

**Velfærdsministeriet og
Kommunernes Landsforening**

–

**Brugerundersøgelse om hjemme-
hjælp til beboere i eget hjem og i
plejebolig / plejehjem**

Rapport – Capacent Epinion
Oktober 2008

Indholdsfortegnelse

1 Indledning	5
1.1 Metode og datasæt	5
1.2 Populationen	7
2 Flexibilitet	8
2.1 Kendskab til ordningen om fleksibilitet blandt hjemmehjælpsmodt.....	8
2.2 Hvorfra kendes til ordningen om fleksibel hjemmehjælp?.....	9
2.3 Holdningen om vigtighed af ordningen om fleksibel hjemmehjælp.....	10
3 Frit valg af leverandør.....	11
3.1 Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp	11
3.2 Hvorfra kendes til ordningen om frit valg af leverandør af praktisk hjælp og personlig pleje?.....	13
3.3 Holdningen om vigtighed af ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp.....	14
4 Tilfredshed med antallet af medarbejdere	16
4.1 Tilfredshed med antal medarbejdere hos hjemmehjælpsmodt	16
4.2 Tilfredshed med antal medarbejdere hos ældre i plejehjem/-bolig.....	19
5 Tilfredshed med stabilitet i praktisk hjælp og personlig pleje...22	
5.1 Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere	22
5.2 Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere	25
5.3 Tilfredshed med hjælpens ensartethed i plejehjem/-bolig.....	26
5.4 Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere	28
5.5 Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere	31
5.6 Praktisk hjælp i plejehjem/-bolig og tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter	32

6 Tilfredshed med den praktiske hjælp og personlige pleje34

6.1 Tilfredshed med praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodt..... 34

6.2 Tilfredshed med personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodt 36

6.3 Tilfredshed med praktisk og personlig pleje i plejehjem/-bolig 38

6.4 Tilfredshed med bolig, omgivelser og service i plejehjem/-bolig 39

Kort om Capacent Epinion

Capacent Epinion gennemfører specialdesignede undersøgelser af høj kvalitet, som sikrer et solidt grundlag for optimale beslutninger.

I samarbejde med kunden udarbejder vi det analysekoncept, som bedst belyser den aktuelle problemstilling.

Vi indsamler data, analyserer data optimalt, formidler resultater og rådgiver omkring anvendelsen af resultaterne. Vort mål er at præsentere analysere-resultater i højeste kvalitet, som er direkte anvendelige i beslutningsprocessen.

Læs mere på www.capacent.dk

Vores adresse.

Capacent Epinion København
Tuborg Parkvej 8, 1. sal
Dk-2900 Hellerup

Capacent Epinion Århus
Søndergade 1A, 1., 3., 4. & 5.
Dk-8000 Århus C

Dir. + 45 41 30 88 88

Tlf. + 45 87 30 95 00

Fax. + 41 30 88 89

Mail. capacent@capacent.dk

1 Indledning

1.1 Metode og datasæt

Blandt 67 årige borgere og derover er udtrukket en brutto stikprøve på 11.000 personer. Blandt dem kunne telefoniske kontaktoplysninger på 9.773 respondenter identificeres. Disse er alle søgt kontaktet telefonisk. Blandt de 1.227 respondenter som det ikke var muligt at identificere telefoniske kontaktoplysninger på, blev 394 udvalgt til besøgsinterview. Sammenlagt er 10.167 således søgt kontaktet enten telefonisk eller via besøg. Blandt de 10.167 har der været et frafald på 2.629 respondenter. Hvordan frafaldet fordeler sig er beskrevet i den nedenstående tabel. Der er således gennemført interview med 7.538 respondenter enten telefonisk eller personligt hvilket svarer til en gennemførelses procent på 74,14%. Dataindsamlingen er foretaget i perioden fra d. 9. juli til d. 10. august 2008.

Tabel 1: Årsager til frafald

	Telefoninterview	Besøgsinterview	Total
Intet svar	2,99 % (304)	1,5 % (153)	4,49 % (457)
Fejlnummer	6,37 % (648)	0 % (0)	6,37 % (648)
Træffes ej i perioden	0,8 % (81)	0 % (0)	0,8 % (81)
Aftale	0,11 % (11)	0 % (0)	0,11 % (11)
Vil ikke oplyse alder	1,64 % (167)	0 % (0)	1,64 % (167)
Frascreenet alder	1,27 % (129)	0 % (0)	1,27 % (129)
Frascreenet sprog	0,33 % (34)	0,03% (3)	0,36 % (37)
Syg	2,22 % (226)	0,19 % (19)	2,41 % (245)
Død	3,14 % (319)	0,3 % (31)	3,44 % (350)
Flyttet	0,44 % (45)	0,65 % (66)	1,09 % (111)
Stoppet	0,45 % (46)	0,01 % (1)	0,46 % (46)
Nægter	3,38 % (344)	0,02 % (2)	3,4 % (346)
Total	23,15 % (2.354)	2,7 % (275)	25,86 % (2.629)

Blandt de personer som har modtaget et telefonopkald har 75,93 % gennemført interviewet. Blandt de personer som blev opsøgt på bopælsadressen har 28,94 % gennemført interviewet.

Tabel 2: Interviewform for gennemførte interviews og frafald

	Gennemført	Frafald	Total
Telefoninterview	75,93 % (7.426)	24,07 % (2.354)	100 % (9.780)
Besøgsinterview	28,94 % (112)	71,06 % (275)	100 % (387)
Total	74,14 % (7.538)	25,86 % (2.629)	100 % (10.167)

De interviewede blev spurgt til om de modtager praktisk hjælp, personlig pleje eller begge dele. Undersøgelsen blev gennemført særskilt for henholdsvis beboere i plejebolig/plejehjem og dem, som bor i eget hjem. Blandt dem som bor i plejebolig/plejehjem er 97,6 % interviewet via telefon. 98,05 % af dem som bor i eget hjem er interviewet via telefon.

Tabel 3: Interviewform fordelt på ydelsestype

	Telefon-interview	Besøgs-interview	Total
Hjemmehjælp	98,05 % (1.208)	1,95 % (24)	100 % (1.232)
Bor i plejehjem/ -bolig	97,62 % (164)	2,38 % (4)	100 % (168)
Total	98 % (1.376)	2 % (28)	100 % (1.400)

Af hensyn til aldersrepræsentativiteten blev stikprøven inddelt i fem aldersgrupper (67-72 år, 73-78 år, 79-83 år, 84-89 år og 90 år eller derover). Formålet med denne inddeling var at stimulere og forfølge en aldersspredning blandt de interviewede, svarende til populationen. I løbet af dataindsamlingsperioden, blev det overvåget hvorvidt denne målsætning blev opfyldt. Som led i denne proces blev besøgsinterview anvendt strategisk i denne hensigt. Således blev kun de ældste aldersgrupper opsøgt på bopæl i det andelen heraf uden telefon er forholdsmæssigt større end gennemsnittet. Som det fremgår af tabel lykkedes det rigtigt pænt at matche aldersfordelingen i populationen.

Tabel 4: Aldersfordeling

	Aldersfordeling i populationen*	Alle interviewede	Modtagere af hjælp
67 – 72 år	38 % (279.661)	38 % (2.841)	9,5 % (133)
73 – 78 år	28 % (202.999)	30 % (2.240)	22,9 % (320)
79 – 83 år	17 % (127.089)	18 % (1.373)	28,2 % (395)
84 – 89 år	12 % (91.028)	11 % (827)	27,9 % (391)
90 år og derover	5 % (35.879)	3 % (257)	11,5 % (161)
Total	100 % (736.656)	100 % (7.538)	100 % (1.400)

*Kilde: Danmarks statistik

1.2 Populationen

Tabel 5: Type af hjælp blandt de adspurgte ældre

	Procentandel
Praktisk hjælp	66 % (929)
Personlig pleje	7 % (103)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	26 % (368)
Total	100 % (1.400)
Modtager ikke hjælp	(6.138)

Tabel 6: Typer af hjælp fordelt på ydelsestype

	Praktisk hjælp	Personlig pleje	Både praktisk hjælp og personlig pleje	Total
Hjemmepleje	71 % (872)	7 % (91)	22 % (269)	100 % (1.232)
Plejehjem/-bolig	34 % (57)	7 % (12)	59 % (99)	100 % (168)
Total	66 % (929)	7 % (103)	26 % (368)	100 % (1.400)

2 Flexibilitet

2.1 Kendskab til ordningen om fleksibilitet blandt hjemmehjælpsmodtagere

Tabel 7: Kendskab til muligheden for fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Kender til fleksibel hjemmehjælp	37 % (453)
Kender ikke til fleksibel hjemmehjælp	63 % (779)
Total	100 % (1.232)

Tabel 8: Kendskab til ordningen for fleksibel hjemmehjælp og køn blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Kender til fleksibel hjemmehjælp	Kender ikke til fleksibel hjemmehjælp	Total
Mand	30 % (106)	70 % (244)	100 % (350)
Kvinde	39 % (347)	61 % (535)	100 % (882)
Total	37 % (453)	63 % (779)	100 % (1.232)

Tabel 9: Kendskab til ordningen for fleksibel hjemmehjælp og alder blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Kender til fleksibel hjemmehjælp	Kender ikke til fleksibel hjemmehjælp	Total
67 - 79 år	37 % (177)	63 % (296)	100 % (473)
80 - 84 år	37 % (142)	63 % (240)	100 % (382)
85 år og derover	36 % (134)	64 % (243)	100 % (377)
Total	37 % (453)	63 % (779)	100 % (1.232)

2.2 Hvorfra kendes til ordningen om fleksibel hjemmehjælp?

Tabel 10: Kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Fra pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)	3 % (12)
Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)	8 % (38)
Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen	23 % (103)
Fra kommunens visitator	24 % (108)
Fra medarbejderen som udfører hjemmeplejen	40 % (179)
Andre steder fra	5 % (24)
Husker ikke	12 % (54)
Total	114 % (518)

Note: Da spørgsmålet er multipelt (respondenterne kan vælge flere af svarmulighederne samtidigt) summerer procenterne ikke til 100.

Tabel 11: Antal informationskilder for kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
1 informationskilde	87 % (394)
2 informationskilder	12 % (53)
3 informationskilder	1 % (6)
Total	100 % (453)

2.3 Holdningen om vigtighed af ordningen om fleksibel hjemmehjælp

Tabel 12: Holdningen til ordningen om fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Slet ikke vigtigt	3 % (13)
Ikke vigtigt	11 % (45)
Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	13 % (54)
Vigtigt	50 % (211)
Meget vigtigt	24 % (101)
Total	100 % (424)
Ved ikke	(29)

3 Frit valg af leverandør

3.1 Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp

Tabel 13: Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Kender til frit valg af leverandør	68 % (843)
Kender ikke til frit valg af leverandør	32 % (389)
Total	100 % (1.232)

Tabel 14: Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør og alder blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Kender til frit valg af leverandør	Kender ikke til frit valg af leverandør	Total
67 - 79 år	73 % (343)	27 % (130)	100 % (473)
80 - 84 år	69 % (264)	31 % (118)	100 % (382)
85 år og derover	63 % (236)	37 % (141)	100 % (377)
Total	68 % (843)	32 % (389)	100 % (1.232)

Tabel 15: Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør og type af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Kender til frit valg af leverandør	Kender ikke til frit valg af leverandør	Total
Praktisk hjælp	72 % (626)	28 % (246)	100 % (872)
Personlig pleje	43 % (39)	57 % (52)	100 % (91)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	66 % (178)	34 % (91)	100 % (269)
Total	68 % (843)	32 % (389)	100 % (1.232)

Tabel 16: Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør og leverandør blandt hjemmehjælpsmodtagere (praktisk hjælp)

	Kender til frit valg af leverandør	Kender ikke til frit valg af leverandør	Total
Kommunal leverandør	65 % (585)	35 % (311)	100 % (896)
Privat leverandør	91 % (189)	9 % (18)	100 % (207)
Både kommunal og privat leverandør	89 % (25)	11 % (3)	100 % (28)
Total	71 % (799)	29 % (332)	100 % (1.131)
Ved ikke	(5)	(5)	(10)

Tabel 17: Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør og leverandør blandt hjemmehjælpsmodtagere (personlig pleje)

	Kender til frit valg af leverandør	Kender ikke til frit valg af leverandør	Total
Kommunal leverandør	57 % (192)	43 % (142)	100 % (334)
Privat leverandør	100 % (20)	0 % (0)	100 % (20)
Både kommunal og privat leverandør	100 % (1)	0 % (0)	100 % (1)
Total	60 % (213)	40 % (142)	100 % (355)
Ved ikke	(4)	(1)	(5)

3.2 Hvorfra kendes til ordningen om frit valg af leverandør af praktisk hjælp og personlig pleje?

Tabel 18: Kendskab ordningen om frit valg af leverandør blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Fra pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)	14 % (118)
Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)	14 % (122)
Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen	35 % (297)
Fra kommunens visitator	35 % (299)
Fra medarbejderen som udfører hjemmeplejen	4 % (32)
Andre steder fra	5 % (43)
Husker ikke	9 % (77)
Total	117 % (988)

Note: Da spørgsmålet er multipelt (respondenterne kan vælge flere af svarmulighederne samtidigt) summerer procenterne ikke til 100.

Tabel 19: Antal informationskilder for kendskab til ordningen om frit valg af leverandør blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
1 informationskilde	84 % (712)
2 informationskilder	14 % (118)
3 informationskilder	1 % (12)
4 informationskilder	0 % (1)
Total	100 % (843)

3.3 Holdningen om vigtighed af ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp

Tabel 20: Holdning til ordningen om frit valg til leverandør af hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Slet ikke vigtigt	9 % (68)
Ikke vigtigt	15 % (115)
Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	18 % (141)
Vigtigt	36 % (281)
Meget vigtigt	22 % (172)
Total	100 % (777)
Ved ikke	(66)

Tabel 21: Holdning til ordningen om frit valg til leverandør af hjemmehjælp og type hjælp

	Slet ikke vigtigt	Ikke vigtigt	Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt	Total	Ved ikke
Praktisk hjælp	7 % (40)	14 % (79)	18 % (103)	36 % (212)	25 % (147)	100 % (581)	(45)
Personlig pleje	19 % (7)	28 % (10)	14 % (5)	22 % (8)	17 % (6)	100 % (36)	(3)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	13 % (21)	16 % (26)	21 % (33)	38 % (61)	12 % (19)	100 % (160)	(18)
Total	9 % (68)	15 % (115)	18 % (141)	36 % (281)	22 % (172)	100 % (777)	(66)

Tabel 22: Holdning til ordningen om frit valg til leverandør af hjemmehjælp og leverandør af hjemmehjælp (praktisk hjælp)

	Slet ikke vigtigt	Ikke vigtigt	Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt	Total	Ved ikke
Kommunal leverandør	11 % (59)	19 % (100)	24 % (126)	35 % (188)	11 % (60)	100 % (533)	(52)
Privat leverandør	1 % (2)	2 % (4)	4 % (8)	40 % (74)	52 % (95)	100 % (183)	(6)
Både kommunal og privat leverandør	0 % (0)	0 % (0)	9 % (2)	45 % (10)	45 % (10)	100 % (22)	(3)
Total	8 % (61)	14 % (104)	18 % (136)	37 % (272)	22 % (165)	100 % (738)	
Ved ikke	(0)	(1)	(0)	(1)	(1)		(2)

Tabel 23: Holdning til ordningen om frit valg til leverandør af hjemmehjælp og leverandør af hjemmehjælp (personlig pleje)

	Slet ikke vigtigt	Ikke vigtigt	Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt	Total	Ved ikke
Kommunal leverandør	16 % (27)	20 % (34)	21 % (37)	36 % (63)	7 % (12)	100 % (173)	(19)
Privat leverandør	5 % (1)	5 % (1)	0 % (0)	30 % (6)	60 % (12)	100 % (20)	(0)
Både kommunal og privat leverandør	0 % (0)	0 % (0)	100 % (1)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (1)	(0)
Total	14 % (28)	18 % (35)	20 % (38)	36 % (69)	12 % (24)	100 % (194)	
Ved ikke	(0)	(1)	(0)	(0)	(1)		(2)

4 Tilfredshed med antal medarbejdere

4.1 Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos hjemmehjælpsmodtagere

Tabel 24: Tilfredshed med antallet af medarbejdere, som udfører praktisk hjælp, blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Meget utilfreds	6 % (61)
Utilfreds	18 % (199)
Hverken tilfreds eller utilfreds	14 % (147)
Tilfreds	38 % (413)
Meget tilfreds	24 % (256)
Total	100 % (1.076)
Ved ikke	(15)
Irrelevant	(50)

Tabel 25: Tilfredshed med antallet af medarbejdere, som udfører personlig pleje, blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Meget utilfreds	3 % (12)
Utilfreds	15 % (53)
Hverken tilfreds eller utilfreds	12 % (40)
Tilfreds	48 % (165)
Meget tilfreds	21 % (73)
Total	100 % (343)
Ved ikke	(6)
Irrelevant	(11)

Tabel 26: Tilfredshed med antallet af medarbejdere fordelt med hensyn til type hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Praktisk hjælp	6 % (50)	18 % (148)	14 % (110)	36 % (292)	26 % (212)	100 % (812)	(13)	(47)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	4 % (11)	19 % (51)	14 % (37)	46 % (121)	17 % (44)	100 % (264)	(2)	(3)
Total	6 % (61)	18 % (199)	14 % (147)	38 % (413)	24 % (256)	100 % (1.076)	(15)	(50)

Tabel 27: Tilfredshed med antallet af medarbejdere og leverandør af praktisk hjælp i hjemmehjælpen

	Me- get util- freds	Util- freds	Hver- ken til- freds eller util- freds	Til- freds	Me- get til- freds	Total	Ved ikke	Irrele- vant
Kommunal leverandør	6 % (53)	21 % (177)	15 % (129)	39 % (332)	19 % (163)	100 % (854)	(11)	(31)
Privat leve- randør	4 % (7)	10 % (19)	7 % (13)	34 % (64)	46 % (86)	100 % (189)	(0)	(18)
Både kom- munal og privat leve- randør	4 % (1)	12 % (3)	19 % (5)	46 % (12)	19 % (5)	100 % (26)	(2)	(0)
Ved ikke	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	71 % (5)	29 % (2)	100 % (7)	(2)	(1)
Total	6 % (61)	18 % (199)	14 % (147)	38 % (413)	24 % (256)	100 % (1.076)	(15)	(50)

Tabel 28: Tilfredshed med antallet af medarbejdere og omfang af hjælpen pr. uge i hjemmehjælpen

	Me- get util- freds	Util- freds	Hver- ken til- freds eller util- freds	Til- freds	Me- get til- freds	Total	Ved ikke	Irrele- vant
Under to timer	1 % (1)	20 % (26)	11 % (14)	56 % (74)	14 % (18)	100 % (133)	(1)	(2)
2 - 3,9 timer	12 % (3)	8 % (2)	12 % (3)	58 % (15)	12 % (3)	100 % (26)	(1)	(2)
4 - 7,9 timer	4 % (2)	15 % (7)	15 % (7)	38 % (18)	28 % (13)	100 % (47)	(0)	(1)
8 - 11,9 timer	0 % (0)	18 % (3)	12 % (2)	18 % (3)	53 % (9)	100 % (17)	(0)	(1)
12 - 20 timer	20 % (2)	10 % (1)	0 % (0)	40 % (4)	30 % (3)	100 % (10)	(0)	(1)
Over 20 timer	0 % (0)	0 % (0)	25 % (1)	50 % (2)	25 % (1)	100 % (4)	(0)	(0)
Total	3 % (8)	16 % (39)	11 % (27)	49 % (116)	20 % (47)	100 % (237)		
Ved ikke	(0)	(5)	(1)	(12)	(6)		(3)	(0)

4.2 Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos ældre i plejehjem/-bolig

Tabel 29: Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos ældre, som modtagere praktisk hjælp i plejehjem/-bolig

	Procentandel
Meget utilfreds	6 % (9)
Utilfreds	12 % (19)
Hverken tilfreds eller utilfreds	12 % (18)
Tilfreds	47 % (73)
Meget tilfreds	24 % (37)
Total	100 % (156)
Ved ikke	(7)
Irrelevant	(5)

Tabel 30: Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos ældre, som modtagere personlig pleje i plejehjem/-bolig

	Procentandel
Meget utilfreds	5 % (5)
Utilfreds	8 % (9)
Hverken tilfreds eller utilfreds	10 % (11)
Tilfreds	56 % (59)
Meget tilfreds	21 % (22)
Total	100 % (106)
Ved ikke	(4)
Irrelevant	(1)

Tabel 31: Tilfredshed med antallet af medarbejdere og omfang af praktisk hjælp pr. uge i plejehjem/-bolig

	Me- get util- freds	Util- freds	Hver- ken til- freds eller util- freds	Til- freds	Me- get til- freds	Total	Ved ikke	Irrele- vant
Under to timer	5 % (4)	12 % (9)	12 % (9)	52% (40)	19 % (15)	100 % (77)	(0)	(2)
2 - 3,9 timer	5 % (1)	11 % (2)	16 % (3)	42 % (8)	26 % (5)	100 % (19)	(0)	(0)
4 - 7,9 timer	0 % (0)	15 % (2)	23 % (3)	31 % (4)	31 % (4)	100 % (13)	(2)	(0)
8 - 11,9 timer	0 % (0)	0 % (0)	50 % (1)	50 % (1)	0 % (0)	100 % (2)	(0)	(0)
12 - 20 timer	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	50 % (3)	50 % (3)	100 % (6)	(0)	(0)
Over 20 timer	14 % (1)	29 % (2)	14 % (1)	29 % (2)	14 % (1)	100 % (7)	(0)	(0)
Total	5 % (6)	12 % (15)	14 % (17)	47 % (58)	23 % (28)	100 % (124)		
Ved ikke	(3)	(4)	(1)	(15)	(9)		(4)	(2)

Tabel 32: Tilfredshed med antallet af medarbejdere og omfang af personlig pleje pr. uge i plejehjem/-bolig

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Under to timer	8 % (3)	6 % (2)	19 % (7)	50 % (18)	17 % (6)	100 % (36)	(1)	(1)
2 - 3,9 timer	0 % (0)	14 % (2)	0 % (0)	71 % (10)	14 % (2)	100 % (14)	(0)	(0)
4 - 7,9 timer	0 % (0)	25 % (3)	8 % (1)	42 % (5)	25 % (3)	100 % (12)	(0)	(0)
8 - 11,9 timer	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (1)	0 % (0)	100 % (1)	(1)	(0)
12 - 20 timer	0 % (0)	0 % (0)	17 % (1)	50 % (3)	33 % (2)	100 % (6)	(0)	(0)
Over 20 timer	14 % (1)	29 % (2)	14 % (1)	14 % (1)	29 % (2)	100 % (7)	(0)	(0)
Total	5 % (4)	12 % (9)	13 % (10)	50 % (38)	20 % (15)	100 % (76)		
Ved ikke	(1)	(0)	(1)	(21)	(7)		(2)	(0)

5 Tilfredshed med stabilitet i den praktiske hjælp og personlige pleje

5.1 Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

Tabel 33: Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Meget utilfreds	3 % (33)
Utilfreds	12 % (127)
Hverken tilfreds eller utilfreds	12 % (131)
Tilfreds	48 % (516)
Meget tilfreds	24 % (261)
Total	100 % (1.068)
Ved ikke	(31)
Irrelevant	(42)

Tabel 34: Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den praktiske hjælp og omfang af hjælpen pr. uge blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Under to timer	3 % (7)	12 % (26)	15 % (33)	56 % (122)	13 % (29)	100 % (217)	(7)	(6)
2 - 3,9 timer	2 % (6)	16 % (56)	12 % (41)	48 % (170)	22 % (79)	100 % (352)	(11)	(14)
4 - 7,9 timer	4 % (14)	9 % (29)	15 % (50)	43 % (145)	29 % (98)	100 % (336)	(7)	(11)
8 - 11,9 timer	5 % (4)	11 % (8)	3 % (2)	49 % (37)	33 % (25)	100 % (76)	(1)	(8)
12 - 20 timer	0 % (0)	10 % (3)	7 % (2)	38 % (11)	45 % (13)	100 % (29)	(1)	(1)
Over 20 timer	0 % (0)	13 % (1)	0 % (0)	38 % (3)	50 % (4)	100 % (8)	(0)	(0)
Total	3 % (31)	12 % (123)	13 % (128)	48 % (488)	24 % (248)	100 % (1.018)		
Ved ikke	(2)	(4)	(3)	(25)	(12)		(4)	(2)

Tabel 35: Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den praktiske hjælp og type af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Praktisk hjælp	4 % (30)	12 % (99)	11 % (92)	46 % (375)	26 % (212)	100 % (808)	(23)	(41)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	1 % (3)	11 % (28)	15 % (39)	54 % (141)	19 % (49)	100 % (260)	(8)	(1)
Total	3 % (33)	12 % (127)	12 % (131)	48 % (516)	25 % (261)	100 % (1.141)	(31)	(42)

Tabel 36: Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den praktiske hjælp og leverandør af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Me- get util- freds	Util- freds	Hver- ken til- freds eller util- freds	Til- freds	Me- get til- freds	Total	Ved ikke	Irrele- vant
Kommunal leverandør	3 % (27)	13 % (109)	14 % (115)	49 % (416)	21 % (180)	100 % (847)	(26)	(23)
Privat leve- randør	3 % (6)	8 % (14)	6 % (11)	45 % (83)	39 % (72)	100 % (186)	(3)	(18)
Både kom- munal og privat leve- randør	0 % (0)	11 % (3)	18 % (5)	46 % (13)	25 % (7)	100 % (28)	(0)	(0)
Ved ikke	0 % (0)	14 % (1)	0 % (0)	57 % (4)	29 % (2)	100 % (7)	(2)	(1)
Total	3 % (33)	12 % (127)	12 % (131)	48 % (516)	24 % (261)	100 % (1.068)	(31)	(42)

5.2 Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

Tabel 37: Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Meget utilfreds	1 % (2)
Utilfreds	9 % (32)
Hverken tilfreds eller utilfreds	11 % (40)
Tilfreds	57 % (200)
Meget tilfreds	21 % (74)
Total	100 % (348)
Ved ikke	(6)
Irrelevant	(6)

Tabel 38: Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den personlige pleje og omfang af hjælpen pr. uge blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Under to timer	0 % (0)	10 % (13)	14 % (18)	62 % (81)	15 % (19)	100 % (131)	(3)	(2)
2 - 3,9 timer	0 % (0)	7 % (2)	19 % (5)	56 % (15)	19 % (5)	100 % (27)	(1)	(1)
4 - 7,9 timer	0 % (0)	10 % (5)	6 % (3)	54 % (26)	29 % (14)	100 % (48)	(0)	(0)
8 - 11,9 timer	0 % (0)	6 % (1)	12 % (2)	35 % (6)	47 % (8)	100 % (17)	(0)	(1)
12 - 20 timer	0 % (0)	10 % (1)	0 % (0)	50 % (5)	40 % (4)	100 % (10)	(1)	(0)
Over 20 timer	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	75 % (3)	25 % (1)	100 % (4)	(0)	(0)
Total	0 % (0)	9 % (22)	12 % (28)	57 % (136)	22 % (51)	100 % (237)		
Ved ikke	(0)	(1)	(4)	(17)	(4)		(1)	(0)

5.3 Tilfredshed med hjælpens ensartethed i plejehjem/-bolig

Tabel 39: Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den praktiske hjælp i plejehjem/-bolig

	Procentandel
Meget utilfreds	3 % (5)
Utilfreds	8 % (13)
Hverken tilfreds eller utilfreds	13 % (21)
Tilfreds	53 % (84)
Meget tilfreds	22 % (35)
Total	100 % (158)
Ved ikke	(8)
Irrelevant	(2)

Tabel 40: Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den personlige pleje i plejehjem/-bolig

	Procentandel
Meget utilfreds	4 % (4)
Utilfreds	3 % (3)
Hverken tilfreds eller utilfreds	15 % (15)
Tilfreds	59 % (57)
Meget tilfreds	19 % (18)
Total	100 % (97)
Ved ikke	(10)
Irrelevant	(4)

5.4 Tilfredshed overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

Tabel 41: Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Meget utilfreds	2 % (25)
Utilfreds	8 % (84)
Hverken tilfreds eller utilfreds	10 % (115)
Tilfreds	46 % (505)
Meget tilfreds	34 % (375)
Total	100 % (1.104)
Ved ikke	(20)
Irrelevant	(17)

Tabel 42: Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp og omfang af hjælp pr. uge blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Under to timer	1 % (3)	8 % (18)	12 % (27)	55 % (122)	24 % (53)	100 % (223)	(4)	(3)
2 - 3,9 timer	2 % (7)	8 % (28)	10 % (38)	44 % (160)	36 % (133)	100 % (366)	(5)	(6)
4 - 7,9 timer	4 % (13)	8 % (26)	10 % (36)	42 % (145)	36 % (126)	100 % (346)	(5)	(3)
8 - 11,9 timer	1 % (1)	6 % (5)	5 % (4)	53 % (44)	35 % (29)	100 % (83)	(0)	(2)
12 - 20 timer	0 % (0)	6 % (2)	13 % (4)	39 % (12)	42 % (13)	100 % (31)	(0)	(0)
Over 20 timer	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	25 % (2)	75 % (6)	100 % (8)	(0)	(0)
Total	2 % (24)	7 % (79)	10 % (109)	46 % (485)	34 % (360)	100 % (1.057)		
Ved ikke	(1)	(5)	(6)	(17)	(15)		(5)	(3)

Tabel 43: Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp og type af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Praktisk hjælp	3 % (22)	8 % (66)	10 % (85)	43 % (363)	36 % (306)	100 % (842)	(13)	(17)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	1 % (3)	7 % (18)	11 % (30)	54 % (142)	26 % (69)	100 % (262)	(7)	(0)
Total	2 % (25)	8 % (84)	10 % (115)	46 % (505)	34 % (375)	100 % (1.104)	(20)	(17)

Tabel 44: Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp og leverandør af hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Kommunal leverandør	3 % (22)	8 % (68)	12 % (105)	47 % (403)	31 % (267)	100 % (865)	(18)	(13)
Privat leverandør	1 % (3)	7 % (14)	5 % (10)	38 % (78)	49 % (99)	100 % (204)	(0)	(3)
Både kommunal og privat leverandør	0 % (0)	7 % (2)	0 % (0)	70 % (19)	22 % (6)	100 % (27)	(1)	(0)
Ved ikke	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	63 % (5)	38 % (3)	100 % (8)	(1)	(1)
Total	2 % (25)	8 % (84)	10 % (115)	46 % (505)	34 % (375)	100 % (1.104)	(20)	(17)

5.5 Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

Tabel 45: Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Meget utilfreds	1 % (4)
Utilfreds	6 % (21)
Hverken tilfreds eller utilfreds	12 % (43)
Tilfreds	53 % (183)
Meget tilfreds	27 % (95)
Total	100 % (346)
Ved ikke	(6)
Irrelevant	(8)

5.6 Praktisk hjælp i plejehjem/-bolig og tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter

Tabel 46: Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp i plejehjem/-bolig

	Procentandel
Meget utilfreds	1 % (1)
Utilfreds	4 % (7)
Hverken tilfreds eller utilfreds	8 % (13)
Tilfreds	55 % (88)
Meget tilfreds	32 % (52)
Total	100 % (161)
Ved ikke	(4)
Irrelevant	(3)

Tabel 47: Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp i plejehjem/-bolig og omfanget af hjælpen pr. uge

	Me- get util- freds	Util- freds	Hver- ken til- freds eller util- freds	Til- freds	Me- get til- freds	Total	Ved ikke	Irrele- vant
Under to timer	0 % (0)	6 % (5)	9 % (7)	53 % (41)	31 % (24)	100 % (77)	(0)	(2)
2 - 3,9 timer	0 % (0)	5 % (1)	11 % (2)	47 % (9)	37 % (7)	100 % (19)	(0)	(0)
4 - 7,9 timer	0 % (0)	0 % (0)	7 % (1)	73 % (11)	20 % (3)	100 % (15)	(0)	(0)
8 - 11,9 timer	0 % (0)	0 % (0)	50 % (1)	50 % (1)	0 % (0)	100 % (2)	(0)	(0)
12 - 20 timer	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	67 % (4)	33 % (2)	100 % (6)	(0)	(0)
Over 20 timer	17 % (1)	0 % (0)	0 % (0)	33 % (2)	50 % (3)	100 % (6)	(1)	(0)
Total	1 % (1)	5 % (6)	9 % (11)	54 % (68)	31 % (39)	100 % (125)		
Ved ikke	(0)	(1)	(2)	(19)	(13)		(2)	(1)

6 Den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp og personlige pleje

6.1 Samlet tilfredshed med praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

Tabel 48: Samlet tilfredshed med den praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Meget utilfreds	1 % (12)
Utilfreds	6 % (72)
Hverken tilfreds eller utilfreds	10 % (115)
Tilfreds	44 % (492)
Meget tilfreds	39 % (434)
Total	100 % (1.125)
Ved ikke	(5)
Irrelevant	(11)

Tabel 49: Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp og køn blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Mand	0 % (1)	4 % (12)	8 % (25)	40 % (122)	48 % (145)	100 % (305)	(1)	(3)
Kvinde	1 % (11)	7 % (60)	11 % (90)	45 % (370)	35 % (289)	100 % (820)	(4)	(8)
Total	1 % (12)	6 % (72)	10 % (115)	44 % (492)	39 % (434)	100 % (1.125)	(5)	(11)

Tabel 50: Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp og type af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Me- get util- freds	Util- freds	Hver- ken til- freds eller util- freds	Til- freds	Me- get til- freds	Total	Ved ikke	Irrele- vant
Praktisk hjælp	1 % (12)	7 % (59)	10 % (82)	42 % (363)	40 % (342)	100 % (858)	(3)	(11)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	0 % (0)	5 % (13)	12 % (33)	48 % (129)	34 % (92)	100 % (267)	(2)	(0)
Total	1 % (12)	6 % (72)	10 % (115)	44 % (492)	39 % (434)	100 % (1.125)	(5)	(11)

Tabel 51: Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp og leverandør af hjemmehjælp

	Me- get util- freds	Util- freds	Hver- ken til- freds eller util- freds	Til- freds	Me- get til- freds	Total	Ved ikke	Irrele- vant
Kommunal leverandør	1 % (9)	7 % (63)	11 % (95)	46 % (410)	35 % (308)	100 % (885)	(3)	(8)
Privat leverandør	1 % (3)	4 % (8)	9 % (18)	32 % (65)	54 % (111)	100 % (205)	(0)	(2)
Både kommunal og privat leverandør	0 % (0)	4 % (1)	4 % (1)	50 % (13)	42 % (11)	100 % (26)	(2)	(0)
Ved ikke	0 % (0)	0 % (0)	11 % (1)	44 % (4)	44 % (4)	100 % (9)	(0)	(1)
Total	1 % (12)	6 % (72)	10 % (115)	44 % (492)	39 % (434)	100 % (1.125)	(5)	(11)

Tabel 52: Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere fordelt mht. region

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Nordjylland	1 % (2)	6 % (10)	6 % (9)	45 % (72)	42 % (66)	100 % (159)	(0)	(4)
Midtjylland	1 % (2)	4 % (10)	13 % (32)	39 % (96)	43 % (107)	100 % (247)	(1)	(1)
Syddanmark	0 % (0)	6 % (15)	9 % (22)	49 % (125)	37 % (94)	100 % (256)	(1)	(2)
Sjælland	1 % (1)	6 % (8)	12 % (15)	42 % (53)	39 % (50)	100 % (127)	(0)	(1)
Hovedstaden	2 % (7)	9 % (29)	11 % (37)	43 % (146)	35 % (117)	100 % (336)	(3)	(3)
Total	1 % (12)	6 % (72)	10 % (115)	44 % (492)	39 % (434)	100 % (1.125)	(5)	(11)

6.2 Samlet tilfredshed med personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

Tabel 53: Samlet tilfredshed med den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Meget utilfreds	0 % (0)
Utilfreds	3 % (9)
Hverken tilfreds eller utilfreds	3 % (10)
Tilfreds	52 % (184)
Meget tilfreds	43 % (152)
Total	100 % (355)
Ved ikke	(1)
Irrelevant	(4)

Tabel 54: Samlet tilfredshed med den personlige pleje og type af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Personlig pleje	0 % (0)	1 % (1)	1 % (1)	43 % (39)	55 % (50)	100 % (91)	(0)	(0)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	0 % (0)	3 % (8)	3 % (9)	55 % (145)	39 % (102)	100 % (264)	(1)	(4)
Total	0 % (0)	3 % (9)	3 % (10)	52 % (184)	43 % (152)	100 % (355)	(1)	(4)

Tabel 55: Samlet tilfredshed med den personlige pleje og leverandør af hjemmehjælp

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Kommunal leverandør	0 % (0)	2 % (7)	3 % (9)	52 % (173)	43 % (143)	100 % (332)	(1)	(1)
Privat leverandør	0 % (0)	5 % (1)	5 % (1)	45 % (9)	45 % (9)	100 % (20)	(0)	(0)
Både kommunal og privat leverandør	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (0)	(0)	(1)
Ved ikke	0 % (0)	33 % (1)	0 % (0)	67 % (2)	0 % (0)	100 % (3)	(0)	(2)
Total	0 % (0)	3 % (9)	3 % (10)	52 % (184)	43 % (152)	100 % (355)	(1)	(4)

6.3 Samlet tilfredshed med praktisk hjælp og personlig pleje i plejehjem/-bolig

Tabel 56: Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp i plejehjem/-bolig

	Procentandel
Meget utilfreds	1 % (2)
Utilfreds	4 % (7)
Hverken tilfreds eller utilfreds	7 % (11)
Tilfreds	57 % (94)
Meget tilfreds	31 % (52)
Total	100 % (166)
Ved ikke	(2)
Irrelevant	(0)

Tabel 57: Samlet tilfredshed med den personlige pleje i plejehjem/-bolig

	Procentandel
Meget utilfreds	1 % (1)
Utilfreds	1 % (1)
Hverken tilfreds eller utilfreds	8 % (9)
Tilfreds	50 % (55)
Meget tilfreds	40 % (44)
Total	100 % (111)
Ved ikke	(0)
Irrelevant	(1)

6.4 Samlet tilfredshed med bolig, omgivelser og service i plejehjem/-bolig

Tabel 58: Samlet tilfredshed med boligen, omgivelser og service i plejehjem/-bolig

	Procentandel
Meget utilfreds	2 % (3)
Utilfreds	2 % (3)
Hverken tilfreds eller utilfreds	5 % (8)
Tilfreds	45 % (73)
Meget tilfreds	46 % (75)
Total	100 % (162)
Ved ikke	(3)
Irrelevant	(3)