

FREDERIKSBERG

KOMMUNE



Daghjem

Brugerundersøgelse 2006



Indholdsfortegnelse

1.	Indledning	3
1.1.	Baggrund for undersøgelsen	3
1.2.	Metode	3
1.3.	Spørgsmålenes 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.	Fokusområder	14
4.1.	Analyse af fokusspørgsmålene	14
5.	Kommentarer	20
5.1.	Kommentarer	20

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 daghjem. Daghjem er et tilbud til borgere i eget hjem, der har behov for pleje, hjælp i det daglige, fysioterapi og anden vedligeholdelsestræning.

1.1. Baggrund for undersøgelsen

Brugerundersøgelser vedrørende daghjem 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, Hjælpemiddelcentret, 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 daghjem 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 daghjem har Sundheds- og Omsorgsudvalget udvalgt trænings- og aktivitetstilbuddene til de ældre som fokusområde.

1.2. Metode

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

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

Lederne på de enkelte daghjem, har haft ansvaret for at uddele spørgeskemaerne til alle brugere af daghjemmet. Brugere har haft 14 dage til at besvare spørgeskemaet. Skemaerne er herefter blevet indsamlet på daghjemmene 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 besvarelserne.

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 kunne 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 baggrundsspørgsmål

1. Hvor gammel er De?
2. Er de mand eller kvinde?
3. Hvorledes vurderer De Deres nuværende helbredstilstand i almindelighed?

Generelle tilfredshedsspørgsmål

4. Hvor tilfreds er De med at komme på daghjemmet?
5. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager fra daghjemmets personale?

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

Fokusspørgsmål

9. Hvor tilfreds er De med daghjemmets fælles gymnastik?
10. Hvor tilfreds er De med den individuelle træning sammen med en fysioterapeut?
11. Hvor tilfreds er De med daghjemmets øvrige aktiviteter. F.eks. oplæsning, sang, gåtur mm.?
12. Hvor tilfreds er De med det sociale samvær med de øvrige brugere samt personalet på daghjemmet?
13. Påvirker det Deres dagligdag positivt, at De kommer på daghjemmet?

Generelt baggrundsspørgsmål

14. Hvem har medvirket til besvarelsen af spørgeskemaet?

1.4. Svarprocent

Den samlede svarprocent for brugertilfredshedsundersøgelsen af daghjemmene er på 90 pct. Det vil sige, at i alt 206 ud af de 229 brugere, som har fået udleveret et spørgeskema, har besvaret skemaet. Dermed vurderes undersøgelsen af daghjemmene at være repræsentativ.

Til sammenligning var svarprocenten for brugerundersøgelsen i 2004, 91 pct. Svarprocenten på de to undersøgelser ligger dermed meget tæt på hinanden.

Tabel 1. Svarprocenter (pct.)

	Indkomne svar	Udleverede skemaer	Svarprocent 2006	Svarprocent 2004
Dr. Anne-Marie Centeret	67	69	97	*100
Ingeborggaarden	52	55	95	100
Kong Frederik IX's Hjem	28	28	100	47
Aktivitetscentret Østervang	59	77	77	94
I alt	206	229	90	91

*Dr. Anne-Marie Centeret har ikke oplyst antal udleverede skemaer, hvorfor antallet af udleverede skemaer er sat = antal returnerede skemaer. Dr. Anne-Marie Centeret har 130 pladser på daghjemmet.

Som det fremgår af ovenstående tabel, er der sket en stigning i svarprocenten på daghjemmet Kong Frederik IX's Hjem. På de øvrige daghjem, er der sket en mindre tilbagegang af svarprocenten i forhold til 2004, men det samlede billede afspejler fortsat opbakning og interesse for spørgeskemaundersøgelsen.

2. BAGGRUNDSOPLYSNINGER

2.1. Analyse af baggrundsspørgsmål

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

2.1.2. Køn

Tabel 3 viser, hvordan andelen af mænd og kvinder fordeler sig og heraf ses, at kvinderne udgør den største andel af daghjemmenes brugere. Kønsfordelingen er 73,4 pct. kvinder og 26,6 pct. mænd. Dette svarer til kønsfordelingen i gruppen af brugere fra 2004, hvor 73,5 pct. var kvinder og 26,5 pct. var mænd.

Tabel 2. Kønsfordeling (pct.)

2. Er De mand eller kvinde?			
	Mand	Kvinde	Total
Dr. Anne-Marie Centret	23,8	76,2	100
Ingeborggården	22,0	78,0	100
Kong Frederik d. IX's Hjem	28,6	71,4	100
Aktivitetscentret Østervang	32,8	67,2	100
Total	26,6	73,4	100
2004	26,5	73,5	100

2.1.3. Alder

Aldersmæssigt er det en forholdsvis lille andel, 5,0 pct. af daghjemmenes brugere, som er under 65 år. Til sammenligning var 3,6 pct. af brugerne i 2004 under 65 år, der er dermed sket en lille stigning på 1,4 procentpoint af brugere under 65 år.

Den største gruppe af brugere, uanset køn, ligger aldersmæssigt i gruppen 80-89 årige med en andel på 51,0 pct. I forhold til 2004 er der i 2006 sket et fald på 6,5 procentpoint af brugerne i denne aldersgruppe.

Aldersgrupperne '65 -79 år' samt '90 år og derover' udgør henholdsvis 24,5 pct. og 19,5 pct., hvilket er meget lig med fordelingen i 2004. Brugere i alderen 65-79 år er dog steget med 4,3 procentpoint i 2006.

Tabel 3. Aldersfordeling (pct.)

1. Hvor gammel er De?					
	Under 65 år	65 - 79 år	80 - 89 år	90 år eller derover	Total
Dr. Anne-Marie Centret	12,3	27,7	44,6	15,4	100
Ingeborggården	0,0	21,6	54,9	23,5	100
Kong Frederik d. IX's Hjem	0,0	29,6	48,1	22,2	100
Aktivitetscentret Østervang	3,5	21,1	56,1	19,3	100
Total	5,0	24,5	51,0	19,5	100
2004	3,6	20,2	57,5	18,7	100

2.1.4. Helbredstilstand

Cirka halvdelen af daghjemmenes brugere, 49,0 pct. vurderer deres nuværende helbredstilstand til nogenlunde. Derimod er der en forholdsvis stor andel på 33,8 pct., som vurderer deres helbredstilstand til 'meget god' eller 'god', mens kun 15,6 pct. vurderer deres helbredstilstand til dårlig eller meget dårlig. 1,5 pct. har besvaret 'ved ikke'.

Tabel 4. Selvvurderet helbredstilstand (pct.)

3. Hvorledes vurderer De deres nuværende helbredstilstand i almindelighed*?							
	Meget god	God	Nogen lunde	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Total
Dr. Anne-Marie Centret	16,7	22,7	47,0	7,6	3,0	3,0	100
Ingeborggården	5,8	23,1	48,1	17,3	3,8	1,9	100
Kong Frederik d. IX's Hjem	14,8	29,6	37,0	18,5	0,0	0,0	100
Aktivitetscentret Østervang	6,8	20,3	57,6	11,9	3,4	0,0	100
Total	10,8	23,0	49,0	12,7	2,9	1,5	100

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

2.1.1. Hvem har medvirket til besvarelsen

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

Størstedelen af brugerne, 71,8 pct. har selv udfyldt spørgeskemaet. Andelen af brugere, som har udfyldt skemaet med hjælp fra pårørende og daghjemmets personale, er begge på 13,3 pct. De resterende 1,5 pct. af brugerne har fået deres pårørende til at besvare spørgeskemaet.

Sammenlignet med 2004 er der sket et fald på 23,9 procentpoint i andelen af brugere, som har besvaret med hjælp fra daghjemmets personale. Omvendt er der sket en stigning på 15,5 pro-

centpoint i andelen af brugere, som selv har besvaret spørgeskemaet, samt en stigning på 7,8 procentpoint i andelen af brugere, der har besvaret med hjælp fra pårørende.

Tabel 5. Besvarelsen af spørgeskemaet (pct.)

14. Hvem har medvirket ved besvarelsen af spørgeskemaet?					
	Selv besvaret spørgeskema	Besvaret med hjælp fra pårørende	Besvaret af pårørende	Besvaret med hjælp fra daghjemmets personale	Total
Dr. Anne-Marie Centret	68,9	11,5	3,3	16,4	100
Ingeborggården	68,6	9,8	2,0	19,6	100
Kong Frederik d. IX's Hjem	75,0	10,7	0,0	14,3	100
Aktivitetscentret Østervang	76,4	20,0	0,0	3,6	100
Total	71,8	13,3	1,5	13,3	100
2004	56,3	5,5	1,1	37,2	100

3. GENEREL TILFREDSHED

Den generelle tilfredshed afspejler de spørgsmål, der omhandler tilfredsheden med de generelle forhold og ydelser på daghjemmet. Spørgsmålene handler om personalet, maden samt transporten til og fra daghjemmet.

3.1. Analyse af de generelle tilfredshedsspørgsmål

Der er generelt stor tilfredshed med daghjemmenes ydelser. Sammenlignet med 2004 er der stort set ikke sket ændringer i den samlede tilfredshed med ydelserne.

Den samlede tilfredshed blandt brugerne nærmer sig eller er lig 100 pct. for alle ydelserne, bortset fra maden, hvor tilfredshedsprocenten er lidt lavere og ligger på 89 pct. i 2006.

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

Andel meget tilfredse og tilfredse brugere af daghjemmets generelle ydelser			
	2006	2004	Forskel
Komme på daghjemmet	100	100	0,0 procentpoint
Personalet hjælp	100	100	0,0 procentpoint
Personalets omgangstone*	99	-	-
Maden	89	88	+1,0 procentpoint
Transporten	100	100	0,0 procentpoint

* Spørgsmålet er ikke stillet i brugerundersøgelsen fra 2004.

3.1.1. Tilfredshed med at komme på daghjemmet

Brugernes tilfredshed med at komme på daghjemmet er stor. Der er ingen, som har angivet, at de er utilfredse eller meget utilfredse med at komme på daghjemmet.

59,7 pct. af brugerne er meget tilfredse med at komme på daghjemmet og 40,3 pct. tilkendegiver, at de er tilfredse. Sammenlignet med 2004 er der sket en lille fremgang på 1,8 procentpoint i andelen af meget tilfredse brugere.

I 2004 var 57,9 pct. meget tilfredse og 42,1 pct. tilfredse med at komme på daghjemmet.

Tilfredsheden fordelt på de enkelte daghjem i 2006 er meget lig hinanden. Kong Frederik d. IX's hjem, skiller sig dog ud med en andel på 65,4 pct. meget tilfredse sammenlignet med de tre øvrige daghjem, der gennemsnitlig har 58,8 pct. meget tilfredse brugere. En forskel på 6,6 procentpoint.

Tilfredsheden med at komme på daghjemmet afspejler sig også i kommentarerne fra brugerne, hvor flere kommenterer på deres tilfredshed med daghjemmet.

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

4. Hvor tilfreds er De med at komme på daghjemmet?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Dr. Anne-Marie Centret	58,7	41,3	0,0	0,0	100
Ingeborggården	58,8	41,2	0,0	0,0	100
Kong Frederik d. IX's Hjem	65,4	34,6	0,0	0,0	100
Aktivitetcentret Østervang	58,9	41,1	0,0	0,0	100
Total	59,7	40,3	0,0	0,0	100
2004*	57,9	42,1	0,0	0,0	100

* Note: I 2004 blev tilfredshedsprocenterne beregnet inklusiv kategorien "ved ikke". Procenterne er omregnet uden kategorien "ved ikke" for at kunne sammenligne procentberegningen med 2006.

3.1.2. Tilfredshed med hjælp fra personalet

Brugerne af daghjemmene tilkendegiver høj tilfredshed med den hjælp, som de modtager fra daghjemmets personale. I alt 69,9 pct. er meget tilfredse og 30,1 pct. er tilfredse med personalets hjælp. Der er ingen af brugerne, som har angivet utilfredshed med den hjælp, de modtager fra personalet.

Sammenlignet med 2004 er der sket en stigning på 7,1 procentpoint i andelen af meget tilfredse brugere og tilsvarende et fald på 7,1 procentpoint af tilfredse brugere.

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

5. Hvor tilfreds er De med den hjælp, De modtager fra daghjemmets personale?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Dr. Anne-Marie Centret	73,0	27,0	0,0	0,0	100
Ingeborggården	67,3	32,7	0,0	0,0	100
Kong Frederik d. IX's Hjem	76,9	23,1	0,0	0,0	100
Aktivitetcentret Østervang	65,5	34,5	0,0	0,0	100
Total	69,9	30,1	0,0	0,0	100
2004	62,8	37,2	0,0	0,0	100

3.1.3. Tilfredshed med personalets omgangstone

Brugerne af daghjemmene udtrykker høj tilfredshed med personalets omgangstone i forbindelse med den hjælp, de modtager. 65,5 pct. er meget tilfredse, 33,5 pct. er tilfredse, mens 1 pct. angiver, at de er utilfredse. Procentandelen af utilfredse brugere svarer til 2 personer, hvorimod 129 brugere angiver at være meget tilfredse.

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
Dr. Anne-Marie Centret	71,4	27,0	1,6	0,0	100
Ingeborggården	60,0	40,0	0,0	0,0	100
Kong Frederik d. IX's Hjem	70,4	29,6	0,0	0,0	100
Aktivitetscentret Østervang	61,4	36,8	1,8	0,0	100
Total	65,5	33,5	1,0	0,0	100

3.1.4. Tilfredshed med maden

Brugernes tilfredshed med maden på daghjemmene fordeles sig, således at 32,3 pct. er meget tilfredse, og 56,3 pct. er tilfredse med maden. 10,4 pct. er utilfredse, og 1,0 pct. er meget utilfredse.

Størst utilfredshed med maden, er der på daghjemmet Kong Frederik d. IX's hjem, hvor 20 pct. svarer, at de er utilfredse. Omvendt er der mindst utilfredshed på Dr. Anne-Marie Centret, hvor kun 6,3 pct. tilkendegiver utilfredshed med maden.

I forhold til 2004 er der sket en lille stigning i den samlede tilfredshed og et fald i den samlede utilfredshed med maden.

Flere har også afgivet kommentarer rettet mod maden, herunder forslag og ønsker til maden på daghjemmene.

Tabel 10. Tilfredshed med maden på daghjemmet (pct.)

7. Hvor tilfreds er De med maden på daghjemmet?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Dr. Anne-Marie Centret	46,9	46,9	6,3	0,0	100
Ingeborggården	20,4	67,3	12,2	0,0	100
Kong Frederik d. IX's Hjem	44,0	36,0	16,0	4,0	100
Aktivitetscentret Østervang	20,4	66,7	11,1	1,9	100
Total	32,3	56,3	10,4	1,0	100
2004*	33,3	55,0	9,0	2,6	100

* Note: I 2004 blev tilfredshedsprocenterne beregnet inklusiv kategorien "ved ikke". Procenterne er omregnet uden kategorien "ved ikke" for at kunne sammenligne procentberegningen med 2006.

Maden er en af de generelle ydelser, hvor en større andel af brugerne tilkendegiver utilfredshed, set i forhold til de øvrige generelle ydelser. Det er derfor interessant at se på, hvordan utilfredsheden med maden fordeles sig, når der sammenlignes med forskellige baggrundsoplysninger, som køn, alder og helbredstilstand.

Sammenligninger af hvordan tilfredsheden fordeler sig, i forhold til alder og køn, viser, at der ikke er umiddelbar sammenhæng mellem brugernes køn, alder og tilfredshed med maden. I forhold til helbred er en stor andel af de utilfredse, de som vurderer deres helbred dårligt. Brugernes utilfredshed fordelt på helbred kan ses af nedenstående tabel.

Utilfredshed fordelt på helbred

Sammenlignes tilfredsheden med maden og selv vurderet helbredstilstand, viser det sig at den største andel af de utilfredse og meget utilfredse brugere, er de, der har vurderet deres helbredstilstand som dårlig (28 pct.) eller meget dårlig (16,7 pct.).

Derudover fordeler de utilfredse brugere sig i alle kategorier, dvs. det er både brugere, som vurderer deres helbred positivt og negativt, der svarer, at de er utilfredse med maden. Andelen af de brugere, der har vurderet deres helbredstilstand som god, udgør også den mindste andel af utilfredse brugere på 4,7 pct.

Tabel 11. Tilfredshed med maden sammenlignet med helbredstilstand (pct.)

	Tilfredshed med maden				Total
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	
Selv vurderet helbred					
Meget god	45,5	45,5	9,1	0,0	100,0
God	32,6	62,8	4,7	0,0	100,0
Nogenlunde	30,9	58,5	9,6	1,1	100,0
Dårlig	24,0	48,0	24,0	4,0	100,0
Meget dårlig	33,3	50,0	16,7	0,0	100,0
Total	32,1	56,3	10,5	1,1	100,0

3.1.5. Tilfredshed med transport

Størstedelen af daghjemmenes brugere er tilfredse med transporten til og fra daghjemmet. 65,5 pct. er meget tilfredse, 34,0 pct. er tilfredse, og kun 0,5 pct. er utilfredse med transporten.

Ingeborggården har 2 pct. utilfredse brugere, og Aktivitetscentret Østervang har en mindre andel af meget tilfredse brugere, set i forhold til de øvrige daghjem.

I sammenligning med procentfordelingen fra 2004, er der sket et fald på 10,6 procentpoint i andelen af meget tilfredse brugere. Tilsvarende er der sket en stigning på 10,6 procentpoint i andelen af brugere, som har angivet, at de er tilfreds med transporten.

Den samlede tilfredshed med transporten er dog fortsat uændret i forhold til 2004, men der er som nævnt sket et fald i andelen af 'meget tilfredse' brugere.

Tabel 12. Tilfredshed med transporten (pct.)

8. Hvor tilfreds er De med transporten til og fra daghjemmet?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Dr. Anne-Marie Centret	74,2	25,8	0,0	0,0	100
Ingeborggården	68,0	30,0	2,0	0,0	100
Kong Frederik d. IX's Hjem	80,0	20,0	0,0	0,0	100
Aktivitetscentret Østervang	47,4	52,6	0,0	0,0	100
Total	65,5	34,0	0,5	0,0	100
2004*	76,1	23,4	0,0	0,5	100

* Note: I 2004 blev tilfredshedsprocenterne beregnet inklusiv kategorien "ved ikke". Procenterne er omregnet uden kategorien "ved ikke" for at kunne sammenligne procentberegningen med 2006.

4. FOKUSOMRÅDER

De spørgsmål, der vedrører den generelle tilfredshed på daghjemmene, (jf. afsnit 4.) suppleres med en række fokusspørgsmål, der har til formål at afdække tilfredsheden med et udvalgt område.

I denne undersøgelse af kommunens daghjem har Sundheds- og Omsorgsudvalget, som tidligere nævnt, valgt at fokusere på tilfredsheden med trænings- og aktivitetstilbuddene på daghjemmene.

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

4.1. Analyse af fokusspørgsmålene

Flere af de spørgsmål, som er stillet inden for det udvalgte fokusområde, har også været stillet i 2004, og derfor opstilles her en skematisk oversigt, som beskriver forskellen på den samlede tilfredshed i 2006 og 2004. Den er tilsvarende oversigten for den generelle tilfredshed (jf. afsnit 4.1.).

Som det fremgår af tabellen nedenfor, er der i forhold til 2004 sket en stigning i den generelle tilfredshed med gymnastiktilbuddet, hvorimod der er sket et fald i tilfredsheden med den individuelle træning samt daghjemmenes øvrige aktivitetstilbud. Generelt er der høj tilfredshed med de forskellige ydelser inden for det valgte fokusområde. Alle områder har en tilfredshedsprocent, som ligger i intervallet 90-99 pct.

Tabel 13. Forskel på tilfredshed inden for det udvalgte fokusområde (pct.)

Andel meget tilfredse og tilfredse brugere af daghjemmets ydelser inden for fokusområdet ¹			
	2006	2004	Forskel
Gymnastik	98	96	+2 procentpoint
Individuel træning (med fysioterapeut)	95	99	-4 procentpoint
Øvrige aktiviteter	91	99	-8 procentpoint
Socialt samvær*	98	-	-
Påvirkning af dagligdag*	95	-	-

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

4.1.1. Tilfredshed med gymnastik

Brugerne udtrykker stor tilfredshed med daghjemmenes fælles gymnastik. 41,1 pct. er meget tilfredse, 57,0 pct. er tilfredse, mens kun 1,9 pct. er utilfredse med den fælles gymnastik.

I forhold til 2004 er der sket en stigning i den samlede tilfredshed på 2,3 procentpoint og tilsvarende et fald i den samlede utilfredshed på 2,3 procentpoint.

¹ De generelle tilfredshedsprocenter inden for fokusområdet er afrundede tal.

Tabel 14. Tilfredshed med fælles gymnastik (pct.)

9. Hvor tilfreds er De med daghjemmets fælles gymnastik ² ?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Dr. Anne-Marie Centret	32,7	63,3	4,1	0,0	100
Ingeborggården	44,7	55,3	0,0	0,0	100
Kong Frederik d. IX's Hjem	58,3	41,7	0,0	0,0	100
Aktivitetscentret Østervang	38,3	59,6	2,1	0,0	100
Total	41,1	57,0	1,9	0,0	100
2004*	50,3	45,5	2,8	1,4	100

*Note: I 2004 er der for dette spørgsmål beregnet procenttal ekskl. 'ved ikke', derfor har det ikke her været nødvendigt at foretage nye procentberegninger.

4.1.2. Tilfredshed med individuel træning

Tilbuddet om individuel træning sammen med en fysioterapeut er et behovsstyret tilbud, forstået således, at det i samråd mellem daghjem/bruger og fysioterapeut vurderes, om brugeren har behov for individuel træning. Andelen af brugerne, som har individuel træning sammen med en fysioterapeut, er på 64,7 pct.

Den andel af brugerne, der benytter tilbuddet tilkendegiver stor tilfredshed. 46,4 pct. er meget tilfredse og 48,2 pct. har svaret, at de er tilfredse med tilbuddet. En mindre andel af de brugere, som benytter tilbuddet, 5,4 pct. har dog besvaret, at de er utilfredse med den individuelle træning sammen med en fysioterapeut. På alle daghjem undtagen, Kong Frederik d. IX's Hjem angiver brugerne utilfredshed med træningen. På Ingeborggården, som har højst andel af utilfredse brugere, er det 11,1 pct., som har svaret, at de er utilfredse med den individuelle træning.

I sammenligning med 2004 er der sket en stigning på 4,4 procentpoint i andelen af utilfredse brugere.

²Spørgsmålsformuleringen i 2004 er ikke helt identisk, men det er det samme der bliver spurgt til og derfor sammenlignes der fortsat med 2006. Spørgsmålet i 2004 er formuleret: 'Hvor tilfreds er De med daghjemmets gymnastik og styrketræning? (sammen m. andre)'.

Tabel 15. Tilfredshed med individuel træning/fysioterapeut (pct.)

10. Hvor tilfreds er De med den individuelle træning sammen med en fysioterapeut ³ ?						
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total	<i>Benytter ikke tilbuddet⁴</i>
Dr. Anne-Marie Centret	35,9	61,5	2,6	0,0	100	29,1
Ingeborggården	38,9	50,0	11,1	0,0	100	57,1
Kong Frederik d. IX's Hjem	86,7	13,3	0,0	0,0	100	37,5
Aktivitetscentret Østervang	45,0	47,5	7,5	0,0	100	23,1
Total	46,4	48,2	5,4	0,0	100	35,3
2004	49,0	50,0	1,0	0,0	100	28,2

4.1.3. Tilfredshed med aktiviteter

Flertallet af daghjemmenes brugere, 90,8 pct., angiver at de er meget tilfredse eller tilfredse med daghjemmenes øvrige aktiviteter udover træning. Der er dog 8,5 pct., som svarer, at de er utilfredse med aktiviteterne og 0,7 pct. er meget utilfredse.

Utilfredsheden med de øvrige aktiviteter er størst på daghjemmet Ingeborggården, hvor 22,2 pct. af brugerne angiver, at de er utilfredse, 55,6 pct. er tilfredse og 22,2 pct. er meget tilfredse. Tilsvarende har Aktivitetscentret Østervang 12,2 pct. utilfredse brugere og 2,4 pct. meget utilfredse.

I forhold til 2004 er der sket et fald på 8,6 procentpoint, i den samlede tilfredshed med daghjemmenes aktiviteter. Tilsvarende er den samlede utilfredshed med aktiviteterne steget med 8,6 procentpoint siden 2004.

Tabel 16. Tilfredshed med øvrige aktiviteter (pct.)

11. Hvor tilfreds er De med daghjemmets øvrige aktiviteter. F.eks. oplæsning, sang, gåtur mm.?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Dr. Anne-Marie Centret	38,8	59,2	2,0	0,0	100
Ingeborggården	22,2	55,6	22,2	0,0	100
Kong Frederik d. IX's Hjem	41,7	58,3	0,0	0,0	100
Aktivitetscentret Østervang	24,4	61,0	12,2	2,4	100
Total	31,9	58,9	8,5	0,7	100
2004	46,0	53,4	0,0	0,6	100

I forhold til de forskellige ydelser inden for fokusområdet udtrykker brugerne størst utilfredshed med daghjemmenes aktiviteter. I det følgende beskrives derfor nærmere, hvordan utilfredsheden

³ Spørgsformuleringen i 2004 er ikke helt identisk, men det er det samme der bliver spurgt til og derfor sammenlignes der fortsat med 2006. Spørgsmålet i 2004 er formuleret: 'Hvor tilfreds er De med daghjemmets træning? (alene m. fysioterapeut)'.

⁴ Tilfredshedsprocenten er beregnet ud fra den andel, som benytter tilbuddet.

med aktiviteterne fordeler sig, hvis der sammenlignes med forskellige baggrundsoplysninger, som køn, alder og helbredstilstand.

Af de nedenstående tabeller fremgår det, at der ikke er umiddelbar sammenhæng mellem helbred, køn, alder og utilfredsheden med aktiviteter, men tabellerne nedenfor synliggør de andele af brugerne, som udviser størst utilfredshed med aktiviteterne. I forhold til alder er det brugere over 65 år, som udtrykker utilfredshed med aktiviteterne, hvoraf den største andel er 90 år og derover.

Utilfredshed fordelt på køn

Sammenlignes tilfredsheden med aktiviteter og kønsfordeling, viser det sig, at andelen af brugere, som udtrykker utilfredshed med aktiviteterne, fordeler sig som både mænd og kvinder. Kvinderne udgør den største andel, idet 11,0 pct., af den samlede andel kvinder, angiver utilfredshed med aktiviteterne. Tilsvarende udtrykker 5,8 pct., af den samlede andel, af mænd utilfredshed. Andelen af brugere, 2,9 pct., der har svaret, at de er meget utilfredse, er udelukkende mænd.

Tablet 17. Tilfredshed med aktiviteter sammenlignet med køn (pct.)

	Tilfredshed med aktiviteter				
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Køn					
Mand	28,6	65,7	2,9	2,9	100
Kvinde	33,0	56,0	11,0	0,0	100
Total	31,9	58,5	8,9	0,7	100

Utilfredshed fordelt på alder

Aldersfordelingen sammenlignet med utilfredsheden med aktiviteterne viser, at det er brugere over 65 år, som er utilfredse. Andelen af utilfredse er størst i alderen 90 år og derover, idet 16 pct. i denne aldersgruppe er utilfredse. Tilsvarende udtrykker 10 pct. af brugerne i aldersgruppen 80-89 år utilfredshed med aktiviteterne, samt 5,9 pct. af brugerne i alderen 65-79 år.

Tablet 18. Tilfredshed med aktiviteter sammenlignet med alder (pct.)

	Tilfredshed med aktiviteter				
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Under 65 år	71,4	28,6	0,0	0,0	100
65 - 79 år	20,6	73,5	5,9	0,0	100
80 - 89 år	32,9	57,1	8,6	1,4	100
90 år eller derover	28,0	56,0	16,0	0,0	100
Total	30,9	59,6	8,8	0,7	100

Utilfredshed fordelt på helbred

Sammenlignes der med selvvurderet helbredstilstand, fordeler de utilfredse brugere sig i alle kategorier, dvs. både brugere, der vurderer deres helbred positivt og negativt svarer, at de er utilfredse med aktiviteterne. Brugere der vurderer deres helbred som meget dårligt tilkendegiver dog ingen utilfredshed med aktiviteterne. Den største andel af utilfredse brugere fordeler sig blandt de, som har vurderet deres helbredstilstand, som meget god, god og nogenlunde.

11,3 pct. af brugerne der vurderer helbredet som nogenlunde er utilfredse og tilsvarende udtrykker 8,8 pct. af brugerne med et godt helbred, samt 7,1 pct. af brugerne med et meget godt helbred, at de er utilfredse med aktiviteterne.

Tabel 19. Tilfredshed med aktiviteter sammenlignet med selvvurdering af helbredstilstand

	Tilfredshed med aktiviteter				Total
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	
Selvvurderet helbred					
Meget god	57,1	35,7	7,1	0,0	100
God	38,2	52,9	5,9	2,9	100
Nogenlunde	26,8	62,0	11,3	0,0	100
Dårlig	18,8	75,0	6,3	0,0	100
Meget dårlig	0,0	100,0	0,0	0,0	100
Total	32,1	56,3	10,5	1,1	100,0

4.1.4. Tilfredshed med det sociale samvær

Daghjemmenes brugere udviser stor tilfredshed med det sociale samvær. 98,4 pct. har angivet, at de er meget tilfredse eller tilfredse med det sociale samvær med de øvrige brugere samt personalet på daghjemmet. 1,6 har givet udtryk for utilfredshed med det sociale samvær.

Tabel 20. Tilfredshed med det sociale samvær (pct.)

12. Hvor tilfreds er De med det sociale samvær med de øvrige brugere samt personalet på daghjemmet ⁵ ?					
	Meget tilfreds	Tilfreds	Utilfreds	Meget utilfreds	Total
Dr. Anne-Marie Centret	56,7	41,7	1,7	0,0	100
Ingeborggården	44,2	53,5	2,3	0,0	100
Kong Frederik d. IX's Hjem	61,5	38,5	0,0	0,0	100
Aktivitetscentret Østervang	46,3	51,9	1,9	0,0	100
Total	51,4	47,0	1,6	0,0	100

⁵ Spørgsmålet blev ikke stillet i 2004 og der kan derfor ikke sammenlignes med 2004-undersøgelsen.

4.1.5. Daghjemmets påvirkning af dagligdagen

På spørgsmålet om det påvirker brugernes dagligdag positivt, at de kommer på daghjemmet, svarer 63,4 pct. af brugerne, at det gør det i høj grad. 32 pct. svarer i nogen grad og 4,6 pct. svarer nej til, at det påvirker dagligdagen positivt.

Tabel 21. Daghjemmets påvirkning af dagligdagen (pct.)

13. Påvirker det Deres dagligdag positivt, at De kommer på daghjemmet?				
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej	Total
Dr. Anne-Marie Centret	72,1	0,0	3,3	100
Ingeborggården	52,0	44,0	4,0	100
Kong Frederik d. IX's Hjem	70,4	22,2	7,4	100
Aktivitetscentret Østervang	60,7	33,9	5,4	100
Total	63,4	32,0	4,6	100

I forhold til det generelle tilfredshedsspørgsmål om brugernes tilfredshed med at komme på daghjemmet, svarer alle brugere, at de enten er meget tilfredse eller tilfredse. Det er derfor interessant, at en andel på 4,4 pct. svarer nej til, at det påvirker deres dagligdag positivt at komme på daghjemmet.

Sammenlignes tilfredsheden med at komme på daghjemmet med daghjemmets påvirkning af dagligdagen, er det muligt at se, hvordan andelen af meget tilfredse brugere har svaret på, hvorvidt det påvirker dagligdagen positivt at komme på daghjemmet.

En mindre andel på 0,9 pct., af de meget tilfredse, har svaret nej til, at dagligdagen påvirkes positivt ved at komme på daghjemmet. 9,6 pct. af de brugere, som har svaret, at de er tilfredse med at komme på daghjemmet, svarer samtidig nej til, at dagligdagen påvirkes positivt ved at komme på daghjemmet.

Tabel 22. Tilfredshed med at komme på daghjemmet/påvirkning af dagligdagen (pct.)

	Påvirkning af dagligdag			
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej	Total
Tilfredshed m. at komme på daghjemmet				
Meget tilfreds	78,8	20,4	0,9	100
Tilfreds	39,7	50,7	9,6	100
Total	63,4	32,3	4,3	100

5. KOMMENTARER

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

Af de 206 brugere, som har besvaret spørgeskemaerne, har 31 valgt at knytte en kommentar til skemaet. Det svarer til ca. 15 pct. af brugerne. Der er en stigning på ca. 2 procentpoint i forhold til undersøgelsen i 2004.

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 35 kommentarer.

Kommentarerne har været forskellige og kategorierne er således ikke fuldstændig specifikke. De er forsøgt kategoriseret inden for nogle overordnede emner, hvorunder det fremgår mere præcist, hvad de enkelte kommentarer har været. Enkelte kommentarer har været svære at kategorisere og de er placeret i en kategori, der er kaldt 'savner', hvilket beskriver ydelser som brugeren savner på daghjemmet.

De fleste kommentarer handler om personalet, positiv omtale af daghjemmets indvirkning på dagligdagen og det sociale liv. Derudover går flertallet af de øvrige kommentarer på forslag til forandring af daghjemmets aktiviteter, samt ris/ønsker til maden på daghjemmet.

Et mindre antal kommentarer på transporten og ting de kunne ønske sig/savner i dagligdagen på daghjemmet.

5.1. Kommentarer

Ris/ros til personalet/daghjemmet (*i alt 12 kommentarer*):

Personalet er meget hjælpsomme og imødekommende (5)

Påvirker dagligdagen positivt at komme på daghjemmet (4)

Omgangstonen er altid god (1)

Bedre omgangstone fra personalets side (1)

Glad for samværet med de øvrige brugere af daghjemmet (1)

Aktiviteter (*i alt 8 kommentarer*):

Savner fornyelse af aktiviteter (3)

Ville være rart med morgensang hver dag efter morgenkaffen (1)

Daghjemmets gymnastik indskrænker sig til såkaldt "stole-gymnastik" (1)

Mangler tilbud om ergoterapi og beskæftigelsesvejleder (1)

Ønsker mulighed for håndværksmæssig udfoldelse, eks. værksted til snedkerarbejde (1)

Gerne musik (1)

Mad (*i alt 8 kommentarer*):

Gerne flere grøntsager (2)

Ville ønske, at der kun var en menu, så man ikke skal slås om pladsen i det ene lokale (2)

Gerne bedre varm mad (1)

Gerne flere traditionelle retter (1)

Hovedretten er meget fedtholdig (1)

Mulighed for at få mad uden oksekød/reserveret plads på forhånd, så man er sikret, at kunne få mad uden oksekød (1)

Transport (i alt 3 kommentarer):

Vil gerne være på daghjemmet inden kl.10. (1)

Varmere temperatur i bussen (1)

I vinterhalvåret er det nødvendigt med to mænd, der henter og bringer (1)

Savner (i alt 4 kommentarer):

Mere tid til socialt samvær, hvis man samtidig prioriterer træning (1)

Bedre rengøring (1)

Gode hynder til samtlige spisebordsstole (1)

Musik i lokalet, hvor man efter middag og kaffe venter på afhentning (1)