



## Stor tilfredshed med hjemmehjælpen

**Ny landsdækkende brugerundersøgelse viser, at langt de fleste er tilfredse med kvaliteten af den hjemmehjælp, de modtager. Resultaterne er på højde med en tilsvarende undersøgelse fra 2007.**

Igen i år viser en national undersøgelse af brugertilfredsheden på ældreområdet, at langt de fleste modtagere af hjemmehjælp er tilfredse eller meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Undersøgelsen er gennemført for KL og Velfærdsministeriet af Capacent Epinion, og brugertilfredsheden er lige så stor som i 2007, da brugerundersøgelsen blev gennemført første gang.

Undersøgelsen er foretaget blandt 1.400 modtagere af personlig og praktisk hjælp i enten eget hjem eller på plejehjem/i plejebolig. Mellem 82 og 95 pct. af modtagerne af henholdsvis praktisk hjælp og personlig pleje er enten tilfredse eller meget tilfredse med kvaliteten af hjælpen. Den høje tilfredshed gør sig gældende uanset bolig, ydelsestype og leverandør. Sammenlignet med brugertilfredshedsundersøgelsen fra 2007 år viser undersøgelsen stor stabilitet i tilfredsheden. Samtidig viser undersøgelsen også en tendens til, at tilfredsheden med den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere er stigende.

- Det er glædeligt, at vi igen i år kan konstatere, at de ældre, der modtager hjemmehjælp, er tilfredse med kvaliteten. Undersøgelsen er udtryk for, at plejepersonalet udfører et rigtig flot stykke arbejde, som betyder meget for den enkelte borger og for kvaliteten i vores velfærdssamfund, siger velfærdsminister Karen Jespersen.

– Brugernes personlige oplevelser giver os et godt indblik i kvaliteten og stabiliteten på området. De positive resultater viser velfærdsservice i verdensklasse, og er en klar anerkendelse af medarbejdernes indsats. Jeg glæder mig også over, at tilfredsheden er steget blandt de ældre, der har behov for mest pleje, siger KL's formand Erik Fabrin.

Karen Jespersen og Erik Fabrin er enige om at den viden, som brugerundersøgelser giver, skal bruges aktivt:

- Regeringen ønsker en fortsat kvalitetsudvikling på ældreområdet, og med den række af initiativer, der ligger i kvalitetsreformen, forsøger vi netop at sikre gode rammer for en sådan udvikling. Både til gavn for borgere og medarbejdere. Og her er den viden, undersøgelsen giver os, et rigtig godt redskab, siger Karen Jespersen

- Udover at måle om kvaliteten er på rette vej, kan brugerundersøgelser være et redskab til udvikling af kvalitet. Kommunerne anvender løbende brugerundersøgelser til at teste "business as usual" lokalt. Udviklingen af brugerundersøgelser som kvalitetsredskab indgår også i Det Fælleskommunale Kvalitetsprojekt, så endnu flere kommuner arbejder endnu mere systematisk med brugerundersøgelser fremover, siger Erik Fabrin.

Undersøgelsen viser, at godt en tredjedel af modtagerne ikke kender til muligheden for frit valg af leverandør. Det svarer til sidste års undersøgelse og er ikke tilfredsstillende. Derfor opfordrer Karen Jespersen og Erik Fabrin kommunerne til at informere bedre på dette område.

Find undersøgelsen [her](#)

Find sammenfatningen [her](#)

---

**Yderligere oplysninger:**

**Jonas Heltberg, pressekonsulent, KL. Tlf. 33 70 33 33**

**Anni Lundqvist, presseansvarlig, Velfærdsministeriet.**

**Tlf. 33 92 46 71**