



Metodedokument

BTU Hjemmehjælp 2025

En undersøgelse gennemført af DST Survey
for Ældreministeriet

Indhold

1. Resumé.....	2
2. Population og stikprøve	2
2.1 Populationen	2
2.2 Stikprøven.....	3
3. Spørgeskema	3
3.1 Validering, rådgivning, kvalitetssikring og test af spørgeskema.....	3
4. Dataindsamling	4
4.1 Dataindsamlingsforløbet	4
4.2 Fordeling af besvarelser	5
4.3 Bortfald.....	6
5. Behandling af data	8
5.1 Korrektion med vægte	8
6. Systematiske fejl og statistisk usikkerhed	9
6.1 Systematiske fejl.....	9
6.2 Statistisk stikprøveusikkerhed	9

1. Resumé

Metodedokumentet indeholder en beskrivelse af, hvordan undersøgelsen er designet og gennemført, herunder dens populationsafgrænsning og stikprøvedesign samt dataindsamlingens forløb og vægtning af svarene.

I forbindelse med den nye ældrelov, der forventes at træde i kraft 1. juli 2025, ønsker Ældreministeriet at måle tilfredsheden med den modtagne pleje hos både modtagere af hjemmehjælp og plejehjemsbeboere. Dataindsamlingen til denne måling blandt hjemmehjælpsmodtagere, blev gennemført fra november 2024 til februar 2025.

- Stikprøven omfatter alle borgere, som er 67 år eller ældre, der modtager hjemmehjælp. I alt ca. 123.000 personer er udtrukket til stikprøven
- Data er indsamlet via internettet og telefonisk interview
- Spørgeskemaet bestod af ca. 39 spørgsmål og tog i gennemsnit 11 minutter at besvare
- Data er indsamlet fra d. 11. november 2024 til d. 24. februar 2025
- Svarprocenten blev 43 pct. og varierede mellem 33 pct. og 49 pct. på tværs af kommuner
- Data er opregnet til populationen og leveret direkte til Ældreministeriet
- Danmarks Statistik udarbejder 98 kommunerapporter og 1 landsrapport til Ældreministeriet på baggrund af resultaterne

2. Population og stikprøve

I dette afsnit beskrives afgrænsning af population og dannelse af stikprøven.

2.1 Populationen

Målgruppen for undersøgelsen (populationen) er personer, som er visiteret til hjemmehjælp i eget hjem (hjemmehjælpsmodtagere).

Populationen er yderligere afgrænset ved følgende kriterier:

- Personer, som både er registreret som visiteret til hjemmehjælp og registreret som plejehjemsbeboere i indberetninger fra kommunerne i september 2024, er sorteret fra i hjemmehjælpsmodtager-populationen
- Findes i befolkningen pr. 1. juli 2024 (3. kvartal 2024)
- Er 67+ år pr. 1. november 2024

Oplysninger om visiteret hjemmehjælp stammer fra kommunerne, som leverer oplysningerne til Danmarks Statistik hver måned. For de fleste kommuner er oplysningerne vedrørende september 2024, men for to kommuner er oplysningerne fra tidligere måneder:

Kommune
540 Sønderborg – januar 2024
810 Brønderslev – juli 2024

Baseret på den seneste offentliggjorte befolkningsstatistik fra befolkningsregistret udgør populationen, med ovenstående afgrænsning, 125.204 personer d. 1. juli 2024 (3. kvartal 2024).

Befolkningsstatistikken er en kvartalsvis opgørelse af befolkningen med bopæl i Danmark (<https://www.dst.dk/da/Statistik/dokumentation/statistikdokumentation/befolkningen>). En person skal have bopæl i Danmark og et CPR-nummer for at blive talt med i den danske befolkning.

Vi bruger den senest opdaterede version af befolkningsstatistikken. Det er kun få promille af befolkningen, som ikke er registreret korrekt i statistikken. Brugen af befolkningsregistret, evt. i kombination med øvrige registre, som Danmarks Statistik har adgang til, er med til at sikre, at vores tilfældige stikprøver er repræsentative i forhold til populationen.

2.2 Stikprøven

Alle personer i populationen der var kontaktbar ved dataindsamlingens start d. 11. november 2024 er kontaktet. Der er således tale om en totaltælling.

Undersøgelsens nettostikprøve udgør således alle kontaktbare personer i populationen. I alt 122.967 personer er blevet kontaktet.

3. Spørgeskema

Det endelige spørgeskema indeholdt i alt 39 spørgsmål og 50 datapunkter. Gennemsnitstiden for at besvare et spørgeskema var 11 minutter (udregnet ved medianen), både for svar på web og for telefonisk interview.

3.1 Validering, rådgivning, kvalitetssikring og test af spørgeskema

Spørgeskemaet er blevet testet gennem en pilotundersøgelse hos DST Survey. Piloten blev gennemført via telefoninterviews, hvor en stikprøve på 100 personer i alderen 67+ år, der er visiteret til hjemmehjælp i hele landet, blev udvalgt. Pilotundersøgelsen gav anledning til flere ændringer i spørgeskemaet. Rapporten fra piloten blev sendt til Ældreministeriet og afrapporteret mundtligt d. 9. oktober 2024.

DST Survey har via pilotundersøgelsen og en endelig kvalitetssikring af spørgeskemaet sikret at:

- Spørgsmålene i spørgeskemaet er entydige og letforståelige for målgruppen
- Svarkategorierne i spørgeskemaet er udtømmende, forståelsesmæssigt entydige og gensidigt udelukkende (med mindre der er tale om multi-svar)
- Henvisninger og filterspring i spørgeskemaet er konsistente og fungerer indholdsmæssigt efter hensigten
- De enkelte emner i spørgeskemaet bliver introduceret i det omfang, målgruppen har behov for
- Spørgeskemaet kan anvendes til de valgte indsamlingsmetoder (internet/web og telefon)

DST Survey har testet det færdige spørgeskema med henblik på at kontrollere at filtre, valideringer samt hjælpe- og advarselstekster fungerer efter hensigten.

Den første udsendelse af invitationer var til 1.000 tilfældigt udtrukne personer i stikprøven. Dagen efter foretog vi et tjek af filtre, svarmønstre og fordelingen af delvise besvarelser. Vi fandt ikke fejl eller svarmønstre/delvise besvarelser, der gav anledning til at foretage ændringer i spørgeskemaet. Derefter udsendte vi resten af invitationerne til stikprøven.

Ca. 14 dage efter udsendelse af invitationerne havde vi fået mange henvendelser fra respondenter, der ønskede at tilføje yderligere informationer til deres besvarelse. Det skabte en del negativ feedback på spørgeskemaet og deltagelse, at der ikke var mulighed for at tilføje mere. DST Survey tilføjede derfor, efter enighed med Ældreministeriet, et åbent tekstfelt som det sidste i spørgeskemaet til web:

”Hvis du har kommentarer til undersøgelsen, kan du skrive dem her. Bemærk at du skal rette henvendelse til din kommune, hvis du har konkrete ønsker til ændringer af din hjælp.”

Ved dataindsamlingens afslutning havde vi modtaget 7.217 svar i tekstfeltet. Det var ikke muligt for personer, der blev interviewet telefonisk, at tilføje yderligere til deres svar.

4. Dataindsamling

Dataindsamlingen er foretaget via mixed mode (web og telefon) i perioden d. 11. oktober 2024 til d. 24. februar 2025.

4.1 Dataindsamlingsforløbet

Invitation til deltagelse er sendt via Digital Post og postbrev til de personer, der er fritaget for Digital Post. Lidt under halvdelen af stikprøven var fritaget for Digital Post og udgiften til postale breve var derfor højere end forventet. Invitationsbrevet indeholdt information om undersøgelsens baggrund og formål samt information om databrug og datasikkerhed. Herudover er der givet information om, at undersøgelsen gennemføres for Ældreministeriet. Invitationsbrevet indeholdt et link samt en adgangskode med adgang til det webbaserede spørgeskema på portalen www.dst.dk/DitSvar.

Tabel 4.1: Udsendelser fordelt efter dato og medie

Dato	Medie og type	Modtagere	Antal
11. november 2024	Digital Post	Soft launch invitation	993
13-15. november 2024	Digital Post	Invitation til hele stikprøven	66.561
19. november 2024	Postal brev	Invitation til personer fritaget for Digital Post	54.979
2. december 2024	Digital Post	1. påmindelse til alle ikke-svarere	43.733
20. december 2024	Digital Post	2. påmindelse til alle ikke-svarere	31.754
20. december 2024	Digital Post	Påmindelse til pårørende på samme adresse som den udtrukne, hvor den udtrukne ikke modtager Digital Post og ikke har svaret	1.392
30. januar 2025	Postal brev	Påmindelse til personer i udvalgte kommuner med lav svarprocent – forskellige breve afhængig af, om vi har fundet et telefonnummer eller ej til den udtrukne	11.293

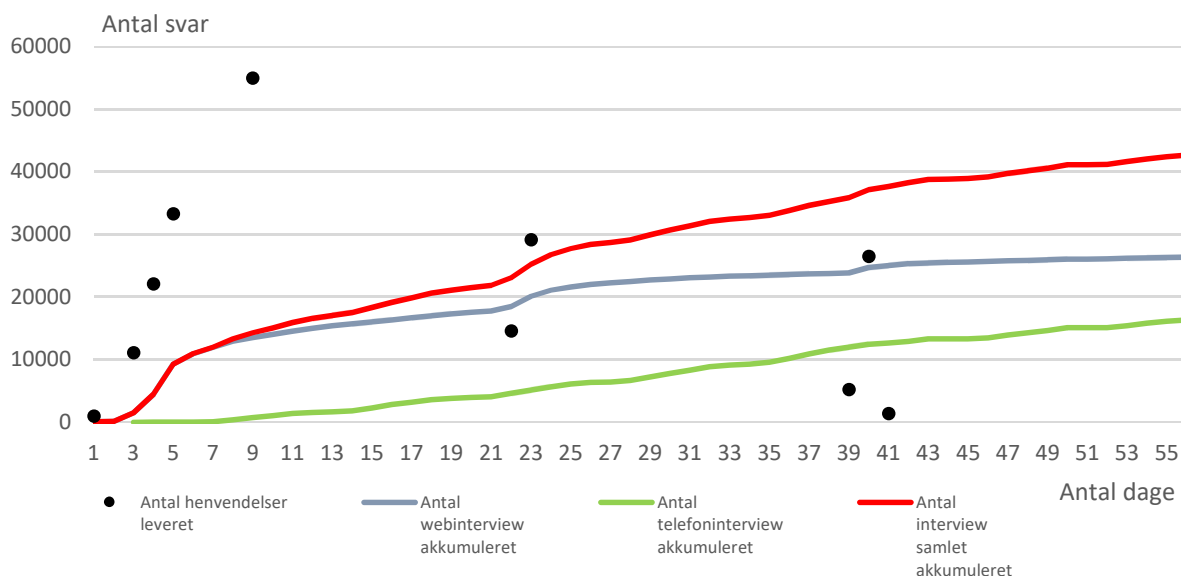
Efter ca. 16 dage er der sendt en påmindelse til de respondenter, der ikke har svaret. Påmindelsen er sendt via Digital Post. Personer, der er fritaget for Digital Post har ikke fået denne påmindelse. Efter ca. 18 dage blev der sendt endnu en påmindelse til de respondenter, der ikke havde svaret. Denne påmindelse blev også sendt udelukkende via Digital Post.

Efter den første invitation er sendt ud med Digital Post har vi startet på telefoninterviews. Denne interviewmetode blev startet tidligt i dataindsamlingsforløbet pga. den ældre målgruppe (67 år+), der i højere grad anvender telefonisk interview som svarmetode end en yngre målgruppe. Vi har forsøgt

kontakt med henblik på at tilbyde et telefoninterview til alle, der ikke har besvaret spørgeskemaet allerede på web. Ca. 48 pct. af svarene kommer fra telefonisk interview og 52 pct. har udfyldt selv på web.

Hvis nødvendigt er der forsøgt kontakt på alle de numre, som er registreret på respondenterne. Tager respondenterne ikke telefon1 har vi senere forsøgt på telefon2 osv. Der er højst forsøgt kontakt 5 gange per registrerede telefonnummer til hver respondent, før de opgives. Dog har vi i januar 2025 genoptaget forsøg på kontakt til personer i udvalgte kommuner med lav svarprocent, der allerede var forsøgt kontaktet 5 gange i november eller december 2024. Dvs. personer uden svar i disse kommuner har fået flere end 5 opkald.

Figur 4.1: Oversigt over antal indsamlede svar fordelt på antal dage i dataindsamlingsforløbet



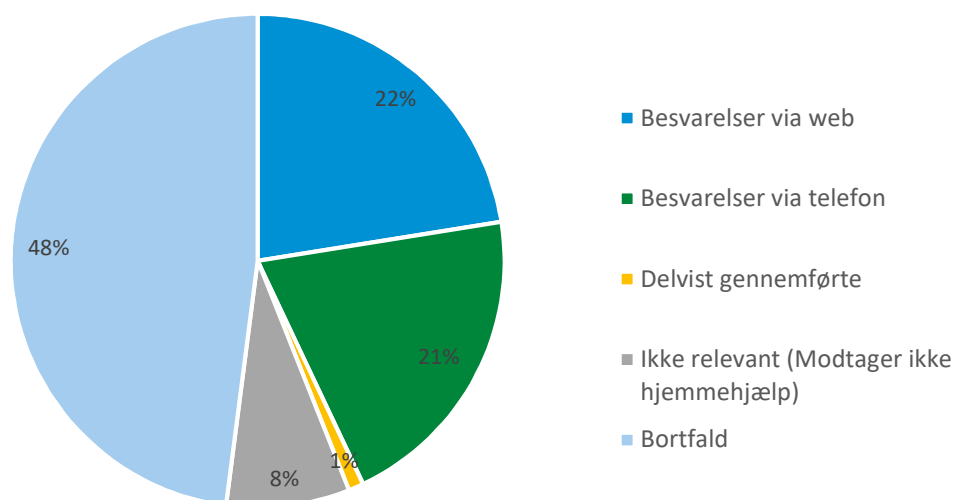
Data er indsamlet i perioden 11. november 2024 til 24. februar 2025.

4.2 Fordeling af besvarelser

Der er samlet set gennemført 52.860 interviews. Herudover er der 1.217 delvist gennemførte interviews. Af de i alt 52.860 interviews blev 27.646 gennemført på web og 25.214 gennemført via telefonisk interviewning.

Det er kun fuldt gennemførte interviews, der indgår i resultaterne og tælles med i svarprocenten for undersøgelsen. Svarprocenten er beregnet til 43 pct.

Figur 4.2: Fordelingen af gennemførte interviews og bortfald



4.3 Bortfald

I alt 70.107 personer er kategoriseret som bortfald i undersøgelsen. Bortfaldet består af nedenstående grupper:

- **Delvist gennemførte interview:** Personer der har åbnet spørgeskemaet og besvaret mindst et spørgsmål, men ikke har gennemført undersøgelsen
- **Nægter:** Personer vi har haft kontakt til, og som har meddelt, at de ikke ønsker at deltage i undersøgelsen.
- **Sprogvanskeligheder:** Personer der ikke kan deltage grundet sprogvanskeligheder. Vi har normalt haft kontakt til en anden end interviewpersonen i husstanden.
- **Øvrigt bortfald:** Inkluderer personer, der ikke har deltaget pga. sygdom/handicap eller er døde. Vi har normalt haft kontakt til en anden end interviewpersonen i husstanden.
- **Ikke relevant:** Personer, der har oplyst, at de ikke modtager hjemmehjælp.
- **Ikke svaret:** Personer, der ikke har reageret på vores henvendelser, og som ikke har deltaget i undersøgelsen fx personer med forkert fundet telefonnummer.

Tabel 4.2: Stikprøven fordelt på bortfald

	Antal
Delvist gennemført interview	1.217
Nægter	9.105
Sprogvanskeligheder	604
Øvrigt bortfald	6.207
Ikke relevant (modtager ikke hjemmehjælp)	9.957
Ikke svaret	43.017
I alt	70.107

De delvise besvarelser ses herunder i tabel 4.3, hvor personer, der sidst har besvaret et givent spørgsmål, er vist i antal og procent.

Tabel 4.3: Delvise besvarelser fordelt på enkeltspørgsmål i antal og procent

Sidste besvarede spørgsmål	Antal delvise besvarelser	Procent
Modtager du hjemmehjælp ved en eller flere personer, der kommer i dit hjem?	176	14,5
Hvad får du hjælp til med din nuværende hjemmehjælp? Svar: anden hjælp	2	0,2
Hvad får du hjælp til med din nuværende hjemmehjælp? Svar: Ved ikke	113	9,3
Hvor ofte får du hjemmehjælp?	104	8,5
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får til personlig pleje?	24	2
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får til rengøring?	59	4,8
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får til indkøb?	7	0,6
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får til tøjvask?	15	1,2
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får til at anrette og tilberede mad?	14	1,2
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får til hverdagens aktiviteter?	4	0,3
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får til at spise og drikke?	6	0,5
I hvilken grad er du tryk ved de medarbejdere, der kommer i dit hjem?	65	5,3
I hvilken grad kender medarbejderne dine vaner og behov, når de kommer dit hjem?	50	4,1
I hvilken grad kommer medarbejderne som aftalt?	63	5,2
I hvilken grad synes du, at det er de samme medarbejdere, som kommer hos dig?	72	5,9
I hvilken grad er hjælpen den samme, uanset hvilken medarbejder, der kommer i dit hjem?	51	4,2
I hvilken grad har du tillid til, at du vil få den hjælp, du har brug for, hvis du får brug for yderligere hjemmehjælp?	95	7,8
I hvilken grad synes du, at du har indflydelse på, hvordan eller hvornår medarbejderne giver dig den hjælp, som du er bevilget?	77	6,3
I hvilken grad støtter medarbejderne dig, så du kan klare nogle dagligdagsting selv?	33	2,7
I hvilken grad tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	26	2,1
Var du dengang klar over, at du havde mulighed for at vælge frit mellem offentlige og private leverandører af hjemmehjælp?	20	1,6
I hvilken grad synes du, at du har tilstrækkelig viden om, hvilken hjælp du kan få?	9	0,7
Har du pårørende, fx familie eller venner, der hjælper dig i hverdagen?	13	1,1
Er medarbejderne generelt gode til at inddrage dig og dine pårørende, hvis der skal træffes beslutninger om ændringer i din hjælp?	19	1,6
Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med den hjælp du får?	23	1,9
I hvilken grad har du mulighed for at gøre det, du ønsker i dagligdagen, eller få hjælp til at få det gjort af andre?	17	1,4
I hvilken grad føler du dig tryk i din hverdag?	6	0,5
I hvilken grad har du kontakt med mennesker, som du godt kan lide?	14	1,2
I hvilken grad kan du gøre ting, som du sætter pris på?	10	0,8
I hvilken grad oplever du, at medarbejderne behandler dig med værdighed og respekt?	14	1,2
I hvilken grad føler du dig ren og præsentabel?	16	1,3

5. Behandling af data

5.1 Korrektion med vægte

Bortfaldet for undersøgelsen er skævt fordelt på forskellige grupper i populationen, hvilket svækker repræsentativiteten. For at genskabe repræsentativiteten er der som led i kvalitetssikringen af undersøgelsen gennemført en bortfaldsanalyse. Ved hjælp af registeroplysninger om demografiske, geografiske og socioøkonomiske forhold undersøger vi hvilke befolkningsgrupper, der er over- eller underrepræsenterede blandt besvarelsene.

På baggrund af bortfaldsanalysen har vi brugt Danmarks Statistiks registre til at konstruere vægte, som knytter sig til hver besvarelse i data. Vægtene sørger for, at svardata igen bliver repræsentative for den samlede population. De beregnede vægte summerer til populationen.

Følgende baggrundsvARIABLE og model er brugt i beregningen af vægtene (opregningen):

Vi har brugt køn, alder, højeste fuldførte uddannelse, om personen bor alene eller sammen med andre, kombination af leverandør og visitationskommune i opregningen. BaggrundsvARIABLENE er inddelt i følgende grupper.

- Køn (koen)
- Alder (aldergrp)
 - 67-69 år
 - 70-74 år
 - 75-79 år
 - 80-84 år
 - 85-89 år
 - 90+ år
- Højeste fuldførte uddannelse i 3 grupper (uddgrp3)
 - Grundskole eller uoplyst
 - De gymnasiale uddannelser, Erhvervsfaglige uddannelser (EUD), Korte videregående uddannelser (KVU)
 - Mellemlange (MVU) eller lange videregående uddannelser (Bachelor, LVU og P.hd.)
- Bor alene eller sammen med andre (antalprsf_grp)
 - Bor alene
 - Bor sammen med andre
- Leverandør af hjemmehjælp til personen
 - Kun kommunal leverandør
 - Kun privat leverandør
 - Både kommunal og privat leverandør
 - Kommunal og/eller privat leverandør og/eller andre leverandører (fritvalgsbevis eller selvvalgt hjælper)
- Visitationskommune (komnr)

Vægtene er alene beregnet på baggrund af fulde besvarelser (52.860), samt besvarelser der angiver at personen *"ikke modtager hjemmehjælp"* (9.957). Respondenter, der har besvaret skemaet til og med spørgsmålet **borgers_livskvalitet_7**, er registreret som fulde besvarelser og indgår i beregningen af vægtene. Resterende delvise besvarelser indgår ikke i beregningen af vægtene, da de er

stoppet med at besvare skemaet ved forskellige spørgsmål (se evt. tabel 4.3) undervejs før **borgers_livskvalitet_7** og (kan) betragtes som bortfald.

Når vi ser på fordelinger af svar sammenlignet med population og de vægtede svar fremgår det, at fordelingen af respondenter på variable som alder, køn og andre baggrundsoplysninger er anderledes for svardata i forhold til populationen, men at den lægger sig tæt op ad populationen, når vi anvender vægtene.

Beregning af vægte på "Ikke modtager hjemmehjælp"

De 9.957 respondenter, der har svaret, at de "ikke modtager hjemmehjælp" (svarkategori 2 og 3 til spørgsmålet **hjælpjn**) eller på anden vis har tilkendegivet, at de ikke modtager hjemmehjælp, indgår også i beregningen af vægtene. Dvs. de får også tilknyttet en vægt. På den måde repræsenterer de 9.957 respondenter andre i populationen, som heller "ikke modtager hjemmehjælp" (dvs. er ikke relevante for undersøgelsen). Da der er personer i stikprøven, som falder uden for målgruppen (ikke relevant), må det formodes, at der kan være andre personer i den afgrænsede population som heller ikke er relevante for undersøgelsen. Vægtene fra de 9.957 hjælper med at give et bud på, hvor mange i populationen der falder uden for målgruppen. Der estimeres således, at 19.243 personer ud af populationen på 125.204 "ikke modtager hjemmehjælp" og dermed ikke er relevante for undersøgelsen. Vægtene (vægtene fra 'svar' og 'ikke relevant' samlet) summerer til populationsstørrelsen på 125.204 personer.

6. Systematiske fejl og statistisk usikkerhed

Resultaterne fra stikprøveundersøgelser kan være behæftet med to typer usikkerhed: Systematiske fejl og statistisk stikprøveusikkerhed. I denne undersøgelse er der både systematiske fejl og statistisk usikkerhed.

6.1 Systematiske fejl

Der kan være systematiske fejl forbundet med at udtrække en stikprøve på baggrund af registerdata. Der er følgende to systematiske fejl forbundet med afgrænsning af populationen (dækningsfejl): Over- og underdækning.

- Overdækning af populationen: Rammepopulationen er ikke målpopulation. Der kan være personer, som ikke er i målgruppen, selvom de ifølge de forskellige registre er det.
- Underdækning: Målpopulation, men ikke rammepopulation. Det kan være personer, som er i målgruppen, selvom de ikke fremgår af de forskellige registre.

6.2 Statistisk stikprøveusikkerhed

Den statistiske usikkerhed viser, hvor sikre resultaterne er. Usikkerheden bliver beregnet ud fra stikprøvestørrelsen og ud fra andelen i populationen, der har angivet et bestemt svar. Jo større stikprøven og dermed antal svar er, jo mindre er den statistiske usikkerhed. En firedobling af stikprøven vil give den dobbelte sikkerhed - eller med andre ord halvere usikkerheden.

Usikkerheden bliver angivet med et 95 pct.-konfidensinterval for udvalgte spørgeskemavariabler.

Tabel 6.1: Statistisk usikkerhed målt på et 95 procents konfidensinterval for udvalgte spørgsmål

	95 pct. konfidensinterval		
	Svar vægtet pct.	Nedre værdi pct.	Øvre værdi pct.
I hvilken grad er du tryk ved de medarbejdere, der kommer i dit hjem? - høj/nogen grad	80,53	80,31	80,75
Har du pårørende, fx familie eller venner, der hjælper dig i hverdagen? - ja	41,1	40,83	41,37
Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med den hjælp du får? - meget tilfreds/tilfreds	64,86	64,6	65,12

Konfidensintervallerne viser spredningen og usikkerheden omkring de gennemsnitlige værdier. Personvægten er brugt til at beregne de vægtede svar.