



BRUGERUNDERSØGELSE 2014

AKTIVITETSTILBUD

EPINI  N

KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Brugerundersøgelse 2014 – Aktivitetstilbud

Brugerundersøgelsen er udarbejdet af Epinion P/S og Afdeling for Data og Analyse, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Københavns Kommune.

Layout: KK design

Forsidefoto: Gitte Lotinga

Rapporten kan downloades fra www.kk.dk

INDHOLDSFORTEGNELSE

FORORD	4
INDLEDNING	5
RESUMÉ AF UNDERSØGELSENS RESULTAT	5
Oversigt over nøglespørgsmål	9
KORT BESKRIVELSE AF METODEN	10
Tilfredshedsbarometer	10
Markering af forskelle mellem lokalområder og over tid	10
Statistiske analyser	11
PROFIL AF MÅLGRUPPEN	12
UNDERSØGELSENS RESULTATER – TILFREDSHED	14
Samlet tilfredshed	15
Kendskab til aktivitetstilbud	15
Start- og evalueringssamtale	16
Aktiviteter	16
Brug af IT	18
Kontakt til personalet	21
Kontakt til de andre medlemmer	22
Åbningstider	23
De fysiske rammer	24
Transport	24
UNDERSØGELSENS RESULTATER – TRIVSEL	25
Livskvalitet	25
Selvvurderet helbred	25
Ensomhed og kontakt til andre	25
STATISTISK ANALYSE AF SAMLET TILFREDSHED	27
Alle brugere i undersøgelsen	27
SVARFORDELINGER PÅ ALLE SPØRGSMAÅL	29

FORORD

Når Sundheds- og Omsorgsforvaltningen løser sine opgaver, sker det ud fra en vision om at skabe rammerne for et godt, sundt og langt liv for københavnere. I den forbindelse er brugernes oplevelse af vores indsats en afgørende ledestjerne.

Derfor gennemfører Sundheds- og Omsorgsforvaltningen årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på, hvad brugerne mener, vi gør godt, og hvad vi kan gøre endnu bedre.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2014, hvor i alt 669 brugere af kommunens aktivitetscentre for ældre over 65 år har givet deres mening til kende. Hensigten er at tegne et billede af, hvordan brugerne i 2014 oplever aktivitetscentrenes indsats og deres egen situation. Dermed danner rapporten udgangspunkt for arbejdet med udvikling af kvaliteten til gavn for københavnere.

God læselyst.



Ninna Thomsen

Sundheds- og Omsorgsborgmester



Katja Kayser

Administrerende direktør

INDLEDNING

Denne rapport præsenterer resultaterne af en kvantitativ brugerundersøgelse blandt medlemmer af Københavns Kommunes aktivitetscentre for borgere over 65 år. Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af telefoniske interviews, baseret på et spørgeskema med 43 spørgsmål om beboernes tilfredshed med deres aktivitetstilbud samt trivsel generelt.

Der er i alt gennemført 669 interviews med medlemmer af aktivitetscentrene fordelt på de fem lokalområder i Københavns Kommune. 15 aktivitetscentre har deltaget.

Interviewene er gennemført i perioden 18. september til 2. oktober 2014.

Undersøgelsen er gennemført af Epinion P/S for Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF).

Denne rapport præsenterer det samlede resultat for hele SUF. Som noget nyt i 2014 er der udarbejdet rapporter på institutionsniveau med resultaterne for 11 af de 15 deltagende aktivitetscentre. De resterende 4 aktivitetscentre har ikke et tilstrækkeligt stort antal besvarelser i brugerundersøgelsen til, at resultaterne kan bære en selvstændig rapport.

Foruden rapporterne findes et bilag, som rummer en detaljeret beskrivelse af undersøgelsens metode samt en række statistiske analyser af, hvad der har betydning for brugernes tilfredshed og trivsel.

RESUMÉ AF UNDERSØGELSENS RESULTAT

Brugerundersøgelsen 2014 blandt medlemmer af aktivitetscentrene giver ligesom i 2013 et billede af, at brugerne på stort set alle områder er yderst tilfredse med kommunens tilbud. Det gælder både de borgere, som benytter sig af et forebyggende og et vedligeholdende tilbud.

Samlet tilfredshed

93 % af brugerne svarer, at de samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med deres aktivitetstilbud. De 93 % dækker over, at 69 % er meget tilfredse, og 24 % er tilfredse. 3 % svarer, at de er utilfredse, mens 1 % svarer, at de er meget utilfredse. Når tallene for den samlede tilfredshed sammenlignes med undersøgelsen fra 2013, viser der sig ingen signifikant udvikling i forhold til 2013.

Ud over at måle brugernes samlede tilfredshed er der i undersøgelsen stillet spørgsmål til en lang række delelementer, der vedrører brugernes gang i aktivitetscentrene. Undersøgelsen viser, at den meget høje tilfredshed på langt de fleste områder er fastholdt i 2014. Kun på enkelte områder ses der en mindre tilbagegang i tilfredsheden.

Som en del af brugerundersøgelsen er der gennemført en statistisk analyse af, hvilke delelementer i undersøgelsen, der har størst betydning for den samlede tilfredshed, dvs. hvilke af undersøgelsens spørgsmål, som er mest afgørende for brugernes tilfredshed. Resultatet kan læses i afsnittet ”statistisk analyse af samlet tilfredshed” samt i bilaget til rapporten.

Start- og evalueringssamtaler

Alle brugere skal have en start samtale, når de indleder deres medlemskab, samt en opfølgende evalueringssamtale hvert år. 60 % svarer, at de har haft sådan en samtale inden for det seneste år. Alle brugere, som har svaret, at de inden for det seneste år har haft en længerevarende samtale med en medarbejder på aktivitetscenteret, er blevet spurgt til deres samlede tilfredshed med samtalen. 94 % af de brugere, der har

haft en samtale, er tilfredse med denne; mens 97 % oplevede, at medarbejderen, de talte med, var imødekommende. Endelig svarer 90 %, at de i samtalen fik mulighed for at fortælle om deres ønsker til aktiviteter og socialt samvær i centret.

På alle tre spørgsmål er tilfredsheden hos brugerne på niveau med 2013.

Tilfredshed med aktiviteterne

94 % af brugerne er samlet set tilfredse med de aktiviteter, der er mulighed for at lave på centrene, mens 3 % er utilfredse eller meget utilfredse. Brugere har fået en række spørgsmål, der belyser tilfredsheden med forskellige aspekter af centrenes aktiviteter. 84 % af brugerne oplever, at der er mulighed for at lave de aktiviteter *sammen med andre*, som de har lyst til, og 83 %, at der er mulighed for at lave de aktiviteter *alene*, som de gerne vil. I forhold til 2013 er der færre, som svarer, at der er mulighed for at lave de aktiviteter alene, som de har lyst til. 96 % af brugerne svarer, at de føler, de har glæde af de aktiviteter, de deltager i. Samtidig svarer 93 %, at de selv kan bestemme, hvad de gerne vil lave i aktivitetscentre.

På spørgsmålet, om brugerne har indflydelse på, hvilke aktiviteter, der er i centret, svarer 38 %, at de er med til at bestemme aktiviteterne, mens 49 % svarer, at de ikke er. De brugere, som har svaret, at de ikke er med til at bestemme aktiviteterne, er bagefter blevet spurgt, hvorvidt de har et ønske om at være med til at bestemme. Her svarer størstedelen (80 %), at de ikke ønsker at være med til at bestemme.

Brug af IT

Brugere er videre blevet stillet spørgsmål om deres kompetencer i forhold til at bruge computere og IT samt om deres ønsker om at lære mere. 25 % svarer, at de er fortrolige med at bruge en computer til f.eks. NEM ID, netbank eller E-boks, mens 62 % svarer, at de ikke er det. Blandt dem, som ikke er fortrolige med IT, har 51 % svaret, at familie og venner hjælper dem, hvis der er noget, som de ikke selv kan finde ud af, mens 23 % svarer, at de får hjælp fra personalet i deres aktivitetscenter.

25 % af brugerne svarer, at de benytter IT-caféen på aktivitetscentret. Blandt dem, der benytter IT-caféen, føler 53 %, at de er blevet bedre til at bruge computere på grund af undervisningen. De brugere, som ikke benytter computerne i IT-caféen, begrundet det med, at de ikke kan finde ud af det (27 %), at de ikke har lyst til at bruge computerne (27 %), eller at de har deres egen computer derhjemme (24 %).

Brugernes oplevelse af personalet på aktivitetscentre

96 % svarer, at de er tilfredse med personalet, fordelt på 76 % som svarer 'meget tilfreds', og 20 % som svarer 'tilfreds'. Langt størstedelen af brugerne oplever, at personalet er lette at tale med, og at personalet har mulighed for at hjælpe i det omfang, der er brug for. 57 % af brugerne føler, at de er blevet bedre til at klare flere ting selv af at komme i centret, mens 24 % ikke deler denne følelse.

Kontakt til de andre medlemmer

Det indgår som et vigtigt element i tanken med aktivitetstilbuddene, at kommunens ældre skal have mulighed for at møde andre mennesker og opbygge positive sociale relationer i dagligdagen. Derfor er der i undersøgelsen stillet et spørgsmål om, hvor tilfredse brugerne er med deres sociale samvær med andre medlemmer i aktivitetscentre. På dette område er der sket et lille fald i forhold til resultatet i 2013. Hvor det var 94 % som var tilfredse med samværet med andre i 2013, er det 92 % i 2014. Derudover svarer 80 %, at aktivitetscentret giver dem mulighed for at få nye venner eller bekendte, og 36 % fortæller, at de ses med andre medlemmer uden for centret.

Tilfredshed med åbningstider

På spørgsmålet om åbningstider er der 93 %, som er tilfredse, og 4 %, som ikke er. De fire procent, eller 22 personer, som ikke er tilfredse, har afgivet en del forskellige svar på, hvad de gerne ville have, der var

anderledes. Den største andel ønsker sig lidt længere åbningstider om eftermiddagen, og at centrene holder åbent i weekenderne. I dag lukker centrene på forskellige tidspunkter om eftermiddagen, og ingen har åbent i aften timerne eller i weekenderne.

Tilfredshed med aktivitetscentrenes lokaler

91 % svarer, at lokalerne i deres aktivitetscenter er rare at være i, og 85 % oplever, at centrenes lokaler er egnede til de aktiviteter, som brugerne gerne vil lave. 9 % har svaret, at lokalerne ikke er egnede. Der er en signifikant mindre positiv indstilling til aktivitetscentrenes lokaler sammenlignet med 2013. 58 personer har uddybet, hvorfor de oplever, at lokalerne ikke er ideelle til de ting, de gerne vil lave. Flertallet peger på, at der ikke er tilstrækkeligt med plads, særligt til aktiviteter, der har med gymnastik og fitness at gøre.

Tilfredshed med transport til aktivitetscentre

52 % af de adspurgte brugere af aktivitetscentre svarer, at de får hjælp til transporten til aktivitetscentret. Blandt dem, som får hjælp til transport til aktivitetscentret, svarer 96%, at de er tilfredse med transporten.

Brugernes trivsel i hverdagen

Foruden spørgsmålene, der handler om brugernes tilfredshed med deres aktivitetscenter, er der i undersøgelsen stillet enkelte spørgsmål vedrørende brugeres trivsel i hverdagen.

Livskvalitet

Brugerne har fået et spørgsmål om, hvordan de vurderer deres livskvalitet alt i alt. Brugernes svar ligger på samme niveau, som det gjorde i 2013. I 2014 svarer 68 %, at deres livskvalitet er 'god' eller 'meget god', mens 23 % svarer, at den er 'nogenlunde', og 9 % svarer, at den er 'dårlig' eller 'meget dårlig'.

Selv vurderet helbred

På spørgsmålet om selv vurderet helbred svarer 7 %, at de synes, deres helbred er 'fremragende', mens 19% svarer, at det er 'vældigt godt'. Samtidig er der 9 %, som angiver, at deres helbred er 'dårligt'.

Ensomhed

Det sidste tema, der afdækkes i brugerundersøgelsen blandt brugerne af kommunens aktivitetstilbud, er spørgsmål om ensomhed og kontakten til andre. Indledningsvis bliver der stillet et spørgsmål, om det nogensinde sker, at brugerne er alene, selvom de hellere ville være sammen med andre. Spørgsmålet afdækker dermed dét, der kan betegnes som social ensomhed, det vil sige, om omfanget af samvær med andre lever op til den enkelte persons ønsker. 30 % af brugerne svarer, at de 'ofte' eller 'en gang i mellem' føler sig uønsket alene, mens 11 % svarer 'sjældent', og 57 % svarer, at de ikke oplever dette. Dette er på samme niveau som i 2013. Der er altså hverken blevet flere eller færre, der med forskellig hyppighed føler sig uønsket alene.

De sidste to spørgsmål afdækker kvaliteten i samværet med andre. Brugere er blevet spurgt, om de har nogen at tale med, hvis de har problemer eller brug for støtte. Hertil svarer 74 %, at det har de 'ofte'; 12 % svarer, at det har de 'en gang i mellem', mens 15 % svarer, at det har de 'sjældent' eller 'slet ikke'.

På spørgsmålet om brugerne har nogle, de kan regne med at få hjælp fra, hvis de i forbindelse med sygdom har brug for hjælp til praktiske problemer, svarer 76 %, at de 'helt sikkert' kan få hjælp, mens 12 % svarer 'måske' og 10 % svarer 'nej'. Her er sket en positiv udvikling siden 2013, hvor det var 69 % som oplevede, at de havde nogen der kunne hjælpe dem.

Det bemærkes, at brugerundersøgelsens spørgsmål om ensomhed er formuleret, så der spørges til brugernes generelle følelse af ensomhed. Der spørges således ikke til ensomhed specifikt relateret til aktivitetscentret.

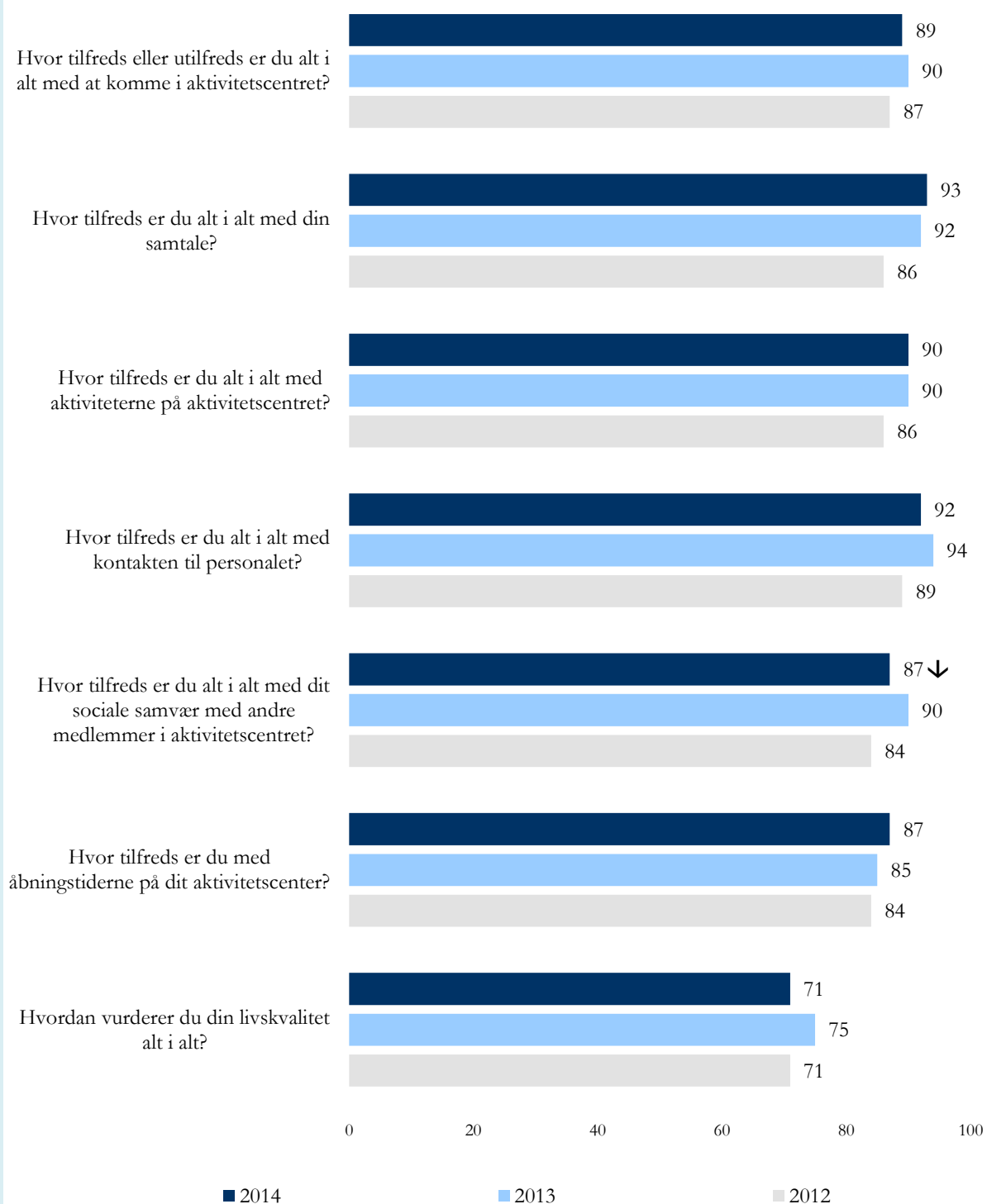
Samme tilfredshedsniveau på tværs af lokalområder

Undersøgelsens resultater er testet for, om der er forskelle i tilfredsheden på tværs af de fem lokalområder. På langt de fleste spørgsmål er tilfredshedsniveauet det samme i alle områder. Kun på enkelte spørgsmål adskiller nogle lokalområder sig lidt i positiv eller negativ retning fra gennemsnittet. Det varierer, hvor der er udsving, og der ses dermed ingen tendenser til, at nogle lokalområder generelt har højere eller lavere tilfredshed end andre.

På næste side ses en oversigt over udvalgte nøglespørgsmål fra undersøgelsen. På samtlige spørgsmål i oversigten er udviklingen fra 2013 til 2014 markeret, hvis der er sket en statistisk signifikant ændring.

OVERSICHT OVER NØGLESPØRGSMAÅL

Oversigt over nøglespørgsmål – 2014 sammenlignet med 2013 og 2012:
Resultater vises på en skala, hvor 0 er mest negativt og 100 mest positivt.



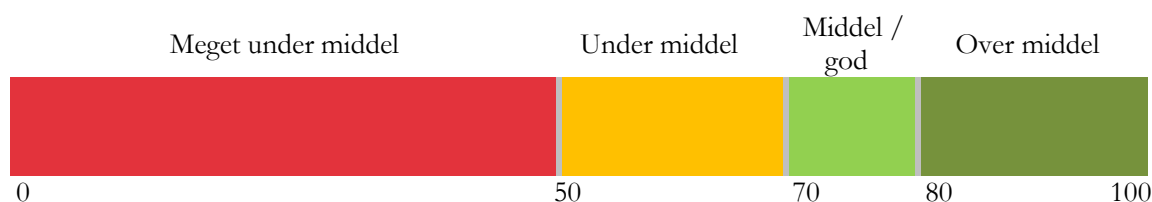
KORT BESKRIVELSE AF METODEN

I spørgeskemaet har deltagerne besvaret en stor del af spørgsmålene på en gradskala med fem svarmuligheder. Deltagerne har f.eks. på mange spørgsmål kunne svare ”meget tilfreds”, ”tilfreds”, ”hverken/eller”, ”utilfreds” eller ”meget utilfreds”. Besvarelsene er herefter omregnet til en skala fra 0-100, hvor 100 er den mest positive ”tilfredshedsscore”, som kan opnås. Skalaen udtrykker dermed, hvor mange deltagere, som har besvaret de enkelte spørgsmål positivt eller negativt.¹

Tilfredshedsbarometeret kan dermed bruges som en vejledende indikator for, hvornår scoren ligger på et tilfredsstillende niveau, og ikke mindst om billedet af brugernes tilfredshed ændrer sig fra år til år.

Tilfredshedsbarometer

Som det fremgår af barometeret nedenfor, opdeles resultaterne i fire intervaller henholdsvis 0-49 (meget under middel), 50-69 (under middel), 70-79 (middel/god) og 80-100 (over middel).



I rapporten er det kun nogle spørgsmål, som er omregnet til en samlet tilfredshedsscore. Det gælder særligt de spørgsmål, hvor det er interessant at se, om tilfredsheden har udviklet sig over tid, dvs. om brugerne f.eks. har ændret holdning fra 2013 til 2014.

Ved andre spørgsmål giver det et bedre billede at afrapportere resultatet som procentandele, der har afgivet de enkelte svarmuligheder. Dette vil derfor kunne læses i tabellerne for disse spørgsmål.

Spørgsmål, som er formuleret med ja/nej-svarkategorier, rapporteres som oftest som andelen af beboere, der har svaret ”ja” til det pågældende spørgsmål.

I langt de fleste tabeller og figurer præsenteres resultaterne fordelt på lokalområder. Af hensyn til tabeller og grafers overskuelighed, anvendes i rapporten de gængse forkortelser for lokalområdernes navne (AMA, VBH, VKV, BIN og IBØ).

Markering af forskelle mellem lokalområder og over tid

Som en del af undersøgelsen er resultaterne testet for, om der er forskelle i brugernes svar på tværs af lokalområderne. Helt nøjagtigt er det undersøgt, om nogle lokalområder i 2014 adskiller sig fra det samlede gennemsnit i enten positiv eller negativ forstand. Hvis dette er tilfældet, er det markeret i tabellerne med et lille plus (+) eller minus (-) ud for resultatet for de pågældende lokalområder. Plus betyder således, at lokalområdets resultat er statistisk signifikant bedre end det samlede gennemsnit for alle lokalområder, og minus betyder, at et givet lokalområde scorer statistisk signifikant dårligere end det samlede gennemsnit. Plus og minus siger altså ikke noget om udviklingen over tid for lokalområderne, kun om, hvorvidt de i 2014 adskiller sig fra det samlede gennemsnit.

¹ Tilfredshedsscorene udregnes som et simpelt gennemsnit af de enkelte besvarelser på en 5-punktsskala, hvor hver besvarelsestype tæller for en given værdi, henholdsvis: 100, 75, 50, 25 og 0.

Hvis der er sket en udvikling over tid i det samlede resultat for hele SUF, dvs. fra 2013 til 2014, så markeres dette med en pil ud for det samlede resultat for 2014. Pil op (↑) markerer, at resultatet er steget statistisk signifikant, og pil ned (↓) viser, at resultatet ligger lavere end i 2013. Det samme gælder, hvis der var en udvikling fra 2012 til 2013, så markeres det med en pil ud for scoren for 2013.

Der vil i mange tabeller ses forskelle i scorer og resultater på tværs af lokalområder og år, hvor det ikke er markeret med et symbol, at der er en forskel eller sket en udvikling. Dette skyldes, at forskellene ikke er statistisk signifikante, dvs. at variationerne ikke er store nok til, at det med sikkerhed kan siges, at der er tale om en reel forskel. Det afhænger af antallet af besvarelser på hvert enkelt spørgsmål, hvor stor forskel der skal være, før der er statistisk signifikant forskel på resultaterne på tværs af lokalområderne og over tid.

Statistiske analyser

Rapporten viser, at brugernes tilfredshed og trivsel ligger højere på nogle områder end på andre. Men ét er, at bestemte spørgsmål har scoret højt eller lavt i årets brugerundersøgelse, noget andet er at fastsætte, hvilke spørgsmål – eller elementer – der har størst *betydning* for brugernes tilfredshed og trivsel.

Derfor er der gennemført en række statistiske analyser, såkaldte regressionsanalyser, med henblik på at afdække hvilke af undersøgelsens elementer, der særligt påvirker f.eks. brugernes samlede tilfredshed med deres aktivitetstilbud. Formålet med disse analyser er at give et billede af, hvor det særligt vil give mening at sætte ind med indsatser og kvalitetsudvikling, hvis hensigten f.eks. er at øge brugernes samlede tilfredshed.

I denne rapport findes den statistiske analyse af, hvad der har betydning for den samlede tilfredshed med aktivitetstilbuddene. Derudover er der gennemført en række statistiske analyser af, hvad der påvirker tilfredsheden på udvalgte underområder. Disse er: tilfredsheden med start- og evalueringssamtalerne, tilfredsheden med aktiviteterne, tilfredsheden med kontakten til personalet samt tilfredshed det sociale samvær. Disse analyser findes i bilaget til rapporten, hvor der også kan læses en detaljeret beskrivelse af, hvordan de statistiske analyser skal forstås.

PROFIL AF MÅLGRUPPEN

Undersøgelsens målgruppe er medlemmer af kommunens aktivitetstilbud for ældre over 65 år. Målgruppen udgøres således både af brugere, som er i et forebyggende aktivitetstilbud (reguleret efter Lov om Social Service § 79) og brugere, som er i et vedligeholdende aktivitetstilbud (reguleret efter Lov om Social Service § 86, stk. 2).

Totalpopulationen for undersøgelsen er de i alt 1.229 brugere af Københavns Kommunes aktivitetstilbud, som var medlem af et af kommunens aktivitetscentre for personer over 65 år, og som havde været det i mindst to måneder, da undersøgelsen blev gennemført i september-oktober 2014. Der er gennemført interviews med samtlige brugere i totalpopulationen, som det har været muligt at få kontakt til. Tabellen nedenfor viser, hvordan målgruppen, der indgår i undersøgelsen, er fordelt på aktivitetscentre.

Antal brugere fordelt på aktivitetscentre

	Antal brugere	Andel i procent
Aktivitetscenter Baldersgade	72	11 %
Aktivitetscenter Bispebjerg	61	9 %
Aktivitetscenter Bomiparken	26	4 %
Aktivitetscenter Brønshøj	24	4 %
Aktivitetscenter Hørgården	35	5 %
Aktivitetscenter Indre By	60	9 %
Aktivitetscenter Langgade	77	12 %
Aktivitetscenter Nørrebro	18	3 %
Aktivitetscenter Peder Lykke	72	11 %
Aktivitetscenter Randersgade	87	13 %
Aktivitetscenter Rundskuedagen	3	0 %
Aktivitetscenter Vanløse	56	8 %
Aktivitetscenter Vesterbro	11	2 %
Aktivitetscenter Vigerslev	22	3 %
Aktivitetscenter Østerbro	45	7 %
Total	669	100 %

Af tabellen ovenfor fremgår det, hvor mange interviews, der er gennemført med brugere på hvert af de 15 aktivitetscentre, samt hvor stor procentandelen er af det samlede antal gennemførte interviews.

Fordelingen af de interviewede brugere på de 15 aktivitetscentre stemmer overens med totalpopulationens fordeling på centrene.

Københavns Kommunes fem aktivitetscentre for demente borgere samt aktivitetscenteret for synshandicappede er ikke omfattet af denne brugerundersøgelse.

Nedenstående figur viser brugernes fordeling på køn og alder.

Brugernes fordeling på køn og alder	Procent
Mænd	25 %
Kvinder	75 %
Under 70 år	5 %
70-79 år	33 %
80-85 år	33 %
86-90 år	18 %
Over 90 år	11 %

Tabellen viser fordelingen mellem køn og alder på aktivitetscentre i de gennemførte interviews. Fordelingen på køn stemmer overens med totalpopulationen. I forhold til alder er der en lille underrepræsentation i undersøgelsen af borgere på over 90 år. Dvs. at der er gennemført lidt færre interviews med brugere over 90 år i forhold til deres andel på aktivitetscentre.

Nedenfor ses fordelingen mellem medlemmer, som henholdsvis er i et forebyggende og et vedligeholdende forløb.

Type af forløb		
	Antal brugere i undersøgelsen	Procent
Forebyggende	559	84 %
Vedligeholdende	110	16 %
Total	669	100 %

I 2014 er der en lille overrepræsentation af borgere i forebyggende forløb og en lille underrepræsentation af borgere i vedligeholdende forløb i forhold til totalpopulationen. Dvs. at der er gennemført lidt flere interviews med brugere i forebyggende forløb i forhold til deres andel i den totale population blandt medlemmer af kommunens aktivitetstilbud. Årsagen er formentlig, at brugerne i de vedligeholdende forløb generelt er de mest svækkede, hvorfor forholdsmæssigt flere i denne gruppe ikke har været i stand til at

deltage i et telefonisk interview. Undersøgelsens resultat er ikke vejret for at udligne forskellen, da afvigelsen i fordelingen mellem de to grupper er meget begrænset.

UNDERSØGELSENS RESULTATER – TILFREDSHED

I dette afsnit præsenteres resultaterne af spørgsmålene om tilfredshed med aktivitetstilbuddene fra brugerundersøgelsen 2014. Afsnittet er tematisk inddelt og består af en række underafsnit, som svarer til spørgeskemaets temaer. Derudover indeholder afsnittet til sidst en statistisk analyse af, hvad der har betydning for den samlede tilfredshed med aktivitetstilbuddene, målt ud fra de spørgsmål, som indgår i brugerundersøgelsen. Der er dels lavet en analyse, der dækker alle medlemmer af aktivitetstilbuddene, det vil sige både brugere i forebyggende og vedligeholdende tilbud – og dermed, hvad der har betydning for den samlede tilfredshed for alle. Dernæst er der foretaget en analyse af, hvad der særligt har betydning for den samlede tilfredshed hos brugerne i de forebyggende tilbud. På grund af den forholdsmæssigt lavere andel brugere i vedligeholdende tilbud er det ikke muligt at lave en tilsvarende analyse, der kun dækker denne gruppe.

I alle tabeller vises gennemsnittet for alle centrene, benævnt ”SUF 2014”. Derudover præsenteres resultaterne for centrene fordelt på de fem lokalområder. Som beskrevet i indledningen markeres det med plus (+), hvis et lokalområde scorer statistisk signifikant højere end gennemsnittet for alle lokalområderne, og minus (-), hvis et lokalområde scorer statistisk signifikant lavere end gennemsnittet. Plus og minus viser altså ikke, om resultaterne har ændret sig over tid, men kun på tværs af lokalområder i 2014.

Hvis der er sket en statistisk signifikant udvikling i resultatet fra 2013 til 2014 markeres det ud for det samlede resultat, med pil op (↑) eller pil ned (↓), alt efter om resultatet ligger højere eller lavere end i 2012. Det samme gælder, hvis der var en udvikling fra 2012 til 2013, så markes det med en pil ud for scoren for 2013.

I tabellerne, hvor resultatet er angivet som en samlet tilfredshedsscore på en skala fra 0-100, dækker dette over, at forskellige andele af respondenterne har besvaret spørgsmålet på en fempunktsskala. De præcise svarfordelinger fremgår i rapportens sidste afsnit ”svarfordelinger på alle spørgsmål”.

Samlet tilfredshed

Første spørgsmål handler om brugernes overordnede tilfredshed med aktivitetstilbuddet.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med at komme i aktivitetscentret?	92 ⁺	87	89	90	89	89	90 [↑]	87

Kendskab til aktivitetstilbud

Brugerne har fået et spørgsmål om, hvorfra de har opnået kendskab til aktivitetstilbuddet. Tabellen viser, at brugerne har hørt om kommunens tilbud fra mange forskellige kilder.

Hvordan fik du kendskab til aktivitetscentret?								
	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Fra bekendte	25 %	19 %	23 %	21 %	15 %	21 %	17 %	20 %
Fra rehabiliteringscenter	10 %	20 %	16 %	5 %	15 %	14 %	16 % [↑]	11 %
Fra andre centre	14 %	9 %	9 %	8 %	17 %	11 %	7 %	7 %
Fra visitationen	7 %	9 %	7 %	11 %	15 %	9 %	12 %	9 %
Fra træningscenter	5 %	7 %	10 %	4 %	7 %	7 %	6 %	8 %
Fra hjemmeplejen	7 %	6 %	4 %	11 %	5 %	6 %	8 %	10 %
Fra aviser	4 %	10 %	2 %	11 %	3 %	5 %	4 %	4 %
Fra Københavns Kommunes aktivitetskatalog	2 %	3 %	4 %	0 %	2 %	2 %	2 %	2 %
Fra kommunens hjemmeside	2 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Andet	19 %	12 %	16 %	18 %	14 %	15 %	19 %	19 %
Ved ikke	5 %	5 %	9 %	11 %	6 %	7 %	8 %	9 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Start- og evalueringssamtale

De næste spørgsmål omhandler brugernes tilfredshed med deres seneste start- eller evalueringssamtale. Spørgsmålene er stillet til alle, der har svaret, at de har haft en samtale i løbet af 2014.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds er du alt i alt med din samtale?	90	95	93	95 ⁺	91	93	92 [↑]	86

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
I samtalen fik jeg tilstrækkelig mulighed for at fortælle om mine ønsker til aktiviteter og til socialt samvær i aktivitetscentret	89	88	89	93 ⁺	85	88	88 [↑]	81
Medarbejderen, jeg talte med, var imødekommende	95	94	95	96	93	95	94 [↑]	91

Aktiviteter

De følgende otte spørgsmål omhandler brugernes oplevelse af selve de aktiviteter, man kan deltage i på aktivitetscentrene. Det første spørgsmål handler om den samlede tilfredshed med aktiviteterne.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds er du alt i alt med aktiviteterne på aktivitetscentret?	93 ⁺	88 ⁻	91	91	89	90	90 [↑]	86

Dernæst er brugerne blevet spurgt om deres tilfredshed med udbuddet af aktiviteter, både dem medlemmerne kan lave sammen med andre og alene.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
I aktivitetscentret er der mulighed for at lave de aktiviteter sammen med andre, som jeg har lyst til, fx dyrke motion på hold, lave quizzer eller andet	87	86	86	87	85	86	89 [↑]	83
I aktivitetscentret er der mulighed for at lave de aktiviteter alene, som jeg har lyst til, fx lave kryds og tværs, læse, bruge computerne eller andet	87	85	83	83	85	85[↓]	89 [↑]	82

Spørgsmålet nedenfor berører, om brugerne føler, at de har glæde af de aktiviteter, de deltager i. Brugere som har svaret, at det ikke er tilfældet, har fået et uddybende spørgsmål om årsagen her til.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Jeg har glæde af de aktiviteter, jeg deltager i	93	92	92	90	94	92	93↑	90

Næste spørgsmål handler om brugernes indflydelse på, hvilke aktiviteter, der er mulighed for at lave i aktivitetscentrene.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Jeg er med til at bestemme hvilke aktiviteter, der er i centret	50	45	41	50	43	45↓	56	50

På spørgsmålet om indflydelse ligger scoren relativt lavere end på flere af de øvrige spørgsmål. Der er stillet et uddybende spørgsmål til dem, som svarer, at de ikke er med til at bestemme aktiviteterne. Størstedelen svarer, at de ikke ønsker at være med til at bestemme aktiviteterne, sådan som det er vist herunder.

Vil du gerne være med til at bestemme hvilke aktiviteter, der er i centret?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
Ja	13 %	20 %	20 %	16 %	19 %	18 %
Nej	87 %+	79 %	77 %	81 %	75 %	80 %
Ved ikke	0 %	2 %	2 %	3 %	6 %	2 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

I år er der blevet tilføjet et spørgsmål i undersøgelsen omkring brugernes muligheder for selv at bestemme, hvad de vil lave i centret. Det spørgsmål er præsenteret her.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
Jeg kan selv bestemme, hvad jeg gerne vil lave i aktivitetscentret?	94+	91	90	93	88	91

Næste spørgsmål undersøger, hvorvidt brugerne oplever at blive mødt med imødekommenhed fra andre medlemmer, hvis de som medlemmer selv tager initiativ til at foreslå nye aktiviteter.

Spørgsmålet er først opdelt på lokalområder og dernæst på de procentvise svarfordelinger for alle brugerne i samtlige lokalområder.

Andel, som svarer "Ja altid" eller "Ja for det meste"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Oplever du, at de andre medlemmer generelt er positive, hvis du kommer med nye idéer til aktiviteter?	47 %	49 %	47 %	58 %	60 % ⁺	51 % [↑]	42 %	-

Nedenfor ses **samme spørgsmål** opdelt på brugernes præcise svarfordelinger.

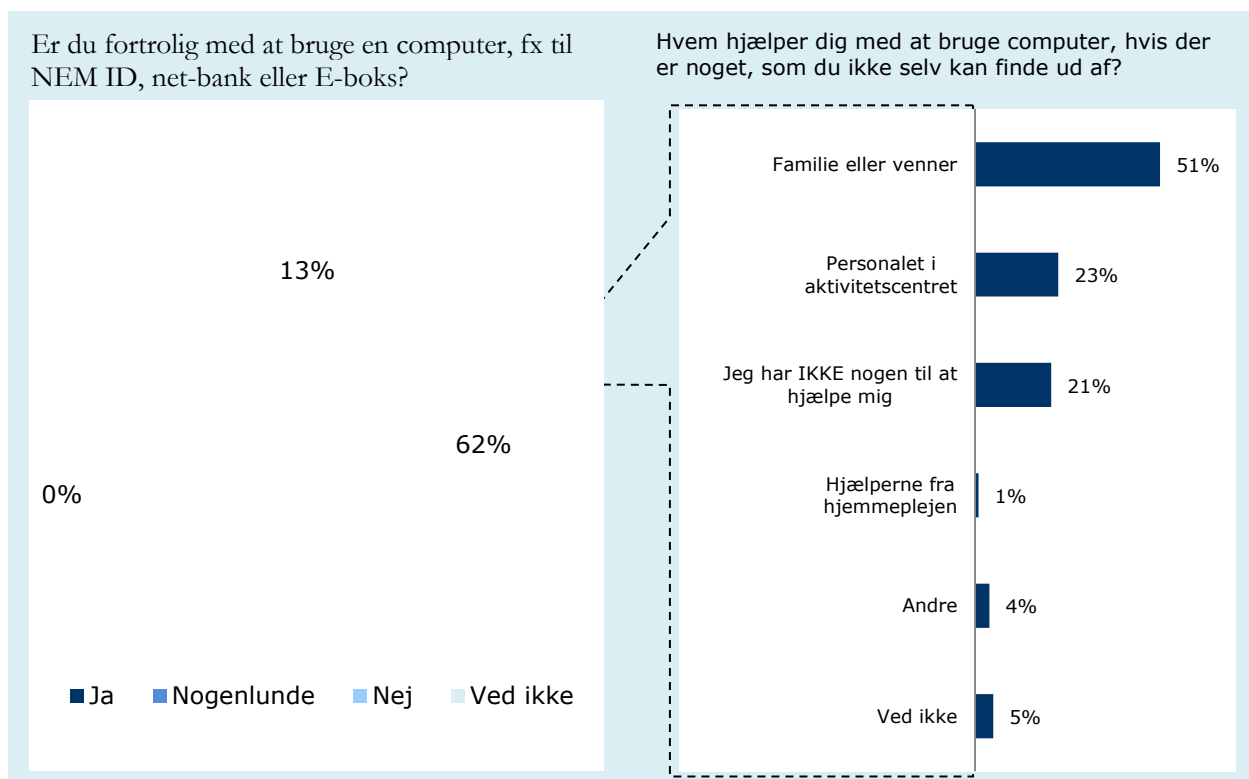
Oplever du, at de andre medlemmer generelt er positive, hvis du kommer med nye idéer til aktiviteter?								
	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	
Ja, altid	24 %	26 %	29 %	26 %	30 %	30 % [↑]	23 %	
Ja, for det meste	22 %	19 %	18 %	28 %	18 %	21 %	19 %	
Af og til	4 %	6 %	7 %	7 %	8 %	4 %	10 %	
Nej, sjældent	3 %	4 %	1 %	2 %	2 %	3 %	2 %	
Nej, aldrig	1 %	2 %	3 %	3 %	1 %	2 %	1 %	
Jeg kommer aldrig med nye idéer til aktiviteter	40 % ⁺	36 %	36 %	30 %	35 %	34 %	39 %	
Ved ikke	5 %	6 %	7 %	3 %	7 %	5 %	6 %	

Brug af IT

Endelig er undersøgelsens deltagere blevet præsenteret for en række spørgsmål om deres forhold til IT; deres brug af IT på aktivitetscenteret og deres ønsker om at lære mere.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Er du fortrolig med at bruge en computer, fx til NEM ID, net-bank eller E-boks?	17 %	25 %	32 %	30 %	21 %	25 %	25 %	-

62 % har svaret, at de ikke er fortrolige med at bruge IT. Disse personer har fået et uddybende spørgsmål om, hvorvidt de føler, at det er nødvendigt for dem fremover at lære mere om, hvordan de bruger en computer.



De 25 % af brugerne, som har svaret, at de er fortrolige med at bruge computere, er blevet spurgt, hvor de har lært at bruge computeren.

Hvor har du lært at bruge computeren?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
IT-caféen	13 %	24 %	15 %	4 %	17 %	15 %
Derhjemme / jeg har lært mig selv det	30 %	41 %	21 %	38 %	33 %	31 %
Familie eller venner	26 %	27 %	20 %	21 %	25 %	23 %
På arbejdsmarkedet	43 %	38 %	52 %	42 %	42 %	45 %
Anden undervisning, fx aftenskole	13 %	19 %	16 %	12 %	0 %	14 %
Ved ikke	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %	1 %
Total	126 %	149 %	126 %	125 %	117 %	130 %

Figuren summer op til 130 %, da mange brugere har afgivet mere end ét svar på spørgsmålet.

Derefter er de blevet spurgt, hvad de bruger computeren til.

Hvilke af følgende ting bruger du computer til?						
	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
At kommunikere med venner og familie, fx via mail, skype eller Facebook	61 %	70 %	77 %	83 %	75 %	74 %
At købe ind på Internettet	35 %	22 %	30 %	38 %	21 %	28 %
Til NEM ID, net-bank eller E-boks	65 %	86 %	75 %	83 %	88 %	79 %
Til at læse aviser, se nyheder og lignende	43 %	49 %	43 %	50 %	29 %	43 %
Til at spille computerspil, fx syv-kabale o.l.	30 %	41 %	23 %	25 %	38 %	30 %
Ved ikke	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %	1 %
Respondent kan ikke svare	0 %	0 %	2 %	0 %	0 %	1 %
Ikke relevant / Modtager ikke ydelsen	4 %	0 %	0 %	8 %	0 %	2 %
Total	239 %	268 %	251 %	288 %	250 %	258 %

Figuren summer op til 258 %, da mange brugere har afgivet mere end ét svar på spørgsmålet.

Alle brugerne af aktivitetscentrene er blevet spurgt, om de bruger computerne i aktivitetscentrenes IT-cafeer.

Bruger du computerne i IT-caféen?						
	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
Ja	24 %	25 %	21 %	30 %	29 %	25 %
Nej	74 %	73 %	78 %	69 %	71 %	74 %
Ved ikke	2 %	2 %	1 %	1 %	0 %	1 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

De 74 % af aktivitetscenterbrugerne, som ikke benytter computerne i IT-caféen er herefter blevet spurgt, hvorfor de ikke bruger dem.

Hvorfor bruger du IKKE computerne i IT-caféen?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
Jeg har min egen computer derhjemme	12 % ⁻	26 %	36 % ⁺	19 %	18 %	24 %
Det har jeg ikke lyst til	40 % ⁺	27 %	19 % ⁻	29 %	25 %	27 %
Jeg kan ikke finde ud af det	28 %	31 %	25 %	25 %	27 %	27 %
Jeg har ikke behov for det	21 %	15 %	19 %	27 %	25 %	20 %
Ved ikke	0 %	1 %	1 %	0 %	4 %	1 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Brugerne af computerne i IT-caféen er tilsvarende blevet spurgt, om de er blevet bedre til at bruge computere på grund af undervisningen i IT-caféen.

Er du blevet bedre til at bruge computere på grund af undervisningen i IT-caféen?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
Ja	48 %	59 %	66 %	42 %	45 %	53 %
Nej	52 %	34 %	31 %	53 %	48 %	42 %
Ved ikke	0 %	6 %	3 %	5 %	7 %	4 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Kontakt til personalet

De næste spørgsmål handler om brugernes oplevelse af personalet på aktivitetscentrene. Først et spørgsmål om den samlede tilfredshed.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds er du alt i alt med kontakten til personalet?	95	89	93	94	94	92	94↑	89

Dernæst er der stillet fem underspørgsmål, der belyser forskellige aspekter omkring personalet.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Personalet er lette at tale med	93	91	93	94	94	93	95↑	90
Personalet har mulighed for at hjælpe mig, i det omfang jeg har brug for det	93 ⁺	85 ⁻	88	94 ⁺	91	90	91↑	84
Jeg er tilfreds med den hjælp, jeg får af personalet	94	90	92	95 ⁺	94	93	92↑	87
Personalet forsøger at få mig til at klare mest muligt selv	82	85	82	81	86	83	85↑	81
Føler du, at du bliver bedre til at klare flere ting selv af at komme i centret?	62	62	66	55 ⁻	68	63	67↑	58

Kontakt til de andre medlemmer

Et vigtigt element i kommunens aktivitetstilbud til ældre er muligheden for at sikre socialt samvær med andre mennesker. Derfor afdækker de følgende spørgsmål, hvordan brugerne oplever deres kontakt til dem, som de møder i aktivitetscentrene.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds er du alt i alt med dit sociale samvær med andre medlemmer i aktivitetscentret?	87	87	86	89	88	87↓	90↑	84

Nedenstående spørgsmål afdækker, om det at komme i centrene giver mulighed for at få nye venner eller bekendte.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Aktivitetscentret giver mig mulighed for at få nye venner eller bekendte	80	79	76	75	81	78	82↑	74

Endelig er der i undersøgelsen stillet et spørgsmål om, hvorvidt brugerne ses med hinanden uden for aktivitetscentrene.

Har du kontakt med andre medlemmer uden for centret?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Ja, ofte	9 %	11 %	8 %	11 %	4 %	9 %	12 %	10 %
Ja, ind i mellem	25 %	24 %	17 %	20 %	20 %	21 %↑	15 %	14 %
Ja, men sjældent	8 %	3 %	7 %	1 %	10 %	6 %	8 %	5 %
Nej, aldrig	57 %	61 %	67 %	68 %+	65 %	63 %	65 %	70 %
Ved ikke	0 %	1 %	1 %	0 %	1 %	1 %	0 %	0 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Åbningstider

I undersøgelsen er der stillet et spørgsmål om tilfredsheden med åbningstiderne på aktivitetscentrene.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds er du med åbningstiderne på dit aktivitetscenter?	87	90+	82	87	89	87	85	84

Alle brugere, som har svaret, at de ikke er tilfredse med åbningstiderne, har fået et uddybende spørgsmål om, hvad de gerne ville have, der var anderledes.

Åbne svar: Hvordan ville du gerne have, at åbningstiderne var anderledes?

Ud af de 668, som har fået spørgsmålet om åbningstiderne, har 25 personer svaret, at de ikke er tilfredse.

Svarene viser, at brugerne har meget forskellige ønsker til, hvor tidligt centrene skal åbne, og hvor sent de skal lukke.

Godt halvdelen af svarene handler om, at brugerne gerne vil have, at centrene åbner senere, da det er vanskeligt for brugerne at komme hen til centret til de nuværende åbningstider. Der er også en del af brugerne, som ønsker, at centrene begynder at holde weekend-åbent, mens andre ønsker, at centret har senere åbent om eftermiddagen.

De fysiske rammer

Der er stillet to spørgsmål vedrørende de lokaliteter, hvor aktivitetscentrene har til huse, samt et åbent spørgsmål til brugere, som ikke er tilfredse med lokalerne.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Lokalerne i mit aktivitetscenter er rare at være i	86	89 ⁺	85	85	85	86↓	90↑	83
Aktivitetscentrets lokaler er egnede til de aktiviteter, som jeg gerne vil lave	86	89 ⁺	80	85	76 ⁻	83↓	87↑	80

58 personer har svaret, at lokalerne ikke er egnede til de aktiviteter de gerne vil lave. Disse har fået mulighed for med egne ord at uddybe deres holdning.

Åbne svar: Hvorfor er lokalerne ikke egnede?

Størstedelen af svarene handler om, at der ikke er plads nok, og at rummene er for små. Flere svarer, at det især kan være en udfordring i forbindelse med aktiviteter som gymnastik og fitness, mens enkelte peger på, at manglen på plads påvirker indeklimaet.

Derudover er der også flere, som nævner, at faciliteterne er utilsvarende. Eksempelvis nævner de, at træningsmaskinerne er for gamle, og at faciliteterne generelt er for primitive.

Transport

Endelig er der stillet et spørgsmål vedrørende tilfredsheden med transporten til og fra aktivitetscentret. Spørgsmålet er kun stillet til de godt halvdelen af aktivitetscentrenes brugere, som har bevilget transport af kommunen.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med transporten til og fra aktivitetscentret?	95 ⁺	93 ⁺	89	93	86 ⁻	91

UNDERSØGELSENS RESULTATER – TRIVSEL

I dette afsnit præsenteres undersøgelsens resultater omkring, hvordan brugerne vurderer forskellige elementer af trivsel i hverdagen.

Livskvalitet

Første spørgsmål handler om brugernes livskvalitet.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	69	73	72	74	69	71	75↑	71

Selvurderet helbred

Næste spørgsmål afdækker brugernes egen opfattelse af deres helbred.

Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt?								
	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Fremragende	8 %	10 %	5 %	9 %	5 %	7 %↓	13 %↑	5 %
Vældig godt	11 %	20 %	20 %	28 %	20 %	19 %	17 %	20 %
Godt	41 %	32 %	33 %	34 %	31 %	34 %	31 %	41 %
Mindre godt	30 %	29 %	31 %	25 %	30 %	29 %	30 %	26 %
Dårligt	10 %	9 %	9 %	2 %	13 %+	9 %	8 %	7 %
Ved ikke	1 %	0 %	2 %	2 %	0 %	1 %	2 %	1 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Ensomhed og kontakt til andre

Det sidste aspekt af trivsel, der indgår i undersøgelsen, handler om ensomhed og kontakt til andre. Den form for ensomhed, der spørges ind til i det første spørgsmål, kan betegnes som 'social ensomhed', det vil sige om en person har mulighed for at være sammen med andre mennesker i det omfang, personen selv synes er passende.

Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du mest har lyst til at være sammen med andre?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Ja, ofte	11 %	13 %	7 %	16 %	12 %	11 %	10 %	10 %
Ja, en gang imellem	22 %	13 %	19 %	20 %	20 %	19 %	18 %	13 %
Ja, men sjældent	11 %	12 %	10 %	12 %	9 %	11 %	13 %	15 %
Nej	52 %	61 %	59 %	50 %	59 %	57 %	57 %	60 %
Ved ikke	5 %	1 %	4 %	1 %	0 %	2 %	3 %	1 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

De næste spørgsmål kvalificerer spørgsmålet om ensomhed, ved at der spørges ind til kvaliteten i samværet med andre.

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Har du nogen at tale med, hvis du har problemer eller brug for støtte?	73 %	73 %	72 %	72 %	81 % ⁺	74 %	72 %	71 %

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2014	SUF 2013	SUF 2012
Hvis du bliver syg og har brug for hjælp til praktiske problemer, kan du da regne med at få hjælp fra andre? - og her menes personer, du ikke bor sammen med	80 %	72 %	77 %	71 %	76 %	76 % ↑	69 %	74 %

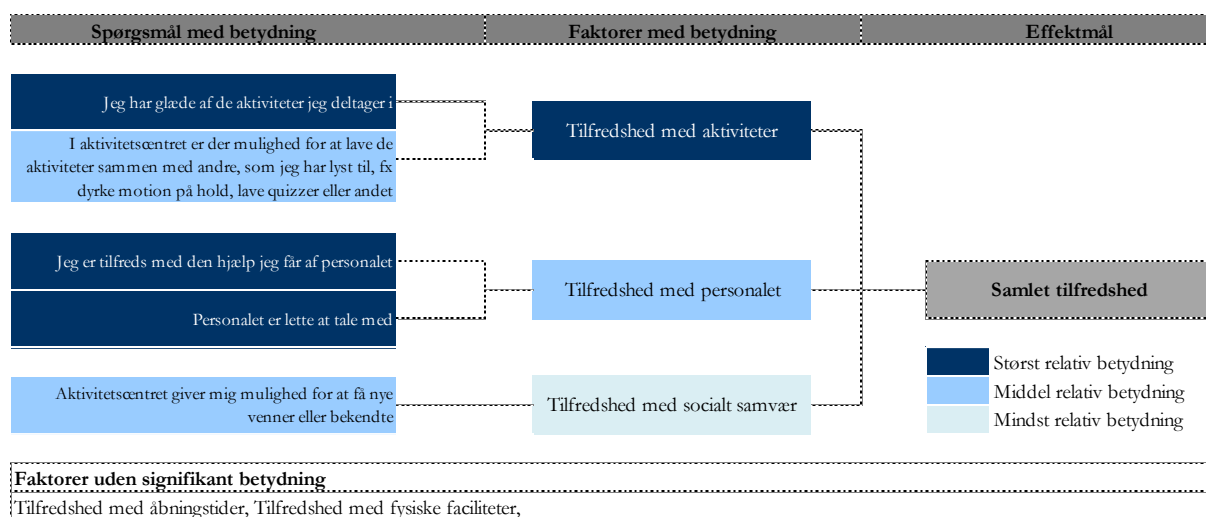
STATISTISK ANALYSE AF SAMLET TILFREDSHED

Hvad påvirker brugernes overordnede tilfredshed med aktivitetstilbud: Alle brugere i undersøgelsen

I det følgende afsnit præsenteres resultaterne af to regressionsanalyser af brugernes overordnede tilfredshed med aktivitetstilbuddene. Først præsenteres analysen for alle brugere, og derefter præsenteres den særskilte analyse for brugere, som er i et forebyggende forløb.

For en uddybende forklaring af, hvordan figurerne skal forstås, se afsnittet om metoden i indledningen og bilaget til rapporten.

Fælles for analyserne er, at det har størst relativ betydning, at brugerne oplever, at de har glæde af aktiviteterne, og at aktivitetscentret giver mulighed for at lave de aktiviteter, man har lyst til at lave sammen med andre.



Analysen viser, at den væsentligste faktor for den samlede tilfredshed med aktivitetstilbuddene er, om brugerne er tilfredse med selve aktiviteterne. Derudover viser analysen følgende sammenhænge:

Tilfredshed med aktiviteter	Den relativt væsentligste faktor for brugernes samlede tilfredshed er, om brugeren er tilfreds med selve de aktiviteter, man kan lave på centrene. De underliggende elementer i denne faktor, som har betydning er, om brugeren oplever at have glæde af at deltage, og om der er mulighed for at deltage i de aktiviteter brugerne har lyst til sammen med andre.
Tilfredshed med personalet	Analysen viser, at jo højere tilfredsheden er med personalet, jo højere er den generelle tilfredshed med aktivitetstilbuddene. Det har betydning for tilfredsheden med personalet, at brugerne er tilfredse med den hjælp, de får af personalet; og at brugerne oplever, at personalet er lette at tale med.
Tilfredshed med socialt samvær	Brugerens tilfredshed med det sociale samvær på aktivitetscentret har ligeledes betydning for tilfredsheden med aktivitetstilbuddene. Tilfredsheden med det sociale samvær påvirkes af brugernes vurdering af mulighederne for at få nye venner gennem centret.

Analysen viser samtidig, at følgende faktorer ikke har nogen signifikant betydning for den samlede tilfredshed: Tifredshed med åbningstider og tilfredshed med fysiske faciliteter.

Derudover er der testet for sammenhængen med en række baggrundsvARIABLE. Det vil sige om nogle grupper er mere tilfredse samlet set end andre, f.eks. mænd versus kvinder, osv.² Analysen viser, at ingen af disse faktorer har betydning for den samlede tilfredshed.

² Der er testet for effekten af køn, alder, lokalområde, plejetyngde og sygepleje.

SVARFORDELINGER PÅ ALLE SPØRGSMÅL

I dette afsnit vises de procentvise svarfordelinger for alle undersøgelsens spørgsmål. Svarfordelingerne vises på samlet SUF-niveau, det vil sige, at tallene dækker alle de respondenter, som har deltaget i undersøgelsen.

Alle tabeller viser, hvor mange svar der er afgivet på det pågældende spørgsmål. Selvom der samlet set har deltaget 669 brugere i undersøgelsen, fremgår der ved flere spørgsmål et lavere antal totale svar. Dette skyldes, at hvis interviewer har krydset af i ”Respondent kan ikke svare” eller ”Ikke relevant/modtager ikke ydelsen”, er svarerne sorteret fra ved de pågældende spørgsmål og indgår ikke i det samlede tal.

Tabellernes rækkefølge følger i vidt omfang rækkefølgen af temaer i spørgeskemaet og den måde resultaterne er præsenteret her i rapporten.

Samlet tilfredshed

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total					
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med at komme i aktivitetscentret? (n = 668)	69%	24%	3%	3%	1%	0%	100%					
	Fra aviser	Fra Københavns Kommunes aktivitetskatalog	Fra kommunens hjemmeside	Fra visitationen	Fra hjemmeplejen	Fra rehabiliteringscenter	Fra træningscenter	Fra andre centre	Fra bekendte	Andet	Ved ikke	Total
Hvordan fik du kendskab til aktivitetscentret? (n = 665)	5%	2%	0%	9%	6%	14%	7%	11%	21%	15%	7%	100%

Start- eller evalueringssamtale

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds er du alt i alt med din samtale? (n = 374)	76%	18%	2%	1%	1%	2%	100%
	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	Total
I samtalen fik jeg tilstrækkelig mulighed for at fortælle om mine ønsker til aktiviteter og til socialt samvær i aktivitetscentret (n = 365)	63%	27%	3%	2%	2%	4%	100%
Medarbejderen jeg talte med var imødekommende (n = 374)	82%	15%	2%	0%	1%	1%	100%

Aktiviteter

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total	
Hvor tilfreds er du alt i alt med aktiviteterne på aktivitetscentret? (n = 665)	70%	24%	3%	2%	1%	0%	100%	
	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	Total	
I aktivitetscentret er der mulighed for at lave de aktiviteter sammen med andre, som jeg har lyst til, fx dyrke motion på hold, lave quizzer eller andet (n = 653)	60%	28%	6%	4%	1%	1%	100%	
I aktivitetscentret er der mulighed for at lave de aktiviteter alene, som jeg har lyst til, fx lave kryds og tværs, læse, bruge computerne eller andet (n = 593)	53%	30%	7%	4%	1%	5%	100%	
Jeg har glæde af de aktiviteter, jeg deltager i (n = 664)	76%	19%	2%	2%	0%	0%	100%	
Jeg kan selv bestemme, hvad jeg gerne vil lave i aktivitetscentret? (n = 652)	73%	20%	2%	2%	1%	1%	100%	
Jeg er med til at bestemme hvilke aktiviteter, der er i centret (n=618)	19%	19%	7%	23%	26%	5%	100%	
	Ja		Nej		Ved ikke		Total	
Vil du gerne være med til at bestemme hvilke aktiviteter, der er i centret? (n = 299)	18%		80%		2%		100%	
	Ja, altid	Ja, for det meste	Af og til	Nej, sjældent	Nej, aldrig	Jeg kommer aldrig med nye idéer til aktiviteter	Ved ikke	Total
Oplever du, at de andre medlemmer generelt er positive, hvis du kommer med nye idéer til aktiviteter? (n = 608)	30%	21%	4%	3%	2%	34%	5%	100%

Brug af IT

	Ja	Nogenlunde	Nej	Ved ikke	Total
Er du fortrolig med at bruge en computer, fx til NEM ID, net-bank eller E-boks? (n = 664)	25%	13%	62%	0%	100%

	Jeg har IKKE nogen til at hjælpe mig	Personalet i aktivitetscentret	Familie eller venner	Hjælperne fra hjemmeplejen	Andre	Ved ikke	Total
Hvem hjælper dig med at bruge computer, hvis der er noget, som du ikke selv kan finde ud af? (n = 500)	21%	23%	51%	1%	4%	5%	105%

	IT-caféen	Derhjemme / jeg har lært mig selv det	Familie eller venner	På arbejdsmarkedet	Anden undervisning, fx aftenskole	Ved ikke	Total
Hvor har du lært at bruge computere? (n = 169)	15%	31%	23%	45%	14%	1%	129%

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Bruger du computerne i IT-caféen? (n = 610)	25%	74%	1%	100%
Er du blevet bedre til at bruge computere på grund af undervisningen i IT-caféen? (n = 137)	53%	42%	4%	100%

	Jeg har min egen computer derhjemme	Det har jeg ikke lyst til	Jeg kan ikke finde ud af det	Jeg har ikke behov for det	Ved ikke	Total
Hvorfor bruger du IKKE computerne i IT-caféen? (n = 440)	24%	27%	27%	20%	1%	100%

Kontakt til personale

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds er du alt i alt med kontakten til personalet? (n = 666)	76%	20%	1%	2%	1%	0%	100%

	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	Total
Personalet er lette at tale med (n = 664)	78%	19%	2%	1%	1%	0%	100%

Personalet har mulighed for at hjælpe mig, i det omfang jeg har brug for det (n = 644)	70%	21%	3%	2%	2%	2%	100%
Jeg er tilfreds med den hjælp, jeg får af personalet (n = 628)	75%	19%	1%	1%	1%	2%	100%
Personalet forsøger at få mig til at klare mest muligt selv (n = 570)	51%	32%	7%	4%	1%	5%	100%
	I høj grad	I nogen grad	Hverken i høj eller lav grad	I mindre grad	I ringe grad / slet ikke	Ved ikke	Total
Føler du, at du bliver bedre til at klare flere ting selv af at komme i centret? (n = 586)	33%	24%	15%	9%	15%	4%	100%

Kontakt til andre

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds er du alt i alt med dit sociale samvær med andre medlemmer i aktivitetscentret? (n = 650)	57%	35%	5%	2%	0%	1%	100%
	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	Total
Aktivitetscentret giver mig mulighed for at få nye venner eller bekendte (n = 641)	44%	36%	8%	7%	3%	2%	100%
	Ja, ofte	Ja, ind i mellem	Ja, men sjældent	Nej, aldrig	Ved ikke	Total	
Har du kontakt med andre medlemmer uden for centret? (n = 657)	9%	21%	6%	63%	1%	100%	

Åbningstider

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds er du med åbningstiderne på dit aktivitetscenter? (n = 666)	58%	35%	3%	3%	1%	0%	100%

De fysiske rammer

	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	Total
Lokalerne i mit aktivitetscenter er rare at være i (n = 664)	61%	30%	3%	4%	1%	0%	100%
Aktivitetscentrets lokaler er egnede til de aktiviteter, som jeg gerne vil lave (n = 667)	57%	28%	5%	8%	1%	1%	100%

Transport

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med transporten til og fra aktivitetscentret? (n = 351)	73%	23%	1%	2%	1%	0%	100%

Livskvalitet

	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 666)	28%	40%	23%	7%	2%	0%	100%

Selvurderet helbred

	Fremragende	Vældig godt	Godt	Mindre godt	Dårligt	Ved ikke	Total
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt? (n = 669)	7%	19%	34%	29%	9%	1%	100%

Ensomhed og kontakt til andre

	Ja, ofte	Ja, en gang imellem	Ja, men sjældent	Nej	Ved ikke	Total
Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du mest har lyst til at være sammen med andre? (n = 669)	11%	19%	11%	57%	2%	100%
Har du nogen at tale med, hvis du har problemer eller brug for støtte? (n = 669)	74%	12%	4%	8%	2%	100%
	Ja, helt sikkert	Ja, måske	Nej	Ved ikke	Total	
Hvis du bliver syg og har brug for hjælp til praktiske problemer, kan du da regne med at få hjælp fra andre? - og her menes personer, du ikke bor sammen med (n = 631)	76%	12%	10%	3%	100%	