

BRUKERUNDERSØKELSE

MARS 2024



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 | 12 |
| Hvordan undersøkelsen skal brukes | 14 |
| Sammenligning av undersøkelsene fra de tre siste årene | 15 |

Oppsummering av brukerundersøkelsen

Radarveien sendte ut spørreskjemaet til 87 respondenter. Vi fikk inn 65 svar som tilsvarer en svarprosent på 74,7 %. Undersøkelsen er anonym.

Resultatene viser at 94 % av respondentene svarer at de er i stor grad eller i svært stor grad fornøyde med det totale tilbudet fra Radarveien. 91 % av respondentene svarer at de ville valgt Radarveien om de skulle gjøre valget på nytt, 6 % svarer «vet ikke» og 3 % svarer «nei».

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 i organisasjonen og vil inngå som en del av Radarveiens forbedringsarbeid.

Om brukerundersøkelsen

Dette er den sjette 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.

Brukerundersøkelsen ble sendt ut den 16. februar 2024 til 87 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.

I likhet med undersøkelsene i 2021, 2022 og 2023 er undersøkelsen kun sendt ut elektronisk. Postutsendelsene ga 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.

Det ble sendt ut en e-post fra Radarveiens direktør, dagen før undersøkelsen ble publisert, til alle de potensielle respondentene med informasjon om undersøkelsen og med oppfordring om å svare. Det ble også informert om at «for deg som svarer på vegne av bruker som både har dag- og døgntilbud hos oss, ber vi om at du svarer én gang per tjeneste (eks. en gang for dagsenter og én gang for avlastning). Det er kun én forelder/verge som mottar undersøkelsen per bruker.» Avdelingslederne var også inkludert i å minne pårørende/verger om å svare. Undersøkelsen er anonym, det ble også respondentene opplyst om.

Det ble sendt ut 3 påminnelser, den 26.2, den 2.3. og 6.3. Undersøkelsen ble avsluttet den 11.3.24. Vi fikk inn 65 svar som tilsvarer en svarprosent på 74,7 %.

Årets brukerundersøkelse er forholdsvis lik fjorårets undersøkelse. Det er tre forskjeller fra fjorårets undersøkelse. For det første har vi endret noe på rekkefølgen spørsmålene blir stilt. For det andre har vi endret spørsmålet om brukernes målsetninger til «I hvilken grad opplever du at tjenesten ytes i samsvar med brukerens målsetninger?» Siste forskjell er at årets undersøkelse inneholder et helt nytt spørsmål: «I hvilken grad opplever du at Radarveien legger til rette for kommunikasjon på brukers nivå?» Det at spørsmålene i

undersøkelsene for 2022, 2023 og 2024 er nesten like, gjør at det er enklere å sammenlikne resultatene og se om det er noe spesielt vi har endret oss på; positivt eller negativt.

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

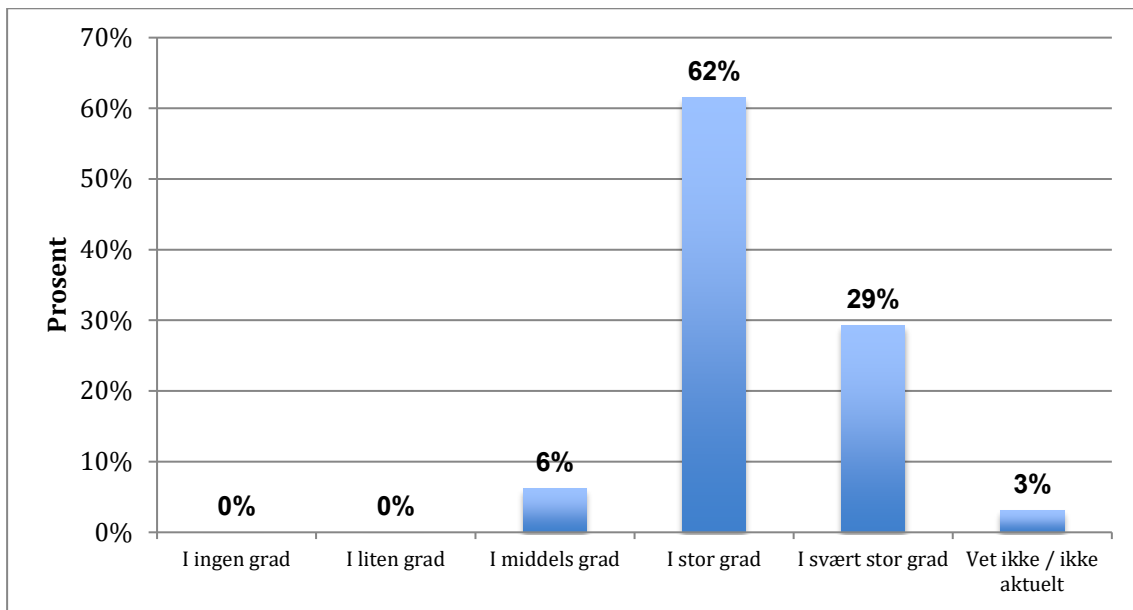
Spørsmål med svaralternativer presenteres som stolpediagram der spørsmålsteksten vises over diagrammet. Stolpediagrammene presenteres i prosent. Vi mener stolpediagrammene gir god oversikt over svarene og har derfor valgt å presentere dem uten nærmere forklaring.

Pårørende/verger til brukere 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.

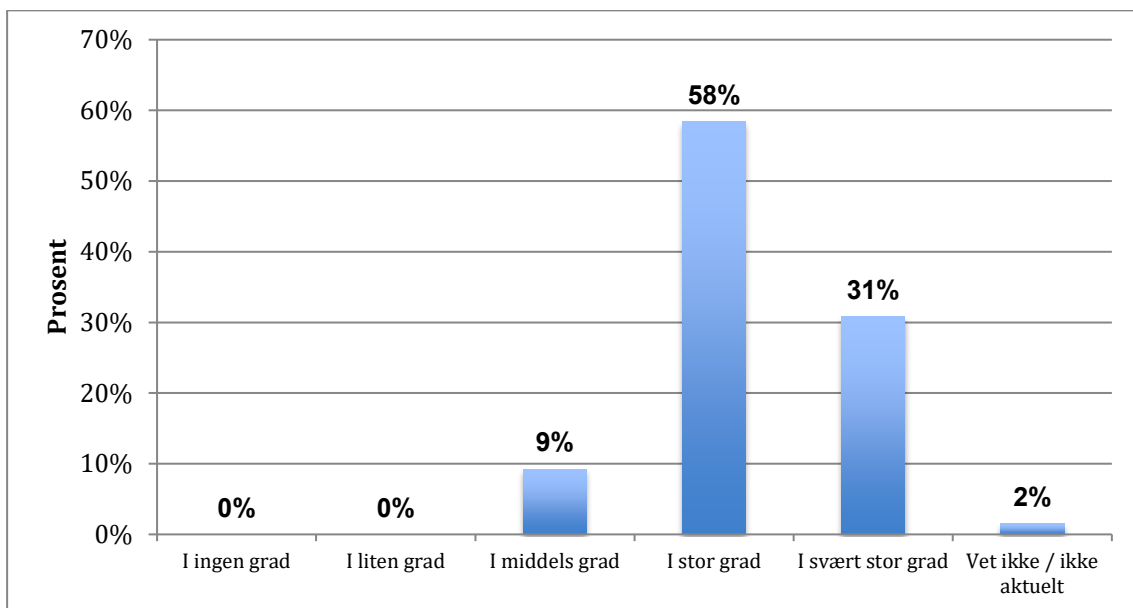
Spørsmål knyttet til Radarveiens verdier; kvalitet, samarbeid og trivsel

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.

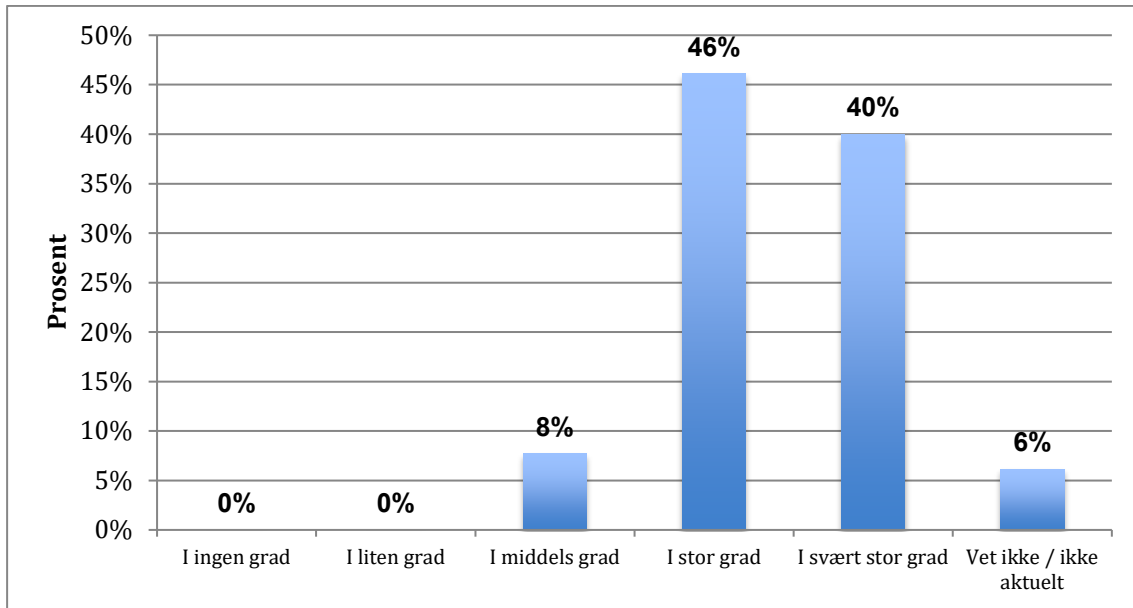
I hvilken grad opplever du at brukeren totalt sett får et tilbud tilpasset sine behov?



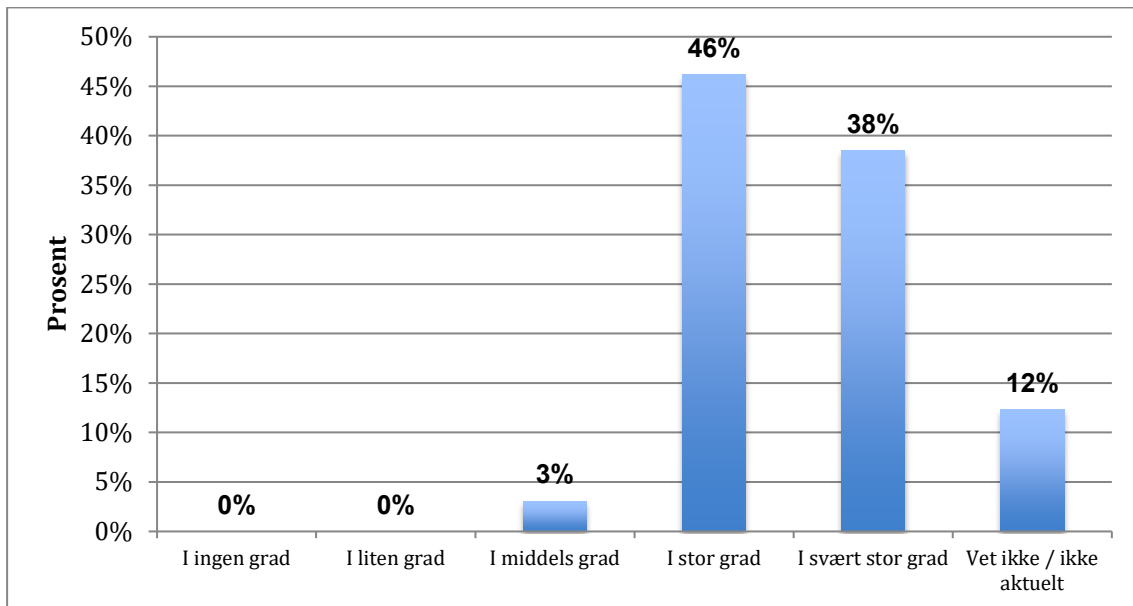
I hvilken grad opplever du at brukeren har en meningsfull hverdag?



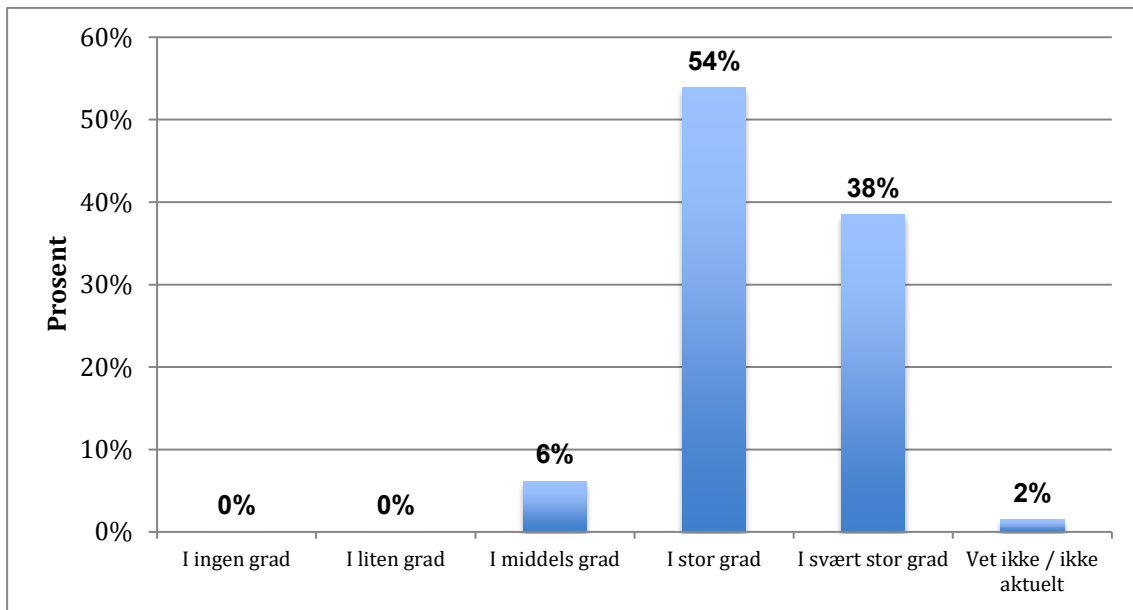
I hvilken grad opplever du at brukeren trives på Radarveien?



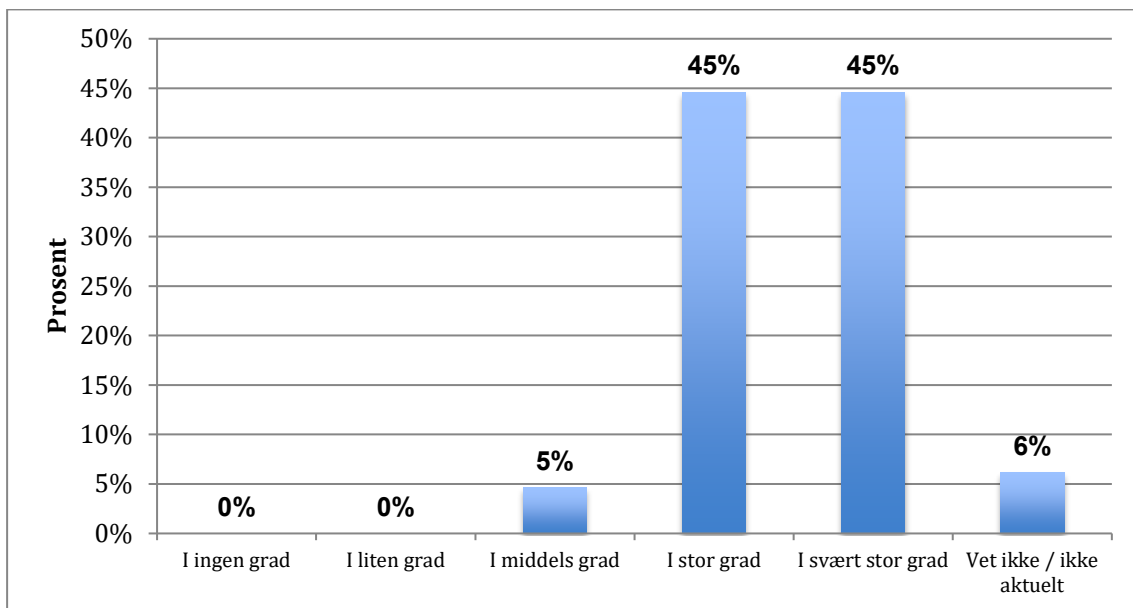
I hvilken grad opplever du at brukeren føler seg trygg når han/hun er på Radarveien?



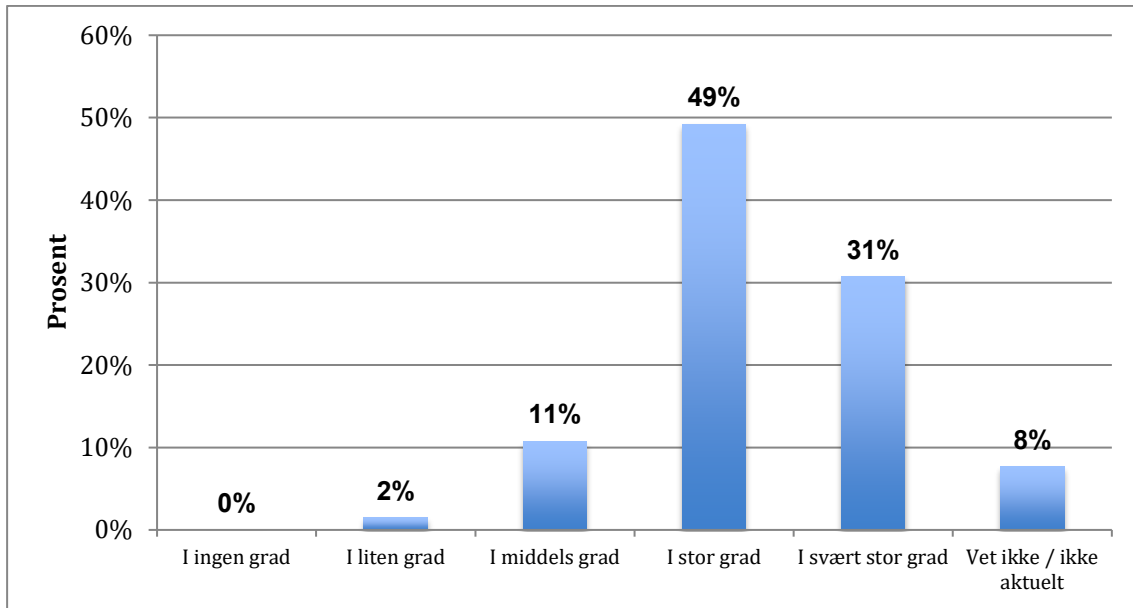
I hvilken grad opplever du at brukeren blir sett av de ansatte?



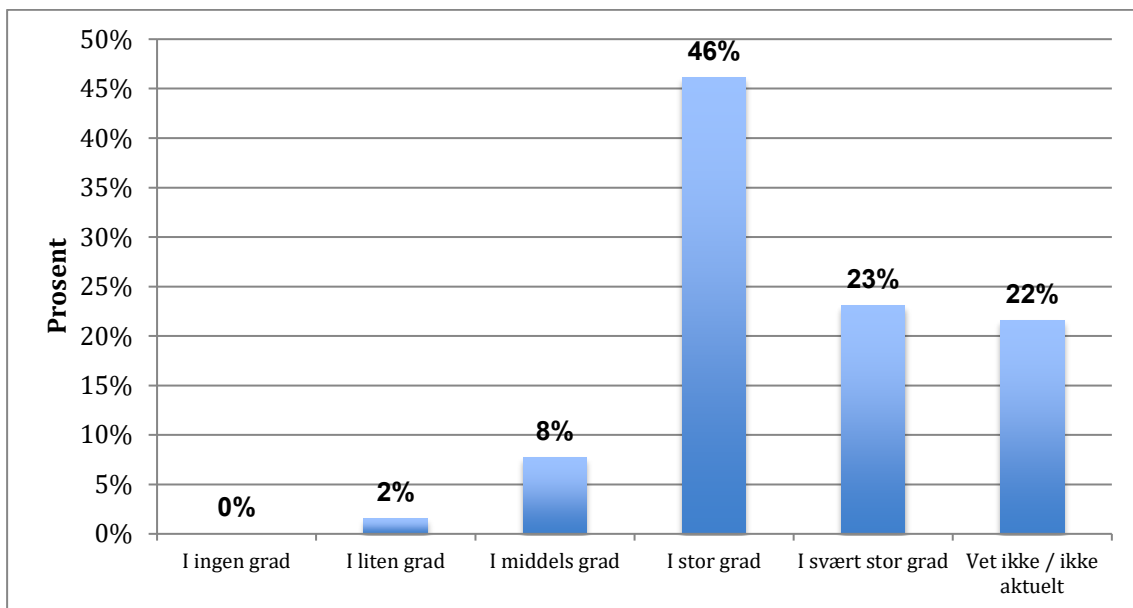
I hvilken grad opplever du at brukeren blir møtt med respekt?



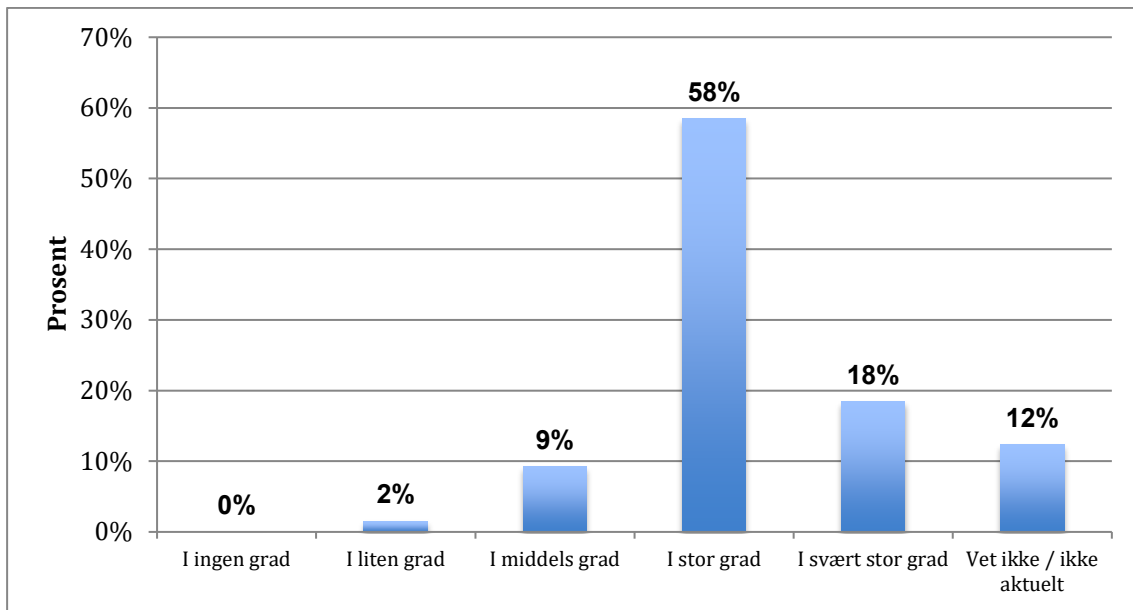
I hvilken grad opplever du at tjenesten ytes i samsvar med brukerens målsetninger?



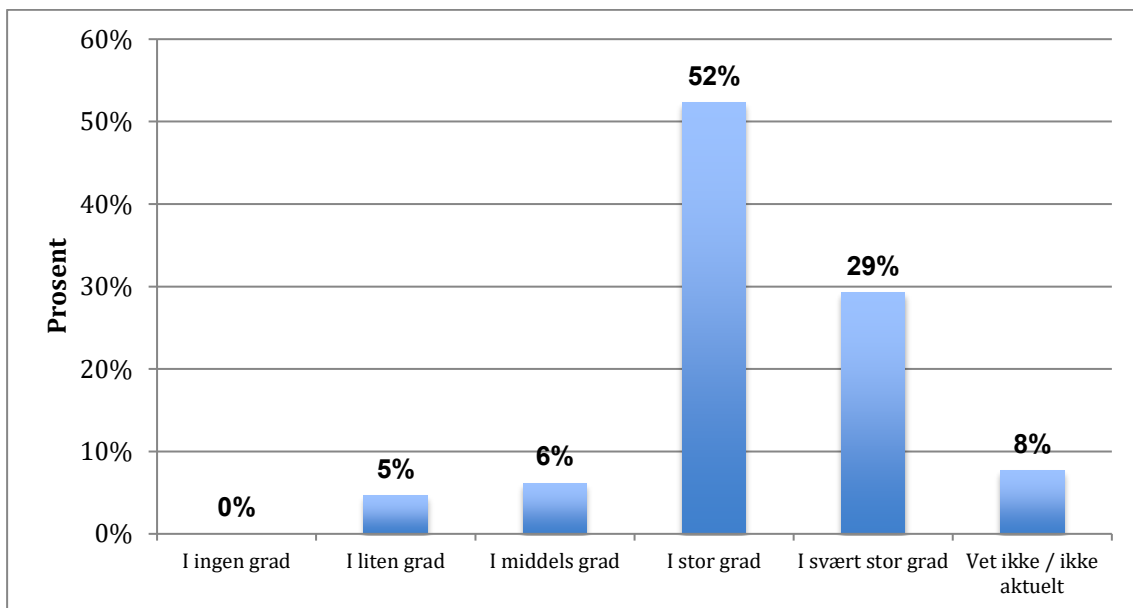
I hvilken grad opplever du at mål- og evalueringsmøtet gir mulighet for påvirkning av brukerens tilbud? (brukere av avlastning og bolig svarer "vet ikke / ikke aktuelt")



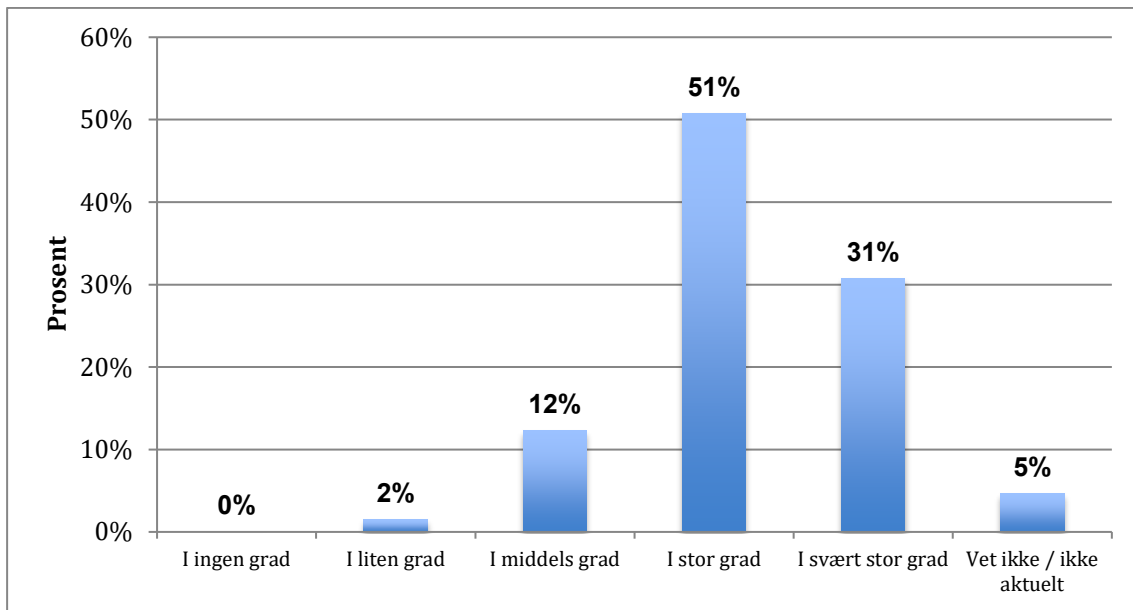
I hvilken grad opplever du at Radarveien legger til rette for brukermedvirkning?



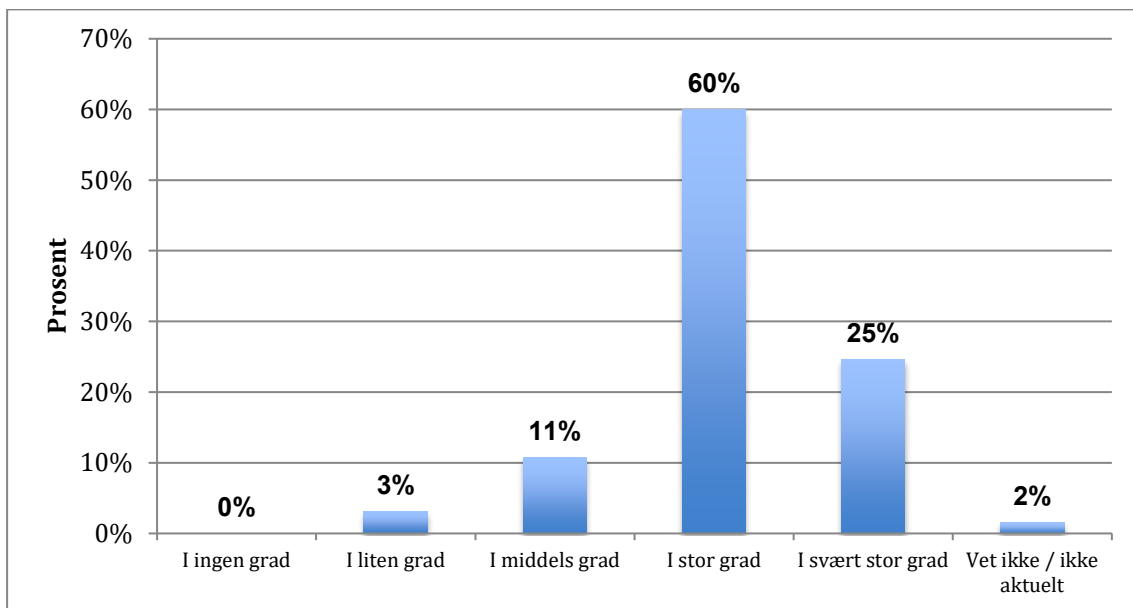
I hvilken grad opplever du at Radarveien legger til rette for kommunikasjon på brukers nivå?



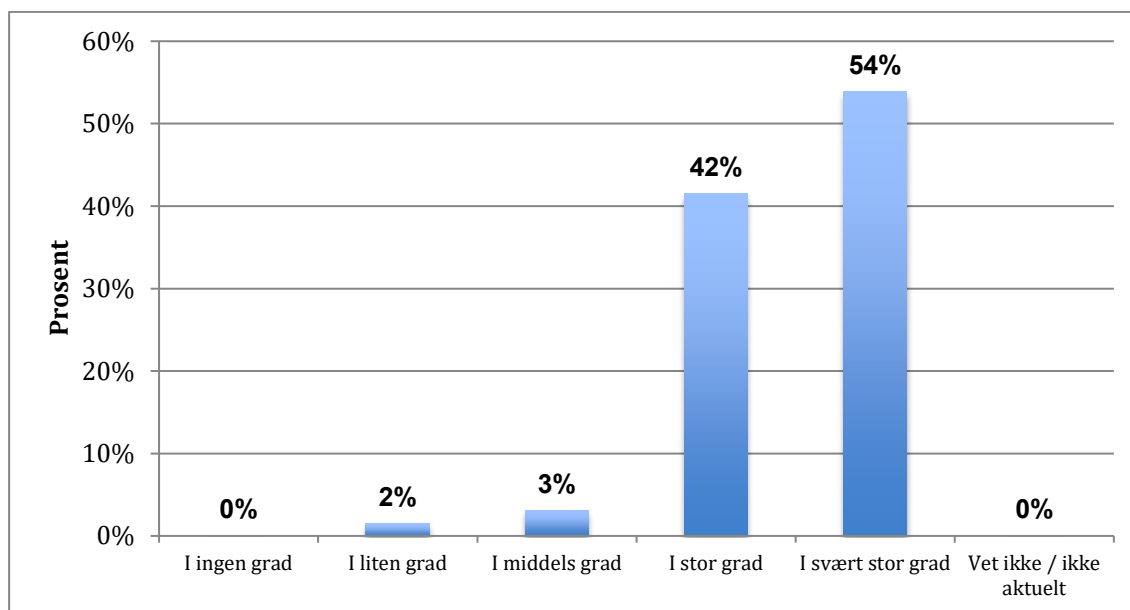
I hvilken grad opplever du at lokalene er tilpasset brukerens behov?



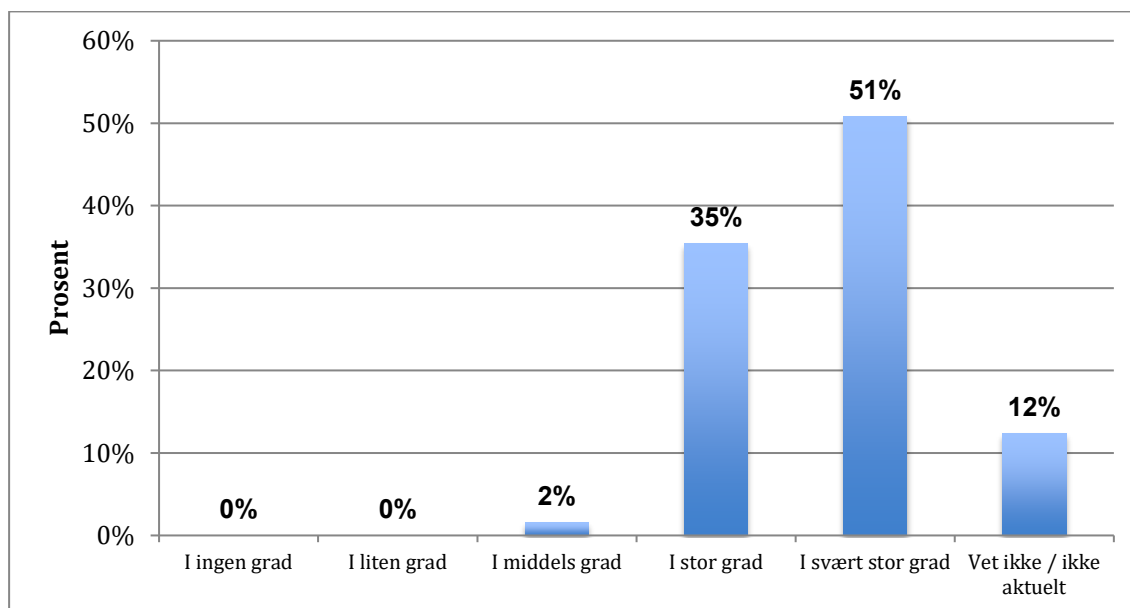
I hvilken grad opplever du at brukeren får et relevant aktivitetstilbud?



I hvilken grad opplever du samarbeidet med Radarveien generelt er godt?



I hvilken grad opplever du at Radarveien har et positivt omdømme?

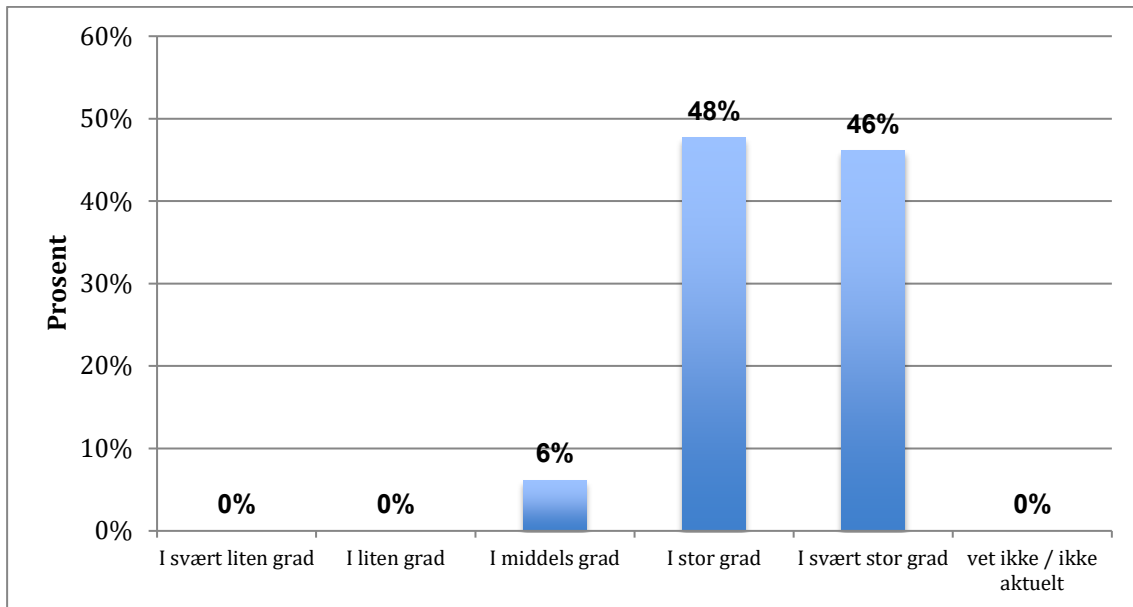


På det åpne spørsmålet om eventuelle kommentarer til spørsmålene ovenfor fikk vi 14 svar. Der tre skrev «ikke noe». Tre kommentarer at de synes det er vanskelig å svare da bruker ikke har verbalt språk. Tre kommentarer omhandler ønske om mer lagringsplass. To kommentarer er om aktivitetstilbudet brukeren får. De resterende kommentarene handler om at bruker trives på Radarveien. For eksempel «Vi er veldig fornøyde med tilbudet på Rød avdeling. De jobber kunnskapsbasert og møter brukeren med respekt, omtanke og omsorg».

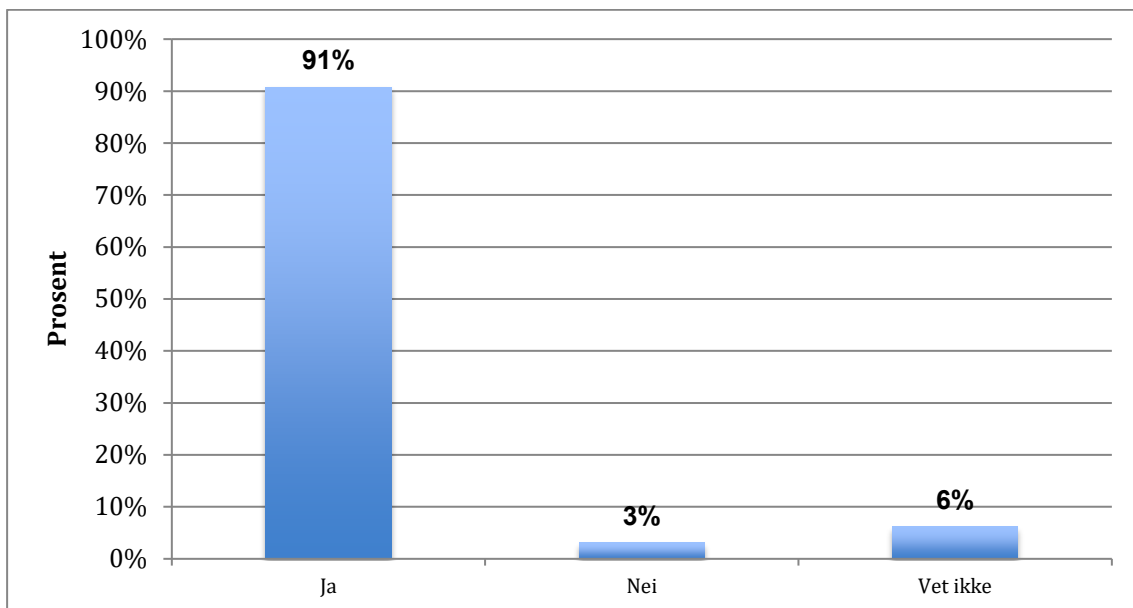
Generelle spørsmål

Som avslutning på undersøkelsen hadde vi to spørsmål med svaralternativer og to 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 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?

Vi har fått 37 svar på dette spørsmålet. 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

Flest utsagn beskriver 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:

Hyggelige ansatte som ser brukeren

Faglig dyktig personell, høy motivasjon

At stemmen hennes blir hørt. Mange av de ansatte er helt fantastiske med henne

Engasjerte ansatte:)

Personalgruppen er stabil, og de har erfaring med brukergruppen

2. Godt og trygt miljø der brukeren er hovedpersonen

Nest flest utsagn omhandler det gode miljøet på Radarveien og at brukeren får et godt tilbud. Eksempler på dekkende utsagn i denne kategorien er:

Føler meg trygg på at min datter blir godt ivaretatt av hyggelig personale

Kombinasjon av omsorg, respekt og profesjonalitet

Opptatt av brukers beste!

At hun trives og vil dit. Suverene ansatte

3. Beliggenhet, lokaler og fasiliteter

Flere av respondentene trekker frem beliggenhet, lokaler og fasiliteter. Eksempler på utsagn:

Utformingen med avdelinger, stort torg, basseng, gymsal, kjeller og 2. etasje. Og utearealene. Det viktigste er de ansatte og måten de er overfor brukerne...

At dagsenter og avlastning er på samme sted

Dagtilbud og bolig på samme sted, store lokaler med gymsal og svømmehall

4. Samarbeid

Noen respondenter trekker frem godt samarbeid mellom Radarveien og pårørende/verge. Noen eksempler på utsagn i denne kategorien:

Lydhøre for tilbakemeldinger. Opptatt av kommunikasjon, tar tak i ting med en gang hvis behov. Gode på kommunikasjon!

Bruker blir godt ivaretatt ift. behov/nivå og det er god kontakt mellom dagsenter og pårørende, og dersom det er forhold som bør tas opp og diskuteres blir dette gjort

Et svært godt samarbeid

Hvilke forslag har du til forbedringer?

Flertallet av respondentene har ikke skrevet ned forslag til forbedringer, vi har fått 25 svar på spørsmålet. Av de 25 kommentarene er det sju som har svart kommentarer som «har ikke noe», «ikke akkurat nå. Generelt fornøyd» eller «alt er topp».

18 respondenter har kommet med konkrete forslag til forbedringer. Forslagene til forbedringer dekker et stort spekter. Ett av forslagene går på at Radarveien bør få mer midler/penger fra Oslo kommune.

Ellers kan de resterende 17 forslagene deles i fire områder:

- Fysisk aktivitet og brukeroppgaver: mer bassengtid og litt mer organiserte aktiviteter utenfor huset. En foreslår å få tilbake verksted som brukeroppgave, en annen etterlyser litt mer tverrfaglighet og jobb-relaterte tilbud
- Kommunikasjon og informasjonsflyt: stikkord her er bedre kommunikasjon mellom de ansatte når de får erfaringer og råd fra foreldrene og mer samarbeid med Radarveien, en kommenterer at man kan bli bedre til å ta imot konstruktiv kritikk. En annen ønsker at Radarveien skal satse mer på kommunikasjon for brukere med dårlig språk.
- Ansatte: mer stabilitet i staben over tid
- Bygg: Ønsker bedre plass til oppbevaring av hjelpemidler og personlige eiendeler i bolig/avlastning og bedre innkjøringsvei / parkeringsforhold om vinteren

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, gjennomfører vi årlige brukerundersøkelser.

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 sette søkelys på de tingene brukerne er opptatt av og som er viktige for dem. Svarene fra brukerundersøkelsen tas med i arbeidet med årets kvalitetstema som omhandler brukermedvirkning.
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. Denne rapporten er tilgjengelig på Radarveiens nettside. Slik som tidligere år vil hver enkelt avdeling på Radarveien utarbeide en handlingsplan med definerte områder og tiltak for egen avdeling basert på resultatene av brukerundersøkelsen. Resultatene av brukerundersøkelsen en viktig del av Radarveiens kontinuerlige forbedringsarbeid.

Sammenligning av undersøkelsene fra de tre siste årene

Tabellen under viser svarprosentene for de siste tre årene.

| År | Antall svar | Antall mulige respondenter | Svarprosent |
|------|-------------|----------------------------|-------------|
| 2024 | 65 | 87 | 74,7 % |
| 2023 | 76 | 87 | 87,4 % |
| 2022 | 58 | 82 | 70,7 % |

I 2023 var svarprosenten høyere enn et gjennomsnittså. Årsaken kan være at respondentene dette året hadde mulighet til å svare flere ganger. Alle avdelingslederne har også i år minnet verger/pårørende om å svare på årets undersøkelse. Noen av avdelingslederne har minnet om viktigheten av undersøkelsen opptil flere ganger.

I brukerundersøkelsen i 2023 var det flere forslag til forbedringer. Noen av disse har ført til konkret endringsarbeid. Resultatene fra 2023-undersøkelsen har blitt fulgt opp med avdelingslederne og medarbeiderne i avdelingene. Alle avdelingene har etter undersøkelsen i 2023 utarbeidet egen handlingsplan for å jobbe videre med resultatene, og definert konkrete tiltak. Tiltakene er gjennomgått med ledelsen.

I tabellene under er en fremvisning av resultatene for tre utvalgte spørsmål for de siste tre årene. De tre undersøkelsene har i stor grad samsvarende resultater.

| <i>I hvilken grad opplever du at brukeren trives på Radarveien?</i> | | | | | | |
|---|--------------|--------------|----------------|-------------|-------------------|-------------------------|
| År | I ingen grad | I liten grad | I middels grad | I stor grad | I svært stor grad | Vet ikke / ikke aktuelt |
| 2024 | 0 % | 0 % | 8 % | 46 % | 40 % | 6 % |
| 2023 | 0 % | 0 % | 4 % | 39 % | 51 % | 5 % |
| 2022 | 0 % | 0 % | 3 % | 26 % | 62 % | 9 % |

| <i>Totalt sett, hvor fornøyd er du med tilbudet?</i> | | | | | | |
|--|--------------|--------------|----------------|-------------|-------------------|-------------------------|
| År | I ingen grad | I liten grad | I middels grad | I stor grad | I svært stor grad | Vet ikke / ikke aktuelt |
| 2024 | 0 % | 0 % | 6 % | 48 % | 46 % | 0 % |
| 2023 | 0 % | 0 % | 8 % | 45 % | 46 % | 1 % |
| 2022 | 0 % | 0 % | 2 % | 38 % | 55 % | 5 % |

| <i>Hvis du skulle gjøre valget om igjen, ville du ha valgt Radarveien?</i> | | | |
|--|------|-----|----------|
| År | Ja | Nei | Vet ikke |
| 2024 | 91 % | 3 % | 6 % |
| 2023 | 88 % | 1 % | 11 % |
| 2022 | 97 % | 0 % | 3 % |

Resultatene viser at brukerne i all hovedsak trives på Radarveien.

På Radarveien er vi opptatt av at hver enkelt bruker skal få et tilbud som er individuelt tilpasset. Brukerne/pårørende/verger gir hovedsakelig 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. År etter år viser resultatene fra medarbeiderundersøkelsene at det er brukerne som motiverer ansatte mest i jobbhverdagen. Vi på Radarveien er opptatt av å jobbe videre med resultatene fra årets undersøkelse. Vi er også opptatt av å videreføre det gode faglige arbeide som gjøres på områder der brukerne er fornøyde, og samtidig jobbe med forslag til forbedringer.

Vi vil avslutte med å takke dere som har svart på undersøkelsen. Dere har gitt viktige innspill til Radarveiens arbeid fremover.