

BRUKERUNDERSØKELSE

MARS 2023



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	14
Sammenligning av undersøkelsene fra 2021, 2022 og 2023.....	14

Oppsummering av brukerundersøkelsen

Radarveien sendte ut spørreskjemaet til 87 respondenter. Vi fikk inn 76 svar som tilsvarer en svarprosent på 87,3 %. Undersøkelsen er anonym.

Resultatene viser at 91 % av respondentene svarer at de er i stor grad eller i svært stor grad fornøyde med tilbudet fra Radarveien. 88 % av respondentene svarer at de ville valgt Radarveien om de skulle gjøre valget på nytt, 11 prosent er 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 i organisasjonen og vil inngå som en del av Radarveiens forbedringsarbeid.

Om brukerundersøkelsen

Brukerundersøkelsen ble sendt ut den 9. februar 2023 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 femte 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 undersøkelsene i 2021 og 2022 er undersøkelsen kun sendt ut elektronisk. Postutsendelsene ga flere ufullstendige svar og svarene måtte plottes inn manuelt av Radarveien. Dette førte til feilkilder. Fem av våre brukere har pårørende/verge som ikke har e-post.

Årets brukerundersøkelse er forholdsvis lik fjorårets undersøkelse. Eneste endring er at spørsmålet «opplever du at brukeren får et tilbud tilpasset sine behov» har blitt erstattet med to nye spørsmål: «opplever du at brukeren totalt sett får et tilbud tilpasset sine behov» og «opplever du at brukeren får et relevant aktivitetstilbud». Det at spørsmålene i undersøkelsene for 2022 og 2023 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.

Undersøkelsen ble publisert den 9.2.23. 87 respondenter ble invitert til å svare på undersøkelsen via e-post. Det ble sendt ut 3 påminnelser, den 15.2, den 21.2. og 27.2. Undersøkelsen ble avsluttet den 2.3.23.

I tillegg ble det sendt ut en e-post fra Radarveiens direktør, samme dag som undersøkelsen ble publisert, 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.

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

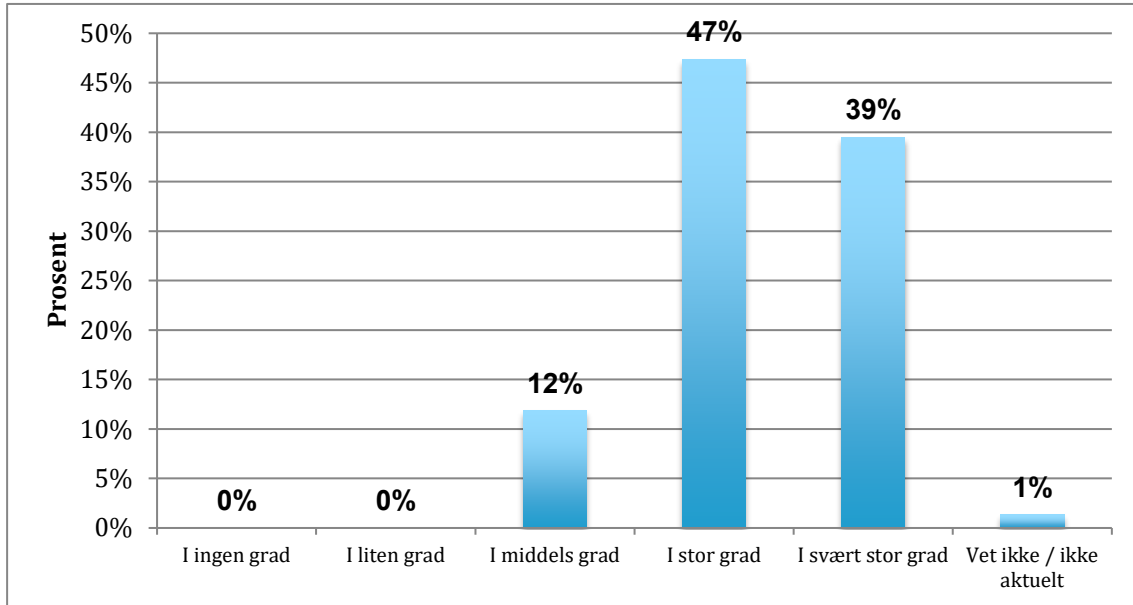
Spørsmål med svaralternativer presenteres som stolpediagram der spørsmålsteksten vises over diagrammet. Stolpediagrammene presenteres i prosent. Vi mener stolpediagrammene gir god oversikt over svarene og har derfor valgt å presentere dem uten nærmere forklaring.

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.

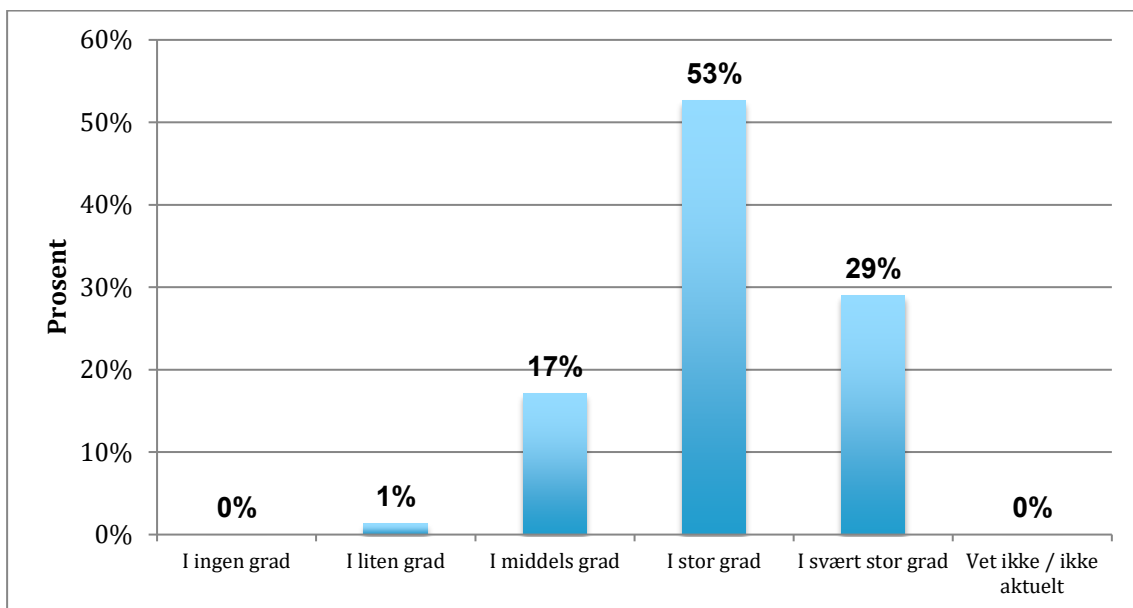
Spørsmål knyttet til Radarveiens verdier; kvalitet, samarbeid og trivsel

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.

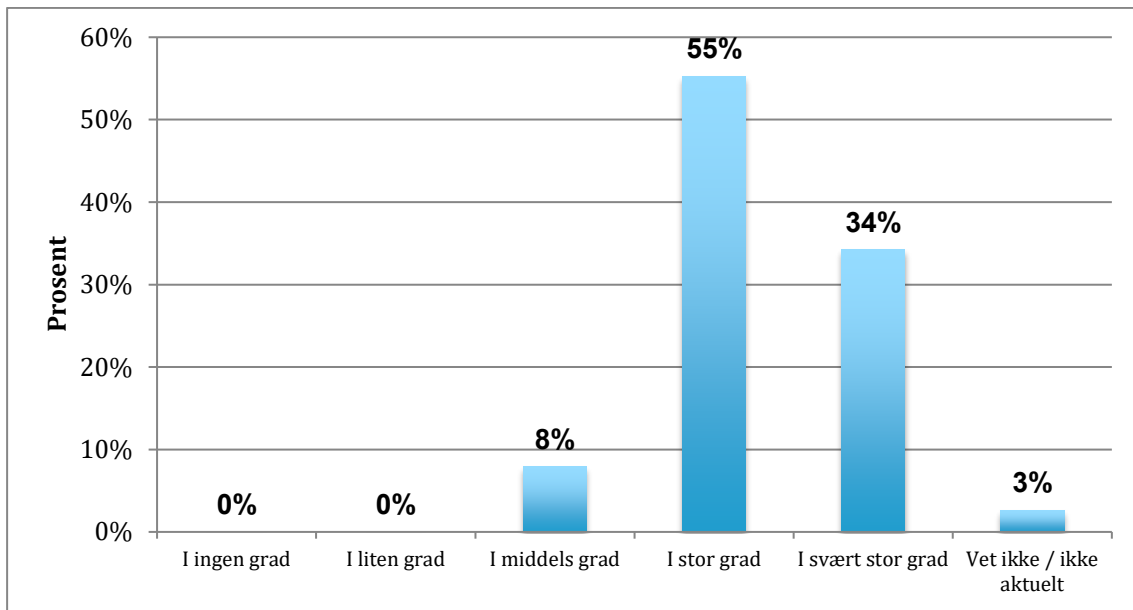
Opplever du at brukeren totalt sett får et tilbud tilpasset sine behov?



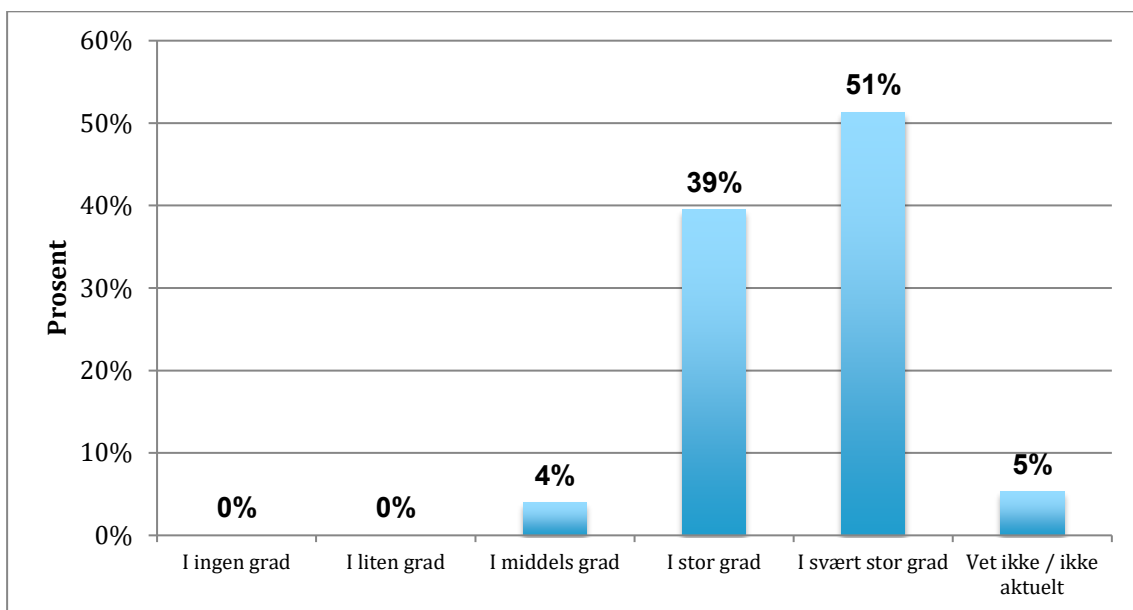
Opplever du at brukeren får et relevant aktivitetstilbud?



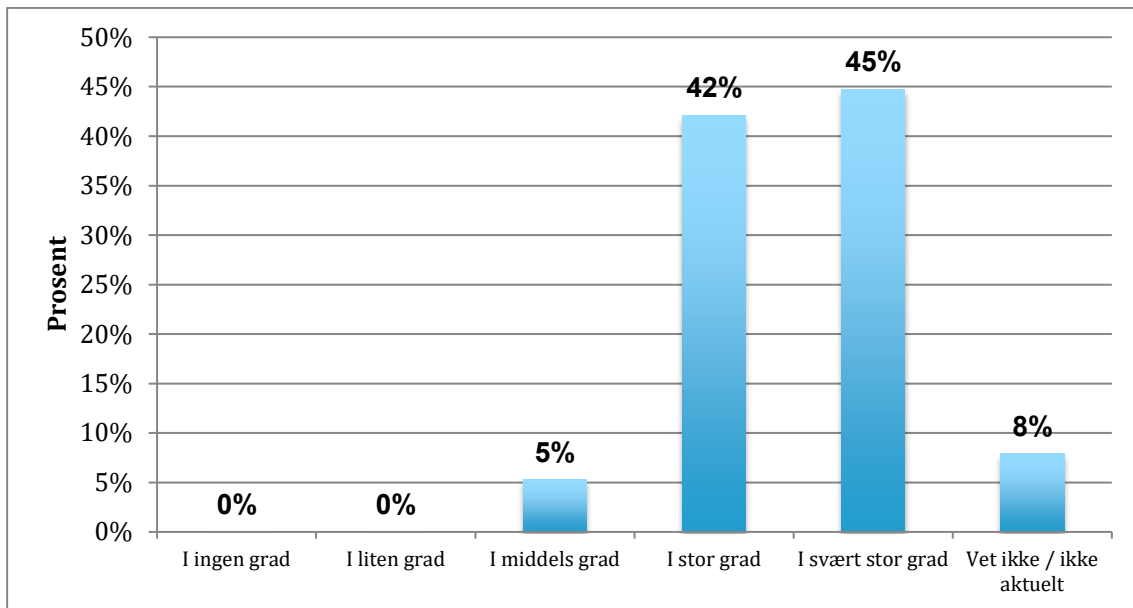
Opplever du at brukeren har en meningsfull hverdag?



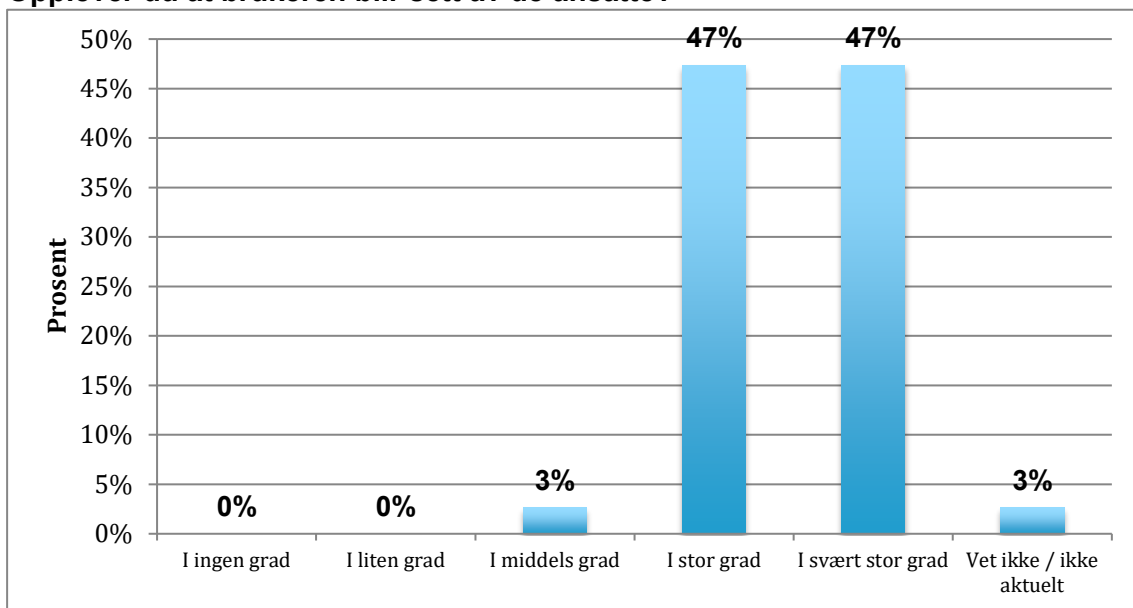
Opplever du at brukeren trives på Radarveien?



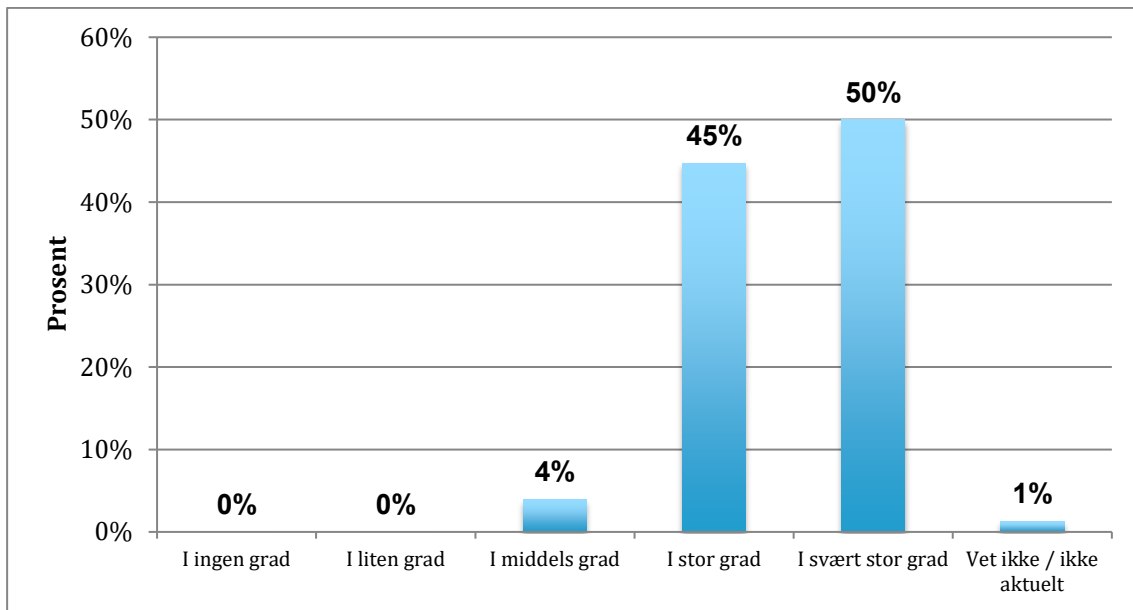
Opplever du at brukeren føler seg trygg når han/hun er på Radarveien?



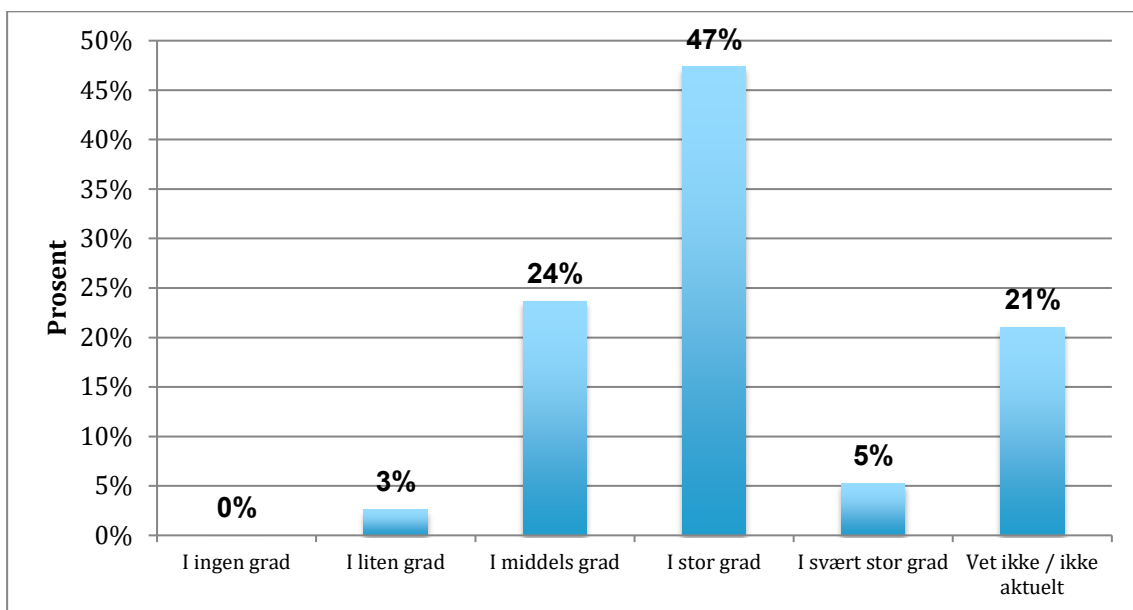
Opplever du at brukeren blir sett av de ansatte?



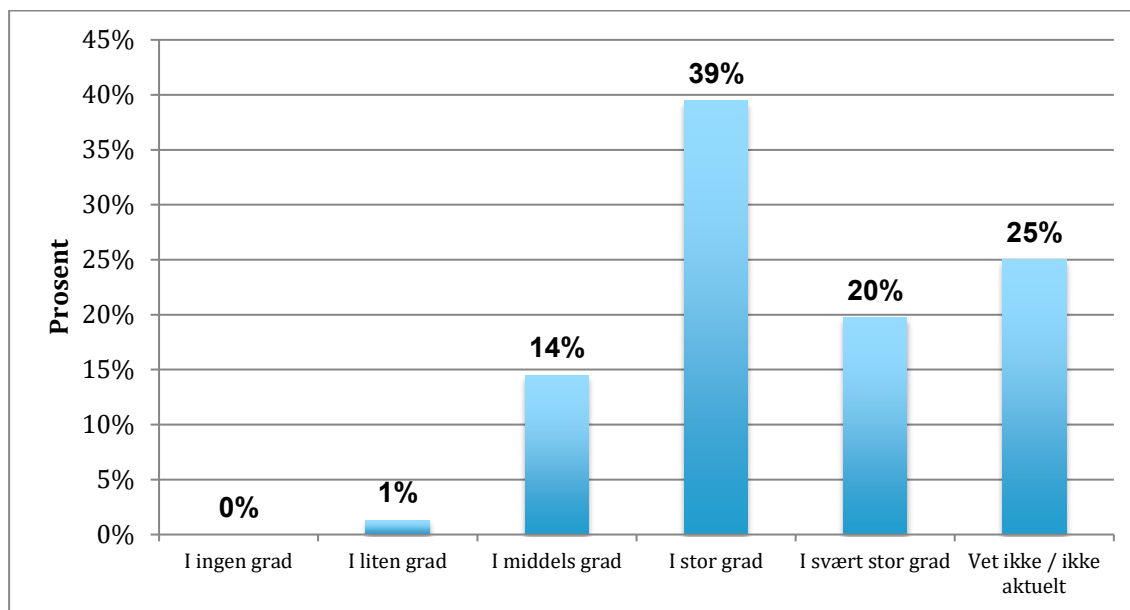
Opplever du at brukeren blir møtt med respekt?



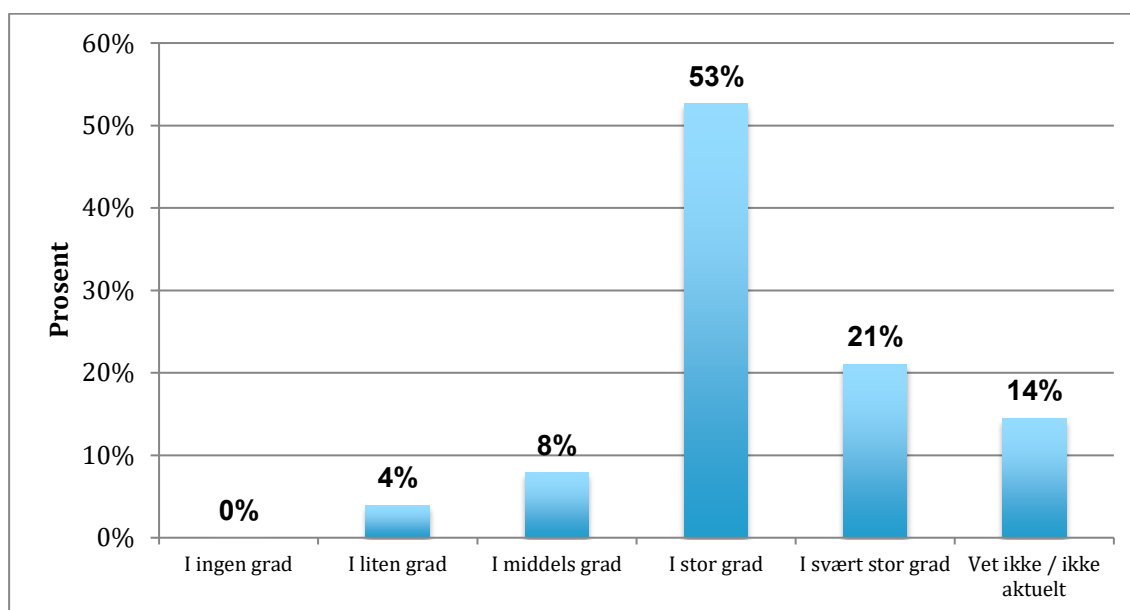
Opplever du at brukeren når sine målsetninger?



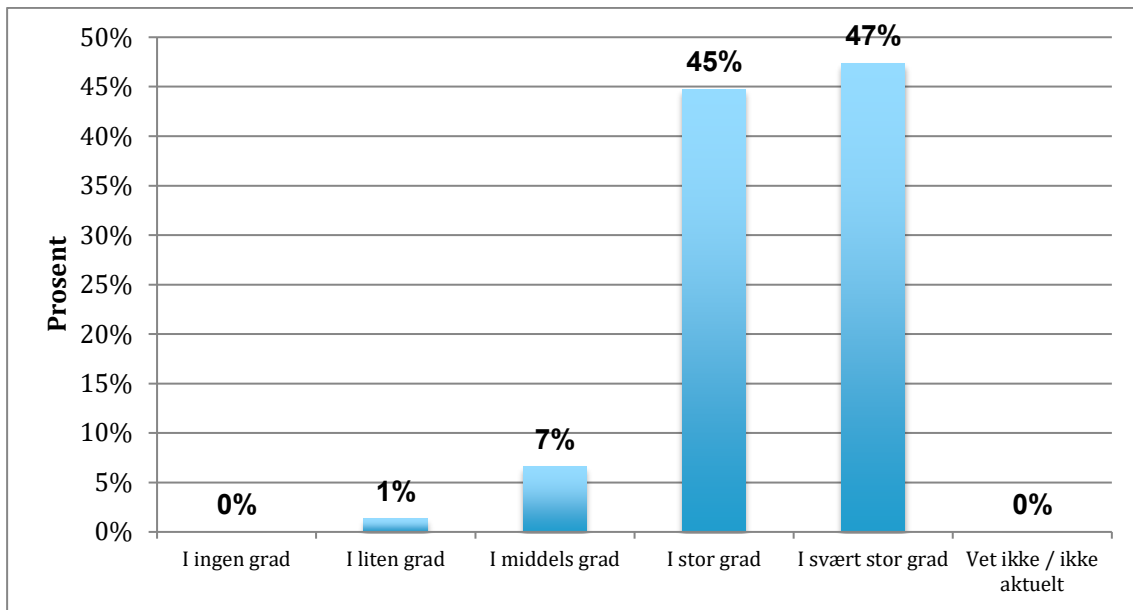
**Opplever du at mål- og evalueringsmøtet gir mulighet for påvirkning av brukerens tilbud?
(brukere av avlastning og bolig svarer "vet ikke / ikke aktuelt")**



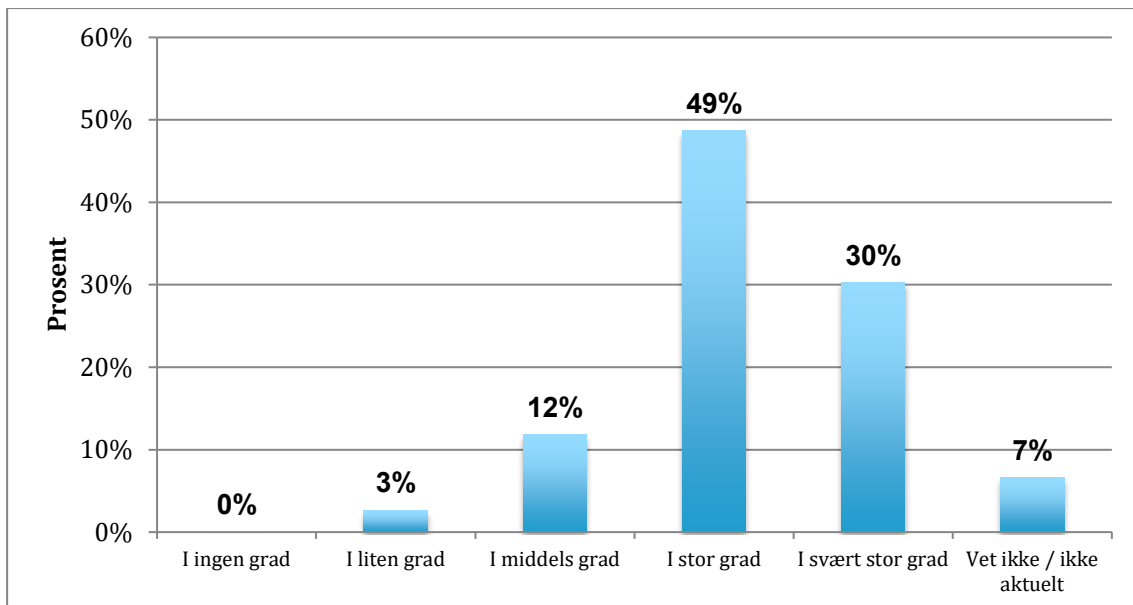
Opplever du at Radarveien legger til rette for brukermedvirkning?



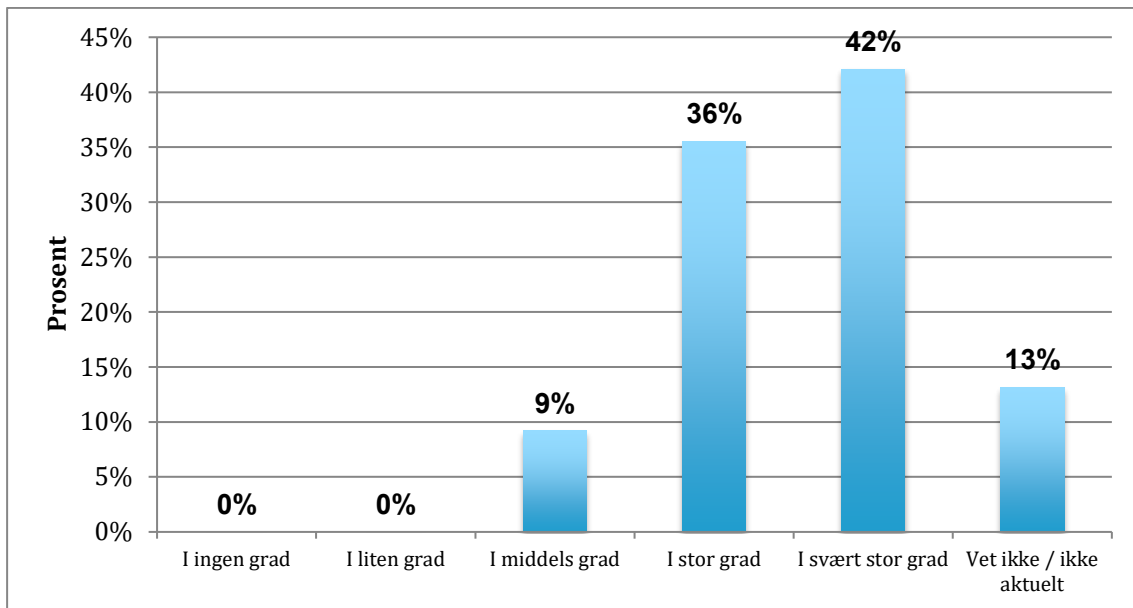
Opplever du at samarbeidet med Radarveien generelt er godt?



Opplever du at lokalene er tilpasset brukerens behov?



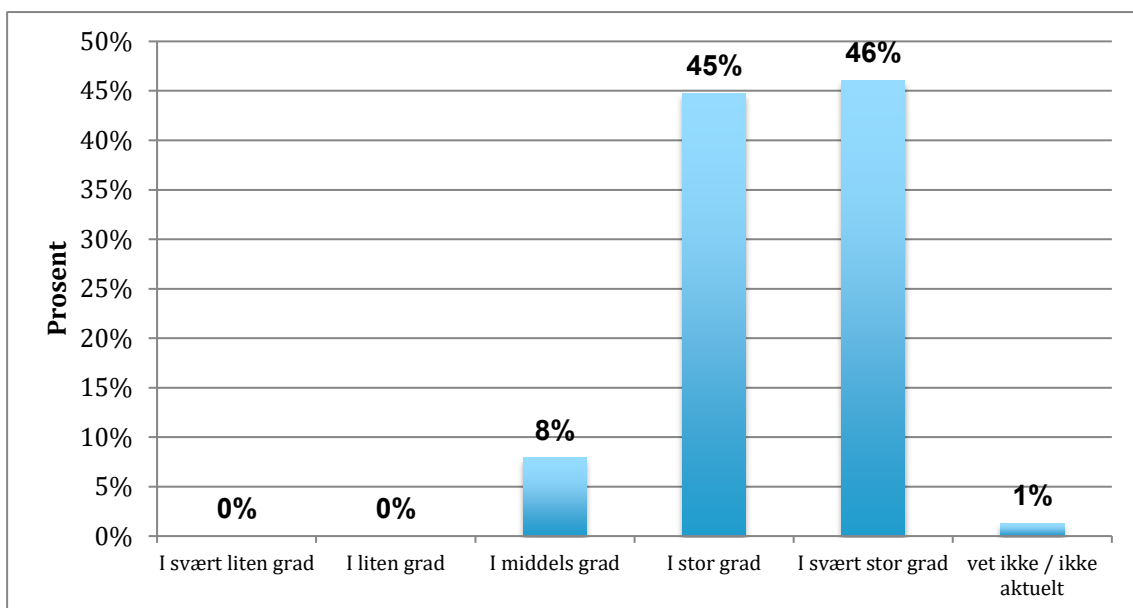
Opplever du at Radarveien har et positivt omdømme?



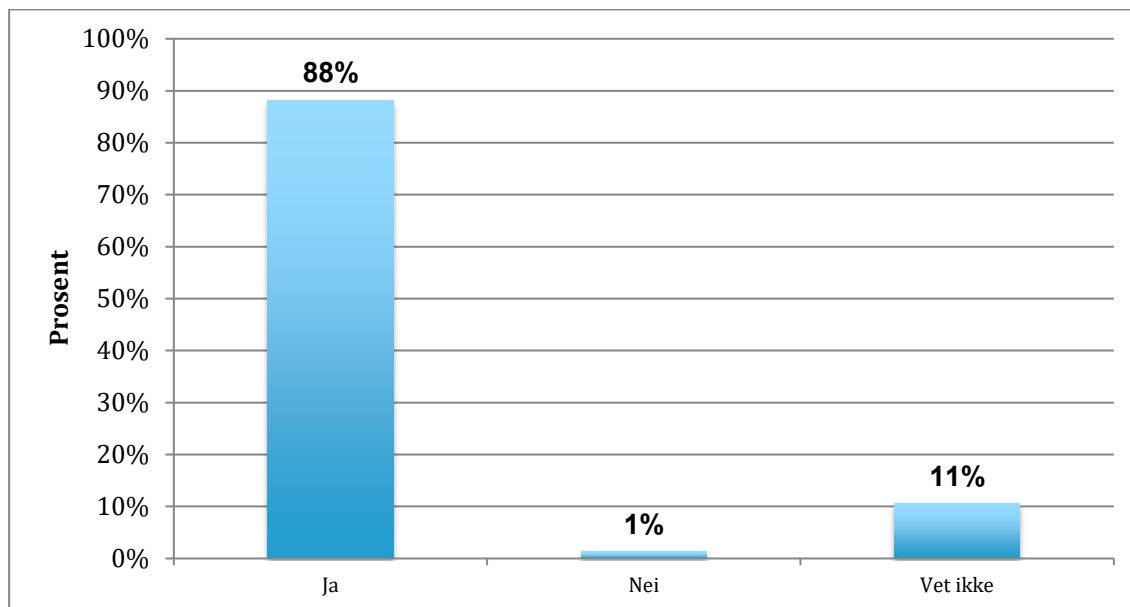
Generelle spørsmål

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

Vi har fått 42 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:

Pålitelig og ganske stabil arbeidskraft, noen med lang arbeidserfaring på bruker, som er viktig og vesentlig.

Alle de fantastiske folka som jobber på avdelingen.

God kommunikasjon, gode til å informere, lydhøre for tilbakemeldinger og endringer. Ansatte som virker engasjerte og opptatt av brukerne, og gir god omsorg og oppfølging.

Flinke folk som vet hva de jobber med og er interessert i jobben sin.

De ser barnet mitt.

God kompetanse og engasjerte medarbeidere.

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:

Alt er tilrettelagt for brukeren inne og ute. Positive og stabile ansatte. Veldig glad for å ha Radarveien.

Stabilt og forutsigbart tilbud til brukerne som bidrar til trygghet for den enkelte. Viktig for disse brukerne å ha noe meningsfullt å gå til hver dag med tilpassede oppgaver som gir mestring og utvikling.

Stemningen og vennligheten når man besøker avdelingen.

Min sønn trives.

Det beste med dagsenteret er at de har et godt tilbud til brukeren og at de varierer på aktiviteter. Stabilt personal. Lite støy. Gode på informasjon.

3. Beliggenhet, lokaler og fasiliteter

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

Utformingen av stedet, stort fellesarealet, inndeling i avdelinger, gymsal, basseng, uteareal.... Alt brukes av vårt barn.

Fine omgivelser.

Nye lokaler.

Personalet og arkitekturen.

Dagsenteret fungerer veldig bra. Fine fasiliteter i boligen og rundt.

4. Samarbeid

Noen responder trekker frem godt samarbeid mellom Radarveien og pårørende. Et eksempel på utsagn i denne kategorien:

Godt samarbeid, tilpasser aktiviteter til brukernes behov.

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», «ikke noe» eller «vanskelig å skulle forbedre noe som vi synes er fantastisk:»).

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

Ellers kan de resterende 16 forslagene deles i fire områder:

- Ansatte: mer stabilitet i staben og flere med høyere fagkompetanse

- Fysisk aktivitet: mer bassengtid, fysiotilbud og gymsal
- Kommunikasjon og informasjonsflyt: stikkord her er noen ønsker mer/bedre kontakt mellom pårørende og ansatte/avdelingsleder, mer/bedre informasjon, mer fleksibilitet (i avlastningstilbudet) og tydeligere avdelingsledelse. En foreslår månedlig nyhetsbrev og noen ønsker flere møter i året.
- Bygg: Ønsker mindre innsyn og bedre innkjøringsvei 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, 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. Slik som i fjor 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 er en viktig del av Radarveiens kontinuerlige forbedringsarbeid.

Sammenligning av undersøkelsene fra 2021, 2022 og 2023

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 %) og i 2023 mottok vi 76 svar (av 87 mulige respondenter, det gir en svarprosent på 87,4 %).

Svarprosenten gikk litt ned fra 2021 til 2022. I 2023 har den gått vesentlig opp. Det er ikke en åpenbar årsak til hvorfor, da vi har gjennomført undersøkelsen på tilsvarende måte i år som i fjor. Flere avdelingsledere har også i år minnet verger/pårørende om å svare på årets undersøkelse.

I brukerundersøkelsen i 2022 var det flere forslag til forbedringer. Noen av disse har ført til konkret endringsarbeid. Resultatene fra 2022-undersøkelsen har blitt fulgt opp med avdelingslederne og medarbeiderne i avdelingene. Alle avdelingene har etter undersøkelsen i 2022 utarbeidet egen handlingsplan for å jobbe videre med resultatene, og definert konkrete tiltak.

Resultatene av de tre undersøkelsene er i stor grad samsvarende. I årets brukerundersøkelse svarte 90 % at de i stor eller i svært stor grad opplever at brukerne trives på Radarveien. 4 % har svart i middels grad og 5% svarer vet ikke / ikke aktuelt. Til sammenligning svart 88 % i 2022 at de opplever at brukerne trives i stor eller i svært stor grad på Radarveien.

Disse resultatene er vi veldig fornøyde med, det viser at brukerne trives på Radarveien.

I 2022 svarte 97 % av respondenter at de ville valgt Radarveien om de skulle gjøre valget på nytt og 3 prosent var usikre. I 2023 svarte 88 % at de ville valgt Radarveien om igjen, mens 11% var usikre og 1 % svarte nei.

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 på Radarveien er opptatt av å jobbe videre med resultatene fra årets undersøkelse både det positive og det vi kan forbedre. 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.