



Brugertilfredshed med hjemmehjælp – en landsdækkende undersøgelse

UDARBEJDET FOR ÆLDREMINISTERIET

Frederikshavn

SEPTEMBER 2025
DST Survey, Danmarks Statistik

Indhold

1. Indledning	2
2. Metode	3
3. Samlet tilfredshed	6
3.1 Samlet tilfredshed med hjælpen	6
3.2 Samlet tilfredshed fordelt på kommune	6
3.3 Samlet tilfredshed fordelt på alder	8
3.4 Samlet tilfredshed fordelt på om man bor alene eller sammen med andre	9
3.5 Samlet tilfredshed fordelt på livskvalitet	10
3.6 Samlet tilfredshed fordelt på leverandørtype	11
4. Tifredshed med hjælpen	12
4.1 Tifredshed med hjælpen	12
5. Kontinuitet i hjælpen	13
5.1 Tryghed ved medarbejderne	13
5.2 Kendskab til vaner og behov	13
5.3 Overholdelse af tidspunkter	14
5.4 De samme medarbejdere	14
5.5 Den samme hjælp	15
5.6 Tillid til yderligere hjælp	15
6. Selvbestemmelse og fritvalg	16
6.1 Indflydelse på hjælpen	16
6.2 Støtte til at klare sig selv	16
6.3 Hensyn til vaner og ønsker	17
6.4 Mulighed for frit valg	17
6.5 Kendskab til mulighed for hjælp	18
7. Samarbejde med pårørende	19
7.1 Indflydelse på beslutninger om hjælp	19
8. Hjemmehjælpsmodtagernes livskvalitet	20
8.1 Livskvalitet alt i alt	20
8.2 Livskvalitet fordelt på emner	20
Bilag A, Spørgeskema	22

1. Indledning

Som led i aftalen om en reform af ældreområdet fra april 2024 blev det besluttet, at der løbende skal gennemføres nationale brugertilfredshedsundersøgelser med henblik på at følge borgernes oplevede tilfredshed med ældreplejen på plejehjems- og hjemmehjælpsområdet.

Tidligere brugertilfredsundersøgelser på ældreområdet har været baseret på stikprøver. Med aftalen om en ældrereform omfattes alle borgere i Danmark, der modtager hjemmehjælp eller bor på plejehjem af undersøgelsen.

Denne rapport præsenterer resultaterne på kommuneniveau fra den første landsdækkende brugerundersøgelse på hjemmehjælpsområdet, som blev indsamlet i perioden november 2024 til februar 2025. Omkring 123.000 hjemmehjælpsmodtagere i hele landet blev spurgt, om de ville være med i undersøgelsen og ca. 53.000 indgår med deres besvarelse.

Rapporten giver det hidtil mest omfattende billede af de ældres tilfredshed og dykker blandt andet ned i, om de ældre har indflydelse på hjælpen, om de ældres oplevelse af kontinuiteten i hjælpen og om de ældre oplever, at deres pårørende inddrages. Det er intentionen med undersøgelsen, at den kan bidrage til, at alle aktører på ældreområdet får mulighed for at følge borgernes tilfredshed. Rapporterne for de enkelte kommuner på plejehjemsområdet, vil blive offentliggjort på Ældreministeriets hjemmeside.

Der vil fremover blive gennemført brugertilfredsundersøgelser på hjemmehjælpsområdet og på plejehjem skiftevis hvert andet år. Tilfredsheden vil fremadrettet blive præsenteret på det nye Plejeoverblikket.dk, som ældre med behov for hjælp, såvel som deres pårørende, kan bruge, når de skal vælge den leverandør af hjemmehjælp eller det plejehjem, der passer dem bedst.

God læselyst.

2. Metode

Danmarks Statistik har i perioden november 2024 til februar 2025 indsamlet data til undersøgelsen om borgernes tilfredshed med deres hjemmehjælp.

Alle personer i stikprøven har fået invitation til undersøgelsen med mulighed for at udfylde spørgeskemaet på web ved at klikke på et link eller logge på www.ditsvar.dk og taste en kode. Invitationen er sendt med Digital Post og med postalt brev til personer, der er fritaget for Digital Post. Alle personer, der ikke har svaret på web er forsøgt kontaktet telefonisk for et interview, hvis vi har kunne finde et telefonnummer via officielle kilder. Undervejs i dataindsamlingen har personer i stikprøven, der endnu ikke har svaret, fået tilsendt en skriftlig påmindelse med Digital Post.

Undersøgelsen giver et repræsentativt billede af borgernes tilfredshed, på tværs af de 98 kommuner og de forskellige ydelser og typer af leverandører, og inden for de enkelte kommuner.

Resultaterne rapporteres som figurer, der viser svarfordelinger i kategorierne. For den samlede tilfredshed og samlede livskvalitet rapporteres også et gennemsnit på en fem-punktskala for kommunen. Gennemsnittet er beregnet for den samlede tilfredshed på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds. Gennemsnittet for den samlede livskvalitet er beregnet på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget dårlig og 5 er meget god.

Datagrundlaget for rapporterne:

Undersøgelsens population er borgere fra 67 år og opefter, der er visiteret til hjemmehjælp. Oplysninger om hvilke borgere, der er visiteret til hjemmehjælp stammer fra kommunerne, som leverer oplysningerne til Danmarks Statistik hver måned. For de fleste kommuner er oplysningerne opgjort pr. 1. september 2024, men for kommunerne Sønderborg og Brønderslev er oplysningerne opgjort tidligere i 2024.

Danmarks Statistik har udvalgt alle borgere i populationen til stikprøven for undersøgelsen. Stikprøven er blevet opdateret i forhold til CPR-registeret, og ved dataindsamlingens start var der på landsplan 122.967 personer, der kunne kontaktes.

Rapportens resultater er baseret på borgernes egne svar på, om de får hjemmehjælp eller ej, og om hvilke ydelser de får fra hjemmehjælpen. Der kan derfor være personer, der indgår i undersøgelsen, der ikke mener, at de får hjemmehjælp, selvom de ifølge registeroplysninger modtager hjemmehjælp. Der kan også være personer, der mener de har fået nogle ydelser, som de, ifølge registeroplysninger, ikke får.

Rapporten viser borgernes svar på den samlede tilfredshed med hjemmehjælpen alt i alt, og fordelt på registeroplysninger om, hvorvidt borgeren bor alene eller sammen med andre på adressen, aldersgrupper, hjemmehjælpsydelser og leverandørtype. Leverandørtypen er opgjort på henholdsvis kommunal og privat for borgere, der kun modtager ydelser fra én af disse to. Dvs. borgere, der modtager hjemmehjælp fra både kommunal og privat leverandør samt andre leverandørtyper fx selvalgt hjælper eller fritvalgsbevis, vises i en tredje leverandørtype kaldet 'Øvrige kombinationer af leverandørtyper'. Alle resultater er vist i procent og samlet antal svar på det enkelte spørgsmål.

Repræsentativitet: Bortfaldet for undersøgelsen er uens fordelt på forskellige grupper i populationen, hvilket svækker repræsentativiteten. For at genskabe repræsentativiteten er data vægtet og undersøgelsen giver et repræsentativt billede af borgernes tilfredshed, på tværs af de 98 kommuner og de forskellige ydelser og typer af leverandører, og inden for de enkelte kommuner.

Spørgeskemaet er vedlagt til sidst i rapporten som bilag A.

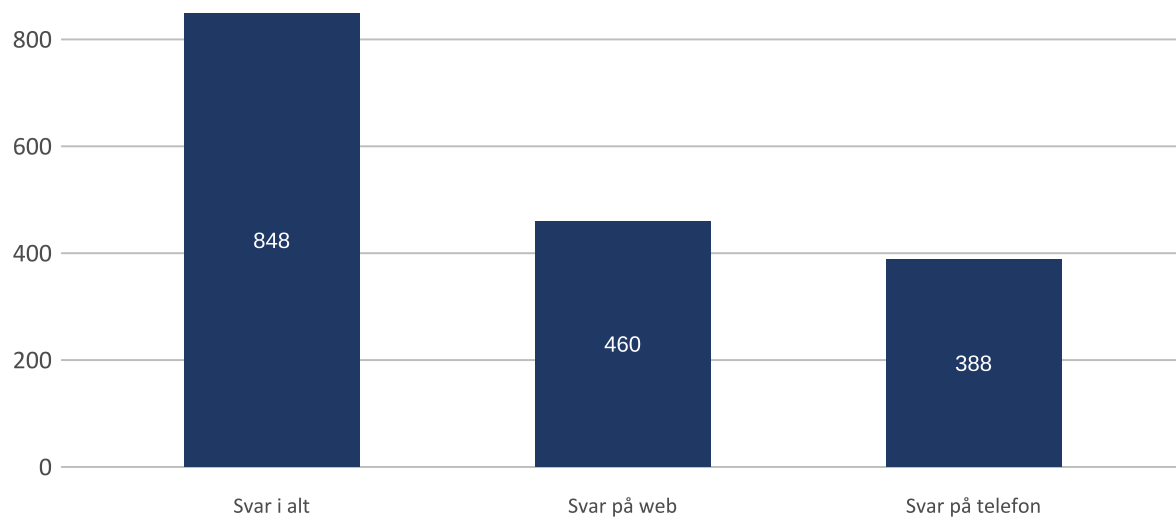
Fordeling af besvarelser og bortfald:

Der er samlet set gennemført 848 besvarelser af spørgeskemaet i Frederikshavn Kommune.

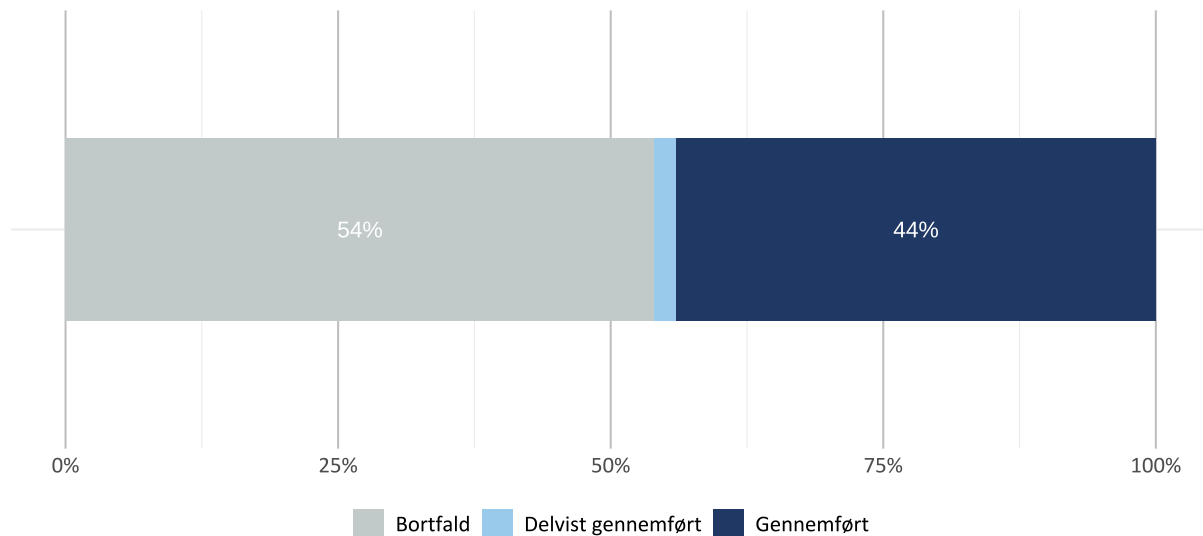
Dataindsamlingen sluttede med en samlet svarprocent på 43% på landsplan. I Frederikshavn var svarprocenten på 44%. I alt 1.929 personer i kommunen var inviteret til at deltage i undersøgelsen.

Svarprocenten for de enkelte kommuner ligger fra 33% til 49%.

Figur A: Svarene vises for Frederikshavn Kommune i antal i alt, og for web og for telefonisk interview



Figur B: Stikprøven fordelt på svar og bortfald



Delvist gennemførte interview: Personer der har åbnet spørgeskemaet og besvaret mindst et spørgsmål, men ikke har gennemført undersøgelsen. 33 personer falder under denne kategori.

Fordeling af ikke-svarere: Nogle af de borgere, der er inviteret til undersøgelsen, har valgt ikke at svare eller har blot undladt at svare - det kaldes bortfald. Der kan være mange grunde til bortfald. I alt 1.081 personer er kategoriseret som bortfald i undersøgelsen. Nedenfor er oplistet de forskellige kategorier:

Nægter: Personer vi har haft kontakt til, og som har meddelt, at de ikke ønsker at deltage i undersøgelsen. 143 personer falder under denne kategori.

Sprogvanskeligheder: Personer der ikke kan deltage grundet sprog vanskeligheder. Vi har normalt haft kontakt til en anden end interviewpersonen i husstanden. 4 personer falder under denne kategori.

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. 118 personer falder under denne kategori.

Ikke relevant: Personer, der har oplyst, at de ikke modtager hjemmehjælp. 88 personer falder under denne kategori.

Ikke svaret: Personer, der ikke har reageret på vores henvendelser, og som ikke har deltaget i undersøgelsen fx personer med forkert fundet telefonnummer. 694 personer falder under denne kategori.

Ikke kontakten: Personer, der er døde eller udvandrede i perioden fra udvælgelse af stikprøve til opdatering af denne inden dataindsamling. 1 person falder under denne kategori.

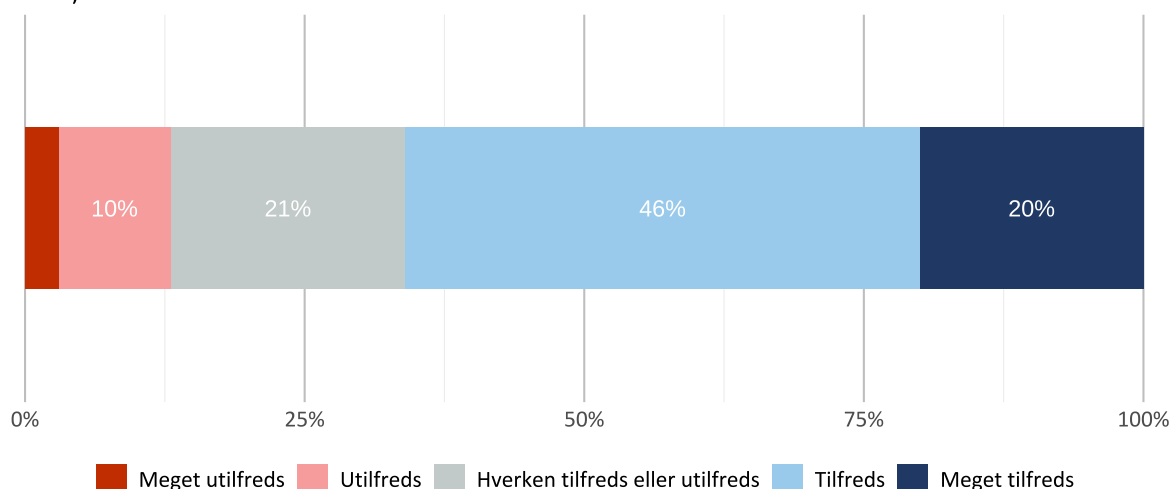
3. Samlet tilfredshed

3.1 Samlet tilfredshed med hjælpen

Nedenstående figur viser den samlede tilfredshed med den modtagne hjælp blandt borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune. Andelen af borgere, som er tilfredse er 46%, mens 20% af borgerne har svaret, at de er meget tilfredse med den hjælp, de modtager. 21% af borgerne har svaret, at de er hverken tilfredse eller utilfredse med hjælpen, mens andelen af borgere som er enten utilfredse eller meget utilfredse er 13%. Den samlede gennemsnitlige tilfredshed i Frederikshavn Kommune bliver dermed 3.7, beregnet på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds. Den gennemsnitlige tilfredshed på landsplan er 4.0.

Figur 3.1

Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp du får?
(843 svar)



3.2 Samlet tilfredshed fordelt på kommune

Figuren viser kommunerne rangeret fra mest til mindst tilfredse med hjemmehjælpen. Rangeringen er foretaget ved sammenlægning af de to svarkategorier 4 tilfreds og 5 meget tilfreds. Kommunerne øverst i figuren har den største andel tilfredse og meget tilfredse lagt sammen, og kommunerne nederst i figuren har den laveste andel af tilfredse og meget tilfredse svar.

Gennemsnittet ud for hver kommune er beregnet på fem-punktskalaen, hvor 1 er meget utilfreds og 5 er meget tilfreds.

Figur 3.2



3.3 Samlet tilfredshed fordelt på alder

Den nedenstående figur viser den samlede tilfredshed blandt borgere i Frederikshavn Kommune, der modtager hjemmehjælp, opdelt efter aldersgrupper.

Blandt borgerne i aldersgruppen 90 år eller derover er 77% tilfredse eller meget tilfredse, mens 7% angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse med den hjælp, de får.

Blandt borgerne i aldersgruppen 85-89 år er 66% tilfredse eller meget tilfredse, mens 11% angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse med hjælpen.

I aldersgruppen 80-84 år er 68% tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen, mens 12% angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse.

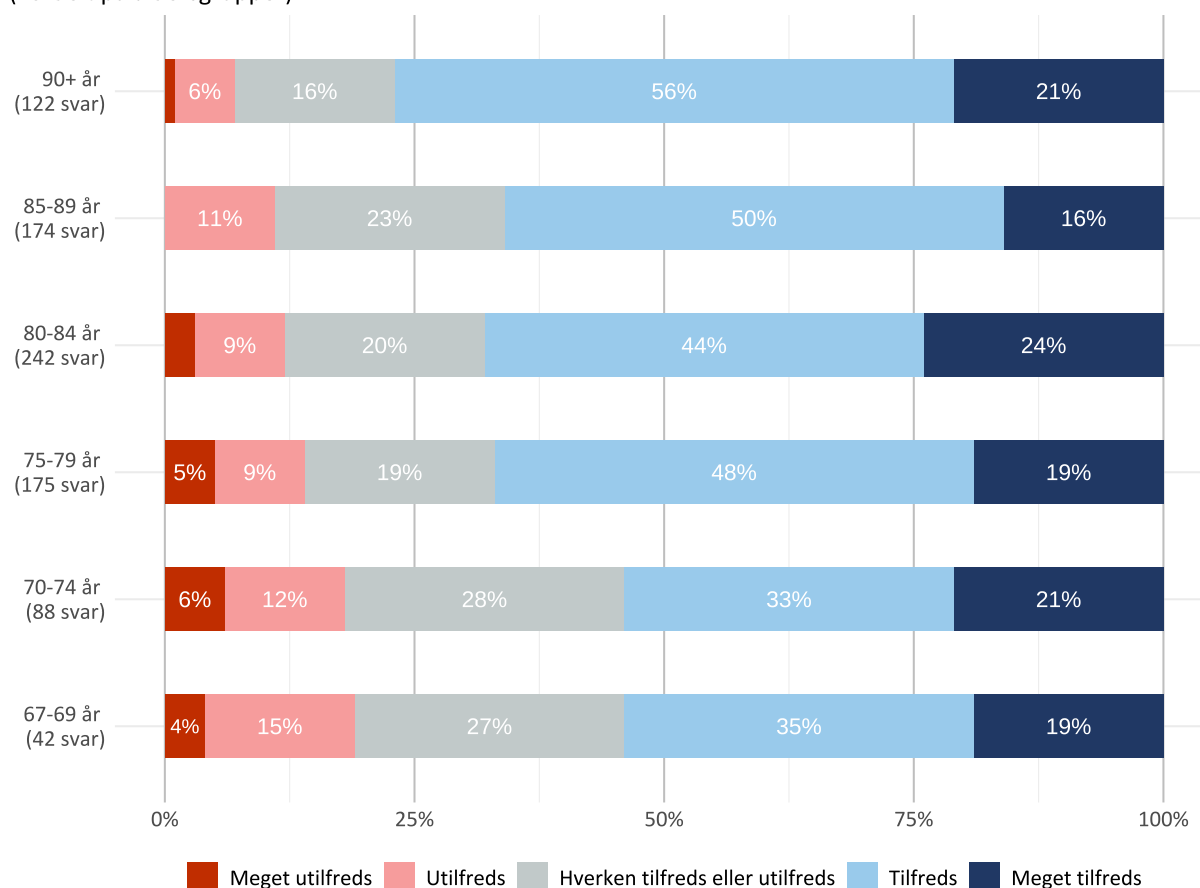
Blandt aldersgruppen 75-79 år siger 67% at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens 14% angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse med hjælpen.

I aldersgruppen 70-74 år er 54% tilfredse eller meget tilfredse, mens 18% angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse med hjælpen.

Blandt borgerne i aldersgruppen 67-69 år er 54% tilfredse eller meget tilfredse, mens 19% angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse med hjælpen.

Figur 3.3

Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp du får?
(Fordelt på aldersgrupper)



3.4 Samlet tilfredshed fordelt på om man bor alene eller sammen med andre

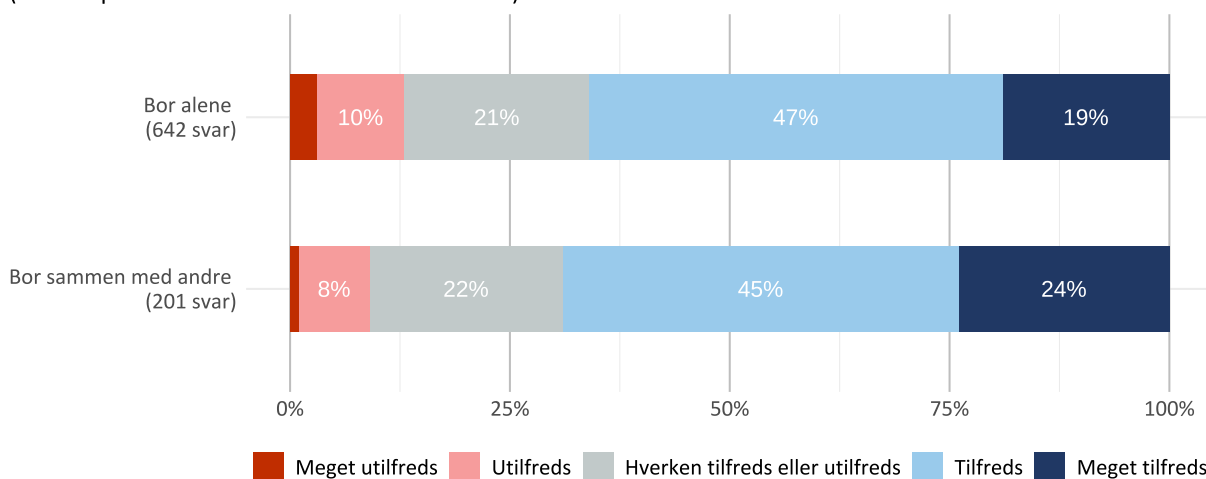
Denne figur viser den samlede tilfredshed blandt borgere i Frederikshavn Kommune, der modtager hjemmehjælp, opdelt på borgernes boligforhold.

Blandt de borgere, der bor alene, er 47% tilfredse, og 19% er meget tilfredse med den hjælp de får. Samlet set er 13% af borgerne, der bor alene, utilfredse eller meget utilfredse med hjælpen.

For borgerne, der bor sammen med andre, er 45% tilfredse, og 24% er meget tilfredse med hjælpen. Samlet set er 9% af borgerne, der bor sammen med andre, utilfredse eller meget utilfredse med den hjælp de får.

Figur 3.4

Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp du får?
(Fordelt på bor alene eller sammen med andre)



3.5 Samlet tilfredshed fordelt på livskvalitet

På nedenstående figur ses den samlede tilfredshed blandt borgere i Frederikshavn Kommune, der modtager hjemmehjælp, opdelt på borgernes selvoplyste livskvalitet.

Blandt borgerne, der har angivet en meget god livskvalitet, siger 80%, at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens 6% siger, at de er utilfredse eller meget utilfredse med den hjemmehjælp, de modtager.

Blandt borgerne, der vurderer deres livskvalitet som god, er 75% tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen, mens 6% angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse.

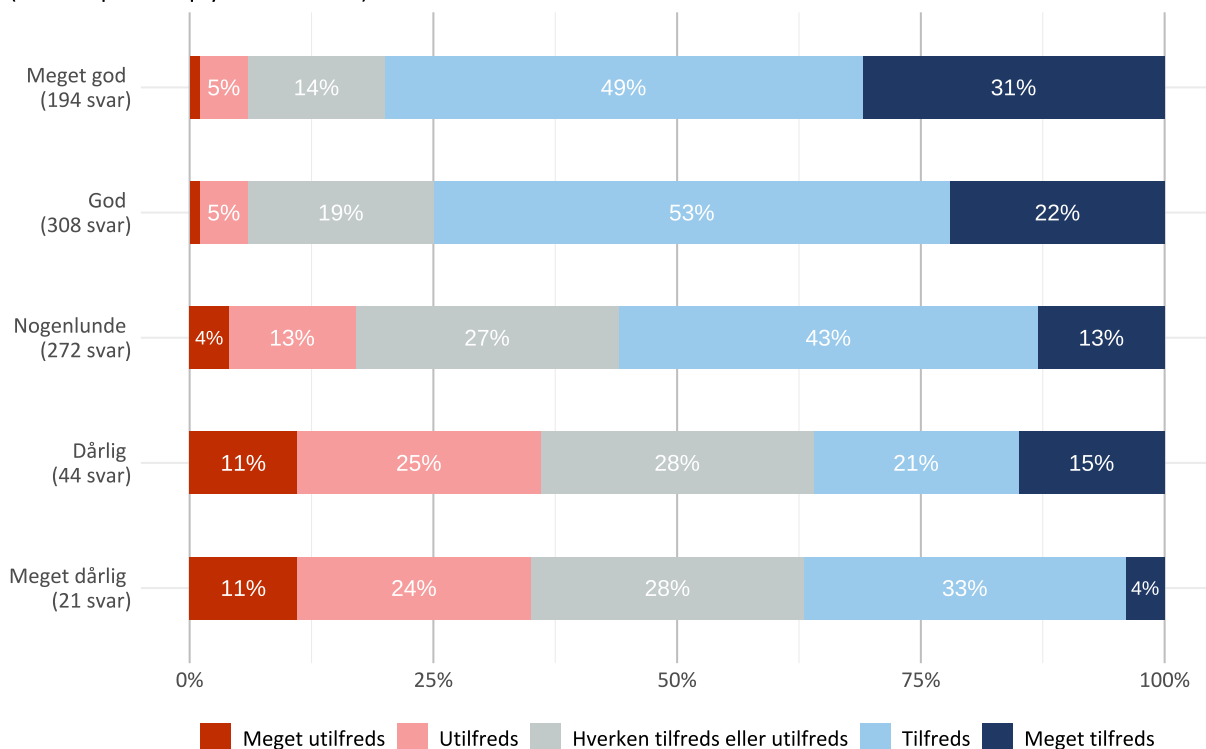
Blandt de borgere, der vurderer deres livskvalitet som nogenlunde, er 56% tilfredse eller meget tilfredse, mens 17% angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse med hjælpen.

Blandt borgerne, der vurderer deres livskvalitet som dårlig, er 36% tilfredse eller meget tilfredse med hjælpen, mens 36% angiver, at de er utilfredse eller meget utilfredse.

Endelig, blandt de borgere, der har angivet en meget dårlig livskvalitet, siger 37%, at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens 35% siger, at de er utilfredse eller meget utilfredse med den hjemmehjælp, de modtager.

Figur 3.5

Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp du får?
(Fordelt på selvoplyst livskvalitet)



3.6 Samlet tilfredshed fordelt på leverandørtype

Figuren nedenfor viser den samlede tilfredshed blandt borgere i Frederikshavn Kommune, der modtager hjemmehjælp, opdelt på hvilken hjemmehjælpsleverandør borgeren har.

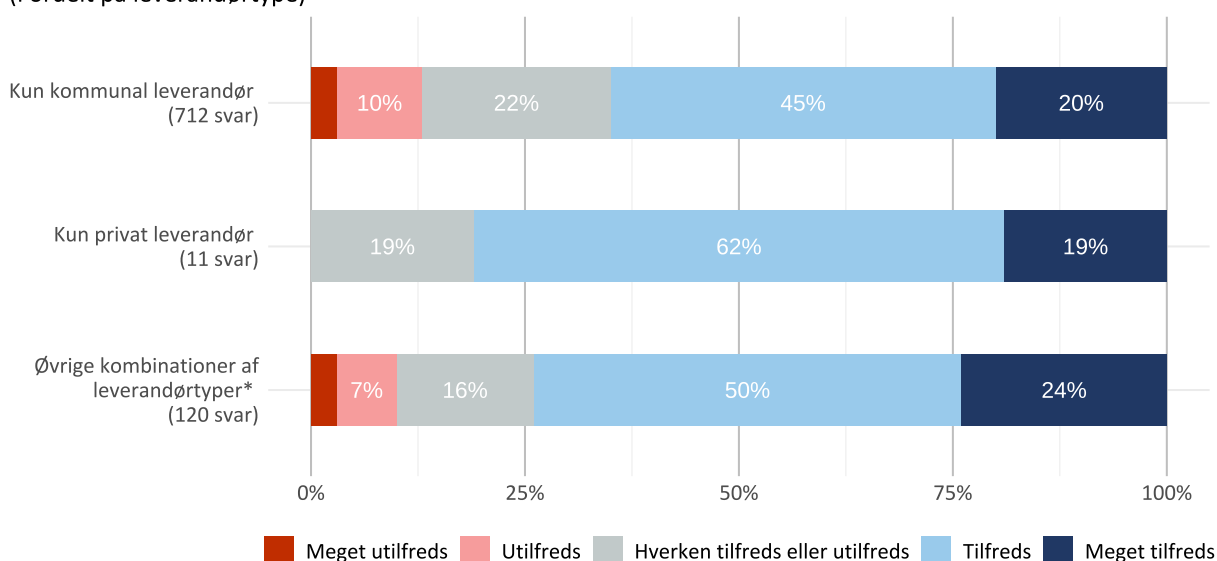
Blandt de borgere, der kun modtager hjælp fra den kommunale leverandør, er 65% tilfredse eller meget tilfredse, og 13% er utilfredse eller meget utilfredse.

For de borgere, der kun modtager hjælp fra en privat leverandør, er 81% tilfredse eller meget tilfredse, og 0% er utilfredse eller meget utilfredse.

Blandt borgerne, der modtager hjælp fra både den kommunale og en privat leverandør eller som modtager en øvrig kombination af hjemmehjælp, er 74% tilfredse eller meget tilfredse, og 10% er utilfredse eller meget utilfredse.

Figur 3.6

Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp du får?
(Fordelt på leverandørtype)



*Øvrige kombinationer af leverandørtyper: Fx privat OG kommunal leverandør, selvvalgt hjælper eller fritvalgsbevis

4. Tilfredshed med hjælpen

4.1 Tilfredshed med hjælpen

Nedenstående figur viser, hvordan borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune vurderer deres tilfredshed med hjælpen indenfor forskellige områder.

Andelen af borgere, der er meget tilfredse eller tilfredse med tøjvasken, er 69%, mens 15% af borgerne er utilfredse eller meget utilfredse med tøjvasken.

Med hensyn til rengøringen er 55% af borgerne meget tilfredse eller tilfredse, mens 29% af borgerne er utilfredse eller meget utilfredse med rengøringen.

Hjælp til den personlige pleje er der 80% af borgerne, der er meget tilfredse eller tilfredse med. Der er derimod 9% af borgerne, der er utilfredse eller meget utilfredse med hjælpen til personlig pleje.

Andelen af borgere, der er meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen de får til indkøb, er 79%, mens 15% af borgerne er utilfredse eller meget utilfredse.

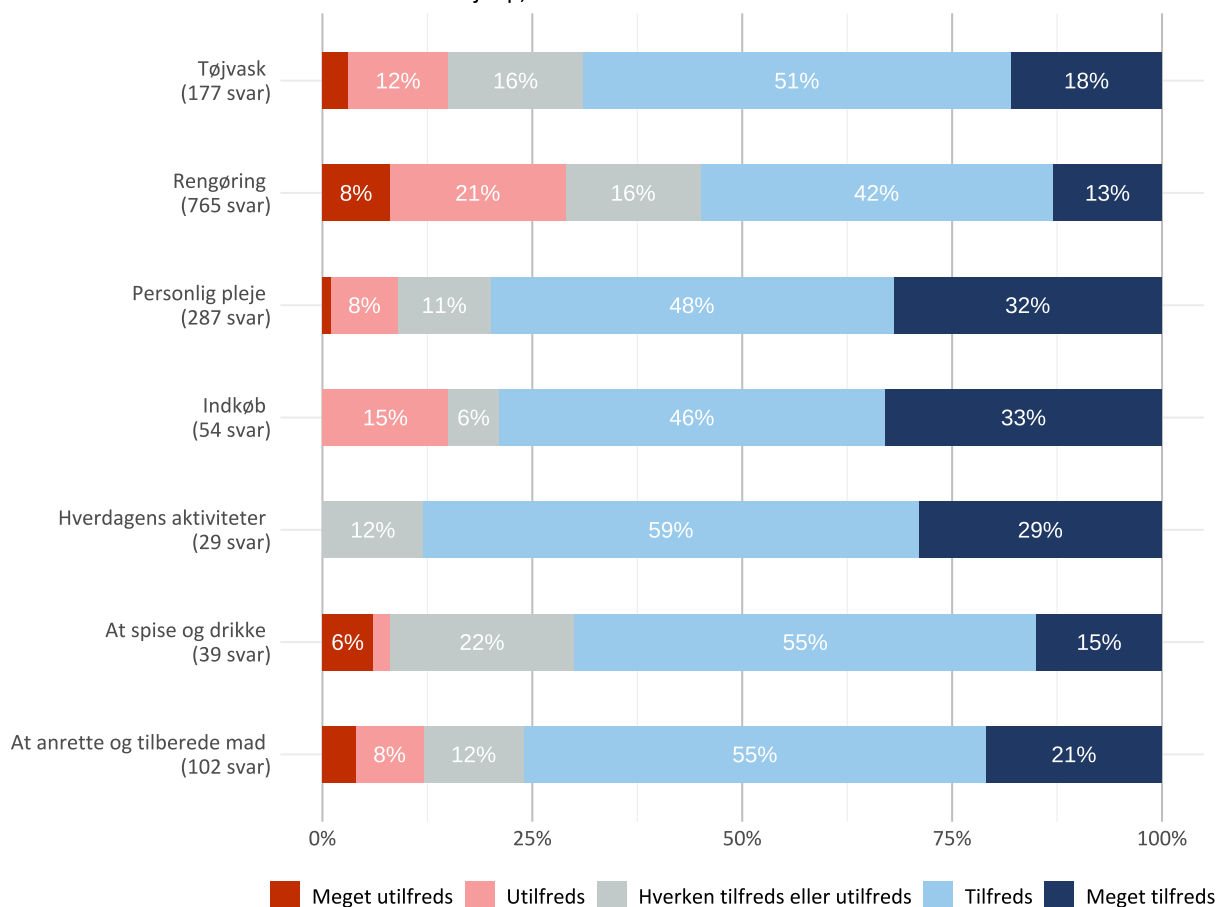
Med hensyn til hjælpen til hverdagens aktiviteter er 88% af borgerne meget tilfredse eller tilfredse med den, mens 0% af borgerne er utilfredse eller meget utilfredse med hjælpen til hverdagens aktiviteter.

Hjælp til at spise og drikke siger 70% af borgerne, at de er meget tilfredse eller tilfredse med. 8% af borgerne siger, at de er utilfredse eller meget utilfredse med denne hjælp.

Andelen af borgere, der er meget tilfredse eller tilfredse med hjælpen de får til anretning og tilberedning af mad, er 76%, mens 12% af borgerne er utilfredse eller meget utilfredse med denne hjælp.

Figur 4.1

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får til... ?



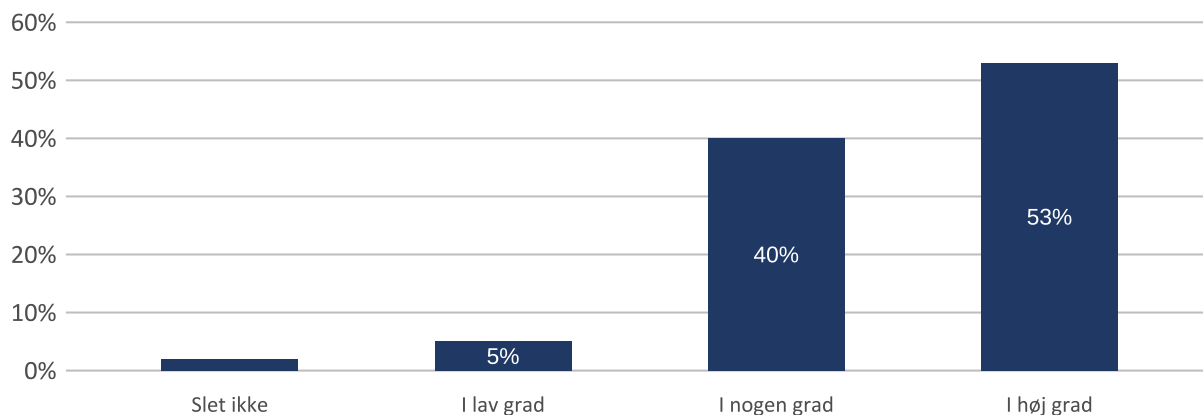
5. Kontinuitet i hjælpen

5.1 Tryghed ved medarbejderne

Figuren nedenfor viser i hvilken grad borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune føler sig trygge ved de medarbejdere, der kommer i deres hjem. Andelen af borgere, der føler sig trygge i høj grad, er 53%, mens 40% føler sig trygge i nogen grad. Der er 5% af borgerne, der angiver, at de kun føler sig trygge i lav grad, og 2% angiver, at de slet ikke føler sig trygge ved de besøgende medarbejdere.

Figur 5.1

I hvilken grad er du tryk ved de medarbejdere, der kommer i dit hjem?
(842 svar)

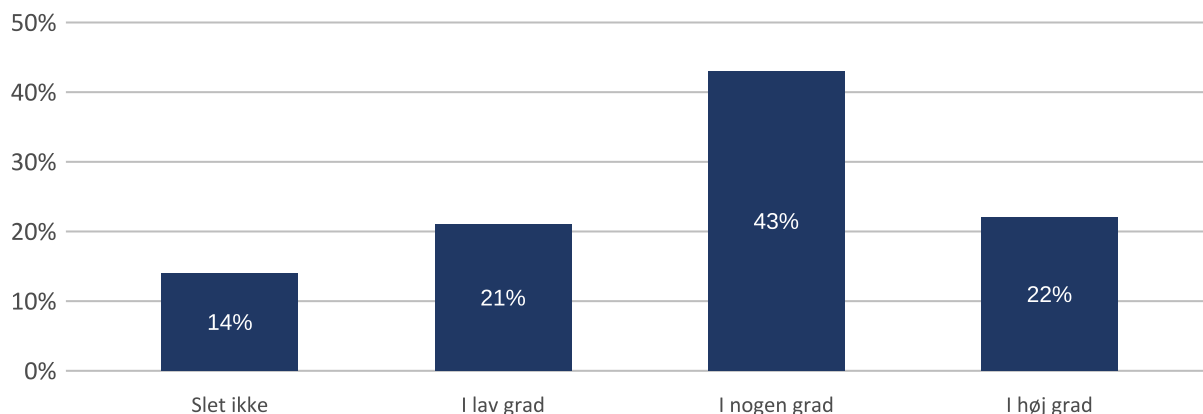


5.2 Kendskab til vaner og behov

Denne figur viser i hvilken grad borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune føler, at de medarbejdere, der kommer i deres hjem, kender deres vaner og behov. Andelen af borgere, der mener, at medarbejderne kender deres vaner og behov i høj grad, er 22%, mens 43% føler, at medarbejderne kender deres vaner og behov i nogen grad. Der er 21% af borgerne, der mener, at medarbejderne kun kender deres vaner og behov i lav grad, og 14% angiver, at medarbejderne slet ikke kender deres vaner og behov.

Figur 5.2

I hvilken grad kender medarbejderne dine vaner og behov, når de kommer i dit hjem?
(823 svar)

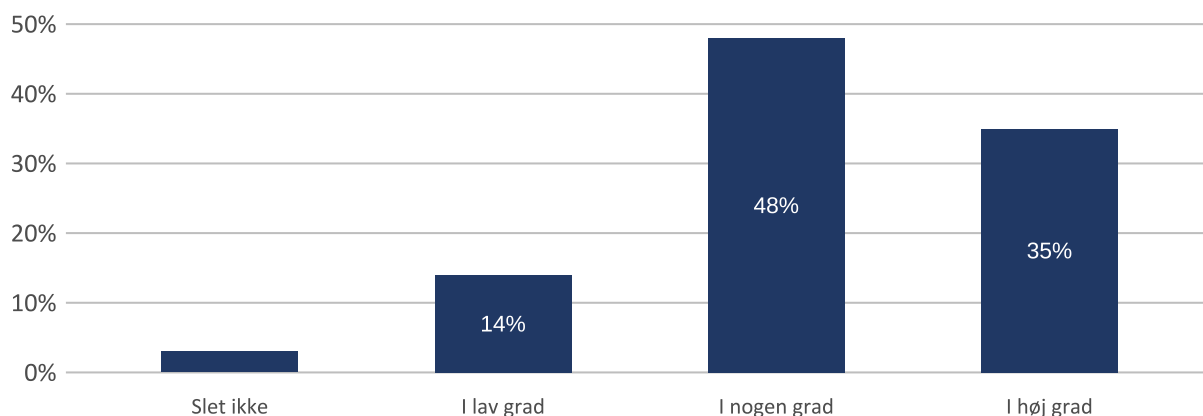


5.3 Overholdelse af tidspunkter

Nedenstående figur viser i hvilken grad borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune føler, at medarbejderne kommer som aftalt. Andelen af borgere, der mener, at medarbejderne i høj grad kommer som aftalt, er 35%, mens 48% føler, at medarbejderne i nogen grad kommer som aftalt. Der er 17% af borgerne, der angiver, at medarbejderne kun kommer som aftalt i lav grad eller slet ikke.

Figur 5.3

I hvilken grad kommer medarbejderne som aftalt?
(828 svar)

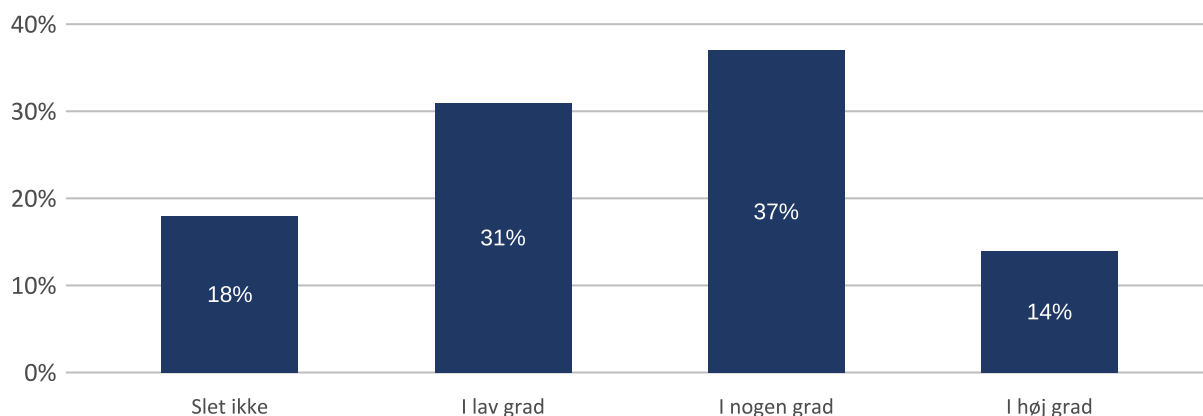


5.4 De samme medarbejdere

Figuren nedenfor viser i hvilken grad borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune synes, at det er de samme medarbejdere, der kommer hos dem. Andelen af borgere, der mener, at det i høj grad er de samme medarbejdere, er 14%, mens 37% føler, at det i nogen grad er de samme medarbejdere. Der er 31% af borgerne, der mener, at det kun i lav grad er de samme medarbejdere, og 18% angiver, at det slet ikke er de samme medarbejdere, der kommer hos dem.

Figur 5.4

I hvilken grad, synes du, at det er de samme medarbejdere, som kommer hos dig?
(839 svar)

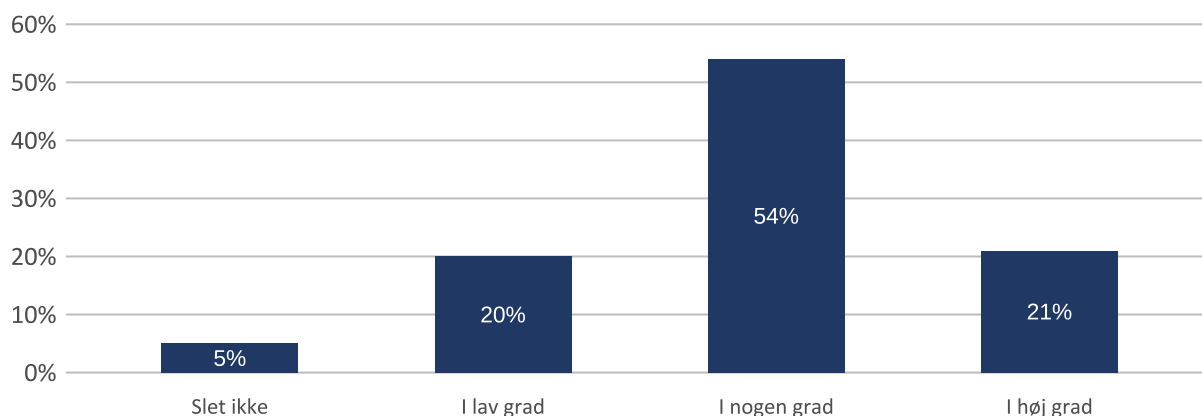


5.5 Den samme hjælp

Nedenstående figur viser i hvilken grad borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune føler, at hjælpen er den samme uanset hvilken medarbejder, der kommer i deres hjem. Andelen af borgere, der føler, at hjælpen i høj grad er den samme, er 21%, mens 54% føler, at hjælpen i nogen grad er den samme, uanset hvilken medarbejder der kommer. Der er 20% af borgerne, der mener, at hjælpen i lav grad er den samme, og 5% angiver, at hjælpen slet ikke er den samme.

Figur 5.5

I hvilken grad er hjælpen den samme, uanset hvilken medarbejder, der kommer i dit hjem?
(833 svar)

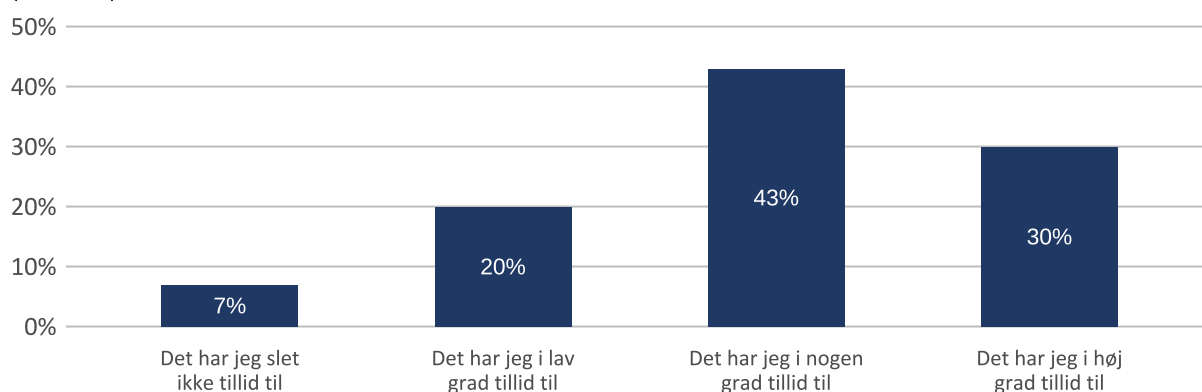


5.6 Tillid til yderligere hjælp

Figuren nedenfor viser i hvilken grad borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune har tillid til, at de vil få den hjælp, de har brug for, hvis de skulle få brug for yderligere hjælp. Andelen af borgere, der siger, at de i høj grad har tillid til dette, er 30%, mens 43% siger, at de i nogen grad har tillid til det. Der er 20% af borgerne, der siger, at de kun i lav grad har tillid til det, og 7% angiver, at de slet ikke har tillid til, at de vil få den hjælp, de har brug for, skulle de få brug for yderligere hjælp.

Figur 5.6

I hvilken grad har du tillid til, at du vil få den hjælp, du har brug for, hvis du får brug for yderligere hjemmehjælp?
(830 svar)



6. Selvbestemmelse og fritvalg

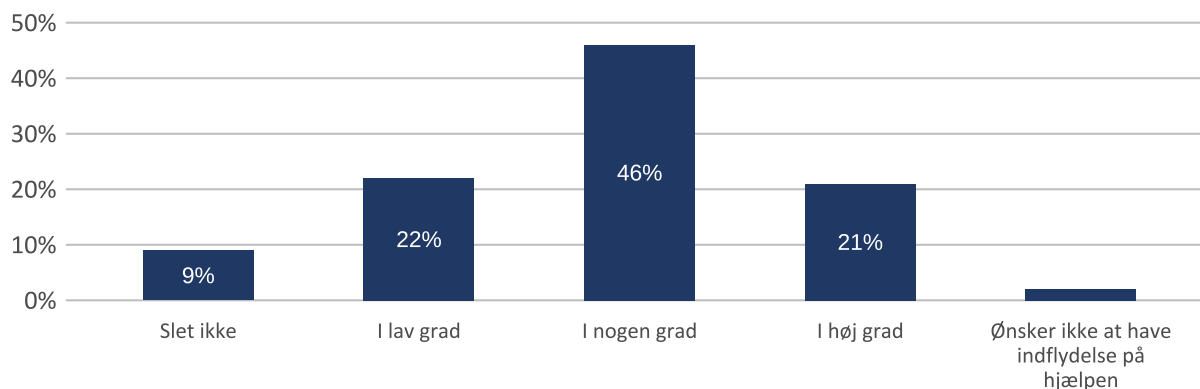
6.1 Indflydelse på hjælpen

Nedenstående figur viser i hvilken grad borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune synes, de har indflydelse på, hvordan eller hvornår medarbejderne giver dem den hjælp, de er bevilget. Andelen af borgere, der siger, at de i høj grad har indflydelse på hjælpen, er 21%, mens 46% siger, at de i nogen grad har det. Der er 22% af borgerne, der mener, at de kun i lav grad har en indflydelse, og 9% siger, at de slet ikke har indflydelse på hjælpen. Endelig er der 2% af borgerne, der ikke ønsker at have indflydelse på, hvordan eller hvornår hjælpen gives.

Figur 6.1

I hvilken grad synes du, at du har indflydelse på, hvordan eller hvornår medarbejderne giver dig den hjælp, som du er bevilget?

(833 svar)



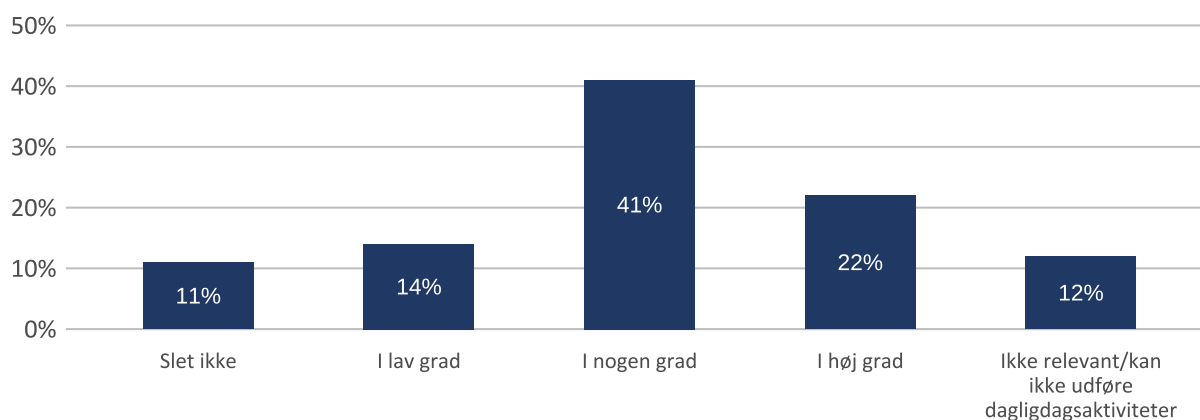
6.2 Støtte til at klare sig selv

Nedenstående figur viser i hvilken grad borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune synes, at medarbejderne støtter dem, så de kan klare nogle dagligdagsting selv. Andelen af borgere, der siger, at de i høj grad modtager støtte, er 22%, mens 41% siger, at de i nogen grad modtager støtte. Der er 25% af borgerne, der mener, at de kun modtager støtte i lav grad eller slet ikke, og 12% af borgerne, der ikke synes, det er relevant eller ikke kan udføre dagligdagsaktiviteter.

Figur 6.2

I hvilken grad støtter medarbejderne dig, så du kan klare nogle dagligdagsting selv?

(816 svar)

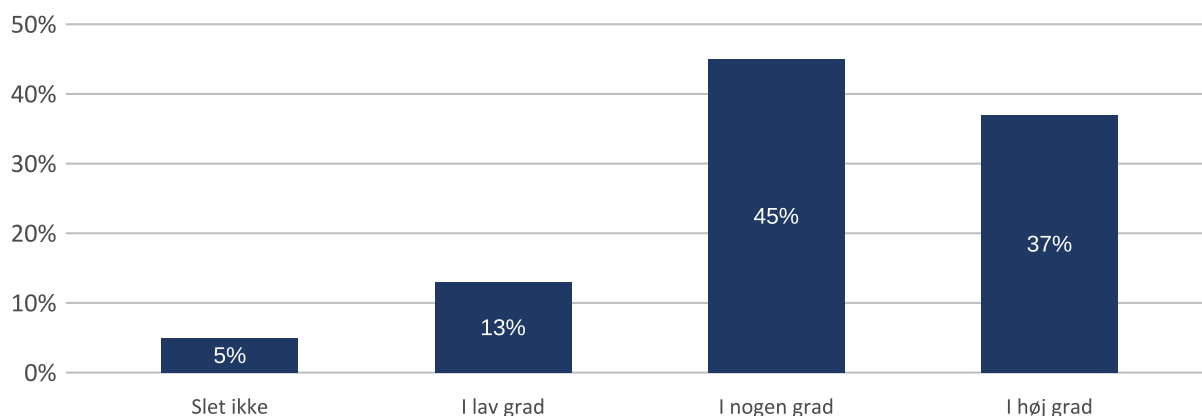


6.3 Hensyn til vaner og ønsker

Figuren nedenfor viser i hvilken grad borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune mener, at medarbejderne tager hensyn til deres vaner og ønsker, når de modtager hjælp. Andelen af borgere, der siger, at medarbejderne i høj grad tager hensyn, er 37%, mens 45% siger, at de i nogen grad oplever hensyntagen. Der er 18% af borgerne, der mener, at medarbejderne kun i lav grad eller slet ikke tager hensyn til deres vaner og ønsker.

Figur 6.3

I hvilken grad tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?
(833 svar)

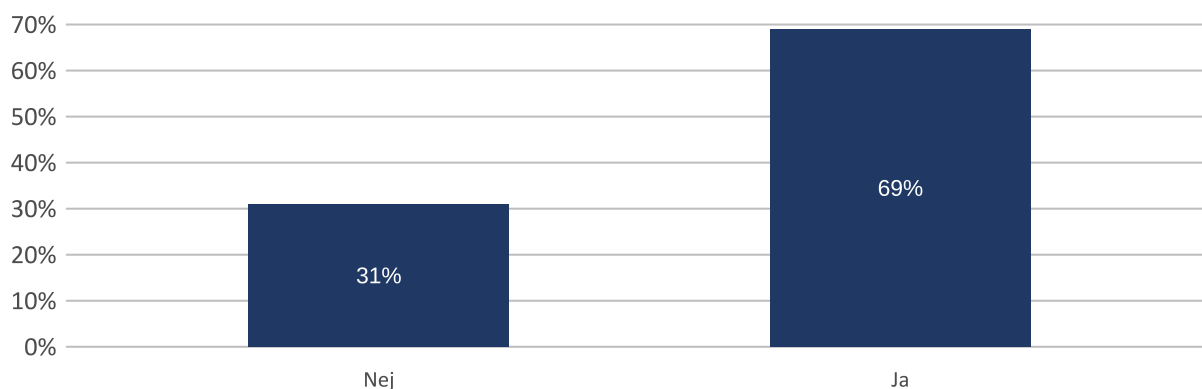


6.4 Mulighed for frit valg

Nedenstående figur viser, om borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune ved visitation til hjemmehjælp var klar over, at de havde mulighed for at vælge frit mellem offentlige og private leverandører af hjemmehjælp. Andelen af borgere, der har svaret ja, og dermed var klar over muligheden for at vælge, er 69%, mens 31% har svaret nej, og dermed ikke var klar over denne mulighed.

Figur 6.4

Tænk tilbage til dengang, du blev visiteret til hjemmehjælp. Var du dengang klar over, at du havde mulighed for at vælge frit mellem offentlige og private leverandører af hjemmehjælp?
(836 svar)

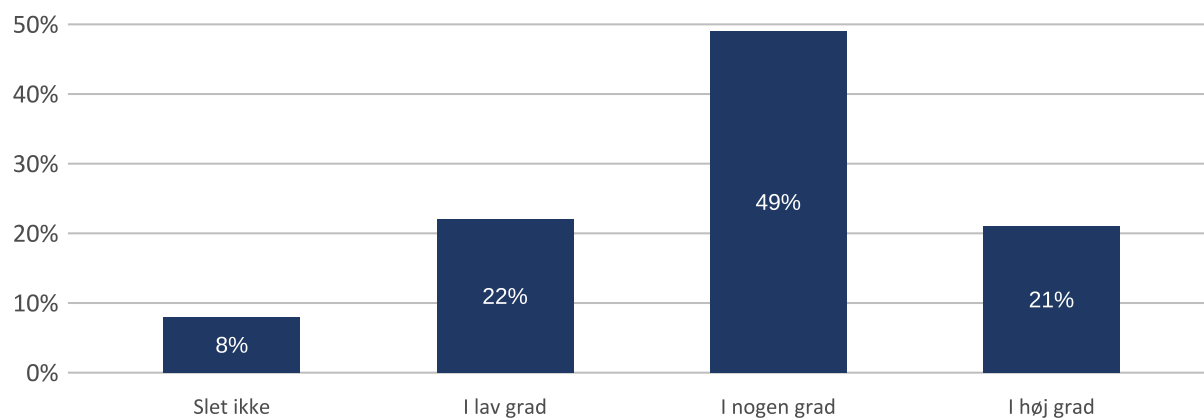


6.5 Kendskab til mulighed for hjælp

På figuren ses, i hvilken grad borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune mener, at de har tilstrækkelig viden om den hjælp, de kan få. Andelen af borgere, der mener, at de i høj grad har tilstrækkelig viden, er 21%, mens 49% siger, at de i nogen grad har tilstrækkelig viden. Der er 30% af borgerne, der mener, at de kun i lav grad eller slet ikke har tilstrækkelig viden om den hjælp, de kan få.

Figur 6.5

I hvilken grad synes du, at du har tilstrækkelig viden om, hvilken hjælp du kan få?
(834 svar)



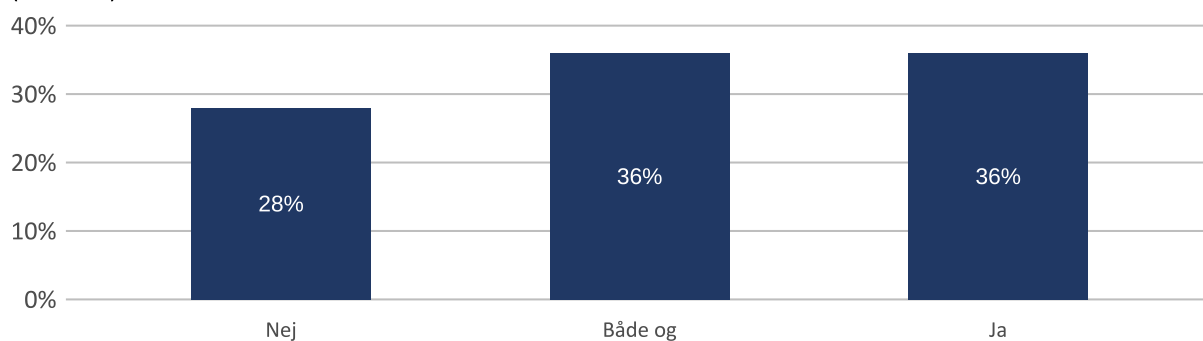
7. Samarbejde med pårørende

7.1 Indflydelse på beslutninger om hjælp

Nedenstående figur viser, om borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune mener, at medarbejderne generelt er gode til at inddrage dem og deres pårørende, hvis der skal træffes beslutninger om ændringer i deres hjælp. Andelen af borgere, der svarer ja, og dermed mener, at medarbejderne er gode til at inddrage dem og deres pårørende, er 36%, mens 36% svarer både og. Der er 28% af borgerne, der har svaret nej til, at medarbejderne er gode til at inddrage dem og deres pårørende. Det skal bemærkes, at der til denne figur er filtreret på, om borgerne har pårørende, såsom familie eller venner, der hjælper dem i hverdagen.

Figur 7.1

Er medarbejderne generelt gode til at inddrage dig og dine pårørende, hvis der skal træffes beslutninger om ændringer i din hjælp?
(252 svar)



Filtreret på: Har du pårørende, fx familie eller venner, der hjælper dig i hverdagen?

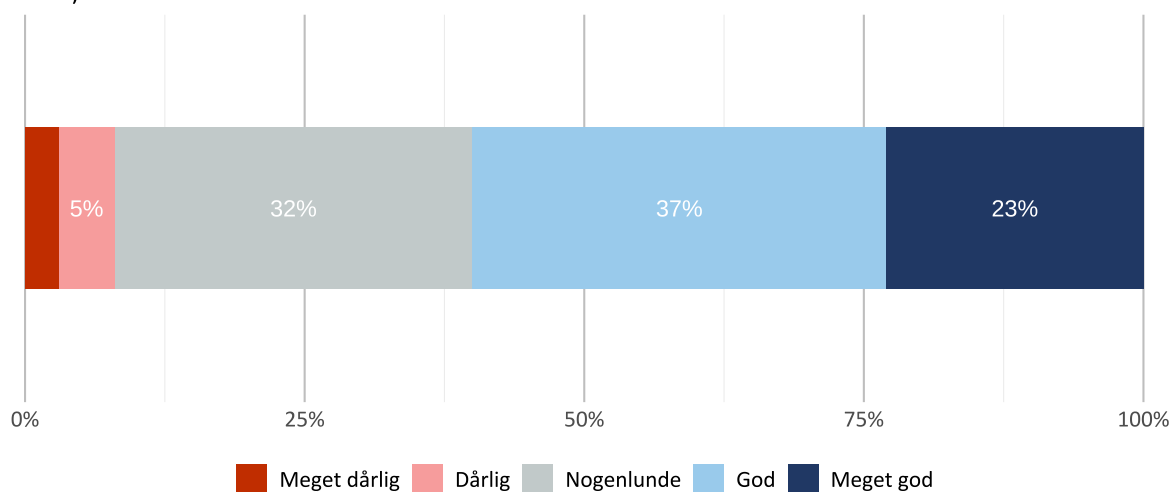
8. Hjemmehjælpsmodtagernes livskvalitet

8.1 Livskvalitet alt i alt

Nedenstående figur viser, hvordan borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune alt i alt vil vurdere deres livskvalitet. Andelen af borgere, der vurderer deres livskvalitet som meget god, er 23%, mens 37% vurderer deres livskvalitet som god. Der er 32% af borgerne, der vurderer den som nogenlunde, og 5% vurderer deres livskvalitet som dårlig. Endelig svarer 3% af borgerne, at de vurderer deres livskvalitet som meget dårlig. Den samlede gennemsnitlige livskvalitet blandt borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune bliver dermed 3.7. Gennemsnittet er beregnet på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er meget dårlig og 5 er meget god.

Figur 8.1

Hvordan vil du alt i alt vurdere din livskvalitet?
(844 svar)



8.2 Livskvalitet fordelt på emner

Nedenstående figur viser, i hvilken grad borgere, der modtager hjemmehjælp, i Frederikshavn Kommune vurderer forskellige emner og spørgsmål vedrørende deres livskvalitet.

Øverst på figuren ses, at 96% af borgerne oplever, at medarbejderne i høj grad eller i nogen grad behandler dem med værdighed og respekt, mens 4% af borgerne, oplever det i lav grad eller slet ikke.

Dernæst ses i hvilken grad borgerne føler, at de kan gøre ting, som de sætter pris på. 75% af borgerne, føler at de i høj grad eller i nogen grad, kan dette, mens en andel på 25% af borgerne føler, at de kun i lav grad eller slet ikke kan dette.

Efterfølgende ses i hvilken grad borgerne har mulighed for at gøre det, de ønsker i dagligdagen, eller få hjælp til at få det gjort af andre. Andelen af borgere, der mener, at de har denne mulighed i høj grad eller i nogen grad, er 73%, mens 27% af borgerne føler, at de kun har muligheden i lav grad eller slet ikke.

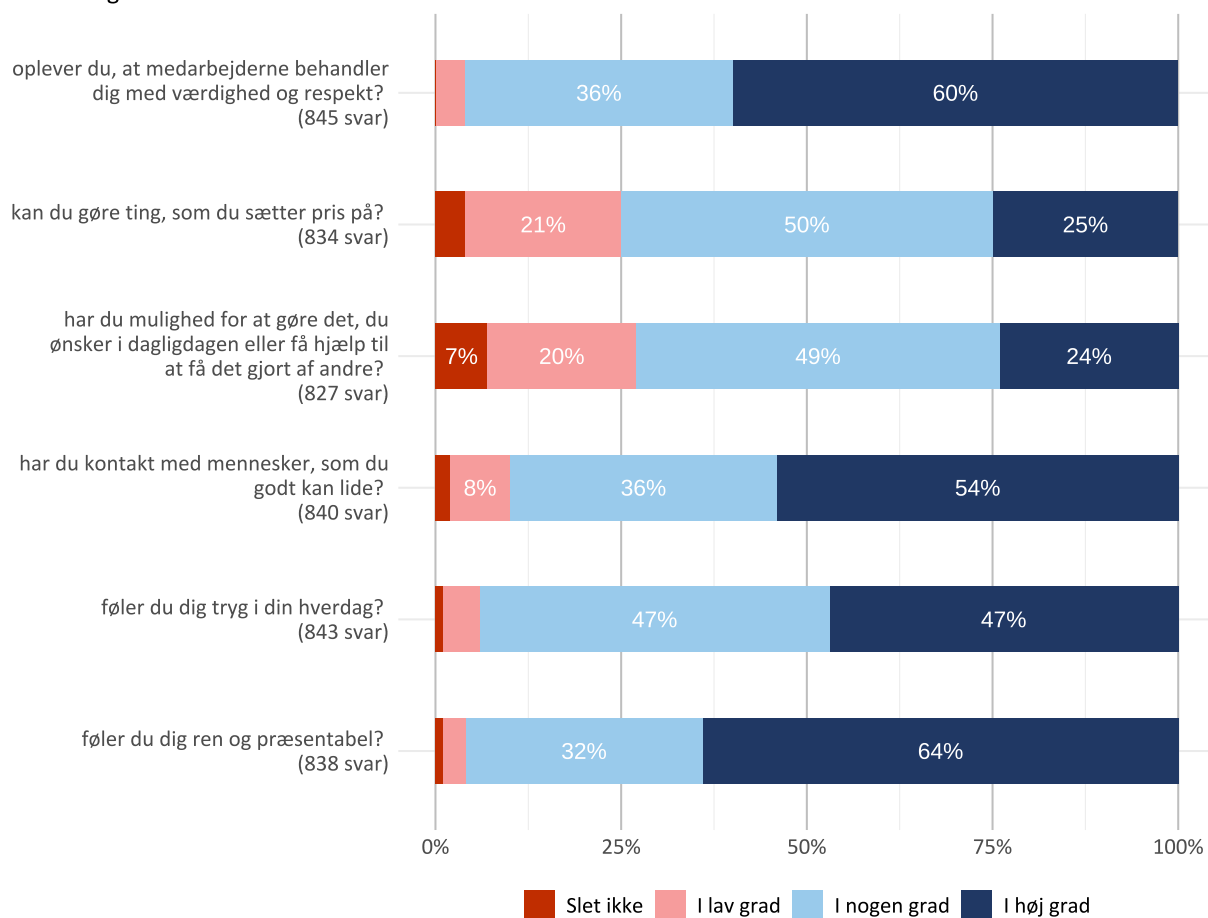
Dernæst vises i hvilken grad borgerne har kontakt med mennesker, som de godt kan lide. Andelen af borgere, der i høj grad eller i nogen grad har kontakt med mennesker, de godt kan lide, er 90%. Der er 10% af borgerne, der kun i lav grad eller slet ikke har kontakt med mennesker, de godt kan lide.

Efterfølgende ses, at andelen af borgere, der i høj grad eller i nogen grad føler sig trygge i deres hverdag, er 94%, hvorimod 6% af borgerne kun føler sig trygge i lav grad eller slet ikke.

Nederst på figuren kan det ses, at 96% af borgerne siger, at de i høj grad eller i nogen grad føler sig rene og præsentable, mens 4% af borgerne, siger, at de kun i lav grad eller slet ikke føler det.

Figur 8.2

I hvilken grad...



Bilag A, Spørgeskema

Spørgsmålstekst	Svarkategorier
Tak for, at du vil deltage i undersøgelsen om din tilfredshed med hjemmehjælpen. Dine svar vil ikke blive set af medarbejderne, og du kan trygt svare anonymt. Der vil være nogle få spørgsmål om din livskvalitet til sidst. Du kan altid holde en pause i din besvarelse og begynde igen. Tryk på den blå knap herunder, for at komme til det første spørgsmål. På forhånd mange tak for hjælpen.	En svarkategori, der vises med (gemt), betyder, at den først er vist som synlig svarkategori, hvis man har forsøgt at gå videre til næste spørgsmål uden at svare.
Først kommer der nogle spørgsmål om, hvilken hjælp du eventuelt modtager.	
Modtager du hjemmehjælp ved en eller flere personer, der kommer i dit hjem? Det kan fx være hjælp til rengøring, bad, til at få støttestrømper på eller tilberedning og anretning af mad.	Ja
	Nej, men jeg har tidligere modtaget hjemmehjælp
	Nej, jeg har aldrig modtaget hjemmehjælp
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
Mange tak for hjælpen og for din tid. Vi har ikke flere spørgsmål til dig, da undersøgelsen kun omhandler nuværende hjemmehjælpsmodtagere.	
Hvad får du hjælp til med din nuværende hjemmehjælp? Du må gerne vælge flere svar.	Hjælp til personlig pleje, fx bad og påklædning
	Hjælp til rengøring
	Hjælp til indkøb
	Hjælp til tøjvask
	Hjælp til at tilberede og/eller anrette mad
	Hjælp til hverdagens aktiviteter, fx hjælp til at holde styr på aftaler m.v.
	Hjælp til ernæring, fx at spise og drikke
	Anden hjælp
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)

Hvor ofte får du hjemmehjælp? Hvis du ikke husker det præcise antal, beder vi dig komme med et skøn. Hvis du får flere slags hjælp på forskellige tidspunkter, så giv dit bedste samlede skøn.	
	Flere gange dagligt
	1 gang om dagen (Dagligt)
	1-6 gange om ugen
	Hver anden uge eller sjældnere
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
De næste spørgsmål handler om din tilfredshed med den hjælp du får. Vi spørger her til selve hjælpen, der tilbydes dig og ikke til medarbejderne.	
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får til personlig pleje? Personlig pleje kan fx være hjælp til bad eller påklædning.	
	Meget tilfreds
	Tilfreds
	Hverken tilfreds eller utilfreds
	Utilfreds
	Meget utilfreds
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får til rengøring?	
	Meget tilfreds
	Tilfreds
	Hverken tilfreds eller utilfreds
	Utilfreds
	Meget utilfreds
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får til indkøb?	
	Meget tilfreds
	Tilfreds
	Hverken tilfreds eller utilfreds
	Utilfreds
	Meget utilfreds
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)

Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får til tøjvask?	Meget tilfreds
	Tilfreds
	Hverken tilfreds eller utilfreds
	Utilfreds
	Meget utilfreds
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får til at anrette og tilberede mad?	Meget tilfreds
	Tilfreds
	Hverken tilfreds eller utilfreds
	Utilfreds
	Meget utilfreds
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får til hverdagens aktiviteter? Fx hjælp til at holde styr på aftaler m.v.	Meget tilfreds
	Tilfreds
	Hverken tilfreds eller utilfreds
	Utilfreds
	Meget utilfreds
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du får til at spise og drikke?	Meget tilfreds
	Tilfreds
	Hverken tilfreds eller utilfreds
	Utilfreds
	Meget utilfreds
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)

De næste spørgsmål handler om din tilfredshed med de medarbejdere, som kommer i dit hjem. Dine svar vil blive behandlet anonymt, og andre vil ikke kunne se, hvad du har svaret. Spørgsmålene handler om din generelle oplevelse.	
I hvilken grad er du tryk ved de medarbejdere, der kommer i dit hjem?	I høj grad
	I nogen grad
	I lav grad
	Slet ikke
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
I hvilken grad kender medarbejderne dine vaner og behov, når de kommer dit hjem?	I høj grad
	I nogen grad
	I lav grad
	Slet ikke
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
I hvilken grad kommer medarbejderne som aftalt?	I høj grad
	I nogen grad
	I lav grad
	Slet ikke
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
I hvilken grad synes du, at det er de samme medarbejdere, som kommer hos dig?	I høj grad
Hvis du er i tvivl, så giv dit bedste skøn.	
	I nogen grad
	I lav grad
	Slet ikke
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)

I hvilken grad er hjælpen den samme, uanset hvilken medarbejder, der kommer i dit hjem? Der tænkes på, om forskellige medarbejdere løser samme opgave lige godt eller lige dårligt.	I høj grad
	I nogen grad
	I lav grad
	Slet ikke
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
I hvilken grad har du tillid til, at du vil få den hjælp, du har brug for, hvis du får brug for yderligere hjemmehjælp?	Det har jeg i høj grad tillid til
	Det har jeg i nogen grad tillid til
	Det har jeg i lav grad tillid til
	Det har jeg slet ikke tillid til
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
De næste spørgsmål handler om, hvorvidt du selv synes, at du kan træffe valg og beslutninger om den hjælp, som du får.	
I hvilken grad synes du, at du har indflydelse på, hvordan eller hvornår medarbejderne giver dig den hjælp, som du er bevilget?	I høj grad
	I nogen grad
	I lav grad
	Slet ikke
	Ønsker ikke at have indflydelse på hjælpen
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
I det følgende spørgsmål bedes du svare på, hvor støttende du oplever medarbejdernes hjælp er. I hvilken grad støtter medarbejderne dig, så du kan klare nogle dagligdagsting selv?	I høj grad
	I nogen grad
	I lav grad
	Slet ikke
	Ikke relevant/kan ikke udføre dagligdagsaktiviteter
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)

I hvilken grad tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	I høj grad
	I nogen grad
	I lav grad
	Slet ikke
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
Tænk tilbage til dengang, du blev visiteret til hjemmehjælp. Var du dengang klar over, at du havde mulighed for at vælge frit mellem offentlige og private leverandører af hjemmehjælp? Det kan være du allerede kendte til muligheden for frit valg, da du søgte om hjælp, eller at du blev oplyst om det af kommunen i forbindelse med din ansøgning.	Ja
	Nej
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
I hvilken grad synes du, at du har tilstrækkelig viden om, hvilken hjælp du kan få?	I høj grad
	I nogen grad
	I lav grad
	Slet ikke
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
Har du pårørende, fx familie eller venner, der hjælper dig i hverdagen?	Ja
	Nej
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
Er medarbejderne generelt gode til at inddrage dig og dine pårørende, hvis der skal træffes beslutninger om ændringer i din hjælp?	Ja
	Både og
	Nej
	Der har ikke været ændringer i min hjemmehjælp
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)

Det næste spørgsmål handler om din tilfredshed med hjemmehjælpen alt i alt, altså både angående den tilbudte hjælp og medarbejderne, der kommer i dit hjem.	
Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med den hjælp du får?	Meget tilfreds
	Tilfreds
	Hverken tilfreds eller utilfreds
	Utilfreds
	Meget utilfreds
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
De sidste spørgsmål handler om din oplevelse af livet generelt.	
I hvilken grad har du mulighed for at gøre det, du ønsker i dagligdagen, eller få hjælp til at få det gjort af andre?	I høj grad
	I nogen grad
	I lav grad
	Slet ikke
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
I hvilken grad føler du dig tryk i din hverdag?	I høj grad
	I nogen grad
	I lav grad
	Slet ikke
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
I hvilken grad har du kontakt med mennesker, som du godt kan lide?	I høj grad
	I nogen grad
	I lav grad
	Slet ikke
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)

I hvilken grad kan du gøre ting, som du sætter pris på?	I høj grad
	I nogen grad
	I lav grad
	Slet ikke
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
I hvilken grad oplever du, at medarbejderne behandler dig med værdighed og respekt?	I høj grad
	I nogen grad
	I lav grad
	Slet ikke
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
I hvilken grad føler du dig ren og præsentabel?	I høj grad
	I nogen grad
	I lav grad
	Slet ikke
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
Hvordan vil du alt i alt vurdere din livskvalitet? Med livskvalitet mener vi, hvor glad og tilfreds du er med det liv du har nu.	Meget god
	God
	Nogenlunde
	Dårlig
	Meget dårlig
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)

Til slut vil vi gerne vide, hvem der har besvaret dette spørgeskema? Vælg venligst det svar, der passer bedst.	Jeg har besvaret alle spørgsmål alene
	Jeg har besvaret spørgsmålene med hjælp eller støtte fra en anden person (fx hjælp til at læse højt)
	Jeg og en anden person har i fællesskab besvaret spørgsmålene
	En anden person har besvaret alle spørgsmålene for mig
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
Hvilken relation har du til den person, som har hjulpet dig med at besvare spørgeskemaet?	Ægtefælle eller samlever
	Barn, barnebarn eller svigerbarn
	Andet familiemedlem
	Ven, veninde eller bekendt
	Sundhedspersonale eller støtteperson
	Ønsker ikke at oplyse (gemt)
	Ved ikke (gemt)
Du har nu besvaret alle spørgsmålene i spørgeskemaet. Vi sætter stor pris på din deltagelse i undersøgelsen og siger mange tak.	