

Brugerundersøgelse om
hjemmehjælp til borgere i eget hjem
og i plejebolig/plejehjem

SOCIAL- OG INTEGRATIONSMINISTERIET

AARHUS

NOVEMBER 2011

EPINION KØBENHAVN

RYESGADE 3F
DK-2200 KØBENHAVN N
TLF. +45 87 30 95 00
TYA@EPINION.DK

EPINION AARHUS

SØNDERGADE 1A
DK-8000 AARHUS C
TLF. +45 87 30 95 00
TV@EPINION.DK

EPINION SAIGON

11TH FLR. DINH LE BUILDING - 1 DINH LE STR.,
DIST. 4, HOCHIMINH CITY, VIETNAM
TLF. +84 90 411 3289
SAIGON@EPINION.VN

INDHOLDSFORTEGNELSE

Kort om Epinion	4
1. Indledning.....	5
1.1 Metode og datasæt.....	5
1.2 Populationen.....	10
2. Flexibilitet	12
2.1 Kendskab til ordningen om flexibilitet blandt hjemmehjælpsmodtagere	12
2.2 Holdningen om vigtighed af ordningen om fleksibel hjemmehjælp	16
3. Frit valg af leverandør.....	17
3.1 Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp.....	17
3.2 Hvorfra kendes til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp?.....	21
3.3 Holdningen om vigtighed af ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp.....	23
4. Tilfredshed med antallet af medarbejdere	27
4.1 Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos hjemmehjælpsmodtagere	27
4.2 Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos beboere i plejehjem/-bolig.....	32
5. Tilfredshed med stabilitet i den praktiske hjælp og personlige pleje.....	36

5.1	Tilfredshed med ensartethed i den praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere	36
5.2	Tilfredshed med ensartethed i den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere	40
5.3	Tilfredshed med hjælpens ensartethed i plejehjem/-bolig	42
5.4	Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere	44
5.5	Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere	48
5.6	Praktisk hjælp i plejehjem/-bolig og tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter	49
6.	Den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp og personlige pleje	51
6.1	Samlet tilfredshed med praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere	51
6.2	Samlet tilfredshed med personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere.....	55
6.3	Samlet tilfredshed med praktisk hjælp og personlig pleje i plejehjem/-bolig.....	58
7.	Hverdagsrehabilitering	61
7.1	Tilfredshed med hverdagsrehabilitering blandt beboere i plejebolig/plejehjem	61
7.2	Tilfredshed med hverdagsrehabilitering blandt borgere i eget hjem	64

KORT OM EPINION

Epinions kerneforretning har gennem 10 år været faktabaserede konsulenttydelser. Vi analyserer og rådgiver på baggrund af input fra organisationens stakeholdere – medarbejdere, borgere, medlemmer, kunder, samarbejdspartnere. Vi tilføjer vores kunder værdi, fordi vores analyser og konklusioner er systematiske og veldokumenterede.

Vi leverer beslutningsgrundlag

Vi analyserer, strukturerer og beskriver “virkeligheden” i en handlingsanvisende form, så den kan understøtte evidensbaseret udvikling og skabe grundlaget for konstruktive beslutningsprocesser.

Vi fokuserer på metode

Fordi korrekt metodisk design og godt analyse-mæssigt håndværk er forudsætningen for at nå frem til holdbare konklusioner.

Vi skræddersyr gerne

Vores erfaring er, at mange kunder har nogle helt særlige behov. Derfor skræddersyr vi oftest vores ydelser til den enkelte problemstilling.

Vores ydelsespalet indeholder

- Udvikling af analyse- og evalueringsdesign
- Dataindsamling og dataanalyse
- Statistisk analyse og kvalitativ analyse
- Kundetilfredshed og markedsanalyse
- Kommunikations- og medieanalyse
- Medarbejderundersøgelser
- Meningsmålinger og holdningsanalyse

Læs mere på www.epinion.dk

1. INDLEDNING

1.1 METODE OG DATASÆT

Til brug for undersøgelsen blev der d. 5. juli 2011 udtrukket en stikprøve fra Sundhedsstyrelsens CPR-register på 11.000 personer på 67 år og derover. Alle personer i stikprøven fik tilsendt et introduktionsbrev med information om, at de var udtrukket til undersøgelsen, og ville blive forsøgt kontaktet telefonisk af Epinion. De personer, som Epinion ikke umiddelbart kunne identificere telefoniske kontaktoplysninger på, blev desuden tilbudt at henvende sig til Epinion med disse oplysninger. For at øge antallet af besvarelser blandt modtagere af hjemmehjælp i plejebolig/plejehjem blev denne gruppe forsøgt identificeret ud fra adresseoplysningerne. Personer i den primære stikprøve, som forventedes at bo i plejebolig/plejehjem, fik tilsendt et spørgeskema i papirform med deres introduktionsbrev.

Under dataindsamlingen viste det sig ikke muligt at gennemføre de ønskede 200 interviews med modtagere af hjemmehjælp i plejebolig/plejehjem ud fra stikprøven på 11.000 personer. Stikprøven blev derfor suppleret med 131 personer fra en supplerende stikprøve, der ud fra adressen forventedes at bo i plejebolig/plejehjem.

I den samlede stikprøve på 11.131 personer blev der identificeret telefoniske kontaktoplysninger på i alt 9.756 personer. Målet med dataindsamlingen var

at skabe en stikprøve, der både var så stor som mulig, og samtidigt var repræsentativ på køn, alder og geografi i forhold til populationen i Danmark på mindst 67 år. Stikprøven blev derfor opdelt i 50 forskellige grupper, hvor hver gruppe repræsenterede en kombination af "aldersgruppe", "køn" og "region" (se tabel 2, 3 og 4). Antallet af gennemførte interviews i hver gruppe blev løbende overvåget for at sikre repræsentative resultater. På den baggrund blev 24 personer ikke forsøgt kontaktet telefonisk, da det ville skabe en u hensigtsmæssig overrepræsentation i bestemte grupper.

Samlet set er 9.732 personer forsøgt kontaktet telefonisk. Yderligere 78 har deltaget i undersøgelsen ved selv at kontakte Epinion med et besvaret papirspørgeskema eller besked om, at de ikke modtager hjælp. Det giver en samlet stikprøve på 9.810 personer. Der har været et frafald på 2.326 personer. Årsagerne til dette frafald kan ses af tabel 1. Der er i alt gennemført interviews med 7.484 personer, enten telefonisk eller med spørgeskema i papirform, hvilket svarer til en gennemførelsesprocent på 76,3 %. Dataindsamlingen er foretaget i perioden fra den 9. juli til den 17. august 2011.

Tabel 1: Årsager til frafald

	Telefoninterviews
Intet svar	12,8% (1.253)
Fejlnummer	3,0% (298)
Træffes ej i perioden	0,2% (17)
Aftale	0,6% (54)
Vil ikke oplyse alder	1,8% (173)
Frascreenet alder	0,8% (74)
Frascreenet sprog	0,2% (24)
Syg	1,9% (184)
Død	0,1% (11)
Flyttet	0,2% (18)
Stoppet	0,1% (8)
Nægter	2,2% (212)
Total	23,7% (2.326)

Tabellerne 2, 3 og 4 viser overensstemmelsen mellem hhv. køns-, regions-, og aldersfordelingerne blandt de interviewede og blandt alle danskere på 67 år eller derover.

Tabel 2: Kønsfordeling

	Kønsfordeling i populationen*	Alle interviewede	Modtagere af hjælp
Mand	43,9 % (353.242)	44,2 % (3.306)	29,3 % (410)
Kvinde	56,1 % (450.948)	55,8 % (4.178)	70,7 % (991)
Total	100,0 % (804.190)	100,0 % (7.484)	100,0 % (1.401)

*Kilde: Danmarks Statistik.

Tabel 3: Regionsfordeling

	Regionsfordeling i populationen*	Alle interviewede	Modtagere af hjælp
Hovedstaden	28,2 % (226.712)	28,0 % (2.094)	29,8 % (418)
Sjælland	16,1 % (129.098)	15,7 % (1.174)	13,8 % (193)
Syddanmark	23,1 % (185.487)	23,6 % (1.767)	22,3 % (313)
Midtjylland	21,4 % (172.272)	22,4 % (1.679)	21,5 % (301)
Nordjylland	11,3 % (90.621)	10,3 % (770)	12,6 % (176)
Total	100,0 % (804.190)	100,0 % (7.484)	100,0 % (1.401)

*Kilde: Danmarks Statistik.

Tabel 4: Aldersfordeling

	Aldersfordeling i populationen*	Alle interviewede	Modtagere af hjælp
67 - 72 år	40,5 % (325.361)	40,6 % (3.040)	11,2 % (157)
73 - 78 år	27,4 % (220.583)	27,9 % (2.090)	19,1 % (268)
79 - 83 år	15,7 % (125.866)	16,2 % (1.214)	26,0 % (364)
84 - 89 år	11,6 % (93.293)	11,1 % (829)	28,3 % (397)
90 år og derover	4,9 % (39.087)	4,1 % (310)	15,3 % (215)
Total	100,0 % (804.190)	100,0 % (7.484)	100,0 % (1.401)

*Kilde: Danmarks Statistik.

1.2 POPULATIONEN

Tabel 5: Type af hjælp blandt de adspurgte borgere

	Procentandel
Praktisk hjælp	60,3 % (845)
Personlig pleje	11,7 % (164)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	28,0 % (392)
Total	100,0 % (1.401)
Modtager ikke hjælp	(6)

Tabel 6: Bor De i plejebolig eller på plejehjem?

	Praktisk hjælp	Personlig pleje	Både praktisk hjælp og personlig pleje	Total
Hjemmepleje	65,3 % (784)	12,5 % (150)	22,2 % (267)	100,0 % (1.201)
Plejehjem/plejebolig	30,5 % (61)	7,0 % (14)	62,5 % (125)	100,0 % (200)
Total	60,3 % (845)	11,7 % (164)	28,0 % (392)	100,0 % (1.401)

2. FLEKSIBILITET

2.1 KENDSKAB TIL ORDNINGEN OM FLEKSIBILITET BLANDT HJEMMEHJÆLPSMODTAGERE

Tabel 7: Kendskab til muligheden for fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Kender til fleksibel hjemmehjælp	32,9 % (395)
Kender ikke til fleksibel hjemmehjælp	67,1 % (806)
Total	100,0 % (1.201)

Tabel 8: Kendskab til ordningen for fleksibel hjemmehjælp, fordelt på køn, blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Kender til fleksibel hjemmehjælp	Kender ikke til fleksibel hjemmehjælp	Total
Mand	28,2 % (101)	71,8 % (257)	100,0 % (358)
Kvinde	34,9 % (294)	65,1 % (549)	100,0 % (843)
Total	32,9 % (395)	67,1 % (806)	100,0 % (1.201)

Tabel 9: Kendskab til ordningen for fleksibel hjemmehjælp, fordelt på alder, blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Kender til fleksibel hjemmehjælp	Kender ikke til fleksibel hjemmehjælp	Total
67 - 79 år	36,3 % (158)	63,7 % (277)	100,0 % (435)
80 - 84 år	34,0 % (115)	66,0 % (223)	100,0 % (338)
85 år og derover	28,5 % (122)	71,5 % (306)	100,0 % (428)
Total	32,9 % (395)	67,1 % (806)	100,0 % (1.201)

Tabel 10: Kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Fra pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)	6,8 % (27)
Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)	6,1 % (24)
Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen	16,7 % (66)
Fra kommunens visitator	24,1 % (95)
Fra medarbejderen som udfører hjemmeplejen	41,0 % (162)
Andre steder fra	9,4 % (37)
Husker ikke	10,9 % (43)
Total	115,0 % (454)

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	86,8 % (343)
2 informationskilder	11,6 % (46)
3 informationskilder	1,3 % (5)
4 informationskilder	0,3 % (1)
Total	100,0 % (395)

2.2 HOLDNINGEN OM VIGTIGHED AF ORDNINGEN OM FLEKSIBEL HJEMMEHJÆLP

Tabel 12: Holdningen til ordningen om fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Slet ikke vigtigt	3,1 % (11)
Ikke vigtigt	2,3 % (8)
Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	15,3 % (54)
Vigtigt	46,2 % (163)
Meget vigtigt	33,1 % (117)
Total	100,0 % (353)
Ved ikke	(42)

3. FRIT VALG AF LEVERANDØR

3.1 KENDESKAB 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	71,4 % (857)
Kender ikke til frit valg af leverandør	28,6 % (344)
Total	100,0 % (1.201)

Tabel 14: Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør, fordelt på alder, blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Kender til frit valg af leverandør	Kender ikke til frit valg af leverandør	Total
67 - 79 år	75,4 % (328)	24,6 % (107)	100,0 % (435)
80 - 84 år	70,7 % (239)	29,3 % (99)	100,0 % (338)
85 år og derover	67,8 % (290)	32,2 % (138)	100,0 % (428)
Total	71,4 % (857)	28,6 % (344)	100,0 % (1.201)

Tabel 15: Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør, fordelt på type af hjælp, blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Kender til frit valg af leverandør	Kender ikke til frit valg af leverandør	Total
Praktisk hjælp	76,3 % (598)	23,7 % (186)	100,0 % (784)
Personlig pleje	55,3 % (83)	44,7 % (67)	100,0 % (150)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	65,9 % (176)	34,1 % (91)	100,0 % (267)
Total	71,4 % (857)	28,6 % (344)	100,0 % (1.201)

Tabel 16: Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør, fordelt på type af leverandør, blandt hjemmehjælpsmodtagere (praktisk hjælp)

	Kender til frit valg af leverandør	Kender ikke til frit valg af leverandør	Total
Kommunal leverandør	68,2 % (505)	31,8 % (235)	100,0 % (740)
Privat leverandør	90,4 % (217)	9,6 % (23)	100,0 % (240)
Både kommunal og privat leverandør	90,6 % (48)	9,4 % (5)	100,0 % (53)
Total	74,5 % (770)	25,5 % (263)	100,0 % (1.033)
Ved ikke	(4)	(14)	(18)

Tabel 17: Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør, fordelt på type af leverandør, blandt hjemmehjælpsmodtagere (personlig pleje)

	Kender til frit valg af leverandør	Kender ikke til frit valg af leverandør	Total
Kommunal leverandør	61,7 % (238)	38,3 % (148)	100,0 % (386)
Privat leverandør	81,0 % (17)	19,0 % (4)	100,0 % (21)
Både kommunal og privat leverandør	100,0 % (1)	0,0 % (0)	100,0 % (1)
Total	62,7 % (256)	37,3 % (152)	100,0 % (408)
Ved ikke	(3)	(6)	(12)

3.2 HVORFRA KENDES TIL ORDNINGEN OM FRIT VALG AF LEVERANDØR AF HJEMMEHJÆLP?

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

	Procentandel
Fra pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)	14,7 % (126)
Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)	15,8 % (136)
Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen	38,1 % (327)
Fra kommunens visitator	33,0 % (283)
Fra medarbejderen som udfører hjemmeplejen	2,0 % (17)
Andre steder fra	6,5 % (56)
Husker ikke	10,9 % (94)
Total	121,0 % (1.039)

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	80,9 % (693)
2 informationskilder	17,2 % (147)
3 informationskilder	1,9 % (16)
4 informationskilder	0,1 % (1)
Total	100,0 % (857)

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	4,0 % (30)
Ikke vigtigt	9,2 % (70)
Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	18,9 % (143)
Vigtigt	43,0 % (326)
Meget vigtigt	24,9 % (189)
Total	100,0 % (758)
Ved ikke	(99)

Tabel 21: Holdning til ordningen om frit valg til leverandør af hjemmehjælp, fordelt på typen af hjælp

	Slet ikke vigtigt	Ikke vigtigt	Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt	Total	Ved ikke
Praktisk hjælp	3,9 % (21)	9,3 % (50)	17,0 % (91)	43,9 % (235)	25,8 % (138)	100,0 % (535)	(63)
Personlig pleje	7,5 % (5)	11,9 % (8)	29,9 % (20)	40,3 % (27)	10,4 % (7)	100,0 % (67)	(16)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	2,6 % (4)	7,7 % (12)	20,5 % (32)	41,0 % (64)	28,2 % (44)	100,0 % (156)	(20)
Total	4,0 % (30)	9,2 % (70)	18,9 % (143)	43,0 % (326)	24,9 % (189)	100,0 % (758)	

Tabel 22: Holdning til ordningen om frit valg til leverandør af hjemmehjælp, fordelt på type af leverandør af hjemmehjælp (praktisk hjælp)

	Slet ikke vigtigt	Ikke vigtigt	Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt	Total	Ved ikke
Kommunal leverandør	5,5 % (24)	13,5 % (59)	23,5 % (103)	42,9 % (188)	14,6 % (64)	100,0 % (438)	(67)
Privat leverandør	0,5 % (1)	1,0 % (2)	6,9 % (14)	44,3 % (90)	47,3 % (96)	100,0 % (203)	(14)
Både kommunal og privat leverandør	0,0 % (0)	2,1 % (1)	12,8 % (6)	38,3 % (18)	46,8 % (22)	100,0 % (47)	(1)
Total	3,6 % (25)	9,0 % (62)	17,9 % (123)	43,0 % (296)	26,5 % (182)	100,0 % (688)	
Ved ikke	(0)	(0)	(0)	(3)	(0)		(1)

Tabel 23: Holdning til ordningen om frit valg til leverandør af hjemmehjælp, fordelt på type af leverandør af hjemmehjælp (personlig pleje)

	Slet ikke vigtigt	Ikke vigtigt	Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt	Total	Ved ikke
Kommunal leverandør	3,9 % (8)	9,9 % (20)	25,1 % (51)	43,3 % (88)	17,7 % (36)	100,0 % (203)	(35)
Privat leverandør	0,0 % (0)	0,0 % (0)	5,9 % (1)	11,8 % (2)	82,4 % (14)	100,0 % (17)	(0)
Både kommunal og privat leverandør	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	100,0 % (1)	100,0 % (1)	(0)
Total	3,6 % (8)	9,0 % (20)	23,5 % (52)	40,7 % (90)	23,1 % (51)	100,0 % (221)	
Ved ikke	(1)	(0)	(0)	(1)	(0)		(1)

4. TILFREDSHED MED ANTALLET AF 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	6,4 % (62)
Utilfreds	16,0 % (155)
Hverken tilfreds eller utilfreds	10,0 % (97)
Tilfreds	39,5 % (382)
Meget tilfreds	28,0 % (271)
Total	100,0 % (967)
Ved ikke	(18)
Irrelevant	(66)

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

	Procentandel
Meget utilfreds	8,6 % (34)
Utilfreds	11,6 % (46)
Hverken tilfreds eller utilfreds	9,6 % (38)
Tilfreds	49,9 % (197)
Meget tilfreds	20,3 % (80)
Total	100,0 % (395)
Ved ikke	(9)
Irrelevant	(13)

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

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Praktisk hjælp	5,9 % (42)	15,6 % (111)	10,0 % (71)	38,1 % (272)	30,4 % (217)	100,0 % (713)	(14)	(57)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	7,9 % (20)	17,3 % (44)	10,2 % (26)	43,3 % (110)	21,3 % (54)	100,0 % (254)	(4)	(9)
Total	6,4 % (62)	16,0 % (155)	10,0 % (97)	39,5 % (382)	28,0 % (271)	100,0 % (967)	(18)	(66)

Tabel 27: Tilfredshed med antallet af medarbejdere, fordelt på typen af leverandør af praktisk hjælp i hjemmehjælpen

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Kommunal leverandør	8,2 % (57)	17,6 % (123)	11,0 % (77)	41,0 % (286)	22,2 % (155)	100,0 % (698)	(13)	(29)
Privat leverandør	1,9 % (4)	9,4 % (20)	8,0 % (17)	33,3 % (71)	47,4 % (101)	100,0 % (213)	(1)	(26)
Både kommunal og privat leverandør	2,3 % (1)	23,3 % (10)	7,0 % (3)	37,2 % (16)	30,2 % (13)	100,0 % (43)	(0)	(10)
Ved ikke	0,0 % (0)	15,4 % (2)	0,0 % (0)	69,2 % (9)	15,4 % (2)	100,0 % (13)	(4)	(1)
Total	6,4 % (62)	16,0 % (155)	10,0 % (97)	39,5 % (382)	28,0 % (271)	100,0 % (967)	(18)	(66)

Tabel 28: Tilfredshed med antallet af medarbejdere, fordelt på hjælpens timeomfang pr. uge i hjemmeplejen

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Under to timer	7,7 % (13)	8,3 % (14)	11,8 % (20)	55,0 % (93)	17,2 % (29)	100,0 % (169)	(2)	(9)
2 - 3,9 timer	11,9 % (8)	14,9 % (10)	10,4 % (7)	41,8 % (28)	20,9 % (14)	100,0 % (67)	(1)	(2)
4 - 7,9 timer	9,3 % (4)	16,3 % (7)	4,7 % (2)	48,8 % (21)	20,9 % (9)	100,0 % (43)	(1)	(2)
8 - 11,9 timer	16,7 % (2)	8,3 % (1)	8,3 % (1)	25,0 % (3)	41,7 % (5)	100,0 % (12)	(0)	(0)
12 – 20 timer	9,1 % (1)	18,2 % (2)	9,1 % (1)	63,6 % (7)	0,0 % (0)	100,0 % (11)	(1)	(0)
Over 20 timer	0,0 % (0)	14,3 % (1)	28,6 % (2)	28,6 % (2)	28,6 % (2)	100,0 % (7)	(0)	(0)
Total	9,1 % (28)	11,3 % (35)	10,7 % (33)	49,8 % (154)	19,1 % (59)	100,0 % (309)		
Ved ikke	(6)	(11)	(5)	(43)	(21)		(4)	(0)

4.2 TILFREDSHED MED ANTALLET AF MEDARBEJDERE HOS BEBOERE I PLEJEHJEM/-BOLIG

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

	Procentandel
Meget utilfreds	6,1 % (10)
Utilfreds	9,7 % (16)
Hverken tilfreds eller utilfreds	16,4 % (27)
Tilfreds	46,1 % (76)
Meget tilfreds	21,8 % (36)
Total	100,0 % (165)
Ved ikke	(8)
Irrelevant	(13)

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

	Procentandel
Meget utilfreds	5,3 % (7)
Utilfreds	8,4 % (11)
Hverken tilfreds eller utilfreds	12,2 % (16)
Tilfreds	52,7 % (69)
Meget tilfreds	21,4 % (28)
Total	100,0 % (131)
Ved ikke	(0)
Irrelevant	(8)

Tabel 31: Tilfredshed med antallet af medarbejdere, fordelt på timeomfanget af praktisk hjælp pr. uge i plejehjem/-bolig

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Under to timer	11,1 % (6)	9,3 % (5)	13,0 % (7)	42,6 % (23)	24,1 % (13)	100,0 % (54)	(0)	(4)
2 - 3,9 timer	6,2 % (1)	12,5 % (2)	0,0 % (0)	56,2 % (9)	25,0 % (4)	100,0 % (16)	(0)	(1)
4 - 7,9 timer	0,0 % (0)	31,2 % (5)	12,5 % (2)	37,5 % (6)	18,8 % (3)	100,0 % (16)	(0)	(0)
8 - 11,9 timer	20,0 % (1)	0,0 % (0)	40,0 % (2)	40,0 % (2)	0,0 % (0)	100,0 % (5)	(0)	(0)
12 - 20 timer	0,0 % (0)	25,0 % (1)	0,0 % (0)	50,0 % (2)	25,0 % (1)	100,0 % (4)	(1)	(0)
Over 20 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	100,0 % (2)	0,0 % (0)	100,0 % (2)	(0)	(0)
Total	8,2 % (8)	13,4 % (13)	11,3 % (11)	45,4 % (44)	21,6 % (21)	100,0 % (97)		
Ved ikke	(2)	(3)	(15)	(30)	(14)		(5)	(8)

Tabel 32: Tilfredshed med antallet af medarbejdere, fordelt på timeomfanget 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	14,3 % (4)	17,9 % (5)	3,6 % (1)	57,1 % (16)	7,1 % (2)	100,0 % (28)	(0)	(2)
2 - 3,9 timer	5,9 % (1)	17,6 % (3)	11,8 % (2)	47,1 % (8)	17,6 % (3)	100,0 % (17)	(0)	(0)
4 - 7,9 timer	7,1 % (1)	14,3 % (2)	7,1 % (1)	50,0 % (7)	21,4 % (3)	100,0 % (14)	(0)	(1)
8 - 11,9 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	50,0 % (2)	50,0 % (2)	0,0 % (0)	100,0 % (4)	(0)	(0)
12 - 20 timer	0,0 % (0)	50,0 % (1)	0,0 % (0)	50,0 % (1)	0,0 % (0)	100,0 % (2)	(0)	(0)
Over 20 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	100,0 % (2)	0,0 % (0)	100,0 % (2)	(0)	(0)
Total	9,0 % (6)	16,4 % (11)	9,0 % (6)	53,7 % (36)	11,9 % (8)	100,0 % (67)		
Ved ikke	(1)	(0)	(9)	(32)	(19)		(0)	(5)

5. TILFREDSHED MED STABILITET I DEN PRAKTISKE HJÆLP OG PERSONLIGE PLEJE

5.1 TILFREDSHED MED ENSARTETHED I DEN PRAKTISKE HJÆLP BLANDT HJEMMEHJÆLPSMODTAGERE

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

	Procentandel
Meget utilfreds	2,8 % (27)
Utilfreds	9,9 % (96)
Hverken tilfreds eller utilfreds	12,5 % (121)
Tilfreds	49,4 % (479)
Meget tilfreds	25,5 % (247)
Total	100,0 % (970)
Ved ikke	(37)
Irrelevant	(44)

Tabel 34: Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den praktiske hjælp, fordelt på hjælpens timeomfang pr. uge, blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Under to timer	2,5 % (18)	10,7 % (76)	12,1 % (86)	48,9 % (348)	25,7 % (183)	100,0 % (711)	(31)	(36)
2 - 3,9 timer	3,5 % (3)	7,1 % (6)	10,6 % (9)	44,7 % (38)	34,1 % (29)	100,0 % (85)	(2)	(3)
4 - 7,9 timer	2,4 % (1)	9,8 % (4)	12,2 % (5)	56,1 % (23)	19,5 % (8)	100,0 % (41)	(0)	(2)
8 - 11,9 timer	18,2 % (2)	18,2 % (2)	0,0 % (0)	36,4 % (4)	27,3 % (3)	100,0 % (11)	(0)	(0)
12 - 20 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	33,3 % (3)	44,4 % (4)	22,2 % (2)	100,0 % (9)	(0)	(0)
Over 20 timer	0,0 % (0)	16,7 % (1)	16,7 % (1)	50,0 % (3)	16,7 % (1)	100,0 % (6)	(0)	(0)
Total	2,8 % (24)	10,3 % (89)	12,1 % (104)	48,7 % (420)	26,2 % (226)	100,0 % (863)		
Ved ikke	(3)	(7)	(17)	(59)	(21)		(4)	(3)

Tabel 35: Tilfredshed med ensartethed i den praktiske hjælp, fordelt på typen af hjælp, blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Praktisk hjælp	2,1 % (15)	10,0 % (72)	12,0 % (86)	48,5 % (348)	27,3 % (196)	100,0 % (717)	(30)	(37)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	4,7 % (12)	9,5 % (24)	13,8 % (35)	51,8 % (131)	20,2 % (51)	100,0 % (253)	(7)	(7)
Total	2,8 % (27)	9,9 % (96)	12,5 % (121)	49,4 % (479)	25,5 % (247)	100,0 % (970)	(37)	(44)

Tabel 36: Tilfredshed med ensartethed i den praktiske hjælp fordelt på typen af leverandør af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Kommunal leverandør	3,1 % (22)	10,3 % (72)	14,8 % (104)	50,0 % (351)	21,8 % (153)	100,0 % (702)	(23)	(15)
Privat leverandør	1,9 % (4)	7,2 % (15)	5,7 % (12)	47,8 % (100)	37,3 % (78)	100,0 % (209)	(10)	(21)
Både kommunal og privat leverandør	0,0 % (0)	17,4 % (8)	8,7 % (4)	52,2 % (24)	21,7 % (10)	100,0 % (46)	(1)	(6)
Total	2,7 % (26)	9,9 % (95)	12,5 % (120)	49,6 % (475)	25,2 % (241)	100,0 % (957)		
Ved ikke	(1)	(1)	(1)	(4)	(6)		(3)	(2)

5.2 TILFREDSHED MED ENSARTETHED I DEN PERSONLIGE PLEJE BLANDT HJEMMEHJÆLPSMODTAGERE

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

	Procentandel
Meget utilfreds	3,8 % (15)
Utilfreds	4,8 % (19)
Hverken tilfreds eller utilfreds	7,8 % (31)
Tilfreds	59,8 % (237)
Meget tilfreds	23,7 % (94)
Total	100,0 % (396)
Ved ikke	(6)
Irrelevant	(15)

Tabel 38: Tilfredshed med ensartethed i den personlige pleje, fordelt på hjælpens timeomfang pr. uge, blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Under to timer	4,2 % (7)	6,0 % (10)	5,4 % (9)	62,9 % (105)	21,6 % (36)	100,0 % (167)	(1)	(12)
2 - 3,9 timer	0,0 % (0)	5,9 % (4)	7,4 % (5)	63,2 % (43)	23,5 % (16)	100,0 % (68)	(0)	(2)
4 - 7,9 timer	4,5 % (2)	2,3 % (1)	13,6 % (6)	56,8 % (25)	22,7 % (10)	100,0 % (44)	(2)	(0)
8 - 11,9 timer	8,3 % (1)	25,0 % (3)	0,0 % (0)	33,3 % (4)	33,3 % (4)	100,0 % (12)	(0)	(0)
12 - 20 timer	18,2 % (2)	0,0 % (0)	9,1 % (1)	45,5 % (5)	27,3 % (3)	100,0 % (11)	(1)	(0)
Over 20 timer	0,0 % (0)	16,7 % (1)	33,3 % (2)	16,7 % (1)	33,3 % (2)	100,0 % (6)	(0)	(1)
Total	3,9 % (12)	6,2 % (19)	7,5 % (23)	59,4 % (183)	23,1 % (71)	100,0 % (308)		
Ved ikke	(3)	(0)	(8)	(54)	(23)		(2)	(0)

5.3 TILFREDSHED MED HJÆLPENS ENSARTETHED I PLEJEHJEM/-BOLIG

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

	Procentandel
Meget utilfreds	3,0 % (5)
Utilfreds	5,5 % (9)
Hverken tilfreds eller utilfreds	13,4 % (22)
Tilfreds	46,3 % (76)
Meget tilfreds	31,7 % (52)
Total	100,0 % (164)
Ved ikke	(9)
Irrelevant	(13)

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

	Procentandel
Meget utilfreds	2,5 % (3)
Utilfreds	5,8 % (7)
Hverken tilfreds eller utilfreds	10,7 % (13)
Tilfreds	55,4 % (67)
Meget tilfreds	25,6 % (31)
Total	100,0 % (121)
Ved ikke	(7)
Irrelevant	(11)

5.4 TILFREDSHED MED 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	1,6 % (16)
Utilfreds	5,3 % (54)
Hverken tilfreds eller utilfreds	8,7 % (88)
Tilfreds	48,8 % (496)
Meget tilfreds	35,6 % (362)
Total	100,0 % (1.016)
Ved ikke	(17)
Irrelevant	(18)

Tabel 42: Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp, fordelt på hjælpens timeomfang pr. uge, blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Under to timer	1,6 % (12)	5,2 % (39)	8,7 % (66)	48,4 % (366)	36,1 % (273)	100,0 % (756)	(9)	(13)
2 - 3,9 timer	0,0 % (0)	3,4 % (3)	11,2 % (10)	44,9 % (40)	40,4 % (36)	100,0 % (89)	(1)	(0)
4 - 7,9 timer	0,0 % (0)	11,9 % (5)	4,8 % (2)	40,5 % (17)	42,9 % (18)	100,0 % (42)	(0)	(1)
8 - 11,9 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	10,0 % (1)	60,0 % (6)	30,0 % (3)	100,0 % (10)	(1)	(0)
12 - 20 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	12,5 % (1)	75,0 % (6)	12,5 % (1)	100,0 % (8)	(1)	(0)
Over 20 timer	16,7 % (1)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	50,0 % (3)	33,3 % (2)	100,0 % (6)	(0)	(0)
Total	1,4 % (13)	5,2 % (47)	8,8 % (80)	48,1 % (438)	36,6 % (333)	100,0 % (911)		
Ved ikke	(3)	(7)	(8)	(58)	(29)		(5)	(4)

Tabel 43: Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp og for både praktisk hjælp og personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Praktisk hjælp	1,7 % (13)	4,6 % (35)	7,9 % (60)	47,6 % (363)	38,2 % (291)	100,0 % (762)	(10)	(12)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	1,2 % (3)	7,5 % (19)	11,0 % (28)	52,4 % (133)	28,0 % (71)	100,0 % (254)	(7)	(6)
Total	1,6 % (16)	5,3 % (54)	8,7 % (88)	48,8 % (496)	35,6 % (362)	100,0 % (1.016)	(17)	(18)

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

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Kommunal leverandør	2,1 % (15)	5,5 % (39)	9,7 % (69)	51,5 % (367)	31,2 % (222)	100,0 % (712)	(12)	(16)
Privat leverandør	0,4 % (1)	4,2 % (10)	4,7 % (11)	42,8 % (101)	47,9 % (113)	100,0 % (236)	(2)	(2)
Både kommunal og privat leverandør	0,0 % (0)	5,8 % (3)	13,5 % (7)	38,5 % (20)	42,3 % (22)	100,0 % (52)	(1)	(0)
Ved ikke	0,0 % (0)	12,5 % (2)	6,2 % (1)	50,0 % (8)	31,2 % (5)	100,0 % (16)	(2)	(0)
Total	1,6 % (16)	5,3 % (54)	8,7 % (88)	48,8 % (496)	35,6 % (362)	100,0 % (1.016)	(17)	(18)

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	1,8 % (7)
Utilfreds	5,8 % (23)
Hverken tilfreds eller utilfreds	10,9 % (43)
Tilfreds	52,9 % (209)
Meget tilfreds	28,6 % (113)
Total	100,0 % (395)
Ved ikke	(9)
Irrelevant	(13)

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	0,7 % (1)
Utilfreds	2,6 % (4)
Hverken tilfreds eller utilfreds	9,9 % (15)
Tilfreds	50,3 % (76)
Meget tilfreds	36,4 % (55)
Total	100,0 % (151)
Ved ikke	(12)
Irrelevant	(23)

Tabel 47: Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp i plejehjem/-bolig, fordelt på hjælpens timeomfang pr. uge

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Under to timer	0,0 % (0)	4,0 % (2)	10,0 % (5)	56,0 % (28)	30,0 % (15)	100,0 % (50)	(1)	(7)
2 - 3,9 timer	0,0 % (0)	5,9 % (1)	11,8 % (2)	41,2 % (7)	41,2 % (7)	100,0 % (17)	(0)	(0)
4 - 7,9 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	14,3 % (2)	35,7 % (5)	50,0 % (7)	100,0 % (14)	(1)	(1)
8 - 11,9 timer	25,0 % (1)	0,0 % (0)	25,0 % (1)	50,0 % (2)	0,0 % (0)	100,0 % (4)	(0)	(1)
12 - 20 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	50,0 % (2)	50,0 % (2)	100,0 % (4)	(1)	(0)
Over 20 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	100,0 % (2)	0,0 % (0)	100,0 % (2)	(0)	(0)
Total	1,1 % (1)	3,3 % (3)	11,0 % (10)	50,5 % (46)	34,1 % (31)	100,0 % (91)		
Ved ikke	(0)	(1)	(5)	(29)	(21)		(8)	(13)

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	0,6 % (6)
Utilfreds	3,3 % (35)
Hverken tilfreds eller utilfreds	9,5 % (99)
Tilfreds	50,9 % (532)
Meget tilfreds	35,8 % (374)
Total	100,0 % (1.046)
Ved ikke	(4)
Irrelevant	(1)

Tabel 49: Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp, fordelt på køn, blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Mand	0,7 % (2)	2,2 % (6)	6,7 % (18)	51,5 % (139)	38,9 % (105)	100,0 % (270)	(1)	(0)
Kvinde	0,5 % (4)	3,7 % (29)	10,4 % (81)	50,6 % (393)	34,7 % (269)	100,0 % (776)	(3)	(1)
Total	0,6 % (6)	3,3 % (35)	9,5 % (99)	50,9 % (532)	35,8 % (374)	100,0 % (1.046)	(4)	(1)

Tabel 50: Samlet tilfredshed blandt modtagere af den praktiske hjælp alene og blandt modtagere af både praktisk hjælp og personlig pleje

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Praktisk hjælp	0,5 % (4)	3,1 % (24)	9,2 % (72)	49,9 % (390)	37,3 % (291)	100,0 % (781)	(3)	(0)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	0,8 % (2)	4,2 % (11)	10,2 % (27)	53,6 % (142)	31,3 % (83)	100,0 % (265)	(1)	(1)
Total	0,6 % (6)	3,3 % (35)	9,5 % (99)	50,9 % (532)	35,8 % (374)	100,0 % (1.046)	(4)	(1)

Tabel 51: Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp fordelt på typen af leverandør af hjemmehjælp

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Kommunal leverandør	0,3 % (2)	3,5 % (26)	10,6 % (78)	52,5 % (387)	33,1 % (244)	100,0 % (737)	(2)	(1)
Privat leverandør	1,7 % (4)	2,1 % (5)	6,2 % (15)	43,8 % (105)	46,2 % (111)	100,0 % (240)	(0)	(0)
Både kommunal og privat leverandør	0,0 % (0)	5,8 % (3)	9,6 % (5)	63,5 % (33)	21,2 % (11)	100,0 % (52)	(1)	(0)
Ved ikke	0,0 % (0)	5,9 % (1)	5,9 % (1)	41,2 % (7)	47,1 % (8)	100,0 % (17)	(1)	(0)
Total	0,6 % (6)	3,3 % (35)	9,5 % (99)	50,9 % (532)	35,8 % (374)	100,0 % (1.046)	(4)	(1)

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

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Nordjylland	0,0 % (0)	1,4 % (2)	3,5 % (5)	58,2 % (82)	36,9 % (52)	100,0 % (141)	(0)	(0)
Midtjylland	0,5 % (1)	2,7 % (6)	6,4 % (14)	59,5 % (131)	30,9 % (68)	100,0 % (220)	(1)	(1)
Syddanmark	0,5 % (1)	1,8 % (4)	11,5 % (25)	42,9 % (93)	43,3 % (94)	100,0 % (217)	(1)	(0)
Hovedstaden	0,9 % (3)	4,8 % (16)	10,5 % (35)	48,6 % (162)	35,1 % (117)	100,0 % (333)	(2)	(0)
Sjælland	0,7 % (1)	5,2 % (7)	14,8 % (20)	47,4 % (64)	31,9 % (43)	100,0 % (135)	(0)	(0)
Total	0,6 % (6)	3,3 % (35)	9,5 % (99)	50,9 % (532)	35,8 % (374)	100,0 % (1.046)	(4)	(1)

6.2 SAMLET TILFREDSHED MED PERSONLIG PLEJE BLANDT HJEMMEHJÆLPSMODTAGERE

Tabel 53: Samlet tilfredshed med den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Meget utilfreds	1,5 % (6)
Utilfreds	2,7 % (11)
Hverken tilfreds eller utilfreds	4,6 % (19)
Tilfreds	52,4 % (216)
Meget tilfreds	38,8 % (160)
Total	100,0 % (412)
Ved ikke	(2)
Irrelevant	(3)

Tabel 54: Samlet tilfredshed blandt modtagere af den personlige pleje alene og blandt modtagere af både personlig pleje og praktisk hjælp

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Personlig pleje	1,3 % (2)	0,7 % (1)	5,4 % (8)	45,0 % (67)	47,7 % (71)	100,0 % (149)	(0)	(1)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	1,5 % (4)	3,8 % (10)	4,2 % (11)	56,7 % (149)	33,8 % (89)	100,0 % (263)	(2)	(2)
Total	1,5 % (6)	2,7 % (11)	4,6 % (19)	52,4 % (216)	38,8 % (160)	100,0 % (412)	(2)	(3)

Tabel 55: Samlet tilfredshed med den personlige pleje fordelt på typen af leverandør af hjemmehjælp

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Kommunal leverandør	1,3 % (5)	2,6 % (10)	4,7 % (18)	52,0 % (199)	39,4 % (151)	100,0 % (383)	(2)	(1)
Privat leverandør	4,8 % (1)	4,8 % (1)	4,8 % (1)	52,4 % (11)	33,3 % (7)	100,0 % (21)	(0)	(0)
Både kommunal og privat leverandør	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	100,0 % (1)	100,0 % (1)	(0)	(0)
Ved ikke	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	85,7 % (6)	14,3 % (1)	100,0 % (7)	(0)	(2)
Total	1,5 % (6)	2,7 % (11)	4,6 % (19)	52,4 % (216)	38,8 % (160)	100,0 % (412)	(2)	(3)

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	1,1 % (2)
Utilfreds	0,5 % (1)
Hverken tilfreds eller utilfreds	9,8 % (18)
Tilfreds	53,8 % (99)
Meget tilfreds	34,8 % (64)
Total	100,0 % (184)
Ved ikke	(1)
Irrelevant	(1)

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

	Procentandel
Meget utilfreds	0,7 % (1)
Utilfreds	2,2 % (3)
Hverken tilfreds eller utilfreds	5,1 % (7)
Tilfreds	55,9 % (76)
Meget tilfreds	36,0 % (49)
Total	100,0 % (136)
Ved ikke	(0)
Irrelevant	(3)

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

	Procentandel
Meget utilfreds	1,5 % (3)
Utilfreds	2,1 % (4)
Hverken tilfreds eller utilfreds	4,6 % (9)
Tilfreds	47,4 % (92)
Meget tilfreds	44,3 % (86)
Total	100,0 % (194)
Ved ikke	(2)
Irrelevant	(4)

7. HVERDAGSREHABILITERING

7.1 TILFREDSHED MED HVERDAGSREHABILITERING BLANDT BEBOERE I PLEJEBOLIG/PLEJEHJEM

Tabel 59: Tilfredshed blandt beboere i plejebolig/plejehjem med medarbejdernes støtte til at gøre vedkommende så selvhjulpne som mulig i forhold til personlig pleje

	Procentandel
Meget utilfreds	3,1 % (3)
Utilfreds	3,1 % (3)
Hverken tilfreds eller utilfreds	10,2 % (10)
Tilfreds	59,2 % (58)
Meget tilfreds	24,5 % (24)
Total	100,0 % (98)
Ved ikke	(17)
Irrelevant	(24)

Tabel 60: Tilfredshed blandt beboere i plejebolig/plejehjem med medarbejdernes støtte til at gøre vedkommende så selvhjulpne som mulig i forhold til praktiske gøremål

	Procentandel
Meget utilfreds	2,5 % (3)
Utilfreds	0,8 % (1)
Hverken tilfreds eller utilfreds	14,4 % (17)
Tilfreds	53,4 % (63)
Meget tilfreds	28,8 % (34)
Total	100,0 % (118)
Ved ikke	(24)
Irrelevant	(44)

Tabel 61: Vurdering blandt beboere i plejebolig/plejehjem af, hvordan beboerens egen evne til at klare sig selv i de daglige gøremål har udviklet sig under hjemmehjælpsindsatsen

	Procentandel
Meget mindre selvhjulpen	8,4 % (15)
Mindre selvhjulpen	21,9 % (39)
Uændret	54,5 % (97)
Mere selvhjulpen	12,9 % (23)
Meget mere selvhjulpen	2,2 % (4)
Total	100,0 % (178)
Ved ikke	(22)

7.2 TILFREDSHED MED HVERDAGSREHABILITERING BLANDT BORGERE I EGET HJEM

Tabel 62: Tilfredshed blandt borgere i eget hjem med medarbejdernes støtte til at gøre vedkommende så selvhjulpne som mulig i forhold til personlig pleje

	Procentandel
Meget utilfreds	0,7 % (2)
Utilfreds	3,7 % (11)
Hverken tilfreds eller utilfreds	11,1 % (33)
Tilfreds	60,4 % (180)
Meget tilfreds	24,2 % (72)
Total	100,0 % (298)
Ved ikke	(39)
Irrelevant	(80)

Tabel 63: Tilfredshed blandt borgere i eget hjem med medarbejdernes støtte til at gøre vedkommende så selvhjulpne som mulig i forhold til praktiske gøremål

	Procentandel
Meget utilfreds	1,4 % (9)
Utilfreds	3,4 % (22)
Hverken tilfreds eller utilfreds	15,8 % (101)
Tilfreds	59,0 % (378)
Meget tilfreds	20,4 % (131)
Total	100,0 % (641)
Ved ikke	(134)
Irrelevant	(276)

Tabel 64: Vurdering blandt borgere i eget hjem af, hvordan borgerens egen evne til at klare sig selv i de daglige gøremål har udviklet sig under hjemmehjælpsindsatsen

	Procentandel
Meget mindre selvhjulpen	3,5 % (39)
Mindre selvhjulpen	17,8 % (197)
Uændret	59,3 % (655)
Mere selvhjulpen	17,3 % (191)
Meget mere selvhjulpen	2,0 % (22)
Total	100,0 % (1.104)
Ved ikke	(97)