

# BRUKERUNDERSØKELSE

## MARS 2022



## Innhold

Oppsummering av brukerundersøkelsen .....	3
Om brukerundersøkelsen .....	3
Hvem respondentene er .....	4
Resultater fra undersøkelsen .....	4
Spørsmål knyttet til Radarveiens verdier; kvalitet, samarbeid og trivsel.....	4
Generelle spørsmål .....	11
Hvordan undersøkelsen skal brukes .....	13
Sammenligning mellom undersøkelsene i 2019, 2021 og 2022 .....	14

## Oppsummering av brukerundersøkelsen

Radarveien sendte ut spørreskjemaet til 82 respondenter. Vi fikk inn 58 svar som tilsvarer en svarprosent på 70,7 %. Undersøkelsen er anonym.

Resultatene viser at 93 % av respondentene svarer at de er i stor grad eller i svært stor grad fornøyde med tilbudet fra Radarveien. 97 % av respondentene svarte at de ville valgt Radarveien om de skulle gjøre valget på nytt, 3 prosent var usikre.

I tillegg til ferdige svaralternativer, hadde undersøkelsen tre 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 og vil inngå som en del av Radarveiens forbedringsarbeid.

## Om brukerundersøkelsen

Brukerundersøkelsen ble sendt ut den 11. februar 2022 til verger og pårørende for brukerne av alle Radarveiens tilbud (dagsenter, bolig og avlastning). Respondentene mottok lenke til undersøkelsen per e-post. Vi benyttet verktøyet Easyfact for utforming og utsendelse av undersøkelsen. Easyfact er bevisst universell utforming av sine løsninger.

Dette er den fjerde 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 tilbakemeldinger på hva pårørende/verge mener om tilbudet som gis hos oss.

I likhet med i 2021 er undersøkelsen kun sendt ut elektronisk. Postutsendelsene ga flere ufullstendige svar og svarene måtte plottes inn manuelt av Radarveien. Dette førte til feilkilder. Seks av våre brukere har pårørende/verge som ikke har e-post.

Årets brukerundersøkelse er litt kortere enn fjorårets undersøkelse for å gjøre det enklere å svare. Vi har utelatt spørsmål som ikke lenger er like aktuelle. Spørsmålene som er med i årets undersøkelse var også med i fjorårets undersøkelse. Dette for å kunne sammenlikne resultatene og se om det er noe spesielt vi har endret oss på; positivt eller negativt.

Undersøkelsen ble publisert den 11.2.22. 82 respondenter ble invitert til å svare på undersøkelsen via e-post. Det ble sendt ut 3 påminnelser, den 17.2, den 22.2. og 27.2. Undersøkelsen ble avsluttet den 17.3.22.

I tillegg ble det sendt ut en e-post fra Radarveiens direktør, dagen før publiseringen av undersøkelsen, til alle respondentene med informasjon om undersøkelsen og med oppfordring om å svare. Det ble også informert om at der bruker både har dag- og døgntilbud ville man motta to e-poster for å kunne gi tilbakemelding både på dag- og døgntilbudet.

Undersøkelsen er anonym, det ble også respondentene opplyst om.

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 et åpent

kommentarfelt etter spørsmålene knyttet til Radarveiens verdier; kvalitet, samarbeid og trivsel.

Svarskalaen har blitt endret noe fra 2021; istedenfor «i svært liten grad» har vi nå «i ingen grad» og istedenfor «i noe grad» har vi «i middels grad». Endringene ble gjort for å få en mer balansert skala. Årets svaralternativer er dermed: i ingen grad, i liten grad, i middels 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 eller verger. Noen respondenter fyller flere roller – de er for eksempel både pårørende og verger.

## Resultater fra undersøkelsen

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

1. Spørsmål knyttet til Radarveiens verdier; kvalitet, samarbeid og trivsel
2. Generelle spørsmål

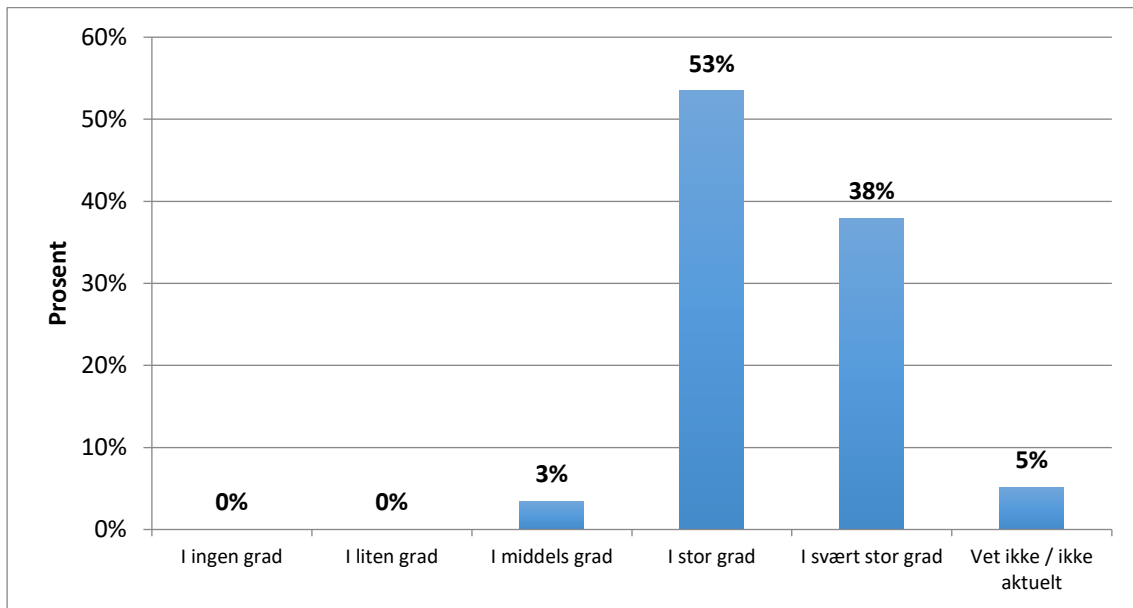
Spørsmål med svaralternativer presenteres som stolpediagram der spørsmålsteksten vises over diagrammet. Stolpediagrammene presenteres i prosent. Vi mener stolpediagrammene gir god oversikt over svarene og har derfor valgt å presentere dem uten nærmere forklaring.

Respondenter fra alle ni avdelinger ved Stiftelsen Radarveien har svart på undersøkelsen. Det første spørsmålet omhandler avdelingstilhørighet, her var det kun mulig å krysse av for en avdeling. Pårørende/verger av brukere som benytter flere av Radarveiens tjenester fikk mulig til å svare på undersøkelsen to ganger, for eksempel både for dagsenteret og boligen.

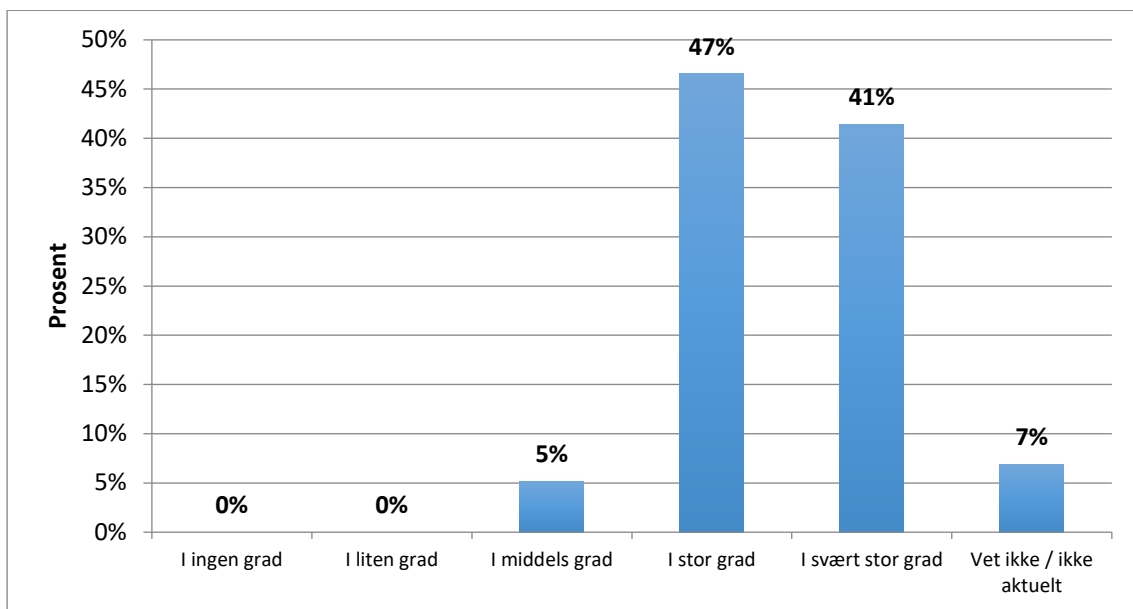
## Spørsmål knyttet til Radarveiens verdier; kvalitet, samarbeid og trivsel

I Radarveiens virksomhetsidé står det at «Gjennom et helhetlig tilbud tilrettelegger vi 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 knyttet spørsmål opp mot Radarveiens verdier; kvalitet, samarbeid og trivsel, som igjen reflekteres i virksomhetsidéen vår.

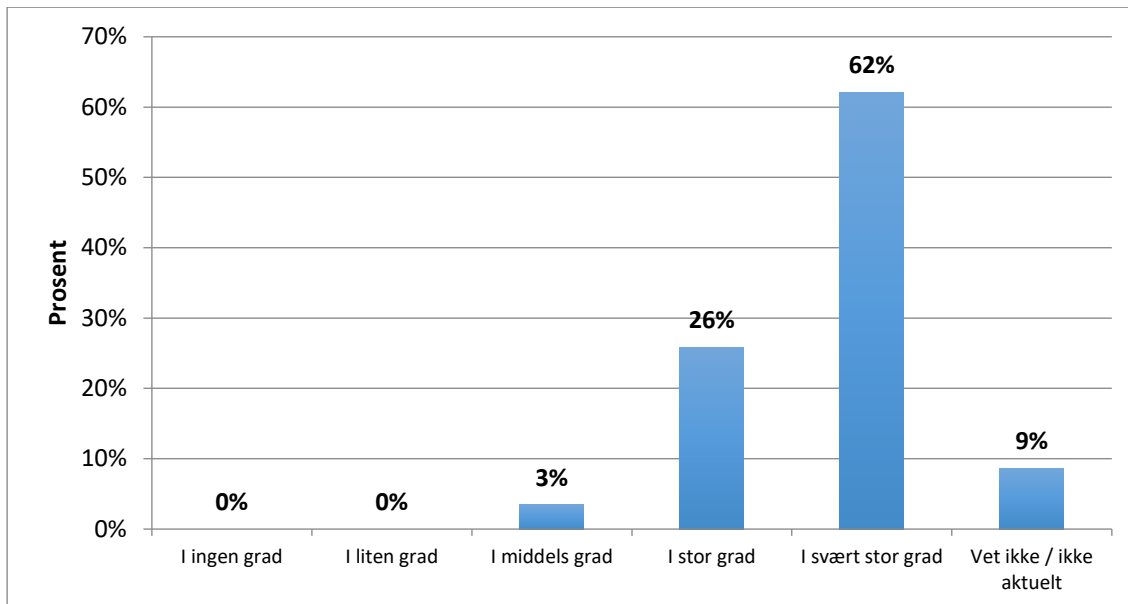
### Opplever du at brukeren får et tilbud tilpasset sine behov?



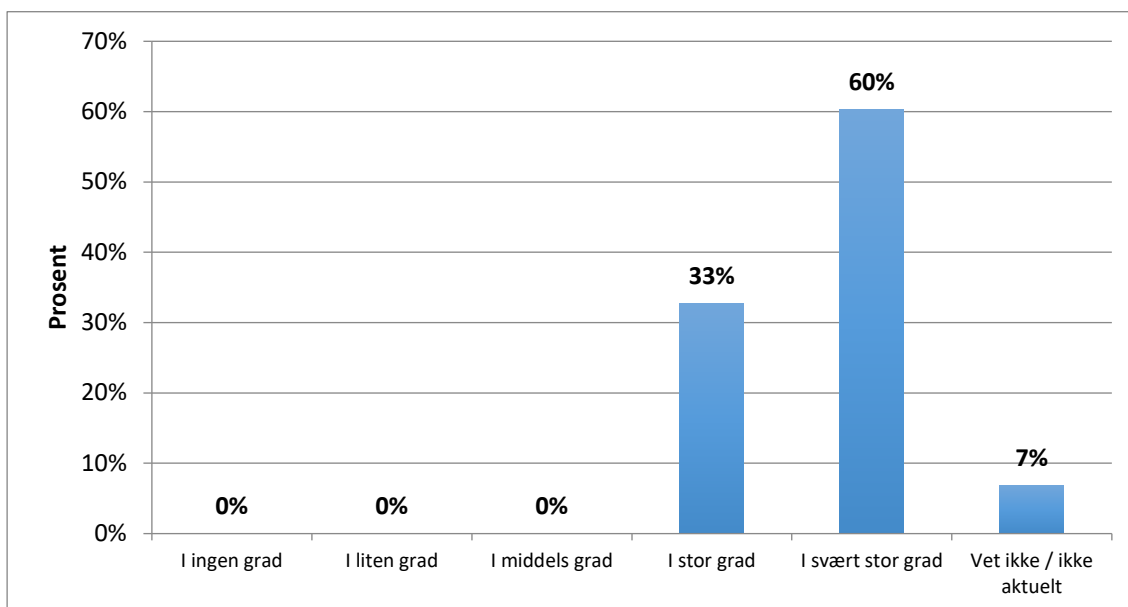
### Opplever du at brukeren har en meningsfull hverdag?



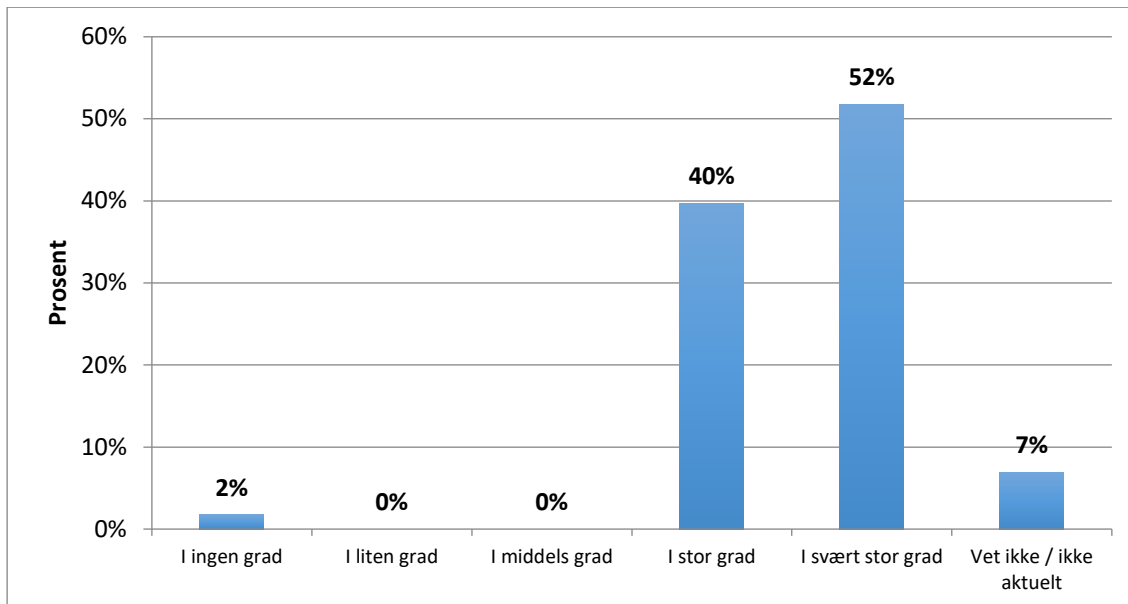
### Opplever du at brukeren trives på Radarveien?



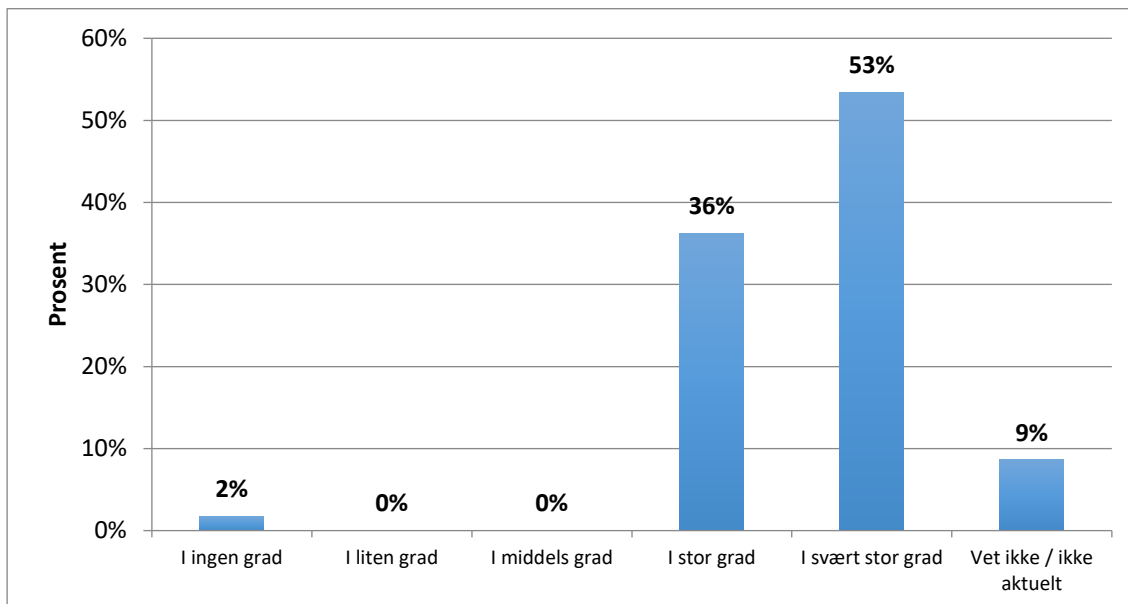
### Opplever du at brukeren føler seg trygg når han/hun er på Radarveien?



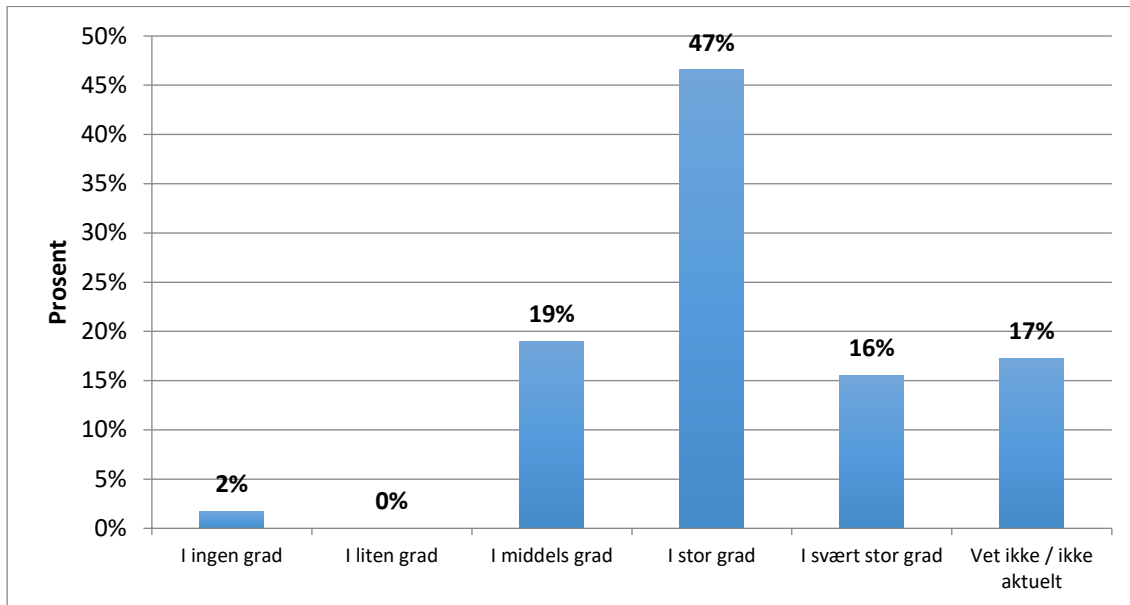
### Opplever du at brukeren blir sett av de ansatte?



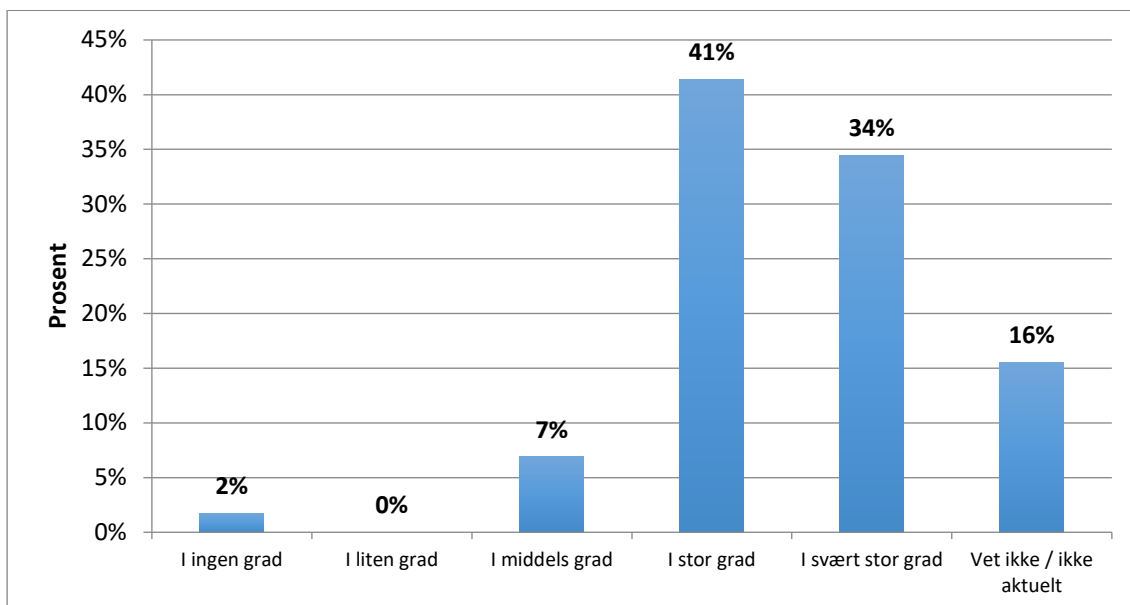
### Opplever du at brukeren blir møtt med respekt?



### Opplever du at brukeren når sine målsetninger?

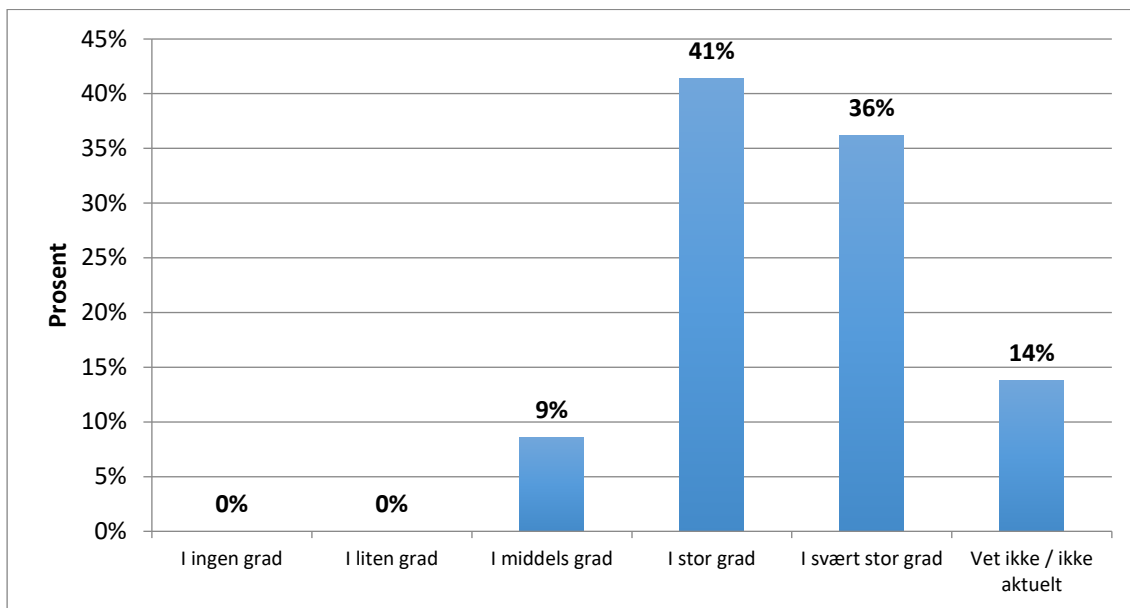


### Opplever du at mål- og evalueringsmøtet gir mulighet for påvirkning av brukerens tilbud? (avlastningsbrukere svarer ikke aktuelt)

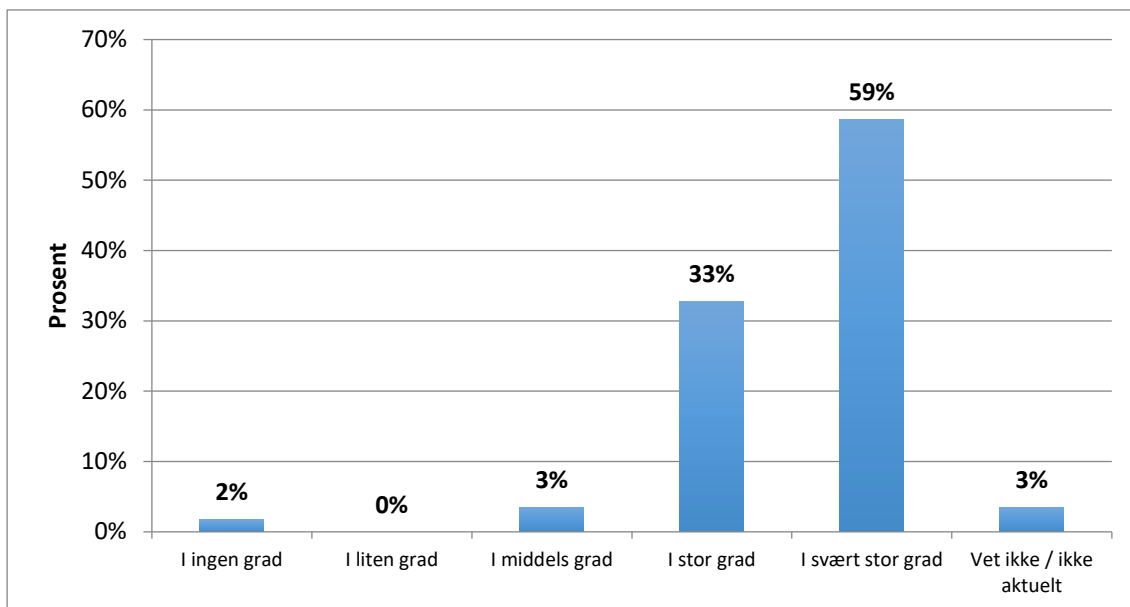




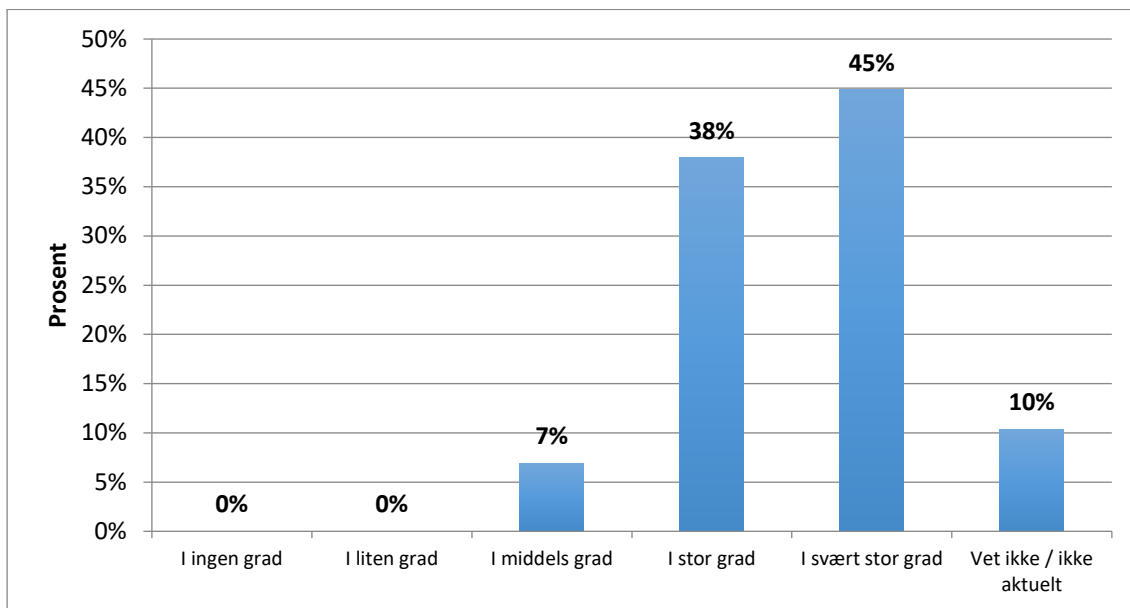
### Opplever du at Radarveien legger til rette for brukermedvirkning?



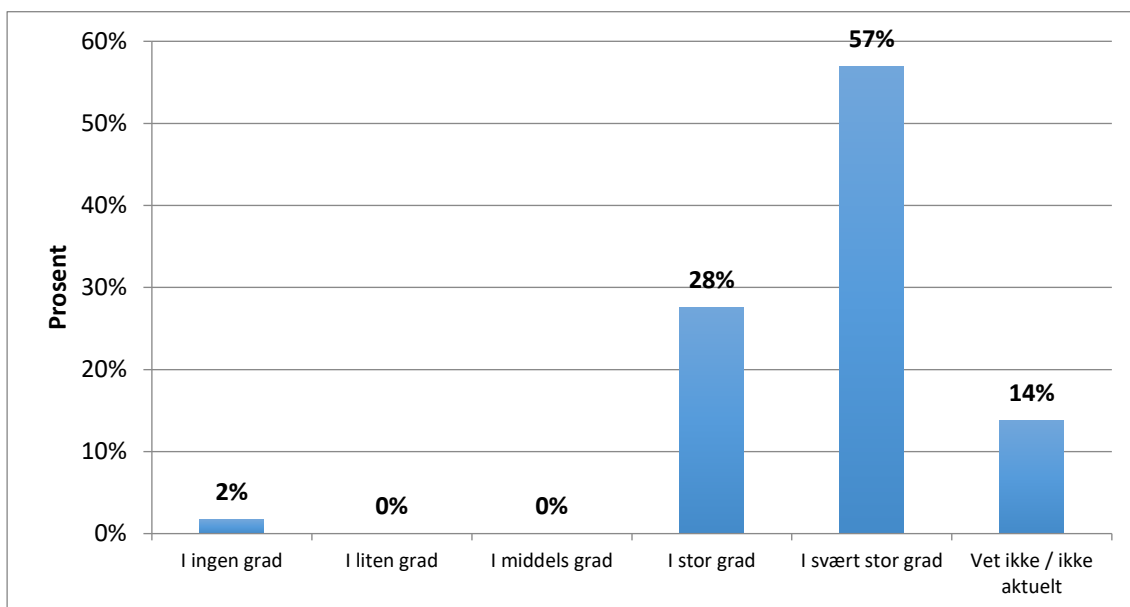
### Opplever du at samarbeidet med Radarveien generelt er godt?



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



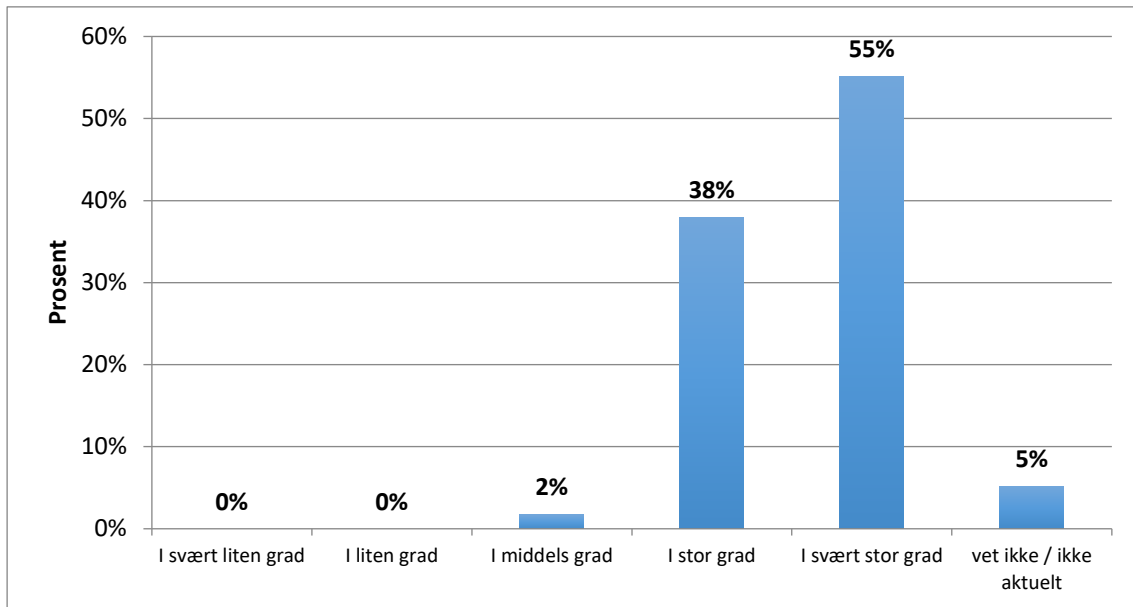
### Opplever du at Radarveien har et positivt omdømme?



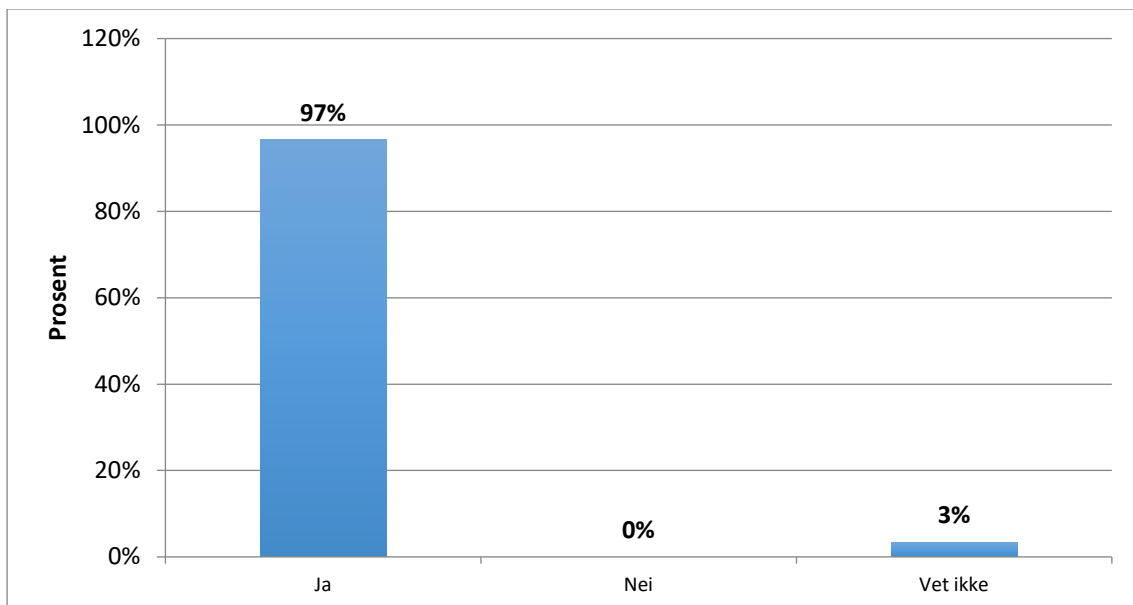
## Generelle spørsmål

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?



## **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 overlappe 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. Her er noen utsagn om Radarveiens ansatte:

*Stabile, kompetente og dyktige medarbeidere med et sterkt engasjement for de de jobber med og for.*

*At de ansatte blir lenge i jobben, meget godt arbeidsmiljø!*

*Faglig dyktighet, løsningsorientert, høflige, motiverte og positive ansatte.*

*Veldig flinke folk!*

*Hyggelige og dedikerte ansatte.*

### **2. Godt og trygt miljø der brukeren er hovedpersonen**

Mange av respondentene trekker frem det gode miljøet på Radarveien og at brukeren er i fokus. Eksempler på dekkende utsagn i denne kategorien er:

*Brukeren trives så godt.*

*Ser brukeren og tilrettelegger for en meningsfylt hverdag.*

*Gode på å tilpasse tilbudet etter brukers behov. Innholdsrik hverdag med mange aktiviteter.*

*Omsorg, høy kvalitet på personalet.*

*Stabilt og godt miljø! Hyggelige ansatte.*

*Trivsel, respekt, det å bli sett.*

*Høy faglig kunnskap på ansatte. Trygt. Variert individuell ukeplan, fysio- tilbud. Masse sang og glede.*

### **3. Beliggenhet, lokaler og fasiliteter**

Flere av respondentene trekker frem beliggenhet, lokaler og fasiliteter. Utsagnene under dekker bredden i beskrivelsene:

*At dere gir muligheter som eget «kontor» når hun trenger ro til arbeid.*

*Dedikerte ansatte, fine brukere og et godt miljø. Samt tilbud om fysio, svømming og annet fysisk aktivitet.*

*Beliggenhet.*

*Lett å samarbeide med. Har mange spennende aktivitetsrom, samt gymsal og svømmehall, sansehage, fint uteareal. Kombinert dagsenter og avlastning.*

*At man har dagsenter og Bolig i samme lokaler, og kan benytte alle lokaliteter.*

#### **4. Samarbeid**

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

*Den profesjonelle driften, med gode rutiner, prosedyrer og systemer.*

*Godt organisert og opplegg ift. bruker. Godt samarbeid og åpne for å ta opp og snakke sammen om behov og problemstillinger.*

*At boligen ikke er så stor (antall brukere om gangen) er positivt. Godt samarbeid og god oppfølging av primærkontakt samt leder fagpersonell er helt avgjørende for at vi er der.*

#### **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», «har ikke noe» eller «tror ikke det kan bli så mye bedre».

18 respondenter har kommet med konkrete forslag til forbedringer. Forslagene til forbedringer dekker et stort spekter. Det er likevel tre områder som gjentar seg:

- Bygg: utforming av og størrelse på rom, garderobeforhold, møblement og innsyn
- Fysisk aktivitet: hyppighet og lengde på turer, bassengtid, fysiotilbud og gymsal
- Ansatte: mer stabilitet i staben (døgn) og personalfaktor

Vi takker for mange gode forslag. Ledelsen vil, sammen med avdelingene, vurdere forslagene og se på mulige løsninger. 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 og for styret. Vi vil også presentere funnene elektronisk på Radarveiens nettside. Nytt av året er at hver enkelt avdeling på Radarveien vil utarbeide en handlingsplan med definerte områder og tiltak for egen avdeling basert på resultatene av brukerundersøkelsen. Resultatene av brukerundersøkelsen er en viktig del av Radarveiens kontinuerlige forbedringsarbeid.

## **Sammenligning mellom undersøkelsene i 2019, 2021 og 2022**

I 2019 mottok vi 71 svar (av 140 mulige respondenter, dvs. svarprosent på 51 %) i 2021 mottok vi 60 svar (av 80 mulige respondenter, dvs. svarprosent på 75 %) og i 2022 mottok vi 58 svar (av 82 mulige respondenter, det gir en svarprosent på 70,7 %).

Svarprosenten har gått litt ned fra 2021 til 2022. Det er ikke en åpenbar årsak til hvorfor, da vi har gjennomført undersøkelsen på tilsvarende måte i år som i fjor. Flere av avdelingslederne har også minnet verger/pårørende om å svare på årets undersøkelse.

I brukerundersøkelsen i 2019 og 2021 var det flere forslag til forbedringer. Noen av disse har ført til konkret endringsarbeid. Resultatene fra 2021-undersøkelsen har blitt fulgt opp med avdelingslederne og medarbeiderne i avdelingene. Med bakgrunn i innspill så har vi justert noen daglige gjøremål / rutiner. I tillegg har vi fått gjennomført flere sosiale arrangementer for brukere og ansatte enn i det første året med korona, eksempelvis flere konserter på torget, flere sangstunder, fysmus, julegrantenning i sansestien mm.

I 2022 har færre respondenter svart «vet ikke / ikke aktuelt» enn i 2021. Vi tror dette kan skyldes at flere avdelinger har jobbet med å informere og inkludere verger/pårørende i 2021.

Resultatene av de tre undersøkelsene er i stor grad samsvarende. Resultatene i 2022 er stort sett bedre eller like resultatene i 2021. I årets brukerundersøkelse svarte 88 % av respondentene at de opplever at brukerne trives i stor eller i svært stor grad på Radarveien. 3 % har svart i middels grad og 9 % vet ikke / ikke aktuelt. 97 % av respondenter svarte at de ville valgt Radarveien om de skulle gjøre valget på nytt og 3 prosent var usikre. Disse resultatene er vi veldig fornøyde med, det viser at brukerne trives på Radarveien.

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. Ledelsen ved Radarveien er opptatt av å jobbe videre med det som vi får gode tilbakemeldinger på, både fra respondentene i denne undersøkelsen og i det daglige arbeidet med brukerne på Radarveien. Vi er opptatt av at hver enkelt bruker skal få et tilbud som er individuelt tilpasset seg.

Vi vil avslutte med å takke dere som har svart på undersøkelsen, dette gir viktige innspill til det videre arbeidet på Radarveien.