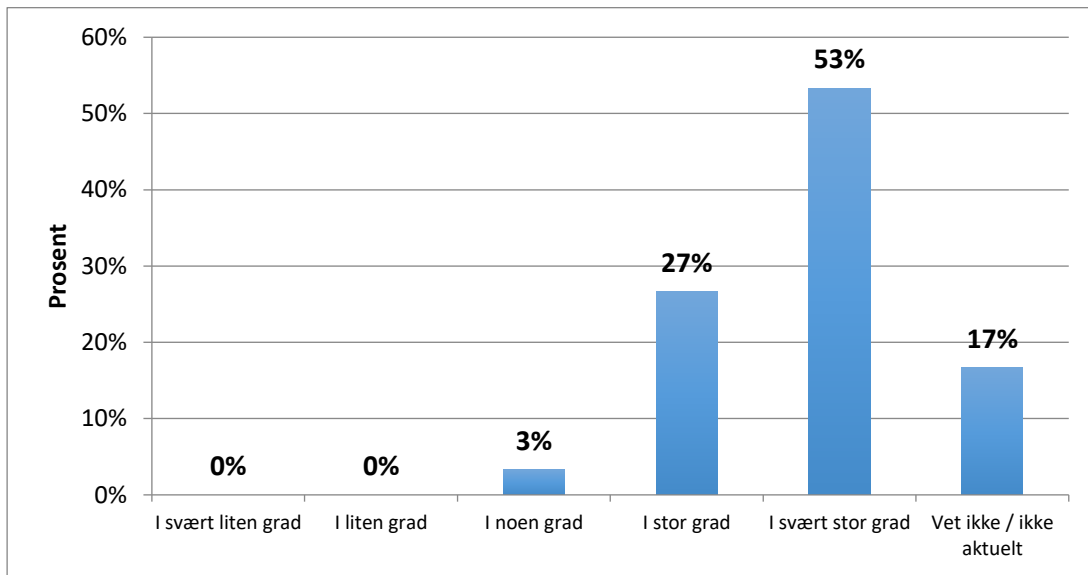
Opplever du at brukeren trives på Radarveien?



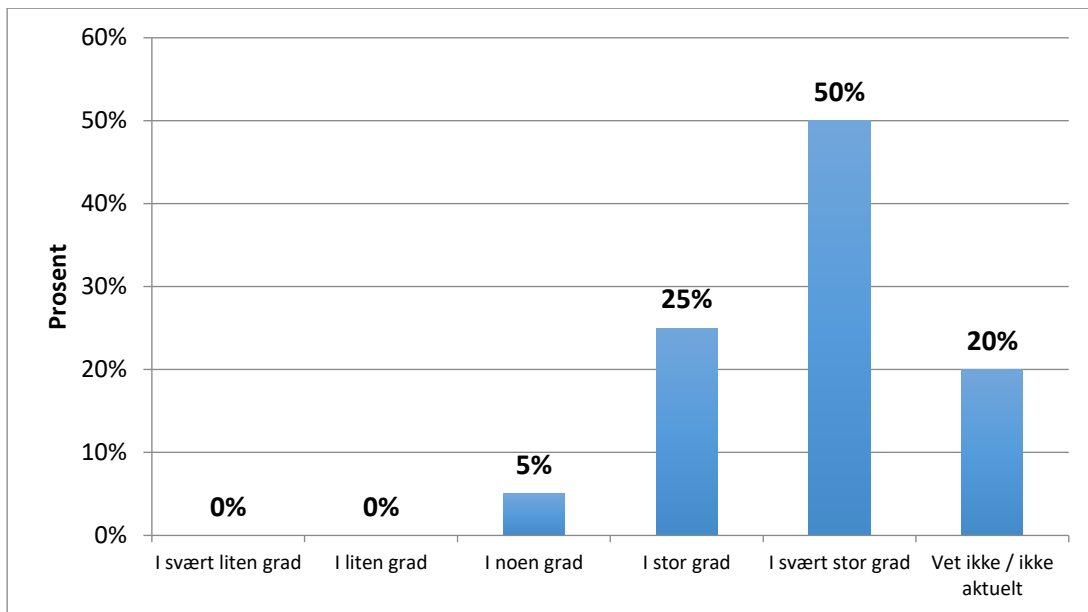
Opplever du at brukeren føler seg trygg når han/hun er på Radarveien?



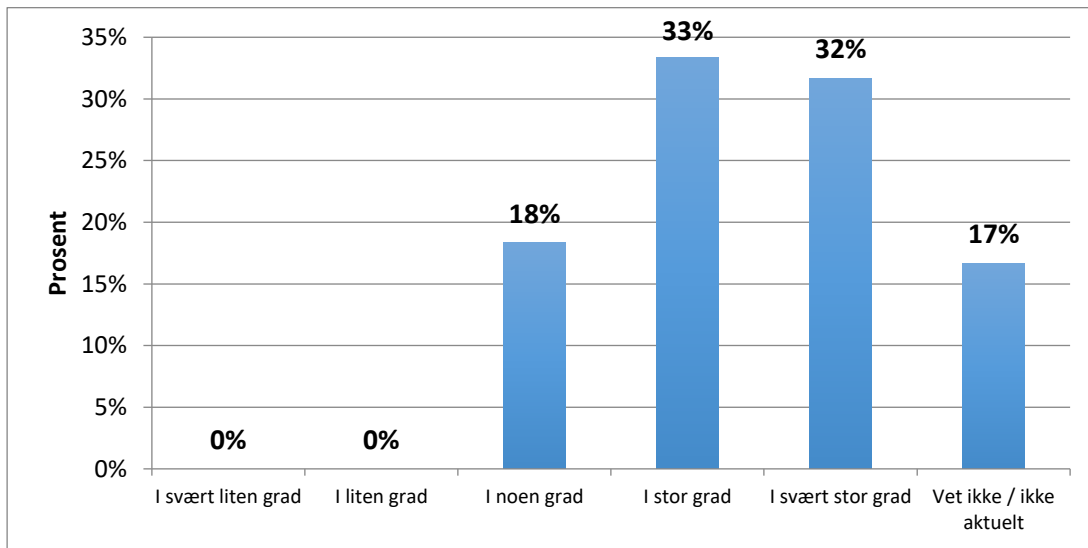
Opplever du at brukeren blir sett av de ansatte?



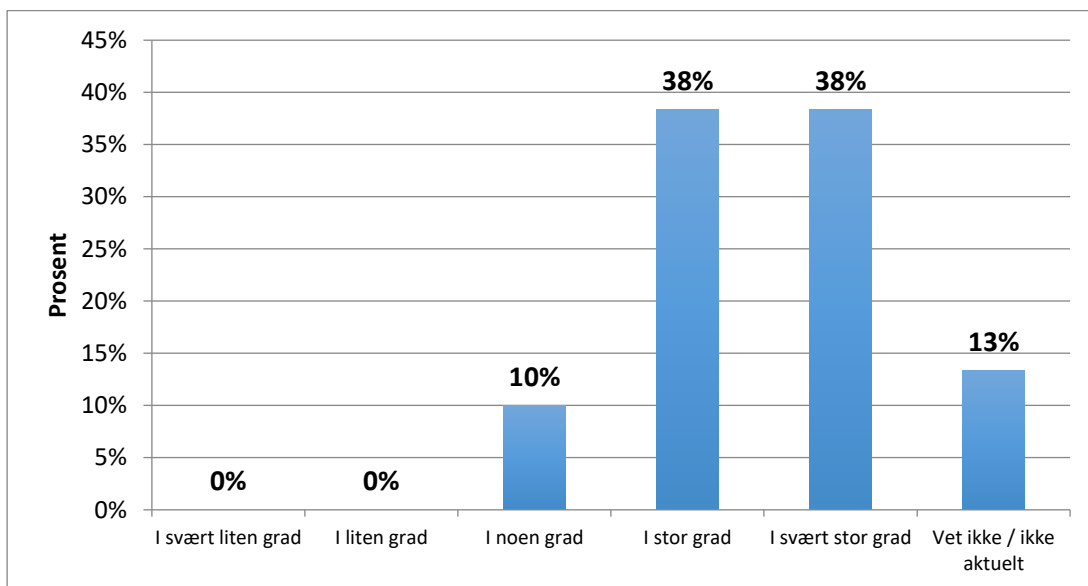
Opplever du at brukeren blir møtt med respekt?



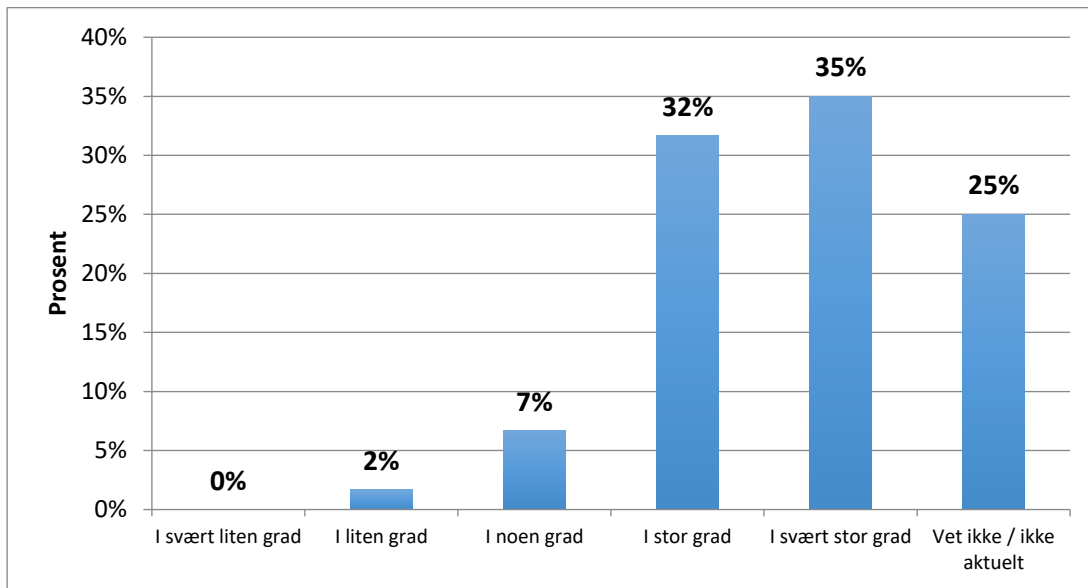
Opplever du at brukeren når sine målsetninger?



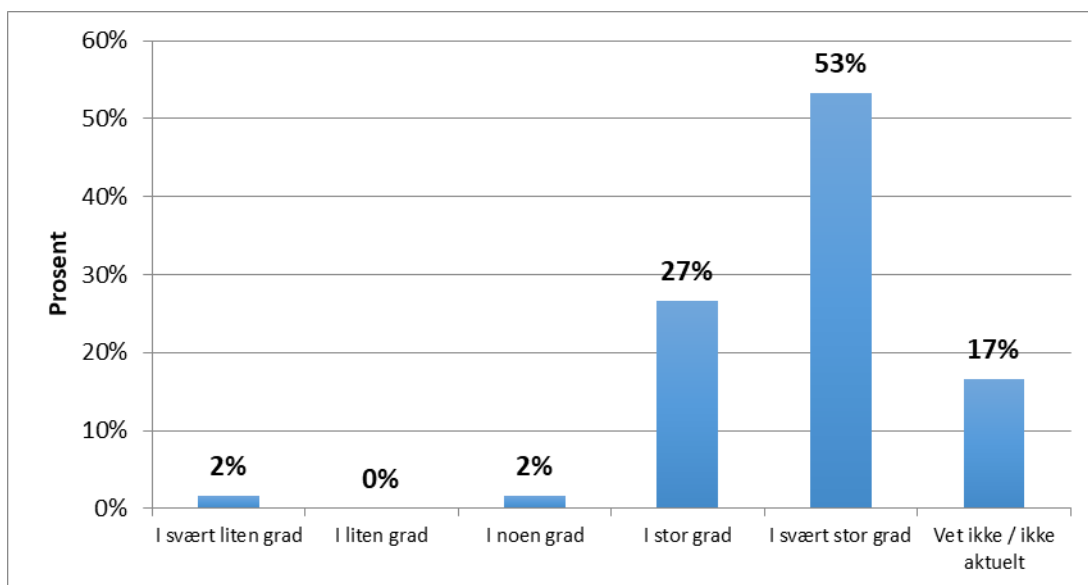
Opplever du at mål- og evalueringsmøtet gir mulighet for påvirkning av brukerens tilbud?



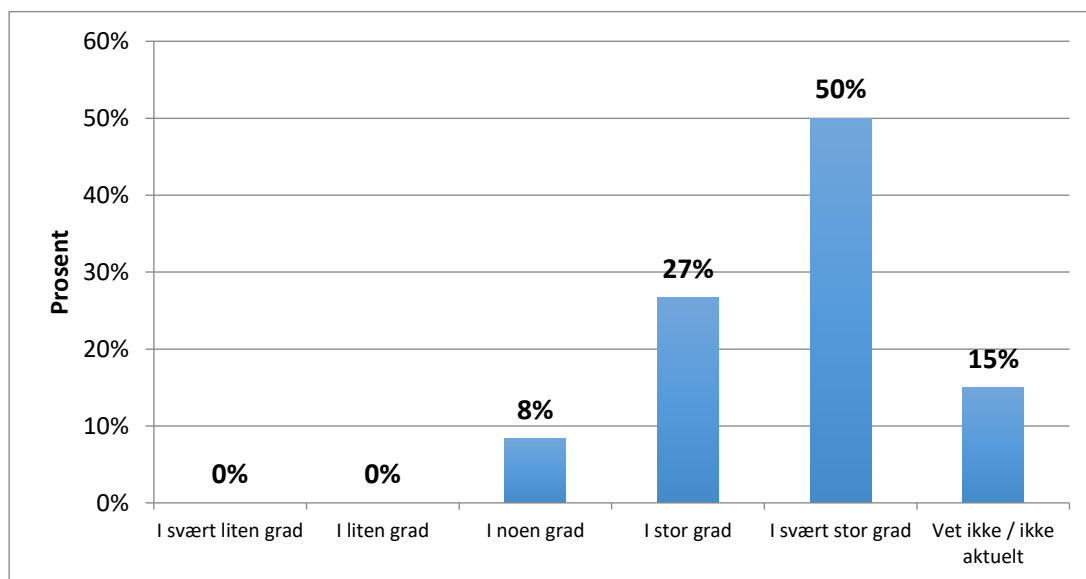
Opplever du at Radarveien legger til rette for brukermedvirkning?



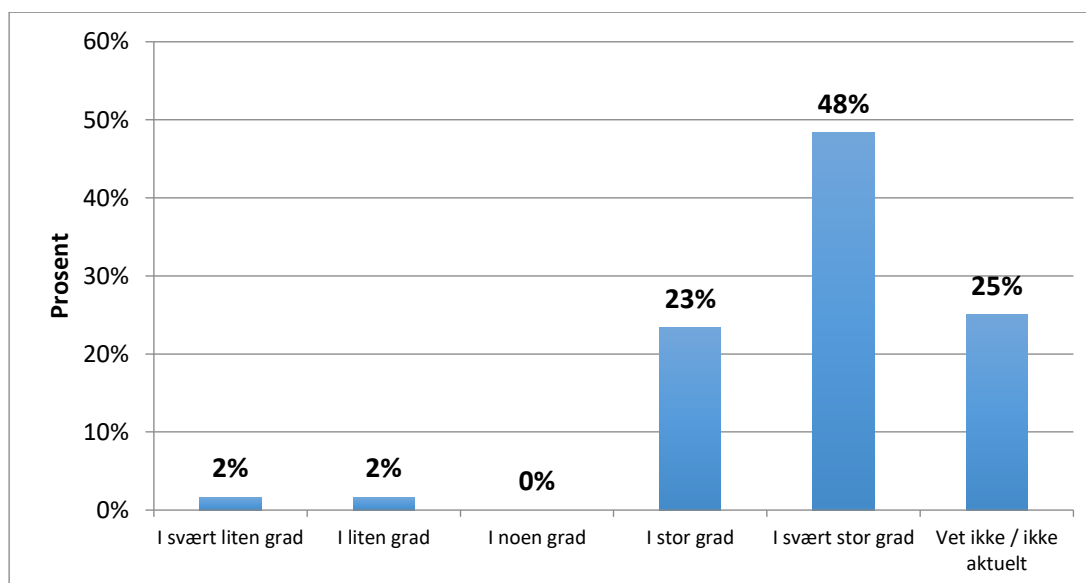
Opplever du at samarbeidet med Radarveien generelt er godt?



Opplever du at lokalene er tilpasset brukerens behov?



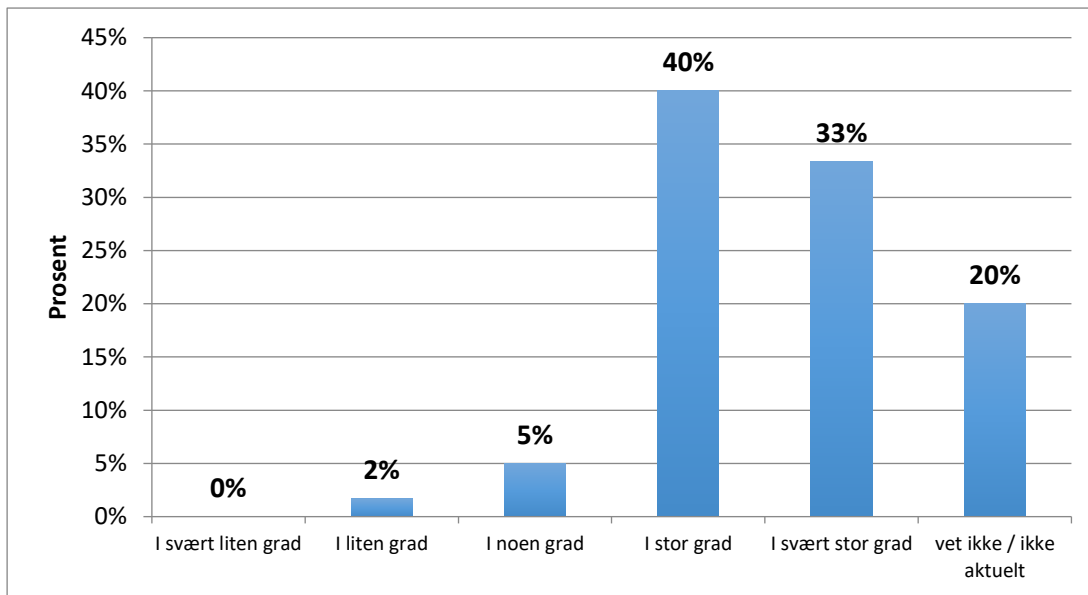
Opplever du at Radarveien har et positivt omdømme?



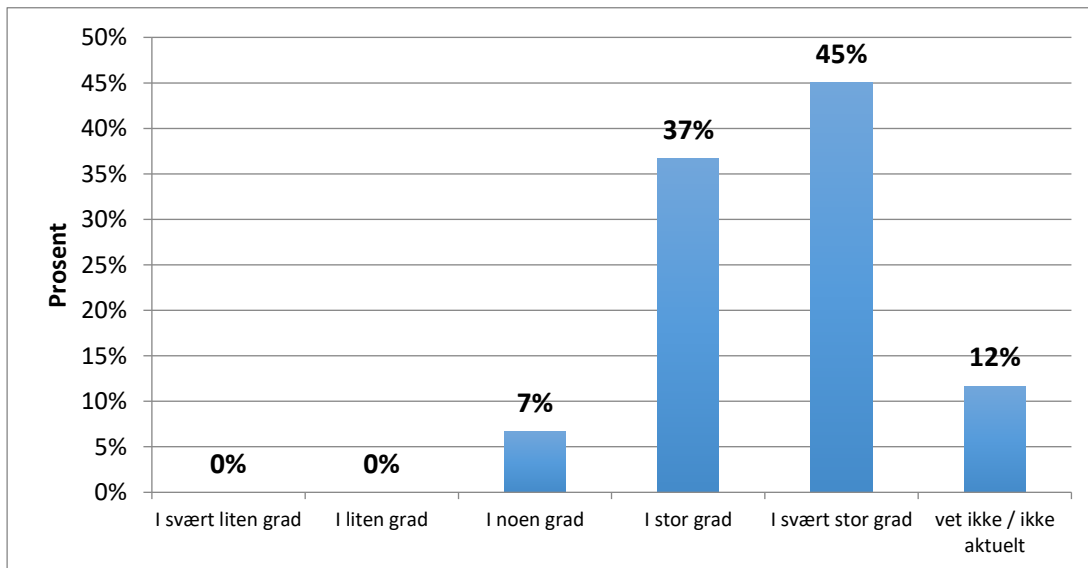
Spørsmål knyttet til Radarveiens satsningsområder

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.

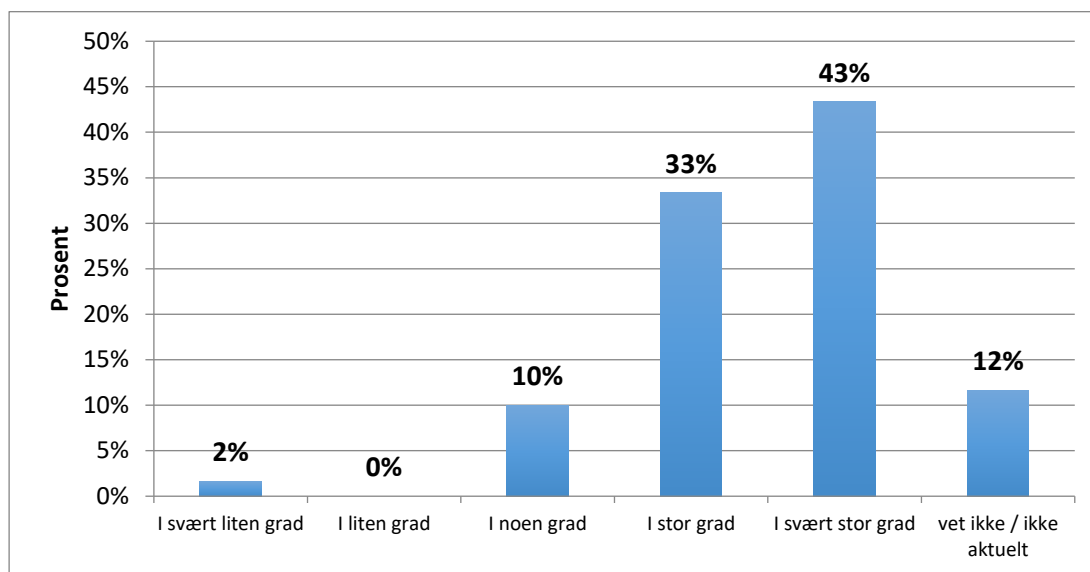
Hvor fornøyd er du med utformingen av tilbudet når det gjelder arbeid og sysselsetting?



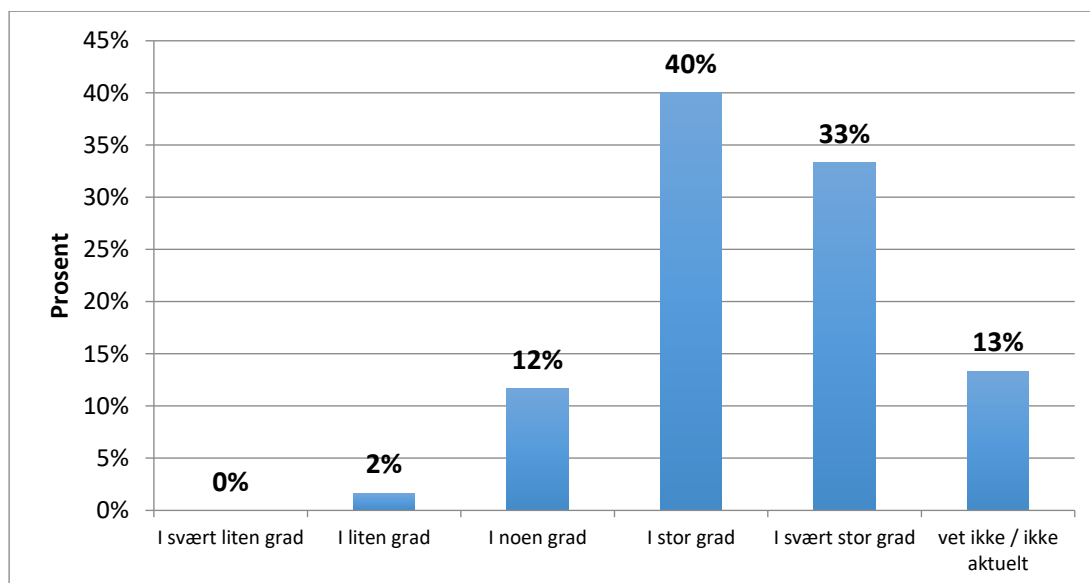
Hvor fornøyd er du med utformingen av tilbudet når det gjelder dagliglivets gjøremål (ADL)?



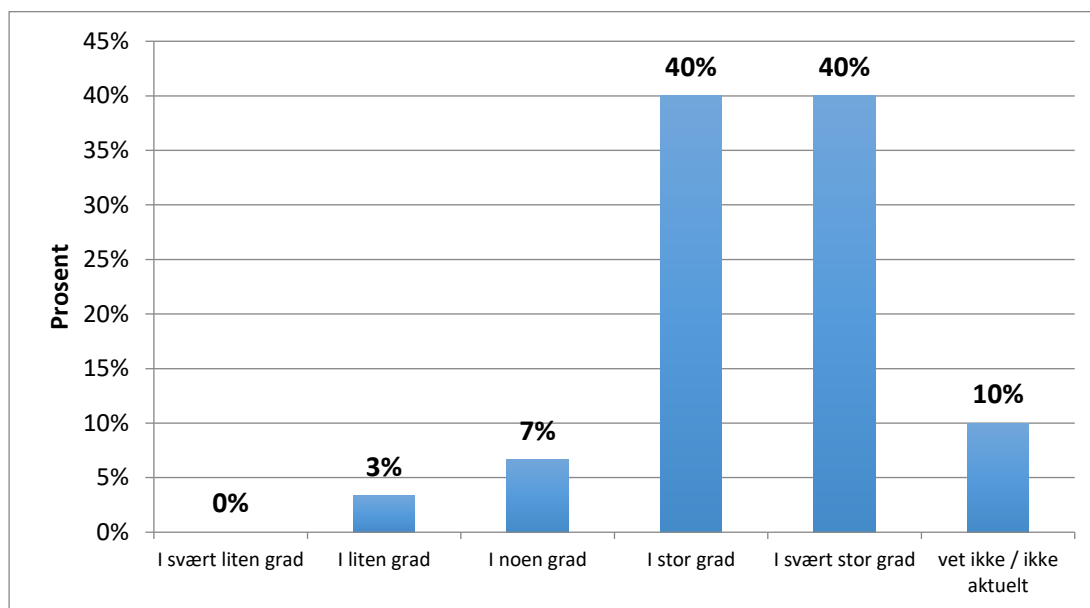
Hvor fornøyd er du med utformingen av tilbudet når det gjelder fysisk fungering?



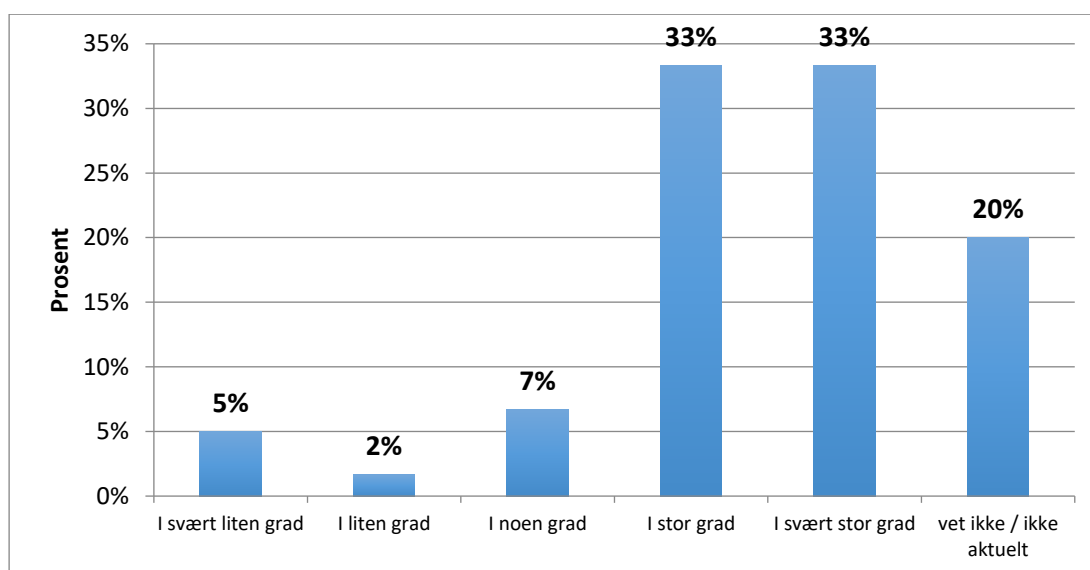
Hvor fornøyd er du med utformingen av tilbudet når det gjelder helse og velvære?



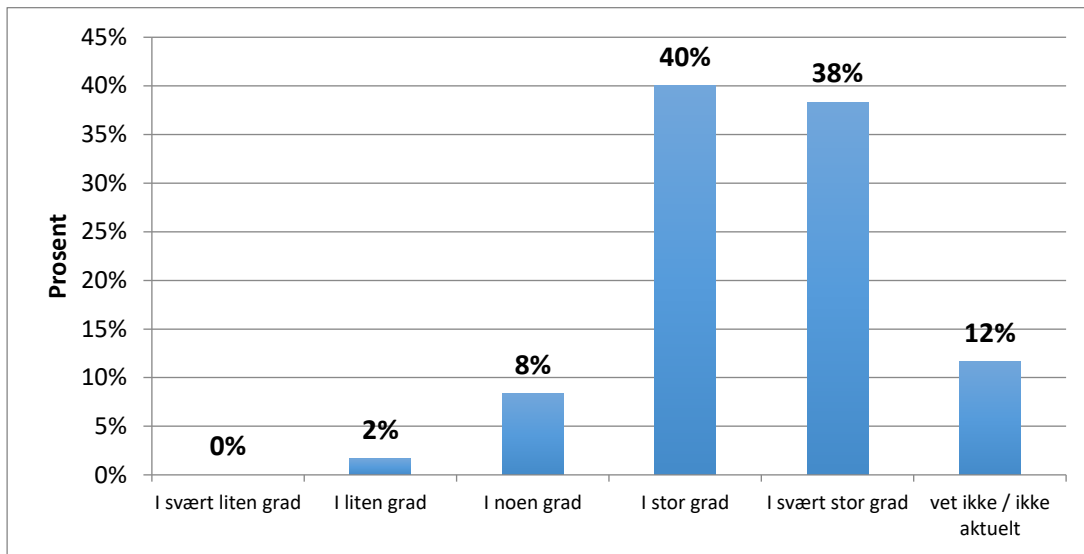
Hvor fornøyd er du med utformingen av tilbudet når det gjelder kommunikasjon?



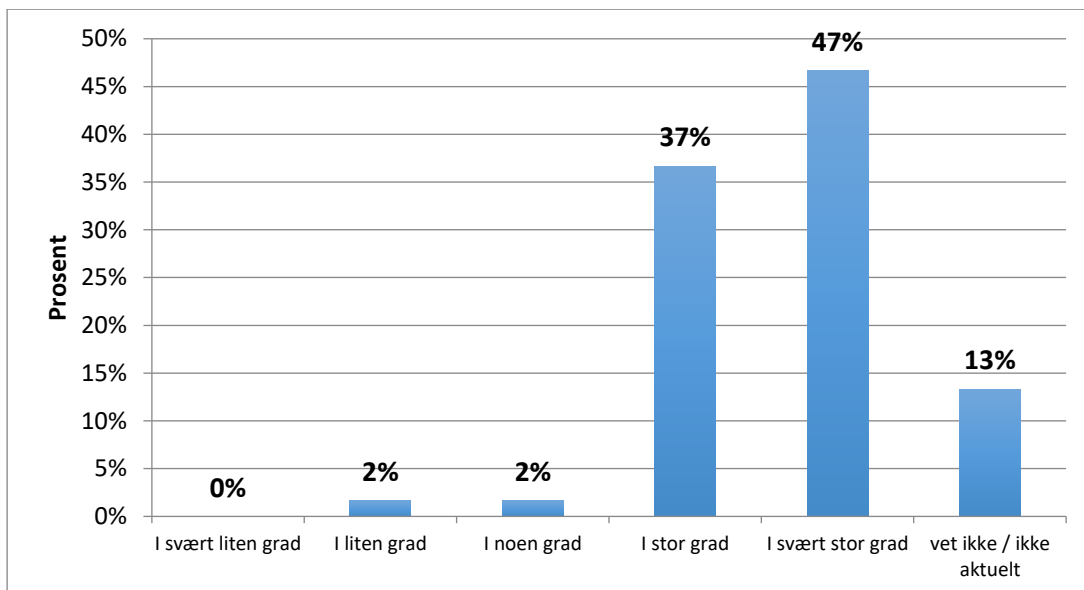
Hvor fornøyd er du med utformingen av tilbudet når det gjelder sansestimulering?



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



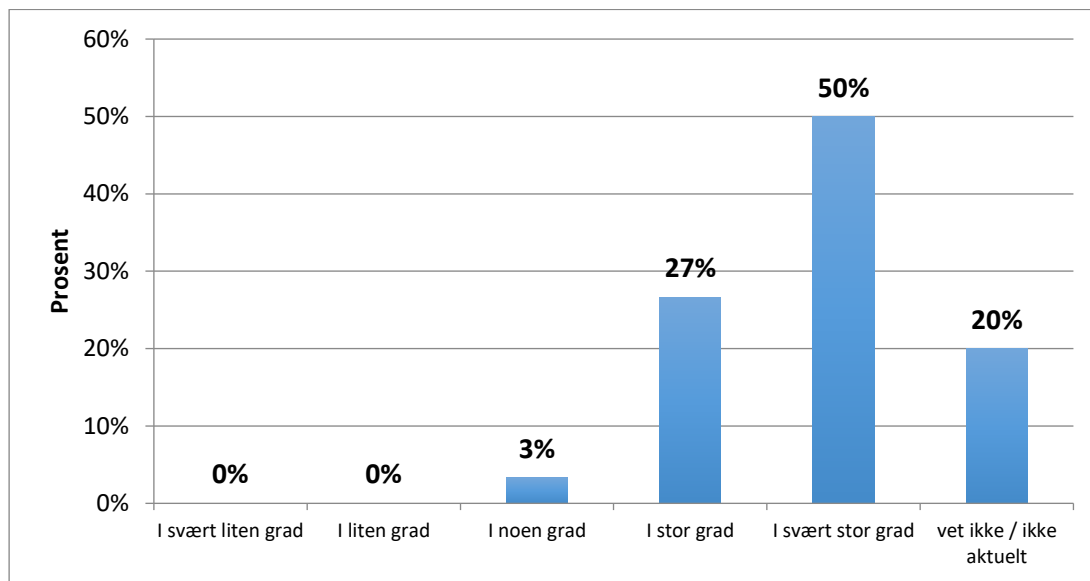
Hvor fornøyd er du med utformingen av tilbudet når det gjelder det totale tilbudet?



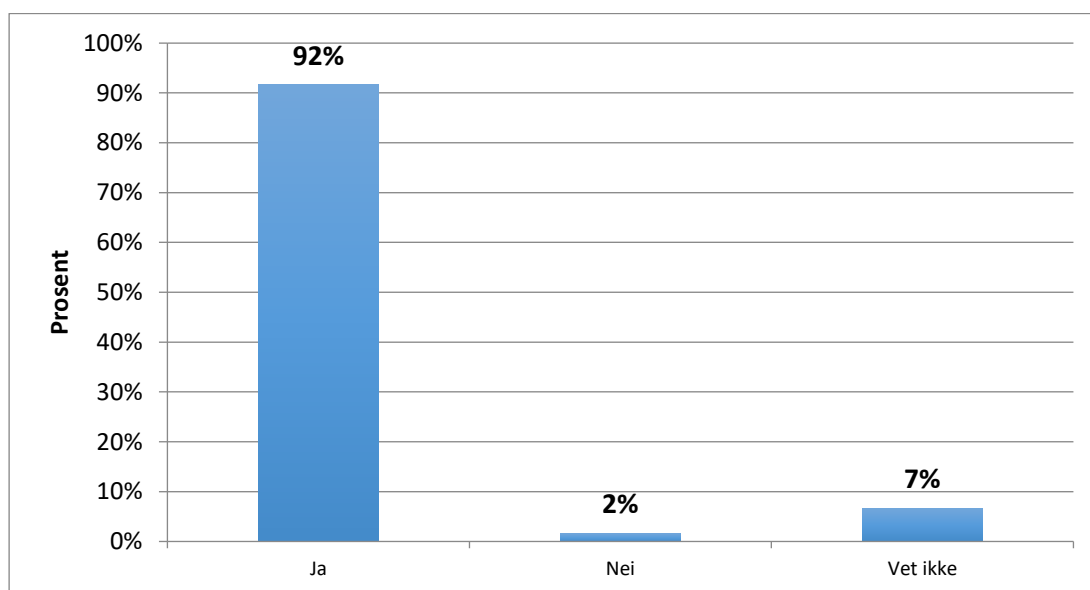
Avsluttende spørsmål

Som avslutning på undersøkelsen hadde vi to spørsmål med svaralternativer 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 ut noen av utsagnene til respondentene og vi har foretatt en egen kategorisering av svarene.

Totalt sett, hvor fornøyd er du med tilbudet?



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



92 prosent av respondenter svarte at de ville valgt Radarveien om de skulle gjøre valget på nytt og 7 prosent var usikre.

Hva synes du er det beste ved Radarveien?

Mange har trukket fram flere faktorer om hva de synes er best ved Radarveien. Disse har vi valgt å samle i de samme fire kategoriene som ble benyttet ved forrige undersøkelse, siden det er de samme faktorene som utpeker seg. Kategoriene vil overlape noe, da noen utsagn kan passe i flere kategorier.

1. De ansatte på Radarveien

Mange av respondentene trekker frem de ansatte som det beste ved Radarveien og at de gjør en god jobb med brukerne. Radarveiens ansatte blir beskrevet med mange positive adjektiver; oppsummert er dette noen av de som trekkes frem: De ansatte er positive, flinke, kompetente, empatiske, engasjerte, hyggelige og dyktige. Her er noen utsagn om Radarveiens ansatte:

Stabilt personale og svært godt samarbeid. Ser den enkeltes verdi og utviklingspotensialet og jobber svært godt med dette. Gode observatører av brukeren til enhver tid.

Brukertilpasning og dyktige ansatte.

Personalet vil og gjør det beste for brukerne.

Ansatte blir hos dere over flere år!

Engasjerte personell som møter menneskene på en god måte. Flinker til å gi positive tilbakemeldinger.

2. Godt miljø der brukeren er hovedpersonen

Mange av respondentene trekker frem det gode miljøet på Radarveien og at brukeren er i fokus. Utsagnene under dekker bredden i beskrivelsene:

Bruker ivaretas i forhold til spesifikke behov. Får mulighet til å utfolde seg fysisk og mentalt. Føler trygghet og omsorg. Vi mener oppholdet og det som gjøres gir bruker et meningsfullt liv.

Høy kompetanse blant ansatte med brukerne i fokus. God positiv stemning i gruppa. Mye latter og moro. Mye sang og musikk. Kreativiteten.

Bruker har årelangt forhold til stedet og menneskene der. Han føler at han blir ivaretatt og at noen bryr seg.

Respekten og viljen til å gjøre det beste for og til å se hele brukeren.

Trivsel, tilfredshet, den enkelte blir sett, kjenner seg verdsatt.

3. Beliggenhet, lokaler og fasiliteter

Flere av respondentene trekker frem beliggenhet, lokaler og fasiliteter. Eksempler på dekkende utsagn i denne kategorien er:

Flotte lokaler for den brukergruppen. Hyggelig betjening. Supert med dagsenter/bolig på samme område.

Hyggelige og snille ansatte på avlastningen. Stor trivsel! Nærheten til dagsenteret. Spennende varierte aktivitetsrom som kan brukes på dagsenteret. Uteområdet til hele Radarveien (hagen).

4. Samarbeid

Flere responder trekker frem godt samarbeid mellom Radarveien og pårørende. Utsagnene under gir en dekkende beskrivelse av uttalelsene:

Samarbeid med personalet. Mulighet for påvirkning. Et trivelig dagsenter. Hyggelige mennesker.

Fine medarbeidere. Forståelse for behovet til brukeren. Flotte omgivelser. Kvalitet.

Faglig dyktige, godt samarbeid.

Hvilke forslag har du til forbedringer?

Flertallet av respondentene har ikke skrevet ned forslag til forbedringer, de har enten hoppet over spørsmålet eller skrevet utsagn som «ingen», «kommer ikke på noe» eller «tror ikke det kan bli bedre!».

13 respondenter har kommet med konkrete forslag til forbedringer. Noen av forslagene går på å få til flere sosiale sammenkomster for brukerne / flere felles arrangementer. Det har dessverre vært færre arrangementer det siste året på grunn av korona-pandemien, enn i et normalt år.

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.

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 fire ulike målsettinger:

1. Radarveien ønsker å gjøre ansatte oppmerksomme på hvordan pårørende/verger 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.
4. Radarveien er forpliktet til å gjennomføre årlige brukerundersøkelser i rammeavtalene med Velferdsetaten.

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, 2019 og 2021

I 2018 mottok vi 83 svar (58% av 144 mulige respondenter), i 2019 mottok vi 71 svar (51% av 140 mulige respondenter) og i 2021 mottok vi 60 svar (75 % av 80 mulige respondenter). Svarprosenten har gått opp, noe vi er veldig fornøyde med. Noe av årsaken er at vi nå kun har sendt undersøkelsen til pårørende/verge og ikke til boligene. I tillegg har vi kun hatt digital undersøkelse og sendt e-post fra direktør til alle respondentene med påminnelse. I 2020 ble det ikke gjennomført en brukerundersøkelse med bakgrunn i koronasituasjonen.

I brukerundersøkelsen i 2018 og 2019 var det flere forslag til forbedringer. Noen av disse har ført til konkret endringsarbeid. Resultatene fra 2019-undersøkelsen har blitt fulgt opp med avdelingslederne og medarbeiderne i avdelingene. Med bakgrunn i innspill så har vi justert noen daglige gjøremål / rutiner.

Resultatene av de tre undersøkelsene er i stor grad samsvarende.

Brukerne/pårørende/verger gir overveiende positive tilbakemeldinger på arbeidet vi gjør. Dette er til stor inspirasjon for oss i det daglige arbeidet, og det er med på å opprettholde engasjement og drivkraft blant medarbeiderne. Vi har som målsetning å holde fast på de faktorene som bidrar til at brukerne/pårørende/verger er fornøyde med Radarveien.

I 2021 har noen flere respondenter svart «vet ikke / ikke aktuelt» enn tidligere år. Vi tror dette kan skyldes koronasituasjonen og at muligheten for å besøke dagsenteret for pårørende/verger har vært mindre enn i et normalt år, i tillegg til at det har vært færre sosiale tilstelninger med pårørende/verger til stede. En kommentar som kan støtte opp under dette fra årets undersøkelse: *«Vanskelig å svare presist når jeg som pårørende ikke (lenger) har daglig kontakt med bruker/tjenesteytere, og enda mindre under pandemien.»*

Når det gjelder «Radarveiens satsningsområder», ser vi at vi har hatt en økning i graden av fornøydhet med utformingen av tilbudet når det gjelder arbeid og sysselsetting. 73 % er i stor eller svært stor grad fornøyd med dette (20 % svarte vet ikke) i 2021, sammenlignet med 2019 der 62 % var i stor eller svært stor grad fornøyd (20 % svarte vet ikke). Vi har også hatt en økning i graden av fornøydhet med utformingen av tilbudet når det gjelder dagliglivets gjøremål (ADL); 82 % i 2021 versus 75 % i 2019.

Vi vil avslutte med å takke dere som har svart på undersøkelsen, dette gir viktige innspill til arbeidet på Radarveien fremover. Og helt til slutt – et utsagn som varmer:

«Kompetente, empatiske ansatte. Arkitektur som gir livskvalitet. Sosialt samvær, moro og lek. En hverdag som tar hensyn til hele mennesket.»