



Evalueringsrapport 2013 – Spørreundersøkelse brukere.

Ref. eQuass spørsmål nr. 6, 42, 85, 88.

Generelt:

Hvert år har Mjåvann Arbeidstreningssenter en spørreundersøkelse for brukere på APS, VTA og AB. Brukermedvirkning er et viktig begrep. Og spørreundersøkelse er en av måtene brukerne får mulighet til å gi tilbakemelding på. Brukerne har også mulighet til å gi tilbakemelding på allmøtene og i individuelle samtaler. I tillegg har vi ei postkasse hvor det er mulig å poste tilbakemeldinger med underskrift eller anonymt. Det er viktig å få tilbakemeldinger fra brukerne, og det er viktig å få melding om de er tilfredse med bl.a tjeneste og innhold.

Svarprosent:

Spørreundersøkelsen er anonym, og vi ber om at det blir krysset av for hvilket tiltak de er (VTA), eller har vært innskrevet i (APS, AB). På den måten får vi en gruppe besvarelse. Vi har bedt om at spørreskjema besvares når sluttrapporten skal signeres, og det har gjort at vi har fått en svarprosent på 100 %.

Det ble levert ut 10 skjema på APS. 10 svar kom inn. Svarprosent: 100.

Det ble levert ut 19 skjema på AB. 19 svar kom inn. Svarprosent: 100.

Det ble levert ut 7 skjema på VTA. 7 svar kom inn. Svarprosent: 100.

Antall utleverte skjema for AB er lavere enn i 2012. Årsaken er at i 2013 har vi valgt å levere til de som ble skrevet ut av tiltaket. Svarprosenten er 100 % på alle tiltakene, og det gir et godt grunnlag for konklusjoner.

Spørsmål som ble brukt:

1. I hvor stor grad er du fornøyd med tilbudet (program/tjenester) du har fått ved Mjats?
2. I hvor stor grad synes du at tilbudet ved Mjats har bidratt til å bedre din livskvalitet?
3. Hvordan har samarbeidet vært med din arbeidsleder/veileder/tilrettelegger?
4. I hvor stor grad vil du si at du gjennom dette tiltaket har fått hjelp til å nå ditt mål?
5. I hvilken grad er du totalt sett tilfreds med hele tilbudet/oppholdet ved Mjats?
6. I hvilken grad mener du at denne undersøkelsen er god i forhold til å måle din tilfredshet som deltaker/bruker/ ved Mjats?
7. Forslag til forbedringer.

Begrepet livskvalitet:

Spørsmål 2 fokuserer på brukerens livskvalitet. Det er et mål at brukeren skal få økt sin livskvalitet, slik den er definert i den individuelle aktivitetsplanen (IAP). Der står det: **Livskvalitet:**
Livskvalitet skal jf. eQuass være definert for hver enkelt deltaker og målene skal utarbeides i tråd med dette. Livskvalitet i denne sammenheng skal være knyttet opp mot arbeid og hva det kan gjøre med livskvalitet.

Måling:	APS	AB	VTA	Samlet
Gjennomsnitt for spørsmål 1:	4,2	4,4	4,7	4,4
Gjennomsnitt for spørsmål 2:	3,8	4,2	4,6	4,2
Gjennomsnitt for spørsmål 3:	4,2	4,5	4,7	4,5
Gjennomsnitt for spørsmål 4:	3,8	3,8	4,3	4,0
Gjennomsnitt for spørsmål 5:	4,4	4,4	4,6	4,5
Gjennomsnitt for spørsmål 6:	3,7	3,9	4,0	3,9

Vi definerer at en bruker er meget godt fornøyd og deltagende dersom gjennomsnittet av svaret ligger fra 4 – 5. Vi ser at spørsmålet om livskvalitet (sp. 2) besvares med tilfresstillende i APS, mens de andre to tiltakene (og gjennomsnittet) viser over 4 (Meget godt fornøyd). Ut fra kriteriet er vi fornøyd med resultatet (svarene). Det er lavest sum på spørsmål 6. Dette har sammenheng med at det er vanskelig å lage en god spørreundersøkelse når rammene for hva man må ha svar på er så gitte.

Så lenge det er noen som gir uttrykk for at de ikke er "Meget godt fornøyd" (4) eller "Svært godt fornøyd" (5), så mener vi at vi har noe å strekke oss etter, - et forbedringspotensial.

Oppsummering:

Vi har spørreundersøkelse for å finne ut hva vi kan forbedre. Vi har som mål å strekke oss etter å gjøre en bedre jobb. Vi synes at når gjennomsnittet sier at de er "Meget godt fornøyd" totalt sett med oppholdet hos oss, så sier det at vi har lyktes med å gjøre en god jobb, å skape et godt arbeidsmiljø og et godt grunnlag for at våre brukere skal få en bedre livskvalitet.

Vår nye visjon er "Et steg videre". Når brukerne svarer med 4,0 (Meget godt fornøyd) på spørsmålet om de totalt sett er fornøyd med tilbud og opphold hos oss, så mener vi at brukerne har hatt et godt utbytte av tjenesten og bistanden de har mottatt. Vi er tilfreds med resultatene vi har oppnådd. Denne gangen er det ingen som har svart "I liten grad" (1) på noen av spørsmålene, og det er en forbedring fra forrige år.

Konklusjon.

Det totale gjennomsnitt (alle spørsmål) var på 4,2 i 2012 og er på 4,3 i 2013. En liten men velkommen økning. Vi har lyktes i å gå et skritt vider. Vi vil strekke oss etter å gjøre en enda bedre jobb.

Brukertilfredshets undersøkelsen for 2013,

Jan Nordstokkå
Fung. dagl.leder