



BRUGERUNDERSØGELSE 2013
AKTIVITETSTILBUD

EPINIØN

KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Brugerundersøgelse 2013 – Aktivitetstilbud

Brugerundersøgelsen er udarbejdet af Epinion AS 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
Kontakt til personalet.....	20
Kontakt til de andre medlemmer	21
Mad og åbningstider	22
De fysiske rammer	23
Undersøgelsens resultater – Trivsel.....	24
Livskvalitet	24
Selvvurderet helbred.....	24
Ensomhed og kontakt til andre	25
Statistisk analyse af samlet tilfredshed	26
Alle brugere i undersøgelsen	26
Brugere i forebyggende tilbud.....	28
Svarfordelinger på alle spørgsmål.....	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 2013, hvor i alt 519 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 2013 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 38 spørgsmål om beboernes tilfredshed med deres aktivitetstilbud samt trivsel generelt.

Der er i alt gennemført 519 interviews med medlemmer af aktivitetscentrene fordelt på de fem lokalområder i Københavns Kommune. 15 aktivitetscentre har deltaget.

Interviewene er gennemført i perioden 16. september til 6. oktober 2013.

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

Denne rapport præsenterer det samlede resultat for hele SUF. Herudover er der også udarbejdet en rapport for hvert lokalområde.

Foruden rapporterne findes et bilag. Dette 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 2013 blandt medlemmer af aktivitetscentrene giver på stort set alle områder et billede af en udbredt tilfredshed med kommunens tilbud. Det gælder både de borgere, som benytter sig af et forebyggende og et vedligeholdende tilbud.

Samlet tilfredshed

94 % af brugerne svarer, at de samlet set er tilfredse eller meget tilfredse med deres aktivitetstilbud. De 94 % dækker over, at 72 % er 'meget tilfredse', og 22 % er 'tilfredse'. 3 % svarer, at de er utilfredse eller meget utilfredse. Når tallene for den samlede tilfredshed sammenlignes med undersøgelsen fra 2012, viser der sig at være en statistisk signifikant positiv fremgang. Der er således en større andel af brugerne, som samlet set er tilfredse med deres aktivitetstilbud i 2013 set i forhold til 2012.

Ud over at måle brugernes samlede tilfredshed, er der i undersøgelsen stillet spørgsmål til en lang række delelementer, der vedrører brugernes gang i aktivitetscentrene. Også på de underliggende spørgsmål ses på stort set alle områder en statistisk signifikant øget tilfredshed fra 2012 til 2013. Det vil sige, at der både er flere brugere, som er tilfredse med deres aktivitetstilbud og, at brugerne generelt er blevet mere tilfredse end i 2012.

Som en del af brugerundersøgelsen er der gennemført en statistisk analyse af, hvilke delelementer i undersøgelsen, der har størst betydning for den samlede tilfredshed. Det betyder, at det er undersøgt, hvilke af de spørgsmål, der stilles i undersøgelsen, som er mest afgørende for brugerne. Resultatet kan læses i afsnittet "statistisk analyse af samlet tilfredshed" samt i bilaget til rapporten.

Start- og evalueringssamtaler

Alle brugere skal have en startsamtale, når de indleder deres medlemskab, samt en opfølgende evalueringssamtale hvert år. Alle brugere, som har haft en samtale i 2013, er blevet spurgt til deres samlede tilfredshed med samtalen. 81 % af brugerne er tilfredse med deres seneste start- eller evalueringssamtale, og

84 % oplevede, at medarbejderen de talte med var imødekommende. Endelig svarer 77 %, 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 statistisk signifikant forøget siden 2012.

Tilfredshed med selve aktiviteterne

93 % af brugerne er samlet set tilfredse med de aktiviteter, der er mulighed for at lave på centrene, mens 2 % er utilfredse eller meget utilfredse. Brugerne har fået en række spørgsmål, der belyser forskellige aspekter af centrenes aktiviteter. 92 % af brugerne oplever, at der er mulighed for at lave de aktiviteter sammen med andre som de har lyst til, og 88 % at der er mulighed for at lave de aktiviteter alene, som de gerne vil. 96 % af brugerne svarer, at de føler de har glæde af de aktiviteter, de deltager i.

På spørgsmålet om brugerne har indflydelse på hvilke aktiviteter, der er i centret, er der 46 % som svarer, at de er med til at bestemme, mens 30 % svarer, at de ikke er. Også her er der stillet et åbent spørgsmål med mulighed for at uddybe årsagen for dem, som ikke har indflydelse. Den største andel svarer, at de selv har fravalgt at tage del i de fælles beslutninger, enten fordi de ikke er interesserede i at have indflydelse, eller fordi de er tilfredse med de aktiviteter, der er. Andre brugere svarer bl.a., at det er personalet eller et brugerråd, der fastlægger aktiviteterne, eller at de ikke vidste, der var mulighed for at være med til at bestemme, da de ikke er blevet spurgt eller orienteret her om.

Endelig er brugerne 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 65 % svarer, at de ikke er det. Blandt dem som ikke er fortrolige med it i dag, har 29 % svaret, at de gerne vil lære mere, mens 30 % svarer, at det har de ikke brug for. 39 % har svaret, at de ikke føler, de er i stand til at lære det. Langt størstedelen af de brugere, som ikke føler de har brug for at lære mere, begrundes dette med, at de får den hjælp de har brug for af især deres familiemedlemmer. Andre svarer, at det ikke interesserer dem, men også at dette hænger sammen med, at de ikke kan se et behov for det i deres dagligdag.

Brugernes oplevelse af personalet på aktivitetscentre

Brugerne har fået spørgsmålet om, hvor tilfredse de samlet set er med personalet. Her har 98 % svaret, at de er tilfredse, fordelt på 80 % som svarer 'meget tilfreds', og 18 % 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. Endelig svarer 59 % af brugerne, at de føler de bliver bedre til at klare flere ting selv af at komme i centret. 18 % svarer, at deres gang i centret ikke har gjort dem i stand til at klare flere ting selv.

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 spørgsmålet om, hvor tilfredse brugerne er med deres sociale samvær med andre medlemmer i aktivitetscentre. Hertil svarer 94 % er de er tilfredse, mens 1 % ikke er. 83 % svarer, at aktivitetscentret giver dem mulighed for at få nye venner eller bekendte, og 35 % fortæller, at de ses med andre medlemmer udenfor centret med jævne mellemrum.

Mad og åbningstider

76 % af brugerne er tilfredse med den mad, der kan købes på deres aktivitetscenter, mens 14 % ikke er tilfredse. Også her ses en stigning i andelen af tilfredse i forhold til 2012, hvor der var 70 % tilfredse og 19 % utilfredse brugere.

På spørgsmålet om åbningstider er der 91 % 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 åbningstiderne om eftermiddagen. I dag lukker centrene klokken 16.

Tilfredshed med aktivitetscentrenes lokaler

93 % synes at lokalerne i deres aktivitetscenter er rare at være i, og 89 % svarer, at centrenes lokaler er egnede til de aktiviteter, som brugerne gerne vil lave. 6 % har svaret, at lokalerne ikke er egnede. 30 personer har uddybet, hvorfor de oplever, at lokalerne ikke er ideelle til de ting, de gerne vil lave. Flertallet peger på, at lokalerne er for små og der derfor ikke er tilstrækkeligt med plads, særligt til aktiviteter, der har med gymnastik og fitness at gøre.

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. Her svarer 69 %, at den er 'god' eller 'meget god' mens 22 % svarer, at den er 'nogenlunde' og 7 % at den er 'dårlig' eller 'meget dårlig'.

Andelen som svarer, at deres livskvalitet er 'dårlig' eller 'meget dårlig' er den samme i 2013 som i 2012, men samlet set er brugernes vurdering af deres livskvalitet forbedret fra 2012 til 2013. Det dækker over, at der er flere som i 2013 har vurderet deres livskvalitet som 'meget god' frem for 'god' eller 'nogenlunde' i forhold til 2012.

Selvvurderet helbred

På spørgsmålet om selvvurderet helbred ses der ligeledes en forskydning i forhold til 2012. Også her er der flere, som vurderer deres helbred som 'fremragende' dvs. i den bedste kategori, set i forhold til 2012, og færre, som vurderer deres helbred i den mere middelmådige kategori 'godt'. Hvor det i 2012 var 5 %, der oplevede deres helbred som 'fremragende' er det 13 % i 2013 – altså en signifikant positiv fremgang. Andelen, som vurderer deres helbred som 'mindre godt' eller 'dårligt', er uændret fra 2012-2013.

Ensomhed

Det sidste tema, der afdækkes i brugerundersøgelsen blandt brugerne af kommunens aktivitetstilbud, er spørgsmålet 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 fysisk samvær med andre lever op til dét, den enkelte person ønsker. 28 % af brugerne svarer, at de 'ofte' eller 'en gang i mellem' føler sig uønsket alene, mens 13 % svarer 'sjældent' og 57 % svarer, at de ikke oplever dette. Dette er på samme niveau som i 2012. Der er altså hverken blevet flere eller færre, der med forskellig hyppighed føler sig uønsket alene.

De sidste to spørgsmål afdækker i kvaliteten i samværet med andre. Brugerne er blevet spurgt, om de har nogen at tale med, hvis de har problemer eller brug for støtte. Også her ligger brugernes svar på samme niveau som i 2012. 81 % svarer, at det har de 'ofte' eller 'en gang i mellem' mens 15 % svarer at det har de 'sjældent' eller slet ikke.

På spørgsmålet om brugerne har nogen, de kan regne med at få hjælp fra til praktiske problemer, hvis de bliver syge, da svarer 69 %, at de 'helt sikkert' kan få hjælp, mens 15 % svarer 'måske' og 11 % svarer 'nej'. Her er svarfordelingerne ligeledes på samme niveau som i 2012.

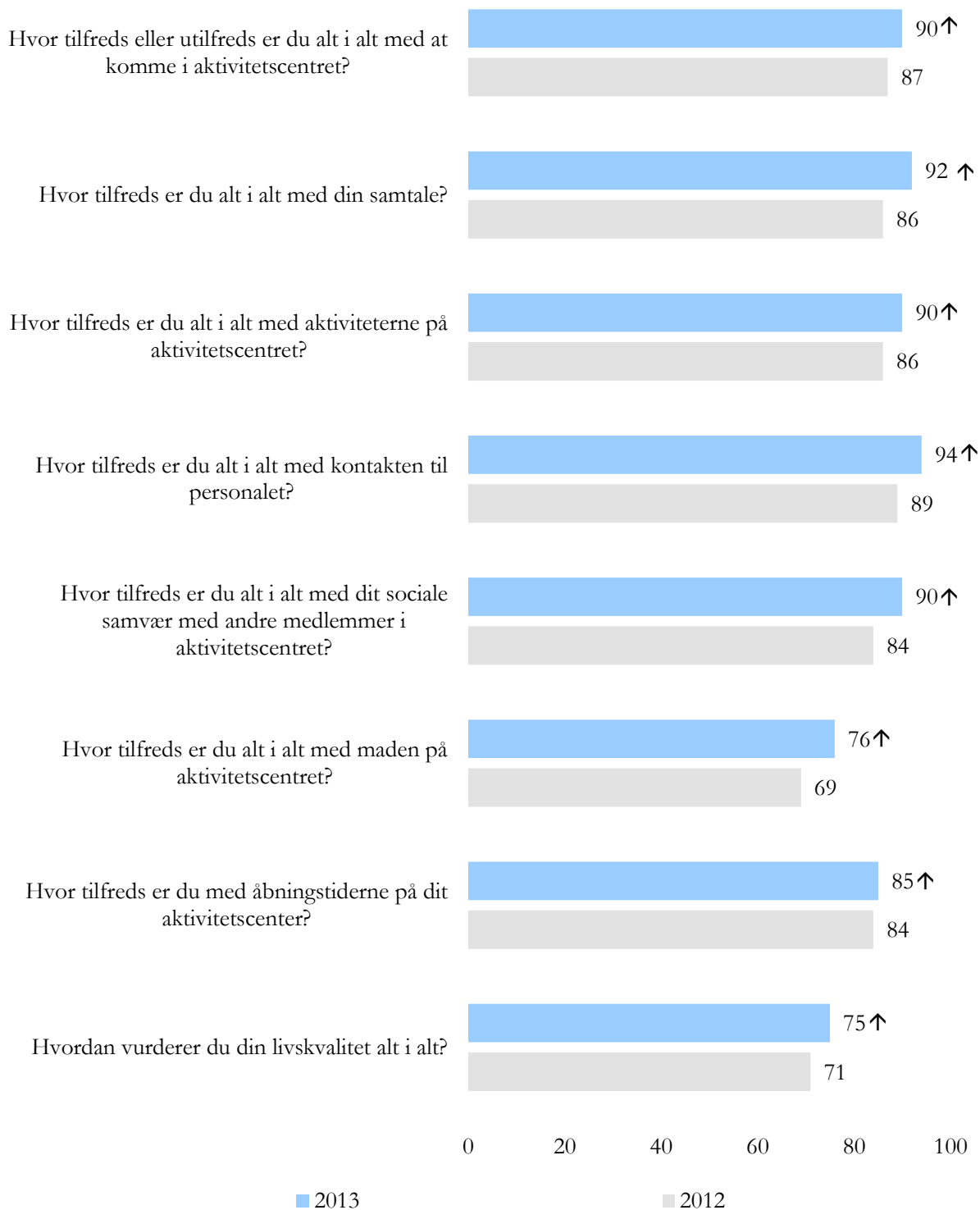
Samme tilfredshedsniveau på tværs af lokalområder

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 således, 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 2012 til 2013 udtryk for, at der er sket en statistisk signifikant positiv fremgang. Det vil sige, at der reelt er tale om en øget tilfredshed i 2013 sammenlignet med 2012. I 2012 var det dog også langt størstedelen af aktivitetscentrenes medlemmer, der var tilfredse med kommunens tilbud om at skabe rammer for meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med andre borgere over 65 år – der er blot blevet endnu flere tilfredse brugerne i 2013 eller de tilfredse brugere er blevet stadig mere tilfredse.

OVERSIGT OVER NØGLESPØRGSMAÅL

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



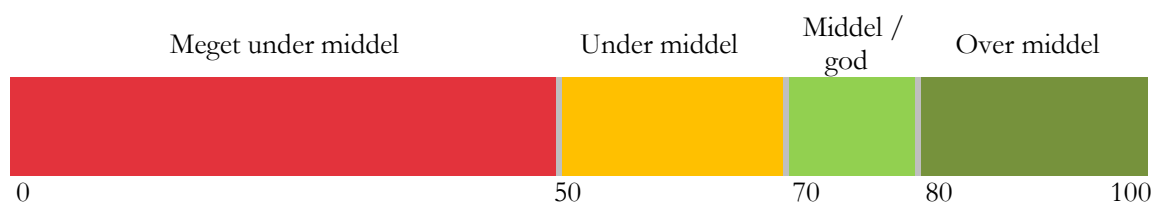
KORT BESKRIVELSE AF METODEN

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 2012 til 2013.

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 2013 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 2013 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 2012 til 2013, så markeres dette med en pil ud for det samlede resultat for 2013. Pil op (↑) markerer, at resultatet er steget statistisk signifikant, og pil ned (↓) viser, at resultatet ligger lavere end i 2012. Det samme gælder, hvis der var en udvikling fra 2011 til 2012, så markeres det med en pil ud for scoren for 2012.

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 selve aktiviteterne, tilfredsheden med kontakten til personalet samt, hvad der har betydning for medlemmernes livskvalitet. 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 1.164 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 2013. 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 aktivitetscentrene.

Antal brugere fordelt på aktivitetscentre

Aktivitetscentre	Antal brugere	Procent
Aktivitetscenter Baldersgade	60	12%
Aktivitetscenter Bispebjerg	57	11%
Aktivitetscenter Bomiparken	24	5%
Aktivitetscenter Brønshøj	26	5%
Aktivitetscenter Hørgården	24	5%
Aktivitetscenter Indre By	39	8%
Aktivitetscenter Langgade	51	10%
Aktivitetscenter Nørrebro	11	2%
Aktivitetscenter Østerbro	35	7%
Aktivitetscenter Peder Lykke	63	12%
Aktivitetscenter Randersgade	75	14%
Aktivitetscenter Rundskuedagen	1	0%
Aktivitetscenter Vanløse	28	5%
Aktivitetscenter Vesterbro	8	2%
Aktivitetscenter Vigerslev	17	3%
Total	519	100%

Af tabellen 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.

Der er ikke tilstrækkeligt med brugere på hvert aktivitetscenter til, at resultaterne i undersøgelsen kan deles ud på centre. Dette ville betyde, at den statistiske usikkerhed ville blive for høj til at give valide resultater. Derfor deles resultaterne i stedet ud på de fem lokalområder. Resultaterne for de enkelte lokalområder afrapporteres i særskilte rapporter.

Nedenstående figur viser brugernes fordeling på køn og alder.

Brugernes fordeling på køn og alder	Procent
Kvinder	76 %
Mænd	24 %
Under 70 år	6 %
70-79 år	33 %
80-85 år	32 %
86-90 år	23 %
Over 90 år	6 %

Tabellen viser fordelingen mellem køn og alder på aktivitetscentrene 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 som er over 90 år i forhold til deres andel på aktivitetscentrene. Årsagen er, at der er forholdsmæssigt flere af de +90-årige, som er for svækkede til at deltage i et telefonisk interview i forhold til de øvrige alderskategorier.

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

Type af forløb	Antal brugere	Procent
Forebyggende	453	87 %
Vedligeholdende	66	13 %
Total	519	100 %

I 2013 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 vejet 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 2013. 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 2013”. 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 2013.

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

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 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med at komme i aktivitetscentret?	93	89	90	91	88	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.

Spørgsmål: Hvordan fik du kendskab til aktivitetscentret?

Svarmuligheder	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012
Fra bekendte	23 %	12 %	14 %	19 %	21 %	17 %	20 %
Fra rehabiliteringscenter	12 %	20 %	20 %	4 %	20 %	16 %	11 %
Fra visitationen	6 %	9 %	14 %	15 %	18 %	12 %	9 %
Fra hjemmeplejen	9 %	6 %	7 %	13 %	11 %	8 %	10 %
Fra andre centre	5 %	10 %	10 %	2 %	5 %	7 %	7 %
Fra træningscenter	4 %	6 %	9 %	4 %	4 %	6 %	8 %
Fra aviser	3 %	8 %	1 %	15 %	0 %	4 %	4 %
Fra pjecer	4 %	3 %	1 %	2 %	1 %	2 %	2 %
Fra kommunens hjemmeside	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Andet	24 %	16 %	18 %	19 %	16 %	19 %	19 %
Ved ikke	10 %	10 %	7 %	9 %	4 %	8 %	9 %
Total	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 haft en samtale i løbet af 2013.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds er du alt i alt med din samtale?	95 +	92	91	94	89	92 ↑	86
I samtalen fik jeg tilstrækkelig mulighed for at fortælle om mine ønsker til aktiviteter og til socialt samvær i aktivitetscentret	91	86	88	90	85	88 ↑	81
Medarbejderen jeg talte med var imødekommende	96	94	93	95	94	94 ↑	91

Aktiviteter

De følgende syv spørgsmål undersøger 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 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds er du alt i alt med aktiviteterne på aktivitetscentret?	92	91	90	92	85	90 ↑	86

Dernæst er brugernes 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 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	91	90	90	89	84	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	92	91	86	90	84	89 ↑	82

Spørgsmålet nedenfor undersøger 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 2013	SUF 2012
Jeg har glæde af de aktiviteter jeg deltager i	95	93	92	95	91	93 ↑	90

Åbne svar: Hvorfor har du ikke glæde af de aktiviteter du deltager i?

Ud af de 519 brugere som har fået spørgsmålet, hvorvidt de har glæde af deres aktiviteter, har i alt ni personer svaret, at de ikke er tilfredse. Da antallet af svar er så lavt gengives resultatet ikke i rapporten.

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 2013	SUF 2012
Jeg er med til at bestemme, hvilke aktiviteter, der er i centret	59	51	57	57	54	56 ↑	50

På spørgsmålet om indflydelse ligger scoren relativt lavere end på flere af de øvrige spørgsmål. Dette skyldes, at 30 % af brugerne – svarende til 141 personer – har svaret, at de ikke er med til at bestemme, hvilke aktiviteter der er i centret. Der er stillet et uddybende spørgsmål til denne gruppe med mulighed for at uddybe, hvad årsagen er.

Åbne svar: Hvorfor er du ikke med til at bestemme, hvilke aktiviteter der er i centre?

Den største andel svarer, at det er deres eget valg, at de ikke deltager aktivt i beslutninger om, hvilke aktiviteter, der skal være i centret. Mange svarer, at de ikke er interesseret i at tage andel her i, at de er tilfredse med de aktiviteter, der er, eller at de ikke synes, at de har tid eller overskud. Nogle svarer, at de har været der for kort tid til, at det endnu er relevant, eller at de ikke kommer ofte nok til at engagere sig den slags beslutninger.

Nogle brugere svarer, at det er personalet eller et brugerråd, der fastlægger aktiviteterne, men uden at give udtryk for om de er tilfredse med dette, eller om de gerne ville involveres mere. Endelig er der brugere der svarer, at de ikke vidste, at de havde en mulighed for at være med til at bestemme, da de ikke er blevet spurgt eller orienteret her om.

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”	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013
Oplever du, at de andre medlemmer generelt er positive, hvis du kommer med nye idéer til aktiviteter?	46 %	40 %	46 %	50 %	30 %	42 %

Nedenfor ses samme spørgsmål opdelt på brugernes præcise svarfordelinger.

Spørgsmål: Oplever du, at de andre medlemmer generelt er positive, hvis du kommer med nye idéer til aktiviteter?

Svarmuligheder	Procentandel
Ja, altid	23 %
Ja, for det meste	19 %
Af og til	10 %
Nej, sjældent	2 %
Nej, aldrig	1 %
Jeg kommer aldrig med nye idéer	39 %
Ved ikke	6 %
Total	100 %

Endelig er undersøgelsens deltagere, under temaet om aktiviteter, blevet præsenteret for en kort introducerende tekst om, at der på aktivitetscentrene er mulighed for at få hjælp til at lære at bruge it i de værksteder, der kaldes ”hjernelounges”. Herefter er brugerne blevet spurgt til deres nuværende kompetencer i forhold til it, og ønsker om at lære mere.

På spørgsmålet nedenfor vises svarene igen som de præcise svarfordelinger.

Spørgsmål: Er du fortrolig med at bruge en computer til f.eks. at bruge NEM ID, netbank eller E-boks?

Svarmuligheder	Procentandel
Ja	25 %
Nogenlunde	9 %
Nej	65 %
Ved ikke	1 %
Total	100 %

65 % 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.

Spørgsmål: Føler du, at det er nødvendigt for dig fremover, at lære mere om, hvordan du bruger en computer, end det du kan nu?

Svarmuligheder	Procentandel
Ja	29 %
Nej, jeg har ikke brug for at lære mere	30 %
Jeg føler ikke, at jeg er stand til at lære det	39 %
Ved ikke	2 %
Total	100 %

På spørgsmålet om det er nødvendigt at lære mere, svarer 30 % (99 personer), at det har de ikke brug for. Denne gruppe er derfor stillet et spørgsmål, hvor de kan svare med egne ord på, hvorfor de ikke synes, at de har brug for at lære mere om at bruge computere og it.

Åbne svar: Hvorfor synes du ikke, at du har brug for at lære mere om at bruge computere og it?

En stor del svarer, at de ikke har behov for at lære mere, fordi de får den hjælp de har brug for af familiemedlemmer, primært af en søn eller datter.

En lige så stor andel svarer, at de ikke ønsker at lære mere, fordi det ikke har deres interesse. Mange supplerer med, at det ikke har deres interesse, netop fordi de ikke oplever, at det er en nødvendighed for dem i dagligdagen. Endelig er der en lidt mindre andel, som begrundes deres svar med, at de er for gamle og ikke føler, at de er i stand til det.

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 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds er du alt i alt med kontakten til personalet?	96	95	94	96	92	94 ↑	89

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

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012
Personalet er lette at tale med	95	94	95	96	96	95 ↑	90
Personalet har mulighed for at hjælpe mig, i det omfang jeg har brug for det	93	87	90	95 +	91	91 ↑	84
Personalet forsøger at få mig til at klare mest muligt selv	86	84	87	85	84	85 ↑	81
Føler du, at du bliver bedre til at klare flere ting selv af at komme i centret?	65	68	69	67	65	67 ↑	58
Jeg er tilfreds med den hjælp jeg får af personalet	95	91	91	93	89	92 ↑	87

Hvis brugerne på det sidste spørgsmål har svaret, at de ikke er tilfredse med hjælpen fra personalet, har de fået et uddybende spørgsmål, hvor de med egne ord kan forklare, hvad årsagen er.

Åbne svar: (Hjælp fra personalet) Hvorfor er du ikke tilfreds?

Ud af de 519 brugere som har fået spørgsmålet om, hvorvidt de er tilfredse med den hjælp de får af personalet, har i alt syv personer svaret, at de ikke er tilfredse. Da antallet af svar er så lavt gengives resultatet ikke i rapporten.

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 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds er du alt i alt med dit sociale samvær med andre medlemmer i aktivitetscentret?	92	90	91	93	88	90 ↑	84

Alle brugere, som har svaret, at de ikke er tilfredse med deres kontakt til andre medlemmer, har fået et uddybende spørgsmål om, hvorfor de ikke er tilfredse.

Åbne svar: (Hjælp fra personalet) Hvorfor er du ikke tilfreds?

Ud af de 519 brugere som har fået spørgsmålet om, hvorvidt de er tilfredse med deres sociale samvær med andre medlemmer i centrene, har i alt fem personer svaret, at de ikke er tilfredse. Også her er antallet af utilfredse brugere så lavt, at resultatet ikke gengives i rapporten.

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 2013	SUF 2012
Aktivitetscentret giver mig mulighed for at få nye venner eller bekendte	83	82	80	80	83	82 ↑	74

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

Har du kontakt med andre medlemmer udenfor centret?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012
Ja, ofte	22 % +	12 %	7 % -	11 %	9 %	12 %	10 %
Ja, ind i mellem	13 %	15 %	18 %	15 %	12 %	15 %	14 %

Mad og åbningstider

De næste to spørgsmål giver et billede af tilfredsheden med den mad, der kan købes på aktivitetscentrene samt af brugernes holdning til centrenes åbningstider.

Spørgsmål til maden.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds er du alt i alt med maden på aktivitetscentret?	75	77	63 -	94 +	86 +	76 ↑	69

Spørgsmål til åbningstiderne.

Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2013	SUF 2012
Hvor tilfreds er du med åbningstiderne på dit aktivitetscenter?	83	88	84	83	86	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 519 som har fået spørgsmålet om åbningstiderne, har 22 personer svaret, at de ikke er tilfredse.

Svarene afspejler, at brugerne har meget forskellige behov og ønsker til, hvornår de bliver afhentet og kørt hjem igen, samt 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 holder åbent lidt længere om eftermiddagen. Størstedelen af de øvrige svar peger på forskellige aspekter ved den kørsel nogle brugere får til og fra centrene. Blandt andet efterspørger nogle, at de kan blive kørt hjem tidligere end i dag, hvor busserne kører fra centrene klokken 15.30.

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 2013	SUF 2012
Lokalerne i mit aktivitetscenter er rare at være i	89	93	89	94	87	90 ↑	83
Aktivitetscentrets lokaler er egnede til de aktiviteter, som jeg gerne vil lave	86	92 +	86	90	82	87 ↑	80

31 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, at rummene er for små, og særligt at det er et problem, da der skal være plads til mange rollatorer. 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.

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 2013	SUF 2012
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	73	72	77	77	76	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 2013	SUF 2012
Fremragende	10 %	11 %	14 %	24 % +	10 %	13 % ↑	5 %
Vældig godt	17 %	9 % -	21 %	15 %	22 %	17 %	20 %
Godt	27 %	32 %	34 %	35 %	26 %	31 % ↓	41 %
Mindre godt	38 %	36 %	19 % +	24 %	32 %	30 %	26 %
Dårligt	8 %	11 %	8 %	0 %	6 %	8 %	7 %
Ved ikke	0 %	1 %	3 %	2 %	3 %	2 %	1 %
Total	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 2013	SUF 2012
Ja, ofte	10 %	10 %	9 %	9 %	10 %	10 %	10 %
Ja, en gang imellem	22 %	17 %	17 %	22 %	14 %	18 %	13 %
Ja, men sjældent	14 %	12 %	11 %	15 %	12 %	13 %	15 %
Nej	52 %	56 %	59 %	52 %	62 %	57 %	60 %
Ved ikke	3 %	4 %	4 %	2 %	1 %	3 %	1 %
Total	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 2013	SUF 2012
Har du nogen at tale med, hvis du har problemer eller brug for støtte?	74 %	66 %	75 %	74 %	74 %	72 %	71 %

Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	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	76 %	65 %	64 %	81 % +	68 %	69 %	74 %

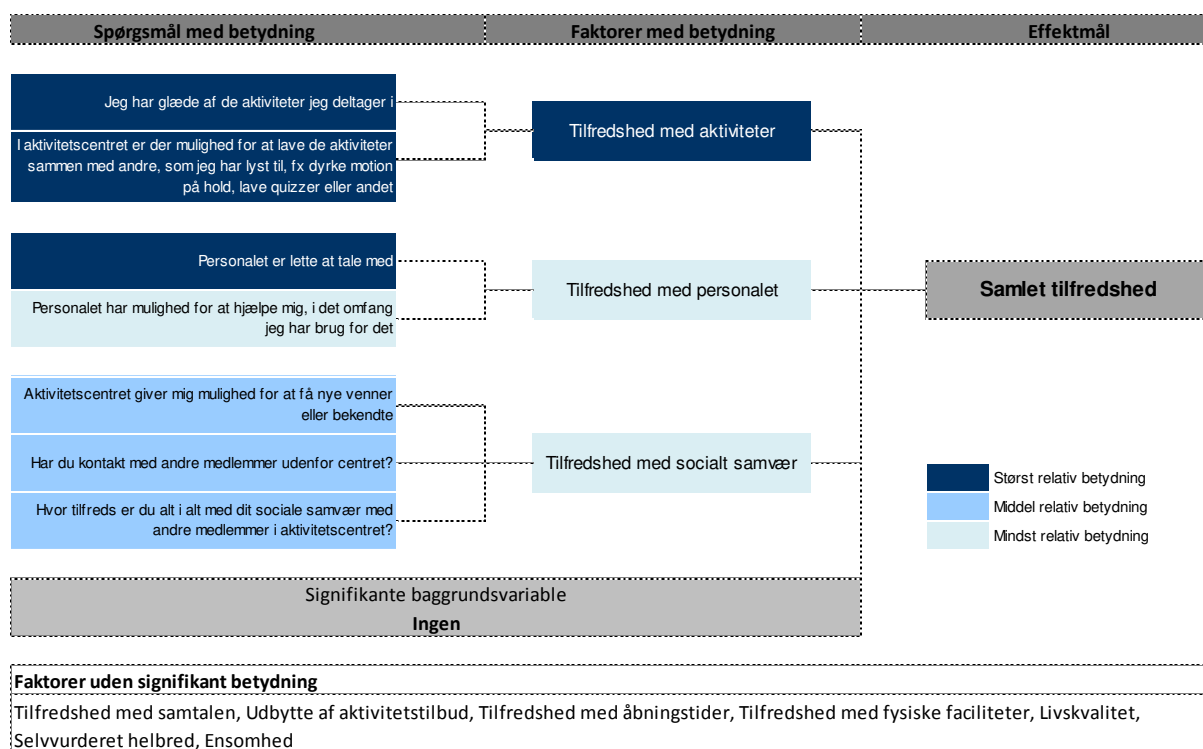
STATISTISK ANALYSE AF SAMLET TILFREDSHED

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 har 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 størst betydning for tilfredsheden med personalet, at brugerne synes, at personalet er lette at tale med.

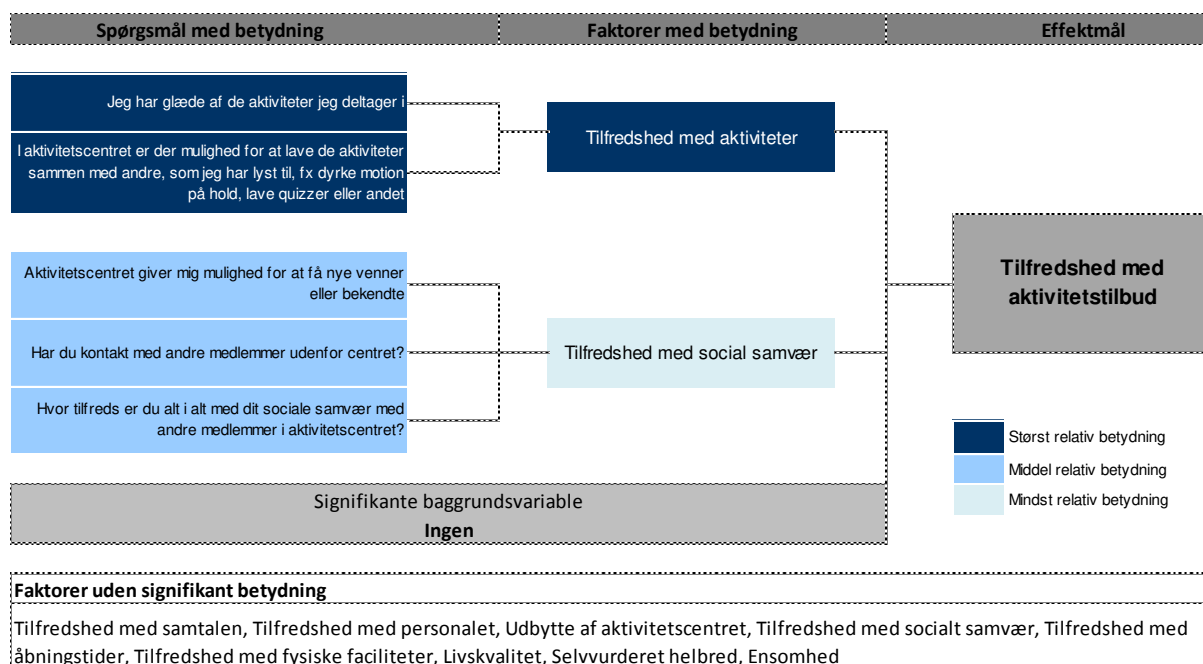
Tilfredshed med socialt samvær	Brugerens tilfredshed med det sociale samvær på aktivitetscentret har ligeledes betydning for tilfredsheden med aktivitetstilbuddene. Tilfredsheden med det sociale samvær påvirkes af brugernes vurdering af mulighederne for at få nye venner gennem centret, deres kontakt til andre medlemmer udenfor centret og af deres samlede tilfredshed med det sociale samvær.
---------------------------------------	---

Analysen viser samtidig, at følgende faktorer ikke har nogen betydning for den samlede tilfredshed: tilfredshed med samtalen, udbytte af aktivitetstilbud, tilfredshed med åbningstider, tilfredshed med fysiske faciliteter, livskvalitet, selvvurderet helbred og ensomhed.

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.

Hvad påvirker brugernes overordnede tilfredshed med aktivitetstilbud: Brugere i forebyggende tilbud



Analysen af den samlede tilfredshed med aktivitetstilbuddene for brugere af forebyggende aktiviteter viser næsten det samme resultat som den tilsvarende analyse blandt alle brugere. Det væsentligste for den samlede tilfredshed er tilfredshed med selve aktiviteterne i aktivitetscentret.

Det, der er forskellen på de to analyser, er, at tilfredsheden med personalet har mindre betydning, når brugerne i de vedligeholdende tilbud sorteres fra. Dette kan formentlig forklares med, at gruppen af brugere i de forebyggende tilbud generelt er mindre afhængige af hjælpen fra personalet end brugerne i de vedligeholdende tilbud.

Tilfredshed med aktiviteter	Den relativt væsentligste faktor er, om brugerne er tilfredse med selve aktiviteterne. Tilfredsheden med aktiviteterne påvirkes primært af, om brugerne føler, at de har glæde af at deltage, og om der er mulighed for at deltage i de aktiviteter brugerne ønsker at foretage sig sammen med andre.
Tilfredshed med socialt samvær	Brugernes tilfredshed med det sociale samvær har ligeledes betydning for den samlede tilfredshed med aktivitetstilbuddene. Tilfredsheden med det sociale samvær påvirkes af de spørgsmål i undersøgelsen, der undersøger brugernes vurdering af mulighederne for at få nye venner og bekendte gennem centret, deres kontakt til andre medlemmer udenfor centret og af deres samlede tilfredshed med det sociale samvær.

Denne analyse viser samtidig, at følgende faktorer ikke har betydning for den samlede tilfredshed: tilfredshed med samtalen, udbytte af aktivitetstilbud, tilfredshed med åbningstider, tilfredshed med fysiske faciliteter, livskvalitet, selvvurderet helbred og ensomhed. Som det også var tilfældet i den foregående analyse, er der ingen signifikante sammenhænge mellem de relevante baggrundsvariable³ og den samlede tilfredshed.

³ 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 519 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 = 518)	72%	22%	3%	2%	1%	0%	100%					
	Fra aviser	Fra pjecer	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 = 516)	4%	2%	0%	12%	8%	16%	6%	7%	17%	19%	8%	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 = 442)	62%	19%	2%	1%	0%	17%	100%
	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Meget 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 = 407)	54%	23%	3%	2%	1%	17%	100%
Medarbejderen jeg talte med var imødekommende (n = 414)	68%	16%	0%	0%	0%	15%	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 aktivitetssentret? (n = 510)	69%	24%	4%	1%	1%	1%	100%	
	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Meget uenig	Ved ikke	Total	
I aktivitetssentret 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 = 506)	69%	23%	4%	3%	1%	1%	100%	
I aktivitetssentret er der mulighed for at lave de aktiviteter alene, som jeg har lyst til, fx lave kryds og tværs, læse, bruge computere eller andet (n = 473)	64%	24%	5%	2%	1%	4%	100%	
Jeg har glæde af de aktiviteter jeg deltager i (n = 516)	78%	18%	2%	1%	1%	1%	100%	
Jeg er med til at bestemme, hvilke aktiviteter, der er i centret (n = 469)	23%	23%	17%	13%	17%	7%	100%	
	Ja, altid	Ja, for det meste	Af og til	Nej, sjældent	Nej, aldrig	Jeg kommer aldrig med nye ideer til aktiviteter	Ved ikke	Total
Oplever du, at de andre medlemmer generelt er positive, hvis du kommer med nye idéer til aktiviteter? (n = 452)	23%	19%	10%	2%	1%	39%	6%	100%
	Ja	Nogenlunde	Nej	Ved ikke		Total		
Er du fortrolig med at bruge en computer til f.eks. at bruge NEM ID, netbank eller E-boks? (n = 512)	25%	9%	65%	1%		100%		

	Ja	Nej, jeg har ikke brug for at lære mere	Jeg føler ikke, at jeg er i stand til at lære det	Ved ikke	Total
Føler du, at det er nødvendigt for dig fremover, at lære mere om, hvordan du bruger en computer, end det du kan nu? (n = 331)	29%	30%	39%	2%	100%

	Meget uenig	Uenig	Hverken enig eller uenig	Enig	Helt enig	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 quizzes eller andet (n = 502)	1%	3%	4%	24%	69%	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 = 454)	1%	2%	5%	25%	67%	100%
Jeg har glæde af de aktiviteter jeg deltager i (n = 512)	1%	1%	2%	18%	78%	100%
Jeg er med til at bestemme, hvilke aktiviteter, der er i centret (n = 436)	19%	14%	19%	24%	25%	100%

Kontakt til personalet

	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 = 517)	80%	18%	1%	1%	0%	0%	100%
	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Meget uenig	Ved ikke	Total
Personalet er lette at tale med (n = 517)	83%	15%	2%	0%	0%	0%	100%
Personalet har mulighed for at hjælpe mig, i det omfang jeg har brug for det (n = 460)	70%	21%	4%	2%	0%	2%	100%
Jeg er tilfreds med den hjælp jeg får af personalet (n = 443)	72%	22%	2%	1%	0%	2%	100%
Personalet forsøger at få mig til at klare mest muligt selv (n = 405)	53%	30%	9%	2%	0%	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 = 420)	36%	23%	17%	5%	13%	7%	100%

Kontakt til andre medlemmer

	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 = 498)	67%	27%	3%	0%	1%	2%	100%
	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Meget uenig	Ved ikke	Total
Aktivitetscentret giver mig mulighed for at få nye venner eller bekendte (n = 497)	52%	31%	8%	3%	4%	2%	100%
	Ja, ofte	Ja, ind i mellem	Ja, men sjældent	Nej, aldrig	Ved ikke	Total	
Har du kontakt med andre medlemmer udenfor centret? (n = 503)	12%	15%	8%	65%	0%	100%	

Mad

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds er du alt i alt med maden på aktivitetscentret? (n = 316)	46%	30%	7%	8%	6%	3%	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 = 515)	53%	38%	4%	4%	0%	1%	100%

De fysiske rammer

	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Meget uenig	Ved ikke	Total
Lokalerne i mit aktivitetscenter er rare at være i (n = 516)	71%	22%	4%	2%	1%	0%	100%
Aktivitetscentrets lokaler er egnede til de aktiviteter, som jeg gerne vil lave (n = 511)	65%	24%	4%	6%	0%	1%	100%

Livskvalitet

	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 508)	36%	35%	22%	6%	1%	0%	100%

Selvurderet helbred

	Fremragende	Vældig godt	Godt	Mindre godt	Dårligt	Ved ikke	Total
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt? (n = 519)	13%	17%	31%	30%	8%	2%	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 = 519)	10%	18%	13%	57%	3%	100%
Har du nogen at tale med, hvis du har problemer eller brug for støtte? (n = 519)	72%	9%	6%	9%	3%	100%
	Ja, helt sikker	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 mener personer, du ikke bor sammen med (n = 486)	69%	15%	11%	5%	100%	