



BRUGERUNDERSØGELSEN 2012

AKTIVITETSTILBUD

SUNDHEDS- OG OMSORGSFORVALTNINGEN



EPINION

INDHOLDSFORTEGNELSE

Forord	2
Resumé	3
1 Indledning	7
1.1 Sådan læses rapporten	7
1.2 Sådan forstås rapportens statistiske analyser	8
1.3 Sådan anvendes resultaterne	9
1.4 Rapportens indhold	9
2 Oversigt over nøglespørgsmål	10
3 Profil af målgruppen	11
4 Tilfredshed	13
4.1 Samlet tilfredshed	13
4.2 Start- eller evalueringssamtale	15
4.3 Aktiviteter	16
4.4 Kørsel til og fra	18
4.5 Kontakt til personale	19
4.6 Kontakt til andre medlemmer	20
4.7 Maden	21
4.8 Åbningstider	22
4.9 De fysiske rammer	22
4.10 Analyse: Hvad påvirker brugernes overordnede tilfredshed med aktivitetstilbud	25
5 Trivsel	29
5.1 Livskvalitet	29
5.2 Selvvurderet helbred	29
5.3 Ensomhed og Kontakt med andre	30
6 Svarfordelinger på alle spørgsmål	31

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 københavnernes.

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 2012, hvor i alt 536 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 2012 oplever aktivitetscentrenes indsats og deres egen situation. Dermed danner rapporten udgangspunkt for arbejdet med udvikling af kvaliteten til gavn for københavnernes.

God læselyst



Ninna Thomsen

Sundheds- og omsorgsborgmester



Katja Kayser

Administrerende direktør

RESUMÉ

Denne rapport præsenterer resultaterne af en kvantitativ brugerundersøgelse blandt medlemmer af Københavns Kommunes aktivitetscentre for borgere i alderen 65+. Dataindsamlingen er gennemført ved hjælp af telefoniske interviews, og spørgeskemaet indeholder 45 spørgsmål om beboernes tilfredshed med og trivsel på aktivitetscentret.

Der er i alt gennemført 536 fuldstændige interview med medlemmer af aktivitetscentrene fordelt på de fem lokalområder i Københavns Kommune. 16 aktivitetscentre har deltaget.

Interviewene er gennemført i perioden 23. oktober til 5. november 2012.

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

Denne rapport omhandler resultater for hele SUF. Herudover er der også udarbejdet en rapport for hvert lokalområde.

For en detaljeret beskrivelse af undersøgelsens metode, se bilag 1.

Høj Tilfredshed med aktivitetscentrene

Brugerundersøgelsen giver overordnet et billede af en udbredt tilfredshed med aktivitetstilbuddene i Københavns Kommune. Således svarer 91%, at de er tilfredse eller meget tilfredse med at komme i deres aktivitetscenter. Kun 2% er utilfredse eller meget utilfredse. Overordnet ses der dog på en række parametre - her under den samlede tilfredshed - en signifikant lavere tilfredshed med aktivitetstilbuddene blandt brugere i lokalområdet VKV.

På spørgsmålet om, hvorfra brugerne har fået kendskab til aktivitetstilbuddene, svarer den største andel, at det har de fået gennem bekendte (20%). Der udover svarer 11%, at de har fået kendskab fra et rehabiliteringscenter og 10%, at de har fået kendskab gennem hjemmeplejen. Yderligere svarer mange, at de har fået kendskab gennem hospital eller egen læge.

Med implementeringen af koncept Aktiv Hele Livet overgik dét, der tidligere hed Dagtilbud til dét, der i dag kaldes Aktivitetstilbud. Ændringen blev implementeret i perioden fra 1. januar 2011 og frem. For at måle i hvilket omfang brugerne har oplevet, at der er sket en forandring af kommunens tilbud, er alle der var medlemmer af aktivitetscentrene mindst et halvt år inden implementeringens start, blevet spurgt, om de har oplevet, at aktivitetstilbuddet har ændret sig. Hertil svarer 24%, at de har oplevet, at aktivitetstilbuddet har ændret sig meget, mens 26% svarer, at det har ændret sig lidt. 43% mener ikke, at der er sket nogen ændring.

De brugere, som svarer, at de har oplevet at tilbuddet har ændret sig, er blevet stillet spørgsmålet, *hvordan* det er ændret. Her svarer den største andel, at der er blevet mindre personale, færre aktiviteter og mindre service. En lidt mindre andel svarer imidlertid det modsatte - at der er kommet flere og bedre aktiviteter.

Der er lavet en statistisk analyse af, hvad der har betydning for den overordnede tilfredshed med aktivitetstilbuddene. Analysen viser, at tilfredsheden med *selve de aktiviteter* man kan lave på centrene, er det, der har størst betydning, mens tilfredsheden med *personalet* har næst mest betydning for den samlede tilfredshed. Desuden viser analysen en – dog relativt mindre - sammenhæng mellem, at jo højere medlemmerne vurderer deres *livskvalitet* des mere tilfredse er de med aktivitetstilbuddet og, jo mere tilfredse de er med deres *seneste samtale med personalet* (start- eller evalueringssamtale) jo højere er den samlede tilfredshed.

Start- og evalueringssamtalerne

Medlemmerne af aktivitetscentre er generelt tilfredse med deres start- og evalueringssamtaler. Således er 81% tilfredse eller meget tilfredse med deres seneste samtale, mens kun 2% er utilfredse. Tilfredsheden er lidt lavere, på spørgsmålet om brugerne mener, de fik mulighed for at fortælle om deres specifikke ønsker til at komme i centret. 75% svarer dog positivt på dette spørgsmål. På spørgsmålet om medarbejdernes imødekommenhed ved samtalen er 86% tilfredse eller meget tilfredse.

Aktiviteterne

88% af medlemmerne er tilfredse eller meget tilfredse med selve aktiviteterne på aktivitetscentre mens 4% er utilfredse eller meget utilfredse. 85% er enige eller helt enige i, at der er mulighed for at lave de aktiviteter *sammen med andre*, som de har lyst til, mens 84% svarer, at de er enige eller helt enige i, at der er mulighed for at lave de aktiviteter *alene*, som de ønsker.

Størstedelen (94%) af medlemmerne svarer, at de har glæde af de aktiviteter de deltager i. En relativt mindre andel (40%) svarer, at de er med til at bestemme hvilke aktiviteter, der er i centret.

Personalet

95% af medlemmerne af aktivitetscentre er overordnet tilfredse eller meget tilfredse med personalet. 97% er enige eller helt enige i, at personalet er lette at tale med, og 85% er enige eller helt enige i, at personalet har mulighed for at hjælpe dem i det omfang de har brug for det.

Kontakt til andre medlemmer

89% af medlemmerne er overordnet set tilfredse eller meget tilfredse med det sociale samvær med andre medlemmer i aktivitetscentret, mens kun 2% svarer,

at de er utilfredse eller meget utilfredse. 74% svarer, at aktivitetscentret giver dem mulighed for at få nye venner eller bekendte, men kun 24% har ofte eller ind imellem kontakt med andre medlemmer uden for centret. 70% svarer, at de aldrig har kontakt til andre medlemmer udenfor aktivitetscentret.

Maden

Når der ses på tilfredsheden med maden er billedet lidt mindre positivt end på mange af de andre områder. Det er dog stadig 70% af medlemmerne som svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med maden, mens 19% er utilfredse eller meget utilfredse.

De brugere, som ikke får mad på aktivitetscentret, er blevet spurgt, hvorfor de ikke spiser der. Hertil svarer mange, at de foretrækker at spise hjemme, at medbringe egen mad eller, at de synes, maden er for dyr eller dårlig.

Åbningstider og de fysiske rammer

Medlemmerne er blevet spurgt til, hvor tilfredse de er med åbningstiderne på deres aktivitetscenter. Hertil har 90% svaret, at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens 4% svarer, at de er utilfredse.

Medlemmerne er generelt positive i deres vurdering af de fysiske rammer. Således er 89% af medlemmerne enige eller helt enige i, at lokalerne er rare at være i, mens kun 6% er uenige heri. 81% er enige eller helt enige i, at lokalerne er egnede til de aktiviteter, som de gerne vil lave.

Trivsel

24% af medlemmerne af aktivitetscentrene svarer, at deres livskvalitet er meget god mens 43% mener at den er god. 26% svarer at den er nogenlunde, og 6% svarer, at deres livskvalitet er dårlig eller meget dårlig.

Medlemmerne er blevet spurgt, hvordan de synes deres helbred er alt i alt. Hertil svarer 5%, at deres helbred er fremragende mens 20% svarer, at det er vældig godt og 41% at det er godt. 33% svarer, at det er mindre godt eller dårligt.

Spørgsmålet om medlemmerne nogensinde er alene, selvom de egentlig har mest lyst til at være sammen med andre kan bruges som en indikator for, om medlemmerne føler sig ensomme. På dette spørgsmål svarer 10%, at de ofte er alene, selvom de egentlig har mest lyst til at være sammen med andre, mens 13% svarer, at de er det en gang i mellem. 60% svarer, at det aldrig sker, at de er uønsket alene.

Det samme spørgsmål stilles i brugerundersøgelsen blandt modtagere af hjemmepleje. Her svarer 8%, at de ofte er uønsket alene og 16%, at de er det en gang imellem. 67% svarer, at det ikke sker, at de er alene, selvom de egentlig har mere lyst til at være sammen med andre. Selvom der er mindre forskelle i tallene, når der sammenlignes med modtagere af hjemmepleje, er der ikke tale

om statistisk signifikante forskelle i andelene, som føler sig ensomme eller ikke gør.

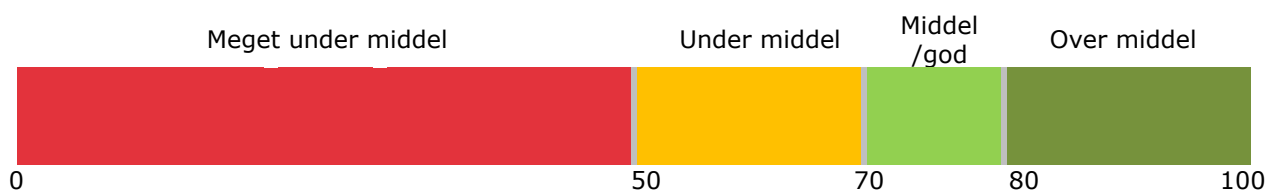
Brugerne er til sidst stillet spørgsmålet om de har nogen at tale med, hvis de har problemer eller brug for støtte. Her til svarer 71%, at det har de ofte, 15% har det for det meste og 7% svarer, at de nogle gange har nogen at tale med, hvis de har problemer eller brug for støtte. 6% svarer, at det har de aldrig eller næsten aldrig.

1 INDLEDNING

1.1 SÅDAN LÆSES RAPPORTEN

I spørgeskemaet har beboerne besvaret en stor del af spørgsmålene på en gradskala fra 1-5 eller "ved ikke/ikke relevant". I denne rapport er besvarelsenerne omregnet til en skala fra 0-100, hvor 100 er den mest positive "tilfredshedsscore", som kan opnås.

Nedenstående "barometer" kan bruges som tommelfingerregel for, hvornår scoren ligger på et tilfredsstillende niveau.



Således er 0-49 i intervallet "Meget under middel", 50-69 i intervallet "Under middel", 70-79 i intervallet "Middel/god" og 80-100 i intervallet "Over middel".

Barometeret bør dog kun anvendes som en vejledende indikator. Det bedste mål for, hvor godt et lokalområde scorer, fås, når området sammenlignes med andre lokalområder eller med gennemsnittet for hele SUF.

Ikke alle spørgsmål i spørgeskemaet er formuleret som skalaspørgsmål. F.eks. er en del spørgsmål formuleret med ja/nej-svarkategorier. I disse tilfælde rapporteres resultaterne som oftest som andelen af beboere, som 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, samt tekstens læsevenlighed, anvendes i rapporten forkortelser af lokalområdernes navne. Følgende forkortelser anvendes for lokalområderne:

AMA = Amager
 VBH = Vanløse/Brønshøj/Husum
 VKV = Vesterbro/Kgs. Enghave/Valby
 BIN = Bispebjerg/Nørrebro
 IBØ = Indre By/Østerbro.

Sammenligninger af resultater fordelt på delmålgrupper er testet for, om forskelle er statistisk signifikante, dvs. om forskellene er store nok til, at det med sikkerhed kan siges, at der er forskel. Eller i modsat fald, om forskellene ligger inden for den statistiske usikkerhed i undersøgelsen.

Såfremt forskelle, f.eks. i tilfredsheden for forskellige lokalområder, er statistisk signifikante, nævnes det, at der er signifikant forskel på lokalområdet og SUF samlet set. Dette betyder, at der godt kan være gradforskelle i score, uden at det behøver betyde, at der er en reel forskel. Såfremt en forskel ikke er statistisk signifikant anvendes formuleringen "lokalområderne ligger på samme niveau".

Det afhænger af antallet af besvarelser på hvert enkelt spørgsmål, hvor stor forskel der skal være i resultaterne, før der er statistisk signifikant forskel på tværs af lokalområder. Nogle spørgsmål er stillet til alle brugere, mens andre kun er stillet til brugere, der anvender en bestemt ydelse el.lign., og antallet af besvarelser varierer derfor fra spørgsmål til spørgsmål. Derudover er der forskel på, hvor mange brugere, der er i hvert lokalområde. Derfor varierer det ligeledes fra spørgsmål til spørgsmål, hvor store forskelle der skal være i resultaterne, for at forskellene er statistisk signifikante på tværs af lokalområder.

1.2 SÅDAN FORSTÅS RAPPORTENS 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 områder – det bedst kan betale sig at sætte ind på, hvis SUF's vision om at skabe rammerne for et godt, sundt og langt liv for københavnere skal nås.

Derfor er der gennemført en række statistiske analyser, såkaldte regressionsanalyser, med henblik på at afdække hvilke faktorer i undersøgelsen, der særligt har betydning for brugernes tilfredshed og trivsel – og som det derfor vil give mening at sætte ind på for at forbedre hhv. tilfredshed og trivsel. Dette gælder specielt, hvis spørgsmålene samtidig har en lav score.

I rapporten indgår den statistiske analyse af, hvad der driver den samlede tilfredshed med aktivitetstilbuddene. Derudover er der gennemført statistiske analyser af, hvad der driver 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 bilag 1 til rapporten.

De viste figurer er opdelt i faktorer, hvor hver enkelt faktor udgøres af en samling spørgsmål, der emnemæssigt hører sammen. Desuden viser figurerne hvilke spørgsmål, der indgår i den enkelte faktor. De blå farver i figurerne angiver, hvor stor betydning hvert spørgsmål/faktor har for beboernes tilfredshed eller trivsel. Jo mørkere blå farve, jo større betydning sammenlignet med de øvrige spørgsmål/faktorer.

Figurerne viser også, om de forskellige baggrundsvariablene har signifikant betydning, fx om der er forskel på mænd og kvinder.

Kun statistisk signifikante sammenhænge vises i figurene. Det betyder, at kun de faktorer/spørgsmål, som kan påvises at have betydning for tilfredshed eller trivsel, er vist i figurene. De faktorer/spørgsmål, som har indgået i analysen, men ikke kan påvises at påvirke tilfredshed eller trivsel, ses i boksen under figurene.

Hvis intet andet er oplyst, er sammenhængene positive, det vil eksempelvis sige, at jo mere tilfredse brugerne er med fx personalet, jo mere tilfredse er de med at gå i aktivitetscenter.

1.3 SÅDAN ANVENDES RESULTATERNE

Resultaterne i denne rapport hviler på et solidt datagrundlag. Resultaterne af undersøgelsens spørgsmål giver derfor et retvisende billede af brugernes vurderinger – i lokalområderne og i hele SUF.

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 i lokalområderne og i SUF som helhed. Fastlæggelsen af, hvorfor resultaterne er, som de er, og hvordan resultaterne kan fastholdes eller forbedres, bør ske i dialog mellem ledelse, medarbejdere og brugere.

1.4 RAPPORTENS INDHOLD

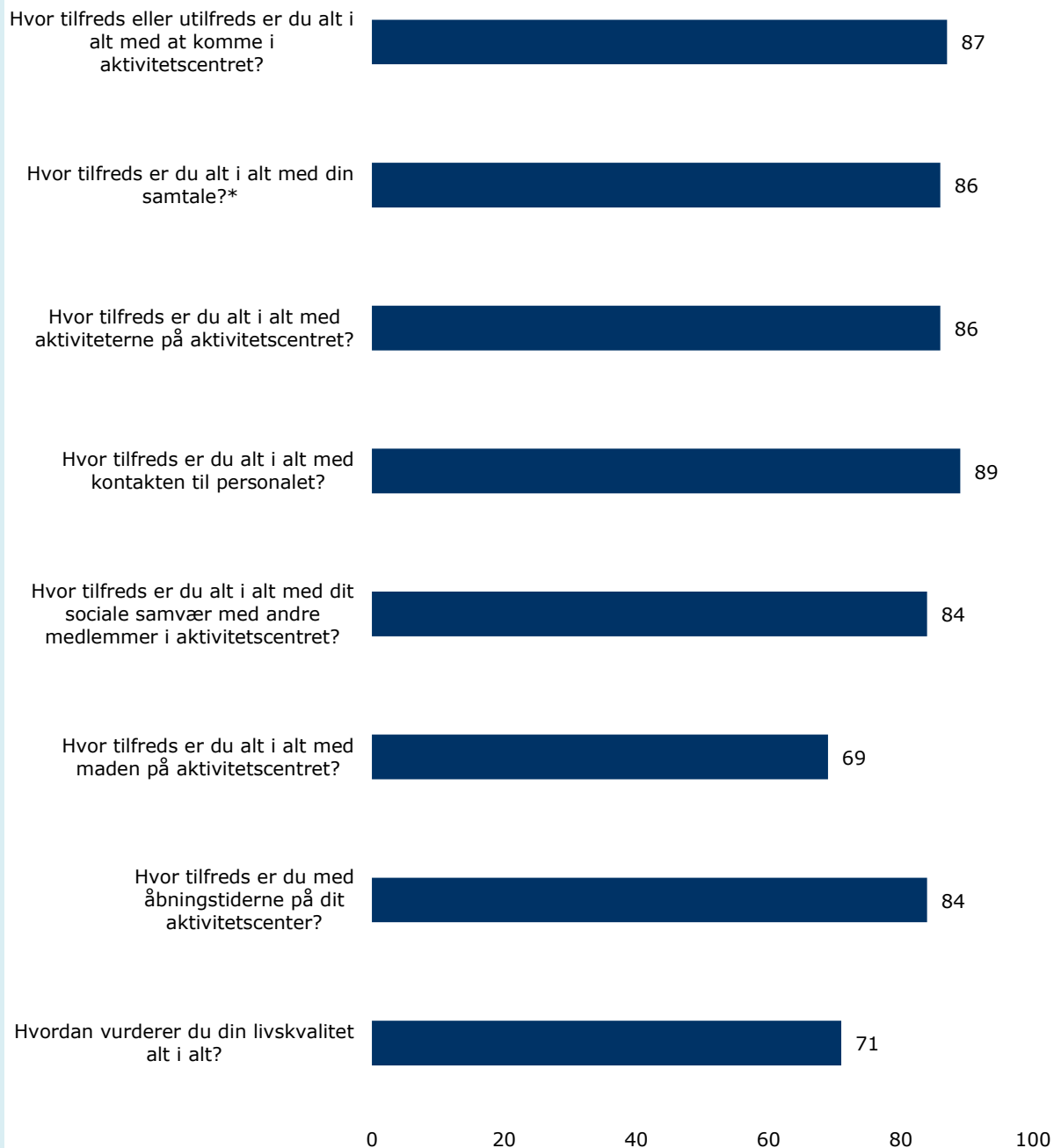
Rapporten rummer – udover dette - følgende kapitler:

- **Kapitel 2. Oversigt over nøglespørgsmål** viser resultatet af en række udvalgte nøglespørgsmål fra undersøgelsen.
- **Kapitel 3. Profil af målgruppen** beskriver målgruppen for undersøgelsen på en række centrale karakteristika.
- **Kapitel 4. Tilfredshed** beskriver alle undersøgelsens resultater om brugernes tilfredshed med aktivitetscentrene, ydelserne og personalet.
- **Kapitel 5. Trivsel** omhandler resultaterne af undersøgelsens spørgsmål om trivsel, herunder livskvalitet, ensomhed og selvvurderet helbred.
- **Kapitel 6. Svarfordelinger** rummer ukommenterede svarfordelinger på alle undersøgelsens spørgsmål.
- **Kapitel 7. Oversigt over alle scorer** viser en oversigt over alle undersøgelsens spørgsmål, der er stillet på en grad-skala.

2 OVERSIGT OVER NØGLESPØRGSMÅL

Figur 2.1. Oversigt over nøglespørgsmål – 2012

Resultater vises på 0-100 skala, hvor 0 er mest negativt og 100 mest positivt.



*Med samtale menes, medlemmets seneste start- eller evalueringssamtale.

3 PROFIL AF MÅLGRUPPEN

Undersøgelsens målgruppen 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 1.055 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 seks måneder, da undersøgelsen blev gennemført i oktober-november 2012. Tabellen nedenfor viser, hvordan målgruppen, der indgår i undersøgelsen, er fordelt på aktivitetscentre.

Tabel 3.1 Brugere fordelt på aktivitetscentre

Centre (n=536)	Antal	Procent
Aktivitetscenter Bispebjerg	47	8,8%
Aktivitetscenter Brønshøj	30	5,6%
Aktivitetscenter Indre By	34	6,3%
Aktivitetscenter Langgade	49	9,1%
Aktivitetscenter Nørrebro	14	2,6%
Aktivitetscenter Vanløse	42	7,8%
Aktivitetscenter Vesterbrogade	5	0,9%
Aktivitetscenter Østerbro	29	5,4%
Aktivitetscenter Randersgade	96	17,9%
Aktivitetscenter Baldersgade	55	10,3%
Bomi-Parken Gyldenrigsvej	24	4,5%
Højdevang Sogns Plejehjem	5	0,9%
Hørgården	34	6,3%
Peder Lykke Centret	55	10,3%
Rundskuedagen	1	0,2%
Vigerslevhus	16	3,0%
Total	536	100%

Af tabellen fremgår det, hvor mange interview der er gennemført med brugere på hvert af de 16 aktivitetscentre, samt hvor stor procentandelen er af det samlede antal gennemførte interview.

Fordelingen af de interviewede brugere på de 16 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.

Tabel 3.2 Brugernes fordeling på køn og alder (n=536)		Procent
Kvinder		75,6%
Mænd		24,4%
Under 70 år		6,2%
70-79 år		30,2%
80-85 år		31,3%
86-90 år		20,1%
Over 90 år		12,1%

Tabellen viser fordelingen mellem køn på aktivitetscentrene, som også er afspejlet i de gennemførte interview. Tallene viser, at der er flest kvinder blandt de interviewede brugere (75,6%), mens de resterende 24,4% er mænd. Det ses desuden, at størstedelen af de interviewede brugere er mellem 70 og 90 år. Også fordelingen på alder stemmer overens med totalpopulationen, jf. metodeafsnittet i bilag 1.

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

Tabel 3.3 Type af forløb

	N	Procent
Forebyggende	448	83,6%
Vedligeholdende	88	16,4%
Total	536	100%

Tabellen viser, at størstedelen (83,6%) af de interviewede brugere er i et forebyggende forløb mens en sjettedel (16,4%) er i et vedligeholdende forløb. Denne fordeling er ligeledes en afspejling af fordelingen i totalpopulationen.

4 TILFREDSHED

I dette afsnit beskrives resultaterne af spørgsmålene om tilfredshed med aktivitetstilbuddene fra brugerundersøgelsen 2012. Afsnittet er tematisk inddelt og består af i alt ni underafsnit, som svarer til spørgeskemaets temaer. Derudover indeholder afsnittet en statistisk analyse af, hvad der har betydning for den samlede tilfredshed med aktivitetstilbuddene. I alle tabeller i afsnittet vises gennemsnittet for alle centrene, benævnt "SUF 2012", og derudover præsenteres resultaterne for centrene grupperet på lokalområder.

4.1 SAMLET TILFREDSHED

Dette afsnit præsenterer brugernes overordnede tilfredshed med aktivitetstilbuddene.

Tabel 4.1 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med at komme i aktivitetssentret?	88	88	87	92	80	87

Af figuren fremgår det, at **den samlede tilfredshed** på tværs af alle brugere opnår en score på 87, hvilket er i intervallet 80-100 (over middel). Således har 91% af brugerne svaret, at de alt i alt er tilfredse eller meget tilfredse med deres aktivitetstilbud. Kun 2% har svaret, at de er utilfredse eller meget utilfredse.

Der er signifikant lavere tilfredshed blandt brugerne fra VKV, mens alle øvrige lokalområder ligger på niveau med det samlede gennemsnit.

Brugerne er efterfølgende blevet spurgt, **hvordan de har fået kendskab til deres aktivitetstilbud**. Svarene på dette spørgsmål er vist herunder.

Tabel 4.2 Hvordan fik du kendskab til aktivitetscentret?

	Antal	Procent
Fra bekendte	109	20%
Fra rehabiliteringscenter	57	11%
Fra hjemmeplejen	54	10%
Fra visitationen	47	9%
Fra træningscenter	41	8%
Fra andre centre	40	7%
Fra aviser	24	4%
Fra pjecer	11	2%
Fra kommunens hjemmeside	1	0%
Andet	103	19%
Ved ikke	47	9%
Total	536	100%

Som tabellen viser, angiver 20%, at de har fået **kendskab til aktivitetscentret** gennem bekendte. 11% svarer, at de har deres kendskab fra et rehabiliteringscenter, mens yderligere 10% er blevet gjort opmærksom på aktivitetscentret via hjemmeplejen.

Af besvarelserne fremgår det, at 19% fik deres kendskab et andet sted fra. En stor del af disse svarer, at deres kendskab kommer fra enten den praktiserende læge, eller, at de har hørt om aktivitetscentrene i forbindelse med indlæggelse på hospital.

I tabellen herunder præsenteres resultaterne angående brugernes oplevelse af overgangen fra koncept Dagtilbud til Aktivitetstilbud. Da ændringen fandt sted fra omkring 1. januar 2011, er spørgsmålet kun stillet til de brugere, der har erfaring med tilbuddet mindst et halvt år før dette tidspunkt, dvs., som var medlem af et aktivitetstilbud inden 1. juli 2010. I alt har 189 brugere besvaret spørgsmålet.

Tabel 4.3 Har du oplevet at aktivitetstilbuddet har ændret sig indenfor de seneste år?

	Procent
Ja, meget	24%
Ja, lidt	26%
Nej	43%
Ved ikke	7%
Total	100%

Som det er vist i tabellen herover, svarer 50%, at de mener, at **tilbuddet har ændret sig i indenfor de seneste år**.

Åbne svar – hvordan har tilbuddet ændret sig

Alle respondenter, som har svaret, at tilbuddet har ændret sig, har fået spørgsmålet, *hvordan* det er ændret. 91 brugere har besvaret spørgsmålet. En stor del svarer, at aktivitetstilbuddet har ændret sig ved, at der nu er mindre personale, mindre service og færre aktiviteter som f.eks. færre ture ud af huset. Nogle brugere oplever, at dette er udtryk for besparelser, mens andre mener, at det mindre personale og mindre service skal ses som en bevidst strategi, for at få medlemmerne til at klare flere ting selv. En lidt mindre andel har imidlertid en mere positiv vurdering af, hvilket ændringer der har været. De oplever, at der er kommet flere og bedre tilbud. Endelig er der en lille del, som beklager, at centre er slået sammen eller flyttet, da dette for nogle medfører forvirring og irritation.

4.2 START- ELLER EVALUERINGSAMTALE

I dette afsnit præsenteres brugernes tilfredshed med deres seneste start- eller evalueringssamtale.

Tabel 4.4 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Hvor tilfreds er du alt i alt med din samtale?	88	85	86	87	81	86

Af besvarelsen fremgår det, at den gennemsnitlige **tilfredshed med samtalen** på tværs af alle brugere scorer 86. Denne score er i kategorien over middel. Alle lokalområder scorer i dette interval, og ingen adskiller sig dermed signifikant fra gennemsnittet.

Den følgende tabel præsenterer resultaterne for spørgsmålene om specifikke elementer i samtalen.

Tabel 4.5 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
I samtalen fik jeg tilstrækkelig mulighed for at fortælle om mine ønsker til aktiviteter og til socialt samvær i aktivitetscentret	82	79	83	79	77	81
Medarbejderen, jeg talte med, var imødekommende	91	91	90	91	91	91

Opgørelsen viser, at den generelle score for SUF på **spørgsmålet om brugeren fik tilstrækkelig mulighed for at fortælle om sine ønsker til aktiviteter og socialt samvær er 81**, hvilket er i intervallet over middel. Der er ingen signifikante forskelle på tværs af lokalområder.

Med hensyn til vurderingen af **medarbejderens imødekommende** svarer 86%, at de er enige eller meget enige i, at medarbejder var i mødekommende. Dette betyder, at scoren for dette spørgsmål bliver 91, hvilket er i kategorien over middel. Heller ikke her er der signifikante forskelle på tværs af lokalområder.

4.3 AKTIVITETER

I dette afsnit præsenteres brugernes tilfredshed alt i alt med selve aktiviteterne på aktivitetscentret.

Tabel 4.6 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Hvor tilfreds er du alt i alt med aktiviteterne på aktivitetscentret?	89	88	85	88	75	86

Af tabellen fremgår det, at den samlede vurdering af aktiviteterne opnår en score på 86, hvilket er i intervallet 80-100 (over middel). Kun VKV scorer i intervallet 70-79 (middel/god). Scoren for VKV er på 75, hvilket er signifikant lavere end gennemsnittet for hele SUF.

I den følgende tabel præsenteres resultaterne for de supplerende spørgsmål angående aktiviteterne i aktivitetscentret.

Tabel 4.7 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	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	86	86	83	81	74	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	83	82	82	76	82
Jeg har glæde af de aktiviteter jeg deltager i	93	93	88	89	85	90
Jeg er med til at bestemme, hvilke aktiviteter, der er i centret	50	52	48	55	48	50

Ved første spørgsmål er brugerne blevet bedt om at vurdere, **om der er mulighed for at lave de aktiviteter sammen med andre, som de har lyst til**. Spørgsmålet opnår en score på 83, hvilket dækker over, at 85% svarer, at de er enige eller helt enige. Scoren er signifikant lavere for brugerne af aktivitetscentre fra lokalområde VKV.

Også i forhold til, **om der er mulighed for at lave de aktiviteter, som medlemmerne har lyst til at lave alene**, scorerer SUF samlet set i intervallet over middel (score 82). Der er ingen signifikante forskelle på tværs af lokalområderne.

I vurderingen af, **om de har glæde af at deltage i aktiviteterne**, opnås en score på 90. Dette dækker over, at 94% er enige eller meget enige i, at de har glæde af at deltage i aktiviteterne, mens kun 3% er uenige eller meget uenige.

Åbne svar – Årsager til manglende glæde af aktiviteter

Brugerne som svarer, at de ikke har glæde, af de aktiviteterne de deltager i, er blevet spurgt, *hvorfor* de mener, at det er sådan. Der er kun 12 besvarelser på spørgsmålet, og disse handler enten om, at aktiviteterne er kedelige, at de andre medlemmer er for svage og derfor ikke kan tilfredsstille respondentens behov for samtale og samvær eller, at respondenteren er blevet tvunget af andre til at være medlem, og egentlig ikke ønsker at komme i centret.

Endeligt er brugerne spurgt, **om de er med til at bestemme aktivitetscentrets aktiviteter**. Scoren er her på 50, og dækker over, at det kun er 40% af medlemmerne, som svarer, at de er med til at bestemme, hvilke aktiviteter der er i centret. Niveaueet er det samme i alle lokalområder.

Åbne svar – Hvorfor er brugerne ikke med til at bestemme aktiviteter

Brugerne, som har svaret, at de ikke er med til at bestemme centrets aktiviteter, er blevet spurgt *hvorfor* dette er tilfældet. 138 har besvaret spørgsmålet. En meget stor del svarer, at de er tilfredse og ikke ønsker, at der sker ændringer. Mange svarer desuden, at de ikke er interesserede i at få indflydelse. For en lille del her af handler det om, at de kommer sjældent i centret, mens andre igen siger, at de ikke er blevet spurgt, eller, at de har indtryk af, at der er et brugerråd som bestemmer det hele. Endelig er der nogle som svarer, at det er personalet der bestemmer alting, mens andre siger, at selvom personalet bestemmer, kan medlemmerne godt komme med ønsker.

4.4 KØRSEL TIL OG FRA

I figuren herunder præsenteres undersøgelsens resultater angående kørsel til og fra aktivitetscentret.

Tabel 4.8 Andel, som svarer "Ja"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Har du fået tildelt kørsel til og fra aktivitetscentret?	69%	69%	57%	56%	74%	64%

Som det fremgår af figuren, svarer i gennemsnit 64%, at de har fået tildelt kørsel til og fra aktivitetscentret. Der ses ingen signifikante forskelle på tværs af lokalområderne.

Åbne svar – Hvorfor har brugerne kørsel

Alle brugere, der svarer, at de har kørsel, er blevet spurgt, *hvorfor* de mener, at de har brug for at blive hentet og kørt hjem. 310 personer har besvaret spørgsmålet. Langt de fleste svarer, at de får kørsel fordi de er gamle, dårligt gående og/eller har problemer med svimmelhed eller balancen. En stor del svarer desuden, at de bor så langt væk, at der er for langt at gå, mens en meget lille andel svarer, at det er mere mageligt eller hyggeligt at blive kørt, og at kørsel er noget som centrene automatisk tilbyder.

4.5 KONTAKT TIL PERSONALET

I det følgende afsnit behandles undersøgelsens spørgsmål angående tilfredshed med personalet.

Tabel 4.9 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Hvor tilfreds er du alt i alt med kontakten til personalet?	90	89	89	92	88	89

Af figuren herover fremgår det, at **tilfredsheden med kontakten til personalet** samlet scorer 89, hvilket er i intervallet 80-100 (over middel). Der er ingen signifikante forskelle på tværs af lokalområderne.

Herunder præsenteres resultaterne for de fem supplerende spørgsmål angående tilfredsheden med kontakten til personalet.

Tabel 4.10 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Personalet er lette at tale med	92	89	89	91	90	90
Personalet har mulighed for at hjælpe mig, i det omfang jeg har brug for det	87	84	84	84	77	84
Jeg er tilfreds med den hjælp, jeg får af personalet	90	87	87	89	83	87
Personalet forsøger at få mig til at klare mest muligt selv	83	82	80	78	81	81
Føler du, at du bliver bedre til at klare flere ting selv af at komme i centret?	59	59	59	56	58	58

På spørgsmålet **om personalet er lette at tale med**, svarer 97%, at de enten er enige eller helt enige. Den samlede score for SUF er her 90, og der er ingen signifikante forskelle på tværs af lokalområderne.

Det næste spørgsmål omhandler **om personalet har muligheder for at hjælpe i tilstrækkeligt omfang**. Den samlede score er her på 84, men vurderingen er mere negativ blandt brugerne fra lokalområde VKV, som scorer signifikant lavere end SUF samlet.

På spørgsmålet om brugernes **tilfredshed med hjælpen fra personalet** er tilfredsheden ligeledes meget høj, og niveauet er det samme for alle lokalområderne.

Åbne svar – Årsager til manglende tilfredshed med hjælpen fra personalet

De brugere, som svarer, at de ikke er tilfredse med den hjælp de får af personalet, er efterfølgende spurgt, *hvorfor* de ikke er tilfredse. 15 personer har besvaret spørgsmålet. De fleste svarer, at der er for lidt hjælp af personalet, enten fordi der generelt er for lidt personale, eller fordi det personale der er, bruger tid på de medlemmer, der har mest brug for hjælp. Enkelte svarer, at de ikke føler, at personalet har vist dem nok interesse eller, at de ikke bliver hørt nok af personalet.

79% svarer, at de er enige eller meget enige i, at **personalet forsøger at få brugerne til at klare mest mulig selv**. Der er ingen signifikante forskelle mellem lokalområderne.

Det sidste spørgsmål handler om, hvorvidt brugerne føler, at de er **blevet bedre til selv at klare flere ting selv, af at komme i aktivitetscentret**. Her svarer 50%, at de enten i høj grad eller i meget høj grad bliver i stand til at klare flere ting selv, af at komme i centret. Niveauet er det samme i alle lokalområderne.

4.6 KONTAKT TIL ANDRE MEDLEMMER

I det følgende afsnit præsenteres undersøgelsens resultater med hensyn til tilfredshed med kontakt til andre medlemmer.

Tabel 4.11
Skala 0-100

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Hvor tilfreds er du alt i alt med dit sociale samvær med andre medlemmer i aktivitetscentret?	86	87	84	83	81	84

Som det fremgår af figuren, er scoren for den **samlede tilfredshed med det sociale samvær** på 84, hvilket er i intervallet 80-100 (over middel). Der er ingen signifikante forskelle på tværs af lokalområderne.

Åbne svar – Årsager til utilfredshed med det sociale samvær

Alle respondenter som har svaret, at de er utilfredse eller meget utilfredse med det sociale samvær i centret, er stillet et uddybende spørgsmål om, hvorfor de ikke er tilfredse. Ud af de 10 personer som har besvaret spørgsmålet, mener den ene halvdel, at det dårlige samvær skyldes, at mange af de andre medlemmer er svage eller demente. Den anden halvdel svarer, at de ikke har lært nogen at kende, at der ikke er noget sammenhold og medlemmerne ikke taler med hinanden.

I undersøgelsen er brugerne af aktivitetscentrene samtidig blevet spurgt, om de har kontakt med andre medlemmer udenfor centret.

Tabel 4.12 Har du kontakt med andre medlemmer udenfor centret?

	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Ja, ofte	10%	10%	12%	7%	7%	10%
Ja, ind i mellem	21%	11%	13%	15%	10%	14%

For SUF samlet er det 10%, som svarer, at de ofte har **kontakt med andre medlemmer udenfor aktivitetscentret**, mens 70% svarer, at det har de aldrig. Der er ingen signifikante forskelle på tværs af lokalområderne.

Samtidig er der blevet spurgt til, om aktivitetscentret kan bruges til at få nye venner eller bekendte.

Tabel 4.13 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Aktivitetscentret giver mig mulighed for at få nye venner eller bekendte	78	77	71	73	73	74

74% svarer, at aktivitetscentret giver **mulighed for at skabe nye sociale relationer**. Den samlede score for SUF er 74, hvilket er i intervallet 70-79 (mid-del/god). Der er ingen forskelle på tværs af lokalområderne.

4.7 MADEN

I den følgende tabel præsenteres brugernes tilfredshed med maden på aktivitetscentrene.

Tabel 4.14 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Hvor tilfreds er du alt i alt med maden på aktivitetscentret?	69	64	58	84	80	69

Af figuren fremgår det, at den gennemsnitlige score for **tilfredsheden med maden**, på tværs af alle brugere af aktivitetscentrene er 69, hvilket er i intervallet 50-69 (under middel). Her ses det, at scoren for VBH er signifikant højere end gennemsnittet, mens resultatet for IBØ er signifikant lavere end gennemsnittet.

Åbne svar – årsager til mindre tilfredshed med maden

De medlemmer, som svarer, at de er utilfredse eller meget utilfredse med maden, er blevet stillet et uddybende spørgsmål om, *hvorfor* de ikke er tilfredse med maden. 60 respondenter har besvaret spørgsmålet. Respondenterne svarer enten, at maden er af for ringe kvalitet eller, at den er for dyr. Mange svarer begge dele.

Åbne svar – hvorfor man ikke spiser på aktivitetscentret

De medlemmer, som svarer, at de ikke får mad på aktivitetscentret, er blevet spurgt, *hvorfor* de ikke spiser der. 154 personer har besvaret spørgsmålet. Den største gruppe svarer, at de foretrækker deres egen mad, og derfor enten tager hjem og spiser eller har mad med selv. Desuden svarer mange, at maden er for dyr mens en mindre andel svarer, at den er for dårlig. Endelig er der nogle som svarer, at det ikke passer med deres spisetider, eller at de er så kort tid i centret, at de ikke er der ved frokosttid.

4.8 ÅBNINGSTIDER

Herunder præsenteres undersøgelsens resultater med hensyn til tilfredshed med centrenes åbningstider.

Tabel 4.15 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Hvor tilfreds er du med åbningstiderne på dit aktivitetscenter?	85	87	81	82	82	84

Af figuren fremgår det, at den **samlede tilfredshed med åbningstiderne** opnår en score på 84, hvilket er i intervallet 80-100 (over middel). Der er ingen signifikante forskelle på tværs af lokalområderne.

4.9 DE FYSISKE RAMMER

I dette afsnit præsenteres resultaterne angående tilfredsheden med de fysiske rammer i aktivitetscentrene.

Tabel 4.16 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Lokalerne i mit aktivitetscenter er rare at være i	81	84	86	88	73	83
Aktivitetscentrets lokaler er egnede til de aktiviteter, som jeg gerne vil lave	77	85	82	86	68	80

På spørgsmålet **om lokalerne er rare at være i**, er den samlede score for SUF på 83. Dette er i intervallet 80-100 (over middel). Lokalområde VKV scorer signifikant lavere og placerer sig dermed i kategorien 70-79 (middel/god).

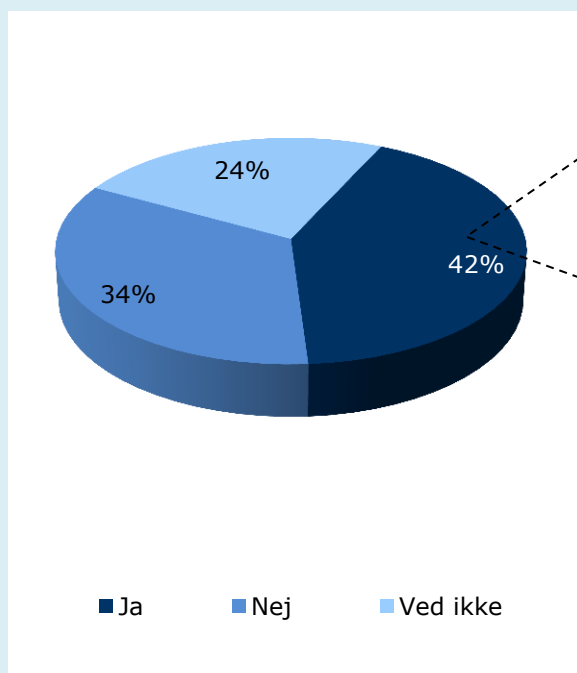
Det andet spørgsmål går på, **om lokalerne egner sig til de aktiviteter, som brugerne gerne vil lave**. Her er den gennemsnitlige score for SUF 80, hvilket er i intervallet over middel. Også ved dette spørgsmål scorer lokalområde VKV signifikant lavere.

Åbne svar – Hvorfor lokalerne ikke er egnede

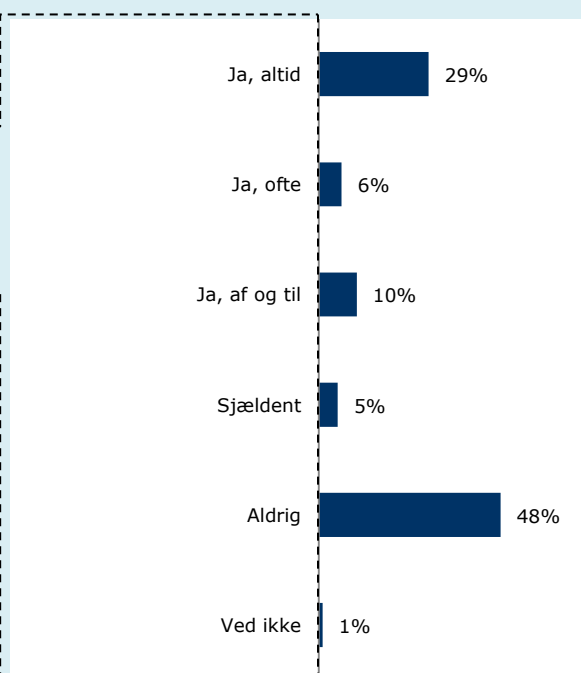
De brugere, som har svaret, at lokalerne ikke er egnede til de aktiviteter som brugerne gerne vil lave, er stillet et uddybende spørgsmål om, *hvorfor* lokalerne ikke er egnede. 45 personer har besvaret spørgsmålet. Langt de fleste svar går på, at lokalerne er for små og der ikke er plads til de aktiviteter som brugerne gerne vil lave. Nogle nævner, at det er uhensigtsmæssigt, at lokalerne er små, fordi man sidder adskilt, og derfor ikke lærer hinanden at kende. Nogle nævner, at lokalerne er uhensigtsmæssigt indrettet mens et mindre antal svarer, at lokalerne er for store og derved ikke er hyggelige, samt at der generelt mangler hyggekroge.

Til sidst er der stillet spørgsmål vedrørende benyttelse af og ønsker til plejetoiletter. Resultaterne præsenteres her under.

Er der plejetoiletter på dit aktivitetscenter, dvs. toiletter med automatisk vask og lufttørring?



Hvis 'Ja': Benytter du aktivitetscentrets plejetoiletter?



Af figuren herover fremgår det, at 42% svarer, at der er **plejetoiletter** på deres aktivitetscenter. Af disse svarer 29%, at de altid bruger det, mens godt halvdelen (48%) svarer, at de aldrig bruger det.

Herefter er de brugere der svarer, at de altid, ofte eller af og til anvender aktivitetscentrets plejetoiletter, spurgt om det ville gøre deres dagligdag lettere, hvis de fik installeret et plejetoilet i deres eget hjem.

Tabel 4.17
Andel, som svarer "Ja"

SUF 2012

Hvis det blev muligt, ville det så gøre din dagligdag lettere, hvis du fik installeret et plejetoilet i dit eget hjem?

27%

27% svarer, at deres **dagligdag ville blive lettere, hvis de fik et plejetoilet i deres eget hjem**. 52% svarer, at det ikke ville gøre deres dagligdag lettere, mens 16% svarer, at de enten ikke ville være interesserede i et plejetoilet eller, at det ikke kan lade sig gøre i deres bolig.

4.10 ANALYSE: HVAD PÅVIRKER BRUGERNES OVERORDNEDE TILFREDSHED MED AKTIVITETSTILBUD

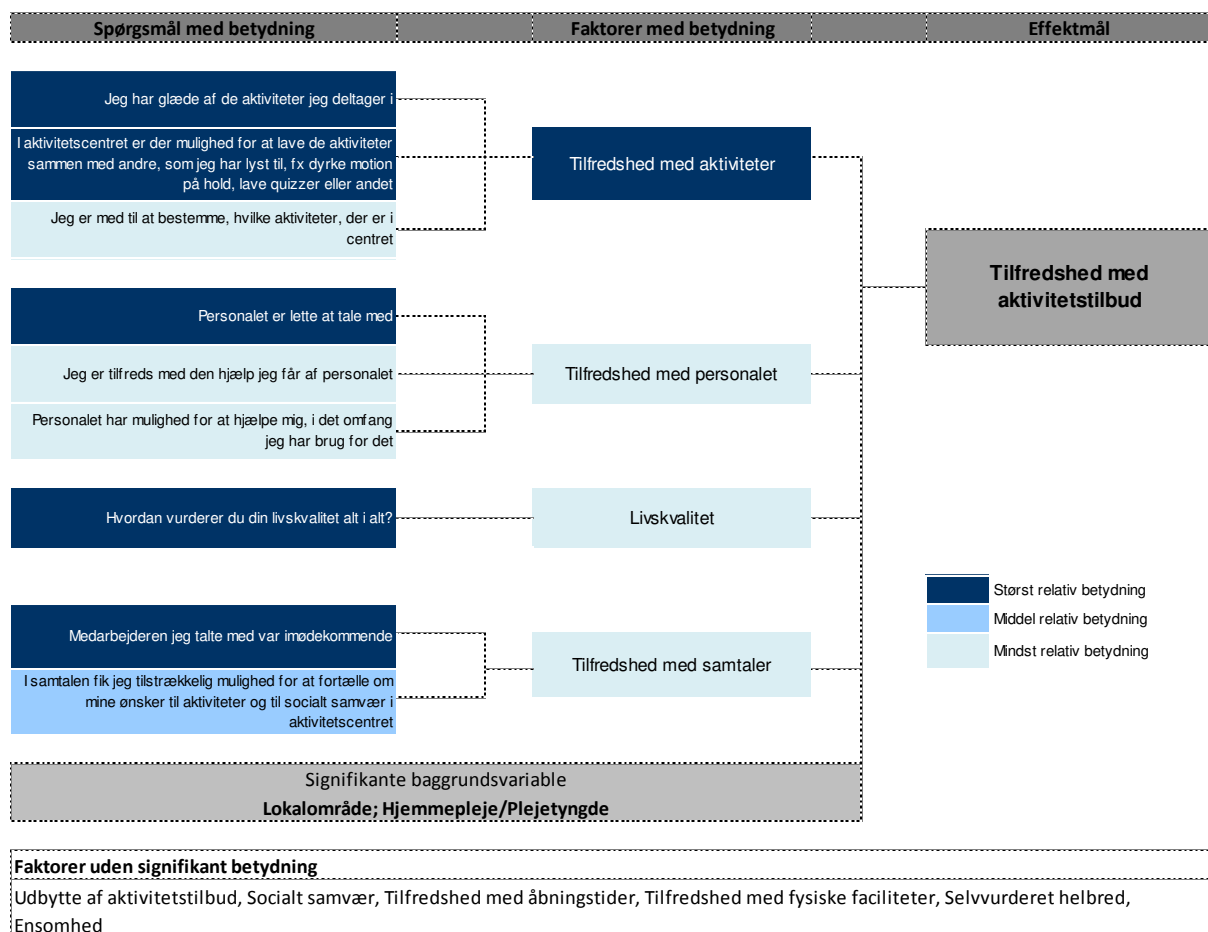
4.10.1 Overordnede konklusioner

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 figurene skal forstås, se afsnit 1.2 og bilaget til rapporten.

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

4.10.2 Analyse om overordnet tilfredshed med aktivitetstilbud: Alle brugere



Af analysen, som er præsenteret herover, fremgår det, at den væsentligste faktor for tilfredshed med aktivitetstilbuddene er, om brugeren er tilfreds med selve aktiviteterne. De enkelte områder gennemgås mere dybdegående her:

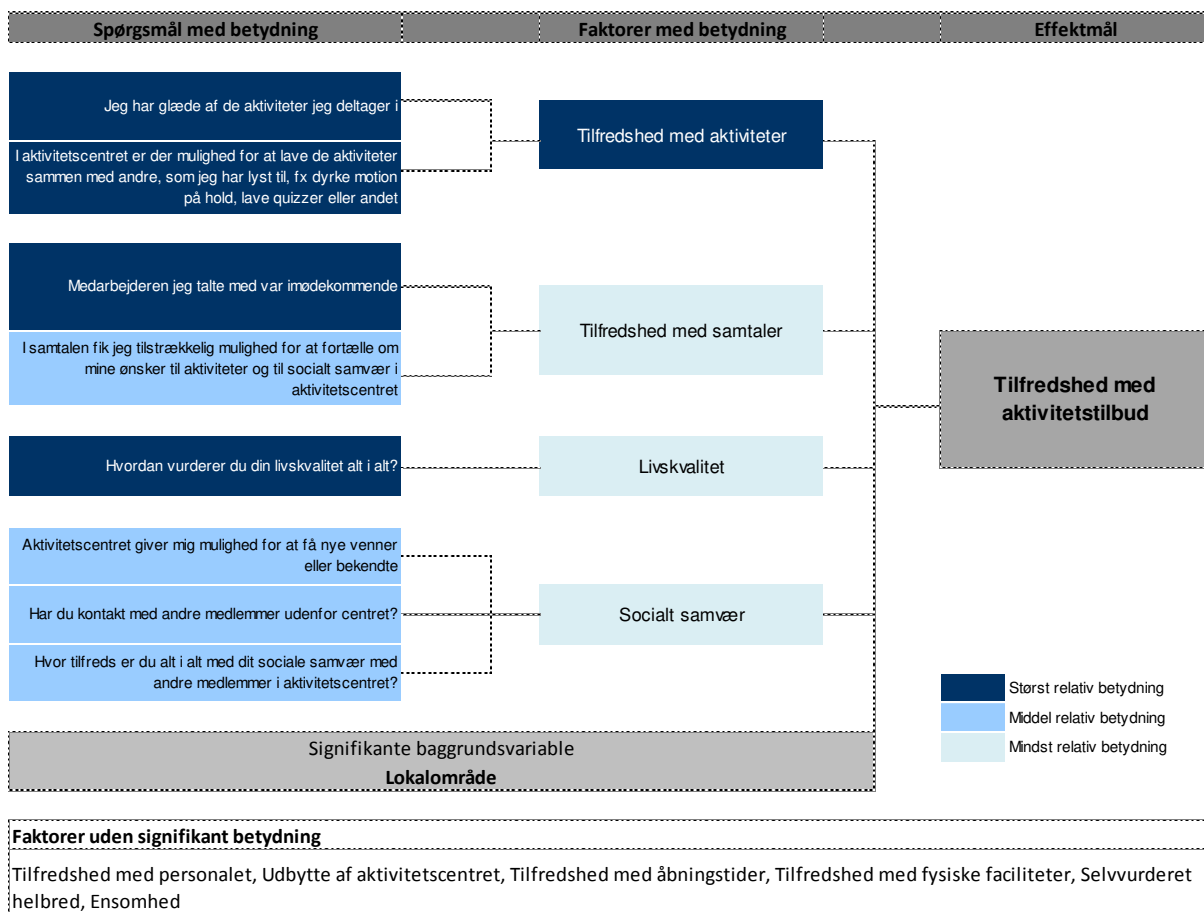
Tilfredshed med aktiviteter	Den relativt væsentligste faktor er, om brugeren er tilfreds med aktiviteterne. Dette bestemmes primært af, om brugeren har glæde af at deltage, og om der er mulighed for at deltage i de ønskede sociale aktiviteter.
Tilfredshed med personalekontakt	Analysen viser, at jo højere 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.
Livskvalitet	Det har en signifikant betydning, hvordan brugeren vurderer sin livskvalitet. Jo højere livskvalitet, jo højere tilfredshed med aktivitetstilbuddene.
Tilfredshed med samtaler	Brugerens tilfredshed med samtalerne har ligeledes betydning for tilfredsheden med aktivitetstilbuddene. Tilfredsheden med samtalerne påvirkes primært af, om brugerne synes, at medarbejderen ved samtalen var imødekommende.

Samtidig viser analysen, at det ikke har nogen betydning for den samlede tilfredshed, om medlemmerne føler, at de bliver bedre til at klare flere ting selv, af at komme i aktivitetscentrene. Ligeledes viser analysen, at følgende faktorer ikke har nogen betydning for den samlede: tilfredshed med socialt samvær, tilfredshed med åbningstider, tilfredshed med fysiske faciliteter, selv vurderet helbred eller følelsen af ensomhed.

I denne undersøgelse er der testet for effekten af en række baggrundsvariable¹. Her viser resultaterne, at der er signifikant lavere tilfredshed med aktivitetstilbuddene blandt brugerne fra VKV, og at brugere der har en plejetyngde på mindre end to timer om ugen er mere tilfredse med aktiviteterne end personer, der har en plejetyngde på mellem 4 og 8 timer. Derudover er der ingen signifikante forskelle på tværs af lokalområder.

¹ Der er testet for effekten af køn, alder, lokalområde, plejetyngde og sygepleje.

4.10.3 Analyse om overordnet tilfredshed med aktivitetstilbud: Brugere af forebyggende aktiviteter



Analysen herover præsenterer resultaterne de brugere, som er i et forebyggende forløb. Også for denne gruppe er tilfredsheden med selve aktiviteterne den faktor, som har størst betydning for den samlede tilfredshed.

Tilfredshed med aktiviteter	Den relativt væsentligste faktor er, om brugeren er tilfreds med aktiviteterne. Dette bestemmes primært af, om brugeren har glæde af at deltage, og om der er mulighed for at deltage i de ønskede sociale aktiviteter.
Tilfredshed med samtaler	Brugerens tilfredshed med samtalerne har samtidig betydning for tilfredsheden med aktivitetstilbuddene. Tilfredsheden med samtalerne påvirkes primært af, om brugeren oplever, at medarbejderen ved samtalen var imødekommende.
Livskvalitet	Det har en signifikant betydning, hvordan brugeren vurderer sin livskvalitet. Jo højere livskvalitet, jo højere tilfredshed med aktivitetstilbuddene.
Socialt samvær	Undersøgelsen viser, at tilfredshed med socialt samvær hænger sammen med høj tilfredshed med aktivitetstilbud for denne gruppe.

Undersøgelsen viser samtidig, at det ikke har nogen betydning for den samlede tilfredshed om brugerne føler, at aktivitetstilbuddene gør dem mere selvhjulpne. Ligeledes har det ingen betydning, om brugerne er tilfredse med det sociale samvær, om de er tilfredse med åbningstider, om de er tilfredse med de fysiske faciliteter samt, hvordan de vurderer deres helbred og om de føler sig ensomme.

Derudover er der en signifikant effekt af lokalområde², således at der er signifikant lavere tilfredshed med aktivitetstilbuddene blandt brugerne fra VKV, men derudover er der ingen signifikante forskelle på tværs af lokalområder.

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

5 TRIVSEL

I dette kapitel præsenteres de spørgsmål i undersøgelsen, der omhandler brugernes trivsel i hverdagen. Spørgsmålene går på brugernes vurdering af deres livskvalitet, følelsen af ensomhed, tryghed i hverdagen og selv vurderet helbred.

5.1 LIVSKVALITET

Nedenstående tabel viser resultaterne af spørgsmålet om brugernes vurdering af deres livskvalitet.

Tabel 5.1 Skala 0-100	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	71	70	71	79	63	71

Samlet set vurderer medlemmerne af aktivitetstilbuddene deres livskvalitet til scoren 71, hvilket er i intervallet 70 til 79 (middel/god). Vurderingen af egen livskvalitet er, som det eneste sted, signifikant lavere i VKV, set i forhold til gennemsnittet.

5.2 SELVVURDERET HELBRED

Herunder præsenteres resultatet af spørgsmålet vedrørende brugernes vurdering af eget helbred. Det skal det bemærkes, at da svarkategorierne her adskiller sig, fra den måde spørgsmålet om selv vurderet helbred er stillet i forvaltningens øvrige brugerundersøgelser, kan resultatet ikke sammenlignes direkte med disse.

Tabel 5.2 Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt?	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Fremragende	3%	6%	4%	4%	6%	5%
Vældig godt	17%	20%	19%	31%	17%	20%
Godt	47%	34%	42%	38%	41%	41%
Mindre godt	28%	32%	24%	22%	24%	26%
Dårligt	5%	8%	9%	4%	10%	7%
Ved ikke	0%	0%	1%	1%	3%	1%

Af figuren fremgår det, at 5% svarer, at deres helbred er fremragende, mens 20% svarer, at deres helbred er vældigt godt. 33% svarer, at deres helbred er mindre godt eller dårligt. Der er ingen signifikante forskelle på tværs af lokalområderne.

5.3 ENSOMHED OG KONTAKT MED ANDRE

I det følgende afsnit præsenteres undersøgelsens resultater med hensyn til følelsen af ensomhed og kontakt med andre mennesker.

Tabel 5.3 Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du mest har lyst til at være sammen med andre?	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Ja, ofte	10%	14%	7%	7%	14%	10%
Ja, en gang i mellem	12%	12%	13%	14%	18%	13%
Ja, men sjældent	16%	14%	15%	14%	14%	15%
Nej	61%	59%	63%	64%	54%	60%
Ved ikke	1%	2%	2%	1%	0%	1%

Af figuren fremgår det, at 10% svarer, at de ofte er alene, selvom de hellere ville være sammen med andre, mens henholdsvis 13% og 15% svarer, at det sker af og til eller sjældent. Der er ingen signifikante forskelle på tværs af lokalområderne.

Den sidste figur viser brugernes svar vedrørende, om de har nogen at tale med, hvis de har problemer eller brug for støtte.

Tabel 5.4 Andel, som svarer "Ja, ofte"	AMA	BIN	IBØ	VBH	VKV	SUF 2012
Har du nogen at tale med, hvis du har problemer eller brug for støtte?	75%	67%	73%	68%	65%	71%

Som det fremgår af figuren ovenfor svarer 71% af alle brugerne bekræftende på dette spørgsmål. Der er ingen signifikante forskelle på tværs af de forskellige lokalområder.

6 SVARFORDELINGER PÅ ALLE SPØRGSMÅL

I dette afsnit vises svarfordelinger for alle undersøgelsens spørgsmål ukommenteret. Svarfordelingerne vises på samlet SUF-niveau.

Tabellernes rækkefølge følger i vidt omfang rækkefølgen af temaer i spørgeskemaet. Alle tabeller viser, hvor mange svar der er afgivet på det pågældende spørgsmål. Det kan altså derved ses, når et spørgsmål ikke er blevet stillet til alle 536 deltagende respondenter (f.eks. ved betingede spørgsmål).

Det er valgt at omkode en række af spørgsmålene i undersøgelsen, så svar "uden for skalaen" ikke medtages i svarfordelingerne. Det betyder, at svarkategorierne "Respondent kan ikke svare" og "Ikke relevant/modtager ikke ydelsen" er sorteret fra, så de ikke indgår i den endelige svarfordeling, og derved giver et misvisende billede af svarprocenten.

6.1 SAMLET TILFREDSHED

Tabel 6.1	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 = 536)	62%	29%	5%	3%	1%	0%	100%

6.2 START- ELLER EVALUERINGSAMTALE

Tabel 6.2	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds er du alt i alt med din samtale? (Kun respondenter som har været til samtale i 2011 eller 2012) (n = 453)	47%	34%	5%	1%	1%	13%	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 (Kun respondenter som har været til samtale i 2011 eller 2012) (n = 450)	37%	38%	6%	3%	2%	13%	100%
Medarbejderen jeg talte med var imødekommende (Kun respondenter som har været til samtale i 2011 eller 2012) (n = 452)	58%	28%	0%	1%	0%	12%	100%

6.3 AKTIVITETER

Tabel 6.3	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 = 530)	58%	30%	6%	3%	1%	1%	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 = 524)	52%	33%	6%	6%	2%	2%	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 = 484)	52%	32%	4%	5%	3%	4%	100%
Jeg har glæde af de aktiviteter jeg deltager i (n = 531)	68%	26%	2%	2%	1%	0%	100%
Jeg er med til at bestemme, hvilke aktiviteter, der er i centret (n = 509)	14%	26%	17%	20%	17%	7%	100%

6.4 KØRSEL TIL OG FRA

Tabel 6.4	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Har du fået tildelt kørsel til og fra aktivitetscentret? (n = 513)	64%	36%	0%	100%

6.5 KONTAKT TIL PERSONALET

Tabel 6.5	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 = 536)	63%	32%	3%	1%	0%	0%	100%
	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	Total
Personalet er lette at tale med (n = 534)	64%	33%	1%	1%	0%	1%	100%
Personalet har mulighed for at hjælpe mig, i det omfang jeg har brug for det (n = 498)	51%	34%	5%	5%	1%	4%	100%
Jeg er tilfreds med den hjælp jeg får af personalet (n = 500)	60%	32%	4%	2%	1%	2%	100%
Personalet forsøger at få mig til at klare mest muligt selv (n = 490)	44%	35%	10%	4%	2%	6%	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 = 508)	22%	28%	17%	9%	16%	7%	100%

6.6 KONTAKT TIL ANDRE MEDLEMMER

Tabel 6.6	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 = 529)	36%	38%	14%	6%	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 = 531)	10%	14%	5%	70%	0%	100%	
	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 = 528)	50%	39%	7%	1%	1%	2%	100%

6.7 MADEN

Tabel 6.7	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 = 336)	32%	38%	10%	10%	9%	1%	100%

6.8 ÅBNINGSTIDER

Tabel 6.8	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds er du med åbningstiderne på dit aktivitetscenter? (n = 532)	47%	43%	4%	4%	0%	1%	100%

6.9 DE FYSISKE RAMMER

Tabel 6.9	Helt enig	Enig	Hverken enig eller uenig	Uenig	Helt uenig	Ved ikke	Total
Lokalerne i mit aktivitetscenter er rare at være i (n = 535)	52%	37%	4%	5%	1%	0%	100%
Aktivitetscentrets lokaler er egnede til de aktiviteter, som jeg gerne vil lave (n = 534)	48%	33%	8%	7%	2%	2%	100%
	Ja	Nej		Ved ikke		Total	
Er der plejetoiletter på dit aktivitetscenter, dvs. toiletter med automatisk vask og lufttørring? (n = 531)	42%	34%		24%		100%	
	Ja, altid	Ja, ofte	Ja, af og til	Sjældent	Aldrig	Ved ikke	Total
Benytter du aktivitetscentrets plejetoiletter? (Kun stillet til respondenter som svarer, at der er plejetoiletter på aktivitetscentret)(n = 217)	29%	6%	10%	5%	48%	1%	100%
	Ja	Nej	Det ville jeg ikke være interesseret i / kunne ikke lade sig gøre	Ved ikke		Total	
Hvis det blev muligt, ville det så gøre din dagligdag lettere, hvis du fik installeret et plejetoilet i dit eget hjem? (Kun respondenter som bruger plejetoiletter på aktivitetscentrene) (n = 97)	27%	52%	16%	5%		100%	

6.10 LIVSKVALITET

Tabel 6.10	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 532)	24%	43%	26%	4%	2%	1%	100%

6.11 SELVVURDERET HELBRED

Tabel 6.11	Fremragende	Vældig godt	Godt	Mindre godt	Dårligt	Ved ikke	Total
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt? (n = 536)	5%	20%	41%	26%	7%	1%	100%

6.12 KONTAKT MED ANDRE MENNESKER

Tabel 6.12	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 = 536)	10%	13%	15%	60%	1%	100%

Tabel 6.13	Ja, ofte	Ja, for det meste	Ja, nogle gange	Nej, aldrig eller næsten aldrig	Ved ikke	Total
Har du nogen at tale med, hvis du har problemer eller brug for støtte? (n = 536)	71%	15%	7%	6%	2%	100%

7. KVALITATIV UNDERSØGELSE BLANDT MEDLEMMER AF KOMMUNENS AKTIVITETSTILBUD

Der er i december 2012 gennemført kvalitative interview med ti personer, som er medlem af et af kommunens aktivitetstilbud for borgere over 65 år. De kvalitative interview er gennemført af SUF og er således uafhængige af den kvantitative brugerundersøgelse, som Epinion har gennemført.

Baggrunden er et ønske om at få mere viden om, hvad der ligger bag nogle af de besvarelser, der er afgivet i den kvantitative brugerundersøgelse. Via kvalitative interview kan forvaltningen opnå større viden om, hvad der har betydning for de brugere, som kommer i kommunens aktivitetstilbud.

Analysen af de kvalitative interview, kan læses i afsnit 7.1.

Udvælgelse af målgruppe

Respondenterne er udvalgt efter, at der både er mænd og kvinder, samt, at der er beboere fra forskellige aktivitetscentre fordelt på flere lokalområder. Der er således gennemført interview med seks kvinder og fire mænd, fordelt på tre centre i tre forskellige lokalområder.

I nogle tilfælde er to personer interviewet samtidig, mens andre er gennemført som individuelle interview. Hvert interview har varet mellem en halv og en hel time.

Respondenterne til de kvalitative interviews, er indenfor de enkelte aktivitetscentre, valgt tilfældigt blandt de personer, som har deltaget i den kvantitative brugerundersøgelse, der gennemføres af Epinion.

Fokus og indhold i interview

Ved interviewene er der benyttet en interviewguide, som er udformet af forvaltningen. Tilgangen under interviewene har været sådan, at interviewerens først og fremmest har stillet åbne spørgsmål, som har givet brugerne mulighed for frit at fortælle om bl.a. deres opstart i centret, hvad de ligger vægt på ved at komme i centret, og ved deres samvær med andre medlemmer. Brugere har derved selv kunnet fremhæve de temaer og elementer, som de har fundet væsentlige.

Interviewdata er efterfølgende analyseret, og kapitlet giver et samlet billede af, hvilke oplevelser, holdninger og følelser som er kommet frem i interviewene.

7.1 SAMLET ANALYSE AF DE KVALITATIVE INTERVIEW

Interviewene bekræfter i meget høj grad det billede, der tegnes i den kvantitative undersøgelse - at brugerne er yderst tilfredse med deres aktivitetstilbud.

Brugernes motivation for at komme i centret

Nogle brugere fortæller, at de begyndte i deres aktivitetscenter af nogle helt konkrete årsager som, at de havde brug for at benytte træningsfaciliteterne eller, at de havde en svag ægtefælle, som for at aflaste dem, skulle begynde i centret, og de derfor gradvist selv begyndte at komme der.

Andre brugere fortæller, at deres motivation for at begynde i aktivitetscentret, først og fremmest var ønsket om at få mere social kontakt med andre.

Uanset, hvad brugernes motivation var til at begynde med, fortæller de, at dét der er deres primære årsag til fortsat at komme i centret, netop er det sociale aspekt - muligheden for at være sammen med andre mennesker.

Udbytte

Brugerne fortæller meget positivt, om det de føler, at de får ud af at komme i deres center. Samværet med andre giver dem mulighed for at holde sig i gang mentalt, udveksle meninger og få nye input og perspektiver. Desuden fortæller de, at de føler de får nye konkrete kompetencer gennem de aktiviteter de deltager i, hvor nogle har kastet sig ud i nye udfordringer som porcelænsmalning eller IT, som de måske ikke tidligere i deres liv har beskæftiget sig med.

Nogle brugere oplever, at de får mere overskud i hverdagen og bliver personligt stærkere og gladere af at have noget konkret at stå på til og se frem til at skulle. For nogle var alternativet at sidde alene derhjemme. Som én siger "*det vigtigste jeg får ud af at komme her er, at jeg føler, at jeg stadig er i live! Jeg er glad hver dag. Hvis ikke jeg var her, var min hverdag sort!*".

De interviewede fortæller meget positivt om deres oplevelse af det generelle samvær mellem brugerne. Der er en god stemning og man lærer hinanden at kende efterhånden. Nogle fortæller, at dét at starte uden at kende nogen, var en udfordring for dem, men, at de i dag føler, at de er faldet til og har nogle de taler godt med.

Aktiviteter og kontakten til personalet

Brugerne fortæller, at de følte sig godt taget imod af personalet, da de startede i centret. De blev vist rundt, og personalet var i starten gode til at støtte dem i at komme ind i fællesskabet blandt de andre medlemmer. De interviewede er glade for, at personalet er gode til at inspirere dem til at begynde på ting de ikke tidligere har prøvet, så de kan lære nyt. I det hele taget, lægger de vægt på, at der er en åbenhed i centrene overfor medlemmernes egne ideer til, hvad de gerne vil. Som én siger "*du kan gøre det du vil her*".

Det er ikke alle de interviewede, der selv har lyst til at finde på nye ting, mange vil gerne deltage i det, der allerede foregår, men de fortæller, at personalet er meget lydøre overfor brugernes ønsker, hvis de kommer med forslag. Nogle brugere fortæller, at personalet giver dem mindre opgaver, som de er ansvarlige for, hvilket de oplever som motiverende og meningsgivende.

Brugerne fremhæver, at de nyder, når der arrangeres ture ud af huset. Ture skaber rammer for at være sammen på en anden måde end ellers, og de fælles oplevelser giver noget at tale om efterfølgende.

Brugerne lægger meget vægt på, at personalet gør et meget stort stykke arbejde og omgås brugerne med åbenhed, varme og godt humør. De sætter derfor meget pris på samværet med personalet, men alle de interviewede oplever, at der er for lidt personale. Én siger *"de er gode når de er der, men de er der for lidt. De skal for meget andet, f.eks. kontorarbejde"*. Brugerne fortæller, at de synes, at der er blevet mindre personale, og de oplever det bl.a. ved, at personalet er mindre til stede på værkstederne. Dette kan for nogen betyde, at det bliver sværere at starte nye ting op. Nogen af de interviewede fortæller desuden, at de er lidt tilbageholdende med at bede om hjælp, fordi de kan se, at personalet har travlt, og de ikke vil ulejlige dem.