

**Brugerundersøgelse om hjemmehjælp  
til beboere i eget hjem  
og i plejebolig / plejehjem**

**Udarbejdet af:**

**SFI  
september 2007**

**Udarbejdet for:**

**Socialministeriet  
KL**

<b>1. Indledning</b> .....	<b>2</b>
1.1 Datasættet.....	2
1.2 Population .....	3
1.3 Baggrundsvariable .....	4
1.4 Statistiske test.....	4
<b>2. Fleksibilitet</b> .....	<b>5</b>
2.1 Kendskab til ordningen om fleksibilitet blandt hjemmehjælpsmodtagere.....	5
2.2 Hvorfra kendes til ordningen om fleksibel hjemmehjælp?.....	6
2.2 Holdning om vigtighed af ordningen om fleksibel hjemmehjælp .....	7
<b>3. Frit valg af leverandør</b> .....	<b>8</b>
3.1 Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp .....	8
3.2 Hvorfra kendes til ordningen om frit valg af leverandør af praktisk hjælp og personlig pleje?..	10
3.3 Holdning om vigtighed af ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp .....	10
<b>4. Tilfredshed med antallet af medarbejdere</b> .....	<b>13</b>
4.1 Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos hjemmehjælpsmodtagere .....	13
4.2 Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos ældre i plejehjem/-bolig.....	17
<b>5. Tilfredshed med stabilitet i den praktiske hjælp og personlige pleje</b> .....	<b>20</b>
5.1 Tilfredshed med stabilitet i praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere .....	20
5.2 Tilfredshed med stabilitet i personlig pleje hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere.....	22
5.3 Praktisk hjælp og personlig pleje i plejehjem/-bolig .....	24
5.4 Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere .....	26
5.5 Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for personlig pleje hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere .....	28
5.6 Praktisk hjælp i plejehjem/-bolig og tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter.....	29
<b>6. Den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp og personlige pleje</b> .....	<b>31</b>
6.1 Samlet tilfredshed med praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere.....	31
6.2 Samlet tilfredshed med personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere.....	34
6.3 Samlet tilfredshed med praktisk hjælp og personlig pleje i plejehjem/-bolig.....	36
6.4 Samlet tilfredshed med bolig, omgivelser og service i plejehjem /-bolig.....	38
<b>7. Analyse</b> .....	<b>39</b>
7.1 Analyse af indikatorer for tilfredshed med praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere .....	39
7.2 Analyse af indikatorer for tilfredshed med personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere .....	39
7.3 Analyse af indikatorer for tilfredshed med praktisk hjælp i plejehjem/-bolig.....	40
7.4 Analyse af indikatorer for tilfredshed med personlig pleje i plejehjem/-bolig .....	40
7.5 Analyse af indikatorer for tilfredshed med bolig, omgivelser og service i plejehjem/-bolig .....	40

# 1. Indledning

I det følgende gives en præsentation af datasættet fra undersøgelsen om brugernes tilfredshed med hjemmehjælp og hjælp i plejehjem/-bolig. Der er lavet en tabelsamling og udvalgte tabeller vil blive kommenteret i afsnit 2 til 6 under følgende temaer fleksibel hjemmehjælp, frit valg af leverandør, antal medarbejdere, stabilitet i hjælpen og samlet tilfredshed. I afsnit 7 gives en beskrivelse af, hvilke analyser der er udført.

## 1.1 Datasættet

Blandt borgere over 67 år er der udtrukket 7038 mennesker, som er forsøgt kontaktet med henblik på interview. Interviewene, som blev foretaget af SFI Survey i juni og juli 2007, er gennemført som telefoninterviews eller ved besøg. 6155 har helt eller delvist gennemført et interview, hvilket svarer til en gennemførelsesprocent på 87,46. Gennemførelsesprocenten er faldende for stigende alder af interviewede. Årsagerne til bortfald kan ses i tabel 1.1.1.

**Tabel 1.1.1 Årsager til bortfald**

	Antal	Procent
Nægter	260	3,69
Sygdom	89	1,26
Bortrejst/hospital	12	0,17
Ikke truffet	357	5,07
Flyttet	7	0,10
Handicap	77	1,09
Andet	38	0,54
Død	43	0,61
Total	883	12,54

Blandt de borgere, som har modtaget et telefonopkald har 88,7 % gennemført interviewet. Gennemførelsesprocenten hos de borgere, som har modtaget et besøg er 72,8 %. En enkelt borger har gennemført et interview og indgår i populationen, men interviewformen er ikke registreret for denne borger.

**Tabel 1.1.2 Interviewform for gennemførte interviews og frafald**

	Interviewform		Total
	Gennemført	Frafald	
Telefon	5753 88,7%	733 11,3%	6486 100,0%
Besøg	401 72,8%	150 27,2%	551 100,0%
Total	6154 87,5%	883 12,5%	7037 100,0%

De interviewede borgere er blevet spurgt til, om de modtager praktisk hjælp og personlig pleje. Undersøgelsen er foretaget særskilt for henholdsvis hjemmehjælpsmodtagere og borgere i plejehjem/-bolig. Blandt de borgere, som modtager hjemmehjælp, er 91,0 % blevet interviewet gennem telefon. 77,3 % af de borgere, som modtager hjælp i plejehjem/-bolig er interviewet gennem telefon.

**Tabel 1.1.3 Interviewform fordelt på ydelsestype**

		Interviewform		Total
		Telefoninterview	Besøgsinterview	
Ydelsestype	Hjemmepleje	1116 91,0%	110 9,0%	1226 100,0%
	Plejehjem/-bolig	167 77,3%	49 22,7%	216 100,0%
Total		1283 89,0%	159 11,0%	1442 100,0%

## 1.2 Population

Af de 6155 borgere, som har besvaret spørgeskemaet modtager 1444 praktisk hjælp og/eller personlig pleje. Fordelingen af, hvor mange der modtager praktisk hjælp, personlig pleje eller begge dele, kan ses i tabel 1.2.1.

**Tabel 1.2.1 Type af hjælp blandt alle adspurgte ældre**

		Antal	Procent
Valid	Praktisk hjælp	902	62,5
	Personlig hjælp	110	7,6
	Både praktisk og personlig hjælp	432	29,9
	Total	1444	100,0
Missing	Modtager ikke hjælp	4709	
	Ved ikke	1	
	System	1	
	Total	4711	
Total		6155	

Blandt hjemmehjælpsmodtagere får størstedelen udelukkende praktisk hjælp, hvorimod størstedelen af borgere i plejehjem/-bolig modtager både praktisk hjælp og personlig pleje. Fordelingen af, hvilken type hjælp henholdsvis hjemmehjælpsmodtagere og plejeboligbeboere modtager, kan ses i tabel 1.2.2.

**Tabel 1.2.2 Type af hjælp fordelt på ydelsestype**

		Type af hjælp blandt alle adspurgte ældre			Total
		Praktisk hjælp	Personlig hjælp	Både praktisk og personlig hjælp	
Ydelsestype	Hjemmepleje	837 68,3%	102 8,3%	287 23,4%	1226 100,0%
	Plejhjem/-bolig	63 29,2%	8 3,7%	145 67,1%	216 100,0%
Total		900 62,4%	110 7,6%	432 30,0%	1442 100,0%

### 1.3 BaggrundsvARIABLE

I tabelsamlingen er variablene for køn, alder, type hjælp, ydelsestype, omfang af hjælp og leverandør valgt som baggrundsvARIABLE. Alder er blevet inddelt i tre aldersgrupper 67 til 79 år, 80 til 84 år og 85 år og derover. Type af hjælp har kategorierne praktisk hjælp, personlig pleje og både praktisk hjælp og personlig pleje. Ydelsestype indikerer, om borgeren modtager hjemmehjælp eller bor i plejhjem/-bolig. Omfanget af, hvor meget praktisk hjælp og/eller personlig pleje borgeren modtager, er gruppeinddelt i forhold til, hvor meget hjælp og/eller pleje som modtages ugentligt. BaggrundsvARIABLEN om leverandør er kun medtaget i tabeller om hjemmehjælp, da det udelukkende er hjemmehjælpsmodtagere, som er blevet spurgt til, hvilken leverandør som udfører den praktiske hjælp og personlige pleje. Spørgsmålet om leverandør af hjemmepleje er stillet både for leverandør af praktisk hjælp og for leverandør af personlige pleje, og ved begge typer hjælp gives svarmulighederne kommunal leverandør, privat leverandør eller både kommunal og privat leverandør. I de kommenterede tabeller er region ligeledes medtaget som baggrundsvARIABLE.

### 1.4 Statistiske test

Udvalgte tabeller indgår i den kommenterede tabelsamling. Det drejer sig om fordelinger af holdning til eller tilfredshed med fleksibel hjemmehjælp, frit valg af leverandør af hjemmehjælp, antal medarbejdere, stabilitet i hjælpen og samlet tilfredshed med hjælpen. Fordelingerne er illustreret i krydstabeller og diagrammer. Ligeledes er signifikante sammenhænge mellem holdning eller tilfredshed og baggrundsvARIABLE af rapporteret.

For alle krydstabeller er der udført en statistik test af sammenhænge med  $\chi^2$ -test og test med gammakoefficient ( $\gamma$ -koefficient). For de kommenterede tabeller er værdien af gammakoefficienten samt signifikansniveauet rapporteret. Gammakoefficienten er valgt, da den benyttes til test af sammenhæng mellem to ordinale eller binære variable. Gammakoefficienten er en korrelationskoefficient, som måler styrken af en sammenhæng og antager værdier mellem  $-1$  og  $1$  for henholdsvis negativ eller positiv sammenhæng. Hvis gammakoefficienten er over  $0,3$  er sammenhængen mellem de testede variable stærk, og hvis koefficienten er nul, er der ingen sammenhæng mellem de to variable.

## 2. Fleksibilitet

### 2.1 Kendskab til ordningen om fleksibilitet blandt hjemmehjælpsmodtagere

Der er 1131 hjemmehjælpsmodtagere, som har besvaret spørgsmålet om deres kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp. Af dem har 476 givet tilsagn om, at de kender til ordningen, hvilket svarer til 42,1 %. 57 hjemmehjælpsmodtagere har ikke besvaret spørgsmålet.

**Tabel 2.1.1 Kendskab til muligheden for fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Antal	Procent
Valid	Ja	476	42,1
	Nej	655	57,9
	Total	1131	100,0
Missing	Ikke besvaret	57	
	System	4967	
	Total	5024	
Total		6155	

En større andel<sup>1</sup> blandt kvinder end blandt mænd kender til ordningen om fleksibel hjemmehjælp. Ligeledes er der en signifikant sammenhæng<sup>2</sup> mellem alder og kendskab til ordningen. Andelen, som kender til ordningen om fleksibel hjemmehjælp, falder med stigende alder.

**Tabel 2.1.2 Kendskab til ordning om fleksibel hjemmehjælp og køn blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Kendskab til muligheden for fleksibel hjemmehjælp		Total
		Ja	Nej	
Køn	Mand	122 37,4%	204 62,6%	326 100,0%
	Kvinde	354 44,0%	451 56,0%	805 100,0%
Total		476 42,1%	655 57,9%	1131 100,0%

**Tabel 2.1.3 Kendskab til ordning om fleksibel hjemmehjælp og alder for hjemmehjælpsmodtagere**

		Kendskab til muligheden for fleksibel hjemmehjælp		Total
		Ja	Nej	
Alder	67-79 år	206 48,2%	221 51,8%	427 100,0%
	80-84 år	136 42,6%	183 57,4%	319 100,0%
	over 85 år	134 34,8%	251 65,2%	385 100,0%
Total		476 42,1%	655 57,9%	1131 100,0%

<sup>1</sup>  $\chi^2=0,135$   $p<0,041$

<sup>2</sup>  $\chi^2=0,189$   $p<0,0005$

Der er ingen signifikante sammenhænge mellem omfang, type af hjælp eller leverandør af hjælp og kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp.

## 2.2 Hvorfra kendes til ordningen om fleksibel hjemmehjælp?

Der er 441 hjemmehjælpsmodtagere, som har besvaret spørgsmålet om, hvorfra de kender til ordningen om fleksibel hjemmehjælp. De interviewede har haft mulighed for at give flere svar på, hvorfra de har hørt om ordningen. Flest har hørt om ordningen fra den medarbejder, der udfører plejen. Andre kilder, som nævnes ofte, er kommunens visitator og brev eller anden informationsmateriale fra kommunen.

**Tabel 2.2.1 Kendskab ordningen om fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Antal (bør vel også være i pct. ift. respondenter)
Fra Pressen	31
Fra pårørende, bekendte eller netværk	60
Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen	107
Fra kommunens visitator	124
Fra medarbejderen der udfører plejen	144
Andetsteds	40
Ved ikke	17

I tabellen nedenfor ses, hvor mange informationskilder hjemmehjælpsmodtagerne, nævner.

**Tabel 2.2.2 Antal informationskilder for kendskab til ordning om fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Antal	Procent
1 (informationskilde?)	425	90,0
2 (do.)	43	9,1
3 (do.)	4	0,9
Total	472	100,0

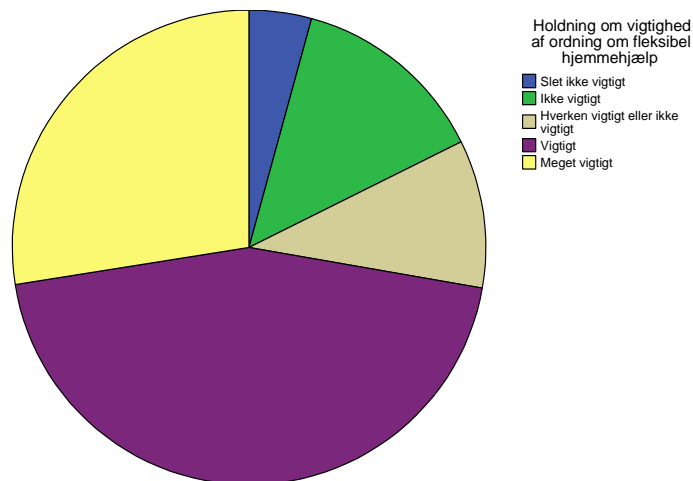
## 2.2 Holdning om vigtighed af ordningen om fleksibel hjemmehjælp

447 hjemmehjælpsmodtagere har besvaret spørgsmålet om deres holdning til ordningen om fleksibel hjemmehjælp. Af de hjemmehjælpsmodtagere, som har besvaret spørgsmålet, mener 72,2 %, at ordningen er vigtig eller meget vigtig, og 17,7 % mener, at ordningen ikke eller slet ikke er vigtig.

**Tabel 2.2.1 Holdning til ordning om fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Antal	Procent
Valid	Slet ikke vigtigt	19	4,3
	Ikke vigtigt	60	13,4
	Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	45	10,1
	Vigtigt	200	44,7
	Meget vigtigt	123	27,5
	Total	447	100,0
Missing	Ved ikke	24	
	System	5684	
	Total	5708	
Total		6155	

**Figur 2.2.1 Holdning til ordning om fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**



Der ses ingen sammenhæng mellem køn, alder, omfang, type af hjælp eller leverandør, og hvor vigtig hjemmehjælpsmodtageren mener, at ordningen om fleksibel hjemmehjælp er.



### 3. Frit valg af leverandør

#### 3.1 Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp

1147 hjemmehjælpsmodtagere har besvaret spørgsmålet om deres kendskab til ordningen om frit valg af leverandør. Af dem har 756 givet tilsagn om, at de kender til ordningen, hvilket svarer til 65,9 %. 50 hjemmehjælpsmodtagere har ikke besvaret spørgsmålet.

**Tabel 3.1.1 Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Antal	Procent
Valid	Ja	756	65,9
	Nej	391	34,1
	Total	1147	100,0
Missing	Ikke besvaret	50	
	System	4958	
	Total	5008	
Total		6155	

Der er ingen sammenhæng mellem køn og kendskab til ordningen om frit valg af leverandør, hvilket vil sige, at fordelingen mellem dem, som kender til ordningen, og dem som ikke gør, er ens mellem mænd og kvinder. Der er heller ingen sammenhæng mellem omfang af hjælp og kendskab til ordningen, hvilket betyder, at ligeså stor en andel af de hjemmehjælpsmodtagere, som får lidt hjælp, kender til ordningen, som blandt de hjemmehjælpsmodtagere som får meget hjælp.

Der er signifikant sammenhæng<sup>3</sup> mellem alder og kendskab til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp og personlig pleje. Jo ældre hjemmehjælpsmodtagerne er, jo mindre en andel kender til ordningen. Der er ligeledes signifikant sammenhæng<sup>4</sup> mellem, hvilken type hjælp hjemmehjælpsmodtageren modtager og kendskabet til ordningen om frit valg af leverandør. En større andel af hjemmehjælpsmodtagere, som udelukkende modtager praktisk hjælp, kender til ordningen om frit valg af leverandør end hjemmehjælpsmodtagere, som modtager personlig pleje. Leverandør og kendskab til ordning om frit valg af leverandør er signifikant sammenhængende<sup>5</sup>. Størstedelen af de hjemmehjælpsmodtagere, som modtager hjælp fra en privat leverandør, kender til ordningen om frit valg, hvorimod andelen hos de hjemmehjælpsmodtagere, som modtager hjælp fra kommunal leverandør, og som kender til ordningen om frit valg af leverandør, er 58,8 %.

<sup>3</sup>  $\gamma=0,253$   $p<0,0005$

<sup>4</sup>  $\gamma=0,174$   $p<0,005$

<sup>5</sup>  $\gamma=-1,000$   $p<0,018$

**Tabel 3.1.2 Kendskab til ordning om frit valg af leverandør og alder blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Kendskab ordningen om til frit valg af leverandør		Total
		Ja	Nej	
Alder	67-79 år	316	113	429
		73,7%	26,3%	100,0%
	80-84 år	214	108	322
		66,5%	33,5%	100,0%
	over 85 år	226	170	396
		57,1%	42,9%	100,0%
Total		756	391	1147
		65,9%	34,1%	100,0%

**Tabel 3.1.3 Kendskab til ordning om frit valg af leverandør og type hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Kendskab ordningen om til frit valg af leverandør		Total
		Ja	Nej	
Type hjælp	Praktisk hjælp	546	247	793
		68,9%	31,1%	100,0%
	Personlig hjælp	49	43	92
		53,3%	46,7%	100,0%
	Både praktisk og personlig hjælp	161	101	262
		61,5%	38,5%	100,0%
Total		756	391	1147
		65,9%	34,1%	100,0%

**Tabel 3.1.4 Kendskab til ordning om frit valg af leverandør og leverandør af hjemmehjælp**

		Kendskab ordningen om til frit valg af leverandør		Total
		Ja	Nej	
Udbyder	Kommunal leverandør	191	134	325
		58,8%	41,2%	100,0%
	Privat leverandør	15	1	16
		93,8%	6,3%	100,0%
	Både kommunal og privat leverandør	3	2	5
		60,0%	40,0%	100,0%
Total		209	137	346
		60,4%	39,6%	100,0%

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

751 hjemmehjælpsmodtagere har besvaret spørgsmålet om, hvorfra de kender til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp. De interviewede har haft mulighed for at give flere svar på, hvorfra de har hørt om ordningen. Flest har hørt om ordningen fra et brev eller anden informationsmateriale fra kommunen. Kommunens visitorator, pressen og netværk er også kilder, som nævnes af mange.

**Tabel 3.2.1 Kendskab ordningen om til frit valg af leverandør af hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Antal (bør vel også angives i pct. af respondenter?)
Fra Pressen	143
Fra pårørende, bekendte eller netværk	133
Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen	284
Fra kommunens visitorator	227
Fra medarbejderen der udfører plejen	28
Andetsteds	46
Ved ikke	51

I tabel 3.2.2 illustreres, hvor mange informationskilder hjemmehjælpsmodtagerne nævner.

**Tabel 3.2.2 Antal informationskilder for kendskab til ordning om frit valg af leverandør af hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Antal	Procent
1 (informationskilder)	624	83,1
2 (do)	97	12,9
3 (do)	26	3,5
4 (do)	4	,5
Total	751	100,0

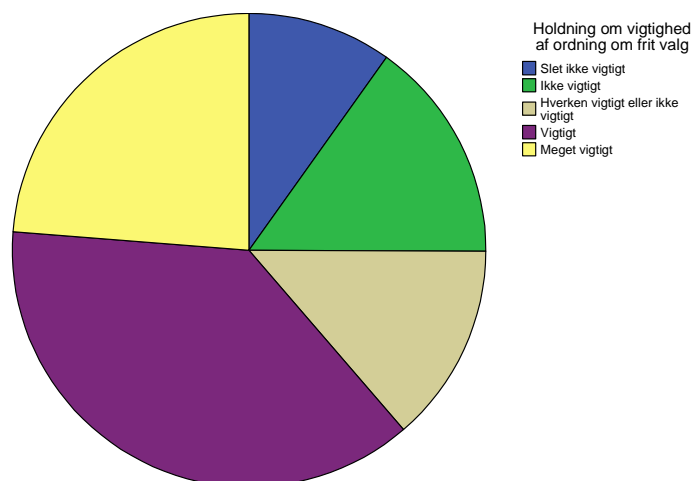
### 3.3 Holdning om vigtighed af ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp

690 hjemmehjælpsmodtagere har besvaret spørgsmålet om deres holdning til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp. Af de hjemmehjælpsmodtagere, som har besvaret spørgsmålet, mener 61,3 %, at ordningen er vigtig eller meget vigtig, og 25,1 % mener, at ordningen ikke eller slet ikke er vigtig.

**Tabel 3.3.1 Holdning til ordning om frit valg af leverandør af hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Antal	Procent
Valid	Slet ikke vigtigt	68	9,9
	Ikke vigtigt	105	15,2
	Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	94	13,6
	Vigtigt	259	37,5
	Meget vigtigt	164	23,8
	Total	690	100,0
Missing	Ved ikke	62	
	System	5403	
	Total	5465	
Total		6155	

**Figur 3.3.1 Holdning til ordning om frit valg af leverandør af hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**



Der ses ingen sammenhæng mellem køn, alder eller omfang af hjemmehjælp, og hvor vigtig modtageren mener, at ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp er. Der er en signifikant sammenhæng<sup>6</sup> mellem, hvilken type hjælp hjemmehjælpsmodtageren får, og hvor vigtigt ordningen vægtes. Hjemmehjælpsmodtagere, som udelukkende modtager praktisk hjælp, vægter ordningen vigtigst. Der er også en signifikant sammenhæng<sup>7</sup> mellem, hvilken leverandør der udfører den praktiske hjælp og personlige pleje, og hvilken holdning hjemmehjælpsmodtageren har til eksistensen af ordningen om frit valg af leverandør. De borgere, som modtager hjemmehjælp fra både en kommunal og en privat leverandør, vægter ordningen vigtigst, og de hjemmehjælpsmodtagere, som får hjemmehjælp fra en kommunal leverandør, vægter ordningen mindst vigtig.

<sup>6</sup> =-0,237 p<0,0005

<sup>7</sup> =0,463 p<0,019

**Tabel 3.3.2 Holdning til ordning om frit valg af leverandør af hjemmehjælp og type hjælp**

		Holdning til eksistens af frit valg til leverandør af hjemmehjælp					Total
		Slet ikke vigtigt	Ikke vigtigt	Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt	
Type hjælp	Praktisk hjælp	44 8,8%	71 14,2%	55 11,0%	196 39,1%	135 26,9%	501 100,0%
	Personlig hjælp	6 12,8%	9 19,1%	6 12,8%	19 40,4%	7 14,9%	47 100,0%
	Både praktisk og personlig hjælp	18 12,7%	25 17,6%	33 23,2%	44 31,0%	22 15,5%	142 100,0%
Total		68 9,9%	105 15,2%	94 13,6%	259 37,5%	164 23,8%	690 100,0%

**Tabel 3.3.3 Holdning til ordning om frit valg af leverandør af hjemmehjælp og leverandør af hjemmehjælp**

		Holdning til eksistens af frit valg til leverandør af hjemmehjælp					Total
		Slet ikke vigtigt	Ikke vigtigt	Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt	
Udbyder	Kommunal leverandør	22 12,9%	33 19,4%	38 22,4%	55 32,4%	22 12,9%	170 100,0%
	Privat leverandør	2 13,3%	1 6,7%	1 6,7%	5 33,3%	6 40,0%	15 100,0%
	Både kommunal og privat leverandør	0 ,0%	0 ,0%	0 ,0%	2 66,7%	1 33,3%	3 100,0%
Total		24 12,8%	34 18,1%	39 20,7%	62 33,0%	29 15,4%	188 100,0%

## 4. Tilfredshed med antallet af medarbejdere

### 4.1 Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos hjemmehjælpsmodtagere

Hjemmehjælpsmodtagere er blevet spurgt om deres tilfredshed med antallet af medarbejdere, der udfører den praktiske hjælp og personlige pleje. Spørgsmålet om tilfredshed med antallet af medarbejdere er besvaret af 1072 af de hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp, og af 367 af de hjemmehjælpsmodtagere, der modtager personlig pleje.

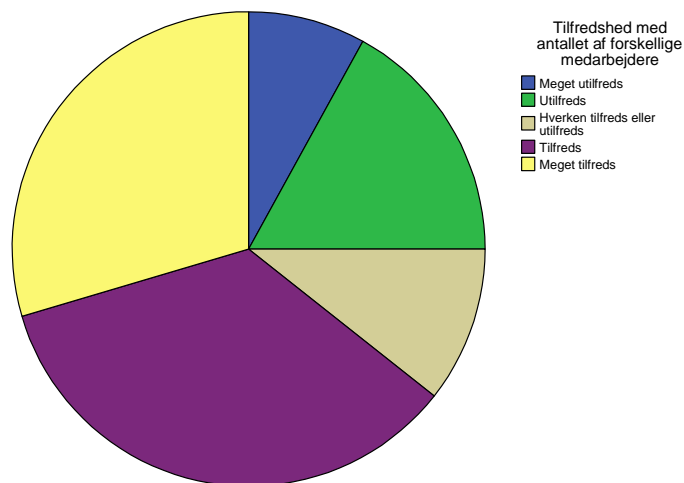
**Tabel 4.1.1 Tilfredshed med antallet af medarbejdere, som udfører praktisk hjælp, blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Antal	Procent
Valid	Meget utilfreds	86	8,0
	Utilfreds	182	17,0
	Hverken tilfreds eller utilfreds	114	10,6
	Tilfreds	373	34,8
	Meget tilfreds	317	29,6
	Total	1072	100,0
Missing	Irrelevant	22	
	Ved ikke	17	
	System	5044	
	Total	5083	
Total	6155		

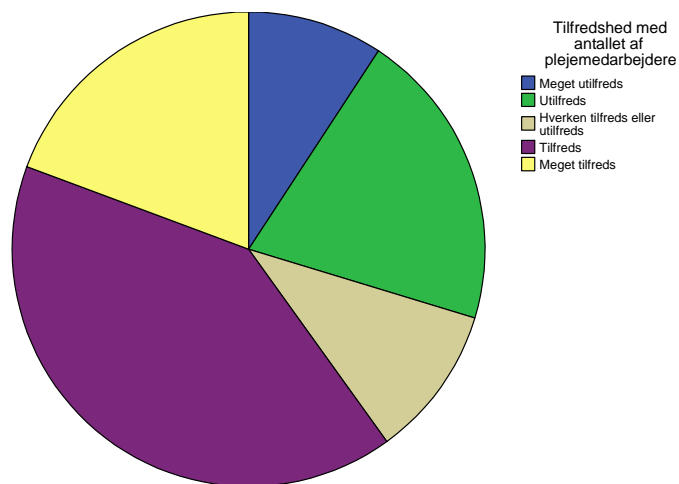
**Tabel 4.1.2 Tilfredshed med antallet af medarbejdere, som udfører personlig pleje, blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Antal	Procent
Valid	Meget utilfreds	34	9,3
	Utilfreds	75	20,4
	Hverken tilfreds eller utilfreds	38	10,4
	Tilfreds	149	40,6
	Meget tilfreds	71	19,3
	Total	367	100,0
Missing	Irrelevant	7	
	Ved ikke	5	
	System	5776	
	Total	5788	
Total	6155		

**Figur 4.1.1 Tilfredshed med antallet af medarbejdere, som udfører praktisk hjælp, blandt hjemmehjælpsmodtagere**



**Figur 4.1.2 Tilfredshed med antallet af medarbejdere, som udfører personlig pleje, blandt hjemmehjælpsmodtagere**



Hos de hjemmehjælpsmodtagere, som modtager praktisk hjælp, er der tre faktorer, som har signifikant betydning for tilfredsheden med antallet af medarbejdere. Det har signifikant betydning<sup>8</sup>, hvilken type hjælp hjemmehjælpsmodtageren får, da de hjemmehjælpsmodtagere, som kun modtager praktisk hjælp, er mere tilfredse med antallet af medarbejdere end de hjemmehjælpsmodtagere, som både modtager praktisk hjælp og personlig pleje. Der er også signifikant sammenhæng<sup>9</sup> mellem

<sup>8</sup>  $\gamma = -0,223$   $p < 0,0005$

<sup>9</sup>  $\gamma = 0,280$   $p < 0,001$

leverandør og tilfredsheden med antallet af medarbejdere. De hjemmehjælpsmodtagere, som både har kommunal og privat leverandør af den praktiske hjælp, er de mest tilfredse med antallet af medarbejdere.

**Tabel 4.1.3 Tilfredshed med antallet af medarbejdere fordelt med hensyn til type hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Tilfredshed af antallet af medarbejdere					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Type hjælp	Praktisk hjælp	60 7,6%	119 15,0%	78 9,8%	275 34,7%	261 32,9%	793 100,0%
	Både praktisk og personlig hjælp	26 9,3%	63 22,6%	36 12,9%	98 35,1%	56 20,1%	279 100,0%
Total		86 8,0%	182 17,0%	114 10,6%	373 34,8%	317 29,6%	1072 100,0%

**Tabel 4.1.4 Tilfredshed med antallet af medarbejdere og leverandør af praktisk hjælp i hjemmehjælpen**

		Tilfredshed af antallet af medarbejdere					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Leverandør af praktisk hjælp	Kommunal leverandør	77 9,1%	151 17,8%	99 11,7%	303 35,7%	218 25,7%	848 100,0%
	Privat leverandør	6 3,2%	27 14,6%	8 4,3%	53 28,6%	91 49,2%	185 100,0%
	Både kommunal og privat leverandør	2 7,1%	3 10,7%	6 21,4%	12 42,9%	5 17,9%	28 100,0%
	Ved ikke	1 10,0%	0 ,0%	1 10,0%	5 50,0%	3 30,0%	10 100,0%
Total		86 8,0%	181 16,9%	114 10,6%	373 34,8%	317 29,6%	1071 100,0%



Hos hjemmehjælpsmodtagere, som modtager personlig pleje, er det omfanget af hjemmehjælpen, som har betydning for tilfredsheden med antallet af medarbejdere<sup>10</sup>. Blandt de hjemmehjælpsmodtagere, som får meget hjælp til personlig pleje, er der en større andel, som er utilfreds eller meget utilfreds med antallet af medarbejdere end hos de hjemmehjælpsmodtagere, som får lidt hjælp til personlig pleje.

**Tabel 4.1.5 Tilfredshed med antallet af medarbejdere og omfang af personlig pleje i hjemmehjælpen**

		Tilfredshed med antallet af forskellige medarbejdere					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Omfang af hjælp pr. uge	Under to timer	11	27	17	73	42	170
		6,5%	15,9%	10,0%	42,9%	24,7%	100,0%
	2 - 3,9 timer	7	19	10	35	12	83
		8,4%	22,9%	12,0%	42,2%	14,5%	100,0%
	4 - 7,9 timer	3	11	5	13	9	41
		7,3%	26,8%	12,2%	31,7%	22,0%	100,0%
	8 - 11,9 timer	2	1	2	8	2	15
		13,3%	6,7%	13,3%	53,3%	13,3%	100,0%
	12 - 20 timer	2	3	1	3	1	10
		20,0%	30,0%	10,0%	30,0%	10,0%	100,0%
	over 20 timer	1	3	0	0	0	4
		25,0%	75,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		26	64	35	132	66	323
		8,0%	19,8%	10,8%	40,9%	20,4%	100,0%

Der ses en regional variation i tilfredsheden med antallet af medarbejdere til udførelse af praktisk hjælp<sup>11</sup> og personlig pleje<sup>12</sup> i hjemmehjælpen. Hjemmehjælpsmodtagere bosiddende i Nordjylland er de mest tilfredse med antallet af medarbejdere. Derefter følger hjemmehjælpsmodtagere i region Midtjylland og dernæst hjemmehjælpsmodtagere i Region Syddanmark. Hjemmehjælpsmodtagere i Region Sjælland er mindre tilfredse og hjemmehjælpsmodtagere i Region Hovedstaden er de mindst tilfredse.

<sup>10</sup>  $\gamma=-0,200$   $p<0,004$

<sup>11</sup>  $\gamma=-0,151$   $p<0,0005$

<sup>12</sup>  $\gamma=-0,149$   $p<0,009$

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

Spørgsmålet om tilfredshed med antallet af medarbejdere er besvaret af 202 af de ældre, der modtager praktisk hjælp i plejehjem/-bolig, og af 145 af de ældre, der modtager personlig pleje i plejehjem/-bolig.

**Tabel 4.2.1 Tilfredshed af antallet af medarbejdere hos ældre, som modtager praktisk hjælp i plejehjem/-bolig**

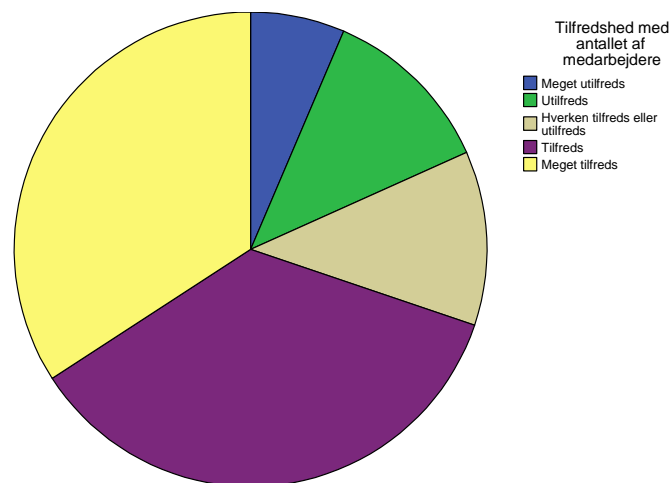
		Antal	Procent
Valid	Meget utilfreds	13	6,4
	Utilfreds	24	11,9
	Hverken tilfreds eller utilfreds	24	11,9
	Tilfreds	72	35,6
	Meget tilfreds	69	34,2
	Total	202	100,0
Missing	Irrelevant	4	
	Ved ikke	5	
	System	5944	
	Total	5953	
Total		6155	

**Tabel 4.2.2 Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos ældre, som modtager personlig pleje i plejehjem/-bolig**

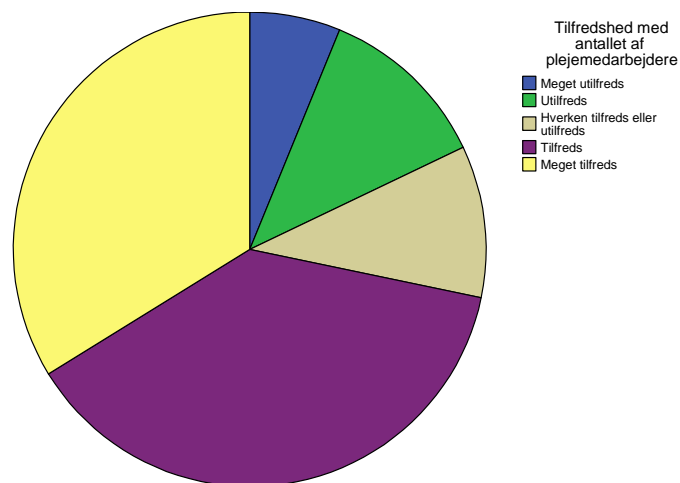
		Antal	Procent
Valid	Meget utilfreds	9	6,2
	Utilfreds	17	11,7
	Hverken tilfreds eller utilfreds	15	10,3
	Tilfreds	55	37,9
	Meget tilfreds	49	33,8
	Total	145	100,0
Missing	Irrelevant	53	
	Ved ikke	6	
	System	5951	
	Total	6010	
Total		6155	

Hos de ældre, som bor på plejehjem og modtager praktisk hjælp, svarer 69,8 %, at de er tilfredse eller meget tilfredse med antallet af medarbejdere. Hos de plejeboligbeboere, der modtager personlig pleje, er det 71,7 %, som er tilfredse eller meget tilfredse.

Figur 4.2.1 Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos ældre, som modtager praktisk hjælp i plejehjem/-bolig



Figur 4.2.2 Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos ældre, som modtager personlig pleje i plejehjem/-bolig



Både for de ældre, som modtager praktisk hjælp<sup>13</sup> og personlig pleje<sup>14</sup> i deres plejehjem/-bolig, har omfanget af hjælp signifikant sammenhæng med tilfredsheden af antallet af medarbejdere. De ældre, som modtager meget hjælp i deres plejehjem/-bolig, er mere utilfredse end dem, som modtager lidt hjælp i plejehjem/-bolig.

<sup>13</sup>  $\gamma=-0,203$   $p<0,045$

<sup>14</sup>  $\gamma=-0,219$   $p<0,046$

**Tabel 4.2.3 Tilfredshed med antallet af medarbejdere og omfang af praktisk hjælp i plejehjem/-bolig**

		Tilfredshed af antallet af medarbejdere					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Omfang af hjælp pr. uge	Under to timer	4	10	12	24	29	79
		5,1%	12,7%	15,2%	30,4%	36,7%	100,0%
	2 - 3,9 timer	4	4	2	11	6	27
		14,8%	14,8%	7,4%	40,7%	22,2%	100,0%
	4 - 7,9 timer	1	3	1	12	2	19
		5,3%	15,8%	5,3%	63,2%	10,5%	100,0%
	8 - 11,9 timer	1	2	0	2	1	6
		16,7%	33,3%	,0%	33,3%	16,7%	100,0%
	12 - 19,9 timer	1	2	0	2	1	6
		16,7%	33,3%	,0%	33,3%	16,7%	100,0%
	over 20 timer	0	0	1	1	1	3
		,0%	,0%	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
Total		11	21	16	52	40	140
		7,9%	15,0%	11,4%	37,1%	28,6%	100,0%

**Tabel 4.2.4 Tilfredshed med antallet af medarbejdere og omfang af personlig hjælp i plejehjem/-bolig**

		Tilfredshed med antallet af forskellige plejemedarbejdere					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Omfang af hjælp pr. uge	Under to timer	2	2	2	14	10	30
		6,7%	6,7%	6,7%	46,7%	33,3%	100,0%
	2 - 3,9 timer	4	6	2	7	6	25
		16,0%	24,0%	8,0%	28,0%	24,0%	100,0%
	4 - 7,9 timer	1	3	4	9	3	20
		5,0%	15,0%	20,0%	45,0%	15,0%	100,0%
	8 - 11,9 timer	0	2	0	0	1	3
		,0%	66,7%	,0%	,0%	33,3%	100,0%
	12 - 19,9 timer	2	0	1	3	0	6
		33,3%	,0%	16,7%	50,0%	,0%	100,0%
	over 20 timer	0	0	1	1	1	3
		,0%	,0%	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
Total		9	13	10	34	21	87
		10,3%	14,9%	11,5%	39,1%	24,1%	100,0%

## 5. Tilfredshed med stabilitet i den praktiske hjælp og personlige pleje

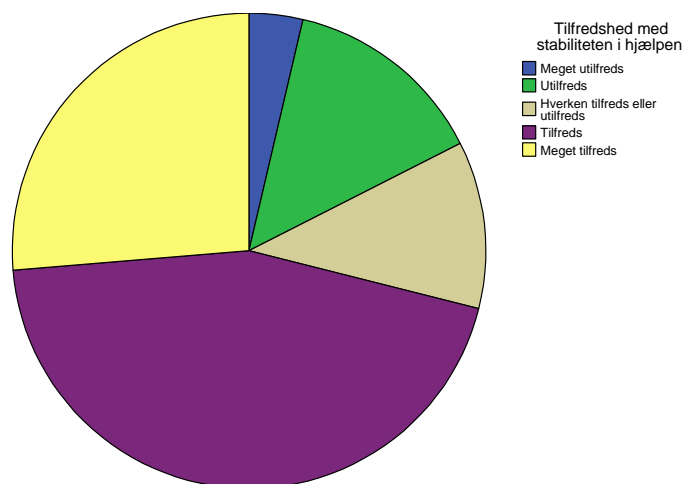
### 5.1 Tilfredshed med stabilitet i praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

Ud af de 1066 hjemmehjælpsmodtagere, som modtager praktisk hjælp, har 1038 besvaret spørgsmålet om tilfredshed med stabilitet i hjælpen. Af de ældre, som har besvaret spørgsmålet, er 71,1 % tilfreds eller meget tilfreds med stabiliteten.

**Tabel 5.1.1 Tilfredshed med stabilitet i den praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Antal	Procent
Valid	Meget utilfreds	38	3,7
	Utilfreds	144	13,9
	Hverken tilfreds eller utilfreds	118	11,4
	Tilfreds	465	44,8
	Meget tilfreds	273	26,3
	Total	1038	100,0
Missing	Irrelevant	34	
	Ved ikke	28	
	System	5055	
	Total	5117	
Total		6155	

**Figur 5.1.1 Tilfredshed med stabilitet i den praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**



Omfang<sup>15</sup>, type af hjælp<sup>16</sup> og leverandør<sup>17</sup> har signifikant betydning for tilfredshed med stabilitet i den praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere. De hjemmehjælpsmodtagere, som får meget praktisk hjælp, har den største andel af utilfredshed med stabiliteten i hjælpen. Ligeledes ses det, at de hjemmehjælpsmodtagere, der både modtager praktisk og personlig hjælp er mere utilfredse med stabiliteten end de modtagere, der udelukkende modtager praktisk hjælp. Med hensyn til leverandør, så er de hjemmehjælpsmodtagere, som får praktisk hjælp udført af en kommunal leverandør, de mest utilfredse.

**Tabel 5.1.2 Tilfredshed med stabilitet i den praktiske hjælp og omfang af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Tilfredshed med stabilitet i hjælpen					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Omfang af hjælp pr. uge	Under to timer	24	105	92	353	234	808
		3,0%	13,0%	11,4%	43,7%	29,0%	100,0%
	2 - 3,9 timer	6	17	9	55	19	106
		5,7%	16,0%	8,5%	51,9%	17,9%	100,0%
	4 - 7,9 timer	4	4	7	14	5	34
		11,8%	11,8%	20,6%	41,2%	14,7%	100,0%
	8 - 11,9 timer	1	3	1	6	3	14
	7,1%	21,4%	7,1%	42,9%	21,4%	100,0%	
	12 - 20 timer	0	2	1	5	1	9
		,0%	22,2%	11,1%	55,6%	11,1%	100,0%
	over 20 timer	1	1	1	1	0	4
		25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	,0%	100,0%
Total		36	132	111	434	262	975
		3,7%	13,5%	11,4%	44,5%	26,9%	100,0%

**Tabel 5.1.3 Tilfredshed med stabilitet i den praktiske hjælp og type af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Tilfredshed med stabilitet i hjælpen					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Type hjælp	Praktisk hjælp	25	94	82	336	228	765
		3,3%	12,3%	10,7%	43,9%	29,8%	100,0%
	Både praktisk og personlig hjælp	13	50	36	129	45	273
		4,8%	18,3%	13,2%	47,3%	16,5%	100,0%
Total		38	144	118	465	273	1038
		3,7%	13,9%	11,4%	44,8%	26,3%	100,0%

<sup>15</sup>  $\gamma=-0,215$   $p<0,001$

<sup>16</sup>  $\gamma=-0,245$   $p<0,0005$

<sup>17</sup>  $\gamma=0,229$   $p<0,0005$

**Tabel 5.1.4 Tilfredshed med stabilitet i den praktiske hjælp og leverandør af hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Tilfredshed med stabilitet i hjælpen					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Leverandør af praktisk hjælp	Kommunal leverandør	32	123	101	381	194	831
		3,9%	14,8%	12,2%	45,8%	23,3%	100,0%
	Privat leverandør	4	19	13	59	75	170
		2,4%	11,2%	7,6%	34,7%	44,1%	100,0%
	Både kommunal og privat leverandør	2	2	2	19	3	28
	7,1%	7,1%	7,1%	67,9%	10,7%	100,0%	
	Ved ikke	0	0	2	5	1	8
		,0%	,0%	25,0%	62,5%	12,5%	100,0%
Total		38	144	118	464	273	1037
		3,7%	13,9%	11,4%	44,7%	26,3%	100,0%

Der er en regional variation i tilfredshed med stabiliteten<sup>18</sup> i den praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere. Mest tilfredse er hjemmehjælpsmodtagere i Region Nordjylland. Jo længere mod syd og øst jo større en andel udgøres af de hjemmehjælpsmodtagere, som svarer, at de er utilfreds eller meget utilfreds med stabiliteten i den praktiske hjælp. Mest utilfredse er hjemmehjælpsmodtagere i Region Hovedstaden.

## 5.2 Tilfredshed med stabilitet i personlig pleje hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

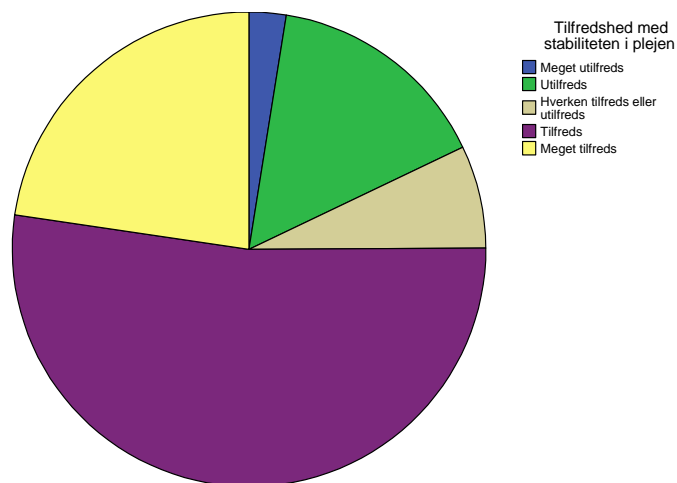
357 ud af 373 hjemmehjælpsmodtagere, som modtager personlig pleje, har besvaret spørgsmålet om tilfredshed med stabilitet i hjælpen. 75,1 % af dem, som har svaret er tilfreds eller meget tilfreds med stabiliteten i den personlige pleje.

**Tabel 5.2.1 Tilfredshed med stabiliteten i den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Antal	Procent
Valid	Meget utilfreds	9	2,5
	Utilfreds	55	15,4
	Hverken tilfreds eller utilfreds	25	7,0
	Tilfreds	187	52,4
	Meget tilfreds	81	22,7
	Total	357	100,0
Missing	Irrelevant	2	
	Ved ikke	16	
	System	5780	
	Total	5798	
Total		6155	

<sup>18</sup>  $\gamma=-0,088$   $p<0,009$

Figur 5.2.1 Tilfredshed med stabiliteten i den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere



Omfanget af personlig pleje har signifikant sammenhæng med tilfredsheden med stabilitet i plejen<sup>19</sup>. De hjemmehjælpsmodtagere, der modtager mest hjælp, har en større andel af utilfredse.

Tabel 5.2.2 Tilfredshed med stabilitet i personlig pleje og omfang af plejen blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Tilfredshed med stabiliteten i hjælpen					Total	
	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds		
Omfang af hjælp pr. uge	Under to timer	4	21	14	85	45	169
		2,4%	12,4%	8,3%	50,3%	26,6%	100,0%
	2 - 3,9 timer	1	16	3	46	15	81
		1,2%	19,8%	3,7%	56,8%	18,5%	100,0%
	4 - 7,9 timer	1	5	3	19	9	37
		2,7%	13,5%	8,1%	51,4%	24,3%	100,0%
	8 - 11,9 timer	1	1	2	9	2	15
	6,7%	6,7%	13,3%	60,0%	13,3%	100,0%	
	12 - 20 timer	1	3	2	3	1	10
		10,0%	30,0%	20,0%	30,0%	10,0%	100,0%
	over 20 timer	0	3	0	1	0	4
		,0%	75,0%	,0%	25,0%	,0%	100,0%
Total	8	49	24	163	72	316	
		2,5%	15,5%	7,6%	51,6%	22,8%	100,0%

<sup>19</sup>  $\gamma = -0,168$   $p < 0,029$



### 5.3 Praktisk hjælp og personlig pleje i plejehjem/-bolig

De borgere, som modtager praktisk hjælp eller personlig pleje i plejehjem/-bolig, er blevet spurgt om deres tilfredshed med stabiliteten i hjælpen. 201 plejeboligbeboere, som modtager praktisk hjælp, har besvaret spørgsmålet, og af dem er 82,1 % tilfreds eller meget tilfreds med stabiliteten. 145 plejeboligbeboere, som modtager personlig pleje, har besvaret spørgsmålet, og af dem er 80,7 % tilfreds eller meget tilfreds med stabiliteten. Svarfordelingen kan ses i nedenstående tabeller og figurer. Der ses ingen signifikante sammenhænge mellem tilfredshed med stabiliteten og køn, alder, omfang eller type hjælp. Der ses heller ingen regional variation i tilfredsheden med stabilitet i hjælpen og plejen i plejehjem/-bolig.

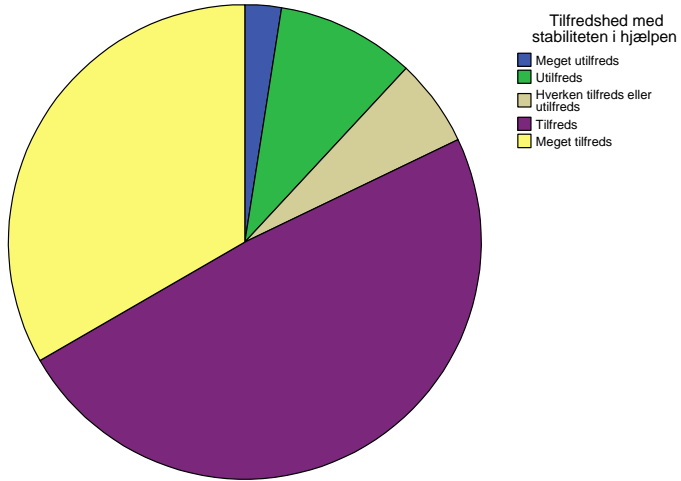
**Tabel 5.3.1 Tilfredshed med stabilitet i praktisk hjælp i plejehjem/-bolig**

		Antal	Procent
Valid	Meget utilfreds	5	2,5
	Utilfreds	19	9,5
	Hverken tilfreds eller utilfreds	12	6,0
	Tilfreds	98	48,8
	Meget tilfreds	67	33,3
	Total	201	100,0
Missing	Irrelevant	5	
	Ved ikke	6	
	System	5943	
	Total	5954	
Total	6155		

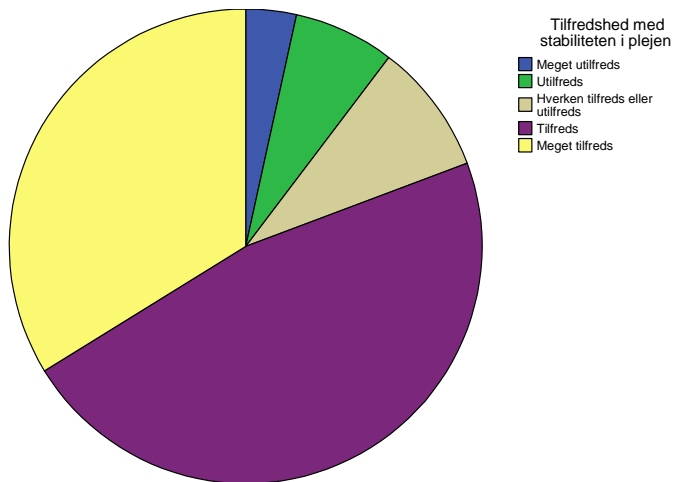
**Tabel 5.3.2 Tilfredshed med stabiliteten i personlig pleje i plejehjem/-bolig**

		Antal	Procent
Valid	Meget utilfreds	5	3,4
	Utilfreds	10	6,9
	Hverken tilfreds eller utilfreds	13	9,0
	Tilfreds	68	46,9
	Meget tilfreds	49	33,8
	Total	145	100,0
Missing	Irrelevant	50	
	Ved ikke	7	
	System	5953	
	Total	6010	
Total	6155		

**Figur 5.3.1 Tilfredshed med stabiliteten i praktisk hjælp i plejehjem/-bolig**



**Tabel 5.3.2 Tilfredshed med stabiliteten i personlig pleje i plejehjem/-bolig**

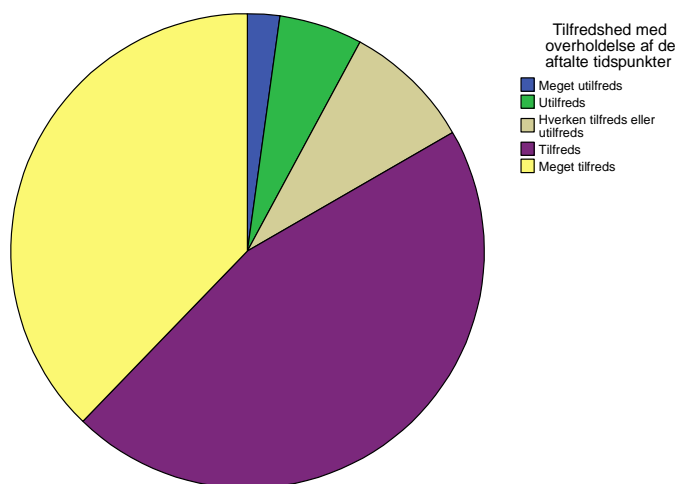


## 5.4 Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

Tabel 5.4.1 Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

		Antal	Procent
Valid	Meget utilfreds	24	2,2
	Utilfreds	62	5,7
	Hverken tilfreds eller utilfreds	96	8,8
	Tilfreds	497	45,6
	Meget tilfreds	412	37,8
	Total	1091	100,0
Missing	Irrelevant	5	
	Ved ikke	12	
	System	5047	
	Total	5064	
Total	6155		

Figur 5.4.1 Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere



Der ses ingen signifikante sammenhænge mellem alder og køn og tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for udførelse af praktisk hjælp. Til gengæld har omfang af hjælp<sup>20</sup>, type af hjælp<sup>21</sup> og leverandør<sup>22</sup> signifikant betydning for tilfredshed med overholdelse af tidspunkter for

<sup>20</sup>  $\gamma=-0,177$   $p<0,007$

<sup>21</sup>  $\gamma=-0,294$   $p<0,0001$

<sup>22</sup>  $\gamma=0,195$   $p<0,001$

udførelse af den praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere. De hjemmehjælpsmodtagere som får meget praktisk hjælp har den største andel af utilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for udførelse af hjælpen. Ligeledes ses det, at de hjemmehjælpsmodtagere, som både modtager praktisk og personlig hjælp er mindre tilfredse med overholdelsen af aftalte tidspunkter end de modtagere, som udelukkende modtager praktisk hjælp. De hjemmehjælpsmodtagere, som får praktisk hjælp udført af en kommunal leverandør de mest utilfredse.

**Tabel 5.4.2 Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp og omfang af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Omfang af	Under to timer	19 2,2%	49 5,7%	62 7,2%	383 44,7%	343 40,1%	856 100,0%
	2 - 3,9 timer	3 2,7%	6 5,4%	12 10,8%	55 49,5%	35 31,5%	111 100,0%
	4 - 7,9 timer	0 ,0%	3 8,8%	5 14,7%	16 47,1%	10 29,4%	34 100,0%
	8 - 11,9 timer	1 7,1%	0 ,0%	3 21,4%	5 35,7%	5 35,7%	14 100,0%
	12 - 20 timer	0 ,0%	1 11,1%	1 11,1%	6 66,7%	1 11,1%	9 100,0%
	over 20 timer	0 ,0%	1 25,0%	1 25,0%	1 25,0%	1 25,0%	4 100,0%
	Total	23 2,2%	60 5,8%	84 8,2%	466 45,3%	395 38,4%	1028 100,0%

**Tabel 5.4.3 Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp og type af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Type hjælp	Praktisk hjælp	19 2,3%	42 5,2%	52 6,4%	360 44,3%	340 41,8%	813 100,0%
	Både praktisk og personlig hjælp	5 1,8%	20 7,2%	44 15,8%	137 49,3%	72 25,9%	278 100,0%
Total		24 2,2%	62 5,7%	96 8,8%	497 45,6%	412 37,8%	1091 100,0%

**Tabel 5.4.4 Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp og leverandør af hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

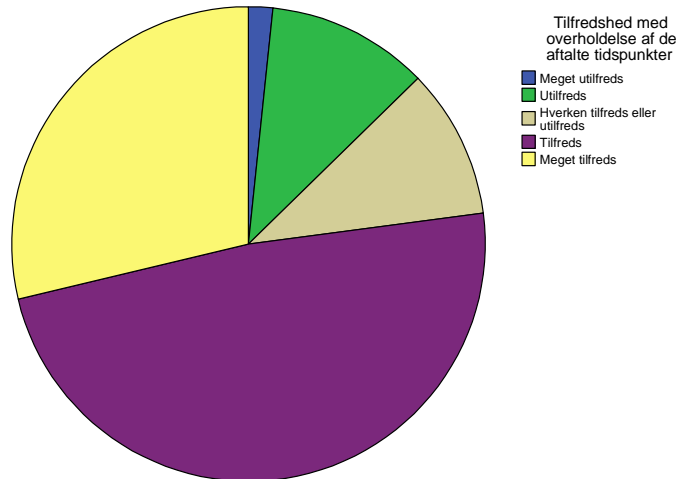
		Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Leverandør	Kommunal leverandør	21	46	82	405	296	850
		2,5%	5,4%	9,6%	47,6%	34,8%	100,0%
	Privat leverandør	2	11	12	76	98	199
		1,0%	5,5%	6,0%	38,2%	49,2%	100,0%
	Både kommunal og privat leverandør	1	4	2	8	14	29
	3,4%	13,8%	6,9%	27,6%	48,3%	100,0%	
	Ved ikke	0	1	0	7	4	12
		,0%	8,3%	,0%	58,3%	33,3%	100,0%
Total		24	62	96	496	412	1090
		2,2%	5,7%	8,8%	45,5%	37,8%	100,0%

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

**Tabel 5.5.1 Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Antal	Procent
Valid	Meget utilfreds	6	1,7
	Utilfreds	40	11,0
	Hverken tilfreds eller utilfreds	37	10,2
	Tilfreds	175	48,3
	Meget tilfreds	104	28,7
	Total	362	100,0
Missing	Irrelevant	5	
	Ved ikke	10	
	System	5778	
	Total	5793	
Total		6155	

**Figur 5.5.1 Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere**



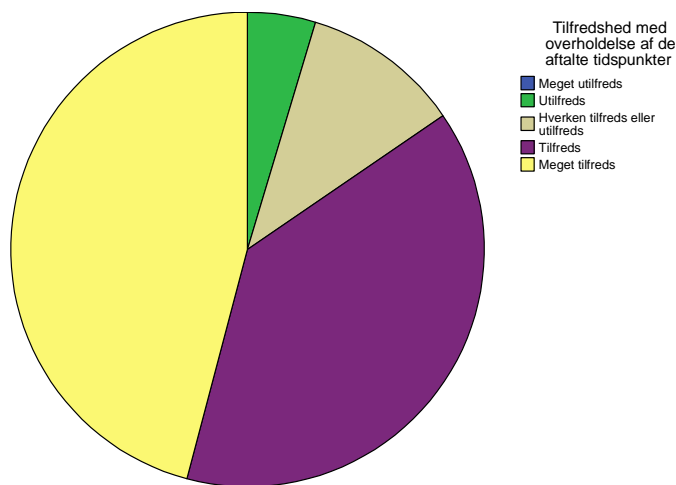
Der ses ingen signifikante sammenhænge mellem køn, alder, omfang af hjælp, type af hjælp eller leverandør af hjælp og tilfredsheden med overholdelse af aftalte tidspunkter for udførelse af personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere.

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

**Tabel 5.6.1 Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp i plejehjem/-bolig**

		Antal	Procent
Valid	Utilfreds	9	4,6
	Hverken tilfreds eller utilfreds	21	10,8
	Tilfreds	75	38,7
	Meget tilfreds	89	45,9
	Total	194	100,0
Missing	Irrelevant	7	
	Ved ikke	9	
	System	5945	
	Total	5961	
Total		6155	

Figur 5.6.1 Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp i plejehjem/-bolig



Der ses ingen signifikante sammenhænge mellem køn, alder eller type af hjælp og tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for udførelse af praktisk hjælp i plejehjem/-bolig. Der ses signifikant sammenhæng mellem omfang<sup>23</sup> og tilfredsheden med overholdelse af aftalte tidspunkter for udførelse af praktisk hjælp. De ældre der modtager mest hjælp er mindst tilfredse med overholdelse af aftalte tidspunkter.

Tabel 5.6.2 Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp i plejehjem/-bolig og omfanget af hjælpen

		Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter				Total
		Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Omfang af hjælp	Under to timer	3 3,8%	5 6,4%	29 37,2%	41 52,6%	78 100,0%
	2 - 3,9 timer	2 7,4%	5 18,5%	12 44,4%	8 29,6%	27 100,0%
	4 - 7,9 timer	1 6,3%	2 12,5%	7 43,8%	6 37,5%	16 100,0%
	8 - 11,9 timer	0 ,0%	0 ,0%	3 60,0%	2 40,0%	5 100,0%
	12 - 19,9 timer	0 ,0%	3 50,0%	3 50,0%	0 ,0%	6 100,0%
	over 20 timer	1 33,3%	0 ,0%	0 ,0%	2 66,7%	3 100,0%
	<b>Total</b>	<b>7 5,2%</b>	<b>15 11,1%</b>	<b>54 40,0%</b>	<b>59 43,7%</b>	<b>135 100,0%</b>

<sup>23</sup>  $\gamma = -0,310$ ,  $p < 0,008$

## 6. Den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp og personlige pleje

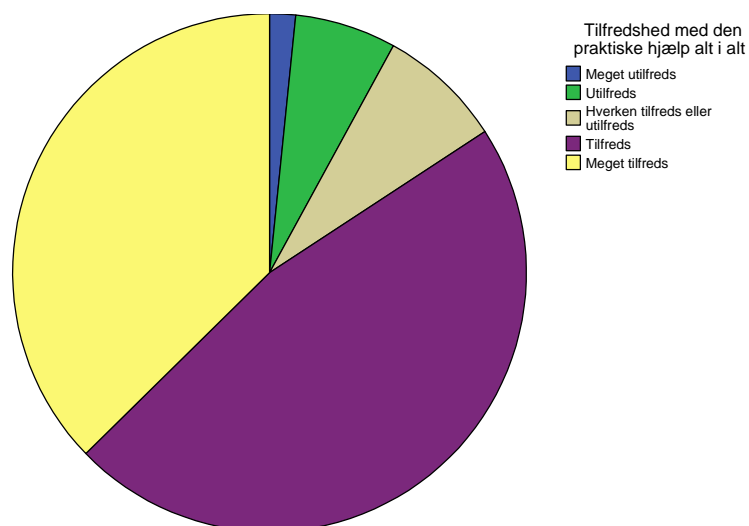
### 6.1 Samlet tilfredshed med praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

1099 hjemmehjælpsmodtagere har besvaret spørgsmålet om deres samlede tilfredshed med den praktiske hjælp. Fordelingen af disse svar er beskrevet i tabel 6.1.1 og figur 6.1.1. 84,2 % er tilfreds eller meget tilfreds med den praktiske hjælp, hvorimod 8 % er utilfreds eller meget utilfreds.

Tabel 6.1.1 Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

		Antal	Procent
Valid	Meget utilfreds	18	1,6
	Utilfreds	70	6,4
	Hverken tilfreds eller utilfreds	86	7,8
	Tilfreds	515	46,9
	Meget tilfreds	410	37,3
	Total	1099	100,0
Missing	Irrelevant	1	
	Ved ikke	3	
	System	5052	
	Total	5056	
Total		6155	

Figur 6.1.1 Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere





Der ingen sammenhæng mellem alder eller omfang af hjælp og den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp i hjemmehjælpen. Der er signifikant sammenhæng mellem køn og tilfredshed<sup>24</sup>, idet mænd er mere tilfredse med den praktiske hjælp end kvinder. Der ses ligeledes en signifikant sammenhæng mellem, hvilken type hjælp hjemmehjælpsmodtageren får, og hvor tilfreds modtageren er med hjemmehjælpen. De hjemmehjælpsmodtagere, som udelukkende modtager praktisk hjælp, er signifikant<sup>25</sup> mere tilfredse end de hjemmehjælpsmodtagere, som både modtager praktisk og personlig hjælp. Også leverandør har signifikant<sup>26</sup> betydning for tilfredsheden hos hjemmehjælpsmodtagere, der modtager praktisk hjælp. De hjemmehjælpsmodtagere, som modtager privat hjemmehjælp, er mere tilfredse end dem, som modtager hjælp fra en kommunal leverandør, men de hjemmehjælpsmodtagere, som får hjemmehjælp fra både kommunal og privat leverandør, er de mest tilfredse.

**Tabel 6.1.2 Samlet tilfredshed med praktisk hjælp og køn blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Tilfredshed med den praktiske hjælp alt i alt					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Køn	Mand	5 1,7%	15 5,0%	16 5,3%	143 47,4%	123 40,7%	302 100,0%
	Kvinde	13 1,6%	55 6,9%	70 8,8%	372 46,7%	287 36,0%	797 100,0%
Total		18 1,6%	70 6,4%	86 7,8%	515 46,9%	410 37,3%	1099 100,0%

**Tabel 6.1.3 Samlet tilfredshed med praktisk hjemmehjælp og type hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Tilfredshed med den praktiske hjælp alt i alt					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Type	Praktisk hjælp	13 1,6%	47 5,7%	56 6,8%	373 45,4%	332 40,4%	821 100,0%
	Både praktisk og personlig hjælp	5 1,8%	23 8,3%	30 10,8%	142 51,1%	78 28,1%	278 100,0%
Total		18 1,6%	70 6,4%	86 7,8%	515 46,9%	410 37,3%	1099 100,0%

<sup>24</sup>  $\gamma = -0,115$   $p < 0,041$

<sup>25</sup>  $\gamma = -0,226$   $p < 0,0005$

<sup>26</sup>  $\gamma = 0,298$   $p < 0,0005$

**Tabel 6.1.4 Samlet tilfredshed med praktisk hjælp og leverandør af hjemmehjælp**

		Tilfredshed med den praktiske hjælp alt i alt					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Leverandør af praktisk hjælp	Kommunal leverandør	17	54	78	425	284	858
		2,0%	6,3%	9,1%	49,5%	33,1%	100,0%
	Privat leverandør	1	16	7	65	109	198
		,5%	8,1%	3,5%	32,8%	55,1%	100,0%
	Både kommunal og privat leverandør	0	0	0	17	12	29
	,0%	,0%	,0%	58,6%	41,4%	100,0%	
	Ved ikke	0	0	1	8	4	13
		,0%	,0%	7,7%	61,5%	30,8%	100,0%
Total		18	70	86	515	409	1098
		1,6%	6,4%	7,8%	46,9%	37,2%	100,0%

Der ses en signifikant<sup>27</sup> regional variation med henblik på tilfredsheden af den praktiske hjælp i hjemmehjælpen, som ydes. Hjemmehjælpsmodtagere i Region Nordjylland er de mest tilfredse, og jo længere mod syd og øst, de ældre bor, jo større en andel er utilfredse. De mindst tilfredse er hjemmehjælpsmodtagere i Region Hovedstaden.

**Tabel 6.1.5 Samlet tilfredshed med praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere fordelt mht. region**

		Tilfredshed med den praktiske hjælp alt i alt					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Region	Region Nordjylland	1	3	4	81	70	159
		,6%	1,9%	2,5%	50,9%	44,0%	100,0%
	Region Midtjylland	3	10	15	98	88	214
		1,4%	4,7%	7,0%	45,8%	41,1%	100,0%
	Region Syddanmark	4	15	25	125	110	279
		1,4%	5,4%	9,0%	44,8%	39,4%	100,0%
	Region Sjælland	2	7	9	67	36	121
		1,7%	5,8%	7,4%	55,4%	29,8%	100,0%
	Region Hovedstaden	8	35	33	144	106	326
		2,5%	10,7%	10,1%	44,2%	32,5%	100,0%
Total		18	70	86	515	410	1099
		1,6%	6,4%	7,8%	46,9%	37,3%	100,0%

<sup>27</sup>  $\gamma=-0,169$   $p<0,001$

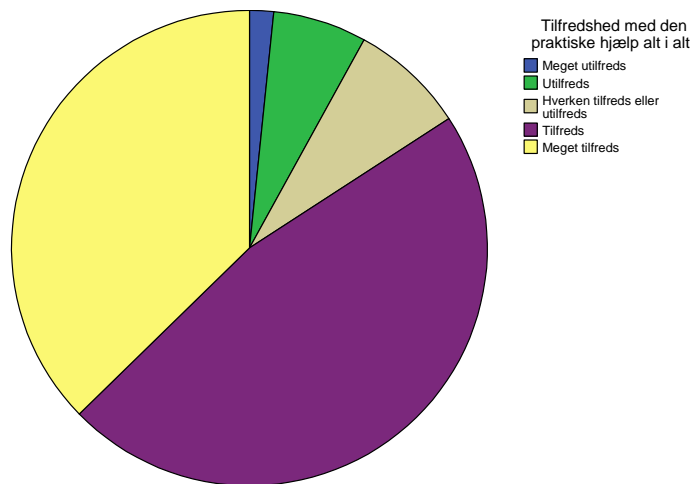
## 6.2 Samlet tilfredshed med personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

372 hjemmehjælpsmodtagere har besvaret spørgsmålet om tilfredshed med den personlige pleje. Fordelingen af disse svar er illustreret i tabel 6.2.1 og i figur 6.2.1.

**Tabel 6.2.1 Samlet tilfredshed med den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Antal	Procent
Valid	Meget utilfreds	5	1,3
	Utilfreds	12	3,2
	Hverken tilfreds eller utilfreds	33	8,9
	Tilfreds	192	51,6
	Meget tilfreds	130	34,9
	Total	372	100,0
Missing	Irrelevant	2	
	Ved ikke	4	
	System	5777	
	Total	5783	
Total	6155		

**Figur 6.2.1 Samlet tilfredshed med den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere**



Der er ingen sammenhæng mellem køn, alder eller omfang af hjælp og den samlede tilfredshed med den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere. Der er signifikant sammenhæng<sup>28</sup> mellem, hvilken type hjælp hjemmehjælpsmodtageren får, og hvor tilfreds modtageren er med plejen. De hjemmehjælpsmodtagere, som udelukkende får personlig pleje, er mere tilfredse end de modtagere, som både modtager både praktisk hjælp og personlig pleje. Også leverandør har signifikant<sup>29</sup> betydning for tilfredsheden hos hjemmehjælpsmodtagere, som modtager personlig pleje. De hjemmehjælpsmodtagere, som modtager personlig pleje ved en kommunal leverandør, er mere tilfredse end dem, som modtager pleje af en privat leverandør. De ældre, som modtager hjemmepleje fra både kommunal og privat leverandør, er de mindst tilfredse.

**Tabel 6.2.2 Samlet tilfredshed med personlig pleje og type hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

		Tilfredshed med den personlige pleje alt i alt					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Type hjælp	Personlig hjælp	0 ,0%	2 2,0%	11 11,2%	39 39,8%	46 46,9%	98 100,0%
	Både praktisk og personlig hjælp	5 1,8%	10 3,6%	22 8,0%	153 55,8%	84 30,7%	274 100,0%
Total		5 1,3%	12 3,2%	33 8,9%	192 51,6%	130 34,9%	372 100,0%

**Tabel 6.2.3 Samlet tilfredshed med personlig pleje og leverandør af hjemmehjælp**

		Tilfredshed med den personlige pleje alt i alt					Total
		Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	
Leverandør af personlig	Kommunal leverandør	3 ,9%	10 2,9%	28 8,1%	178 51,7%	125 36,3%	344 100,0%
	Privat leverandør	1 6,3%	0 ,0%	4 25,0%	7 43,8%	4 25,0%	16 100,0%
	Både kommunal og privat leverandør	0 ,0%	1 25,0%	1 25,0%	2 50,0%	0 ,0%	4 100,0%
	Ved ikke	1 16,7%	1 16,7%	0 ,0%	4 66,7%	0 ,0%	6 100,0%
Total		5 1,4%	12 3,2%	33 8,9%	191 51,6%	129 34,9%	370 100,0%

<sup>28</sup>  $\gamma = -0,236$   $p < 0,021$

<sup>29</sup>  $\gamma = -0,501$   $p < 0,004$

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

207 ud af de 211 ældre, som bor i plejehjem/-bolig og som modtager praktisk hjælp, har besvaret spørgsmålet om den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp. Fordelingen af disse svar er illustreret i tabel 6.3.1 og figur 6.3.1. Ligesom hos hjemmehjælpsmodtagerne er de fleste ældre, der modtager praktisk hjælp i plejehjem/-bolig tilfredse, idet 88,4 % af disse har svaret, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den praktiske hjælp.

372 plejeboligbeboere har besvaret spørgsmålet om samlede tilfredshed med den personlige pleje i plejehjem/-bolig. Fordelingen af disse svar er illustreret i tabel 6.3.2 og figur 6.3.2. Blandt de plejeboligbeboere er 86,5 % tilfredse eller meget tilfredse med den personlige pleje, og 4,5 % er utilfredse eller meget utilfredse med hjælpen.

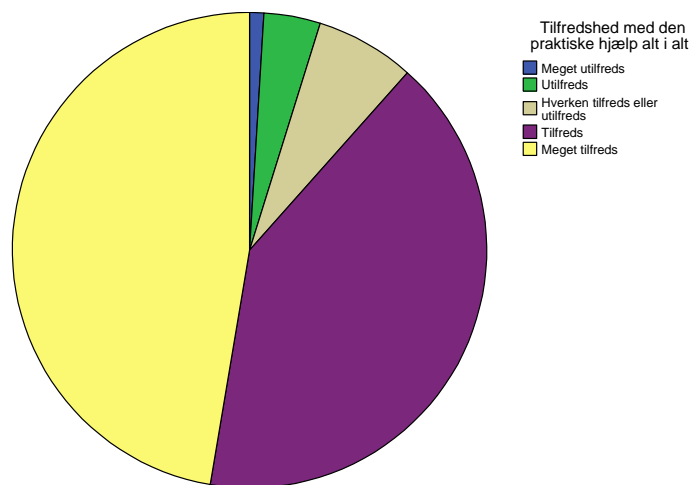
**Tabel 6.3.1 Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp i plejehjem/-bolig**

		Antal	Procent
Valid	Meget utilfreds	2	1,0
	Utilfreds	8	3,9
	Hverken tilfreds eller utilfreds	14	6,8
	Tilfreds	85	41,1
	Meget tilfreds	98	47,3
	Total	207	100,0
Missing	Irrelevant	3	
	Ved ikke	1	
	System	5944	
	Total	5948	
Total		6155	

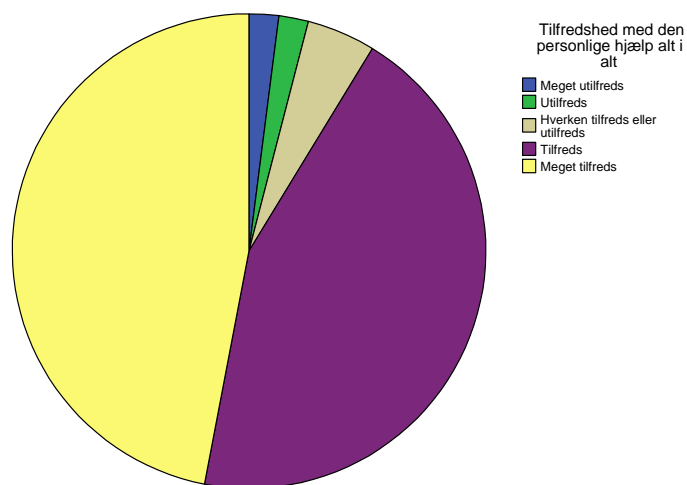
**Tabel 6.3.2 Samlet tilfredshed med den personlige pleje i plejehjem/-bolig**

		Antal	Procent
Valid	Meget utilfreds	3	2,0
	Utilfreds	3	2,0
	Hverken tilfreds eller utilfreds	7	4,7
	Tilfreds	66	44,3
	Meget tilfreds	70	47,0
	Total	149	100,0
Missing	Irrelevant	52	
	Ved ikke	3	
	System	5951	
	Total	6006	
Total		6155	

Figur 6.3.1 Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp i plejehjem/-bolig



Figur 6.3.2 Samlet tilfredshed med den personlige pleje i plejehjem/-bolig



Der er ingen signifikante sammenhænge mellem køn, alder, omfang eller type af hjælp og tilfredshed med den praktiske hjælp og personlige pleje for ældre, der bor i plejehjem/-bolig.

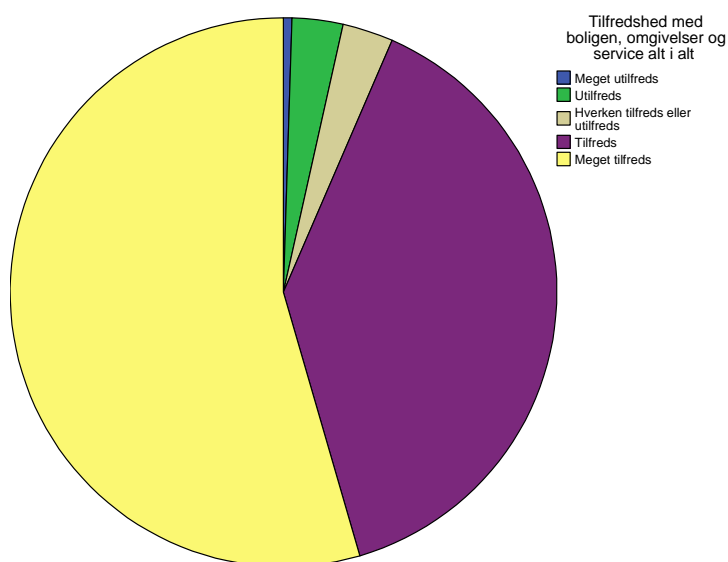
## 6.4 Samlet tilfredshed med bolig, omgivelser og service i plejehjem /-bolig

200 ældre, som bor i plejehjem/-bolig, har besvaret spørgsmålet om den samlede tilfredshed med den bolig, omgivelser og service. Fordelingen af disse svar er illustreret i tabel 6.4.1 og figur 6.4.1. 93,5 % af de ældre, som har besvaret spørgsmålet, er tilfreds eller meget tilfreds med bolig, omgivelser og service i plejehjem/-bolig.

**Tabel 6.4.1 Samlet tilfredshed med boligen, omgivelser og service i plejehjem/-bolig**

		Antal	Procent
Valid	Meget utilfreds	1	,5
	Utilfreds	6	3,0
	Hverken tilfreds eller utilfreds	6	3,0
	Tilfreds	78	39,0
	Meget tilfreds	109	54,5
	Total	200	100,0
Missing	Irrelevant	1	
	Ved ikke	3	
	System	5951	
	Total	5955	
Total		6155	

**Figur 6.4.1 Samlet tilfredshed med boligen, omgivelser og service i plejehjem/-bolig**



Der er ingen signifikante sammenhænge mellem køn, alder, omfang eller type af hjælp og tilfredshed med bolig, omgivelser og service i plejehjem/-bolig.

## 7. Analyse

Der er foretaget forskellige analyser på datasættet. Forskellige indikatorer blev analyseret med det formål, at finde frem til, hvilke indikatorer, som var bestemmende for den samlede tilfredshed af henholdsvis praktisk hjælp og personlig pleje. Analyserne blev foretaget for hjemmehjælpsmodtagere og plejehjemsbeboere separat.

En korrelationsanalyse viser, at variablene er signifikant korrelerede. Dette udelukker regressionsanalyse, da regressionsanalyse forudsætter, at variablene er uafhængige. I stedet foretages en faktoranalyse til identifikation af eventuelle underliggende dimensioner i interviewpersonernes svar.

### 7.1 Analyse af indikatorer for tilfredshed med praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

Hjemmehjælpsmodtagerne er blevet spurgt om 13 indikatorer for tilfredshed med praktisk hjælp i hjemmehjælpen. I faktoranalysen er tre variable blevet ekskluderet på grund af for få cases. Det drejer sig om tilfredshed med indkøb, tøjvask og madservice. Faktoranalysen inkluderer 598 cases og viser, at der er én underliggende dimension, som kan beskrive 47,01 % af samvariationen mellem de ti variable.

Alle variablene har et højt tilhørsforhold til den underliggende dimension. Især spørgsmålene om tilfredshed med stabilitet i hjælpen, antallet af medarbejdere, hvor meget medarbejderen når og rengøringen svarer hjemmehjælpsmodtagerne ofte ens på.

Det kan ud fra faktoranalysen konkluderes, at hjemmehjælpsmodtagerne tenderer til at svare ens på indikatorerne for tilfredshed med praktisk hjælp i hjemmehjælpen.

### 7.2 Analyse af indikatorer for tilfredshed med personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

Hjemmehjælpsmodtagerne er blevet spurgt til 11 indikatorer for tilfredshed med personlig pleje. Faktoranalysen inkluderer 180 cases ved eksklusion af variablene tilfredshed med toiletbesøg og hjælp til af- og påklædning. Faktoranalysen viser, at der for tilfredshed med den personlige pleje er to underliggende dimensioner, der kan forklare 59,42 % af samvariationen mellem de ni variable.

Den første dimension beskriver tilfredsheden med den pleje, som hjemmehjælpsmodtageren får. Informanterne har en tendens til at svare ens på spørgsmålene om tilfredshed med medarbejderens imødekommenhed, personlige kontakt, hvor meget medarbejderen når, stabilitet i plejen, overholdelse af aftalte tidspunkter og tilfredshed med bad. Den anden dimension viser, at hjemmehjælpsmodtagerne har en tendens til at svare ens på de spørgsmål, som omhandler den overordnede organisering af den personlige pleje i hjemmehjælpen. På den anden dimension udviser spørgsmålene om tilfredshed med kommunens information og muligheder for valg af leverandør høje faktorvægte.

Det kan ud fra faktoranalysen konkluderes, at der er to underliggende dimensioner i svarfordelingen af indikatorerne for personlig pleje.



### **7.3 Analyse af indikatorer for tilfredshed med praktisk hjælp i plejehjem/-bolig**

Syv ud af 11 tilfredshedsindikatorer for den praktiske hjælp i plejehjem/-bolig blev inkluderet i faktoranalysen, som blev foretaget med 171 individer. Variablene for tilfredshed med indkøb, tøjvask, madservice og kommunens information blev ekskluderet pga. for få cases. Faktoranalysen viser, at der er én underliggende dimension, som forklarer 51,72 % af samvariationen mellem de syv variable. Alle variablene vægter højt på dimension, hvorfor det kan konkluderes, at informanterne i høj grad har svaret ens på spørgsmålene om praktisk hjælp i plejehjem/-bolig.

### **7.4 Analyse af indikatorer for tilfredshed med personlig pleje i plejehjem/-bolig**

Faktoranalyse af tilfredshedsindikatorer for den personlige pleje i plejehjem/-bolig blev foretaget med 79 individer. Variablene for tilfredshed med hjælp til toiletbesøg, hjælp til af- og påklædning samt tilfredshed med kommunens information blev ekskluderet pga. for få cases. Faktoranalysen viser, at der er én underliggende dimension, som forklarer 67,42 % af samvariationen mellem de otte variable. Alle variablene vægter højt på dimensionen, hvorfor det kan konkluderes, at informanterne har en høj tendens til at svare ens på spørgsmålene om personlig pleje i plejehjem/-bolig.

### **7.5 Analyse af indikatorer for tilfredshed med bolig, omgivelser og service i plejehjem/-bolig**

Faktoranalyse af tilfredshedsindikatorer for bolig, omgivelser og service i plejehjem/-bolig blev foretaget med 90 individer. Faktoranalysen viser, at der er en underliggende dimension, som forklarer 55,18 % af samvariationen mellem de seks variable. Alle variablene vægter højt på dimension, men højest vægter tilfredshed med fællesaktiviteter og lavest vægter tilfredshed med de daglige aktiviteter.