

FREDERIKSBERG

K O M M U N E



Dagcentre

Brugerundersøgelse 2006



Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
1.1. Baggrund for undersøgelsen	3
1.2. Metodevalg.....	3
1.3. Spørgmålenes udformning	4
1.4. Svarprocent.....	5
2. Baggrundsoplysninger	6
2.1. Analyse af baggrundsspørgsmål	6
3. Generel tilfredshed	9
3.1. Analyse af de generelle tilfredshedsspørgsmål	9
4. Fokusområde	14
4.1. Analyse af fokusspørgsmål	14
5. Kommentarer	18

1. INDLEDNING

Direktionssekretariatet har i samarbejde med Socialdirektoratet i november 2006 gennemført brugerundersøgelser på en del af aktivitetsområdet "Ældre og Handicappede" i Frederiksberg Kommune.

Denne rapport præsenterer resultatet af de undersøgelser, der er gennemført på kommunens dagcentre. Dagcentre er et tilbud til borgere i eget hjem, der ønsker kontakt med andre mennesker og har behov for aktivering og lettere genoptræning.

1.1. Baggrund for undersøgelsen

Brugerundersøgelser vedrørende dagcentre er senest foretaget i efteråret 2004 med afrapportering i 2005. I forbindelse med evaluering af brugertilfredshedsundersøgelsen på ældreområdet for 2004 har forvaltningen udarbejdet forslag til, hvorledes brugertilfredshedsundersøgelserne i fremtiden kan gøres mere sammenlignelige, og hvordan undersøgelserne kan bruges mere aktivt i forhold til at følge op på konkrete områder.

Den 3. oktober 2005 besluttede Frederiksberg Kommunes Socialudvalg, at brugertilfredshedsundersøgelserne på ældreområdet udarbejdes hvert 2. år for hvert område, således at der i ulige år foretages undersøgelser vedrørende plejehjem og ældreboliger med servicering og i lige år foretages undersøgelser vedrørende Hjemmeplejen, Hjælpe-middelcentret, dagcentre og daghjem. Det blev samtidig besluttet, at undersøgelserne skulle indeholde en del med generelle spørgsmål samt en del med fokusspørgsmål.

Den generelle del består af 5 – 10 spørgsmål, der skal bruges som et redskab til at få et billede af den generelle tilfredshed med området. Disse spørgsmål går igen år efter år, og det bliver således muligt at følge udviklingen i den generelle tilfredshed.

Den anden del består i, at der udvælges et fokusområde, hvortil der udarbejdes 5 – 10 spørgsmål, som kan afdække, hvorledes tilfredsheden er med et givent emne. Fokusområdet skifter for hver undersøgelse og udvælges af Sundheds- og omsorgsudvalget forud for hver undersøgelse.

Denne undersøgelse af dagcentre er den første, som følger Socialudvalgets beslutning fra 3. oktober 2005. Spørgsmålene er derfor ikke identiske med de, som blev stillet i ældreundersøgelsen i 2004. Sammenligningen med brugerundersøgelsen fra 2004 er derfor begrænset til de spørgsmål, der er identiske.

I denne undersøgelse af kommunens dagcentre har Sundheds- og Omsorgsudvalget udvalgt trænings- og aktivitetstilbuddene til de ældre som fokusområde.

1.2. Metodevalg

Undersøgelserne er gennemført som spørgeskemaundersøgelser på de enkelte dagcentre. Spørgeskemaerne er udarbejdet i et samarbejde mellem Direktionssekretariatet og Socialdirektoratet og blev godkendt af Sundheds- og Omsorgsudvalget den 2. oktober 2006. Ældre-rådet er blevet hørt om fokusområderne i august 2006.

Undersøgelsen er gennemført anonymt og er målrettet samtlige brugere af dagcentrene. Spørgeskemaerne har været påtrykt et identifikationsnummer med henblik på at kunne henføre besvarelsenerne til det enkelte dagcenter. Dette giver mulighed for at se, hvordan tilfredsheden fordeler sig på det enkelte dagcenter. Ingen af numrene har kunnet henføres til den enkelte bruger.

Lederne på de enkelte dagcentre, har haft ansvaret for at uddele spørgeskemaerne til alle brugere af dagcentret. Brugerne har haft 14 dage til at besvare spørgeskemaet. Skemaerne er herefter blevet indsamlet på dagcentrene og returneret i lukkede kuverter til Direktionssekretariatet.

Spørgeskemaerne er efter udfyldelse blevet scannet af Data Scanning A/S, og databehandlet af Direktionssekretariatet.

1.2.1. Databehandling

I de spørgsmål, som er stillet i spørgeskemaet, har det kun givet mening at besvare med et enkelt kryds. I de besvarelser, hvor brugeren har sat kryds ved flere svarmuligheder, har det derfor været nødvendigt at slette begge svarene af hensyn til den videre behandling af besvarelsenerne.

I præsentationen og databehandlingen af samtlige af undersøgelsens spørgsmål og svar er der alene inddraget den andel af brugere, som har besvaret det pågældende spørgsmål.

Svarkategorien "ved ikke" indgår i spørgeskemaets besvarelsesmuligheder, men er udeladt i afrapporteringen af procentberegningerne for tilfredshed, da den kan tages som udtryk for en ikke-stillingtagen, jf. beslutning i forbindelse med foretagne brugerundersøgelser på ældreområdet i 2005. I de øvrige generelle baggrundsspørgsmål indgår svarkategorien 'ved ikke'.

1.3. Spørgsmålenes udformning

Fremover vil det, som nævnt, være de samme generelle spørgsmål, der stilles i undersøgelsen, og det vil derfor blive muligt at foretage en direkte sammenligning fra år til år, dog undtaget fokusspørgsmålene, som ændres fra gang til gang.

Så vidt det har været muligt, er undersøgelsens svar sammenlignet med svarene fra 2004.

1.3.1. Spørgsmål i spørgeskemaet

I undersøgelsen er der stillet 14 spørgsmål. Nedenfor er de præsenteret i samme rækkefølge, som de optræder i spørgeskemaet.

Generelle spørgsmål

1. Hvor gammel er De?
2. Er de mand eller kvinde?
3. Hvorledes vurderer De Deres nuværende helbredstilstand i almindelighed?
4. Hvor tilfreds er De med at komme på dagcentret?
5. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager fra dagcentrets personale?

6. Hvor tilfreds er De med personalets omgangstone i forbindelse med den hjælp, De modtager?
7. Hvor tilfreds er De med maden på dagcentret?
8. Hvor tilfreds er De med transporten til og fra dagcentret?

Fokusspørgsmål

9. Hvor tilfreds er De med de gymnastiktilbud, der tilbydes på dagcentret?
10. Hvor tilfreds er De med de aktiviteter, der tilbydes på dagcentret? F.eks. oplæsning, kortspil, udflugter mm.?
11. Bliver aktiviteterne på dagcentret løbende tilpasset Deres ønsker og behov?
12. Hvor tilfreds er De med det sociale samvær med de øvrige brugere samt personalet på dagcentret?
13. Påvirker det Deres dagligdag positivt, at De kommer på dagcentret?

Generelle spørgsmål

14. Hvem har medvirket til besvarelsen af spørgeskemaet?

1.4. Svarprocent

Tabel 1 viser, hvorledes svarprocenterne fordeler sig på de enkelte dagcentre. Samlet set er 194 skemaer blevet besvaret, ud af de 206, som blev udleveret. Det giver en gennemsnitlig svarprocent på 94 pct., hvilket er højere end i 2004, hvor svarprocenten var på 84 pct. Der er således sket en stigning på 10 procentpoint i den samlede svarprocent siden brugertilfredshedsundersøgelsen i 2004.

Dagcentret Norden er det eneste dagcenter, hvor svarprocenten er faldet i forhold til 2004, på de to øvrige dagcentre er der sket en stigning i svarprocenten.

Tabel 1. Svarprocenter (pct.)

	Indkomne svar	Udleverede skemaer	Svarprocent 2006	Svarprocent 2004
Frederiksberg Dagcenter	81	81	100	83
Dagcentret Norden	51	64	80	97
Dagcentret Skt. Knuds Vej	62	62	100	74
Total	194	206	94	84

2. BAGGRUNDSOPLYSNINGER

2.1. Analyse af baggrundsspørgsmål

De generelle baggrundsoplysninger om de brugere, som har besvaret spørgeskemaet, fremgår af nedenstående. Her beskrives, hvem der har medvirket til besvarelsen af spørgeskemaet samt alders- og kønsfordelingen blandt brugerne af dagcentrene. Derudover beskrives, hvordan den enkelte bruger af dagcenteret vurderer sin egen helbredstilstand.

2.1.1. Køn

Tabel 2 viser, hvordan andelen af mænd og kvinder fordeler sig på de tre dagcentre. Kvinderne udgør den største andel af dagcentrenes brugere. Kønsfordelingen er 85,7 pct. kvinder og 14,3 pct. mænd. I 2004 var andelen af mænd en anelse højere, og fordelingen mellem mænd og kvinder var på hhv. 16,7 pct. og 83,3 pct.

Tabel 2. Kønsfordeling (pct.)

2. Er De mand eller kvinde?			
	Mand	Kvinde	Total
Frederiksberg Dagcenter	12,7	87,3	100
Dagcenter Norden	20,4	79,6	100
Dagcentret Skt. Knudsvej	11,5	88,5	100
Total	14,3	85,7	100
2004	16,7	83,3	100

2.1.2. Alder

Den største gruppe af brugere ligger aldersmæssigt i gruppen 80-89 årige, med en andel på 44,5 pct. Den næststørste gruppe er mellem 65 og 79 år og udgør 28,8 pct. Andelen af brugere under 65 år udgør 11 pct., mens andelen af brugere, der er 90 år eller derover, udgør 15,7 pct.

I forhold til aldersfordelingen blandt brugerne i 2004, er andelen af brugere, der er 90 år eller derover, steget med 4,5 procentpoint. Samtidig er andelen af brugere mellem 80-89 år faldet med 3,6 procentpoint siden 2004. Andelen af de øvrige aldersgrupper svarer til fordelingen i 2004.

Tabel 3. Aldersfordeling (pct.)

1. Hvor gammel er De?					
	Under 65 år	65 - 79 år	80 - 89 år	90 år eller derover	Total
Frederiksberg Dagcenter	3,8	30,0	46,3	20,0	100
Dagcenter Norden	29,4	33,3	33,3	3,9	100
Dagcentret Skt. Knudsvej	5,0	23,3	51,7	20,0	100
Total	11,0	28,8	44,5	15,7	100
2004	11,2	29,4	48,1	11,2	100

2.1.3. Helbredstilstand

Lidt over halvdelen af dagcentrenes brugere, 54,7 pct., vurderer deres nuværende helbredstilstand til nogenlunde. Der er samtidig en andel på 34,2 pct., som vurderer deres helbredstilstand til meget god eller god, mens 11,1 pct. vurderer deres helbredstilstand til dårlig eller meget dårlig.

Andelen af brugere, der vurderer deres helbredstilstand som god eller meget god, er størst på Dagcentret Skt. Knudsvej, hvor andelen udgør 38,3 pct.

Tabel 4. Selvvurderet helbredstilstand (pct.)

3. Hvorledes vurderer De deres nuværende helbredstilstand i almindelighed?						
	Meget god	God	Nogenlunde	Dårlig	Meget dårlig	Total
Frederiksberg Dagcenter	12,5	18,8	60,0	7,5	1,3	100
Dagcenter Norden	12,0	22,0	50,0	12,0	4,0	100
Dagcentret Skt. Knudsvej	18,3	20,0	51,7	10,0	0,0	100
Total	14,2	20,0	54,7	9,5	1,6	100

*Spørgsmålet om vurdering af helbredstilstand blev ikke stillet i 2004-undersøgelsen og kan derfor ikke sammenlignes med tal fra 2006.

2.1.4. Hvem har medvirket til besvarelsen

Brugerne af dagcentrene kan have behov for hjælp til besvarelse af et spørgeskema som dette. Der har derfor været et spørgsmål om, hvem der har medvirket til at besvare spørgeskemaet.

Størstedelen, 74,7 pct., har selv besvaret spørgeskemaet. 0,6 pct. har besvaret ved hjælp fra pårørende, og 1,1 pct. af spørgeskemaerne er udfyldt af pårørende. 23,6 pct. af brugerne har besvaret med hjælp fra dagcentrets personale.

Sammenlignet med 2004 er der sket en mindre stigning på 3,9 procentpoint i andelen af brugere, som har besvaret skemaet med hjælp fra dagcentrets personale, og tilsvarende et fald i andelen af brugere, der selv har besvaret spørgeskemaet.

Tabel 5. Besvarelsen af spørgeskemaet (pct.)

4. Hvem har medvirket ved besvarelsen af spørgeskemaet?					
	Har selv besvaret spørgeskemaet	Besvaret ved hjælp fra pårørende	Besvaret af pårørende	Besvaret med hjælp fra dagcentrets personale	Total
Frederiksberg Dagcenter	69,4	0,0	1,4	29,2	100
Dagcenter Norden	67,3	0,0	2,0	30,6	100
Dagcentret Skt. Knudsvej	87,7	1,8	0,0	10,5	100
Total	74,7	0,6	1,1	23,6	100
2004	78,7	1,6	0,0	19,7	100

3. GENEREL TILFREDSHED

Den generelle tilfredshed afspejler de spørgsmål, der vedrører tilfredsheden med de generelle forhold og ydelser på dagcentrene, herunder tilfredsheden med personalet, maden samt transporten til og fra dagcenteret.

3.1. Analyse af de generelle tilfredshedsspørgsmål

Den generelle tilfredshed med dagcentrenes ydelser har ikke ændret sig meget i forhold til den seneste undersøgelse i 2004. Der er sket en mindre stigning i tilfredsheden med at komme på dagcentret samt et mindre fald i tilfredsheden med maden og transporten. Tilfredsheden med personalets hjælp er fortsat 100 pct. og dermed uændret i forhold til 2004.

Tabel 6. Forskel på den generelle tilfredshed med dagcentrets ydelser (pct.)

Andel meget tilfredse og tilfredse brugere af dagcentrets generelle ydelser			
	2006	2004	Forskel
Komme på dagcentret	99	100	÷ 1 procentpoint
Personalet hjælp	100	100	0 procentpoint
Personalets omgangstone*	100	-	-
Maden	96	98	÷ 2 procentpoint
Transporten	98	99	÷ 1 procentpoint

* Spørgsmålet om personalets omgangstone, blev ikke stillet i 2004-undersøgelsen og kan derfor ikke sammenlignes med tal fra 2006.

3.1.1. Tilfredshed med at komme på dagcenteret

Størstedelen af brugerne, 95 pct., er meget tilfredse eller tilfredse med at komme på dagcenteret. Andelen af meget tilfredse brugere udgør 72,5 pct., mens andelen af meget utilfredse brugere udgør 0,5 pct. Andelen af meget tilfredse og tilfredse brugere er stort set uændret sammenlignet med 2004, dog er der sket en lille forskydning på ca. 5,5 procentpoint fra andelen af meget tilfredse brugere til andelen af tilfredse brugere.

Tabel 7. Tilfredshed med at komme på dagcentret (pct.)

4. Hvor tilfreds er De med at komme på dagcenteret?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Frederiksberg Dagcenter	71,8	28,2	0,0	0,0	100
Dagcenter Norden	66,7	31,4	0,0	2,0	100
Dagcentret Skt. Knudsvej	78,0	22,0	0,0	0,0	100
Total	72,3	27,1	0,0	0,5	100
2004	77,8	21,7	0,0	0,6	100

3.1.2. Tilfredshed med hjælpen fra personalet

Brugerne af dagcentrene tilkendegiver høj grad af tilfredshed med hjælpen fra personalet på dagcentrene. 95 pct. af brugerne er enten meget tilfredse eller tilfredse med den hjælp, som de modtager fra personalet. Tilfredsheden med personalet fremgår også af de kommentarer, der er kommet i forbindelse med undersøgelsen – jf. afsnit 5. En andel på 0,5 pct., tilkendegiver dog, at de er meget utilfredse med den hjælp, som de modtager fra personalet.

Andelen af meget tilfredse og tilfredse brugere fordeler sig jævnt mellem de tre dagcentre. Til sammenligning med 2004 er fordelingen stort set uændret, dog er andelen af meget tilfredse brugere, faldet med 2,1 procentpoint, samtidig med at der i 2004 ikke var nogle brugere, der var utilfredse med hjælpen fra personalet.

Tabel 8. Tilfredshed med hjælpen fra personalet (pct.)

5. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager, fra dagcentrets personale?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Frederiksberg Dagcenter	79,5	20,5	0,0	0,0	100
Dagcenter Norden	78,4	19,6	0,0	2,0	100
Dagcentret Skt. Knudsvej	81,7	18,3	0,0	0,0	100
Total	79,9	19,6	0,0	0,5	100
2004	82,0	18,0	0,0	0,0	100

3.1.3. Tilfredshed med personalets omgangstone

Brugerne udtrykker stor tilfredshed med personalets omgangstone i forbindelse med den hjælp, som de modtager på dagcentret. Der er ingen, der er utilfredse med omgangstonen, og andelen af tilfredse eller meget tilfredse brugere udgør således 100 pct.

Andelen af meget tilfredse er højst på Dagcentret på Skt. Knudsvej, hvor 82 pct. af brugerne på dagcentret er meget tilfredse med personalet omgangstone.

Tabel 9. Tilfredshed med personalets omgangstone (pct.)

6. Hvor tilfreds er De med personalets omgangstone i forbindelse med den hjælp, De modtager*?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Frederiksberg Dagcenter	65,8	34,2	0,0	0,0	100
Dagcenter Norden	70,6	29,4	0,0	0,0	100
Dagcentret Skt. Knudsvej	82,0	18,0	0,0	0,0	100
Total	72,3	27,7	0,0	0,0	100

* Spørgsmålet om personalets omgangstone blev ikke stillet i 2004-undersøgelsen og kan derfor ikke sammenlignes med tal fra 2006.

3.1.4. Tilfredshed med maden på dagcenteret

Generelt set er der tilfredshed med maden på dagcentrene. Størstedelen, 95,5 pct., er enten meget tilfredse eller tilfredse med den mad, der bliver serveret. Andelen af brugere, som er utilfredse eller meget utilfredse med maden, udgør 4,5 pct.

I forhold til 2004 er andelen af brugere, der er meget tilfredse med maden, faldet med knap 10 procentpoint, mens andelen af tilfredse brugere tilsvarende er steget med omkring 8,5 procentpoint. Der er samtidig sket en stigning på 2 procentpoint i antallet af brugere, der er utilfredse med maden.

Størst utilfredshed er der på Dagcenter Norden, hvor 8,3 pct. tilkendegiver utilfredshed med maden, heraf er 2,1 pct. meget utilfredse. Den største andel af tilfredse brugere, kommer på Dagcentret på Skt. Knudsvej, hvor 98,2 pct. enten er meget tilfredse eller tilfredse med maden på dagcentret.

Tabel 10. Tilfredshed med maden (pct.)

7. Hvor tilfreds er De med maden på dagcentret?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Frederiksberg Dagcenter	51,3	44,7	3,9	0,0	100
Dagcenter Norden	50,0	41,7	6,3	2,1	100
Dagcentret Skt. Knudsvej	69,6	28,6	1,8	0,0	100
Total	56,7	38,9	3,9	0,6	100
2004	67,1	30,4	1,9	0,6	100

Utilfredshed fordelt på køn

Sammenlignes tilfredsheden med mad og kønsfordelingen, viser det sig, at andelen af brugere, som udtrykker utilfredshed med maden udelukkende er kvinder. 5,4 pct. af kvinderne har svaret, at de er utilfredse eller meget utilfredse med maden.

Tabel 11. Tilfredshed med mad sammenlignet med køn (pct.)

	Tilfredshed med maden				
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Køn					
Mand	66,7	33,3	0,0	0,0	100,0
Kvinde	55,4	39,2	4,7	0,7	100,0
Total	57,1	38,3	4,0	0,6	100,0

Utilfredshed fordelt på helbred

Sammenlignes tilfredsheden med maden og selvvurderet helbredstilstand, viser det sig, at der ikke er en umiddelbar sammenhæng mellem utilfredshed med maden og vurdering af helbredet. Interessant er dog, at en stor gruppe af brugerne med et meget godt helbred udtrykker utilfredshed med maden.

Andelen, der har vurderet deres helbredstilstand som meget god, er den eneste gruppe, hvor der er brugere, som har svaret, at de er meget utilfredse med maden, henholdsvis 4 pct. har svaret meget utilfreds, og 4 pct. har svaret utilfreds.

5,1 pct. af brugere med et nogenlunde helbred har svaret, at de er utilfredse, og 5,9 pct. af brugere med dårligt helbred har tilsvarende svaret, at de er utilfredse.

Tabel 12. Tilfredshed med maden sammenlignet med helbredstilstand (pct.)

	Tilfredshed med maden				
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Selvvurderet helbred					
Meget god	72,0	20,0	4,0	4,0	100,0
God	65,7	34,3	0,0	0,0	100,0
Nogenlunde	50,0	44,9	5,1	0,0	100,0
Dårlig	52,9	41,2	5,9	0,0	100,0
Meget dårlig	50,0	50,0	0,0	0,0	100,0
Total	56,5	39,0	4,0	0,6	100,0

3.1.5. Tilfredshed med transporten til og fra dagcenteret

Størstedelen af brugerne, 98 pct., er tilfredse med transporten, mens en andel på 1,9 pct. er utilfredse med transporten til og fra dagcenteret.

Imidlertid er det kun en andel på 8,1 pct. af brugere på Dagcenter Norden, der er utilfredse med transporten. Samtidig er 91,9 pct. af de øvrige brugere på Dagcenter Norden meget tilfredse eller tilfredse. På de øvrige dagcentre er samtlige brugere, meget tilfredse eller tilfredse, med transporten til og fra dagcenteret.

I sammenligning med 2004, er der sket en stigning i andelen af brugere, der er utilfredse med transporten til og fra dagcenteret på 1,3 procentpoint. Samtidig er der sket et fald i andelen af meget tilfredse brugere på 6,4 procentpoint og tilsvarende et fald på 5 procentpoint i andelen af tilfredse brugere. Overordnet er den samlede andel af meget tilfredse eller tilfredse dog stort set uændret i forhold til 2004.

Tabel 13. Tilfreds med transporten (pct.)

8. Hvor tilfreds er De med transporten til og fra dagcentret?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Frederiksberg Dagcenter	70,7	29,3	0,0	0,0	100
Dagcenter Norden	56,8	35,1	5,4	2,7	100
Dagcentret Skt. Knudsvej	74,6	25,4	0,0	0,0	100
Total	68,8	29,2	1,3	0,6	100
2004	75,2	24,2	0,6	0,0	100

4. FOKUSOMRÅDE

Som nævnt i indledningen suppleres de spørgsmål, der vedrører den generelle tilfredshed på dagcenteret (jf. afsnit 3), med en række fokusspørgsmål, hvor formålet er at afdække, hvorledes tilfredsheden er på et udvalgt fokusområde.

I denne undersøgelse af kommunens dagcentre har Sundheds- og Omsorgsudvalget valgt at fokusere på tilfredsheden med trænings- og aktivitetstilbuddene på dagcentrene.

I det følgende beskrives brugernes tilfredshed med dagcenterets aktivitetstilbud, herunder gymnastiktilbud, udbud af aktiviteter og det sociale samvær med de øvrige brugere.

4.1. Analyse af fokusspørgsmål

Flere af de spørgsmål, som er stillet inden for det valgte fokusområde, har også været stillet i 2004, og derfor opstilles her en skematisk oversigt, som beskriver forskellen på den samlede tilfredshed i 2006 og i 2004. Som det fremgår af tabellen nedenfor, er der i forhold til 2004 sket en stigning i den generelle tilfredshed med trænings- og aktivitetstilbuddene på dagcentrene.

Tabel 14. Forskel på tilfredshed inden for det udvalgte fokusområde (pct.)

Andel meget tilfredse og tilfredse brugere af dagcenterets ydelser inden for fokusområdet ¹			
	2006	2004	Forskel
Gymnastik	98	97	+ 1 procentpoint
Aktiviteter	99	98	+ 1 procentpoint
Tilpasning af aktiviteter	90	89	+ 1 procentpoint
Socialt samvær*	99	-	-
Påvirkning af dagligdag*	97	-	-

* Spørgsmålene har ikke været stillet i 2004 og kan derfor ikke sammenlignes med 2006.

4.1.1. Tilfredshed med gymnastiktilbud

Langt størstedelen, 97,8 pct., af dagcentrenes brugere er meget tilfredse, eller tilfredse med de gymnastiktilbud, der tilbydes. Samtidig tilkendegiver 2,2 pct. af brugerne utilfredshed med gymnastikudbuddet.

Til sammenligning med 2004, er den samlede andel af meget tilfredse og tilfredse brugere stort set uændret. Der er dog sket et fald på 16,6 procentpoint i andelen af meget tilfredse brugere, samt en stigning på 17,3 procentpoint, i andelen af tilfredse brugere. Der er samtidig sket et fald på 0,7 procentpoint i andelen af utilfredse brugere.

Andelen af brugere, der er meget tilfredse med dagcentrenes gymnastikudbud, er højest på

¹ De generelle tilfredshedsprocenter inden for fokusområdet er afrundede tal.

Dagcenter Norden, hvor denne andel udgør 53,7 pct.

Tabel 15. Tilfreds med gymnastiktilbud (pct.)

9. Hvor tilfreds er De med de gymnastiktilbud, der tilbydes på dagcentret?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Frederiksberg Dagcenter	42,9	55,4	1,8	0,0	100
Dagcenter Norden	53,7	43,9	2,4	0,0	100
Dagcentret Skt. Knudsvej	37,8	59,5	2,7	0,0	100
Total	44,8	53,0	2,2	0,0	100
2004	61,4	35,7	2,9	0,0	100

4.1.2. Tilfredshed med tilbud af aktiviteter

En andel af brugerne på 98,8 pct. er meget tilfredse eller tilfredse, med udbuddet af aktiviteter, heraf er 46,8 pct. meget tilfredse. Samtidig er en samlet andel på 1,2 pct. af brugerne, utilfredse med de aktiviteter, der tilbydes.

I forhold til 2004, er andelen af utilfredse brugere faldet med 0,6 procentpoint. Samtidig er der sket et fald på 17,5 procentpoint i andelen af meget tilfredse brugere og en stigning på 18,1 procentpoint i andelen af tilfredse brugere.

Tabel 16. Tilfreds med tilbud af aktiviteter (pct.)

10. Hvor tilfreds er De med de aktiviteter, der tilbydes på dagcentret?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Frederiksberg Dagcenter	45,8	52,8	1,4	0,0	100
Dagcenter Norden	47,8	52,2	0,0	0,0	100
Dagcentret Skt. Knudsvej	47,2	50,9	1,9	0,0	100
Total	46,8	52,0	1,2	0,0	100
2004	64,3	33,9	1,8	0,0	100

4.1.3. Tilpasning af aktiviteter

Som det fremgår af nedenstående tabel, mener 49,4 pct. af brugerne på dagcentrene, at aktiviteterne i høj grad bliver tilpasset deres ønsker og behov. 40,3 pct. mener, at det i nogen grad er tilfældet. Samtidig svarer 1,1 pct. nej til, at aktiviteterne på dagcentrene løbende tilpasses deres ønsker og behov. 9,1 pct. har svaret 'ved ikke' til spørgsmålet.

I forhold til 2004, er den samlede andel af de brugere, der mener, at aktiviteterne bliver tilpasset deres behov i høj, eller i nogen grad, steget med 0,9 procentpoint i 2006. Samtidig er der sket et fald på 1,8 pct. i andelen af brugere, der ikke mener, at aktiviteterne bliver tilpas-

set deres behov. I forhold til 2004 er andelen af brugere, som har svaret ved ikke steget med 0,9 procentpoint.

Tabel 17. Tilpasning af aktiviteter

11. Bliver aktiviteterne på dagcentret løbende tilpasset Deres ønsker og behov?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej	ved ikke	Total
Frederiksberg Dagcenter	53,6	40,6	1,4	4,3	100
Dagcenter Norden	38,0	48,0	0,0	14,0	100
Dagcentret Skt. Knudsvej	54,4	33,3	1,8	10,5	100
Total	49,4	40,3	1,1	9,1	100
2004	63,5	25,3	2,9	8,2	100

I tabel 19 er brugernes vurdering af i hvilken grad, aktiviteterne bliver tilpasset deres behov, sammenlignet med tilfredsheden med dagcentrets tilbud af aktiviteter. Heraf fremgår ikke en umiddelbar sammenhæng mellem utilfredse brugere og de brugere der har svaret nej til en løbende tilpasning af aktiviteterne.

Andelen af de brugere, 2,6 pct., der ikke mener, at aktiviteterne bliver tilpasset deres behov, er de brugere, som er tilfredse med tilbuddet af aktiviteter. Mens de, der er utilfredse med tilbuddet af aktiviteter mener, at aktiviteterne i nogen grad bliver tilpasset deres behov.

Tabel 18. Tilpasning af aktiviteter/ tilfredshed med aktiviteter

	11. Bliver aktiviteterne på dagcentret løbende tilpasset Deres ønsker og behov?			
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej	Total
Tilfredshed m. tilbud af aktiviteter				
Meget tilfreds	81,1	18,9	0,0	100
Tilfreds	32,9	64,5	2,6	100
Utilfreds	0,0	100,0	0,0	100
Meget utilfreds	0,0	0,0	0,0	100
Total	55,9	42,8	1,3	100

4.1.4. Tilfredshed med det sociale samvær

Langt størstedelen af brugerne er enten meget tilfredse eller tilfredse med det sociale samvær med de øvrige brugere samt personalet på dagcentrene. Samlet er 99,4 pct. af brugerne, meget tilfredse eller tilfredse med det sociale samvær, heraf er 70 pct. meget tilfredse. Samtidig er en andel på 0,6 pct. af brugerne utilfredse med det sociale samvær.

Andelen af meget tilfredse brugere er størst på Skt. Knudsvej, hvor 79,3 pct. er meget tilfredse med det sociale samvær. Andelen af utilfredse brugere kommer kun til udtryk på Frederiksberg Dagcenter med en 1,4 pct. utilfredse brugere.

Tabel 19. Tilfredshed med det sociale samvær

12. Hvor tilfreds er De med det sociale samvær med de øvrige brugere samt personalet på dagcentret?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Frederiksberg Dagcenter	68,9	29,7	1,4	0,0	100
Dagcenter Norden	60,4	39,6	0,0	0,0	100
Dagcentret Skt. Knudsvej	79,3	20,7	0,0	0,0	100
Total	70,0	29,4	0,6	0,0	100

4.1.5. Dagcentrets påvirkning af dagligdagen

Størstedelen, 76,7 pct., af brugerne mener, at det i høj grad påvirker deres dagligdag positivt at komme på dagcentret. 19,9 pct. af brugerne mener, at det i nogen grad har en positiv påvirkning, mens 3,4 pct. af brugerne mener, at det ikke er tilfældet.

Andelen af brugere, der mener, at dagcentret ikke har nogen positiv indvirkning på deres dagligdag, er størst på Dagcentret Norden, hvor 6,0 pct. har angivet dette svar. Andelen af brugere, der mener, at dagcentret i høj grad har en positiv påvirkning på deres dagligdag, er højest på Frederiksberg Dagcenter, hvor 84,5 pct. af brugerne har givet udtryk for denne holdning.

Tabel 20. Dagcentrets påvirkning af dagligdagen (pct.)

13. Påvirker det Deres dagligdag positivt, at De kommer på dagcentret?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej	Total
Frederiksberg Dagcenter	84,5	14,1	1,4	100
Dagcenter Norden	62,0	32,0	6,0	100
Dagcentret Skt. Knudsvej	80,0	16,4	3,6	100
Total	76,7	19,9	3,4	100

I forhold til det generelle tilfredshedsspørgsmål om brugernes tilfredshed med at komme på dagcentret, er det kun 0,5 pct. af alle brugere, der tilkendegiver utilfredshed med at komme på dagcentret. Der er derfor interessant, at en andel på 3,4 pct. svarer nej til, at det påvirker deres dagligdag positivt at komme på dagcentret.

Sammenlignes tilfredsheden med at komme på dagcentret, med dagcentrets påvirkning af dagligdagen, viser der sig dog ikke en umiddelbar sammenhæng mellem utilfredshed, og nej til dagcentrets positive indvirkning på dagligdagen. Det er både brugere, som er tilfredse og utilfredse, der svarer nej til dagcentrets positive indvirkning på dagligdagen.

5. KOMMENTARER

Afslutningsvis i spørgeskemaet har der været mulighed for at skrive kommentarer til spørgeskemaet/ dagcentrets ydelser.

Af de 194 brugere, som har besvaret spørgeskemaerne, har 31 valgt at knytte en kommentar til skemaet, det svarer til ca. 16 pct. af brugerne. Det svarer til undersøgelsen i 2004, hvor en tilsvarende procentandel af brugerne havde valgt at knytte kommentarer til spørgeskemaet.

Flere har kommenteret på forskellige ting, og deres kommentarer er således kategoriseret mere end ét sted. I nedenstående optræder derfor også mere end 31 kommentarer. I alt er der således kategoriseret 48 kommentarer.

Kommentarerne vedrører mange forskellige områder, og det er søgt at kategorisere dem. Udover kategorierne: *personale*, *aktiviteter* og *mad*, er kommentarer, der vedrører ydelser, som brugerne ønsker forbedret på dagcentret, placeret i kategorien: *savner*.

De fleste kommentarer vedrører personalet og dagcentrets indvirkning på dagligdagen. Derudover går flertallet af de øvrige kommentarer på dagcentrets aktiviteter og maden på dagcentret.

Et mindre antal kommentarer på indeklimaet og andre forhold, som ønskes forbedret.

5.1. Kommentarer:

Ros til personalet (i alt 16 kommentarer):

Personalet er meget hjælpsomme og imødekommende (7)

God stemning (afslappet og hyggelig atmosfære) (3)

Værdsætter muligheden for at komme på dagcentret/ påvirker dagligdagen positivt at komme på dagcentret (6)

Aktiviteter (i alt 16 kommentarer):

Meget tilfredse med dagcentrets ferieture (6)

Glad for at gå til gymnastik (2), fysioterapi (1)

Aktiviteterne er gode (1)

Savner lidt fornyelse af/andre aktiviteter (3), herunder oplæsning og sang (1)

Gymnastik: mangler bedre ressourcer (1)

Glad for det, der bliver gjort i Frederiksberg-dagene (1)

Glad for festen på Damhus Kroen (1)

Mad (i alt 7 kommentarer):

Ros til kantinen på dagcentret (1)

Godt med varmt mad (1)

Gerne mere grønt og mere fisk (1)

Savner at kunne komme med forslag til andre retter (1)

Ville gerne ønske, at der var dessert uden sukker for diabetikere (1)

Der spises lidt for hurtigt (1)

Maden udefra er ikke god (1)

Savner (i alt 6 kommentarer):

Indeklima: mangler udluftning (2)

Mulighed for kontakt med dyr (eksempelvis kæledyr på dagcentret) (1)

Bedre indretning af røgfrie lokaler i forhold til KOL-patienter: mulighed for ikke at skulle gå igennem rygerrum for at komme til andre lokaler (1)

Indsigt i bestyrelsens arbejde, opgaver og beføjelser, bl.a. i relation til økonomien, og hvem, der er repræsenteret i bestyrelsen (1)

Visitation af flere under 65 år (1)