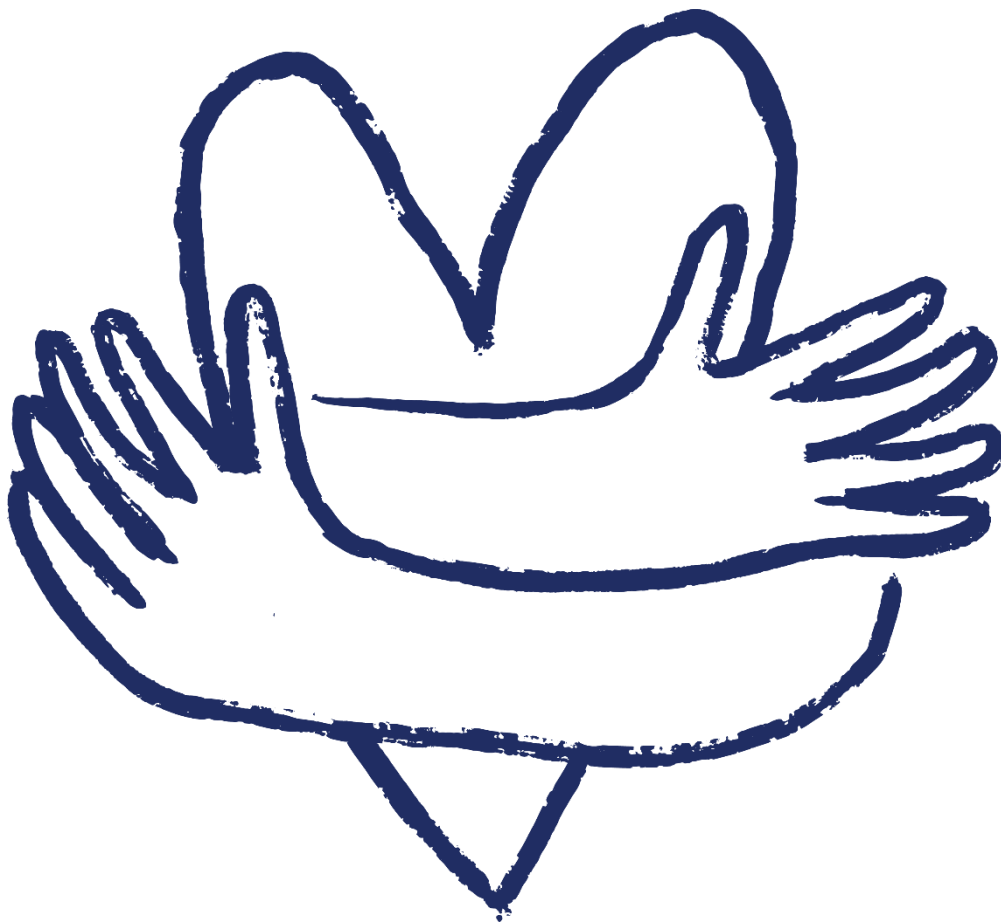




Brukerundersøkelsen 2024

INNHALDSFORTEGNELSE

OM UNDERSØKELSEN	3
RESULTATER OG FUNN.....	4
Om ditt forhold til Blå Kors gatenært.....	4
Hva er de viktigste grunnene til at du benytter Blå Kors gatenært sitt tilbud?	4
Hvor ofte besøker du Blå Kors gatenært?	5
Hvor fornøyd er du med følgende?	5
Har du noen kommentarer til punktene i forrige spørsmål?	8
Deltar du på et eller flere av våre aktivitetstilbud?	9
Har du forslag til aktiviteter/tilbud vi burde ha?	10
Hva liker du best ved Blå Kors gatenært?	11
Hva kan vi bli bedre på?	13
Kan du beskrive hva Blå Kors gatenært betyr for deg?	14
I hvilken grad opplever du at dine og andre gjesters forslag får gjennomslag?	15
I hvilken grad bidrar vårt tilbud til økt livskvalitet for deg?	16
I hvilken grad bidrar vårt tilbud til økt mestring for deg?	16
Litt om deg.....	17
Kjønn.....	17
Alder	17
Hvor mottar du din hovedinntekt fra?	18
Om din livssituasjon	18
Hvis du er, eller har vært rusavhengig, hvilke rusmidler benytter du deg av?	18
Har du utfordringer med noe av det følgende?	19
Hva er din bosituasjon?	19
Hvis du har bolig, hvor godt trives du i boligen?	20
Om ditt forhold til hjelpeapparatet.....	21
Hvilken kommune er du registrert i?	21
Har du benyttet deg av følgende tjenester de siste 12 månedene?	21
Hvordan opplevde du hjelpen fra disse?	22

OM UNDERSØKELSEN

Tidsrom

Brukerundersøkelsen ble gjennomført i oktober og november 2024.

Tilgjengelighet

Undersøkelsen har blitt annonsert ved hjelp av oppslag flere sentrale steder på Gatenært Oslo, inkludert vår infoskjerm. Spørreskjemaene har gjennom hele perioden vært tilgjengelig ved inngangspartiet. Våre medarbeidere har også ved flere anledninger delt ut skjemaer ved bordene.

Undersøkelsen har vært tilgjengelig på norsk, engelsk og polsk.

Anonymitet

Anonymiteten har blitt ivaretatt ved at respondentene leverte ferdig utfylte skjemaer i en postkasse. Skjemaene har så blitt levert til nestleder, som ikke har kjennskap til hvem som har fylt ut.

Respondenter

Totalt 61 gjester har besvart undersøkelsen. Respondentene har ikke blitt registrert, noe som gir rom for at en person kan ha svart flere ganger. Det antas dog at ingen gjester har valgt å besvare mer enn en gang.

Feilmargin

Feilmarginen er på ca 10,5 %.

Bruk av materialet

Materialet vil bli brukt av ledergruppa for å velge ut fokusområder for 2025. Videre vil den gjøres tilgjengelig for brukerrådet, slik at de også er kjent med hvilke områder vi har henholdsvis høy og lav tilfredshet på.

Om rapporten

Rapporten er utarbeidet av Jan-Roger Antonsen. Følgende har bidratt i analysearbeidet:

Jan-Roger Antonsen (nestleder)

Frida Ekholt Ellefsen (leder for sosionomtjenesten)

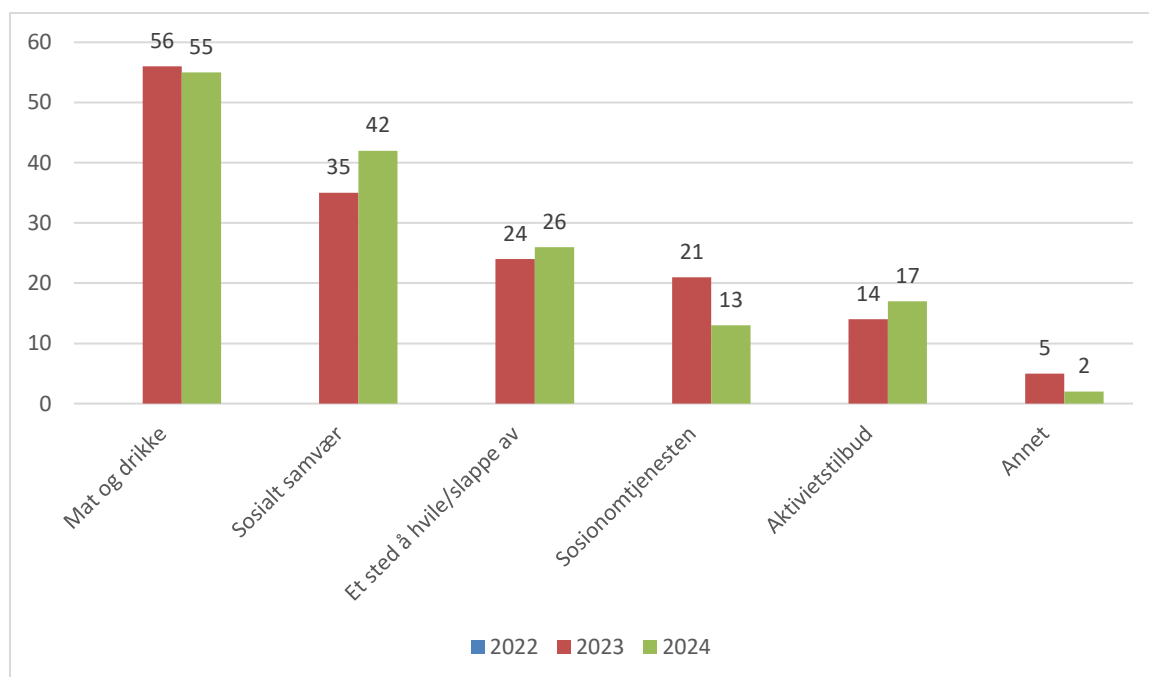
Gabriella Axelson (Leder for boligsosialt arbeid)

Vi har ikke tilgjengelig verktøy til å foreta kryssanalyser, noe som påvirker dybden på analysearbeidet.

RESULTATER OG FUNN

Om ditt forhold til Blå Kors gatenært

Hva er de viktigste grunnene til at du benytter Blå Kors gatenært sitt tilbud?

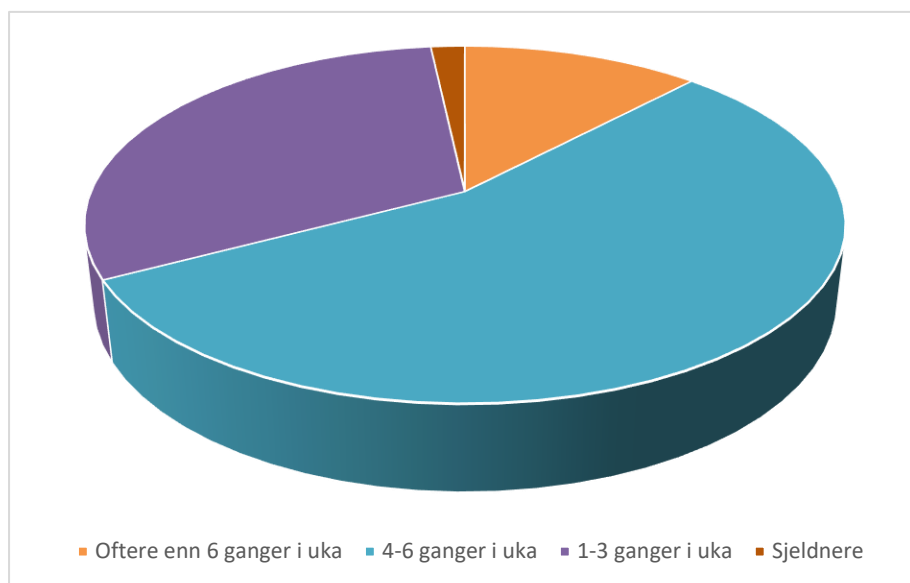


Vi ser en sterk økning i antall gjester som oppgir sosialt samvær som en av de viktigste grunnene til at de besøker oss. Dette er et område vi har fokusert på, blant annet ved å opprette en sosial sone og et aktivitetsrom som åpner for samvær.

Videre registrerer vi at en høy andel oppgir «et sted å hvile/slappe av» som en viktig årsak. Dette samsvarer med våre observasjoner av antall gjester som benytter sofaer til å hvile når de besøker oss.

Vi ser også en reduksjon i antall gjester som oppgir at sosionomtjenesten er en viktig årsak. Denne andelen samsvarer dårlig med antall henvendelser til våre sosionomer.

Hvor ofte besøker du Blå Kors gatenært?

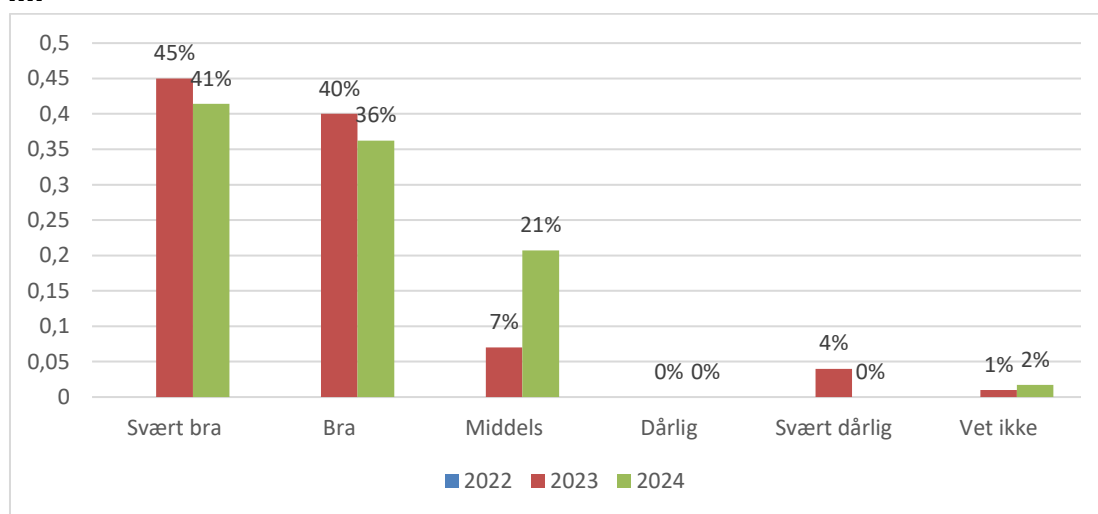


Hele 67% av respondentene oppgir at de besøker oss 4 eller flere ganger per uke. Dette indikerer at vi har en ganske stabil gjestegruppe, noe som gir rom for langsiktig oppfølging.

Hvor fornøyd er du med følgende?

a) Hvor fornøyd er du med måltidene?

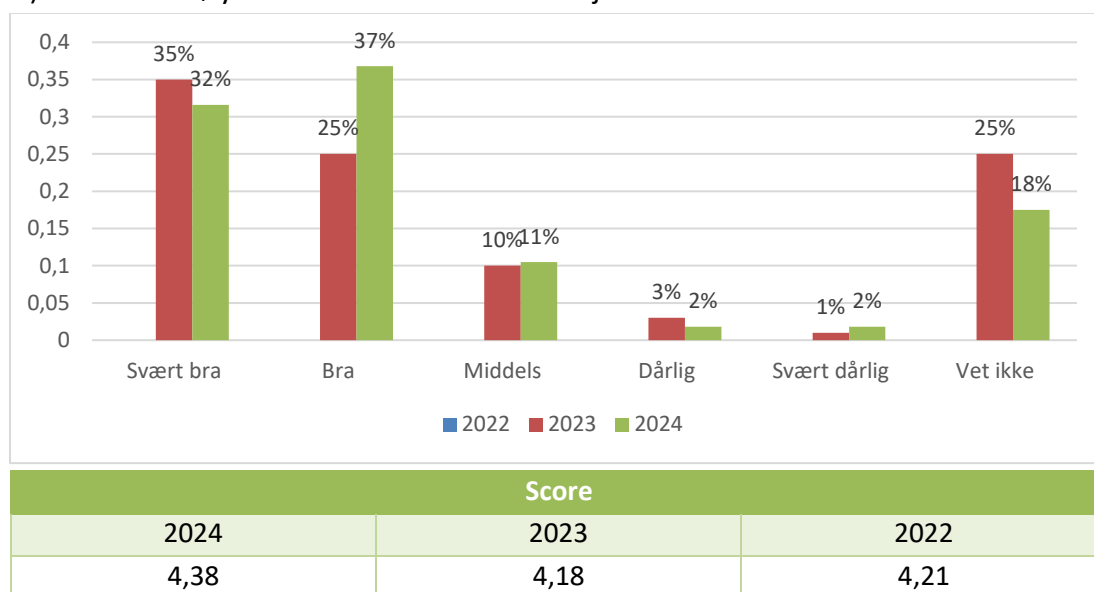
[OBJ]



Score		
2024	2023	2022
4,29	4,24	4,37

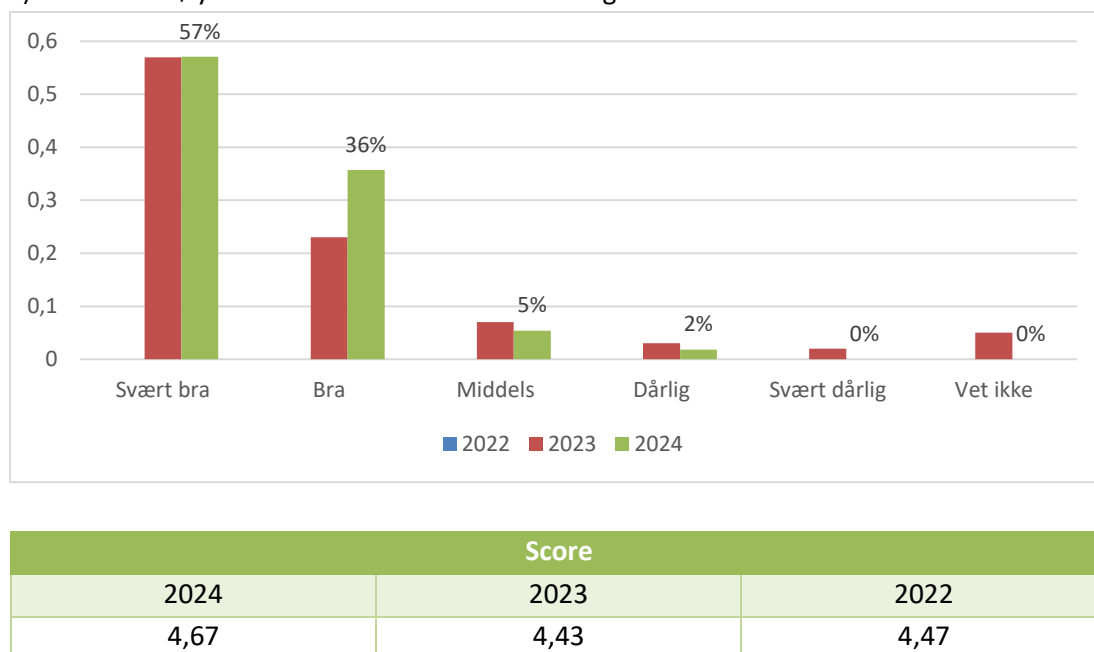
Gjestene viser høy grad av fornøydhet med maten vi serverer. Måltallet på 4,20 er oppnådd.

b) Hvor fornøyd er du med sosionomtjenesten?



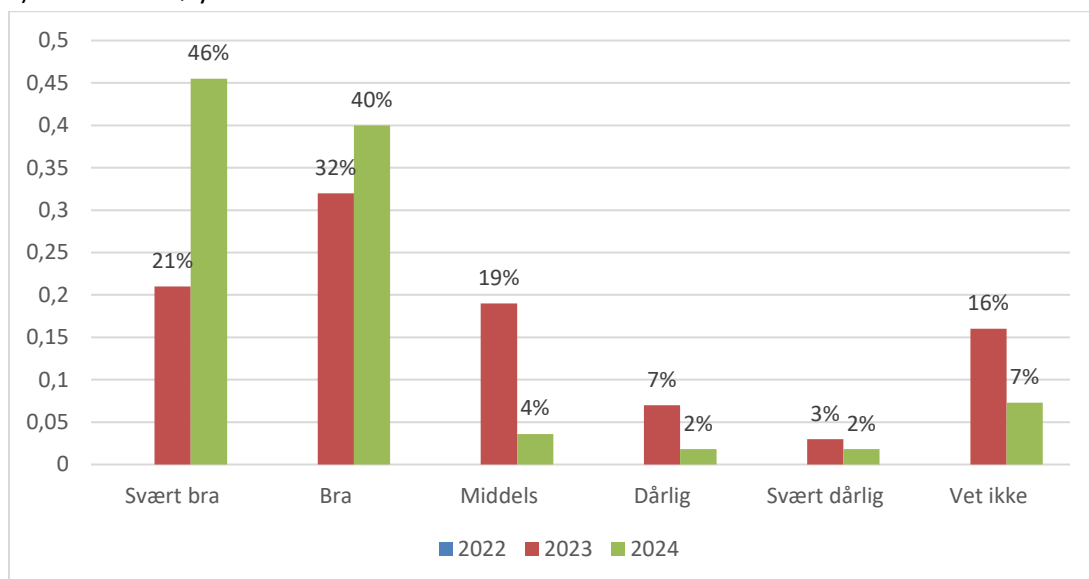
Hele 69% av gjestene er veldig fornøyd med hjelpen de får fra våre sosionomer. 18% svarer «vet ikke», og det skyldes muligens at ikke alle har behov/ønske om å benytte seg av tjenesten, og at de dermed heller ikke har grunnlag for å besvare spørsmålet.

c) Hvor fornøyd er du med stabens vennlighet?



Med en score på 4,67 av 5 mulige kan vi ikke annet enn å applaudere våre medarbeidere for å møte gjestene på en ypperlig måte. Vi tror at vårt fokus på verdier samt tidgiverkoordinators innsats i onboardingprosessen er viktige årsaker til den gode scoren.

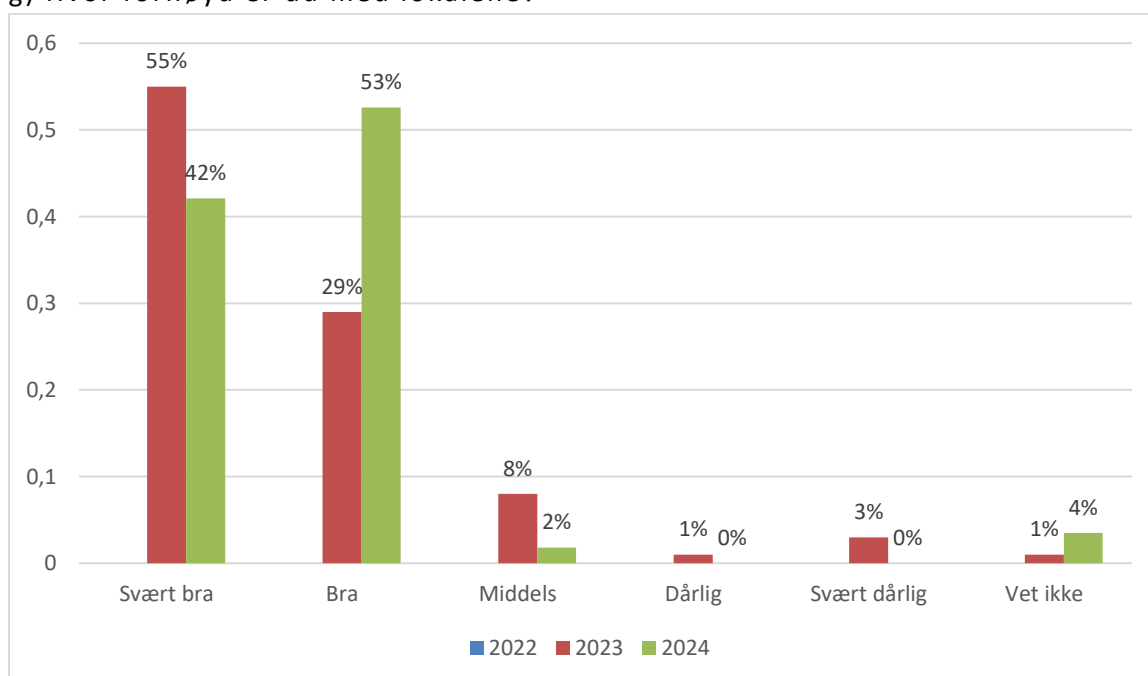
f) Hvor fornøyd er du med aktivitetstilbudet?



Score		
2024	2023	2022
4,69	3,72	3,91

Aktivitetstilbudet har blitt betydelig styrket, spesielt i 4. kvartal 2024. En score på 4,69 av 5 mulige – en økning på 0.97 siden 2023 - viser at tilbudet har truffet godt hos våre gjester.

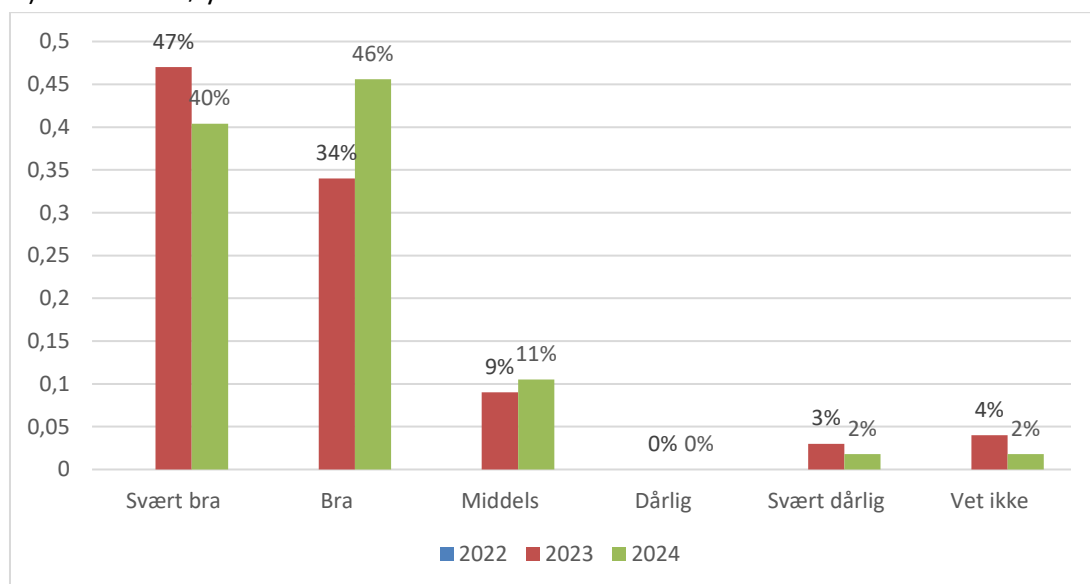
g) Hvor fornøyd er du med lokalene?



Score		
2024	2023	2022
4,31	4,33	4,12

Sommeren 2023 ble det gjort omfattende oppussing av våre kafelokaler. Gulvet ble skiftet ut, tak og vegger ble malt, og vi satte inn en liten sofagruppe i kafeen. Vi ser at fornøydheten med dette står tilnærmet uendret i 2024.

h) Hvor fornøyd er du med renholdet?



Score		
2024	2023	2022
4,25	4,29	

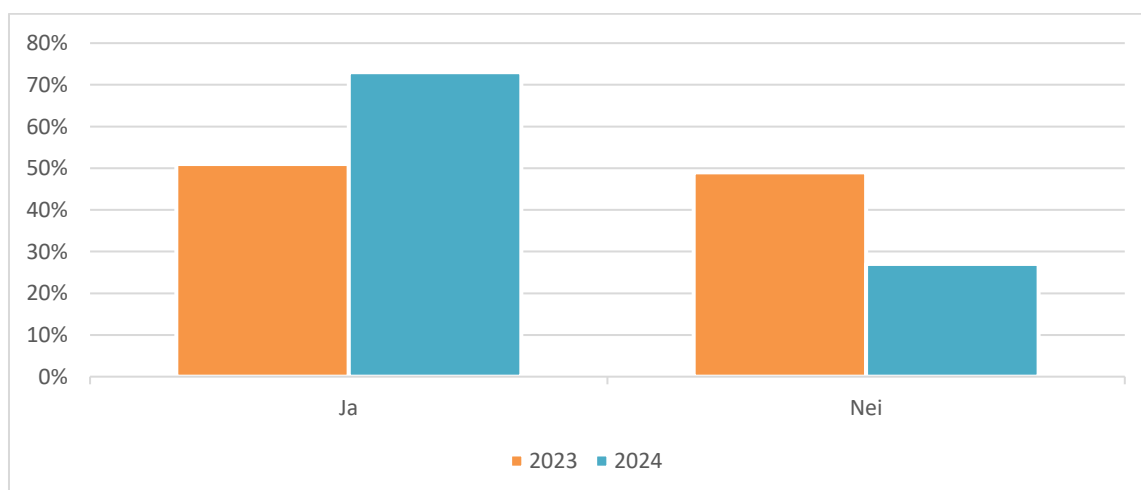
Undersøkelsen viser en høy grad av fornøydhet med renholdet. Vi registrerer likevel noen tilbakemeldinger om dårlig renhold på toaletter. Det er satt opp plakater på toalettene hvor vi ber gjestene ta kontakt med personalet hvis de opplever manglende renhold.

Har du noen kommentarer til punktene i forrige spørsmål?

1	alt er bra organisert
2	Maten er god nok
3	En i staben har vært uhøflig en gang, men generelt svært hyggelig. også er det ofte at noen får mer enn andre. Nye i staben kan være slitsomt. Av og til kan det oppstå språkproblemer.
4	Takknemlig. Dere hjelper oss å føle oss menneskelige
5	nei

6	Jeg har lagt merke til at mennesker her i Norge ikke bruker hårneitt når de tilbeder og serverer mat.
7	Dårlig renhold på toalettet
8	Dere burde ha rettslig hjelp og advokat tilbud
9	For eksempel nye i rullestol, så er det ikke så handicap vennlig
10	Nei
11	Noen trenger briller
12	Nei
13	nei
14	OK
15	Aktiviteter: not very interested
16	stabens vennlighet: i beste laget
17	må rengjøring bli bedre på dame wc skitten sto 4 uker nå
18	Maybe halal food

Deltar du på et eller flere av våre aktivitetstilbud?



Hele 73% av respondentene oppgir i år at de deltar på et eller flere av våre aktivitetstilbud. Dette er en sterkt økning fra 51% i 2023.

Har du forslag til aktiviteter/tilbud vi burde ha?

Musikk
Bowling
Stand up på latter (har vært etterspurt i 5 år)
Nei
Gode og passende aktiviteter/tilbud
Mer kino og teater. Spesielt komedie
Flere turer som vi nettopp har hatt på en øy i indre Oslofjord
nei
Musikk timer og meditasjon
Nasjonalmuseet og se fotball
Tur i skog, mark og på sjøen
Museer og kino
Er bra
Alt er bra
OK
Benytter meg av de mange tilbudene som kino, bingo, aktiviteter. Veldig bra.
Working safely with explosives. Add alcohol to the smoothie classes next time.
teater
Kanskje den kan åpnes igjen matutdelingen.
Turer, gjerne over flere dager, på Turistforeningens hytter for å styrke og bygge opp slantende helse
må lage flere turer

Hva liker du best ved Blå Kors gatenært?

Sosialt, hjelp av sosionom
Tilbud om å slappe av og spise. Hyggelig personell
Den sosiale delen
Alt
Nesten alltid åpent
Det sosiale
Hyggelig betjening
Tilbudene, maten og sosionomtjenesten
Det er hyggelig betjening og folk
Mat, drikke og stemningen
Å slappe av. Varmen som er her. At noen stopper opp å smiler og prater. Jeg elsker Ali Da mangler det ingenting. Han er så god.
Samvær med andre og godte matretter
God mat. Mange ode folk som jobber her. Føler meg sett.
Samholdet
Kaffe
Det er greit
Mat, vennlighet, sosialt
Menneskene som jobber her
At de finnes!
Føler seg velkommen og får hjelp
mat og drikke
Beliggenhet
Alt bra
maten og beliggenheten
Hjelper mange, takknemelig

Gjestfriheten
Alt
Forståelse
?
Hyggelige mennesker
Mat og folkene
Gode måltider, åpningstider, og de sosiale relasjonene.
couldn't say. the free part is certainly one, though.
gammel bebyggelse
Jeg liker best aktivitetstilbud og mat og drikke
At det ikke krever annet enn at jeg oppfører meg ok og at jeg får en minimum standard når jeg ikke riktig evner å ta vare på meg selv.
At folk er folk
Et stabilt sted hvor en kan få omsorg om man trenger det
Ingen rusa, slappe av
alt tilbud er bra her
Det er hyggelig her. Ingen narkosalg her. veldig hyggelig for meg
It's heartbreaking to see the people using drugs hear the door.
det er måltider og fred
møte med kollegaer
rolig atmosfære
møte med kollegaer

Hva kan vi bli bedre på?

Et sted og bo
Vært åpent på søndger
Mat
Alt er bra
medlemskaps kontroll. Skjerpe kontrollen
Nei
Å hjelpe andre å bli hyggelige mot hverandre.
lengre åpningstider
?
Jeg syntes de som jobber på kjøkkenet og i mat serveringen. Burde bruke hårnett og hansker. Det er veldig viktig å vite hvordan man skal håndtere mat
Gjøre bedre vurderinger av hvem som får komme inn. Noen som kommer hit plager andre.
Vet ikke
utvide åpningstider om mulig
Vet ikke
Se alle!
nei
toalett
?
Alt er bra
renhold utenfor
Jeg vet ikke
Hindre illegale innvandrere og pushere adgang fordi de bryter ned de/dem som bør svares for dem.
fortsett å ha omsorg
pålegg og sjekk av medlemskort
pålegg og middager

mat utdeling en gang i uka
keep up the good work
dere er best
alt er i perfekt orden
jeg vet ikke
renslighet på badet

Kan du beskrive hva Blå Kors gatenært betyr for deg?

Trygghet, mat, drikke og bistand ved behov. Veldig fint å ha noe som bryr seg.
Sentral i tilværelsen
Mye
Uten dere hadde jeg ikke eksistert. Det betyr alt.
Betyr mye
Betyr veldig mye for meg. Kan si at jeg fikk tilbake mitt liv etter at jeg ble kjent eller i kontakt med Blå Kors. Fikk god økonomisk ordning og ble kjent med andre.
Har et sted å treffe folk. Sosialt samvær. Jeg er enslig å møkka lei livet. Deprimert
Bra samhold og stiftelse av rusfrie mennesker
Masse
Bare det at Blå Kors finnes er så bra!
Ingen aning
Mye bra
Ingen kommentar
Mye. Bli mett. Næringsrik og god mat.
Trenger det! Bra med aktivitet
?
Sosialt og veldig bra mat

spm 9.1: I have no idea what other visitor's suggestions are, i can't make any comment. spm 1.10: i'm homeless, so i don't have a life, let alone quality. But your services certainly help. A lot.

Individualitet

Blå Kors betyr mye for meg, for her kan du hvile spise og varme meg om vinteren

spm 9.1: har ikke foreslått noe..

spm 10: alt. også svar på spm 9.1: det vet ikkje eg.

sikkerhet og samvær

et palass og slappe av og spise og sosial samvær - har ikke råd å kjøpe mat med alkohol problemer

Spm 9.1: Vet for lite Spm 10: sosialt samvær og hjelpen jeg får fra Blå Kors.

jeg blir hjulpet til å fokusere og holde meg rolig.

spm 9.1: vær forsiktig. spm 10: den eneste livlinen for å overleve. takket være Blå Kors holder seg sterkt i Norge

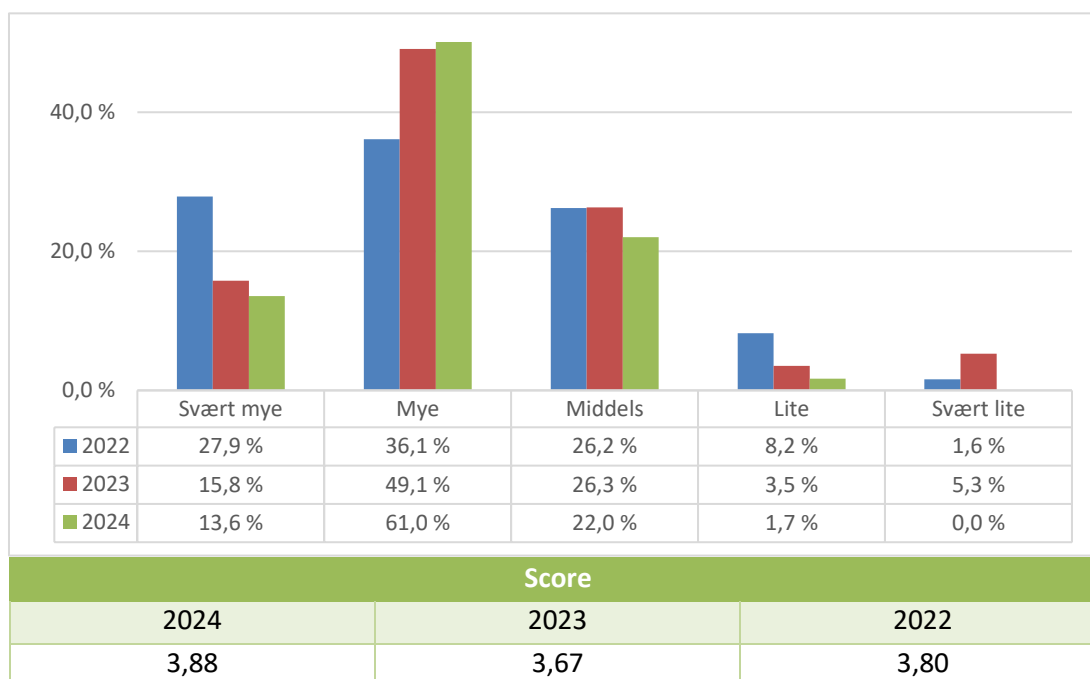
jeg fikk hjelp

I hvilken grad opplever du at dine og andre gjesters forslag får gjennomslag?

Score		
2024	2023	2022
3,46	3,31	

Vi registrerer en liten økning i score i 2024, men vi har vi et ønske om å levere bedre på dette. Samtidig er det viktig å notere seg at mange innkommende forslag ikke er gjennomførbare. Eksempler på slike er forslag om at enkeltpersoner eller grupper bør stenges ute, forslag om døgnåpent tilbud etc.

I hvilken grad bidrar vårt tilbud til økt livskvalitet for deg?



Vi registrerer en liten økning i score på dette punktet, og måltall på 3,80 for 2024 er oppnådd. For en bruker av tilbudet kan det være vanskelig å gi en karakter på hvilken effekt det har på vedkommendes livskvalitet.

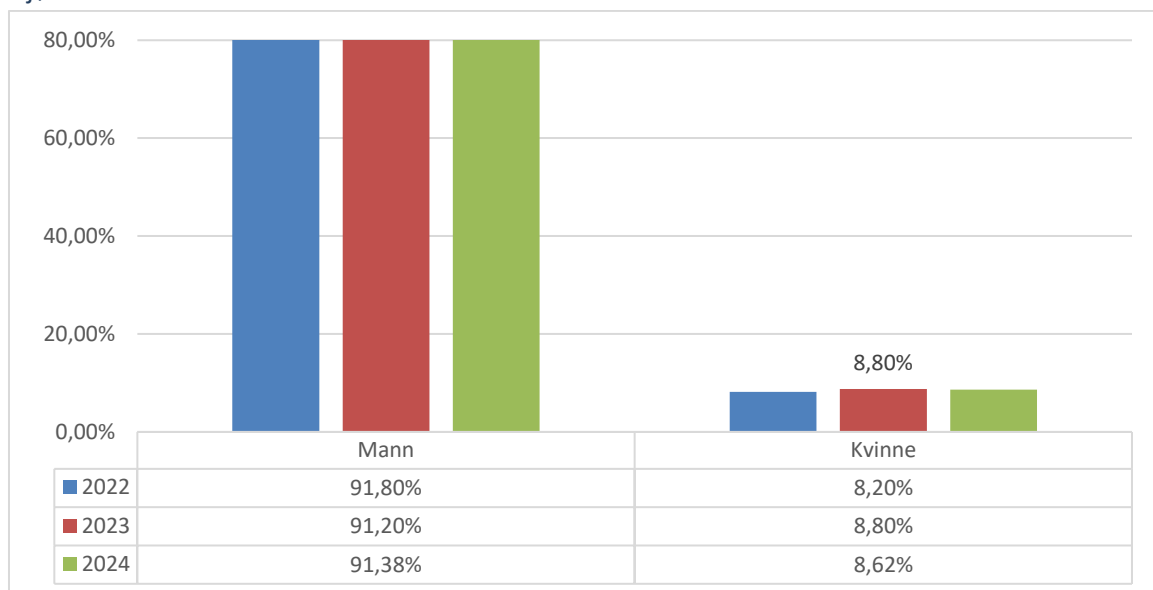
I hvilken grad bidrar vårt tilbud til økt mestring for deg?

Score		
2024	2023	2022
3,60	3,57	

Selve kafetilbudet ved Blå Kors gatenært Oslo er i seg selv ikke en arena for selvutvikling og mestring. Øvrige deler av tilbudet kan derimot bidra til dette, da spesielt aktivitets- og kurstilbud.

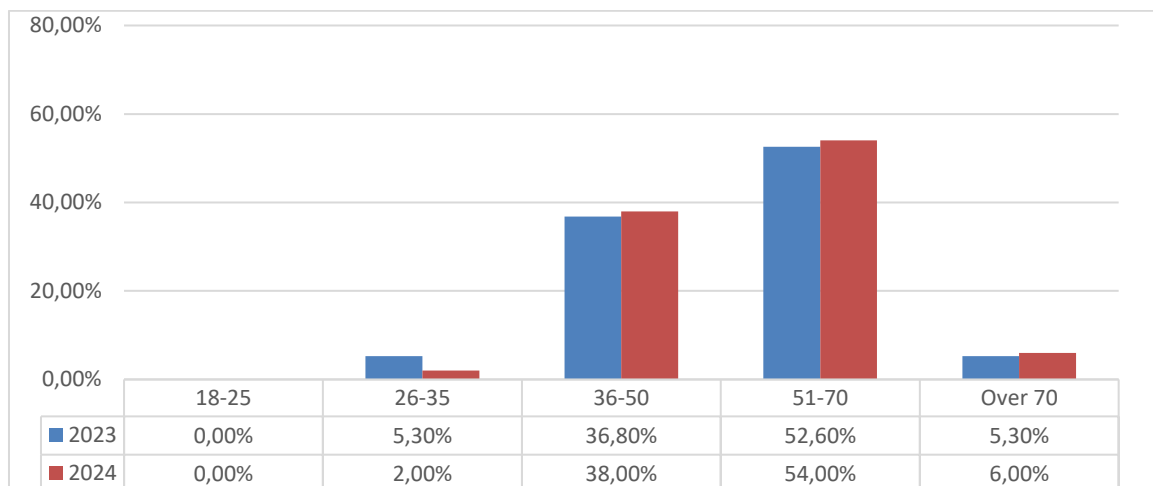
Litt om deg

Kjønn

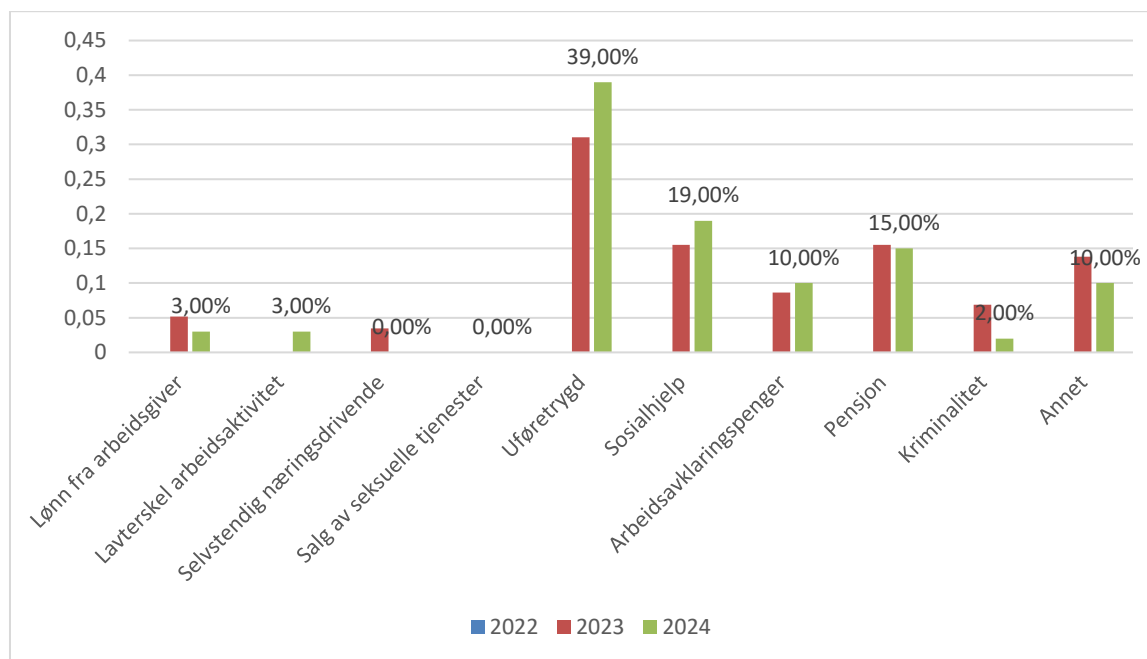


Kjønnsbalansen er tilnærmet uendret. Det finnes flere andre hjelpetiltak rettet mot kvinner, noe som kan forklare den lave andelen hos oss.

Alder



Hvor mottar du din hovedinntekt fra?

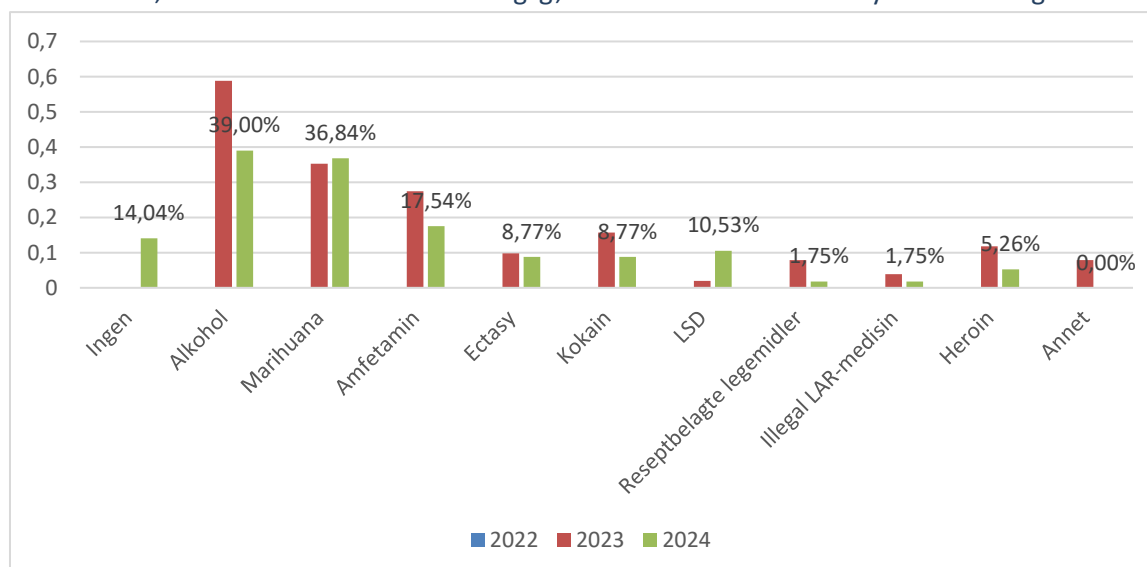


Nye svaralternativer lagt til i 2024: «Lavterskel arbeidsaktivitet» og «salg av seksuelle tjenester».

Vi ser at hele 68% av respondentene mottar sin hovedinntekt fra uføretrygd, sosialhjelp og arbeidsavklaringspenger – med andre ord mennesker som av ulike årsaker er avhengig av det offentlige.

Om din livssituasjon

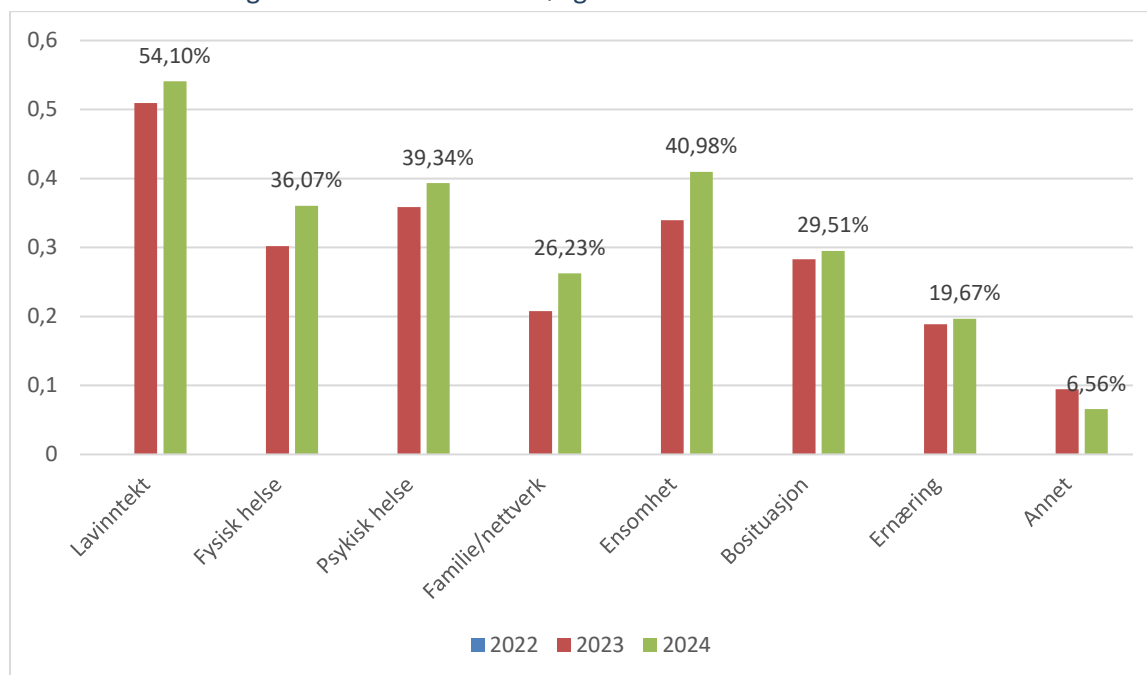
Hvis du er, eller har vært rusavhengig, hvilke rusmidler benytter du deg av?



Svaralternativet «ingen» er nytt av året.

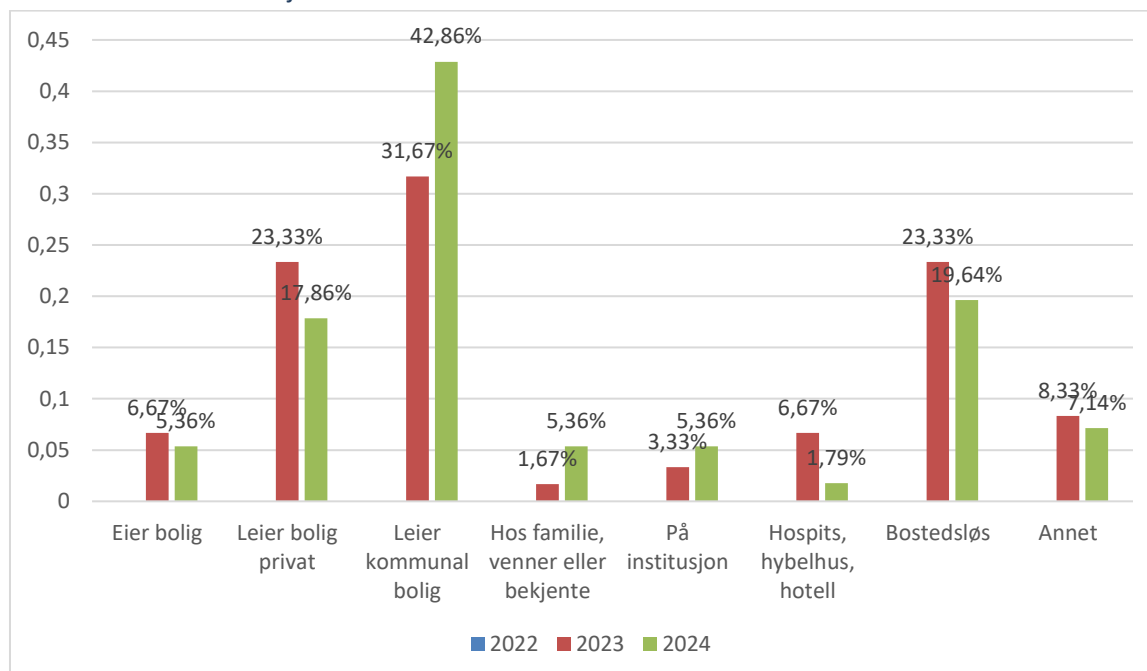
Vi ser at 39% av respondentene oppgir at de benytter alkohol. Antall gjester som oppgir at de bruker heroin er overraskende lav. Det antas at det har vært vanskeligere å få denne gruppen til å besvare undersøkelsen.

Har du utfordringer med noe av det følgende?



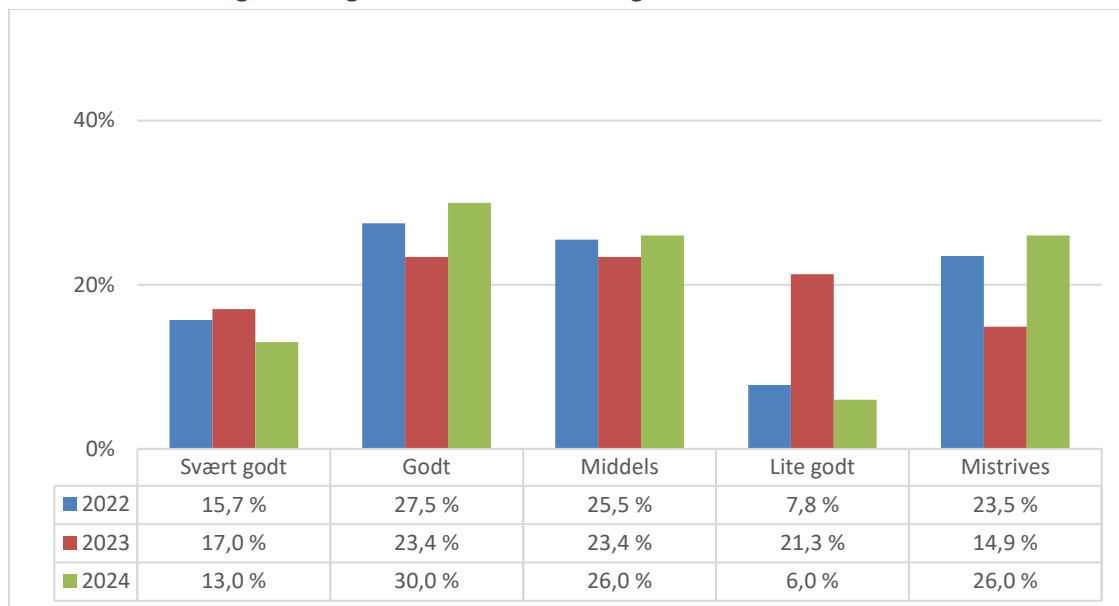
Sammenlignet med 2023 ser vi en økning i samtlige opplevde utfordringer hos respondentene. Hele 54 % av respondentene oppgir at de har utfordringer med inntekt. Vi ser også at fysisk og psykisk helse samt ensomhet går igjen som utfordrende områder.

Hva er din bosituasjon?



Hele 43% av respondentene oppgir at de leier kommunal bolig, dette er en betydelig økning fra 2023. 19.6% av gjestene oppgir at de er bostedsløse. Dersom vi utvider gruppen til å inkludere de som bor i nødbolig og hjemme hos familie, venner eller bekjente, øker andelen til 26,8%.

Hvis du har bolig, hvor godt trives du i boligen?



Vi ser at 32% av respondentene oppgir at de mistrives eller trives dårlig med sin bosituasjon, samtidig oppgir 43% å trives godt eller svært godt.

Gjestene gir følgende kommentarer til spørsmålet:

Hvis jeg hadde hatt...

Deler toalett med en annen leietaker

Veldig fin leilighet. Feil bydel

not applicable

Minner for mye om ei celle

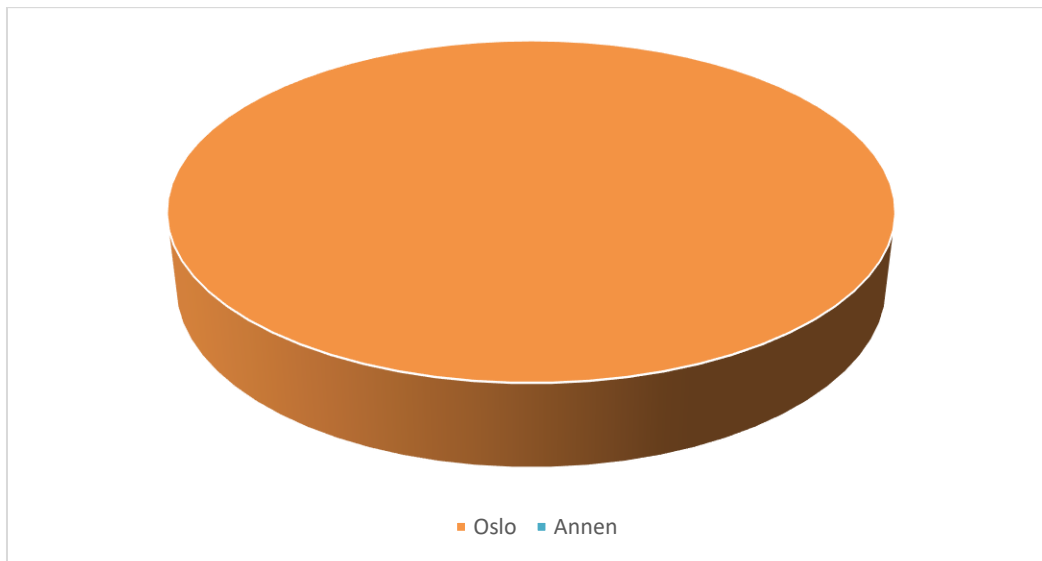
Kommer mest av ensomhet

Montebello katastrofe

god hygiene

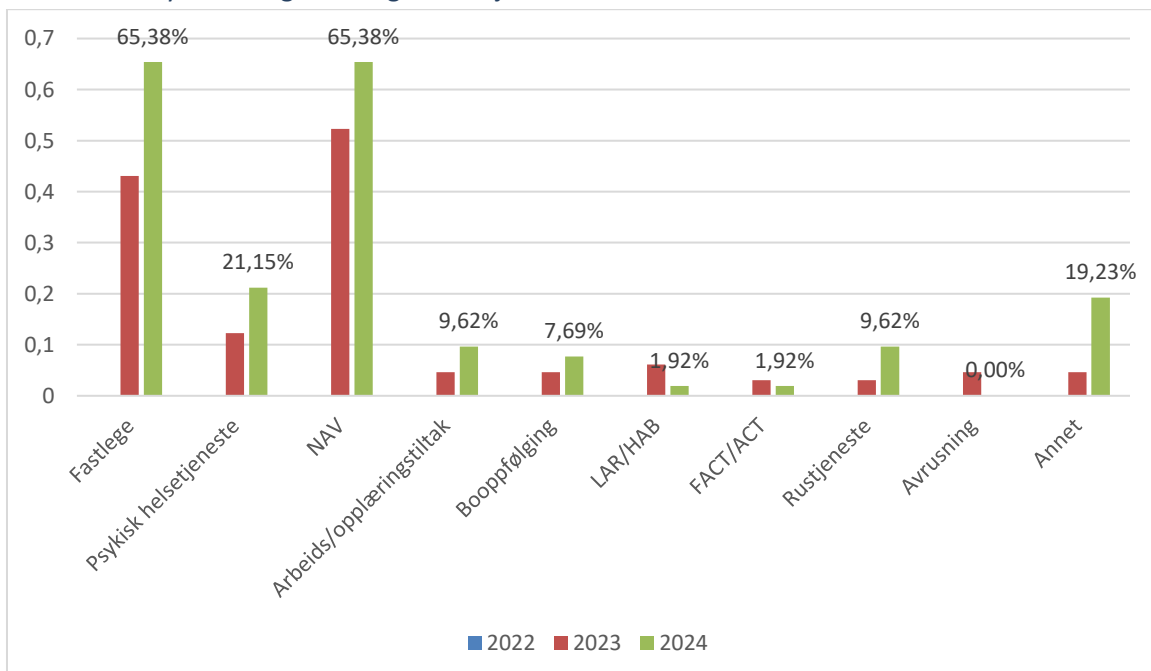
Om ditt forhold til hjelpeapparatet

Hvilken kommune er du registrert i?



40 av 41 respondenter oppgir at de er registrert i Oslo. Én oppgir at vedkommende er bostedsløs. Dette indikerer at inntakssamtalene har ønsket effekt, og at vi når den målgruppen vi ønsker å nå.

Har du benyttet deg av følgende tjenester de siste 12 månedene?



Kategorien annet:

- can't. not before i solve my problems"
- Dagsenter for fysisk funksjonshemmede
- Ingen

Hvordan opplevde du hjelpen fra disse?

Bra
Greit nok. Tilfreds
Bra
OK
Svært dårlig
OK
Helt greit
Sykehuset behandlet meg som søppel. Det gjorde NAV også, men dere hjalp meg.
Godt nok og fornøyd
Perfekt
Veldig fornøyd med Blå Kors og Frelsesarmeen
Dårlig
Bra
Fornøyd
OK
Ymse. Noen svært alvorlige avslag fra akuttpsykiatri, fastlege, legevakt
NAV gjør ingenting for meg
DÅRLIG. Får ikke bo oppfølging. Avist av NAV og Sunnås.
Svert dårlig. Distansert
Bra
Bra
I og med jeg snart er 60 år, er jeg nok ikke i noe målgruppe noe mer
Veldig bra
Bra nå, kan variere veldig mye
Bra

Null
Bra
Forholdsvis greit.
Ganske positivt, for jeg fikk ganske mye hjelp
All kontakt har bygget opp en emosjonell aversjon som gjør dørstokkmila vanskelig. Har det bedre uten. Ja, døden får komme når den skal. Huffamei.
ok.
Dårlig
Livreddende, verdig
ikke veldig bra
Der jeg får hjelp så er jeg fornøyd. Fastlege, Gatehospitalet, lit fornøyd med booppfølger.
i went to mental health service, housing service, work training and it was helpful
gjennomsnittelig
god
bra
Bra