

September 2025

Tilfredshed med hjemmehjælp i landets kommuner

Brugertilfredshedsundersøgelsen på hjemmehjælpsområdet viser, at tilfredsheden på landsplan generelt er høj. Cirka 77 pct.¹ af respondenterne er således tilfredse med den hjælp, de modtager. I det følgende beskrives de geografiske forskelle i tilfredsheden, medarbejderkontinuitet og selvbestemmelse blandt hjemmehjælpsmodtagere i Danmark på kommuneniveau.

Centrale resultater fra brugerundersøgelsen

- Markant flere kommuner i Jylland og på Fyn har en tilfredshed, der ligger over tilfredsheden på landsplan, sammenlignet med kommunerne på Sjælland.
- Der er forskelle kommunerne imellem, både når det gælder tilfredshed med hjælpen, oplevet medarbejderkontinuitet og selvbestemmelse.
- I ca. 75 pct. af kommunerne udtrykker over 72 pct. af respondenterne tilfredshed med den hjælp, de modtager.

Største undersøgelse på hjemmehjælpsområdet

I brugertilfredshedsundersøgelsen for 2024-2025 har 53.000 ud af 123.000 adspurgte borgere, der er visiteret til hjemmehjælp, valgt at deltage i undersøgelsen, svarende til 43 pct.

Boks 1.

Brugertilfredshedsundersøgelsen 2024/2025

I forbindelse med aftalen om ældrereformen blev det aftalt, at brugertilfredshedsundersøgelserne på hjemmepleje- og plejehjemsområdet skulle genoptages og foretages hvert andet år. Undersøgelsen 2024/2025 er den første undersøgelse.

Samtlige 123.000 modtagere af hjemmehjælp er blevet adspurgt, hvorvidt de ønskede at deltage. Heraf har ca. 53.000 modtagere har valgt at deltage i undersøgelsen, svarende til en svarprocent på 43 pct, hvilket er på niveau med bl.a. tidligere brugertilfredshedsundersøgelser på sundhedsområdet.

Den landsdækkende undersøgelse af brugertilfredsheden udkom i juni 2025: <https://aeldremin.dk/nyheder/nyhedsarkiv/2025/jun/ny-stor-undersogelse-fra-danmarks-statistik-saadan-oplever-danskerne-hjemmehjaelpen>.

Det er Danmarks Statistik, som har gennemført undersøgelserne.

¹ Landsgennemsnittet afviger fra de 78 pct., som fremgår af Danmarks Statistiks landsrapport, som følge af en anden afrundingsmetodik.

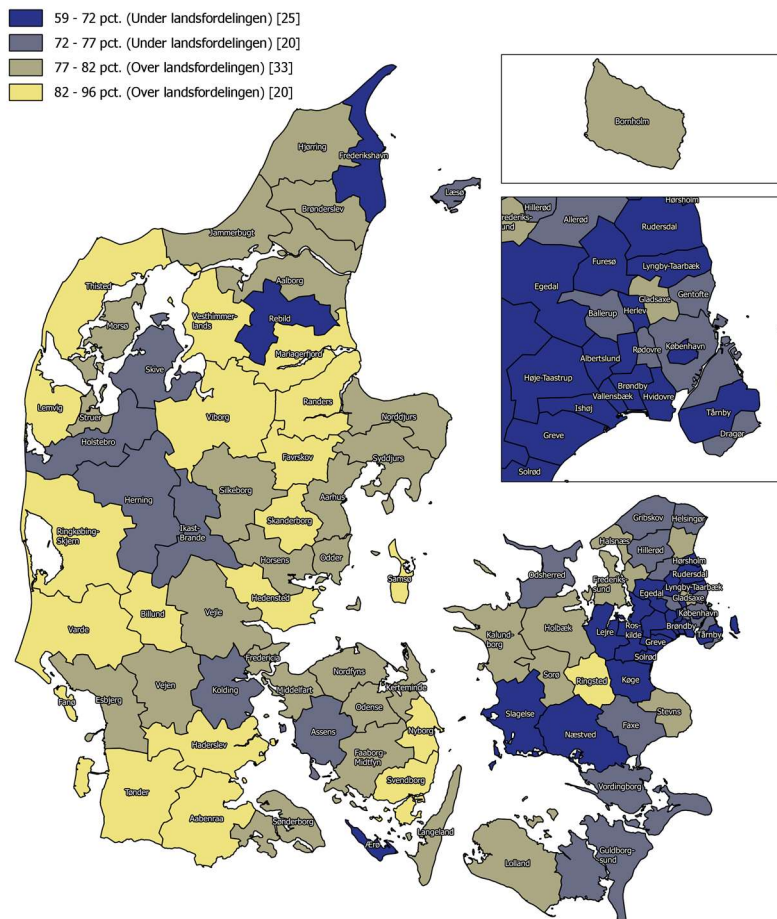


Tilfredshed på tværs af kommuner

Figur 1 viser, at den samlede tilfredshed generelt er højere i Jylland og på Fyn end på Sjælland. I Jylland og på Fyn er enkelte kommuner under landsgennemsnittet på 77 pct., mens flere kommuner på Sjælland ligger under gennemsnittet, herunder særligt i hovedstadsområdet og Sydsjælland.

Figur 1.

Danmarkskort over den vægtede andel af hjemmehjælpsmodtagere, der har angivet, at de er "Meget tilfreds" eller "Tilfreds" med den hjælp, de modtager, fordelt på landets 98 kommuner.



Højere tilfredshed i vest end i øst

I Jylland og på Fyn samt de omkringliggende øer er 42 kommuner (ud af 52) over landsgennemsnittet. Modsat er kun 11 kommuner (ud af 46) over gennemsnittet på Sjælland og de omkringliggende øer.

Anm.: Beregningerne er foretaget ud fra vægtede individdata, hvor der korrigeres for køn, alder, uddannelse, samboende, leverandortype og kommune. Respondenten er blevet spurgt: "Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med den hjælp du får?" ift. den samlede tilfredshed. Kategorierne er defineret ud fra fraktioner (ens antal i kategorien), med korrektioner ift. landsgennemsnittet.

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelsen på hjemmehjælpsområdet i 2024-2025.

I Jylland og på Fyn er 42 ud af 52 kommuner over landsgennemsnittet, svarende til 80 pct., mens 11 ud af 46 kommuner ligger over gennemsnittet på Sjælland, svarende til 23 pct.

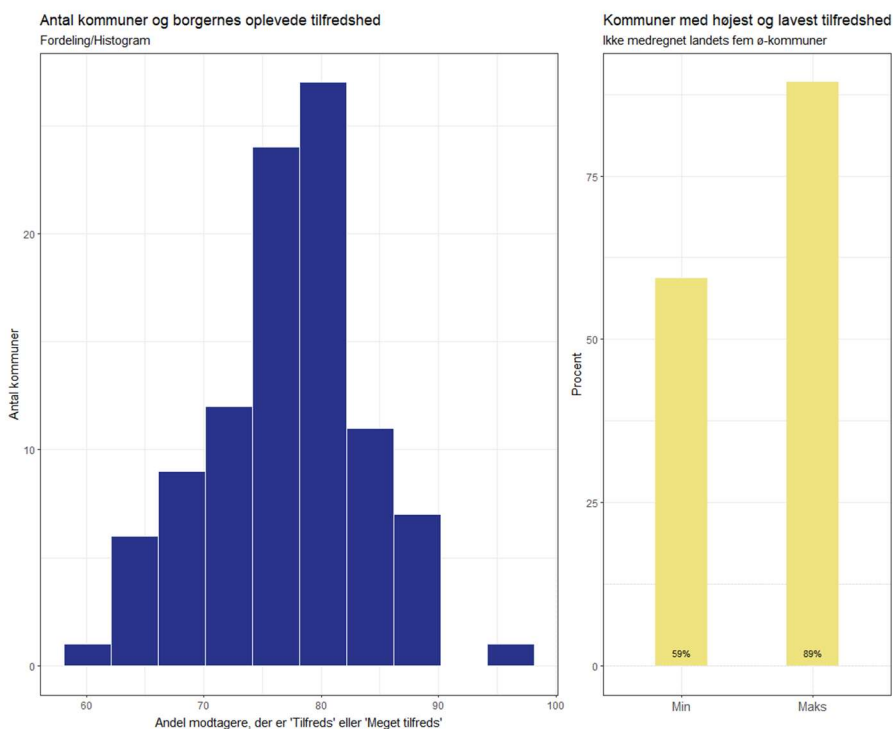


Fordeling blandt kommunerne

Figur 2 viser, at størstedelen af kommunerne har en tilfredshed på mellem ca. 70 pct. og 85 pct., mens der er enkelte kommuner, som har en tilfredshed på mellem 50 og 60 pct. Derudover har én enkelt kommune en tilfredshed på omkring 95 pct.

Figur 2.

Kommuner fordelt efter andelen af tilfredse hjemmehjælpsmodtagere adspurgte i brugertilfredshedsundersøgelsen 2024-2025.



Anm.: Beregningerne er foretaget ud fra vægtet individdata, hvor Danmarks Statistik har korrigeret for køn, alder, uddannelse, samboende, leverandørtype og kommune. Kommunen med højest tilfredshed er Tønder kommune, mens Kommunen med lavest tilfredshed er Frederiksberg kommune. Respondenten er blevet spurgt: "Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med den hjælp du får?" ift. den samlede tilfredshed. Kommunerne Læsø, Samsø, Langeland, Fanø og Bornholm er frasorteret opgørelsen om højest og laveste kommune, men indgår i histogrammet.

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelsen på hjemmehjælpsområdet i 2024-2025.

Samlet set har ca. 75 pct. af kommunerne en samlet tilfredshed, som er over 72 pct. For kommuner midterst i fordelingen har 68 pct. af kommunerne en tilfredshed mellem 70,2 pct. og 83,7 pct.²

² Beregnet ud fra en standardafvigelse på 6,7 og et gennemsnit på 76,9 pct. på kommuneniveau.



Oplevet medarbejderkontinuitet og selvbestemmelse

Resultaterne fra brugertilfredshedsundersøgelsen viser også, at der er variationer mellem kommunerne, når det gælder oplevet medarbejderkontinuitet og selvbestemmelse.

På spørgsmålet om medarbejderkontinuitet, hvor borgerne er blevet spurgt til, i hvilken grad de oplever, at det er de samme medarbejdere, der kommer hos dem, svarer mellem 58 pct. og 86 pct.³ at det gør de *'I høj grad'* eller *'I nogen grad'*.

På spørgsmålet om selvbestemmelse, hvor borgerne er blevet spurgt til i hvilken grad borgerne oplever, at de har indflydelse på den hjælp de modtager, svarer mellem 63 pct. og 91 pct. at det gør de *'I høj grad'* eller *'I nogen grad'*.

Oversigter over resultaterne fremgår af bilag 1, og på Ældreministeriets hjemmeside www.aeldremin.dk findes resultaterne for de enkelte kommuner.

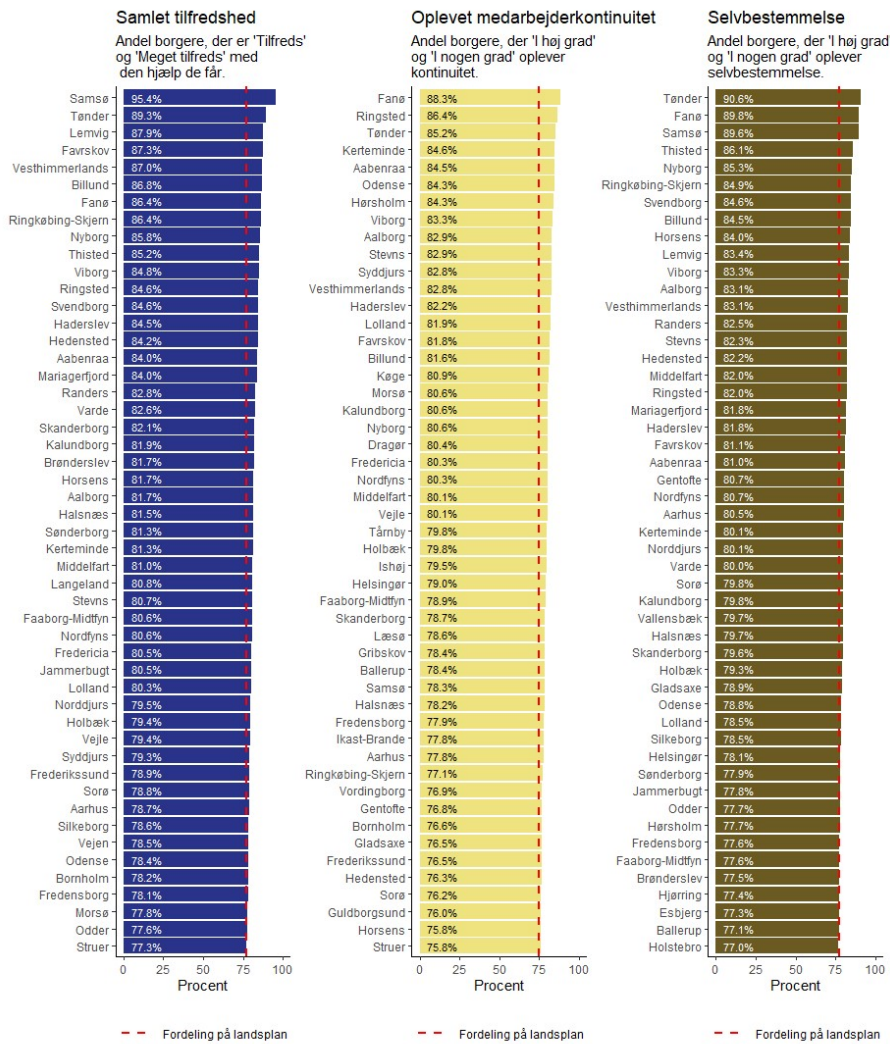


³ Her er ø-kommunerne Læsø, Samsø, Fanø, Langeland og Ærø ikke medregnet.

Bilag 1. Tilfredshed, oplevet medarbejderkontinuitet og oplevet selvbestemmelse, fordelt på landets 98 kommuner

Figur 1.

Samlet tilfredshed, oplevet medarbejderkontinuitet og oplevet selvbestemmelse i landets 98 kommuner



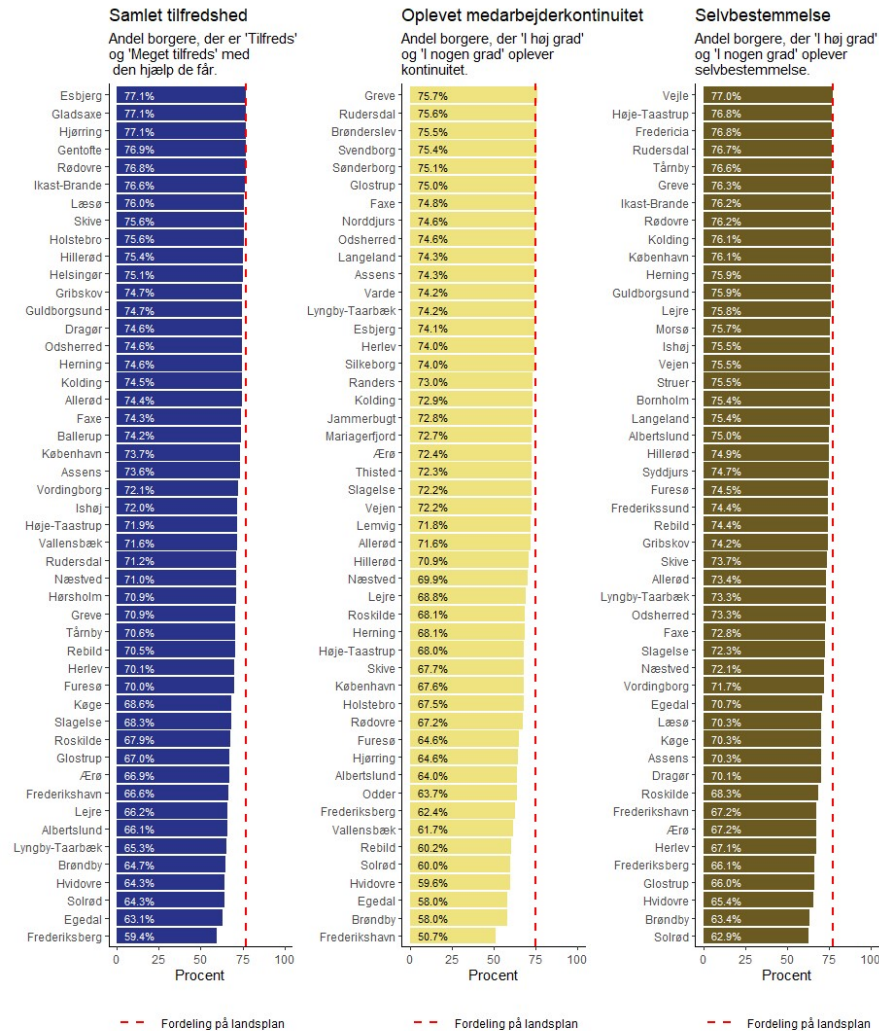
Anm.: Beregningerne er foretaget ud fra vægtet individdata, hvor Danmarks Statistik har korrigeret for køn, alder, uddannelse, samboende, leverandørtype og kommune. Kommuner uden angivet procentandel i figuren er grundet manglende besvarelser eller for få besvarelser. Respondenten er blevet spurgt: "Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med den hjælp, du får?" ift. den samlede tilfredshed, "I hvilken grad synes du, at du har indflydelse på, hvordan eller hvornår medarbejder giver dig den hjælp, du får?" ift. selvbestemmelse, og "I hvilken grad synes du, at det er de samme medarbejdere, som kommer hos dig?" ift. kontinuitet.

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelsen på hjemmehjælpsområdet i 2024-2025.



Figur 1. (fortsat)

Samlet tilfredshed, oplevet medarbejderkontinuitet og oplevet selvbestemmelse i landets 98 kommuner



Anm.: Beregningerne er foretaget ud fra vægtet individdata, hvor Danmarks Statistik har korrigeret for køn, alder, uddannelse, samboende, leverandørtype og kommune. Kommuner uden angivet procentandel i figuren er grundet manglende besvarelser eller for få besvarelser. Respondenten er blevet spurgt: "Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med den hjælp du får?" ift. den samlede tilfredshed. Respondenten er blevet spurgt: "Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med den hjælp, du får?" ift. den samlede tilfredshed, "I hvilken grad synes du, at du har indflydelse på, hvordan eller hvornår medarbejder giver dig den hjælp, du får?" ift. selvbestemmelse, og "I hvilken grad synes du, at det er de samme medarbejdere, som kommer hos dig?" ift. kontinuitet.

Kilde: Brugertilfredshedsundersøgelsen på hjemmehjælpsområdet i 2024-2025.

Bilag 2. Udsnit af spørgerammen for brugertilfredshedsundersøgelsen på hjemmehjælpsområdet

Tabel 1.

Udsnit af spørgerammen i brugertilfredshedsundersøgelsen 2024/2025

Tema	Spørgsmål	Svarmuligheder
Samlet tilfredshed	'Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med den hjælp du får'	<ul style="list-style-type: none"> • Meget tilfreds • Tilfreds • Hverken tilfreds eller utilfreds • Utilfreds • Meget utilfreds • Ønsker ikke at oplyse (hidden) • Ved ikke (hidden)
Medarbejder-kontinuitet	'I hvilken grad synes du, at det er de samme medarbejdere, som kommer hos dig?'	<ul style="list-style-type: none"> • I høj grad • I nogen grad • I lav grad • Slet ikke • Ønsker ikke at oplyse (hidden) • Ved ikke (hidden)
Selvbestemmelse	'I hvilken grad synes du, at du har indflydelse på, hvordan eller hvornår medarbejdere giver dig den hjælp, som du er bevilget?'	<ul style="list-style-type: none"> • I høj grad • I nogen grad • I lav grad • Slet ikke • Ønsker ikke at have indflydelse på hjælpen • Ønsker ikke at oplyse (hidden) • Ved ikke (hidden)

Anm.: Svarmuligheder med markeringen (hidden) er svarmuligheder, som respondenterne ikke er blevet præsenteret for, men som angives som svar, i tilfælde af at respondenterne giver udtryk for, at de enten ikke ønsker at oplyse svaret, eller ikke ved det.

Kilde: Spørgerammen fra brugertilfredshedsundersøgelsen på hjemmehjælpsområdet i 2024-2025.