



**RESULTATER**

Brugerundersøgelse om hjemmehjælp til beboere i eget hjem og i plejebolig/plejehjem

**Indenrigs- & Socialministeriet  
og KL**

Oktober 2009

**capacent**

KEEP IMPROVING

## INDHOLDSFORTEGNELSE

Kort om Capacent Research .....	3
1 Indledning .....	4
1.1 Metode og datasæt .....	4
1.2 Populationen .....	8
2 Flexibilitet .....	9
2.1 Kendskab til ordningen om flexibilitet blandt hjemmehjælpsmodtagere.....	9
2.2 Hvorfra kendes til ordningen om fleksibel hjemmehjælp? .....	10
2.3 Holdningen om vigtighed af ordningen om fleksibel hjemmehjælp .....	11
3 Frit valg af leverandør .....	12
3.1 Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp .....	12
3.2 Hvorfra kendes til ordningen om frit valg af leverandør af praktisk hjælp og personlig pleje?.....	15
3.3 Holdningen om vigtighed af ordningen om frit valg af leverandør af hjemmehjælp .....	17

4	Tilfredshed med antallet af medarbejdere.....	19
4.1	Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos hjemmehjælpsmodtagere .....	19
4.2	Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos ældre i plejehjem/-bolig.....	22
5	Tilfredshed med stabilitet i den praktiske hjælp og personlige pleje .....	26
5.1	Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere .....	26
5.2	Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere.....	29
5.3	Tilfredshed med hjælpens ensartethed i plejehjem/-bolig.....	31
5.4	Tilfredshed overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere .....	33
5.5	Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere .....	36
5.6	Praktisk hjælp i plejehjem/-bolig og tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter .....	37
6	Den samlede tilfredshed med den praktiske hjælp og personlige pleje .....	39
6.1	Samlet tilfredshed med praktisk hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere .....	39
6.2	Samlet tilfredshed med personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere .....	42
6.3	Samlet tilfredshed med praktisk hjælp og personlig pleje i plejehjem/-bolig .....	43

## KORT OM CAPACENT RESEARCH

Capacent Research gennemfører specialdesignede undersøgelser af høj kvalitet, som sikrer et solidt grundlag for optimale beslutninger.

I samarbejde med kunden udarbejder vi det analysekoncept, som bedst belyser den aktuelle problemstilling.

Læs mere på [www.capacent.dk](http://www.capacent.dk)

Capacent i København  
Tuborg Parkvej 8, 1. Sal  
2900 Hellerup

+45 4130 8888

Capacent i Århus  
Søndergade 1A  
8000 Århus C

+45 8730 9500

Vi indsamler data, analyserer data optimalt, formidler resultater og rådgiver omkring anvendelsen af resultaterne. Vort mål er at præsentere analyseresultater i højeste kvalitet, som er direkte anvendelige i beslutningsprocessen.



## 1 INDLEDNING

### 1.1 Metode og datasæt

Der blev udtrukket en bruttostikprøve fra Sundhedsstyrelsens CPR-register på 11.000 personer på mindst 67 år. Alle personer fik tilsendt et brev med information om, at de var udtrukket til undersøgelsen og at vi ville forsøge at kontakte dem. De personer, som vi ikke umiddelbart kunne identificeres telefoniske kontaktoplysninger på, blev desuden tilbudt at kontakte Capacent med deres telefonnummer. I alt blev der identificeret telefoniske kontaktoplysninger på 10.323 personer. Målet med dataindsamlingen var at skabe en stikprøve, der både var så stor som mulig og samtidigt var aldersmæssigt repræsentativ i forhold til populationen af personer i Danmark på mindst 67 år. Stikprøven blev derfor opdelt i 5 alderskategorier (se tabel 4) og antallet af gennemførte interviews i hver aldersgruppe blev løbende overvåget. I denne forbindelse viste det sig (som tidligere år), at svarprocenten var lavere for de ældre grupper

end for de yngre. Besøgsinterviews blev derfor gennemført med fokus på de ældre grupper. Til besøgsinterviews blev der udvalgt 384 af de 787 personer, som der ikke var identificeret telefoniske kontaktoplysninger på. Ligeledes for at sikre aldersrepræsentationen i stikprøven blev 225 personer fra de yngre aldersgrupper ikke kontaktet telefonisk.

Samlet set er 10.392 personer forsøgt kontaktet, heraf 10.008 telefonisk og 384 med besøg. Heraf har der været et frafald på 3.086 respondenter. Årsagerne til dette frafald kan ses af nedenstående tabel 1. Der er således gennemført interview med 7.306 personer, enten telefonisk eller med personligt besøg, hvilket svarer til en gennemførelsesprocent på 70,30 %. Dataindsamlingen er foretaget i perioden fra d. 8. juli til d. 16. august 2009.

**Tabel 1: Årsager til frafald**

	Telefoninterview	Besøgsinterview	Total
Intet svar	11,24 % (1.168)	0 % (0)	11,24 % (1.168)
Fejlnummer	6,34 % (659)	0,01 % (1)	6,35 % (660)
Træffes ej i perioden	0,21 % (22)	1,44 % (150)	1,66 % (172)
Aftale	0,37 % (38)	0 % (0)	0,37 % (38)
Vil ikke oplyse alder	1,35 % (140)	0 % (0)	1,35 % (140)
Frascreenet alder	1,4 % (145)	0 % (0)	1,4 % (145)
Frascreenet sprog	0,43 % (45)	0,03 % (3)	0,46 % (48)
Syg	2,29 % (238)	0,44 % (46)	2,73 % (284)
Død	0,28 % (29)	0,08 % (8)	0,36 % (37)
Flyttet	0,46 % (48)	0,03 % (3)	0,49 % (51)
Stoppet	0,1 % (10)	0 % (0)	0,1 % (10)
Nægter	2,99 % (311)	0,21 % (22)	3,2 % (333)
Total	27,45 % (2.853)	2,24 % (233)	29,7 % (3.086)

Tabel 2 viser, at blandt de personer som er forsøgt kontaktet telefonisk har 71,49 % gennemført interviewet. Blandt de

personer som blev opsøgt på bopælsadressen har 39,32 % gennemført interviewet.

**Tabel 2: Interviewform for gennemførte interviews og frafald**

	Gennemført	Frafald	Total
Telefoninterview	71,49 % (7.155)	28,51 % (2.853)	100 % (10.008)
Besøgsinterview	39,32 % (151)	60,68 % (233)	100 % (384)
Total	70,3 % (7.306)	29,7 % (3.086)	100 % (10.392)

De interviewede blev spurgt til om de modtager praktisk hjælp, personlig pleje eller begge dele. Undersøgelsen blev gennemført særskilt for henholdsvis beboere i plejebolig/plejehjem og dem,

som bor i eget hjem. Blandt dem som bor i plejebolig/plejehjem er 95,19 % interviewet via telefon. 96,28 % af dem som bor i eget hjem er interviewet via telefon.

**Tabel 3: Interviewform fordelt på ydelsestype**

	Telefoninterview	Besøgsinterview	Total
Hjemmehjælp	96,28 % (1.190)	3,72 % (46)	100 % (1.236)
Bor i plejehjem/plejebolig	95,19 % (99)	4,81 % (5)	100 % (104)
Total	96,19 % (1.289)	3,81 % (51)	100 % (1.340)

Af hensyn til aldersrepræsentativiteten blev stikprøven inddelt i fem aldersgrupper (67-72 år, 73-78 år, 79-83 år, 84-89 år og 90 år eller derover). Formålet med denne inddeling var at stimulere og forfølge en aldersspredning blandt de interviewede, svarende til populationen. I løbet af dataindsamlingsperioden, blev det

overvåget hvorvidt denne målsætning blev opfyldt. Som led i denne proces blev besøgsinterview anvendt strategisk i denne hensigt. Som det fremgår af tabel lykkedes det rigtigt pænt at matche aldersfordelingen i populationen.

**Tabel 4: Aldersfordeling**

	Aldersfordeling i populationen*	Alle interviewede	Modtagere af hjælp
67 - 72 år	38 % (287.955)	37 % (2.711)	10 % (136)
73 - 78 år	28% (206 .038)	29 % (2.116)	19 % (256)
79 - 83 år	17 % (126.249)	19 % (1.356)	28 % (378)
84 - 89 år	12 % (92.492)	12 % (863)	29 % (382)
90 år og derover	5 % (36.355)	4 % (260)	14 % (188)
Total	100 % (749.089)	100 % (7.306)	100 % (1.340)

\*Kilde: Danmarks Statistik.

## 1.2 Populationen

**Tabel 5: Type af hjælp blandt de adspurgte ældre**

	Procentandel
Praktisk hjælp	70 % (942)
Personlig pleje	7 % (96)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	23 % (302)
<b>Total</b>	<b>100 % (1.340)</b>
Modtager ikke hjælp	(5.966)

**Tabel 6: Bor De i plejebolig eller på plejehjem?**

	Praktisk hjælp	Personlig pleje	Både praktisk hjælp og personlig pleje	Total
Hjemmepleje	73 % (907)	7 % (91)	19 % (238)	100 % (1.236)
Plejehjem/plejebolig	34 % (35)	5 % (5)	62 % (64)	100 % (104)
<b>Total</b>	<b>70 % (942)</b>	<b>7 % (96)</b>	<b>23 % (302)</b>	<b>100 % (1.340)</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	32 % (392)
Kender ikke til fleksibel hjemmehjælp	68 % (844)
Total	100 % (1.236)

**Tabel 8: Kendskab til ordningen for fleksibel hjemmehjælp og køn blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Kender til fleksibel hjemmehjælp	Kender ikke til fleksibel hjemmehjælp	Total
Mand	29 % (106)	71 % (260)	100 % (366)
Kvinde	33 % (286)	67 % (584)	100 % (870)
Total	32 % (392)	68 % (844)	100 % (1.236)

**Tabel 9: Kendskab til ordningen for fleksibel hjemmehjælp og alder blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Kender til fleksibel hjemmehjælp	Kender ikke til fleksibel hjemmehjælp	Total
67 - 79 år	37 % (162)	63 % (273)	100 % (435)
80 - 84 år	34 % (123)	66 % (241)	100 % (364)
85 år og derover	24 % (107)	76 % (330)	100 % (437)
Total	32 % (392)	68 % (844)	100 % (1.236)

## 2.2 Hvorfra kendes til ordningen om fleksibel hjemmehjælp?

**Tabel 10: Kendskab til ordningen om fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Procentandel
Fra pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)	5 % (21)
Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)	12 % (48)
Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen	25 % (97)
Fra kommunens visitator	24 % (93)
Fra medarbejderen som udfører hjemmeplejen	35 % (137)
Andre steder fra	6 % (25)
Husker ikke	13 % (52)
Total	121 % (473)

Note: Da spørgsmålet er multipelt (respondenterne kan vælge flere af svarmulighederne samtidigt) summerer procenterne ikke til 100.

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

	Procentandel
1 informationskilde	83 % (327)
2 informationskilder	14 % (53)
3 informationskilder	2 % (8)
4 informationskilder	1 % (4)
<b>Total</b>	<b>100 %</b> <b>(392)</b>

### 2.3 Holdningen om vigtighed af ordningen om fleksibel hjemmehjælp

**Tabel 12: Holdningen til ordningen om fleksibel hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Procentandel
Slet ikke vigtigt	6 % (22)
Ikke vigtigt	9 % (35)
Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	14 % (54)
Vigtigt	31 % (118)
Meget vigtigt	39 % (147)
<b>Total</b>	<b>100 %</b> <b>(376)</b>
Ved ikke	(16)

## 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	65 % (805)
Kender ikke til frit valg af leverandør	35 % (431)
Total	100 % (1.236)

**Tabel 14: Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør og alder blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Kender til frit valg af leverandør	Kender ikke til frit valg af leverandør	Total
67 - 79 år	75 % (327)	25 % (108)	100 % (435)
80 - 84 år	67 % (245)	33 % (119)	100 % (364)
85 år og derover	53 % (233)	47 % (204)	100 % (437)
Total	65 % (805)	35 % (431)	100 % (1.236)

**Tabel 15: Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør og type af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Kender til frit valg af leverandør	Kender ikke til frit valg af leverandør	Total
Praktisk hjælp	67 % (610)	33 % (297)	100 % (907)
Personlig pleje	59 % (54)	41 % (37)	100 % (91)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	59 % (141)	41 % (97)	100 % (238)
<b>Total</b>	<b>65 % (805)</b>	<b>35 % (431)</b>	<b>100 % (1.236)</b>

**Tabel 16: Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør og leverandør blandt hjemmehjælpsmodtagere (praktisk hjælp)**

	Kender til frit valg af leverandør	Kender ikke til frit valg af leverandør	Total
Kommunal leverandør	59 % (496)	41 % (348)	100 % (844)
Privat leverandør	89 % (213)	11 % (25)	100 % (238)
Både kommunal og privat leverandør	82 % (41)	18 % (9)	100 % (50)
<b>Total</b>	<b>66 % (750)</b>	<b>34 % (382)</b>	<b>100 % (1.132)</b>
Ved ikke	(1)	(12)	(13)

**Tabel 17: Kendskab til ordningen om frit valg af leverandør og leverandør blandt hjemmehjælpsmodtagere (personlig pleje)**

	Kender til frit valg af leverandør	Kender ikke til frit valg af leverandør	Total
Kommunal leverandør	58 % (171)	42 % (125)	100 % (296)
Privat leverandør	86 % (19)	14 % (3)	100 % (22)
Både kommunal og privat leverandør	67 % (2)	33 % (1)	100 % (3)
<b>Total</b>	<b>60 % (192)</b>	<b>40 % (129)</b>	<b>100 % (321)</b>
Ved ikke	(3)	(5)	(8)

### 3.2 Hvorfra kendes til ordningen om frit valg af leverandør af praktisk hjælp og personlig pleje?

**Tabel 18: Kendskab ordningen om frit valg af leverandør blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Procentandel
Fra pressen (TV, radio, lokal- eller dagblade)	13 % (101)
Fra pårørende, bekendte eller naboer (netværk)	20 % (158)
Fra brev eller informationsmateriale fra kommunen	38 % (306)
Fra kommunens visitator	35 % (281)
Fra medarbejderen som udfører hjemmeplejen	5 % (38)
Andre steder fra	4 % (34)
Husker ikke	9 % (75)
Total	123 % (993)

Note: Da spørgsmålet er multipelt (respondenterne kan vælge flere af svarmulighederne samtidigt) summerer procenterne ikke til 100.

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

	Procentandel
1 informationskilde	81 % (654)
2 informationskilder	15 % (121)
3 informationskilder	3 % (24)
4 informationskilder	1 % (5)
5 informationskilder	0 % (1)
Total	100 % (805)

### 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 % (76)
Ikke vigtigt	12 % (93)
Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	20 % (154)
Vigtigt	25 % (193)
Meget vigtigt	32 % (244)
<b>Total</b>	<b>100 %</b> <b>(760)</b>
Ved ikke	(45)

Tabel 21: Holdning til ordningen om frit valg til leverandør af hjemmehjælp og type hjælp

	Slet ikke vigtigt	Ikke vigtigt	Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt	Total	Ved ikke
Praktisk hjælp	9 % (50)	11 % (64)	20 % (114)	28 % (160)	33 % (191)	<b>100 %</b> <b>(579)</b>	(31)
Personlig pleje	12 % (6)	16 % (8)	22 % (11)	20 % (10)	29 % (14)	<b>100 %</b> <b>(49)</b>	(5)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	15 % (20)	16 % (21)	22 % (29)	17 % (23)	30 % (39)	<b>100 %</b> <b>(132)</b>	(9)
Total	10 % (76)	12 % (93)	20 % (154)	25 % (193)	32 % (244)	<b>100 %</b> <b>(760)</b>	(45)

**Tabel 22: Holdning til ordningen om frit valg til leverandør af hjemmehjælp og leverandør af hjemmehjælp (praktisk hjælp)**

	Slet ikke vigtigt	Ikke vigtigt	Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt	Total	Ved ikke
Kommunal leverandør	15 % (69)	16 % (76)	26 % (120)	24 % (113)	18 % (84)	<b>100 % (462)</b>	(34)
Privat leverandør	0 % (0)	4 % (9)	9 % (18)	27 % (55)	60 % (125)	<b>100 % (207)</b>	(6)
Både kommunal og privat leverandør	2 % (1)	0 % (0)	12 % (5)	37 % (15)	49 % (20)	<b>100 % (41)</b>	(0)
<b>Total</b>	<b>10 % (70)</b>	<b>12 % (85)</b>	<b>20 % (143)</b>	<b>26 % (183)</b>	<b>32 % (229)</b>	<b>100 % (710)</b>	
Ved ikke	(0)	(0)	(0)	(0)	(1)		(0)

**Tabel 23: Holdning til ordningen om frit valg til leverandør af hjemmehjælp og leverandør af hjemmehjælp (personlig pleje)**

	Slet ikke vigtigt	Ikke vigtigt	Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	Vigtigt	Meget vigtigt	Total	Ved ikke
Kommunal leverandør	16 % (26)	18 % (28)	24 % (38)	19 % (30)	23 % (36)	<b>100 % (158)</b>	(13)
Privat leverandør	0 % (0)	6 % (1)	6 % (1)	6 % (1)	83 % (15)	<b>100 % (18)</b>	(1)
Både kommunal og privat leverandør	0 % (0)	0 % (0)	0 % (0)	100 % (2)	0 % (0)	<b>100 % (2)</b>	(0)
<b>Total</b>	<b>15 % (26)</b>	<b>16 % (29)</b>	<b>22 % (39)</b>	<b>19 % (33)</b>	<b>29 % (51)</b>	<b>100 % (178)</b>	
Ved ikke	(0)	(0)	(1)	(0)	(2)		(0)

## 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	4,8 % (52)
Utilfreds	13,4 % (145)
Hverken tilfreds eller utilfreds	14,3 % (155)
Tilfreds	42,1 % (455)
Meget tilfreds	25,3 % (274)
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b> <b>(1.081)</b>
Ved ikke	(13)
Irrelevant	(51)

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

	Procentandel
Meget utilfreds	4,2 % (13)
Utilfreds	14,4 % (45)
Hverken tilfreds eller utilfreds	12,5 % (39)
Tilfreds	46,0 % (144)
Meget tilfreds	23,0 % (72)
<b>Total</b>	<b>100,0 % (313)</b>
Ved ikke	(3)
Irrelevant	(13)

**Tabel 26: Tilfredshed med antallet af medarbejdere fordelt med hensyn til type hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Praktisk hjælp	4,6 % (39)	12,5 % (107)	14,4 % (123)	41,3 % (353)	27,2 % (232)	<b>100,0 % (854)</b>	(10)	(43)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	5,7 % (13)	16,7 % (38)	14,1 % (32)	44,9 % (102)	18,5 % (42)	<b>100,0 % (227)</b>	(3)	(8)
Total	4,8 % (52)	13,4 % (145)	14,3 % (155)	42,1 % (455)	25,3 % (274)	<b>100,0 % (1.081)</b>	(13)	(51)

**Tabel 27: Tilfredshed med antallet af medarbejdere og leverandør af praktisk hjælp i hjemmehjælpen**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Kommunal leverandør	6,2 % (50)	14,8 % (119)	15,3 % (123)	44,3 % (357)	19,5 % (157)	<b>100,0 % (806)</b>	(9)	(29)
Privat leverandør	0,5 % (1)	9,7 % (21)	11,1 % (24)	31,8 % (69)	47,0 % (102)	<b>100,0 % (217)</b>	(1)	(20)
Både kommunal og privat leverandør	2,1 % (1)	4,2 % (2)	16,7 % (8)	50,0 % (24)	27,1 % (13)	<b>100,0 % (48)</b>	(1)	(1)
Ved ikke	0,0 % (0)	30,0 % (3)	0,0 % (0)	50,0 % (5)	20,0 % (2)	<b>100,0 % (10)</b>	(2)	(1)
<b>Total</b>	<b>4,8 % (52)</b>	<b>13,4 % (145)</b>	<b>14,3 % (155)</b>	<b>42,1 % (455)</b>	<b>25,3 % (274)</b>	<b>100,0 % (1.081)</b>	(13)	(51)

**Tabel 28: Tilfredshed med antallet af medarbejdere og omfang af hjælpen pr. uge i hjemmeplejen**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Under to timer	4,3 % (5)	14,5 % (17)	9,4 % (11)	45,3 % (53)	26,5 % (31)	<b>100,0 % (117)</b>	(0)	(8)
2 - 3,9 timer	4,9 % (3)	14,8 % (9)	14,8 % (9)	44,3 % (27)	21,3 % (13)	<b>100,0 % (61)</b>	(1)	(2)
4 - 7,9 timer	0,0 % (0)	18,2 % (8)	18,2 % (8)	45,5 % (20)	18,2 % (8)	<b>100,0 % (44)</b>	(0)	(0)
8 - 11,9 timer	0,0 % (0)	7,1 % (1)	14,3 % (2)	50,0 % (7)	28,6 % (4)	<b>100,0 % (14)</b>	(0)	(2)
12 - 20 timer	21,4 % (3)	14,3 % (2)	7,1 % (1)	28,6 % (4)	28,6 % (4)	<b>100,0 % (14)</b>	(0)	(1)
Over 20 timer	5,9 % (1)	5,9 % (1)	29,4 % (5)	41,2 % (7)	17,6 % (3)	<b>100,0 % (17)</b>	(0)	(0)
<b>Total</b>	<b>4,5 % (12)</b>	<b>14,2 % (38)</b>	<b>13,5 % (36)</b>	<b>44,2 % (118)</b>	<b>23,6 % (63)</b>	<b>100,0 % (267)</b>		
Ved ikke	(1)	(7)	(3)	(26)	(9)		(2)	(0)

## 4.2 Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos ældre i plejehjem/-bolig

Tabel 29: Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos ældre, som modtager praktisk hjælp i plejehjem/-bolig

	Procentandel
Meget utilfreds	5,4 % (5)
Utilfreds	12,9 % (12)
Hverken tilfreds eller utilfreds	12,9 % (12)
Tilfreds	54,8 % (51)
Meget tilfreds	14,0 % (13)
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b> <b>(93)</b>
Ved ikke	(2)
Irrelevant	(4)

**Tabel 30: Tilfredshed med antallet af medarbejdere hos ældre, som modtager personlig pleje i plejehjem/-bolig**

	Procentandel
Meget utilfreds	1,6 % (1)
Utilfreds	14,1 % (9)
Hverken tilfreds eller utilfreds	7,8 % (5)
Tilfreds	56,2 % (36)
Meget tilfreds	20,3 % (13)
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b> <b>(64)</b>
Ved ikke	(3)
Irrelevant	(2)

**Tabel 31: Tilfredshed med antallet af medarbejdere og omfang 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	2,4 % (1)	11,9 % (5)	16,7 % (7)	57,1 % (24)	11,9 % (5)	<b>100,0 % (42)</b>	(0)	(2)
2 - 3,9 timer	8,3 % (1)	25,0 % (3)	8,3 % (1)	50,0 % (6)	8,3 % (1)	<b>100,0 % (12)</b>	(0)	(2)
4 - 7,9 timer	16,7 % (1)	16,7 % (1)	16,7 % (1)	33,3 % (2)	16,7 % (1)	<b>100,0 % (6)</b>	(0)	(0)
8 - 11,9 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	25,0 % (1)	75,0 % (3)	0,0 % (0)	<b>100,0 % (4)</b>	(0)	(0)
12 - 20 timer	0,0 % (0)	100,0 % (1)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	<b>100,0 % (1)</b>	(0)	(0)
Over 20 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	100,0 % (2)	0,0 % (0)	<b>100,0 % (2)</b>	(0)	(0)
<b>Total</b>	<b>4,5 % (3)</b>	<b>14,9 % (10)</b>	<b>14,9 % (10)</b>	<b>55,2 % (37)</b>	<b>10,4 % (7)</b>	<b>100,0 % (67)</b>		
Ved ikke	(2)	(2)	(2)	(14)	(6)		(2)	(0)

**Tabel 32: Tilfredshed med antallet af medarbejdere og omfang 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	0,0 % (0)	12,5 % (2)	6,2 % (1)	75,0 % (12)	6,2 % (1)	<b>100,0 % (16)</b>	(1)	(1)
2 - 3,9 timer	0,0 % (0)	15,4 % (2)	7,7 % (1)	53,8 % (7)	23,1 % (3)	<b>100,0 % (13)</b>	(0)	(0)
4 - 7,9 timer	20,0 % (1)	40,0 % (2)	0,0 % (0)	20,0 % (1)	20,0 % (1)	<b>100,0 % (5)</b>	(0)	(0)
8 - 11,9 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	60,0 % (3)	40,0 % (2)	<b>100,0 % (5)</b>	(0)	(0)
12 - 20 timer	0,0 % (0)	100,0 % (1)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	<b>100,0 % (1)</b>	(0)	(0)
Over 20 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	50,0 % (1)	50,0 % (1)	0,0 % (0)	<b>100,0 % (2)</b>	(0)	(0)
<b>Total</b>	<b>2,4 % (1)</b>	<b>16,7 % (7)</b>	<b>7,1 % (3)</b>	<b>57,1 % (24)</b>	<b>16,7 % (7)</b>	<b>100,0 % (42)</b>		
Ved ikke	(0)	(2)	(2)	(12)	(6)		(2)	(1)

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

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

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

	Procentandel
Meget utilfreds	2,2 % (23)
Utilfreds	10,0 % (107)
Hverken tilfreds eller utilfreds	12,7 % (135)
Tilfreds	50,4 % (537)
Meget tilfreds	24,7 % (263)
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b> <b>(1.065)</b>
Ved ikke	(31)
Irrelevant	(49)

**Tabel 34: Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den praktiske hjælp og omfang af hjælpen pr. uge blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Under to timer	2,4 % (20)	10,6 % (90)	12,2 % (104)	49,6 % (422)	25,3 % (215)	<b>100,0 % (851)</b>	(21)	(37)
2 - 3,9 timer	1,4 % (1)	7,0 % (5)	14,1 % (10)	49,3 % (35)	28,2 % (20)	<b>100,0 % (71)</b>	(1)	(4)
4 - 7,9 timer	0,0 % (0)	8,8 % (3)	17,6 % (6)	55,9 % (19)	17,6 % (6)	<b>100,0 % (34)</b>	(0)	(3)
8 - 11,9 timer	0,0 % (0)	16,7 % (2)	0,0 % (0)	41,7 % (5)	41,7 % (5)	<b>100,0 % (12)</b>	(0)	(1)
12 - 20 timer	14,3 % (2)	7,1 % (1)	14,3 % (2)	28,6 % (4)	35,7 % (5)	<b>100,0 % (14)</b>	(0)	(0)
Over 20 timer	0,0 % (0)	18,2 % (2)	27,3 % (3)	36,4 % (4)	18,2 % (2)	<b>100,0 % (11)</b>	(3)	(0)
<b>Total</b>	<b>2,3 % (23)</b>	<b>10,4 % (103)</b>	<b>12,6 % (125)</b>	<b>49,2 % (489)</b>	<b>25,5 % (253)</b>	<b>100,0 % (993)</b>		
Ved ikke	(0)	(4)	(10)	(48)	(10)		(6)	(4)

**Tabel 35: Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den praktiske hjælp og type af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Praktisk hjælp	2,0 % (17)	10,0 % (84)	12,4 % (105)	49,6 % (419)	25,9 % (219)	<b>100,0 % (844)</b>	(23)	(40)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	2,7 % (6)	10,4 % (23)	13,6 % (30)	53,4 % (118)	19,9 % (44)	<b>100,0 % (221)</b>	(8)	(9)
<b>Total</b>	<b>2,2 % (23)</b>	<b>10,0 % (107)</b>	<b>12,7 % (135)</b>	<b>50,4 % (537)</b>	<b>24,7 % (263)</b>	<b>100,0 % (1.065)</b>	(31)	(49)

**Tabel 36: Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den praktiske hjælp og leverandør af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Kommunal leverandør	2,5 % (20)	10,7 % (85)	12,8 % (102)	51,8 % (412)	22,1 % (176)	<b>100,0 % (795)</b>	(22)	(27)
Privat leverandør	1,4 % (3)	6,6 % (14)	12,7 % (27)	42,7 % (91)	36,6 % (78)	<b>100,0 % (213)</b>	(4)	(21)
Både kommunal og privat leverandør	0,0 % (0)	10,9 % (5)	10,9 % (5)	58,7 % (27)	19,6 % (9)	<b>100,0 % (46)</b>	(3)	(1)
<b>Total</b>	<b>2,2 % (23)</b>	<b>9,9 % (104)</b>	<b>12,7 % (134)</b>	<b>50,3 % (530)</b>	<b>25,0 % (263)</b>	<b>100,0 % (1.054)</b>		
Ved ikke	(0)	(3)	(1)	(7)	(0)		(2)	(0)

## 5.2 Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

Tabel 37: Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

	Procentandel
Meget utilfreds	1,3 % (4)
Utilfreds	7,7 % (24)
Hverken tilfreds eller utilfreds	8,0 % (25)
Tilfreds	56,4 % (176)
Meget tilfreds	26,6 % (83)
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b> <b>(312)</b>
Ved ikke	(8)
Irrelevant	(9)

**Tabel 38: Tilfredshed med hjælpens ensartethed i den personlige pleje og omfang af hjælpen pr. uge blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Under to timer	0,8 % (1)	5,0 % (6)	8,4 % (10)	57,1 % (68)	28,6 % (34)	<b>100,0 % (119)</b>	(1)	(5)
2 - 3,9 timer	3,3 % (2)	6,6 % (4)	4,9 % (3)	59,0 % (36)	26,2 % (16)	<b>100,0 % (61)</b>	(1)	(2)
4 - 7,9 timer	0,0 % (0)	9,5 % (4)	11,9 % (5)	54,8 % (23)	23,8 % (10)	<b>100,0 % (42)</b>	(1)	(1)
8 - 11,9 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	7,1 % (1)	57,1 % (8)	35,7 % (5)	<b>100,0 % (14)</b>	(1)	(1)
12 - 20 timer	6,7 % (1)	13,3 % (2)	6,7 % (1)	46,7 % (7)	26,7 % (4)	<b>100,0 % (15)</b>	(0)	(0)
Over 20 timer	0,0 % (0)	17,6 % (3)	5,9 % (1)	41,2 % (7)	35,3 % (6)	<b>100,0 % (17)</b>	(0)	(0)
<b>Total</b>	<b>1,5 % (4)</b>	<b>7,1 % (19)</b>	<b>7,8 % (21)</b>	<b>55,6 % (149)</b>	<b>28,0 % (75)</b>	<b>100,0 % (268)</b>		
Ved ikke	(0)	(5)	(4)	(27)	(8)		(4)	(0)

### 5.3 Tilfredshed med hjælpens ensartethed i plejehjem/-bolig

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

	Procentandel
Meget utilfreds	3,3 % (3)
Utilfreds	13,0 % (12)
Hverken tilfreds eller utilfreds	8,7 % (8)
Tilfreds	58,7 % (54)
Meget tilfreds	16,3 % (15)
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b> <b>(92)</b>
Ved ikke	(4)
Irrelevant	(3)

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

	Procentandel
Meget utilfreds	0,0 % (0)
Utilfreds	6,7 % (4)
Hverken tilfreds eller utilfreds	10,0 % (6)
Tilfreds	61,7 % (37)
Meget tilfreds	21,7 % (13)
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b> <b>(60)</b>
Ved ikke	(5)
Irrelevant	(4)

## 5.4 Tilfredshed 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	1,3 % (14)
Utilfreds	5,2 % (58)
Hverken tilfreds eller utilfreds	9,4 % (105)
Tilfreds	47,8 % (535)
Meget tilfreds	36,4 % (407)
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b> <b>(1.119)</b>
Ved ikke	(13)
Irrelevant	(13)

**Tabel 42: Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp og omfang af hjælp pr. uge blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Under to timer	1,3 % (12)	5,6 % (50)	9,4 % (84)	45,4 % (406)	38,3 % (342)	<b>100,0 % (894)</b>	(6)	(9)
2 - 3,9 timer	1,4 % (1)	2,7 % (2)	8,1 % (6)	45,9 % (34)	41,9 % (31)	<b>100,0 % (74)</b>	(1)	(1)
4 - 7,9 timer	0,0 % (0)	5,4 % (2)	10,8 % (4)	56,8 % (21)	27,0 % (10)	<b>100,0 % (37)</b>	(0)	(0)
8 - 11,9 timer	0,0 % (0)	8,3 % (1)	0,0 % (0)	58,3 % (7)	33,3 % (4)	<b>100,0 % (12)</b>	(1)	(0)
12 - 20 timer	7,7 % (1)	7,7 % (1)	15,4 % (2)	46,2 % (6)	23,1 % (3)	<b>100,0 % (13)</b>	(1)	(0)
Over 20 timer	0,0 % (0)	7,1 % (1)	7,1 % (1)	42,9 % (6)	42,9 % (6)	<b>100,0 % (14)</b>	(0)	(0)
<b>Total</b>	<b>1,3 % (14)</b>	<b>5,5 % (57)</b>	<b>9,3 % (97)</b>	<b>46,0 % (480)</b>	<b>37,9 % (396)</b>	<b>100,0 % (1.044)</b>		
Ved ikke	(0)	(1)	(8)	(55)	(11)		(4)	(3)

**Tabel 43: Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp og type af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Praktisk hjælp	1,1 % (10)	4,8 % (43)	9,0 % (80)	46,6 % (415)	38,5 % (343)	<b>100,0 % (891)</b>	(9)	(7)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	1,8 % (4)	6,6 % (15)	11,0 % (25)	52,6 % (120)	28,1 % (64)	<b>100,0 % (228)</b>	(4)	(6)
<b>Total</b>	<b>1,3 % (14)</b>	<b>5,2 % (58)</b>	<b>9,4 % (105)</b>	<b>47,8 % (535)</b>	<b>36,4 % (407)</b>	<b>100,0 % (1.119)</b>	(13)	(13)

**Tabel 44: Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp og leverandør af hjemmehjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Kommunal leverandør	1,6 % (13)	5,2 % (43)	10,3 % (85)	51,8 % (426)	31,1 % (256)	<b>100,0 % (823)</b>	(11)	(10)
Privat leverandør	0,4 % (1)	5,5 % (13)	7,2 % (17)	34,0 % (80)	52,8 % (124)	<b>100,0 % (235)</b>	(0)	(3)
Både kommunal og privat leverandør	0,0 % (0)	0,0 % (0)	6,0 % (3)	42,0 % (21)	52,0 % (26)	<b>100,0 % (50)</b>	(0)	(0)
Ved ikke	0,0 % (0)	18,2 % (2)	0,0 % (0)	72,7 % (8)	9,1 % (1)	<b>100,0 % (11)</b>	(2)	(0)
Total	1,3 % (14)	5,2 % (58)	9,4 % (105)	47,8 % (535)	36,4 % (407)	<b>100,0 % (1.119)</b>	(13)	(13)

## 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	2,9 % (9)
Utilfreds	4,8 % (15)
Hverken tilfreds eller utilfreds	7,6 % (24)
Tilfreds	54,1 % (170)
Meget tilfreds	30,6 % (96)
<b>Total</b>	<b>100,0 % (314)</b>
Ved ikke	(8)
Irrelevant	(7)

## 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	2,2 % (2)
Utilfreds	4,4 % (4)
Hverken tilfreds eller utilfreds	6,7 % (6)
Tilfreds	55,6 % (50)
Meget tilfreds	31,1 % (28)
<b>Total</b>	<b>100,0 % (90)</b>
Ved ikke	(5)
Irrelevant	(4)

**Tabel 47: Tilfredshed med overholdelse af aftalte tidspunkter for praktisk hjælp i plejehjem/-bolig og omfanget af hjælpen pr. uge**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Under to timer	2,4 % (1)	7,1 % (3)	2,4 % (1)	54,8 % (23)	33,3 % (14)	<b>100,0 % (42)</b>	(1)	(1)
2 - 3,9 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	21,4 % (3)	57,1 % (8)	21,4 % (3)	<b>100,0 % (14)</b>	(0)	(0)
4 - 7,9 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	25,0 % (1)	75,0 % (3)	<b>100,0 % (4)</b>	(1)	(1)
8 - 11,9 timer	0,0 % (0)	33,3 % (1)	0,0 % (0)	33,3 % (1)	33,3 % (1)	<b>100,0 % (3)</b>	(0)	(1)
12 - 20 timer	100,0 % (1)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	<b>100,0 % (1)</b>	(0)	(0)
Over 20 timer	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	100,0 % (1)	0,0 % (0)	<b>100,0 % (1)</b>	(0)	(1)
<b>Total</b>	<b>3,1 % (2)</b>	<b>6,2 % (4)</b>	<b>6,2 % (4)</b>	<b>52,3 % (34)</b>	<b>32,3 % (21)</b>	<b>100,0 % (65)</b>		
Ved ikke	(0)	(0)	(2)	(16)	(7)		(3)	(0)

## 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	1,5 % (17)
Utilfreds	4,6 % (52)
Hverken tilfreds eller utilfreds	8,2 % (93)
Tilfreds	53,6 % (608)
Meget tilfreds	32,2 % (365)
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b> <b>(1.135)</b>
Ved ikke	(5)
Irrelevant	(5)

**Tabel 49: Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp og køn blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Mand	1,9 % (6)	3,2 % (10)	8,4 % (26)	54,0 % (168)	32,5 % (101)	<b>100,0 % (311)</b>	(1)	(0)
Kvinde	1,3 % (11)	5,1 % (42)	8,1 % (67)	53,4 % (440)	32,0 % (264)	<b>100,0 % (824)</b>	(4)	(5)
Total	1,5 % (17)	4,6 % (52)	8,2 % (93)	53,6 % (608)	32,2 % (365)	<b>100,0 % (1.135)</b>	(5)	(5)

**Tabel 50: Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp og type af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Praktisk hjælp	1,2 % (11)	3,9 % (35)	8,5 % (77)	53,8 % (485)	32,6 % (294)	<b>100,0 % (902)</b>	(3)	(2)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	2,6 % (6)	7,3 % (17)	6,9 % (16)	52,8 % (123)	30,5 % (71)	<b>100,0 % (233)</b>	(2)	(3)
Total	1,5 % (17)	4,6 % (52)	8,2 % (93)	53,6 % (608)	32,2 % (365)	<b>100,0 % (1.135)</b>	(5)	(5)

**Tabel 51: Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp og leverandør af hjemmehjælp**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Kommunal leverandør	1,8 % (15)	4,4 % (37)	8,1 % (68)	57,3 % (480)	28,4 % (238)	<b>100,0 % (838)</b>	(3)	(3)
Privat leverandør	0,4 % (1)	4,7 % (11)	8,5 % (20)	40,7 % (96)	45,8 % (108)	<b>100,0 % (236)</b>	(0)	(2)
Både kommunal og privat leverandør	2,0 % (1)	6,0 % (3)	6,0 % (3)	54,0 % (27)	32,0 % (16)	<b>100,0 % (50)</b>	(0)	(0)
Ved ikke	0,0 % (0)	9,1 % (1)	18,2 % (2)	45,5 % (5)	27,3 % (3)	<b>100,0 % (11)</b>	(2)	(0)
Total	1,5 % (17)	4,6 % (52)	8,2 % (93)	53,6 % (608)	32,2 % (365)	<b>100,0 % (1.135)</b>	(5)	(5)

**Tabel 52: Samlet tilfredshed med den praktiske hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere fordelt mht. region**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Nordjylland	1,2 % (2)	2,4 % (4)	4,8 % (8)	51,2 % (86)	40,5 % (68)	<b>100,0 % (168)</b>	(0)	(0)
Midtjylland	0,9 % (2)	5,6 % (13)	7,3 % (17)	54,3 % (126)	31,9 % (74)	<b>100,0 % (232)</b>	(1)	(1)
Syddanmark	1,5 % (4)	3,4 % (9)	7,5 % (20)	51,5 % (138)	36,2 % (97)	<b>100,0 % (268)</b>	(1)	(1)
Hovedstaden	1,9 % (6)	6,6 % (21)	11,3 % (36)	51,6 % (164)	28,6 % (91)	<b>100,0 % (318)</b>	(3)	(2)
Sjælland	2,0 % (3)	3,4 % (5)	8,1 % (12)	63,1 % (94)	23,5 % (35)	<b>100,0 % (149)</b>	(0)	(1)
Total	1,5 % (17)	4,6 % (52)	8,2 % (93)	53,6 % (608)	32,2 % (365)	<b>100,0 % (1.135)</b>	(5)	(5)

## 6.2 Samlet tilfredshed med personlig pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere

**Tabel 53: Samlet tilfredshed med den personlige pleje blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Procentandel
Meget utilfreds	0,9 % (3)
Utilfreds	2,2 % (7)
Hverken tilfreds eller utilfreds	5,0 % (16)
Tilfreds	54,5 % (175)
Meget tilfreds	37,4 % (120)
<b>Total</b>	<b>100,0 % (321)</b>
Ved ikke	(4)
Irrelevant	(4)

**Tabel 54: Samlet tilfredshed med den personlige pleje og type af hjælp blandt hjemmehjælpsmodtagere**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Personlig pleje	1,1 % (1)	2,2 % (2)	2,2 % (2)	48,4 % (44)	46,2 % (42)	<b>100,0 % (91)</b>	(0)	(0)
Både praktisk hjælp og personlig pleje	0,9 % (2)	2,2 % (5)	6,1 % (14)	57,0 % (131)	33,9 % (78)	<b>100,0 % (230)</b>	(4)	(4)
Total	0,9 % (3)	2,2 % (7)	5,0 % (16)	54,5 % (175)	37,4 % (120)	<b>100,0 % (321)</b>	(4)	(4)

**Tabel 55: Samlet tilfredshed med den personlige pleje og leverandør af hjemmehjælp**

	Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken tilfreds eller utilfreds	Tilfreds	Meget tilfreds	Total	Ved ikke	Irrelevant
Kommunal leverandør	1,0 % (3)	2,4 % (7)	4,4 % (13)	57,0 % (167)	35,2 % (103)	<b>100,0 % (293)</b>	(2)	(1)
Privat leverandør	0,0 % (0)	0,0 % (0)	14,3 % (3)	23,8 % (5)	61,9 % (13)	<b>100,0 % (21)</b>	(0)	(1)
Både kommunal og privat leverandør	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	66,7 % (2)	33,3 % (1)	<b>100,0 % (3)</b>	(0)	(0)
Ved ikke	0,0 % (0)	0,0 % (0)	0,0 % (0)	25,0 % (1)	75,0 % (3)	<b>100,0 % (4)</b>	(2)	(2)
Total	0,9 % (3)	2,2 % (7)	5,0 % (16)	54,5 % (175)	37,4 % (120)	<b>100,0 % (321)</b>	(4)	(4)

### 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	1,0 % (1)
Utilfreds	2,1 % (2)
Hverken tilfreds eller utilfreds	10,3 % (10)
Tilfreds	57,7 % (56)
Meget tilfreds	28,9 % (28)
<b>Total</b>	<b>100,0 % (97)</b>
Ved ikke	(2)

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

	Procentandel
Meget utilfreds	1,5 % (1)
Utilfreds	1,5 % (1)
Hverken tilfreds eller utilfreds	7,7 % (5)
Tilfreds	60,0 % (39)
Meget tilfreds	29,2 % (19)
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b> <b>(65)</b>
Ved ikke	(2)
Irrelevant	(2)

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

	Procentandel
Meget utilfreds	0,0 % (0)
Utilfreds	2,0 % (2)
Hverken tilfreds eller utilfreds	5,9 % (6)
Tilfreds	57,4 % (58)
Meget tilfreds	34,7 % (35)
<b>Total</b>	<b>100,0 %</b> <b>(101)</b>
Ved ikke	(3)