

**BRUGERUNDERSØGELSE 2016**

# **CENTER FOR KRÆFT OG SUNDHED KØBENHAVN**

EPINI  N

**KØBENHAVNS KOMMUNE**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

## **Brugerundersøgelse 2016 – Center for Kræft og Sundhed København**

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](http://www.kk.dk)

# INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>Forord</b> .....	<b>4</b>
<b>Indledning</b> .....	<b>5</b>
<b>Resumé af undersøgelsens resultater</b> .....	<b>5</b>
<b>Oversigt over nøglespørgsmål</b> .....	<b>7</b>
<b>Kort beskrivelse af metoden</b> .....	<b>8</b>
Tilfredshedsbarometer .....	8
Markering af forskelle over tid.....	8
Sådan anvendes resultaterne.....	8
<b>Profil af målgruppen</b> .....	<b>9</b>
<b>Undersøgelsens Resultater – Tilfredshed</b> .....	<b>10</b>
Samlet tilfredshed.....	10
Henvi sning og kendskab.....	10
Kontaktpersoner og medarbejdere .....	11
Caféen .....	12
Information.....	12
Åbningstider.....	13
Parkering og transport.....	14
Pårørende .....	15
Udbytte .....	16
<b>Undersøgelsens Resultater – Trivsel</b> .....	<b>17</b>
Livskvalitet .....	17
Selvvurderet helbred.....	17
<b>Brugernes gode råd</b> .....	<b>18</b>
<b>Svarfordelinger på alle spørgsmål</b> .....	<b>19</b>

## 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 2016, hvor i alt 395 brugere af Center for Kræft og Sundhed København har givet deres mening til kende. Hensigten er at tegne et billede af, hvordan brugerne i 2016 oplever centrets 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 brugere på Center for Kræft og Sundhed København. Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af telefoniske interviews. Spørgeskemaet indeholder 46 spørgsmål om brugernes tilfredshed med Center for Kræft og Sundhed København og om deres trivsel i hverdagen.

Der er i alt gennemført 395 interviews med brugere af Center for Kræft og Sundhed København.

Interviewene er gennemført løbende i perioden juni til november 2016.

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

For en detaljeret beskrivelse af undersøgelsens metode, se bilaget til rapporten.

## RESUMÉ AF UNDERSØGELSENS RESULTATER

### Samlet tilfredshed

Generelt er tilfredsheden høj blandt brugerne af Center for Kræft og Sundhed (CKSK). 95 procent har svaret, at de er ”Tilfredse” eller ”Meget tilfredse” med deres forløb. Den samlede tilfredshed er steget i sammenligning med 2014, hvor der i alt var 90 procent af borgerne, som enten var ”Tilfredse” eller ”Meget tilfredse”.

### Henvisning og kendskab

21 procent af borgerne svarer, at de havde kendskab til CKSK inden de fik en kræftdiagnose. Størstedelen har hørt om centret fra familie og venner eller via deres arbejde. Hvis borgerne først har stiftet bekendskab med CKSK efter, at de har fået stillet kræftdiagnosen, er det for de flestes vedkommende sket via sundhedsvæsenet. 39 procent af borgerne har selv bedt om at blive henvist til CKSK.

### Kontaktperson og medarbejdere

97 procent af borgerne svarer, at de havde en kontaktperson under deres forløb, og 92 procent giver udtryk for, at kontaktpersonen har hjulpet dem med det de havde brug for. 91 procent af borgerne giver ligeledes udtryk for, at medarbejderne på CKSK har været gode at tale med og 81 procent oplever, at medarbejderne målrettede deres vejledning i forhold til borgerens ønsker og behov.

61 procent giver udtryk for, at længden af deres forløb var passende, mens 15 procent svarer, at forløbet var kort. Blandt de personer, der oplever, at forløbet gerne måtte være længere, er der primært et ønske om mere træning.

### Åbningstider, informationsniveau og caféen

Størstedelen af borgerne (88 procent) giver udtryk for, at centret har åbent på de tidspunkter, hvor de har brug for at komme der.

79 procent er enten ”Tilfredse” eller ”Meget tilfredse” med den information, som de modtager fra CKSK omkring tilbud og aktiviteter på stedet. Halvdelen (51 procent) benytter sig af mapperne på spisebordet i caféen, mens en mindre andel (13 procent) benytter sig af informationskærmen i caféen.

Borgerne er generelt tilfredse med caféen. 91 procent svarer, at de blev godt modtaget i caféen, da de ankom til CKSK første gang, og 89 procent oplever, at der generelt er en god atmosfære i caféen.

### **Parkering og transport**

85 procent af borgerne mener, at der er en passende afstand fra deres hjem til CKSK, og 73 procent oplever, at der gode offentlige transportmuligheder til CKSK. Bland de borgere, der kommer i bil, svarer 64 procent, at det ikke er let at finde en parkeringsplads.

### **Pårørende**

Omkring én tredjedel af borgerne havde pårørende med til deres første samtale på CKSK. 16 procent af borgerne har haft pårørende med til andre aktiviteter, hvilket er på niveau med i 2014 og 2012. Lidt under halvdelen af borgerne (44 procent) oplever, at der har været nok fokus på deres pårørende i forbindelse med deres forløb på CKSK.

### **Udbytte**

89 procent af borgerne svarer, at de er godt tilfredse med udbyttet af deres forløb, mens 83 procent oplever, at der var mulighed for at tale med personalet på CKSK, hvis de havde spørgsmål eller bekymringer. 75 procent svarer, at medarbejderne tilpassede forløbet efter borgerens ønsker og behov.

68 procent af borgerne mener, at forløbet har givet dem mulighed for at tale med andre kræftramte, mens 52 procent svarer, at samværet med andre kræftramte er betydningsfuldt for dem. Lidt under halvdelen af borgerne giver udtryk for, at forløbet i CKSK har givet dem nye idéer til deres hverdag fremover.

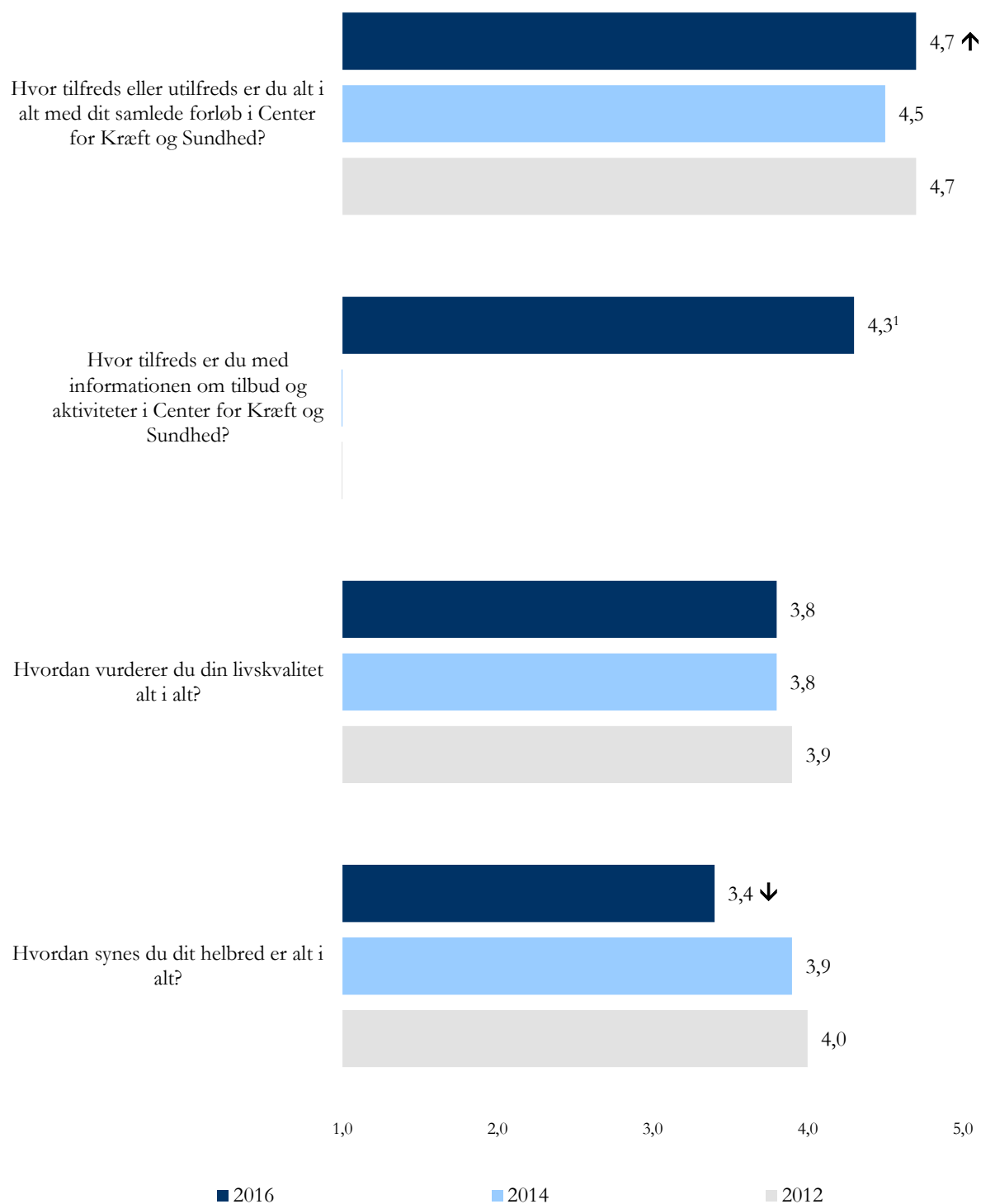
### **Trivsel**

Borgernes egen vurdering af deres livskvalitet er på niveau med 2014 og 2012, mens 66 procent af borgerne svarer i 2016, at forløbet har medvirket til, at bevare eller forbedre deres livskvalitet.

Der ses et fald i niveaut for borgernes egen vurdering af deres helbred. I 2016 svarer 51 procent, at deres helbred er ”Godt” eller ”Meget godt”, mens det samme var tilfældet for 71 procent af borgerne i 2014.

## OVERSIGT OVER NØGLESPØRGSMÅL

Figur 2.1. Oversigt over nøglespørgsmål – 2016 sammenlignet med 2014 og 2012:  
Resultater vises på 1-5 skala, hvor 1 er mest negativt og 5 mest positivt.



<sup>1</sup>Spørgsmålet blev ikke stillet til borgerne i 2012 og 2014.

## KORT BESKRIVELSE AF METODEN

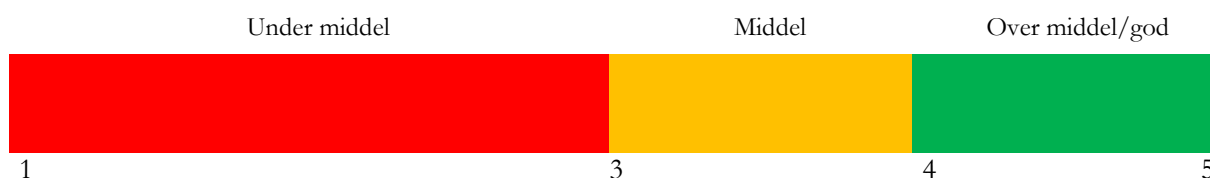
I spørgeskemaet har deltagerne besvaret nogle af spørgsmålene på en gradskala med fem svarmuligheder. Deltagerne har f.eks. på flere spørgsmål kunne svare ”meget tilfreds”, ”tilfreds”, ”hverken/eller”, ”utilfreds” eller ”meget utilfreds”. Besvarelsene er herefter omregnet til en skala fra 1-5, hvor 5 er den mest positive ”tilfredshedsscore”, som kan opnås, fx ”meget tilfreds”. Skalaen udtrykker dermed, hvor mange deltagere, som har besvaret de enkelte spørgsmål positivt eller negativt.

Resultaterne har i tidligere år været rapporteret på en 0-100-skala, som metodisk udtrykker det samme som den nu anvendte fem-skala. Årsagen til at anvende en fem-skala er, at 0-100-skalaen ofte er blevet fejlfortolket, da den let kan læses som en afrapportering af procentandele.

### Tilfredshedsbarometer

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

Som det fremgår af barometret nedenfor, opdeles resultaterne i tre intervaller henholdsvis 1-2,9 (under middel), 3-3,9 (middel), og 4-5 (over middel/god).



De fleste spørgsmål i 2016 er formuleret med ”Ja”, ”Både og” og ”Nej”-svarkategorier. Afrapporteringen af disse spørgsmål vil oftest være andelen af beboere, som har svaret ”Ja” til pågældende spørgsmål.

Ved enkelte spørgsmål giver det et bedre billede at afrapportere resultatet i andele, der har afgivet de enkelte svarmuligheder. Den præcise fordeling i svar vil således kunne læses i tabellerne for disse spørgsmål.

### Markering af forskelle over tid

Hvis der er sket en udvikling over tid i det samlede resultat for CKSK, dvs. fra 2014 til 2016, så markeres dette med en pil ud for det samlede resultat for 2016. Pil op (↑) markerer, at resultatet er steget statistisk signifikant, og pil ned (↓) viser, at resultatet ligger lavere end i 2014.

Der vil i mange tabeller ses forskelle over tid, 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 besvarelses på hvert enkelt spørgsmål, hvor stor forskel der skal være, før der er statistisk signifikant forskel på resultaterne over tid.

### Sådan anvendes resultaterne

Resultaterne i denne rapport hviler på et solidt datagrundlag. Resultaterne af undersøgelsens spørgsmål giver derfor et retvisende billede af borgernes vurderinger af CKSK.



Resultaterne fra brugerundersøgelser som denne bør dog aldrig stå alene. En brugerundersøgelse bør altid følges op ad dialog om, hvorfor resultaterne ser ud, som de gør – hvad enten resultaterne er gode eller dårlige.

Denne rapport kan således anvendes til at identificere styrker og potentielle forbedringspunkter for CKSK som helhed. Fastlæggelsen af, hvorfor resultaterne er, som de er, og hvordan resultaterne kan fastholdes eller forbedres, bør dog ske i dialog mellem ledelse, medarbejdere, brugere og pårørende.

## PROFIL AF MÅLGRUPPEN

Undersøgelsen samlede målgruppe udgøres af 948 borgere, som i 2016 enten har afsluttet et forløb eller har være i gang i mindst to måneder. I alt 395 borgere har deltaget i undersøgelsen. Fordelingerne på køn og alder i undersøgelsen stemmer overens med fordelingen i totalpopulationen.

Køn		
	Antal respondenter	Procent
Mand	142	36%
Kvinde	253	64%
Total	395	100%

Alder		
	Antal respondenter	Procent
Under 70 år	267	68%
70-79 år	103	26%
80-85 år	22	6%
86-90 år	3	1%
Over 90 år	0	0%
Total	395	100%

## UNDERSØGELSENS RESULTATER – TILFREDSHED

I dette afsnit præsenteres resultaterne af spørgsmålene om tilfredshed med tilbuddene ved CKSK fra brugerundersøgelsen 2016. Afsnittet er tematisk inddelt og består af en række underafsnit, som svarer til spørgeskemaets temaer.

I alle tabeller vises gennemsnittet for CKSK, benævnt ”CKSK 2016” og resultaterne fra den tilsvarende undersøgelse i 2014 benævnt ”CKSK 2014”. Hvis der er sket en statistisk signifikant udvikling i resultatet fra år til år, markeres det ud for det samlede resultat, med pil op (↑) eller pil ned (↓), alt efter om resultatet ligger højere eller lavere end det foregående år.

### Samlet tilfredshed

Det første spørgsmål handler om brugernes overordnede tilfredshed med forløbet ved CKSK. Den samlede andel tilfredse er højere i 2016 sammenlignet med i 2014.

Skala 1-5	CKSK 2016	CKSK 2014	CKSK 2012
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med dit samlede forløb i Center for Kræft og Sundhed?	4.7↑	4.5	4.7

### Henvisning og kendskab

Borgerne har fået en række spørgsmål vedrørende henvisning til CKSK samt kendskab til centret. Det første spørgsmål belyser, om borgerne havde hørt om CKSK før de fik stillet kræftdiagnosen.

Andel, som svarer ”Ja”	CKSK 2016
Før du fik din kræftsygdom, havde du da hørt om Center for Kræft og Sundhed?	21%

#### **Åbne svar: Hvorfra havde du hørt om Center for Kræft og Sundhed?**

88 borgere havde kendskab til CKSK inden de fik deres kræftsygdom. Størstedelen havde hørt om CKSK fra familie, venner og bekendte.

Derudover er der flere der nævner, at de har hørt om CKSK via deres arbejde, fra sundhedsvæsenet eller fordi de selv har lagt mærke til centret, idet de har passeret forbi.

#### **Åbne svar: Da du fik din kræftsygdom, hvem fortalte dig da om Center for Kræft og Sundhed?**

366 ud af 395 har angivet hvem der fortalt dem om CKSK, da borgeren fik diagnosticeret kræftsygdommen. Langt størstedelen af borgerne fik oplysningen fra sundhedsvæsenet, mens enkelte har hørt om CKSK fra venner eller familie.

Af nedenstående tabel fremgår det, at 39 procent af borgerne, selv bad om at blive henvist til CKSK, da de fik kendskab til CKSK efter de havde fået stillet kræftdiagnosen.

Andel, som svarer ”Ja”	CKSK 2016
Bad du derefter selv om, at blive henvist til Center for Kræft og Sundhed?	39%

## Kontaktpersoner og medarbejdere

De følgende spørgsmål omhandler kontaktpersoner og medarbejdere i CKSK. Det først spørgsmål viser om borgeren under forløbet i CKSK havde en kontaktperson. 97 procent af borgerne tilkendegiver, at det var tilfældet.

Andel, som svarer ”Ja”	CKSK 2016
Havde du en kontaktperson under dit forløb i Center for Kræft og Sundhed?	97%

De næste to spørgsmål belyser tilfredsheden med kontaktpersonen og medarbejderne i CKSK. 92 procent af borgerne giver udtryk for, at kontaktpersonen har hjulpet borgeren, hvis de havde brug for det. 91 procent af borgerne svarer ”Ja” til, at medarbejderne i CKSK har været gode at tale med.

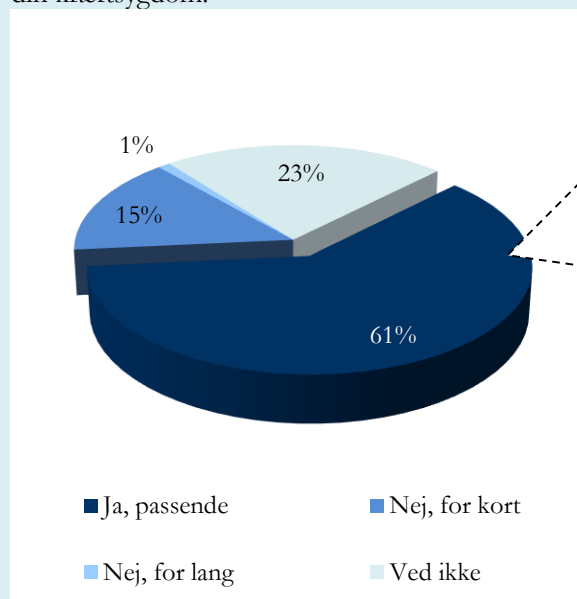
Andel, som svarer ”Ja”	CKSK 2016
Har din kontaktperson hjulpet dig med det, du har haft brug for?	92%
Har medarbejderne i Center for Kræft og Sundhed været gode at tale med?	91%

Hovedparten af borgerne giver ligeledes udtryk for, at medarbejderne målrettede deres vejledning i forhold til borgerens ønsker og behov.

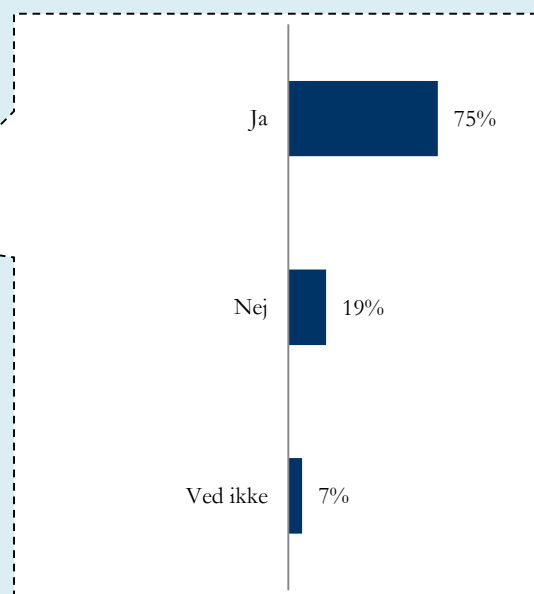
Andel, som svarer ”Ja”	CKSK 2016
Oplevede du, at medarbejderne målrettede deres vejledning i forhold til dine behov og ønsker?	81%

Borgerne er blevet spurgt om, hvorvidt længden af forløbet i CKSK var passende. 61 procent svarer ”Ja”, mens én procent svarer, at forløbet var for langt og 15 procent mener, at der var afsat for kort tid. De borgere, der har svaret, at forløbet var for kort har haft mulighed for at uddybe, hvilke ting som der ikke var afsat nok tid til.

Var længden af dit forløb i Center for Kræft og Sundhed passende i forhold til at lære at leve med din kræftsygdom?



Kan du give eksempler på ting, som du har oplevet, at der ikke var afsat tid nok til i dit forløb?



**Åbne svar: Kan du give eksempler på ting, som du har oplevet, at der ikke var afsat tid nok til i dit forløb?**

De personer, der har svaret, at der var afsat for kort tid har haft muligheden for at uddybe, hvilke ting, de gerne ville have længere tid til. Træning er dét, som flertallet peger på. I alt har 44 personer besvaret spørgsmålet.

## Caféen

De følgende spørgsmål omhandler caféen. 91 procent af borgerne giver udtryk for, at de følte sig godt modtaget i caféen ved deres første besøg i CKSK. 89 procent mener ligeledes, at der er en god atmosfære.

Andel, som svarer "Ja"	CKSK 2016
Følte du dig godt modtaget i caféen ved dit første besøg i Center for Kræft og Sundhed?	91%
Er der en behagelig atmosfære i Caféen?	89%

## Information

De næste spørgsmål handler om information i Center for Kræft og Sundhed. Det første spørgsmål omhandler den overordnede tilfredshed med informationen man modtager fra CKSK vedrørende tilbud og aktiviteter.

Skala 1-5	CKSK 2016
Hvor tilfreds er du med informationen om tilbud og aktiviteter i Center for Kræft og Sundhed?	4.3

De følgende spørgsmål belyser, i hvilket omfang borgerne gør brug af forskellige informationskilder.

Andel, som svarer ”Ja”	CKSK 2016
Har du gjort brug af informationsskærmen i caféen?	13%
Har du gjort brug af Center for Kræft og Sundheds hjemmeside - <a href="http://www.kraeftcenter-kbh.dk">www.kraeftcenter-kbh.dk</a> ?	32%
Har du gjort brug af Center for Kræft og Sundheds facebookside?	-
Har du gjort brug af mapperne på spisebordet i caféen?	51%

## Åbningstider

Beboerne er ligeledes spurgt om åbningstiderne i CKSK.

Andel, som svarer ”Ja”	CKSK 2016
Har Center for Kræft og Sundhed åbent på de tidspunkter, hvor du har brug for at komme der?	88%

### **Åbne svar: Har du forslag til, hvornår der i stedet skulle være åbent?**

Længere åbningstider på hverdage er dét, der primært efterspørges blandt de borgere, som ønsker sig anderledes åbningstider end i dag.

## Parkering og transport

De følgende spørgsmål omhandler transportmulighederne til CKSK, samt parkeringsmulighederne. Det første spørgsmål omhandler afstanden fra borgerens hjem til CKSK.

Hvordan oplever du afstanden fra dit hjem til Center for Kræft og Sundhed?		
	Antal respondenter	Procent
Passende	335	85%
For lang	52	13%
Ved ikke	8	2%
Total	395	100%

I næste spørgsmål svarer 73 procent, at de offentlige transportmuligheder til CKSK er gode. I tallene indgår kun de borgere, som har svaret, at det for dem er relevant at benytte offentlige transportmuligheder.

Andel, som svarer ”Ja”	CKSK 2016
Oplever du, at der er gode offentlige transportmuligheder til og fra Center for Kræft og Sundhed?	73%

Af nedenstående spørgsmål ses det, at 36 procent har svaret, at det ikke er relevant for dem, at besvare spørgsmålet om offentlig transport, hvilket formentlig skyldes, at borgerne benytter andre transportformer til og fra CKSK.

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke / Ikke relevant	Total
Oplever du, at der er gode offentlige transportmuligheder til og fra Center for Kræft og Sundhed?	46%	5%	12%	36%	100%

I følgende tabel vises andelen der svarer ”Ja” til, at det er let at finde en parkeringsplads ved CKSK. Igen indgår ikke den andel, der har svaret, at det ikke er relevant for dem at besvare spørgsmålet – formentlig fordi de ikke benytter bil som transportform.

Andel, som svarer ”Ja”	CKSK 2016
Hvis du er kørt i bil til Center for Kræft og Sundhed, har du så let kunne finde en parkeringsplads?	23%

Tabellen nedenfor indikerer, at 58 procent ikke benytter bilen som transportform til CKSK.

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke / Ikke relevant	Total
Hvis du er kørt i bil til Center for Kræft og Sundhed, har du så let kunne finde en parkeringsplads?	10%	5%	27%	58%	100%

## Pårørende

De følgende spørgsmål omhandler borgerens pårørendes deltagelse i aktiviteter på CKSK. I det første spørgsmål er borgeren blevet spurgt om, hvorvidt borgerens pårørende deltog i den første samtale på CKSK. 34 procent svarer ”Ja”.

Andel, som svarer ”Ja”	CKSK 2016
Deltog dine pårørende i den første samtale på Center for Kræft og Sundhed?	34%

Det næste spørgsmål er også blevet stillet i tidligere undersøgelser, og det er derfor muligt at undersøge udviklingen over tid i forhold til, om borgerens pårørende har deltaget i andre tilbud på CKSK sammen med borgeren. Resultatet i 2016 er på niveau med 2014 og 2012

Andel, som svarer ”Ja”	CKSK 2016	CKSK 2014	CKSK 2012
Har dine pårørende deltaget i andre tilbud på Center for Kræft og Sundhed sammen med dig?	16%	13%	15%

Et nyt spørgsmål i dette års undersøgelse belyser, hvorvidt borgeren oplever, at der har været fokus på borgerens pårørende i forbindelse med forløbet på CKSK. 44 procent giver udtryk for at det er tilfældet. 17 procent svarer ”Både og” på spørgsmålet, mens 21 procent svarer ”Nej”. 18 procent svarer ”Ved ikke”.

Andel, som svarer ”Ja”	CKSK 2016
Oplever du, at der har været nok fokus på dine pårørende i forbindelse med dit forløb på Center for Kræft og Sundhed?	44%

### **Åbne svar: Har du forslag til aktiviteter til pårørende i Center for Kræft og Sundhed?**

49 borgere har forslag til aktiviteter til pårørende i CKSK, der er af varierende karakter. Blandt andet nævnes samtalegrupper for pårørende og aktiviteter rettet mod unge som en mulighed.

## Udbytte

Borgernes udbytte af forløbet belyses i dette afsnit.

Andel, som svarer "Ja"	CKSK 2016
Jeg har været godt tilfreds med mit udbytte af forløbet i Center for Kræft og Sundhed?	89%

83 procent af borgerne giver udtryk for, at de havde mulighed for at tale med personalet i CKSK, om de spørgsmål eller bekymringer, som de har haft.

Andel, som svarer "Ja"	CKSK 2016
Jeg havde mulighed for at tale med personalet i Center for Kræft og Sundhed om de spørgsmål eller bekymringer, jeg har haft?	83%

Tre-fjerdele af borgerne mener, at deres forløb i CKSK har været tilpasset deres ønsker og behov. 4 procent er uenige i dette og svarer "Nej" på spørgsmålet.

Andel, som svarer "Ja"	CKSK 2016
Jeg oplever, at mit forløb i Center for Kræft og Sundhed blev tilpasset mine ønsker og behov?	75%

68 procent af borgerne mener, at forløbet i CKSK har givet dem mulighed for at tale med andre kræft-ramte. Lidt over halvdelen (52 procent) svarer "Ja" til, at samværet med andre kræft-ramte i CKSK har betydning for dem, mens 45 procent giver udtryk for, at forløbet i CKSK har givet nye idéer til borgerens hverdag.

Andel, som svarer "Ja"	CKSK 2016
Mit forløb i Center for Kræft og Sundhed har givet mig mulighed for at tale med andre kræft-ramte?	68%
Samværet med andre kræft-ramte i Center for Kræft og Sundhed har været betydningsfuldt for mig?	52%
Mit forløb i Center for Kræft og Sundhed har givet mig nye idéer til min hverdag fremover?	45%

### **Åbne svar: Hvad har du fået størst udbytte af under dit forløb i Center for Kræft og Sundhed?**

361 borgere har tilkendegivet, hvad de har fået størst udbytte af under deres forløb i CKSK.

Størstedelen peger på, at det er træningen, som de har fået størst udbytte af, mens også kontaktpersonen nævnes som vigtig. Endelig nævnes samværet med andre kræft-ramte som givtigt for borgerne.



## 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. Borgernes livskvalitet er på niveau med 2014 og 2012.

Skala 1-5	CKSK 2016	CKSK 2014	CKSK 2012
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	3.8	3.8	3.9

Derefter er brugerne blevet spurgt, om forløbet ved CKSK har påvirket deres livskvalitet, hvilket 66 procent af borgerne svarer ”Ja” til.

Andel, som svarer ”Ja”	CKSK 2016
Har dit forløb i Center for Kræft og Sundhed - trods kræftsygdom og behandling - medvirket til at bevare eller forbedre din livskvalitet?	66%

### Selv vurderet helbred

Næste spørgsmål afdækker brugernes egen opfattelse af deres helbred. Borgernes selvrappede helbred er lavere i 2016 sammenlignet med undersøgelsen i 2014.

Skala 0-100	CKSK 2016	CKSK 2014	CKSK 2012
Hvordan synes du dit helbred er alt i alt?	3.4↓	3.9	4.0

## BRUGERNES GODE RÅD

Alle 361 deltagende i undersøgelsen er blevet spurgt, om de har et råd til, hvordan CKSK kan blive bedre. 133 personer har afgivet et uddybet svar.

### **Åbne svar: Har du et godt råd til, hvordan forløbet i Center for Kræft og Sundhed kan blive bedre?**

Borgerne kommer med mange forskellige forslag, men der er dog en række aspekter, som flere borgere nævner. Først og fremmest giver flere borgere udtryk for, at det ville være rart med længere åbningstider.

Derudover nævner flere, at der er begrænset plads, da der til tider er mange der bruger centret.

En række borgere tilkendegiver, at man burde gøre mere ud af informationsniveauet. Eksempelvis kan personalet gøre mere ud at informere om aktiviteter og hjemmesiden kan ligeledes opdateres med den nyeste information om tilbuddene.

Det gælder for alle de åbne besvarelser i undersøgelsen, at materialet kan rekvireres i anonymiseret form ved henvendelse til Center for Kvalitet og HR, afdeling for Data og Analyse.

## SVARFORDELINGER PÅ ALLE SPØRGSMÅL

### Samlet tilfredshed

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med dit samlede forløb i Center for Kræft og Sundhed? (n = 395)	77%	18%	4%	1%	0%	0%	100%

### Henvisning og kendskab

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Før du fik din kræftsygdom, havde du da hørt om Center for Kræft og Sundhed? (n = 395)	21%	77%	1%	100%
Bad du derefter selv om, at blive henvist til Center for Kræft og Sundhed? (n = 395)	39%	56%	6%	100%

### Kontaktpersoner og medarbejdere

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Havde du en kontaktperson under dit forløb i Center for Kræft og Sundhed? (n = 395)	97%	2%	1%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Har din kontaktperson hjulpet dig med det, du har haft brug for? (n = 384)	92%	7%	1%	0%	100%
Har medarbejderne i Center for Kræft og Sundhed været gode at tale med? (n = 395)	91%	8%	1%	1%	100%
Oplevede du, at medarbejderne målrettede deres vejledning i forhold til dine behov og ønsker? (n = 395)	81%	14%	3%	2%	100%

	Ja - noter:	Nej	Ved ikke	Total
Kan du give et eksempel på, hvorfor medarbejdere ikke har været gode at tale med? (n = 3)	-	-	-	-
Kan du give et eksempel på, hvorfor medarbejderne ikke har målrettet vejledningen til dine behov? (n = 12)	-	-	-	-
Kan du give eksempler på ting, som du har oplevet, at der ikke var afsat tid nok til i dit forløb? (n = 59)	75%	19%	7%	100%

	Ja, passende	Nej, for kort	Nej, for lang	Ved ikke	Total
Var længden af dit forløb i Center for Kræft og Sundhed passende i forhold til at lære at leve med din kræftsygdom? (n = 395)	61%	15%	1%	23%	100%

## Caféen

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Følte du dig godt modtaget i caféen ved dit første besøg i Center for Kræft og Sundhed? (n = 395)	91%	3%	1%	5%	100%
Er der en behagelig atmosfære i Caféen? (n = 395)	89%	6%	0%	5%	100%
Har du nogensinde følt dig generet af andre brugere i caféen, fx brugere, som talte højt, forstyrrede dine samtaler eller lignende? (n = 395)	3%	3%	90%	5%	100%
Kan du give eksempler på situationer, hvor du har følt dig generet? (n = 1)	-	-	-	-	-

## Information

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken /eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
De næste spørgsmål handler om information i Center for Kræft og Sundhed. Hvor tilfreds er du med informationen om tilbud og aktiviteter i Center for Kræft og Sundhed? (n = 395)	48%	31%	14%	3%	1%	4%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Har du gjort brug af informations-skærmen i caféen? (n = 395)	13%	6%	77%	3%	100%
Har du gjort brug af Center for Kræft og Sundheds hjemmeside - www.kraeftcenter-kbh.dk? (n = 395)	32%	5%	63%	1%	100%
Har du gjort brug af Center for Kræft og Sundheds facebookside? (n = 395)	6%	2%	91%	1%	100%
Har du gjort brug af mapperne på spisebordet i caféen? (n = 395)	51%	9%	39%	1%	100%

## Åbningstider

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Har Center for Kræft og Sundhed åbent på de tidspunkter, hvor du har brug for at komme der? (n = 395)	88%	10%	2%	100%

	Ja - noter:	Nej	Ved ikke	Total
Har du forslag til, hvornår der i stedet skulle være åbent? (n = 39)	100%	0%	0%	100%

## Parkering og transport

	Passende	For lang	Ved ikke	Total
Hvordan oplever du afstanden fra dit hjem til Center for Kræft og Sundhed? (n = 395)	85%	13%	2%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke / Ikke rele- vant	Total
Oplever du, at der er gode offentlige transportmuligheder til og fra Center for Kræft og Sundhed? (n = 395)	46%	5%	12%	36%	100%
Hvis du er kørt i bil til Center for Kræft og Sundhed, har du så let kunne finde en parkeringsplads? (n = 395)	10%	5%	27%	58%	100%

## Pårørende

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Deltog dine pårørende i den første samtale på Center for Kræft og Sundhed? (n = 395)	34%	65%	1%	100%
Har dine pårørende deltaget i andre tilbud på Center for Kræft og Sundhed sammen med dig? (n = 395)	16%	83%	2%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Oplever du, at der har været nok fokus på dine pårørende i forbindelse med dit forløb på Center for Kræft og Sundhed? (n = 395)	44%	17%	21%	18%	100%

	Ja - noter:	Nej	Ved ikke	Total
Har du forslag til aktiviteter til pårørende i Center for Kræft og Sundhed? (n = 395)	12%	69%	19%	100%

## Udbytte

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Jeg har været godt tilfreds med mit udbytte af forløbet i Center for Kræft og Sundhed? (n = 395)	89%	8%	2%	1%	100%
Jeg havde mulighed for at tale med personalet i Center for Kræft og Sundhed om de spørgsmål eller bekymringer, jeg har haft? (n = 395)	83%	12%	2%	3%	100%
Jeg oplever, at mit forløb i Center for Kræft og Sundhed blev tilpasset mine ønsker og behov? (n = 395)	75%	18%	4%	3%	100%
Mit forløb i Center for Kræft og Sundhed har givet mig mulighed for at tale med andre kræftramte? (n = 395)	68%	13%	16%	3%	100%
Samværet med andre kræftramte i Center for Kræft og Sundhed har været betydningsfuldt for mig? (n = 395)	52%	16%	25%	7%	100%
Mit forløb i Center for Kræft og Sundhed har givet mig nye idéer til min hverdag fremover? (n = 395)	45%	21%	28%	6%	100%

	Notér venligst:	Ved ikke	Total
Hvordan kunne dit udbytte have været mere tilfredsstillende? (n = 9)	-	-	-
Har du ideer til, hvad der kunne have givet bedre mulighed for at tale med personalet om dine spørgsmål eller bekymringer? (n = 8)	-	-	-
På hvilken måde blev dit forløb ikke tilpasset dine ønsker og behov? (n = 17)	-	-	-
Hvad har du fået størst udbytte af under dit forløb i Center for Kræft og Sundhed? (n = 395)	91%	9%	100%

## Livskvalitet

	Meget god	God	Hverken/eller	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 395)	22%	45%	19%	10%	2%	2%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Har dit forløb i Center for Kræft og Sundhed - trods kræftsygdom og behandling - medvirket til at bevare eller forbedre din livskvalitet? (n = 395)	66%	18%	12%	4%	100%

### Selvurderet helbred

	Meget godt	Godt	Hverken/eller	Dårligt	Meget dårligt	Ved ikke	Total
Hvordan synes du dit helbred er alt i alt? (n = 395)	13%	38%	25%	16%	5%	3%	100%