



BRUGERUNDERSØGELSE 2015

AKTIVITETSTILBUD

AC PEDER LYKKE

EPINI  **N**

KØBENHAVNS KOMMUNE
Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Brugerundersøgelse 2015 – Aktivitetstilbud

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

Layout: KK design

Forsidefoto: Gitte Lotinga

Rapporten kan downloades fra www.kk.dk

INDHOLDSFORTEGNELSE

Indledning	5
Kort beskrivelse af metoden	5
Tilfredshedsbarometer	5
Sådan anvendes resultaterne.....	6
Oversigt over nøglespørgsmål	7
Undersøgelsens Resultater – Tilfredshed	8
Generelt.....	8
Seneste samtale.....	9
Aktiviteter.....	10
Medarbejderne.....	12
Andre medlemmer	13
Åbningstider.....	14
De fysiske rammer	14
Kørsel	14
Effekt af at komme i aktivitetscenteret	15
Undersøgelsens Resultater – Trivsel	16
Livskvalitet.....	16
Helbred.....	16
Ensomhed.....	17
Svarfordelinger på alle spørgsmål	18

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 2015, hvor i alt 511 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 2015 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

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 40 spørgsmål om beboernes tilfredshed med deres aktivitetstilbud samt trivsel generelt.

Der er i alt gennemført 62 interviews med medlemmer af AC Peder Lykke.

Interviewene er gennemført i perioden 4. november til 2. december 2015.

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

Denne rapport omhandler resultater for AC Peder Lykke. Herudover er der også udarbejdet én for hver af de øvrige 15 aktivitetscentre, der deltager i undersøgelsen, samt en rapport med de samlede resultater for alle aktivitetscentrene.

For en detaljeret beskrivelse af brugerundersøgelsens metode henvises til den samlede rapport for hele SUF samt bilaget til rapporten.

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.¹

Resultaterne har i tidligere år været rapporteret på en 0-100-skala, som basalt set udtrykker det samme som oven for omtalte fem-skala. Det er dog fra og med i år valgt at anvende fem-skalaen i stedet, fordi 0-100-skalaen i mange tilfælde fejlagtigt blev opfattet 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).



¹ Tilfredshedsscorene udregnes som et simpelt gennemsnit af de enkelte besvarelser på en 5-punktsskala, hvor hver besvarelsestype tæller for en given værdi, henholdsvis: 5, 4, 3, 2 og 1.

I rapporten er det kun nogle spørgsmål, som er omregnet til en samlet tilfredshedsscore. Det gælder særligt spørgsmål, som er anvendt i brugerundersøgelsen i de foregående år, og hvor det derfor er muligt at belyse, om tilfredsheden har udviklet sig over tid, dvs. om brugerne f.eks. har ændret holdning fra 2014 til 2015.

De fleste spørgsmål i 2015 er formuleret med ”Ja”, ”Både og” og ”Nej”-svarkategorier. Afrapporteringen af disse spørgsmål vil oftest være andelen af brugere, som har svaret ”Ja” til et 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.

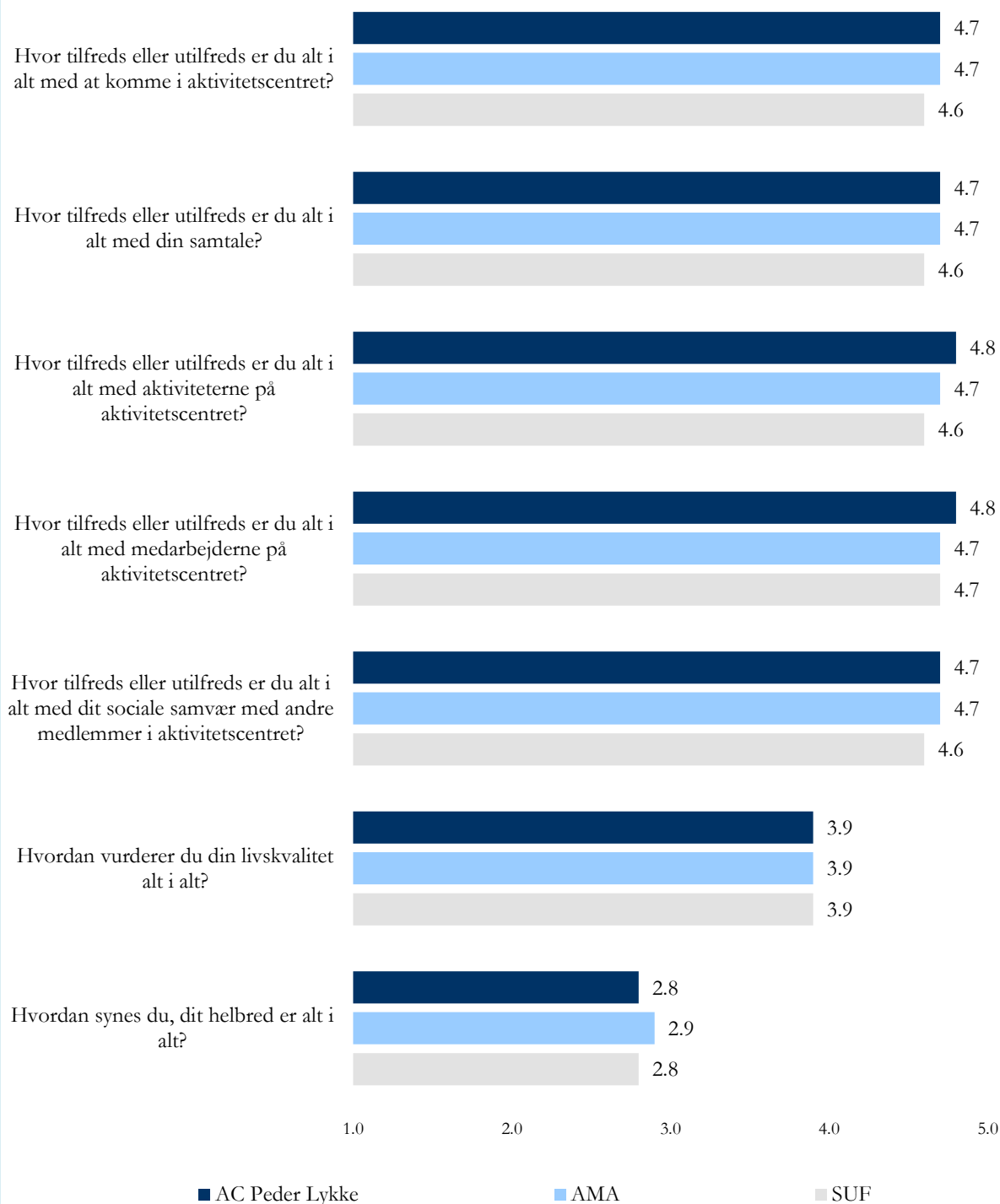
Sådan anvendes resultaterne

Resultaterne i denne rapport hviler på et solidt datagrundlag. Resultaterne af undersøgelsens spørgsmål giver derfor et retvisende billede af brugernes vurderinger – i den enkelte hjemmeplejeenhed– og i hele SUF. Denne rapport kan således anvendes til at identificere styrker og potentielle forbedringspunkter i hjemmeplejegruppen.

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.

OVERSIGT OVER NØGLESPØRGSMAÅL

Overblik over nøglespørgsmål – Aktivitetstilbud sammenlignet med lokalområdet samt hele SUF.
Resultater vises på 1-5 skala, hvor 1 er mest negativt og 5 mest positivt.



UNDERSØGELSENS RESULTATER – TILFREDSHED

Generelt

Skala 1-5	2015			2014			2013		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med at komme i aktivitetscentret?	4.7	4.7	4.6	4.6	4.7	4.6	4.8	4.7	4.6

Hvordan fik du kendskab til aktivitetscentret?	2015			2014			2013		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Fra aviser	0%	0%	6%	4%	4%	5%	5%	3%	4%
Fra pjecer	0%	1%	2%	0%	2%	2%	0%	4%	2%
Fra kommunens hjemmeside	0%	1%	0%	1%	2%	0%	0%	0%	0%
Fra visitationen	3%	5%	7%	7%	7%	9%	10%	6%	12%
Fra hjemmeplejen	5%	6%	5%	6%	7%	6%	6%	9%	8%
Fra rehabiliteringscenter	3%	11%	16%	0%	10%	14%	11%	12%	16%
Fra træningscenter	3%	4%	6%	1%	5%	7%	0%	4%	6%
Fra andre centre	3%	4%	8%	17%	14%	11%	5%	5%	7%
Fra bekendte	48%	39%	24%	34%	25%	21%	25%	23%	17%
Andet	26%	24%	18%	24%	19%	15%	32%	24%	19%
Ved ikke	8%	5%	6%	6%	5%	7%	6%	10%	8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Seneste samtale

Andel, som svarer "Ja"	2015			2014			2013		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Har du inden for det seneste år haft en længerevarende samtale, fx en opstartssamtale eller en evalueringssamtale, med en medarbejder på aktivitetscenteret?	56%	51%	52%	70%	57%	60%	0%	0%	0%

Skala 1-5	2015			2014			2013		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med din samtale?	4.7	4.7	4.6	4.6	4.6	4.7	4.8	4.8	4.7

Fik du i samtalen mulighed for at fortælle om dine ønsker til aktiviteter og til socialt samvær i aktivitetscentret?	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Ja	88%	86%	84%
Både og	0%	0%	2%
Nej	3%	8%	9%
Ved ikke	9%	6%	4%
Total	100%	100%	100%

Var medarbejderen du talte med imødekommende?	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Ja	100%	98%	97%
Både og	0%	2%	2%
Nej	0%	0%	1%
Ved ikke	0%	0%	0%
Total	100%	100%	100%

Aktiviteter

Skala 1-5	2015			2014			2013		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med aktiviteterne på aktivitetscentret?	4.8	4.7	4.6	4.7	4.7	4.6	4.8	4.7	4.6

Andel, som svarer "Ja"	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Er der i aktivitetscentret mulighed for at lave de aktiviteter sammen med andre, som du har lyst til, fx dyrke motion på hold, lave quizzer eller andet?	94%	93%	90%
Er der i aktivitetscentret mulighed for at lave de aktiviteter alene, som du har lyst til, fx lave kryds og tværs, læse, bruge computerne eller andet?	88%	87%	87%

Andel, som svarer "Ja"	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Har du glæde af de aktiviteter, du deltager i?	98%	96%	95%

Andel, som svarer "Ja"	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Kan du selv bestemme, hvad du gerne vil lave i aktivitetscentret?	95%	93%	90%

Andel, som svarer "Ja"	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Er du med til at bestemme, hvilke aktiviteter, der er i centret?	39%	40%	36%

Andel, som svarer "Ja" (Spørgsmålet er kun stillet til dem, som har svaret "nej" på det foregående spørgsmål).	2015			2014		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Vil du gerne være med til at bestemme, hvilke aktiviteter, der er i centret?	6%	7%	14%	19%	13%	18%

Andel, som svarer "Ja"	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Oplever du, at medarbejderne generelt er positive, hvis du kommer med nye idéer til aktiviteter?	78%	77%	71%

Andel, som svarer ”Ja”	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Oplever du, at de andre medlemmer generelt er positive, hvis du kommer med nye idéer til aktiviteter?	63%	67%	60%

Medarbejderne

Skala 1-5	2015			2014			2013		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med medarbejderne på aktivitetscentret?	4.8	4.7	4.7	4.8	4.8	4.7	4.8	4.8	4.8

Andel, som svarer ”Ja”	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Har medarbejderne tid til at tale med dig, når du har brug for det?	95%	93%	89%
Er medarbejderne venlige overfor dig?	100%	99%	98%
Hjælper og støtter medarbejderne dig i det omfang, du har brug for det?	95%	92%	91%
Forsøger medarbejderne at få dig til at klare mest muligt selv?	70%	76%	76%

Andre medlemmer

Skala 1-5	2015			2014			2013		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med dit sociale samvær med andre medlemmer i aktivitetscentret?	4.7	4.7	4.6	4.5	4.5	4.5	4.8	4.7	4.6

Andel, som svarer "Ja"	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Giver aktivitetscentret dig mulighed for at have den slags samvær med andre mennesker, som du ønsker?	92%	91%	87%

Har du kontakt med andre medlemmer udenfor centret?	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Ja	32%	29%	31%
Både og	10%	6%	6%
Nej	56%	64%	63%
Ved ikke	2%	1%	0%
Total	100%	100%	100%

Åbningstider

Andel, som svarer "Ja"	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Har aktivitetscentret åbent på de tidspunkter, hvor du har brug for at komme der?	95%	96%	96%

De fysiske rammer

Andel, som svarer "Ja"	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Er lokalerne i dit aktivitetscenter rare at være i?	92%	92%	88%
Er aktivitetscentrets lokaler egnede til de aktiviteter, som du gerne vil lave?	90%	91%	84%

Kørsel

Andel, som svarer "Ja"	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Bliver du kørt til og fra aktivitetscentret af kommunens kørselsordning, når du skal i aktivitetscentret?	37%	51%	47%
Er du tilfreds med transporten til og fra aktivitetscentret?	95%	94%	83%

Effekt af at komme i aktivitetscenteret

Andel, som svarer "Ja"	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Føler du, at det giver dig en bedre livskvalitet, at du kommer i aktivitetscentret?	77%	79%	82%

Andel, som svarer "Ja"	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Føler du, at det giver dig et bedre helbred, at du kommer i aktivitetscentret?	41%	47%	55%

Andel, som svarer "Ja"	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Føler du, at du bliver bedre til at klare flere ting selv af at komme i centret?	37%	42%	44%

UNDERSØGELSENS RESULTATER – TRIVSEL

Livskvalitet

Skala 1-5	2015			2014			2013		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt?	3.9	3.9	3.9	3.6	3.8	3.9	4.0	3.9	4.0

Helbred

Skala 1-5	2015			2014			2013		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt?	2.8	2.9	2.8	2.7	2.8	2.9	2.9	2.8	3.0

Hvordan vurderer du din fysiske form?	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Virkelig god	5%	4%	5%
God	29%	34%	33%
Nogenlunde	44%	41%	34%
Mindre god	13%	14%	18%
Dårlig	10%	7%	8%
Ved ikke	0%	0%	2%
Total	100%	100%	100%

Ensomhed

Sker det nogensinde, at du føler dig alene, selvom du er sammen med andre?	2015		
	AC Peder Lykke	AMA	SUF
Ja, ofte	2%	4%	5%
Ja, en gang imellem	8%	11%	9%
Ja, men sjældent	5%	6%	6%
Nej	76%	70%	75%
Ved ikke	10%	10%	6%
Total	100%	100%	100%

SVARFORDELINGER PÅ ALLE SPØRGSMÅL

Generelt

	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 = 62)	76%	23%	0%	2%	0%	0%	100%

	Fra aviser	Fra pjecer	Fra kommunens hjemmeside	Fra visitationen	Fra hjemmeplejen	Fra rehabiliteringsscenter	Fra træningscenter	Fra andre centre	Fra bekendte	Andet	Ved ikke	Total
Hvordan fik du kendskab til aktivitetscentret? (n = 62)	0%	0%	0%	3%	5%	3%	3%	3%	48%	26%	8%	100%

Seneste samtale

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Har du inden for det seneste år haft en længerevarende samtale, fx en opstartssamtale eller en evalueringssamtale, med en medarbejder på aktivitetscenteret? (n = 62)	56%	42%	2%	100%

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med din samtale? (n = 34)	71%	29%	0%	0%	0%	0%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Fik du i samtalen mulighed for at fortælle om dine ønsker til aktiviteter og til socialt samvær i aktivitetscentret? (n = 34)	88%	0%	3%	9%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Var medarbejderen du talte med imødekommende? (n = 34)	100%	0%	0%	0%	100%

Aktiviteterne

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med aktiviteterne på aktivitetscentret? (n = 62)	74%	23%	0%	0%	0%	3%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Er der i aktivitetscentret mulighed for at lave de aktiviteter sammen med andre, som du har lyst til, fx dyrke motion på hold, lave quizzes eller andet? (n = 62)	94%	2%	5%	0%	100%
Er der i aktivitetscentret mulighed for at lave de aktiviteter alene, som du har lyst til, fx lave kryds og tværs, læse, bruge computerne eller andet? (n = 60)	88%	3%	3%	5%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Har du glæde af de aktiviteter, du deltager i? (n = 62)	98%	0%	0%	2%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Kan du selv bestemme, hvad du gerne vil lave i aktivitetscentret? (n = 62)	95%	0%	2%	3%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Er du med til at bestemme, hvilke aktiviteter, der er i centret? (n = 62)	39%	18%	39%	5%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Vil du gerne være med til at bestemme, hvilke aktiviteter, der er i centret? (n = 35)	6%	14%	80%	0%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Oplever du, at medarbejderne generelt er positive, hvis du kommer med nye idéer til aktiviteter? (n = 59)	78%	3%	2%	17%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Oplever du, at de andre medlemmer generelt er positive, hvis du kommer med nye idéer til aktiviteter? (n = 57)	63%	11%	4%	23%	100%

Medarbejderne

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med medarbejderne på aktivitetscentret? (n = 62)	81%	18%	2%	0%	0%	0%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Har medarbejderne tid til at tale med dig, når du har brug for det? (n = 62)	95%	0%	0%	5%	100%
Er medarbejderne venlige overfor dig? (n = 62)	100%	0%	0%	0%	100%
Hjælper og støtter medarbejderne dig i det omfang, du har brug for det? (n = 60)	95%	0%	2%	3%	100%
Forsøger medarbejderne at få dig til at klare mest muligt selv? (n = 60)	70%	10%	8%	12%	100%

Andre medlemmer

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Total
Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt med dit sociale samvær med andre medlemmer i aktivitetscentret? (n = 62)	71%	24%	3%	0%	0%	2%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Giver aktivitetscentret dig mulighed for at have den slags samvær med andre mennesker, som du ønsker? (n = 62)	92%	2%	2%	5%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Har du kontakt med andre medlemmer udenfor centret? (n = 62)	32%	10%	56%	2%	100%

Åbningstider

	Ja	Nej	Ved ikke	Total
Har aktivitetscentret åbent på de tidspunkter, hvor du har brug for at komme der? (n = 62)	95%	5%	0%	100%

De fysiske rammer

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Er lokalerne i dit aktivitetscenter rare at være i? (n = 62)	92%	6%	2%	0%	100%
Er aktivitetscentrets lokaler egnede til de aktiviteter, som du gerne vil lave? (n = 61)	90%	7%	3%	0%	100%

Kørsel

	Ja	Nej	Ved ikke	Total	
Bliver du kørt til og fra aktivitetscentret af kommunens kørselsordning, når du skal i aktivitetscentret? (n = 62)	37%	63%	0%	100%	
	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Er du tilfreds med transporten til og fra aktivitetscentret? (n = 22)	95%	5%	0%	0%	100%

Effekt af at komme i aktivitetscenteret

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Føler du, at det giver dig en bedre livskvalitet, at du kommer i aktivitetscenteret? (n = 62)	77%	8%	6%	8%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Føler du, at det giver dig et bedre helbred, at du kommer i aktivitetscenteret? (n = 61)	41%	11%	41%	7%	100%

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke	Total
Føler du, at du bliver bedre til at klare flere ting selv af at komme i centeret? (n = 60)	37%	7%	45%	12%	100%

Livskvalitet

	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din livskvalitet alt i alt? (n = 62)	24%	47%	21%	3%	3%	2%	100%

Helbred

	Fremragende	Vældig godt	Godt	Mindre godt	Dårligt	Ved ikke	Total
Hvordan synes du, dit helbred er alt i alt? (n = 62)	6%	11%	50%	24%	8%	0%	100%

	Virkelig god	God	Nogenlunde	Mindre god	Dårlig	Ved ikke	Total
Hvordan vurderer du din fysiske form? (n = 62)	5%	29%	44%	13%	10%	0%	100%

Ensomhed

	Ja, ofte	Ja, en gang imellem	Ja, men sjældent	Nej	Ved ikke	Total
Sker det nogensinde, at du føler dig alene, selvom du er sammen med andre? (n = 62)	2%	8%	5%	76%	10%	100%