

Brugerundersøgelse om hjemmehjælp i eget hjem og i plejebolig/plejehjem

Sundheds- og Ældreministeriet

December 2015

AARHUS

COPENHAGEN

MALMÖ

OSLO

SAIGON

STAVANGER

VIENNA

INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Baggrund.....	5
1.1	Datasæt og metode	5
1.2	Repræsentativitet.....	8
1.3	Læsevejledning.....	11
1.4	Stikprøven (67 år og derover).....	5
2.	Fleksibilitet.....	14
2.1	Kendskab til ordningen om fleksibilitet blandt hjemmehjælpsmodtagere	14
2.2	Holdningen om vigtighed af ordningen om fleksibel hjemmehjælp	18
3.	Frit valg af leverandør	19
3.1	Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp	19
3.2	Hvorfra kendes til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp?.....	24
3.3	Holdningen om vigtighed af ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp.....	26
4.	Tilfredshed med antallet af medarbejdere	30
4.1	Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos hjemmehjælpsmodtagere	30
4.2	Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos beboere i plejehjem/-bolig.....	35
5.	Tilfredshed med stabilitet.....	39
5.1	Tilfredshed med ensartethed i praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere.....	39
5.2	Tilfredshed med ensartethed i den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere	43
5.3	Tilfredshed med hjælpens ensartethed i plejehjem/-bolig	45

5.4	Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere	47
5.5	Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere	51
5.6	Praktisk hjælp i plejehjem/-bolig og tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter	52
6.	Den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp og personlige pleje	54
6.1	Samlet tilfredshed med praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere	54
6.2	Samlet tilfredshed med personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere	59
6.3	Samlet tilfredshed med praktisk hjælp og personlig pleje i plejehjem/-bolig	62
7.	Hverdagsrehabilitering	65
7.1	Tilfredshed med hverdagsrehabilitering blandt beboere i plejebolig/plejehjem	65
7.2	Tilfredshed med hverdagsrehabilitering blandt borgere i eget hjem	68

Kort om Epinion

Epinions kerneforretning har gennem mere end 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 analysemæssigt 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. BAGGRUND

1.1 Datasæt og metode

Respondenterne i denne undersøgelse er danskere på 65 år og derover, der er tilfældigt udtrukket fra Sundhedsstyrelsens CPR-register. 43.221 tilfældige individer i aldersgruppen blev indledningsvist udtrukket. Undersøgelsen blev herefter gennemført som to delundersøgelser:

- Ældre som bor på plejehjem/plejebolig
- Ældre som ikke bor på plejehjem eller i plejebolig med formål at identificere hjemmeplejebrugere

Om undersøgelsen i plejebolig/plejehjem

Til at identificere hvilke personer fra stikprøven i plejebolig/plejehjem, leverede styrelsen en liste til Epinion med adresser på plejeboliger/plejehjem i Danmark. Epinion undersøgte herefter hvilke personer fra det tilfældige udtræk, der havde en adresse, der matchede med adresserne på plejeboliger/plejehjem i Danmark. 1.054 af personerne fra udtrækket blev identificeret som boende på en matchende adresse. (Væsentligt mindre end forventning i forhold til kendt populationsstørrelse).

De 1.054 identificerede (nettostikprøve) plejehjems-/plejeboligbeboere blev herefter søgt kontaktet om deltagelse med et formidlende brev til deres forstandere.

Resultat af nettostikprøve	Antal
Indledningsvist frascreenet af forstandere (meddelt)	206
Frascreenet efter telefoniske rykkerrunder til forstandere	145
Død	10
Telefoninterview	139
Spørgeskemabesvarelse	163
Besøgsinterview	21
Ingen besvarelse (uddelt men ikke besvaret, ikke uddelt, forkert adresse)	366
I alt	1054

Via introduktionsbrev, spørgeskemaer og svarkuverter blev forstanderen på de enkelte plejehjem/plejeboliger anmodet om at formidle spørgeskemaer hvis det vurderedes forsvarligt. Forstanderen blev således bedt om at vurdere beboerens helbred (herunder demens) og tage stilling til om, og hvordan,

undersøgelsen bedst muligt kunne gennemføres for den pågældende tilfældigt udtrukne borger: 1) Vurderes ikke forsvarligt at kunne besvare. 2) Spørgeskema og svarkuvert uddeles. 3) Anbefales telefoninterviewet. 4) Anbefales besøgsinterviewet.

Som det fremgår af skema ovenfor resulterede undersøgelsen i alt 327 besvarelser og således en gennemførelsesprocent for denne delundersøgelse er på 31,0 % af nettostikprøven.

Dataindsamlingen for denne delundersøgelse er foregået i perioden 8. august til 13. november 2015.

Om hjemmeplejeundersøgelsen

Borgerne fra udtrækket, som ikke havde en adresse, der kunne tilknyttes et plejehjem eller plejebolig blev telefonnummerberiget, så de kunne kontaktes telefonisk. Denne delundersøgelse blev således udelukkende gennemført som telefoninterview uden forudgående brevintroduktion.

Det var muligt at nummerberige 37.447 af personerne fra bruttostikprøveudtrækket.

Formålet var således en repræsentativ stikprøve på køn, alder og geografi i forhold til populationen i Danmark på 65 år og derover. Stikprøven for delundersøgelsen blev derfor indledningsvist opdelt i 25 forskellige kvoter, hvor hver gruppe repræsenterede en kombination af "aldersgruppe" og "region" (Den samlede stikprøves repræsentativitet fremgår af tabel 2, 3 og 4).

Epinion har kontaktet 37.447 personer telefonisk. Undervejs har der været et frafald på 15.013 personer hvilket giver en gennemførelsesprocent for denne delundersøgelse på 59,8 %. Årsagerne til frafald kan ses i tabel 1.

Dataindsamlingen for denne delundersøge er foregået i perioden 29. juli til 5. november 2015.

Tabel 1: Årsager til frafald: Hjemmeplejeundersøgelsen

	Telefoninterviews
Død	0,1 % (43)
Nægter eller syg	10,1 % (3786)
Aftale	0,0 % (1)
Fejlnummer eller flyttet	3,2 % (1216)
Intet svar eller stoppet	19,0 % (7127)
Frascreenet	6,8 % (2550)
Ikke tilgængelig i perioden	0,7 % (256)
Total	40,1% (15.013)

1.2 Repræsentativitet

Tabel 2: Kønsfordeling

	Kønsfordeling i populationen*	Alle interviewede	Modtagere af hjælp
Mand	45,6% (485.541)	45,5% (10.329)	31,1% (720)
Kvinde	54,4% (578.338)	54,5% (12.360)	68,9% (1.592)
Total	100 % (1.063.879)	100 % (22.689)	100 % (2.312)

*Kilde: Danmarks Statistik (FOLK1), 3. kvartal 2015

Tabel 3: Regionsfordeling

	Fordeling i populationen*	Alle interviewede	Modtagere af hjælp
Hovedstaden	27,8% (295.710)	26,8% (6.083)	28,7% (664)
Sjælland	16,5% (175.654)	15,6% (3.545)	13,4% (310)
Syddanmark	22,8% (242.801)	22,3% (5.065)	21,5% (497)
Midtjylland	21,7% (231.373)	23,8% (5.402)	22,2% (513)
Nordjylland	11,1% (118.341)	11,4% (2.594)	14,2% (328)
Total	100 % (1.063.879)	100 % (22.689)	100 % (2.312)

*Kilde: Danmarks Statistik (FOLK1), 3. kvartal 2015

Tabel 4: Aldersfordeling

	Aldersfordeling i populationen*	Alle interviewede	Modtagere af hjælp
65 – 66 år	12,6% (133.562)	6,7% (1.520)	1,1% (26)
67 – 72 år	37,8% (402.134)	41,1% (9.323)	13,5% (313)
73 – 78 år	23,9% (254.266)	27,1% (6.158)	20,2% (467)
79 – 83 år	12,8% (135.921)	13,8% (3.120)	23,1% (535)
84 – 89 år	8,9% (95.012)	8,5% (1.919)	27,2% (628)
90 år og derover	4,0% (42.984)	2,9% (649)	14,8% (343)
Total	100 % (1.063.879)	100 % (22.689)	100 % (2.312)

*Kilde: Danmarks Statistik (FOLK1), 3. kvartal 2015

1.3 Læsevejledning

Tabellerne i den resterende del af rapporten er baseret på besvarelser fra respondenter i alderen 67 år og derover. Som beskrevet i afsnit 1.1 Datasæt og metode, består stikprøven imidlertid af personer i alderen 65 år og derover. Årsagen til at tabellerne i den resterende del af rapporten er baseret på respondenter på 67 år og derover er, at sikre sammenlignelighed med tidligere års undersøgelser (baseret på samme spørgeskemaer som denne) som blev foretaget i populationen 67 år og derover.

Rapportering og tabeller er således baseret på samme aldersgrupperinger og spørgsmål som i tidligere rapporteringer, hvilket muliggør at sammenligne og følge udviklinger i brugernes vurderinger.

Sundheds- og Ældreministeriet har modtaget data på alle besvarelserne i undersøgelsen, herunder respondenter i alderen 65 til 67 år.

1.4 Stikprøven (67 år og derover)

Tabel 5: Type af hjælp blandt de adspurgte borgere

	Procentandel
Praktisk hjælp	60.3 % (1377)
Personlig pleje	14.3 % (327)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	25.5 % (582)
Total	100 % (2286)

Tabel 6: Fordeling af respondenter på hjemmehjælp og plejehjem/plejebolig

	Praktisk hjælp	Personlig pleje	Både praktisk hjælp og personlig pleje	Total
Hjemmepleje	66.2 % (1271)	15.1 % (291)	18.7 % (359)	100 % (1921)
Plejehjem/plejebolig	29.0 % (106)	9.9 % (36)	61.1 % (223)	100 % (365)
Total	60,2 % (1377)	14,3 % (327)	25.5 % (582)	100 % (2286)

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	28.4 % (546)
Kender ikke til fleksibel hjemmehjælp	71.6 % (1375)
Total	100 % (1921)

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

	Kender til fleksibel hjemmehjælp	Kender ikke til fleksibel hjemmehjælp	Total
Mand	24.7 % (145)	75.3 % (441)	100 % (586)
Kvinde	30.0 % (401)	70.0 % (934)	100 % (1335)
Total	28.4 % (546)	71.6 % (1375)	100 % (1921)

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	32.5 % (254)	67.5 % (527)	100 % (781)
80 - 84 år	23.0 % (106)	77.0 % (355)	100 % (461)
85 år og derover	27.4 % (186)	72.6 % (493)	100 % (679)
Total	28.4 % (546)	71.6 % (1375)	100 % (1921)

Tabel 10: Kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Fra pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)	13.2 % (72)
Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)	6.6 % (36)
Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen	19.2 % (105)
Fra kommunens visitator	25.8 % (141)
Fra medarbejderen som udfører hjemmeplejen	23.6 % (129)
Andre steder fra	8.4 % (46)
Husker ikke	16.3 % (89)
Total	113.2 % (546)

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	88.1 % (481)
2 informationskilder	10.6 % (58)
3 informationskilder	1.3 % (7)
4 informationskilder	0.0 % (0)
5 informationskilder	0.0 % (0)
6 informationskilder	0.0 % (0)
Total	100 % (546)

2.2 Holdningen om vigtighed af ordningen om fleksibel hjemmehjælp

Tabel 12: Holdningen til ordningen om fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Slet ikke vigtigt	2.3 % (11)
Ikke vigtigt	5.7 % (28)
Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	11.3 % (55)
Vigtigt	47.8 % (233)
Meget vigtigt	32.9 % (160)
Total	100 % (487)
Ved ikke	(59)

3. FRIT VALG AF LEVERANDØR

3.1 Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp

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

	Procentandel
Kender til frit valg af leverandør	69.9 % (1342)
Kender ikke til frit valg af leverandør	30.1 % (579)
Total	100 % (1921)

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	73.4 % (573)	26.6 % (208)	100 % (781)
80 - 84 år	68.8 % (317)	31.2 % (144)	100 % (461)
85 år og derover	66.6 % (452)	33.4 % (227)	100 % (679)
Total	69.9 % (1342)	30.1 % (579)	100 % (1921)

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	71.7 % (911)	28.3 % (360)	100 % (1271)
Personlig pleje	60.5 % (176)	39.5 % (115)	100 % (291)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	71.0 % (255)	29.0 % (104)	100 % (359)
Total	69.9 % (1342)	30.1 % (579)	100 % (1921)

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	66.7 % (768)	33.3 % (383)	100 % (1151)
Privat leverandør	87.5 % (336)	12.5 % (48)	100 % (384)
Både kommunal og privat leverandør	81.2 % (56)	18.8 % (13)	100 % (69)
Total	72.3 % (1160)	27.7 % (444)	100 % (1604)
Ved ikke	(6)	(20)	

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	65.4 % (372)	34.6 % (197)	100 % (569)
Privat leverandør	84.3 % (43)	15.7 % (8)	100 % (51)
Både kommunal og privat leverandør	100 % (12)	0.0 % (0)	100 % (12)
Total	67.6 % (427)	32.4 % (205)	100 % (632)
Ved ikke	(4)	(14)	

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)	12.9 % (173)
Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)	11.8 % (159)
Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen	26.2 % (351)
Fra kommunens visitator	36.7 % (492)
Fra medarbejderen som udfører hjemmeplejen	4.2 % (57)
Andre steder fra	9.6 % (129)
Husker ikke	13.7 % (184)
Total	115.1 % (1342)

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	86.7 % (1163)
2 informationskilder	11.8 % (158)
3 informationskilder	1.3 % (18)
4 informationskilder	0.2 % (3)
5 informationskilder	0.0 % (0)
6 informationskilder	0.0 % (0)
Total	100 % (1342)

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	4.3 % (49)
Ikke vigtigt	9.6 % (110)
Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	15.9 % (182)
Vigtigt	38.7 % (444)
Meget vigtigt	31.5 % (361)
Total	100 % (1146)
Ved ikke	(196)

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	3.7 % (29)	8.8 % (69)	15.0 % (118)	38.2 % (300)	34.3 % (269)	100 % (785)	(126)
Personlig pleje	5.4 % (8)	14.8 % (22)	20.8 % (31)	37.6 % (56)	21.5 % (32)	100 % (149)	(27)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	5.7 % (12)	9.0 % (19)	15.6 % (33)	41.5 % (88)	28.3 % (60)	100 % (212)	(43)
Total	4.3 % (49)	9.6 % (110)	15.9 % (182)	38.7 % (444)	31.5 % (361)	100 % (1146)	

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 % (35)	11.5 % (73)	19.0 % (120)	42.8 % (271)	21.2 % (134)	100 % (633)	(135)
Privat leverandør	1.6 % (5)	3.9 % (12)	8.0 % (25)	31.8 % (99)	54.7 % (170)	100 % (311)	(25)
Både kommunal og privat leverandør	0.0 % (0)	4.1 % (2)	12.2 % (6)	32.7 % (16)	51.0 % (25)	100 % (49)	(7)
Total	4.0 % (40)	8.8 % (87)	15.2 % (151)	38.9 % (386)	33.1 % (329)	100 % (993)	
Ved ikke	(1)	(1)	(0)	(2)	(0)		(2)

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	5.9 % (18)	13.4 % (41)	20.3 % (62)	39.5 % (121)	20.9 % (64)	100 % (306)	(66)
Privat leverandør	2.4 % (1)	0.0 % (0)	2.4 % (1)	42.9 % (18)	52.4 % (22)	100 % (42)	(1)
Både kommunal og privat leverandør	0.0 % (0)	0.0 % (0)	10.0 % (1)	30.0 % (3)	60.0 % (6)	100 % (10)	(2)
Total	5.3 % (19)	11.5 % (41)	17.9 % (64)	39.7 % (142)	25.7 % (92)	100 % (358)	
Ved ikke	(1)	(0)	(0)	(2)	(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	6.9 % (103)
Utilfreds	13.1 % (195)
Hverken tilfreds eller utilfreds	9.0 % (135)
Tilfreds	37.9 % (566)
Meget tilfreds	33.0 % (493)
Total	100 % (1492)
Ved ikke	(26)

Irrelevant	(112)
------------	-------

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

	Procentandel
Meget utilfreds	10.3 % (63)
Utilfreds	14.3 % (88)
Hverken tilfreds eller utilfreds	10.1 % (62)
Tilfreds	39.4 % (242)
Meget tilfreds	25.9 % (159)
Total	100 % (614)
Ved ikke	(7)
Irrelevant	(29)

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	6.2 % (71)	11.8 % (135)	8.7 % (100)	37.8 % (433)	35.5 % (407)	100 % (1146)	(21)	(104)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	9.2 % (32)	17.3 % (60)	10.1 % (35)	38.4 % (133)	24.9 % (86)	100 % (346)	(5)	(8)
Total	6.9 % (103)	13.1 % (195)	9.0 % (135)	37.9 % (566)	33 % (493)	100 % (1492)		

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	7.9 % (85)	14.2 % (153)	9.9 % (106)	40.6 % (436)	27.4 % (294)	100 % (1074)	(18)	(59)
Privat leverandør	3.9 % (13)	9.0 % (30)	6.9 % (23)	28.7 % (96)	51.5 % (172)	100 % (334)	(4)	(46)
Både kommunal og privat leverandør	8.3 % (5)	11.7 % (7)	5.0 % (3)	41.7 % (25)	33.3 % (20)	100 % (60)	(3)	(6)
Total	7 % (103)	12.9 % (190)	9.0 % (132)	37.9 % (557)	33.1 % (486)	100 % (1468)		
Ved ikke	(0)	(5)	(3)	(9)	(7)		(1)	(1)

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	9.9 % (25)	15.4 % (39)	8.3 % (21)	41.5 % (105)	24.9 % (63)	100 % (253)	(1)	(17)
2 - 3,9 timer	11.5 % (15)	14.6 % (19)	6.9 % (9)	36.9 % (48)	30.0 % (39)	100 % (130)	(1)	(8)
4 - 7,9 timer	12.5 % (11)	13.6 % (12)	12.5 % (11)	33.0 % (29)	28.4 % (25)	100 % (88)	(1)	(0)
8 - 11,9 timer	0.0 % (0)	0.0 % (0)	28.6 % (4)	28.6 % (4)	42.9 % (6)	100 % (14)	(0)	(0)
12 - 20 timer	12.5 % (2)	0.0 % (0)	25.0 % (4)	37.5 % (6)	25.0 % (4)	100 % (16)	(0)	(0)
Over 20 timer	0.0 % (0)	33.3 % (3)	11.1 % (1)	33.3 % (3)	22.2 % (2)	100 % (9)	(0)	(1)
Total	10.4 % (53)	14.3 % (73)	9.8 % (50)	38.2 % (195)	27.3 % (139)	100 % (510)		
Ved ikke	(10)	(15)	(12)	(47)	(20)		(4)	(3)

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	3.0 % (9)
Utilfreds	10.7 % (32)
Hverken tilfreds eller utilfreds	11.4 % (34)
Tilfreds	42.8 % (128)
Meget tilfreds	32.1 % (96)
Total	100 % (299)
Ved ikke	(10)
Irrelevant	(18)

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

	Procentandel
Meget utilfreds	4.3 % (10)
Utilfreds	11.5 % (27)
Hverken tilfreds eller utilfreds	11.9 % (28)
Tilfreds	44.3 % (104)
Meget tilfreds	28.1 % (66)
Total	100 % (235)
Ved ikke	(11)
Irrelevant	(10)

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	4.2 % (4)	9.4 % (9)	11.5 % (11)	49.0 % (47)	26.0 % (25)	100 % (96)	(5)	(5)
2 - 3,9 timer	3.1 % (1)	18.8 % (6)	9.4 % (3)	43.8 % (14)	25.0 % (8)	100 % (32)	(1)	(2)
4 - 7,9 timer	5.1 % (2)	12.8 % (5)	7.7 % (3)	43.6 % (17)	30.8 % (12)	100 % (39)	(0)	(0)
8 - 11,9 timer	0.0 % (0)	23.1 % (3)	30.8 % (4)	15.4 % (2)	30.8 % (4)	100 % (13)	(0)	(0)
12 - 20 timer	4.5 % (1)	9.1 % (2)	13.6 % (3)	22.7 % (5)	50.0 % (11)	100 % (22)	(1)	(1)
Over 20 timer	9.1 % (1)	0.0 % (0)	9.1 % (1)	72.7 % (8)	9.1 % (1)	100 % (11)	(0)	(1)
Total	4.2 % (9)	11.7 % (25)	11.7 % (25)	43.7 % (93)	28.6 % (61)	100 % (213)		
Ved ikke	(0)	(7)	(7)	(23)	(27)		(3)	(7)

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	7.5 % (3)	12.5 % (5)	17.5 % (7)	35.0 % (14)	27.5 % (11)	100 % (40)	(3)	(5)
2 - 3,9 timer	0.0 % (0)	14.7 % (5)	2.9 % (1)	52.9 % (18)	29.4 % (10)	100 % (34)	(0)	(0)
4 - 7,9 timer	8.6 % (3)	11.4 % (4)	8.6 % (3)	51.4 % (18)	20.0 % (7)	100 % (35)	(4)	(1)
8 - 11,9 timer	0.0 % (0)	23.1 % (3)	23.1 % (3)	30.8 % (4)	23.1 % (3)	100 % (13)	(0)	(0)
12 - 20 timer	3.8 % (1)	11.5 % (3)	19.2 % (5)	30.8 % (8)	34.6 % (9)	100 % (26)	(0)	(0)
Over 20 timer	8.3 % (1)	8.3 % (1)	8.3 % (1)	66.7 % (8)	8.3 % (1)	100 % (12)	(1)	(0)
Total	5.0 % (8)	13.1 % (21)	12.5 % (20)	43.8 % (70)	25.6 % (41)	100 % (160)		
Ved ikke	(2)	(4)	(5)	(23)	(21)		(2)	(4)

5. TILFREDSHED MED STABILITET

5.1 Tilfredshed med ensartethed i praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

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

	Procentandel
Meget utilfreds	3.4 % (49)
Utilfreds	9.7 % (141)
Hverken tilfreds eller utilfreds	11.9 % (173)
Tilfreds	41.6 % (606)
Meget tilfreds	33.4 % (487)
Total	100 % (1456)
Ved ikke	(45)
Irrelevant	(129)

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	2.9 % (33)	10.0 % (112)	11.7 % (131)	40.5 % (454)	34.9 % (391)	100 % (1121)	(33)	(106)
2 - 3,9 timer	4.3 % (5)	8.7 % (10)	13.0 % (15)	40.0 % (46)	33.9 % (39)	100 % (115)	(1)	(8)
4 - 7,9 timer	5.6 % (4)	8.5 % (6)	16.9 % (12)	46.5 % (33)	22.5 % (16)	100 % (71)	(1)	(5)
8 - 11,9 timer	0.0 % (0)	11.1 % (1)	11.1 % (1)	33.3 % (3)	44.4 % (4)	100 % (9)	(0)	(1)
12 - 20 timer	8.3 % (1)	16.7 % (2)	16.7 % (2)	41.7 % (5)	16.7 % (2)	100 % (12)	(0)	(1)
Over 20 timer	0.0 % (0)	0.0 % (0)	0.0 % (0)	50.0 % (2)	50.0 % (2)	100 % (4)	(0)	(1)
Total	3.2 % (43)	9.8 % (131)	12.1 % (161)	40.8 % (543)	34.1 % (454)	100 % (1332)		
Ved ikke	(6)	(10)	(12)	(63)	(33)		(10)	(7)

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

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Praktisk hjælp	3.0 % (34)	9.1 % (102)	11.7 % (131)	41.3 % (461)	34.7 % (387)	100 % (1115)	(38)	(118)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	4.4 % (15)	11.4 % (39)	12.3 % (42)	42.5 % (145)	29.3 % (100)	100 % (341)	(7)	(11)
Total	3.4 % (49)	9.7 % (141)	11.9 % (173)	41.6 % (606)	33.4 % (487)	100 % (1456)		

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	3.4 % (36)	10.1 % (106)	13.3 % (140)	42.6 % (448)	30.5 % (321)	100 % (1051)	(32)	(68)
Privat leverandør	2.5 % (8)	9.8 % (32)	7.1 % (23)	37.8 % (123)	42.8 % (139)	100 % (325)	(9)	(50)
Både kommunal og privat leverandør	6.8 % (4)	5.1 % (3)	8.5 % (5)	40.7 % (24)	39.0 % (23)	100 % (59)	(3)	(7)
Total	3.3 % (48)	9.8 % (141)	11.7 % (168)	41.5 % (595)	33.7 % (483)	100 % (1435)		
Ved ikke	(1)	(0)	(5)	(11)	(4)		(1)	(4)

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	4.2 % (26)
Utilfreds	7.3 % (45)
Hverken tilfreds eller utilfreds	10.3 % (63)
Tilfreds	42.9 % (263)
Meget tilfreds	35.2 % (216)
Total	100 % (613)
Ved ikke	(8)
Irrelevant	(29)

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	4.4 % (11)	6.4 % (16)	10.8 % (27)	42.8 % (107)	35.6 % (89)	100 % (250)	(2)	(19)
2 - 3,9 timer	5.3 % (7)	8.3 % (11)	6.8 % (9)	36.4 % (48)	43.2 % (57)	100 % (132)	(2)	(5)
4 - 7,9 timer	4.6 % (4)	6.9 % (6)	13.8 % (12)	37.9 % (33)	36.8 % (32)	100 % (87)	(1)	(1)
8 - 11,9 timer	0.0 % (0)	0.0 % (0)	21.4 % (3)	42.9 % (6)	35.7 % (5)	100 % (14)	(0)	(0)
12 - 20 timer	0.0 % (0)	6.3 % (1)	6.3 % (1)	62.5 % (10)	25.0 % (4)	100 % (16)	(0)	(0)
Over 20 timer	0.0 % (0)	11.1 % (1)	22.2 % (2)	33.3 % (3)	33.3 % (3)	100 % (9)	(0)	(1)
Total	4.3 % (22)	6.9 % (35)	10.6 % (54)	40.7 % (207)	37.4 % (190)	100 % (508)		
Ved ikke	(4)	(10)	(9)	(56)	(26)		(3)	(3)

5.3 Tilfredshed med hjælpens ensartethed i plejehjem/-bolig

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

	Procentandel
Meget utilfreds	2.3 % (7)
Utilfreds	8.3 % (25)
Hverken tilfreds eller utilfreds	12.9 % (39)
Tilfreds	43.7 % (132)
Meget tilfreds	32.8 % (99)
Total	100 % (302)
Ved ikke	(12)
Irrelevant	(13)

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

	Procentandel
Meget utilfreds	3.1 % (7)
Utilfreds	5.7 % (13)
Hverken tilfreds eller utilfreds	13.6 % (31)
Tilfreds	48.2 % (110)
Meget tilfreds	29.4 % (67)
Total	100 % (228)
Ved ikke	(13)
Irrelevant	(17)

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	2.8 % (43)
Utilfreds	5.5 % (86)
Hverken tilfreds eller utilfreds	9.2 % (143)
Tilfreds	38.0 % (592)
Meget tilfreds	44.5 % (694)
Total	100 % (1558)
Ved ikke	(25)
Irrelevant	(47)

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	2.4 % (29)	5.2 % (63)	8.6 % (104)	37.9 % (459)	45.9 % (556)	100 % (1211)	(19)	(30)
2 - 3,9 timer	5.1 % (6)	7.6 % (9)	11.9 % (14)	32.2 % (38)	43.2 % (51)	100 % (118)	(1)	(5)
4 - 7,9 timer	6.8 % (5)	8.1 % (6)	14.9 % (11)	36.5 % (27)	33.8 % (25)	100 % (74)	(0)	(3)
8 - 11,9 timer	0.0 % (0)	0.0 % (0)	10.0 % (1)	20.0 % (2)	70.0 % (7)	100 % (10)	(0)	(0)
12 - 20 timer	0.0 % (0)	15.4 % (2)	0.0 % (0)	30.8 % (4)	53.8 % (7)	100 % (13)	(0)	(0)
Over 20 timer	0.0 % (0)	0.0 % (0)	50.0 % (2)	50.0 % (2)	0.0 % (0)	100 % (4)	(0)	(1)
Total	2.8 % (40)	5.6 % (80)	9.2 % (132)	37.2 % (532)	45.2 % (646)	100 % (1430)		
Ved ikke	(3)	(6)	(11)	(60)	(48)		(5)	(8)

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	2.4 % (29)	5.0 % (61)	8.6 % (104)	37.9 % (459)	46.1 % (559)	100 % (1212)	(20)	(39)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	4.0 % (14)	7.2 % (25)	11.3 % (39)	38.4 % (133)	39 % (135)	100 % (346)	(5)	(8)
Total	2.8 % (43)	5.5 % (86)	9.2 % (143)	38 % (592)	44.5 % (694)	100 % (1558)		

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	3.0 % (33)	5.9 % (65)	9.4 % (103)	40.1 % (439)	41.6 % (455)	100 % (1095)	(20)	(36)
Privat leverandør	1.1 % (4)	5.1 % (19)	7.7 % (29)	33.8 % (127)	52.4 % (197)	100 % (376)	(2)	(6)
Både kommunal og privat leverandør	9.7 % (6)	1.6 % (1)	14.5 % (9)	27.4 % (17)	46.8 % (29)	100 % (62)	(3)	(4)
Total	2.8 % (43)	5.5 % (85)	9.2 % (141)	38.0 % (583)	44.4 % (681)	100 % (1533)		
Ved ikke	(0)	(1)	(2)	(9)	(13)		(0)	(1)

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	4.8 % (29)
Utilfreds	6.9 % (42)
Hverken tilfreds eller utilfreds	12.0 % (73)
Tilfreds	39.2 % (239)
Meget tilfreds	37.1 % (226)
Total	100 % (609)
Ved ikke	(11)
Irrelevant	(30)

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

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

	Procentandel
Meget utilfreds	1.3 % (4)
Utilfreds	6.3 % (19)
Hverken tilfreds eller utilfreds	7.6 % (23)
Tilfreds	46.2 % (139)
Meget tilfreds	38.5 % (116)
Total	100 % (301)
Ved ikke	(11)
Irrelevant	(14)

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	1.0 % (1)	10.1 % (10)	6.1 % (6)	48.5 % (48)	34.3 % (34)	100 % (99)	(5)	(2)
2 - 3,9 timer	2.9 % (1)	8.8 % (3)	8.8 % (3)	52.9 % (18)	26.5 % (9)	100 % (34)	(0)	(1)
4 - 7,9 timer	0.0 % (0)	7.9 % (3)	2.6 % (1)	57.9 % (22)	31.6 % (12)	100 % (38)	(0)	(0)
8 - 11,9 timer	7.7 % (1)	7.7 % (1)	7.7 % (1)	30.8 % (4)	46.2 % (6)	100 % (13)	(0)	(0)
12 - 20 timer	0.0 % (0)	0.0 % (0)	14.3 % (3)	38.1 % (8)	47.6 % (10)	100 % (21)	(2)	(1)
Over 20 timer	8.3 % (1)	0.0 % (0)	16.7 % (2)	50.0 % (6)	25.0 % (3)	100 % (12)	(0)	(0)
Total	1.8 % (4)	7.8 % (17)	7.4 % (16)	48.8 % (106)	34.1 % (74)	100 % (217)		
Ved ikke	(0)	(1)	(6)	(21)	(35)		(3)	(8)

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 praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Meget utilfreds	2.4 % (38)
Utilfreds	4.7 % (75)
Hverken tilfreds eller utilfreds	9.9 % (159)
Tilfreds	42.1 % (673)
Meget tilfreds	40.9 % (653)
Total	100 % (1598)
Ved ikke	(14)

Irrelevant	(18)
------------	------

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	1.6 % (7)	4.7 % (21)	9.0 % (40)	43.1 % (192)	41.6 % (185)	100 % (445)	(2)	(6)
Kvinde	2.7 % (31)	4.7 % (54)	10.3 % (119)	41.7 % (481)	40.6 % (468)	100 % (1153)	(12)	(12)
Total	2.4 % (38)	4.7 % (75)	9.9 % (159)	42.1 % (673)	40.9 % (653)	100 % (1598)		

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	2.0 % (25)	4.1 % (51)	10.3 % (128)	41.5 % (517)	42.1 % (524)	100 % (1245)	(11)	(15)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	3.7 % (13)	6.8 % (24)	8.8 % (31)	44.2 % (156)	36.5 % (129)	100 % (353)	(3)	(3)
Total	2.4 % (38)	4.7 % (75)	9.9 % (159)	42.1 % (673)	40.9 % (653)	100 % (1598)		

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	2.7 % (31)	5.0 % (57)	10.4 % (118)	43.2 % (489)	38.5 % (436)	100 % (1131)	(8)	(12)
Privat leverandør	1.1 % (4)	3.4 % (13)	9.3 % (35)	38.7 % (146)	47.5 % (179)	100 % (377)	(4)	(3)
Både kommunal og privat leverandør	4.5 % (3)	3.0 % (2)	7.6 % (5)	40.9 % (27)	43.9 % (29)	100 % (66)	(2)	(1)
Total	2.4 % (38)	4.6 % (72)	10.0 % (158)	42.1 % (662)	40.9 % (644)	100 % (1574)		
Ved ikke	(0)	(3)	(1)	(11)	(9)		(0)	(2)

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
Hovedstaden	2.3 % (11)	5.4 % (26)	12.1 % (58)	39.9 % (191)	40.3 % (193)	100 % (479)	(6)	(5)
Midtjylland	2.1 % (7)	7.1 % (24)	8.9 % (30)	43.5 % (147)	38.5 % (130)	100 % (338)	(2)	(1)
Nordjylland	1.2 % (3)	4.1 % (10)	5.8 % (14)	44.8 % (108)	44.0 % (106)	100 % (241)	(1)	(3)
Sjælland	2.9 % (6)	2.9 % (6)	13.2 % (27)	43.9 % (90)	37.1 % (76)	100 % (205)	(1)	(4)
Syddanmark	3.3 % (11)	2.7 % (9)	9.0 % (30)	40.9 % (137)	44.2 % (148)	100 % (335)	(4)	(5)
Total	2.4 % (38)	4.7 % (75)	9.9 % (159)	42.1 % (673)	40.9 % (653)	100 % (1598)		

6.2 Samlet tilfredshed med personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

Tabel 53: Samlet tilfredshed med den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Meget utilfreds	2.4 % (15)
Utilfreds	2.4 % (15)
Hverken tilfreds eller utilfreds	7.3 % (46)
Tilfreds	45.7 % (287)
Meget tilfreds	42.2 % (265)
Total	100 % (628)
Ved ikke	(5)
Irrelevant	(17)

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	1.8 % (5)	1.4 % (4)	7.0 % (20)	47.4 % (135)	42.5 % (121)	100 % (285)	(2)	(4)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	2.9 % (10)	3.2 % (11)	7.6 % (26)	44.3 % (152)	42.0 % (144)	100 % (343)	(3)	(13)
Total	2.4 % (15)	2.4 % (15)	7.3 % (46)	45.7 % (287)	42.2 % (265)	100 % (628)		

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	2.3 % (13)	2.7 % (15)	6.7 % (37)	46.5 % (258)	41.8 % (232)	100 % (555)	(4)	(10)
Privat leverandør	4.2 % (2)	0.0 % (0)	14.6 % (7)	33.3 % (16)	47.9 % (23)	100 % (48)	(1)	(2)
Både kommunal og privat leverandør	0.0 % (0)	0.0 % (0)	16.7 % (2)	33.3 % (4)	50.0 % (6)	100 % (12)	(0)	(0)
Total	2.4 % (15)	2.4 % (15)	7.5 % (46)	45.2 % (278)	42.4 % (261)	100 % (615)		
Ved ikke	(0)	(0)	(0)	(9)	(4)		(0)	(5)

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	3.2 % (10)
Utilfreds	3.5 % (11)
Hverken tilfreds eller utilfreds	8.2 % (26)
Tilfreds	46.5 % (147)
Meget tilfreds	38.6 % (122)
Total	100 % (316)
Ved ikke	(6)
Irrelevant	(3)

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

	Procentandel
Meget utilfreds	5.3 % (13)
Utilfreds	3.7 % (9)
Hverken tilfreds eller utilfreds	4.9 % (12)
Tilfreds	51.4 % (125)
Meget tilfreds	34.6 % (84)
Total	100 % (243)
Ved ikke	(8)
Irrelevant	(7)

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

	Procentandel
Meget utilfreds	0.9 % (3)
Utilfreds	2.0 % (7)
Hverken tilfreds eller utilfreds	4.4 % (15)
Tilfreds	47.4 % (162)
Meget tilfreds	45.3 % (155)
Total	100 % (342)
Ved ikke	(7)
Irrelevant	(12)

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	3.8 % (7)
Utilfreds	1.1 % (2)
Hverken tilfreds eller utilfreds	4.3 % (8)
Tilfreds	55.1 % (102)
Meget tilfreds	35.7 % (66)
Total	100 % (185)
Ved ikke	(27)

Irrelevant	(50)
------------	------

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	3.7 % (8)
Utilfreds	4.1 % (9)
Hverken tilfreds eller utilfreds	8.3 % (18)
Tilfreds	45.9 % (100)
Meget tilfreds	38.1 % (83)
Total	100 % (218)
Ved ikke	(41)
Irrelevant	(65)

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	3.0 % (8)
Mindre selvhjulpen	12.9 % (35)
Uændret	38.7 % (105)
Mere selvhjulpen	30.6 % (83)
Meget mere selvhjulpen	14.8 % (40)
Total	100 % (271)
Ved ikke	(77)

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	4.9 % (25)
Utilfreds	5.3 % (27)
Hverken tilfreds eller utilfreds	15.1 % (77)
Tilfreds	43.2 % (220)
Meget tilfreds	31.4 % (160)
Total	100 % (509)
Ved ikke	(51)
Irrelevant	(90)

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

	Procentandel
Meget utilfreds	4.1 % (48)
Utilfreds	5.4 % (63)
Hverken tilfreds eller utilfreds	19 % (220)
Tilfreds	45.3 % (526)
Meget tilfreds	26.1 % (303)
Total	100 % (1160)
Ved ikke	(174)
Irrelevant	(296)

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	2.2 % (38)
Mindre selvhjulpen	12.9 % (223)
Uændret	57.4 % (991)
Mere selvhjulpen	22.5 % (388)
Meget mere selvhjulpen	5.0 % (87)
Total	100 % (1727)
Ved ikke	(194)