

## Brugertilfredshedsundersøgelse af ældreplejen

Sundheds- og Ældreministeriet

December 2017

# INDHOLDSFORTEGNELSE

|                                                                                           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Baggrund.....</b>                                                                   | <b>4</b>  |
| 1.1 Datasæt og metode .....                                                               | 4         |
| 1.2 Repræsentativitet af hjemmehjælpsundersøgelse .....                                   | 7         |
| 1.3 Læsevejledning .....                                                                  | 10        |
| 1.4 Stikprøven .....                                                                      | 11        |
| <b>2. Fleksibilitet.....</b>                                                              | <b>13</b> |
| 2.1 Kendskab til ordningen om fleksibilitet blandt hjemmehjælpsmodtagere .....            | 13        |
| 2.2 Holdningen om vigtighed af ordningen om fleksibel hjemmehjælp .....                   | 17        |
| <b>3. Frit valg af leverandør .....</b>                                                   | <b>18</b> |
| 3.1 Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp .....                | 18        |
| 3.2 Hvorfra kendes til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp?.....          | 23        |
| 3.3 Holdningen om vigtighed af ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp.....   | 25        |
| <b>4. Tilfredshed med antallet af medarbejdere .....</b>                                  | <b>29</b> |
| 4.1 Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos hjemmehjælpsmodtagere .....              | 29        |
| 4.2 Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos beboere i plejehjem/-bolig .....         | 34        |
| <b>5. Tilfredshed med stabilitet i den praktiske hjælp og personlige pleje .....</b>      | <b>38</b> |
| 5.1 Tilfredshed med ensartethed i praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere.....       | 38        |
| 5.2 Tilfredshed med ensartethed i den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere ..... | 42        |
| 5.3 Tilfredshed med hjælpens ensartethed i plejehjem/-bolig .....                         | 44        |

|           |                                                                                                            |           |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 5.4       | Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere .....  | 46        |
| 5.5       | Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere ..... | 50        |
| 5.6       | Praktisk hjælp i plejehjem/-bolig og tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter .....             | 51        |
| <b>6.</b> | <b>Den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp og personlige pleje .....</b>                           | <b>53</b> |
| 6.1       | Samlet tilfredshed med praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere .....                                   | 53        |
| 6.2       | Samlet tilfredshed med personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere .....                                  | 58        |
| 6.3       | Samlet tilfredshed med praktisk hjælp og personlig pleje i plejehjem/-bolig .....                          | 61        |
| <b>7.</b> | <b>Hverdagsrehabilitering .....</b>                                                                        | <b>64</b> |
| 7.1       | Tilfredshed med hverdagsrehabilitering blandt beboere i plejebolig/plejehjem .....                         | 64        |
| 7.2       | Tilfredshed med hverdagsrehabilitering blandt borgere i eget hjem .....                                    | 67        |
| <b>8.</b> | <b>Frit valg af plejebolig eller plejehjem .....</b>                                                       | <b>70</b> |

# 1. BAGGRUND

## 1.1 Datasæt og metode

Respondenterne i denne undersøgelse er borgere på 65 år og derover, der bor i plejebolig, på plejehjem eller modtager hjemmehjælp.

Epinion har med Danmarks Statistik som underleverandør gennemført undersøgelsen som to delundersøgelser:

- Ældre som bor på plejehjem/i plejebolig (Epinion)
- Ældre som modtager hjælp i eget hjem (Danmark Statistik)

### **Om undersøgelsen på plejehjem/i plejebolig**

Udgangspunktet for undersøgelsen blandt plejhjemsbeboere er det overblik over plejehjemstilbud, som er offentliggjort via [www.tilbudsportalen.dk](http://www.tilbudsportalen.dk).

Her fremgår i alt 419 plejehjem<sup>1</sup>. Disse oplysninger var udgangspunktet for stikprøven af plejehjem. Tilbudsportalen.dk var dog ikke fyldestgørende, og

Epinion krydsrefererede derfor oplysningerne med tidligere undersøgelser på plejehjem. Den endelige liste over plejehjem indeholdt herefter 849 plejehjem/plejeboliger fordelt i hele landet.

Fra denne liste blev 80 plejehjem tilfældigt udtrukket, og det blev valideret, at udtrækket af plejeboligerne/plejhjemmene var fra samtlige regioner. 25 plejehjem ud af de 80 blev herefter udtrukket til besøgsinterview, mens 55 blev udtrukket til at deltage via printede spørgeskemaer.

Forstanderen på de udvalgte plejehjem/plejeboliger blev kontaktet via introduktionsbrev og anmodet om at vurdere beboernes helbred (herunder demens) og tage stilling til hvorvidt, den pågældende borger kunne gennemføre undersøgelsen.

---

<sup>1</sup> Der er inkluderet beboere fra følgende tre tilbudstyper i undersøgelsen: Almen plejebolig (ABL §5, stk. 2), Plejehjem (§192) og Fripnejeboliger.

For de 55 plejehjem/plejeboliger, der var udtrukket til at deltage via printede spørgeskemaer, blev lederen anmodet om at levere en liste over borgere, hvis helbred tillod deltagelse i undersøgelsen samt om at formidle spørgeskemaer til disse, såfremt de ønskede at deltage.

For de 25 plejehjem/plejeboliger udtaget til besøgsinterviews vurderede lederen ligeledes, hvilke borgere der kunne deltage i undersøgelsen. Epinion modtog en liste over borgere, der kunne deltage i undersøgelsen ved ankomst til plejehjemmet/plejeboligen.

Samlet indeholder denne delundersøgelse 718 besvarelser. Antallet af pladser på de udtrukne plejehjem og plejeboliger var i alt 3649 (inklusive dem der indleverede lister, og dem der ikke gjorde<sup>2</sup>). Svarprocenten for denne delundersøgelse er udregnet på dette grundlag og er således på 20% af bruttostikprøven.

Dataindsamlingen for denne delundersøgelse er foregået i perioden 22. september til 15. oktober 2017.

### Om hjemmehjælpsundersøgelsen

Danmark Statistik har gennemført tilfredshedsundersøgelsen blandt personer der modtager praktisk hjælp og/eller personlig pleje i eget hjem. Der er udtrukket en stikprøve på 4.120 personer fra hjemmehjælpsregisteret, der består af indberettet data om visitering til hjemmehjælp.

Borgerne fra stikprøven blev telefonnummerberiget, så de kunne kontaktes telefonisk. I første omgang blev de udtrukne borgere inviteret per digital post til at deltage via online spørgeskema den 31 august 2017. Efterfølgende, for at sikre en høj svarprocent, blev der forsøgt gennemført telefoninterviews med borgere, der ikke havde udfyldt spørgeskemaet online<sup>3</sup>.

Danmarks Statistik har indhentet 1295 besvarelser telefonisk, samt 855 besvarelser online, hvormed der i alt er gennemført 2150 interview. Frafaldet er på 1970 personer hvilket giver en gennemførselsprocent for denne delundersøgelse på 52,2%. Årsagerne til frafald kan ses i tabel 1.

167 af de interviewede personer har angivet hverken at modtage praktisk hjælp eller personlig pleje. Dette kan skyldes, at de ikke længere modtager hjælp eller får så lidt hjælp, at de ikke selv betragter det som praktisk hjælp. Da de er en del af den oprindelige stikprøve, indgår de som gennemførte interviews i svarprocenten.

Stikprøven er repræsentativ i forhold til populationen (Stikprøvens repræsentativitet fremgår af tabel 2, 3 og 4).

Dataindsamlingen for denne delundersøgelse er foregået i perioden 31. august til 7. oktober 2017.

<sup>2</sup> Antallet af pladser er udregnet fra det opgivne antal pladser på de enkelte plejehjems/kommuners hjemmesider. Ud af de 55 plejehjem/plejeboliger udtrukket til at deltage via printede skemaer, modtog Epinion en liste over beboere fra 36 plejehjem/plejeboliger.

<sup>3</sup> Det er undersøgt om en række forskellige parametre, heriblandt indsamlingsmetoden, har betydning for den overordnede tilfredshed med henholdsvis personlig pleje og praktisk hjælp. Borgere der har besvaret

undersøgelsen telefonisk er signifikant mere positive end borgere der har besvaret undersøgelsen online, når der tages højde for parametre som køn, alder, antal timer respondenter modtager hjælp/pleje, region, samt om respondenter har modtaget hjælp/pleje i mere end et år.

Tabel 1: Årsager til frafald: Hjemmehjælpsundersøgelsen

|                         | Interviews      |
|-------------------------|-----------------|
| Delvist gennemført      | 4,6 %<br>(191)  |
| Nægter                  | 7,0 %<br>(287)  |
| Øvrigt bortfald         | 3,3 %<br>(137)  |
| Sprogvanskeligheder     | 0,8 %<br>(34)   |
| Ikke kontakt på tlf.nr. | 0,8 %<br>(34)   |
| Ikke fundet tlf.nr.     | 11,4 %<br>(469) |
| Adressebeskyttede       | 0,1 %<br>(5)    |
| Ikke truffet            | 19,7 %<br>(813) |
| Total                   | 47,8%<br>(1970) |

## 1.2 Repræsentativitet af hjemmehjælpsundersøgelse

Tabel 2: Kønsfordeling, Hjemmehjælpsundersøgelse

|        | Kønsfordeling i populationen* | Besvarelser      |
|--------|-------------------------------|------------------|
| Mand   | 31,3%<br>(35.422)             | 32,2%<br>(692)   |
| Kvinde | 68,7%<br>(77.804)             | 67,8%<br>(1.448) |
| Total  | 100 %<br>(113.226)            | 100 %<br>(2140)  |

\*Kilde: Danmarks Statistik, Populations oversigt

**Tabel 3: Regionsfordeling, Hjemmehjælpsundersøgelse**

|             | Fordeling i populationen* | Modtagere af hjælp |
|-------------|---------------------------|--------------------|
| Hovedstaden | 27,6%<br>(31.246)         | 26,5%<br>(569)     |
| Sjælland    | 15,4%<br>(17.483)         | 15,3%<br>(330)     |
| Syddanmark  | 23,1%<br>(26.199)         | 21,7%<br>(467)     |
| Midtjylland | 20,8%<br>(23.566)         | 22,8%<br>(490)     |
| Nordjylland | 13,0%<br>(14.732)         | 13,7%<br>(294)     |
| Total       | 100 %<br>(113.226)        | 100 %<br>(2.150)   |

\*Kilde: Danmarks Statistik, Populations oversigt

**Tabel 4: Aldersfordeling, Hjemmehjælpsundersøgelse**

|                  | Aldersfordeling i populationen* | Modtagere af hjælp |
|------------------|---------------------------------|--------------------|
| Under 79 år      | 37,8%<br>(42.754)               | 36,5%<br>(785)     |
| 80 år eller over | 62,2%<br>(70.472)               | 63,5%<br>(1365)    |
| Total            | 100 %<br>(113.226)              | 100 %<br>(2150)    |

\*Kilde: Danmarks Statistik, Populations oversigt

## 1.3 Læsevejledning

Tabellerne i den resterende del af rapporten er baseret på besvarelser fra alle respondenter der modtager hjemmehjælp, eller bor i plejebolig eller plejehjem. I tidligere rapporter er der kun afreporteret resultater for respondenter med alderen 67 år og derover. Da antallet af respondenter under 67 er begrænset til 80 respondenter er de inkluderet i den laveste alderskategori.

Sundheds- og Ældreministeriet har modtaget data på alle besvarelserne i undersøgelsen.

## 1.4 Stikprøven

Tabel 5: Type af hjælp blandt de adspurgte borgere

|                                        | Procentandel            |
|----------------------------------------|-------------------------|
| Praktisk hjælp                         | 42.4 %<br>(1144)        |
| Personlig pleje                        | 11.5 %<br>(310)         |
| Både praktisk hjælp og personlig pleje | 46.1 %<br>(1246)        |
| <b>Total</b>                           | <b>100 %<br/>(2700)</b> |

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

|                      | Praktisk hjælp           | Personlig pleje         | Både praktisk hjælp og personlig pleje | Total                   |
|----------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------------------------|-------------------------|
| Plejehjem/plejebolig | 20.5 %<br>(147)          | 3.3 %<br>(24)           | 76.2 %<br>(547)                        | <b>100 %<br/>(718)</b>  |
| Hjemmehjælp          | 50.3 %<br>(997)          | 14.4 %<br>(286)         | 35.3 %<br>(699)                        | <b>100 %<br/>(1982)</b> |
| <b>Total</b>         | <b>42.4 %<br/>(1144)</b> | <b>11.5 %<br/>(310)</b> | <b>46.1 %<br/>(1246)</b>               | <b>100 %<br/>(2700)</b> |

## 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      | 25.2 %<br>(493)         |
| Kender ikke til fleksibel hjemmehjælp | 74.8 %<br>(1466)        |
| <b>Total</b>                          | <b>100 %<br/>(1959)</b> |

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

|              | Kender til fleksibel hjemmehjælp | Kender ikke til fleksibel hjemmehjælp | Total                   |
|--------------|----------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Mand         | 25.9 %<br>(165)                  | 74.1 %<br>(473)                       | 100 %<br>(638)          |
| Kvinde       | 24.8 %<br>(328)                  | 75.2 %<br>(993)                       | 100 %<br>(1321)         |
| <b>Total</b> | <b>25.2 %<br/>(493)</b>          | <b>74.8 %<br/>(1466)</b>              | <b>100 %<br/>(1959)</b> |

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

|                  | Kender til fleksibel hjemmehjælp | Kender ikke til fleksibel hjemmehjælp | Total                   |
|------------------|----------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|
| Under 79 år      | 30 %<br>(215)                    | 70 %<br>(502)                         | 100 %<br>(717)          |
| 80 - 84 år       | 24 %<br>(101)                    | 76 %<br>(320)                         | 100 %<br>(421)          |
| 85 år og derover | 21.6 %<br>(175)                  | 78.4 %<br>(637)                       | 100 %<br>(812)          |
| <b>Total</b>     | <b>25.2 %<br/>(491)</b>          | <b>74.8 %<br/>(1459)</b>              | <b>100 %<br/>(1950)</b> |

Tabel 10: Kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

|                                                   | Procentandel             |
|---------------------------------------------------|--------------------------|
| Fra pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)    | 13.4 %<br>(66)           |
| Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)    | 10.8 %<br>(53)           |
| Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen | 16.2 %<br>(80)           |
| Fra kommunens visitator                           | 27 %<br>(133)            |
| Fra medarbejderen som udfører hjemmehjælpen       | 24.9 %<br>(123)          |
| Andre steder fra                                  | 8.9 %<br>(44)            |
| Husker ikke                                       | 18.3 %<br>(90)           |
| <b>Total</b>                                      | <b>119.5 %<br/>(493)</b> |

**Tabel 11: Antal informationskilder for kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

|                      | Procentandel           |
|----------------------|------------------------|
| 1 informationskilde  | 85.8 %<br>(423)        |
| 2 informationskilder | 10.3 %<br>(51)         |
| 3 informationskilder | 2.8 %<br>(14)          |
| 4 informationskilder | 0.8 %<br>(4)           |
| 5 informationskilder | 0 %<br>(0)             |
| 6 informationskilder | 0.2 %<br>(1)           |
| <b>Total</b>         | <b>100 %<br/>(493)</b> |

## 2.2 Holdningen om vigtighed af ordningen om fleksibel hjemmehjælp

Tabel 12: Holdningen til ordningen om fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

|                                    | Procentandel                |
|------------------------------------|-----------------------------|
| Slet ikke vigtigt                  | 6.5%<br>(29)                |
| Ikke vigtigt                       | 12.6%<br>(56)               |
| Hverken vigtigt eller ikke vigtigt | 15.3%<br>(68)               |
| Vigtigt                            | 41.2%<br>(183)              |
| Meget vigtigt                      | 24.3%<br>(108)              |
| <b>Total</b>                       | <b>100%</b><br><b>(444)</b> |
| Ved ikke                           | (49)                        |

## 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      | 60.1 %<br>(1185) |
| Kender ikke til frit valg af leverandør | 39.9 %<br>(786)  |
| Total                                   | 100 %<br>(1971)  |

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                   |
|------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|
| Under 79 år      | 65.1 %<br>(468)                    | 34.9 %<br>(251)                         | 100 %<br>(719)          |
| 80 - 84 år       | 62.5 %<br>(265)                    | 37.5 %<br>(159)                         | 100 %<br>(424)          |
| 85 år og derover | 54.8 %<br>(449)                    | 45.2 %<br>(371)                         | 100 %<br>(820)          |
| <b>Total</b>     | <b>60.2 %<br/>(1182)</b>           | <b>39.8 %<br/>(781)</b>                 | <b>100 %<br/>(1963)</b> |

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

|                                        | Kender til frit valg af leverandør | Kender ikke til frit valg af leverandør | Total                   |
|----------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------|
| Praktisk hjælp                         | 62.4 %<br>(618)                    | 37.6 %<br>(372)                         | 100 %<br>(990)          |
| Personlig pleje                        | 49.3 %<br>(140)                    | 50.7 %<br>(144)                         | 100 %<br>(284)          |
| Både praktisk hjælp og personlig pleje | 61.3 %<br>(427)                    | 38.7 %<br>(270)                         | 100 %<br>(697)          |
| <b>Total</b>                           | <b>60.1 %<br/>(1185)</b>           | <b>39.9 %<br/>(786)</b>                 | <b>100 %<br/>(1971)</b> |

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                | 56.7%<br>(655)                     | 43.3%<br>(500)                          | 100%<br>(1155)               |
| Privat leverandør                  | 82.3%<br>(283)                     | 17.7%<br>(61)                           | 100%<br>(344)                |
| Både kommunal og privat leverandør | 67.4%<br>(95)                      | 32.6%<br>(46)                           | 100%<br>(141)                |
| <b>Total</b>                       | <b>63%</b><br><b>(1033)</b>        | <b>37%</b><br><b>(607)</b>              | <b>100%</b><br><b>(1640)</b> |
| Ved ikke                           | (11)                               | (35)                                    |                              |

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                | 55.7%<br>(472)                     | 44.3%<br>(375)                          | 100%<br>(847)         |
| Privat leverandør                  | 78.9%<br>(75)                      | 21.1%<br>(20)                           | 100%<br>(95)          |
| Både kommunal og privat leverandør | 68.2%<br>(15)                      | 31.8%<br>(7)                            | 100%<br>(22)          |
| <b>Total</b>                       | <b>58.3%<br/>(562)</b>             | <b>41.7%<br/>(402)</b>                  | <b>100%<br/>(964)</b> |
| Ved ikke                           | (5)                                | (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)    | 17 %<br>(201)             |
| Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)    | 16.7 %<br>(198)           |
| Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen | 28.7 %<br>(340)           |
| Fra kommunens visitator                           | 32.4 %<br>(384)           |
| Fra medarbejderen som udfører hjemmehjælpen       | 4.1 %<br>(48)             |
| Andre steder fra                                  | 8 %<br>(95)               |
| Husker ikke                                       | 17.6 %<br>(208)           |
| <b>Total</b>                                      | <b>124.4 %<br/>(1185)</b> |

Tabel 19: Antal informationskilder for kendskab til ordningen om frit valg af leverandør blandt hjemmehjælpsmodtagere

|                      | Procentandel            |
|----------------------|-------------------------|
| 1 informationskilde  | 83.3 %<br>(987)         |
| 2 informationskilder | 10.9 %<br>(129)         |
| 3 informationskilder | 4.3 %<br>(51)           |
| 4 informationskilder | 1.3 %<br>(15)           |
| 5 informationskilder | 0.2 %<br>(2)            |
| 6 informationskilder | 0.1 %<br>(1)            |
| <b>Total</b>         | <b>100 %<br/>(1185)</b> |

### 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                  | 10%<br>(104)                 |
| Ikke vigtigt                       | 15.8%<br>(164)               |
| Hverken vigtigt eller ikke vigtigt | 13.8%<br>(143)               |
| Vigtigt                            | 38.9%<br>(404)               |
| Meget vigtigt                      | 21.6%<br>(224)               |
| <b>Total</b>                       | <b>100%</b><br><b>(1039)</b> |
| Ved ikke                           | (145)                        |

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                         | 6.8%<br>(37)         | 12.7%<br>(69)          | 13.2%<br>(72)                      | 42.9%<br>(234)         | 24.4%<br>(133)         | <b>100%<br/>(545)</b>  | (73)     |
| Personlig pleje                        | 15.3%<br>(18)        | 28%<br>(33)            | 12.7%<br>(15)                      | 32.2%<br>(38)          | 11.9%<br>(14)          | <b>100%<br/>(118)</b>  | (22)     |
| Både praktisk hjælp og personlig pleje | 13%<br>(49)          | 16.5%<br>(62)          | 14.9%<br>(56)                      | 35.1%<br>(132)         | 20.5%<br>(77)          | <b>100%<br/>(376)</b>  | (50)     |
| <b>Total</b>                           | <b>10%<br/>(104)</b> | <b>15.8%<br/>(164)</b> | <b>13.8%<br/>(143)</b>             | <b>38.9%<br/>(404)</b> | <b>21.6%<br/>(224)</b> | <b>100%<br/>(1039)</b> |          |

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                | 14.4%<br>(82)              | 19.6%<br>(112)               | 17.2%<br>(98)                      | 37%<br>(211)                 | 11.9%<br>(68)                | <b>100%</b><br><b>(571)</b> | (83)     |
| Privat leverandør                  | 1.2%<br>(3)                | 3.6%<br>(9)                  | 5.9%<br>(15)                       | 43.5%<br>(110)               | 45.8%<br>(116)               | <b>100%</b><br><b>(253)</b> | (30)     |
| Både kommunal og privat leverandør | 1.1%<br>(1)                | 11.4%<br>(10)                | 15.9%<br>(14)                      | 44.3%<br>(39)                | 27.3%<br>(24)                | <b>100%</b><br><b>(88)</b>  | (7)      |
| <b>Total</b>                       | <b>9.4%</b><br><b>(86)</b> | <b>14.4%</b><br><b>(131)</b> | <b>13.9%</b><br><b>(127)</b>       | <b>39.5%</b><br><b>(360)</b> | <b>22.8%</b><br><b>(208)</b> | <b>100%</b><br><b>(912)</b> |          |
| Ved ikke                           | (0)                        | (0)                          | (1)                                | (5)                          | (2)                          |                             | (3)      |

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                | 16.1%<br>(67)         | 21.6%<br>(90)         | 16.3%<br>(68)                      | 33.7%<br>(140)         | 12.3%<br>(51)         | <b>100%<br/>(416)</b> | (55)     |
| Privat leverandør                  | 0%<br>(0)             | 6.3%<br>(4)           | 3.2%<br>(2)                        | 36.5%<br>(23)          | 54%<br>(34)           | <b>100%<br/>(63)</b>  | (12)     |
| Både kommunal og privat leverandør | 0%<br>(0)             | 7.1%<br>(1)           | 7.1%<br>(1)                        | 42.9%<br>(6)           | 42.9%<br>(6)          | <b>100%<br/>(14)</b>  | (1)      |
| <b>Total</b>                       | <b>13.6%<br/>(67)</b> | <b>19.3%<br/>(95)</b> | <b>14.4%<br/>(71)</b>              | <b>34.3%<br/>(169)</b> | <b>18.5%<br/>(91)</b> | <b>100%<br/>(493)</b> |          |
| Ved ikke                           | (0)                   | (0)                   | (0)                                | (1)                    | (0)                   |                       | (4)      |

## 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                  | 8.7%<br>(138)                |
| Utilfreds                        | 17.8%<br>(283)               |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 12.8%<br>(204)               |
| Tilfreds                         | 42.6%<br>(679)               |
| Meget tilfreds                   | 18.2%<br>(290)               |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(1594)</b> |
| Ved ikke                         | (55)                         |
| Irrelevant                       | (45)                         |

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

|                                  | Procentandel                |
|----------------------------------|-----------------------------|
| Meget utilfreds                  | 8.8%<br>(81)                |
| Utilfreds                        | 21.1%<br>(194)              |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 15.5%<br>(142)              |
| Tilfreds                         | 41.3%<br>(379)              |
| Meget tilfreds                   | 13.3%<br>(122)              |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(918)</b> |
| Ved ikke                         | (26)                        |
| Irrelevant                       | (40)                        |

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

|                                        | Meget<br>utilfreds          | Utilfreds                    | Hverken<br>tilfreds eller<br>utilfreds | Tilfreds                     | Meget tilfreds               | Total                        | Ved ikke | Irrelevant |
|----------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|----------|------------|
| Praktisk hjælp                         | 7.1%<br>(66)                | 15.5%<br>(143)               | 12.3%<br>(114)                         | 44.4%<br>(410)               | 20.7%<br>(191)               | <b>100%</b><br><b>(924)</b>  | (43)     | (28)       |
| Både praktisk hjælp og personlig pleje | 10.7%<br>(72)               | 20.9%<br>(140)               | 13.4%<br>(90)                          | 40.1%<br>(269)               | 14.8%<br>(99)                | <b>100%</b><br><b>(670)</b>  | (12)     | (17)       |
| <b>Total</b>                           | <b>8.7%</b><br><b>(138)</b> | <b>17.8%</b><br><b>(283)</b> | <b>12.8%</b><br><b>(204)</b>           | <b>42.6%</b><br><b>(679)</b> | <b>18.2%</b><br><b>(290)</b> | <b>100%</b><br><b>(1594)</b> |          |            |

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                | 9.9%<br>(109)               | 17.5%<br>(193)               | 14%<br>(154)                     | 43.9%<br>(483)               | 14.6%<br>(161)               | <b>100%</b><br><b>(1100)</b> | (29)     | (31)       |
| Privat leverandør                  | 4.4%<br>(14)                | 15.5%<br>(49)                | 9.5%<br>(30)                     | 40.4%<br>(128)               | 30.3%<br>(96)                | <b>100%</b><br><b>(317)</b>  | (19)     | (8)        |
| Både kommunal og privat leverandør | 9.8%<br>(13)                | 25.6%<br>(34)                | 11.3%<br>(15)                    | 33.1%<br>(44)                | 20.3%<br>(27)                | <b>100%</b><br><b>(133)</b>  | (5)      | (3)        |
| <b>Total</b>                       | <b>8.8%</b><br><b>(136)</b> | <b>17.8%</b><br><b>(276)</b> | <b>12.8%</b><br><b>(199)</b>     | <b>42.3%</b><br><b>(655)</b> | <b>18.3%</b><br><b>(284)</b> | <b>100%</b><br><b>(1550)</b> |          |            |
| Ved ikke                           | (2)                         | (6)                          | (5)                              | (24)                         | (6)                          |                              | (2)      | (3)        |

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

|                | Meget utilfreds      | Utilfreds              | Hverken tilfreds eller utilfreds | Tilfreds               | Meget tilfreds         | Total                 | Ved ikke | Irrelevant |
|----------------|----------------------|------------------------|----------------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|----------|------------|
| Under to timer | 6.5%<br>(26)         | 18.6%<br>(74)          | 15.6%<br>(62)                    | 43.7%<br>(174)         | 15.6%<br>(62)          | <b>100%<br/>(398)</b> | (15)     | (16)       |
| 2 - 3,9 timer  | 11%<br>(20)          | 25.8%<br>(47)          | 14.3%<br>(26)                    | 41.2%<br>(75)          | 7.7%<br>(14)           | <b>100%<br/>(182)</b> | (4)      | (6)        |
| 4 - 7,9 timer  | 9.9%<br>(14)         | 24.1%<br>(34)          | 17%<br>(24)                      | 33.3%<br>(47)          | 15.6%<br>(22)          | <b>100%<br/>(141)</b> | (2)      | (3)        |
| 8 - 11,9 timer | 13.7%<br>(7)         | 21.6%<br>(11)          | 15.7%<br>(8)                     | 29.4%<br>(15)          | 19.6%<br>(10)          | <b>100%<br/>(51)</b>  | (1)      | (0)        |
| 12 - 20 timer  | 18.9%<br>(7)         | 18.9%<br>(7)           | 16.2%<br>(6)                     | 32.4%<br>(12)          | 13.5%<br>(5)           | <b>100%<br/>(37)</b>  | (0)      | (2)        |
| Over 20 timer  | 6.9%<br>(7)          | 19.6%<br>(20)          | 15.7%<br>(16)                    | 49%<br>(50)            | 8.8%<br>(9)            | <b>100%<br/>(102)</b> | (4)      | (12)       |
| <b>Total</b>   | <b>8.9%<br/>(81)</b> | <b>21.2%<br/>(193)</b> | <b>15.6%<br/>(142)</b>           | <b>40.9%<br/>(373)</b> | <b>13.4%<br/>(122)</b> | <b>100%<br/>(911)</b> |          |            |
| Ved ikke       | (0)                  | (1)                    | (0)                              | (6)                    | (0)                    |                       | (0)      | (1)        |

## 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                  | 3.7%<br>(22)                |
| Utilfreds                        | 10.1%<br>(60)               |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 12.3%<br>(73)               |
| Tilfreds                         | 46.5%<br>(276)              |
| Meget tilfreds                   | 27.3%<br>(162)              |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(593)</b> |
| Ved ikke                         | (60)                        |
| Irrelevant                       | (22)                        |

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

|                                  | Procentandel                |
|----------------------------------|-----------------------------|
| Meget utilfreds                  | 3.4%<br>(17)                |
| Utilfreds                        | 10.3%<br>(52)               |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 10.7%<br>(54)               |
| Tilfreds                         | 51%<br>(258)                |
| Meget tilfreds                   | 24.7%<br>(125)              |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(506)</b> |
| Ved ikke                         | (36)                        |
| Irrelevant                       | (15)                        |

**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 | 2.3%<br>(6)          | 7.7%<br>(20)         | 11.9%<br>(31)                    | 50.6%<br>(132)         | 27.6%<br>(72)          | <b>100%<br/>(261)</b> | (27)     | (8)        |
| 2 - 3,9 timer  | 5.4%<br>(2)          | 8.1%<br>(3)          | 16.2%<br>(6)                     | 37.8%<br>(14)          | 32.4%<br>(12)          | <b>100%<br/>(37)</b>  | (2)      | (0)        |
| 4 - 7,9 timer  | 2.1%<br>(1)          | 18.8%<br>(9)         | 8.3%<br>(4)                      | 43.8%<br>(21)          | 27.1%<br>(13)          | <b>100%<br/>(48)</b>  | (1)      | (0)        |
| 8 - 11,9 timer | 15.4%<br>(2)         | 0%<br>(0)            | 15.4%<br>(2)                     | 46.2%<br>(6)           | 23.1%<br>(3)           | <b>100%<br/>(13)</b>  | (0)      | (0)        |
| 12 - 20 timer  | 27.3%<br>(3)         | 18.2%<br>(2)         | 27.3%<br>(3)                     | 27.3%<br>(3)           | 0%<br>(0)              | <b>100%<br/>(11)</b>  | (0)      | (0)        |
| Over 20 timer  | 9.1%<br>(1)          | 27.3%<br>(3)         | 18.2%<br>(2)                     | 0%<br>(0)              | 45.5%<br>(5)           | <b>100%<br/>(11)</b>  | (0)      | (0)        |
| <b>Total</b>   | <b>3.9%<br/>(15)</b> | <b>9.7%<br/>(37)</b> | <b>12.6%<br/>(48)</b>            | <b>46.2%<br/>(176)</b> | <b>27.6%<br/>(105)</b> | <b>100%<br/>(381)</b> |          |            |
| Ved ikke       | (4)                  | (13)                 | (11)                             | (50)                   | (32)                   |                       | (11)     | (13)       |

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 | 1.4%<br>(3)          | 9.5%<br>(20)          | 11.4%<br>(24)                    | 54.3%<br>(114)         | 23.3%<br>(49)         | <b>100%<br/>(210)</b> | (21)     | (9)        |
| 2 - 3,9 timer  | 8.6%<br>(3)          | 5.7%<br>(2)           | 8.6%<br>(3)                      | 34.3%<br>(12)          | 42.9%<br>(15)         | <b>100%<br/>(35)</b>  | (1)      | (0)        |
| 4 - 7,9 timer  | 4.7%<br>(2)          | 14%<br>(6)            | 11.6%<br>(5)                     | 48.8%<br>(21)          | 20.9%<br>(9)          | <b>100%<br/>(43)</b>  | (2)      | (0)        |
| 8 - 11,9 timer | 8.3%<br>(1)          | 0%<br>(0)             | 0%<br>(0)                        | 75%<br>(9)             | 16.7%<br>(2)          | <b>100%<br/>(12)</b>  | (0)      | (0)        |
| 12 - 20 timer  | 20%<br>(2)           | 40%<br>(4)            | 0%<br>(0)                        | 40%<br>(4)             | 0%<br>(0)             | <b>100%<br/>(10)</b>  | (0)      | (1)        |
| Over 20 timer  | 0%<br>(0)            | 20%<br>(2)            | 20%<br>(2)                       | 30%<br>(3)             | 30%<br>(3)            | <b>100%<br/>(10)</b>  | (0)      | (0)        |
| <b>Total</b>   | <b>3.4%<br/>(11)</b> | <b>10.6%<br/>(34)</b> | <b>10.6%<br/>(34)</b>            | <b>50.9%<br/>(163)</b> | <b>24.4%<br/>(78)</b> | <b>100%<br/>(320)</b> |          |            |
| Ved ikke       | (4)                  | (7)                   | (13)                             | (31)                   | (28)                  |                       | (10)     | (2)        |

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

### 5.1 Tilfredshed med ensartethed i praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere

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

|                                  | Procentandel                 |
|----------------------------------|------------------------------|
| Meget utilfreds                  | 6.4%<br>(100)                |
| Utilfreds                        | 15%<br>(233)                 |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 12.7%<br>(197)               |
| Tilfreds                         | 47.4%<br>(737)               |
| Meget tilfreds                   | 18.5%<br>(287)               |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(1554)</b> |
| Ved ikke                         | (70)                         |
| Irrelevant                       | (70)                         |

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 | 6.2%<br>(65)          | 14%<br>(146)         | 12.8%<br>(133)                   | 47.8%<br>(499)         | 19.2%<br>(200)         | <b>100%<br/>(1043)</b> | (51)     | (46)       |
| 2 - 3,9 timer  | 6.7%<br>(12)          | 19.6%<br>(35)        | 12.8%<br>(23)                    | 46.9%<br>(84)          | 14%<br>(25)            | <b>100%<br/>(179)</b>  | (4)      | (3)        |
| 4 - 7,9 timer  | 8.3%<br>(10)          | 15.8%<br>(19)        | 15%<br>(18)                      | 39.2%<br>(47)          | 21.7%<br>(26)          | <b>100%<br/>(120)</b>  | (1)      | (1)        |
| 8 - 11,9 timer | 11.8%<br>(4)          | 26.5%<br>(9)         | 8.8%<br>(3)                      | 26.5%<br>(9)           | 26.5%<br>(9)           | <b>100%<br/>(34)</b>   | (0)      | (0)        |
| 12 - 20 timer  | 14.8%<br>(4)          | 29.6%<br>(8)         | 18.5%<br>(5)                     | 22.2%<br>(6)           | 14.8%<br>(4)           | <b>100%<br/>(27)</b>   | (0)      | (0)        |
| Over 20 timer  | 3.6%<br>(5)           | 10.2%<br>(14)        | 10.9%<br>(15)                    | 60.6%<br>(83)          | 14.6%<br>(20)          | <b>100%<br/>(137)</b>  | (13)     | (16)       |
| <b>Total</b>   | <b>6.5%<br/>(100)</b> | <b>15%<br/>(231)</b> | <b>12.8%<br/>(197)</b>           | <b>47.3%<br/>(728)</b> | <b>18.4%<br/>(284)</b> | <b>100%<br/>(1540)</b> |          |            |
| Ved ikke       | (0)                   | (2)                  | (0)                              | (8)                    | (3)                    |                        | (1)      | (4)        |

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

|                                        | Meget<br>utilfreds    | Utilfreds            | Hverken<br>tilfreds eller<br>utilfreds | Tilfreds               | Meget tilfreds         | Total                  | Ved ikke | Irrelevant |
|----------------------------------------|-----------------------|----------------------|----------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|----------|------------|
| Praktisk hjælp                         | 6.4%<br>(57)          | 13%<br>(116)         | 12.1%<br>(108)                         | 48.5%<br>(432)         | 19.9%<br>(177)         | 100%<br>(890)          | (56)     | (50)       |
| Både praktisk hjælp og personlig pleje | 6.5%<br>(43)          | 17.6%<br>(117)       | 13.4%<br>(89)                          | 45.9%<br>(305)         | 16.6%<br>(110)         | 100%<br>(664)          | (14)     | (20)       |
| <b>Total</b>                           | <b>6.4%<br/>(100)</b> | <b>15%<br/>(233)</b> | <b>12.7%<br/>(197)</b>                 | <b>47.4%<br/>(737)</b> | <b>18.5%<br/>(287)</b> | <b>100%<br/>(1554)</b> |          |            |

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                | 6.6%<br>(71)         | 16.2%<br>(174)       | 11.9%<br>(128)                   | 49%<br>(528)           | 16.3%<br>(176)         | <b>100%<br/>(1077)</b> | (35)     | (48)       |
| Privat leverandør                  | 4.8%<br>(15)         | 10.9%<br>(34)        | 15.4%<br>(48)                    | 43.4%<br>(135)         | 25.4%<br>(79)          | <b>100%<br/>(311)</b>  | (22)     | (11)       |
| Både kommunal og privat leverandør | 10.2%<br>(13)        | 15%<br>(19)          | 15%<br>(19)                      | 39.4%<br>(50)          | 20.5%<br>(26)          | <b>100%<br/>(127)</b>  | (12)     | (2)        |
| <b>Total</b>                       | <b>6.5%<br/>(99)</b> | <b>15%<br/>(227)</b> | <b>12.9%<br/>(195)</b>           | <b>47.1%<br/>(713)</b> | <b>18.5%<br/>(281)</b> | <b>100%<br/>(1515)</b> |          |            |
| Ved ikke                           | (1)                  | (5)                  | (2)                              | (24)                   | (6)                    |                        | (1)      | (9)        |

## 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                  | 6.1%<br>(55)                |
| Utilfreds                        | 14%<br>(127)                |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 12.1%<br>(110)              |
| Tilfreds                         | 49.8%<br>(453)              |
| Meget tilfreds                   | 18%<br>(164)                |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(909)</b> |
| Ved ikke                         | (32)                        |
| Irrelevant                       | (44)                        |

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 | 4.3%<br>(17)         | 10.2%<br>(40)        | 13.3%<br>(52)                    | 50.9%<br>(199)         | 21.2%<br>(83)          | <b>100%<br/>(391)</b> | (25)     | (13)       |
| 2 - 3,9 timer  | 5.4%<br>(10)         | 18.4%<br>(34)        | 10.3%<br>(19)                    | 51.9%<br>(96)          | 14.1%<br>(26)          | <b>100%<br/>(185)</b> | (2)      | (6)        |
| 4 - 7,9 timer  | 9.6%<br>(13)         | 16.2%<br>(22)        | 14.7%<br>(20)                    | 41.9%<br>(57)          | 17.6%<br>(24)          | <b>100%<br/>(136)</b> | (4)      | (6)        |
| 8 - 11,9 timer | 9.6%<br>(5)          | 13.5%<br>(7)         | 13.5%<br>(7)                     | 36.5%<br>(19)          | 26.9%<br>(14)          | <b>100%<br/>(52)</b>  | (0)      | (0)        |
| 12 - 20 timer  | 15.4%<br>(6)         | 25.6%<br>(10)        | 15.4%<br>(6)                     | 28.2%<br>(11)          | 15.4%<br>(6)           | <b>100%<br/>(39)</b>  | (0)      | (0)        |
| Over 20 timer  | 4%<br>(4)            | 13.9%<br>(14)        | 5.9%<br>(6)                      | 65.3%<br>(66)          | 10.9%<br>(11)          | <b>100%<br/>(101)</b> | (1)      | (16)       |
| <b>Total</b>   | <b>6.1%<br/>(55)</b> | <b>14%<br/>(127)</b> | <b>12.2%<br/>(110)</b>           | <b>49.6%<br/>(448)</b> | <b>18.1%<br/>(164)</b> | <b>100%<br/>(904)</b> |          |            |
| Ved ikke       | (0)                  | (0)                  | (0)                              | (5)                    | (0)                    |                       | (0)      | (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                  | 1.7%<br>(10)                |
| Utilfreds                        | 8%<br>(47)                  |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 12.6%<br>(74)               |
| Tilfreds                         | 47.3%<br>(277)              |
| Meget tilfreds                   | 30.4%<br>(178)              |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(586)</b> |
| Ved ikke                         | (69)                        |
| Irrelevant                       | (24)                        |

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

|                                  | Procentandel                |
|----------------------------------|-----------------------------|
| Meget utilfreds                  | 1.7%<br>(8)                 |
| Utilfreds                        | 7.1%<br>(34)                |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 12.7%<br>(61)               |
| Tilfreds                         | 46.9%<br>(225)              |
| Meget tilfreds                   | 31.7%<br>(152)              |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(480)</b> |
| Ved ikke                         | (58)                        |
| Irrelevant                       | (15)                        |

## 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                  | 4.5%<br>(72)                 |
| Utilfreds                        | 7.4%<br>(119)                |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 11.5%<br>(185)               |
| Tilfreds                         | 49.8%<br>(798)               |
| Meget tilfreds                   | 26.8%<br>(430)               |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(1604)</b> |
| Ved ikke                         | (53)                         |
| Irrelevant                       | (39)                         |

**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 | 4.8%<br>(52)         | 6.9%<br>(75)          | 10.8%<br>(118)                   | 49.8%<br>(545)         | 27.8%<br>(304)         | <b>100%<br/>(1094)</b> | (31)     | (16)       |
| 2 - 3,9 timer  | 6.9%<br>(12)         | 10.9%<br>(19)         | 12.6%<br>(22)                    | 47.7%<br>(83)          | 21.8%<br>(38)          | <b>100%<br/>(174)</b>  | (9)      | (3)        |
| 4 - 7,9 timer  | 5%<br>(6)            | 5.9%<br>(7)           | 16.8%<br>(20)                    | 48.7%<br>(58)          | 23.5%<br>(28)          | <b>100%<br/>(119)</b>  | (2)      | (1)        |
| 8 - 11,9 timer | 0%<br>(0)            | 12.1%<br>(4)          | 12.1%<br>(4)                     | 39.4%<br>(13)          | 36.4%<br>(12)          | <b>100%<br/>(33)</b>   | (1)      | (0)        |
| 12 - 20 timer  | 3.8%<br>(1)          | 11.5%<br>(3)          | 30.8%<br>(8)                     | 23.1%<br>(6)           | 30.8%<br>(8)           | <b>100%<br/>(26)</b>   | (0)      | (1)        |
| Over 20 timer  | 0.7%<br>(1)          | 7.6%<br>(11)          | 9%<br>(13)                       | 57.9%<br>(84)          | 24.8%<br>(36)          | <b>100%<br/>(145)</b>  | (7)      | (15)       |
| <b>Total</b>   | <b>4.5%<br/>(72)</b> | <b>7.5%<br/>(119)</b> | <b>11.6%<br/>(185)</b>           | <b>49.6%<br/>(789)</b> | <b>26.8%<br/>(426)</b> | <b>100%<br/>(1591)</b> |          |            |
| Ved ikke       | (0)                  | (0)                   | (0)                              | (8)                    | (4)                    |                        | (3)      | (3)        |

**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                         | 4.3%<br>(41)         | 6%<br>(57)            | 9.5%<br>(90)                     | 50.9%<br>(480)         | 29.2%<br>(275)         | <b>100%<br/>(943)</b>  | (31)     | (23)       |
| Både praktisk hjælp og personlig pleje | 4.7%<br>(31)         | 9.4%<br>(62)          | 14.4%<br>(95)                    | 48.1%<br>(318)         | 23.4%<br>(155)         | <b>100%<br/>(661)</b>  | (22)     | (16)       |
| <b>Total</b>                           | <b>4.5%<br/>(72)</b> | <b>7.4%<br/>(119)</b> | <b>11.5%<br/>(185)</b>           | <b>49.8%<br/>(798)</b> | <b>26.8%<br/>(430)</b> | <b>100%<br/>(1604)</b> |          |            |

**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                | 4.7%<br>(51)               | 8.1%<br>(88)                | 11.5%<br>(125)                   | 50.9%<br>(554)               | 24.9%<br>(271)             | <b>100%</b><br><b>(1089)</b> | (47)     | (26)       |
| Privat leverandør                  | 3.5%<br>(12)               | 4.1%<br>(14)                | 10.6%<br>(36)                    | 45.1%<br>(153)               | 36.6%<br>(124)             | <b>100%</b><br><b>(339)</b>  | (1)      | (4)        |
| Både kommunal og privat leverandør | 5.1%<br>(7)                | 10.9%<br>(15)               | 14.6%<br>(20)                    | 49.6%<br>(68)                | 19.7%<br>(27)              | <b>100%</b><br><b>(137)</b>  | (2)      | (2)        |
| <b>Total</b>                       | <b>4.5%</b><br><b>(70)</b> | <b>7.5%</b><br><b>(117)</b> | <b>11.6%</b><br><b>(181)</b>     | <b>49.5%</b><br><b>(775)</b> | <b>27%</b><br><b>(422)</b> | <b>100%</b><br><b>(1565)</b> |          |            |
| Ved ikke                           | (2)                        | (2)                         | (4)                              | (22)                         | (8)                        |                              | (3)      | (7)        |

## 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                  | 3.9%<br>(35)                |
| Utilfreds                        | 10.1%<br>(91)               |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 14.3%<br>(129)              |
| Tilfreds                         | 50.7%<br>(458)              |
| Meget tilfreds                   | 21.1%<br>(191)              |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(904)</b> |
| Ved ikke                         | (44)                        |
| Irrelevant                       | (37)                        |

## 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%<br>(6)                   |
| Utilfreds                        | 4.6%<br>(28)                |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 8.6%<br>(52)                |
| Tilfreds                         | 50.7%<br>(308)              |
| Meget tilfreds                   | 35.2%<br>(214)              |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(608)</b> |
| Ved ikke                         | (52)                        |
| Irrelevant                       | (25)                        |

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 | 0.7%<br>(2)       | 3.7%<br>(10)         | 9.2%<br>(25)                     | 54.4%<br>(148)         | 32%<br>(87)            | <b>100%<br/>(272)</b> | (18)     | (9)        |
| 2 - 3,9 timer  | 0%<br>(0)         | 0%<br>(0)            | 11.1%<br>(4)                     | 33.3%<br>(12)          | 55.6%<br>(20)          | <b>100%<br/>(36)</b>  | (2)      | (1)        |
| 4 - 7,9 timer  | 0%<br>(0)         | 4.3%<br>(2)          | 6.4%<br>(3)                      | 55.3%<br>(26)          | 34%<br>(16)            | <b>100%<br/>(47)</b>  | (2)      | (0)        |
| 8 - 11,9 timer | 0%<br>(0)         | 0%<br>(0)            | 10%<br>(1)                       | 40%<br>(4)             | 50%<br>(5)             | <b>100%<br/>(10)</b>  | (3)      | (0)        |
| 12 - 20 timer  | 9.1%<br>(1)       | 18.2%<br>(2)         | 9.1%<br>(1)                      | 54.5%<br>(6)           | 9.1%<br>(1)            | <b>100%<br/>(11)</b>  | (0)      | (0)        |
| Over 20 timer  | 9.1%<br>(1)       | 0%<br>(0)            | 27.3%<br>(3)                     | 18.2%<br>(2)           | 45.5%<br>(5)           | <b>100%<br/>(11)</b>  | (0)      | (0)        |
| <b>Total</b>   | <b>1%<br/>(4)</b> | <b>3.6%<br/>(14)</b> | <b>9.6%<br/>(37)</b>             | <b>51.2%<br/>(198)</b> | <b>34.6%<br/>(134)</b> | <b>100%<br/>(387)</b> |          |            |
| Ved ikke       | (1)               | (7)                  | (4)                              | (43)                   | (51)                   |                       | (16)     | (12)       |

## 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                  | 2.6%<br>(43)                 |
| Utilfreds                        | 7%<br>(116)                  |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 11.7%<br>(194)               |
| Tilfreds                         | 51.5%<br>(850)               |
| Meget tilfreds                   | 27.2%<br>(449)               |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(1652)</b> |
| Ved ikke                         | (9)                          |
| Irrelevant                       | (32)                         |

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

|              | Meget utilfreds            | Utilfreds                 | Hverken tilfreds<br>eller utilfreds | Tilfreds                     | Meget tilfreds               | Total                        | Ved ikke | Irrelevant |
|--------------|----------------------------|---------------------------|-------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|----------|------------|
| Mand         | 2.8%<br>(14)               | 6.5%<br>(32)              | 10.8%<br>(53)                       | 49.5%<br>(244)               | 30.4%<br>(150)               | <b>100%</b><br><b>(493)</b>  | (1)      | (9)        |
| Kvinde       | 2.5%<br>(29)               | 7.2%<br>(84)              | 12.2%<br>(141)                      | 52.3%<br>(606)               | 25.8%<br>(299)               | <b>100%</b><br><b>(1159)</b> | (8)      | (23)       |
| <b>Total</b> | <b>2.6%</b><br><b>(43)</b> | <b>7%</b><br><b>(116)</b> | <b>11.7%</b><br><b>(194)</b>        | <b>51.5%</b><br><b>(850)</b> | <b>27.2%</b><br><b>(449)</b> | <b>100%</b><br><b>(1652)</b> |          |            |

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

|                                        | Meget<br>utilfreds   | Utilfreds           | Hverken<br>tilfreds eller<br>utilfreds | Tilfreds               | Meget tilfreds         | Total                  | Ved ikke | Irrelevant |
|----------------------------------------|----------------------|---------------------|----------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|----------|------------|
| Praktisk hjælp                         | 2.5%<br>(24)         | 6.7%<br>(65)        | 10.3%<br>(100)                         | 51%<br>(497)           | 29.6%<br>(288)         | <b>100%<br/>(974)</b>  | (2)      | (19)       |
| Både praktisk hjælp og personlig pleje | 2.8%<br>(19)         | 7.5%<br>(51)        | 13.9%<br>(94)                          | 52.1%<br>(353)         | 23.7%<br>(161)         | <b>100%<br/>(678)</b>  | (7)      | (13)       |
| <b>Total</b>                           | <b>2.6%<br/>(43)</b> | <b>7%<br/>(116)</b> | <b>11.7%<br/>(194)</b>                 | <b>51.5%<br/>(850)</b> | <b>27.2%<br/>(449)</b> | <b>100%<br/>(1652)</b> |          |            |

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                | 3.1%<br>(35)         | 7.3%<br>(82)          | 12%<br>(136)                     | 52.1%<br>(588)         | 25.5%<br>(288)         | <b>100%<br/>(1129)</b> | (7)      | (23)       |
| Privat leverandør                  | 1.5%<br>(5)          | 5.6%<br>(19)          | 10.9%<br>(37)                    | 47.6%<br>(162)         | 34.4%<br>(117)         | <b>100%<br/>(340)</b>  | (1)      | (3)        |
| Både kommunal og privat leverandør | 2.2%<br>(3)          | 9.4%<br>(13)          | 13%<br>(18)                      | 52.2%<br>(72)          | 23.2%<br>(32)          | <b>100%<br/>(138)</b>  | (1)      | (2)        |
| <b>Total</b>                       | <b>2.7%<br/>(43)</b> | <b>7.1%<br/>(114)</b> | <b>11.9%<br/>(191)</b>           | <b>51.2%<br/>(822)</b> | <b>27.2%<br/>(437)</b> | <b>100%<br/>(1607)</b> |          |            |
| Ved ikke                           | (0)                  | (2)                   | (2)                              | (28)                   | (12)                   |                        | (0)      | (4)        |

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 |
|--------------------|----------------------|---------------------|----------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|----------|------------|
| Region Hovedstaden | 3.5%<br>(16)         | 8.6%<br>(39)        | 12.4%<br>(56)                    | 51.4%<br>(233)         | 24.1%<br>(109)         | <b>100%<br/>(453)</b>  | (4)      | (8)        |
| Region Sjælland    | 3.3%<br>(8)          | 9%<br>(22)          | 11%<br>(27)                      | 53.9%<br>(132)         | 22.9%<br>(56)          | <b>100%<br/>(245)</b>  | (1)      | (7)        |
| Region Syddanmark  | 2.3%<br>(8)          | 5.4%<br>(19)        | 14.2%<br>(50)                    | 49.4%<br>(174)         | 28.7%<br>(101)         | <b>100%<br/>(352)</b>  | (2)      | (3)        |
| Region Midtjylland | 1.6%<br>(6)          | 7.7%<br>(28)        | 11.8%<br>(43)                    | 51.6%<br>(188)         | 27.2%<br>(99)          | <b>100%<br/>(364)</b>  | (2)      | (9)        |
| Region Nordjylland | 2.1%<br>(5)          | 3.4%<br>(8)         | 7.6%<br>(18)                     | 51.7%<br>(123)         | 35.3%<br>(84)          | <b>100%<br/>(238)</b>  | (0)      | (5)        |
| <b>Total</b>       | <b>2.6%<br/>(43)</b> | <b>7%<br/>(116)</b> | <b>11.7%<br/>(194)</b>           | <b>51.5%<br/>(850)</b> | <b>27.2%<br/>(449)</b> | <b>100%<br/>(1652)</b> |          |            |

## 6.2 Samlet tilfredshed med personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

Tabel 53: Samlet tilfredshed med den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

|                                  | Procentandel                |
|----------------------------------|-----------------------------|
| Meget utilfreds                  | 1.6%<br>(15)                |
| Utilfreds                        | 3.8%<br>(36)                |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 10.9%<br>(103)              |
| Tilfreds                         | 54.7%<br>(516)              |
| Meget tilfreds                   | 29%<br>(273)                |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(943)</b> |
| Ved ikke                         | (16)                        |
| Irrelevant                       | (26)                        |

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                        | 1.5%<br>(4)          | 1.8%<br>(5)          | 6.9%<br>(19)                     | 52.9%<br>(145)         | 36.9%<br>(101)       | <b>100%<br/>(274)</b> | (7)      | (5)        |
| Både praktisk hjælp og personlig pleje | 1.6%<br>(11)         | 4.6%<br>(31)         | 12.6%<br>(84)                    | 55.5%<br>(371)         | 25.7%<br>(172)       | <b>100%<br/>(669)</b> | (9)      | (21)       |
| <b>Total</b>                           | <b>1.6%<br/>(15)</b> | <b>3.8%<br/>(36)</b> | <b>10.9%<br/>(103)</b>           | <b>54.7%<br/>(516)</b> | <b>29%<br/>(273)</b> | <b>100%<br/>(943)</b> |          |            |

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                | 1.6%<br>(13)         | 3.8%<br>(31)         | 11.1%<br>(91)                    | 55.7%<br>(458)         | 27.9%<br>(230)         | <b>100%<br/>(823)</b> | (11)     | (17)       |
| Privat leverandør                  | 1.1%<br>(1)          | 3.4%<br>(3)          | 11.5%<br>(10)                    | 50.6%<br>(44)          | 33.3%<br>(29)          | <b>100%<br/>(87)</b>  | (2)      | (6)        |
| Både kommunal og privat leverandør | 4.8%<br>(1)          | 0%<br>(0)            | 4.8%<br>(1)                      | 42.9%<br>(9)           | 47.6%<br>(10)          | <b>100%<br/>(21)</b>  | (0)      | (1)        |
| <b>Total</b>                       | <b>1.6%<br/>(15)</b> | <b>3.7%<br/>(34)</b> | <b>11%<br/>(102)</b>             | <b>54.9%<br/>(511)</b> | <b>28.9%<br/>(269)</b> | <b>100%<br/>(931)</b> |          |            |
| Ved ikke                           | (0)                  | (2)                  | (1)                              | (5)                    | (4)                    |                       | (3)      | (2)        |

## 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%<br>(7)                 |
| Utilfreds                        | 2.2%<br>(14)                |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 6.2%<br>(40)                |
| Tilfreds                         | 56.9%<br>(368)              |
| Meget tilfreds                   | 33.7%<br>(218)              |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(647)</b> |
| Ved ikke                         | (19)                        |
| Irrelevant                       | (13)                        |

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

|                                  | Procentandel                |
|----------------------------------|-----------------------------|
| Meget utilfreds                  | 0.6%<br>(3)                 |
| Utilfreds                        | 1.5%<br>(8)                 |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 6.5%<br>(34)                |
| Tilfreds                         | 54.6%<br>(288)              |
| Meget tilfreds                   | 36.8%<br>(194)              |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(527)</b> |
| Ved ikke                         | (15)                        |
| Irrelevant                       | (13)                        |

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

|                                  | Procentandel                |
|----------------------------------|-----------------------------|
| Meget utilfreds                  | 0.3%<br>(2)                 |
| Utilfreds                        | 0.9%<br>(6)                 |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 5.6%<br>(39)                |
| Tilfreds                         | 53%<br>(366)                |
| Meget tilfreds                   | 40.2%<br>(278)              |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(691)</b> |
| Ved ikke                         | (8)                         |
| Irrelevant                       | (2)                         |

## 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                  | 1.3%<br>(6)                 |
| Utilfreds                        | 2.7%<br>(13)                |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 12.3%<br>(59)               |
| Tilfreds                         | 53.8%<br>(257)              |
| Meget tilfreds                   | 29.9%<br>(143)              |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(478)</b> |
| Ved ikke                         | (61)                        |
| Irrelevant                       | (51)                        |

**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                  | 1%<br>(5)                   |
| Utilfreds                        | 3.5%<br>(18)                |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 13.2%<br>(68)               |
| Tilfreds                         | 56.3%<br>(290)              |
| Meget tilfreds                   | 26%<br>(134)                |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(515)</b> |
| Ved ikke                         | (82)                        |
| Irrelevant                       | (78)                        |

**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 | 3.8%<br>(22)                |
| Mindre selvhjulpen       | 14.7%<br>(85)               |
| Uændret                  | 54.1%<br>(314)              |
| Mere selvhjulpen         | 21.9%<br>(127)              |
| Meget mere selvhjulpen   | 5.5%<br>(32)                |
| <b>Total</b>             | <b>100%</b><br><b>(580)</b> |
| Ved ikke                 | (101)                       |

## 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                  | 3.6%<br>(25)                |
| Utilfreds                        | 4%<br>(28)                  |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 11.7%<br>(81)               |
| Tilfreds                         | 56.8%<br>(393)              |
| Meget tilfreds                   | 23.8%<br>(165)              |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(692)</b> |
| Ved ikke                         | (207)                       |
| Irrelevant                       | (82)                        |

**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                  | 3.9%<br>(37)                |
| Utilfreds                        | 5.1%<br>(49)                |
| Hverken tilfreds eller utilfreds | 17.2%<br>(165)              |
| Tilfreds                         | 54.6%<br>(525)              |
| Meget tilfreds                   | 19.3%<br>(185)              |
| <b>Total</b>                     | <b>100%</b><br><b>(961)</b> |
| Ved ikke                         | (505)                       |
| Irrelevant                       | (221)                       |

**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 | 6.4%<br>(38)                |
| Mindre selvhjulpen       | 18%<br>(107)                |
| Uændret                  | 60.3%<br>(358)              |
| Mere selvhjulpen         | 13.1%<br>(78)               |
| Meget mere selvhjulpen   | 2.2%<br>(13)                |
| <b>Total</b>             | <b>100%</b><br><b>(594)</b> |
| Ved ikke                 | (179)                       |

## 8. FRIT VALG AF PLEJEBOLIG ELLER PLEJEHJEM

Tabel 65: Kender De til muligheden for, at De frit kan vælge hvilken plejebolig eller plejehjem De ønsker at bo i, også selvom det ligger i en anden kommune?

|                                                   | Procentandel           |
|---------------------------------------------------|------------------------|
| Kender til frit valg af plejebolig/plejehjem      | 39.3 %<br>(270)        |
| Kender ikke til frit valg af plejebolig/plejehjem | 60.7 %<br>(417)        |
| <b>Total</b>                                      | <b>100 %<br/>(687)</b> |

Tabel 66: Hvorfra kender De til muligheden for frit boligvalg?

|                                                   | Procentandel             |
|---------------------------------------------------|--------------------------|
| Fra pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)    | 11.8 %<br>(36)           |
| Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)    | 39.5 %<br>(121)          |
| Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen | 9.2 %<br>(28)            |
| Fra kommunens visitator                           | 28.8 %<br>(88)           |
| Fra medarbejderen som udfører hjemmehjælpen       | 8.5 %<br>(26)            |
| Andre steder fra                                  | 6.5 %<br>(20)            |
| Husker ikke                                       | 21.9 %<br>(67)           |
| <b>Total</b>                                      | <b>126.1 %<br/>(306)</b> |

Tabel 67: Hvor vigtigt er det for Dem at en ordning som frit boligvalg eksisterer?

|                                    | Procentandel                |
|------------------------------------|-----------------------------|
| Slet ikke vigtigt                  | 19.2%<br>(60)               |
| Ikke vigtigt                       | 11.5%<br>(36)               |
| Hverken vigtigt eller ikke vigtigt | 10.5%<br>(33)               |
| Vigtigt                            | 25.9%<br>(81)               |
| Meget vigtigt                      | 32.9%<br>(103)              |
| <b>Total</b>                       | <b>100%</b><br><b>(313)</b> |
| Ved ikke                           | (47)                        |