

# Borgertilfredsheds-undersøgelse 2024

Blandt borgere, der modtager  
**hjemmepleje** eller  
**hverdagsrehabilitering**

Gentofte Kommune



# Indhold

1.	Indledning, baggrund og metode	3
2.	Hovedkonklusioner	8
3.	Overordnede resultater	10
4.	Åbne besvarelser	19
5.	Prioriteringskort	21
6.	Resultater opdelt på leverandører	25
7.	Profil af målgruppen	49
8.	Appendiks	51

1.

# Indledning, baggrund og metode

# Indledning

- I denne rapport præsenteres resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelsen på hjemmeplejeområdet, som Epinion har gennemført for Gentofte Kommune. Rapporten indeholder resultater om borgernes tilfredshed med hjemmepleje og hverdagsrehabilitering. Undersøgelsen er indsamlet i perioden 8. januar – 25. februar 2024.
- Undersøgelsen har til formål at tegne et billede af hjemmeplejemodtageres oplevelse og vurdering af kvaliteten af Gentofte Kommunes hjemmepleje. Dermed kan undersøgelsen danne grundlag for et målrettet arbejde med at udvikle og forbedre Gentofte Kommunes indsatser.
- Målgruppen for undersøgelsen er som udgangspunkt alle hjemmeplejemodtagere i Gentofte Kommune, som er visiteret til personlig pleje og/eller praktisk hjælp i eget hjem, herunder også de borgere, som modtager hverdagsrehabilitering.
- Den samlede målgruppe består af i alt 1.629 borgere, hvoraf der er gennemført interviews med 810 borgere. Det svarer til en svarprocent på 50%. I 2022 var svarprocenten på 48%. Det er på niveau med andre kommuners undersøgelser.
- Rapporten præsenterer løbende de overordnede resultater for alle borgere i undersøgelsen. Her sammenlignes også med resultater fra borgertilfredshedsundersøgelsen fra 2022. Desuden indeholder rapporten et afsnit, hvor resultaterne for hver enkelt leverandør er præsenteret med henblik på at kunne sammenligne på tværs af leverandører i kommunen.
- Undersøgelsen indgår som et element i den løbende kvalitetsudvikling af pleje- og sundhedsområdet i Gentofte Kommune.



# Metode og dataindsamling

Leverandør	Population	Antal besvarelser	Svarprocent	Andel
Gentofte Hjemmepleje	862	415	48%	51%
Cura Pleje	187	99	53%	12%
Puk's Hjemmehjælp	477	250	52%	31%
Hverdagsrehabilitering	81	38	47%	5%
§94*	22	8	36%	1%
<b>Total</b>	<b>1.629</b>	<b>810</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>

- Undersøgelsen er gennemført blandt de 1.624 borgere i Gentofte Kommune, der modtager praktisk hjælp og/eller personlig pleje i eget hjem. Heraf har 810 borgere afgivet en besvarelse i undersøgelsen, hvormed der er opnået en svarprocent på 50%.
- Undersøgelsen er indsamlet i perioden 8. januar – 25. februar 2024.
- Borgerne fik tilsendt et invitationsbrev til undersøgelsen. Borgere, som er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt invitationen til deres e-Boks, hvorfra de kunne tilgå undersøgelsen digitalt. Borgere, som ikke er tilmeldt Digital Post, fik tilsendt et fysisk invitationsbrev. Af brevet fremgik et link, de kunne indtaste i deres webbrowser for at tilgå undersøgelsen digitalt.
- I invitationsbrevet blev borgerne tillige informerede om, at undersøgelsen gennemføres anonymt.
- For at opnå den højest mulige svarprocent, blev borgere, der ikke havde besvaret spørgeskemaet online, kontaktet telefonisk af Epinion med henblik på at gennemføre undersøgelsen som et telefoninterview.
- I alt har 362 borgere besvaret spørgeskemaet online, mens 448 borgere har afgivet deres besvarelse gennem telefoninterview.

## Undersøgelsen afdækker følgende temaer:

---

- Samlet tilfredshed
- Personlig pleje
- Rengøring
- Mad og måltider
- Medarbejderne
- Passende hjælp og støtte
- Livskvalitet

## Læsevejledning

---

Hjemmeplejemodtagerne i Gentofte Kommune har svaret på spørgsmål, som kategoriseres under temaerne til venstre.

I den første del af resultatgennemgangen vises resultaterne overordnet inden for hvert tema. Det gør det muligt at sammenligne resultaterne på tværs af spørgsmålene inden for temaet, fx hvilke forhold ved medarbejderne, som scorer højest. Denne sektion er kommenteret, både på tværs af spørgsmålene inden for temaerne og med henblik på sammenligning med resultaterne fra borgertilfredshedsundersøgelsen i 2022\*.

Efterfølgende vises resultaterne fordelt på de forskellige leverandører for hvert spørgsmål. Det gør det muligt at sammenligne de enkelte leverandører med hinanden. Denne sektion er ikke kommenteret.

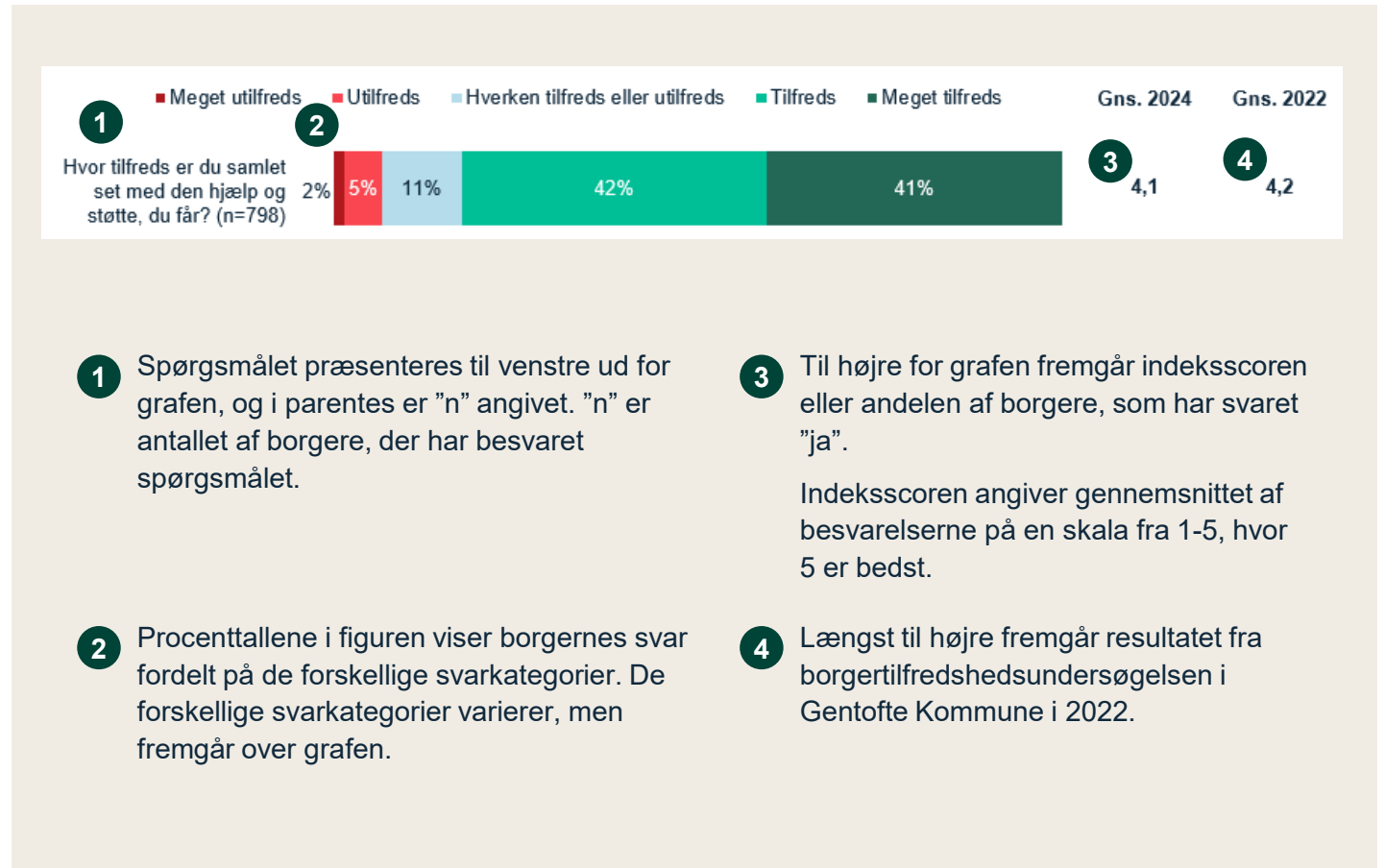
# Læsevejledning til grafer i rapporten

## Læsevejledning

Til højre fremgår en læsevejledning til de grafiske illustrationer. Graferne er baseret på de borgere, der har besvaret de enkelte spørgsmål. Det vil sige, at "ved ikke", "Modtager ikke hjælp" og blanke besvarelser ikke fremgår af graferne. Det er årsagen til, at antallet af besvarelser varierer på tværs af de forskellige spørgsmål.

I denne rapport angiver indeksscoren gennemsnittet af besvarelserne på en skala fra 1-5, hvor 1 er mest utilfreds og 5 er mest tilfreds.

Undervejs i rapporten sammenlignes Gentofte Kommunes resultater med borgertilfredshedsundersøgelsen i Gentofte Kommune fra 2022 blandt borgere, som modtager hjemmepleje, som blev gennemført af Epinion.



# 2.

## Hovedkonklusioner



# Nøgleindsigter fra undersøgelsen

**83% af borgerne er samlet set enten tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp og støtte, de modtager.** 7% er utilfredse eller meget utilfredse, og 11% er hverken tilfredse eller utilfredse. I gennemsnit ligger den samlede tilfredshed med hjælp og støtte på 4,1, hvilket er på niveau med landsgennemsnittet. I 2022 var gennemsnittet i Gentofte Kommune 4,2.



## 78% af borgerne svarer, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får til personlig pleje

- 75% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får til rengøring, og 60% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får til indkøb.
- Indenfor temaet "Hjælp og støtte" er borgerne også blevet spurgt ind til bl.a. tøjvask og mad. Hertil svarer hhv. 76% og 66% af borgerne, at de er tilfredse eller meget tilfredse.
- Derudover svarer 66% af borgerne, at de er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får til hverdagens aktiviteter.
- Generelt ligger besvarelsene, som handler om hjælp og støtte, tæt på resultaterne fra 2022.



## Der er forskel på medarbejderne – men borgerne synes, at medarbejderne er venlige og behandler dem med værdighed

- 48% af borgerne oplever, at det oftest er de samme medarbejdere, der kommer hos dem, mens 38% giver udtryk for, at hjælpen er lige god, uanset hvem der kommer.
- 73% af borgerne oplever, at medarbejderne generelt kommer som aftalt, og 75% af borgerne svarer, at medarbejderne ved, hvad de skal gøre, når de kommer hos borgeren.
- Tæt på samtlige borgerne synes, at medarbejderne er venlige over for dem, og behandler dem med værdighed (hhv. 92% og 91%).
- 64% svarer, at de synes, at den hjælp og støtte, de modtager, passer til deres behov for at kunne klare hverdagen. Derudover mener 80% af borgerne, at medarbejderne tager hensyn til deres vaner og ønsker.
- Der er en tendens til, at tilfredsheden med medarbejderne generelt er steget siden 2022.



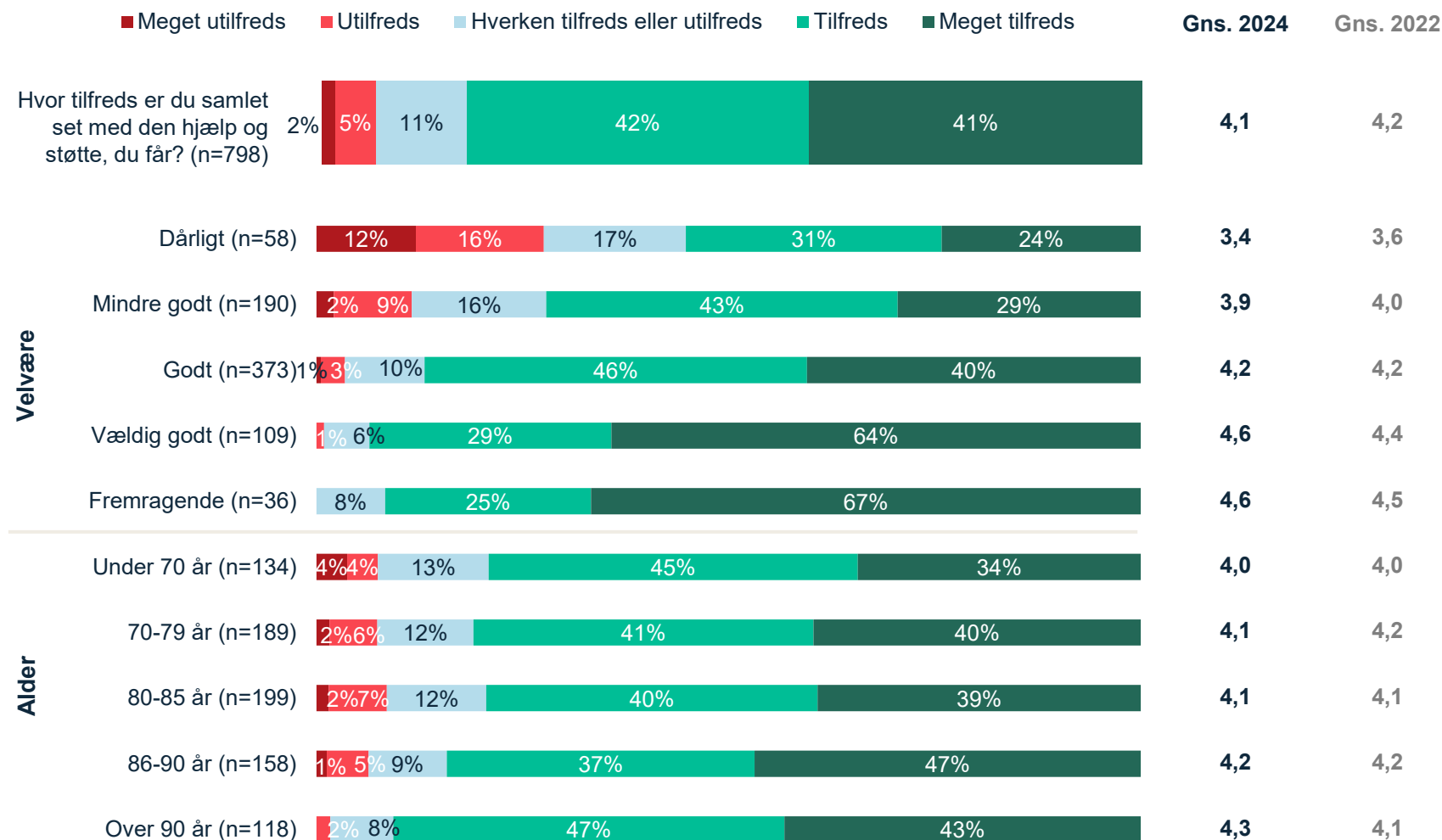
## Gentofte Kommune scorer højt på størstedelen af de parametre, som har størst betydning for borgernes samlede tilfredshed

- Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser hvilke elementer i servicen, der påvirker borgernes samlede tilfredshed.
- Spørgsmål om medarbejderne behandler borgere med værdighed, ved hvad de skal gøre, når de kommer samt tager hensyn til vaner og ønsker, er alle styrkepositioner, fordi tilfredsheden med disse spørgsmål er høj samtidig med, at de har en stor betydning for tilfredsheden generelt. Det er desuden en styrkeposition at hjælpen og støtten, hjælper borgerne til at leve et værdigt liv.
- Analysen viser endvidere, at hvorvidt hjælpen er lige god, uanset hvilken medarbejder, der kommer, er en udfordring, hvor forbedringer på området som udgangspunkt kan øge den samlede tilfredshed.

# 3.

## Overordnede resultater

# Samlet tilfredshed



Figuren til venstre viser borgernes samlede tilfredshed med den hjælp og støtte, de får.

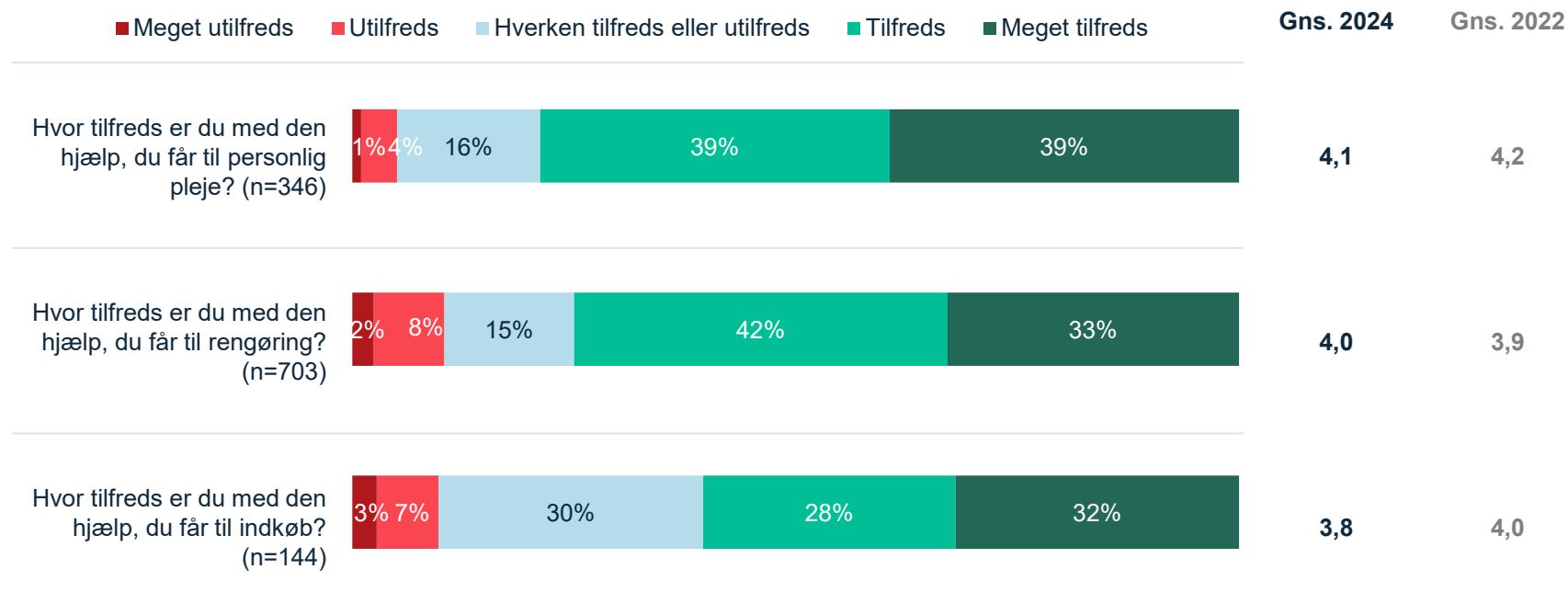
Øverst viser figuren, at 83% af borgerne samlet set er enten tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp og støtte, de modtager. 7% er derimod utilfredse eller meget utilfredse, og 11% er hverken tilfredse eller utilfredse. Den gennemsnitlige tilfredshed er 4,1, mens den var 4,2 i 2022.

Fordelt på, hvordan borgerne har det alt i alt, så stiger den gennemsnitlige tilfredshed, jo bedre borgerne har det. Dem, der har det "dårligt", har en samlet gennemsnitlig tilfredshed på 3,4, hvorimod dem, der har det "fremragende", har en gennemsnitlig samlet tilfredshed på 4,6.

Fordelt på alder er der ikke de store forskelle på den gennemsnitlige tilfredshed med hjælp og støtte på tværs af aldersgrupperne.

Heller ikke fordelt på køn ses nævneværdige forskelle på den samlede tilfredshed. Mænd har en gennemsnitlig samlet tilfredshed på 4,2, og kvinder på 4,1.

# Tilfredshed med hjælp og støtte (1)



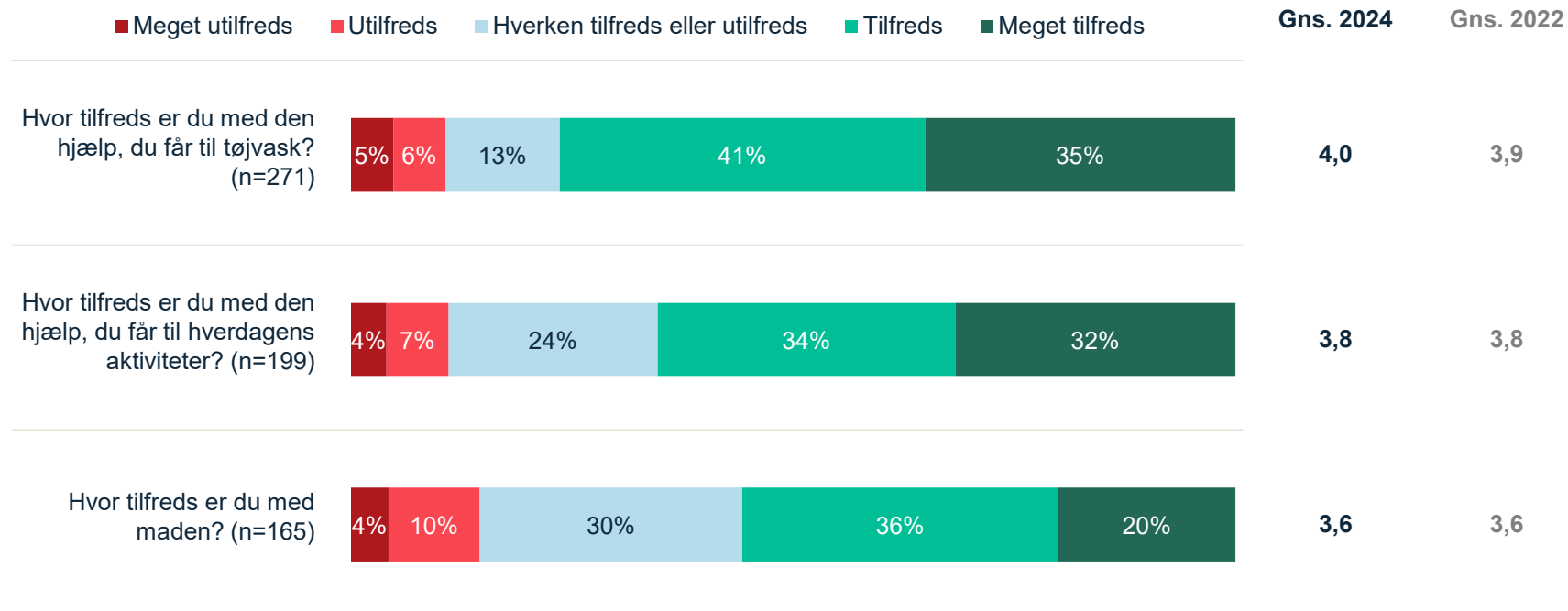
Figuren til venstre viser spørgsmål om borgernes oplevelse af hjælp og støtte.

Øverst viser figuren, at 78% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får til personlig pleje, mens 5% af borgerne er utilfredse. Gennemsnittet ligger på 4,1, hvilket er lige under gennemsnittet i 2022 på 4,2.

I relation til tilfredsheden med hjælp til rengøring, svarer 75% af borgerne, at de er tilfredse eller meget tilfredse. Omvendt er 10% utilfredse eller meget utilfredse. Gennemsnittet er på 4,0, hvilket er lidt over gennemsnittet fra 2022 på 3,9.

Nederst viser figuren, at 60% er tilfredse eller meget tilfredse med den hjælp, de får til indkøb. 10% er utilfredse eller meget utilfredse. Gennemsnittet ligger på 3,8, hvilket er under gennemsnittet fra 2022 på 4,0.

# Tilfredshed med hjælp og støtte (2)



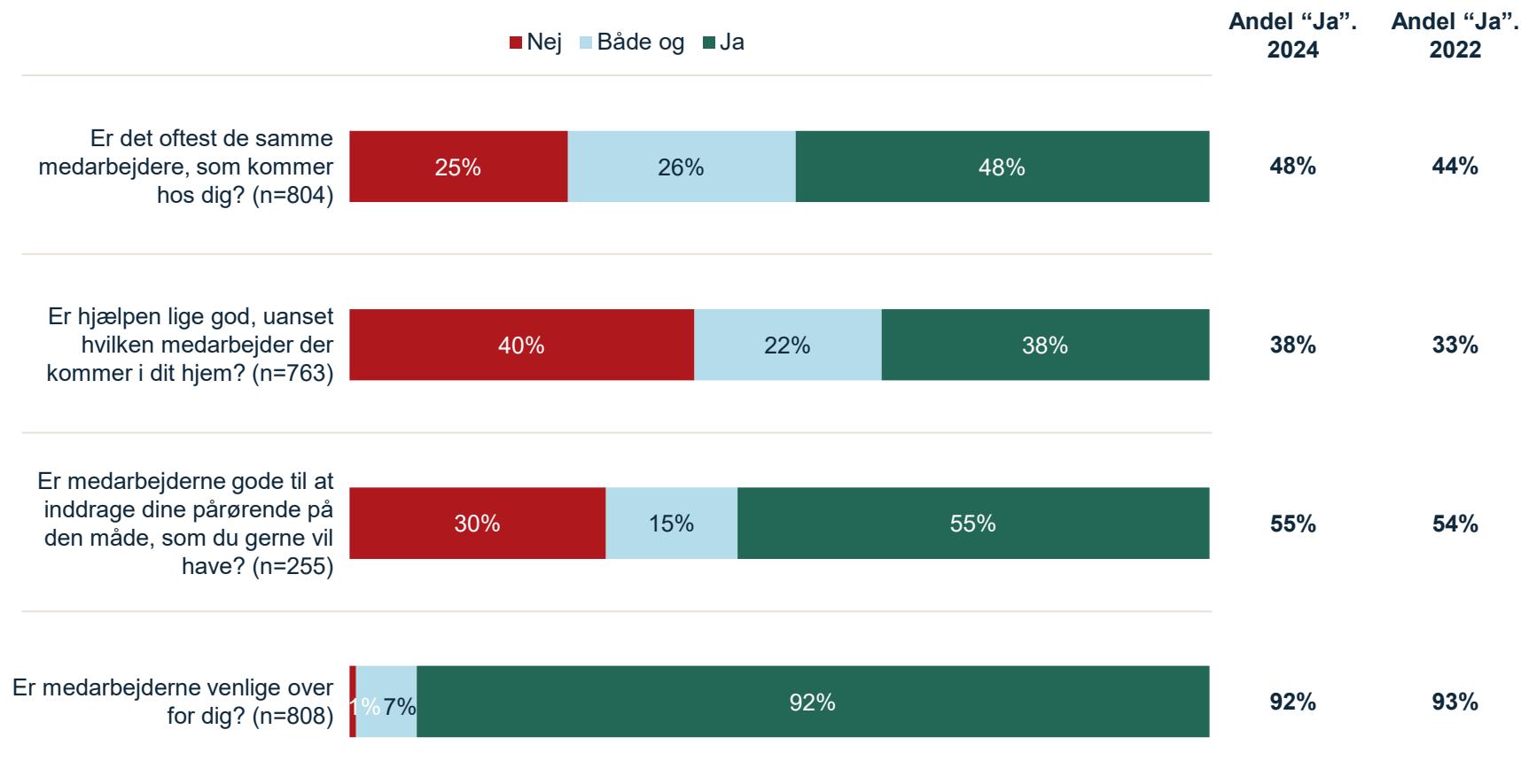
Figuren til venstre viser resultaterne for flere spørgsmål omhandlende tilfredshed med hjælp og støtte.

Øverst er borgerne blevet spurgt om, hvor tilfredse de er med den hjælp, de får til tøjvask. Hertil svarer 76% af borgerne, at de er tilfredse eller meget tilfredse, mens 11% er utilfredse eller meget utilfredse. I gennemsnit ligger tilfredsheden med hjælp til tøjvask på 4,0, hvilket er lidt over gennemsnittet fra 2022 på 3,9.

I forhold til tilfredsheden med den hjælp, borgerne får til hverdagens aktiviteter, ses at 66% er tilfredse eller meget tilfredse. Omvendt svarer 11%, at de utilfredse eller meget utilfredse. Gennemsnittet ligger på 3,8, hvilket er tilsvarende niveauet fra 2022.

Nederst viser figuren, at 66% af borgerne er tilfredse eller meget tilfredse med maden. 14% af borgerne er utilfredse eller meget utilfredse. I gennemsnit ligger tilfredsheden med maden på 3,6, hvilket er samme niveau som i 2022.

# Medarbejderne (1)



Til venstre viser figuren spørgsmål, der handler om borgernes oplevelser med medarbejderne.

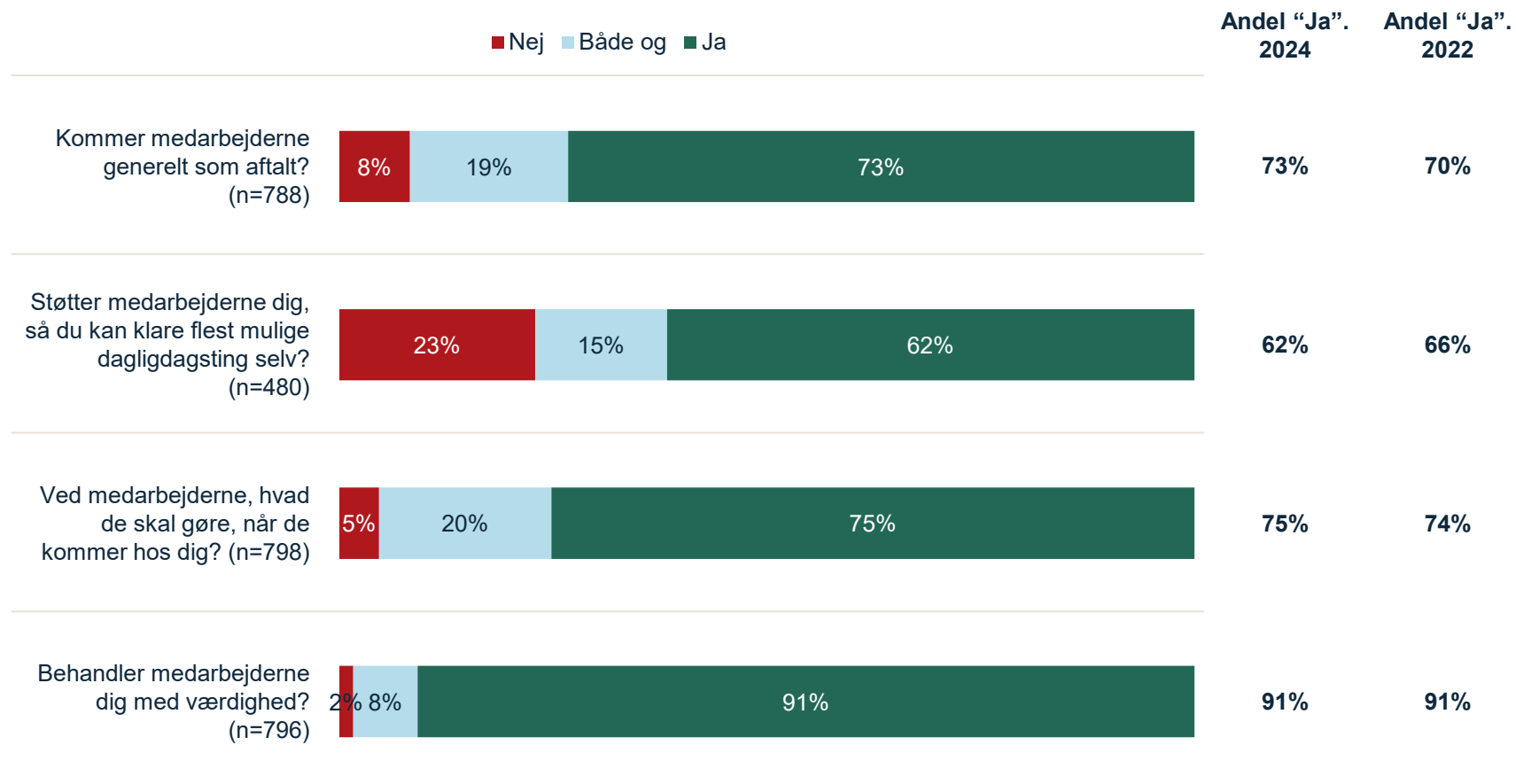
Øverst viser figuren, at 48% svarer, at de mener, at det oftest er de samme medarbejdere, som kommer hos dem, hvilket er en større andel end i 2022 (44%). Omvendt svarer 25% af borgerne, at det ikke er tilfældet.

38% af borgerne mener, at hjælpen er lige god, uanset hvilken medarbejder, der kommer i deres hjem. Det er igen en stigning siden 2022 (33%). 40% af borgerne svarer, at hjælpen ikke er lige god, uanset hvilken medarbejder, der hjælper.

Over halvdelen af borgerne mener, at medarbejderne er gode til at inddrage deres pårørende på den måde, som borgeren gerne vil have (55%), hvilket er ca. samme niveau som i 2022 (54%). 30% af borgerne mener ikke, at det er tilfældet.

Nederst viser figuren, at 92% af borgerne svarer, at medarbejderne er venlige over for dem, 1% svarer "nej". Andelen, der svarer "ja" ligger marginalt lavere end i 2022, hvor andelen var 93%.

## Medarbejderne (2)



Til venstre viser figuren nogle flere spørgsmål, der handler om borgernes oplevelse med medarbejderne i hjemmeplejen.

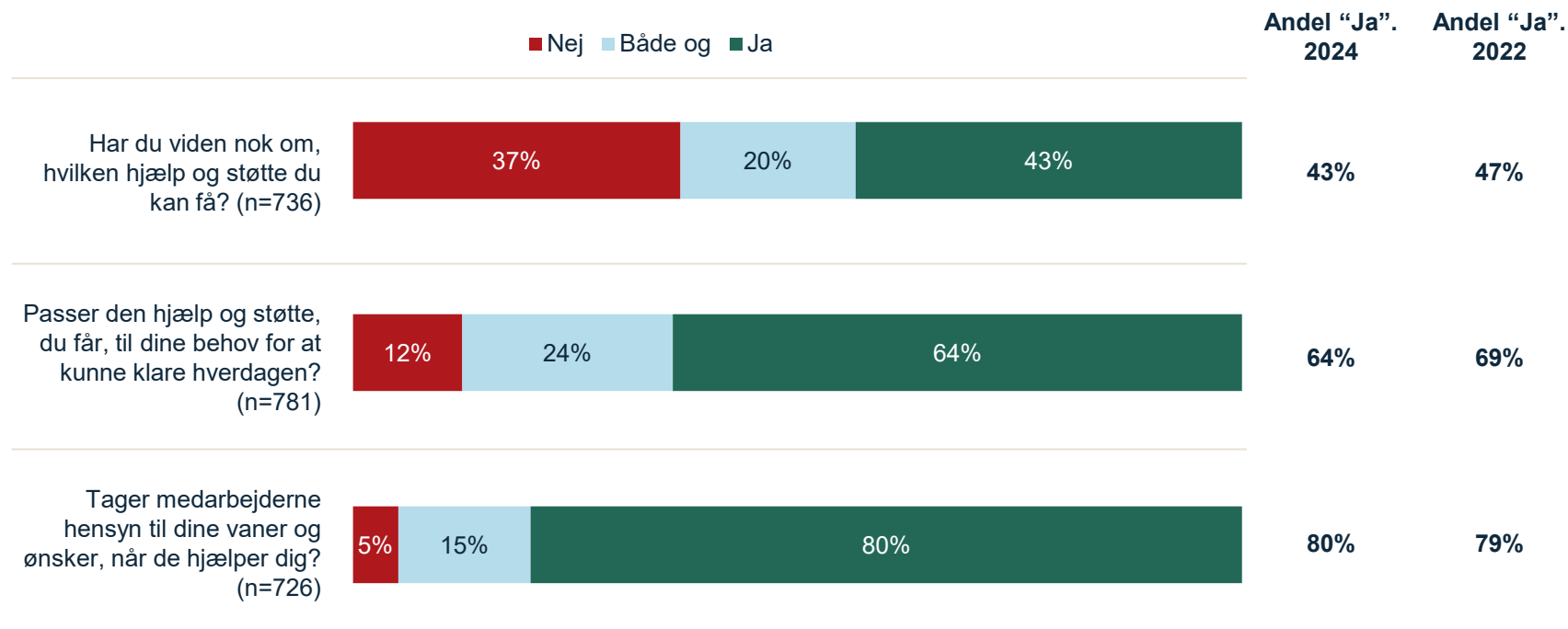
Øverst viser figuren, at 73% af borgerne svarer, at medarbejderne generelt kommer som aftalt. Det er en stigning siden 2022, hvor 70% svarede "ja" til spørgsmålet. 8% af borgerne svarer, at medarbejderne generelt ikke kommer som aftalt.

62% svarer "ja" til, at medarbejderne støtter dem, så de kan klare flest mulige dagligdagsting selv. 23% svarer "nej". Andelen, der svarer "ja", ligger under andelen i 2022 (66%).

Spurgt ind til, om medarbejderne ved, hvad de skal gøre, når de kommer hos borgeren, svarer 3 ud 4 af borgerne "ja". Det er en marginal stigning siden 2022 (74%). 5% af borgerne mener ikke, medarbejderne ved, hvad de skal gøre, når de kommer.

Nederst ses, at 91% af borgerne svarer "ja" til, at medarbejderne behandler dem med værdighed. Kun 2% svarer, at det ikke er tilfældet. Dette er på niveau med 2022.

# Passende hjælp og støtte



Figuren til venstre viser resultaterne fra spørgsmålet om, hvorvidt borgerne oplever, at hjælpen de modtager, er passende i forhold til deres behov.

Øverst ses, at knap halvdelen af borgerne svarer "ja" til spørgsmålet, om de har viden nok om, hvilken hjælp og støtte de kan få (43%). Det er under niveauet i 2022, hvor 47% svarede "ja". 37% af borgerne mener ikke, at de har viden nok om, hvilken hjælp og støtte de kan få.

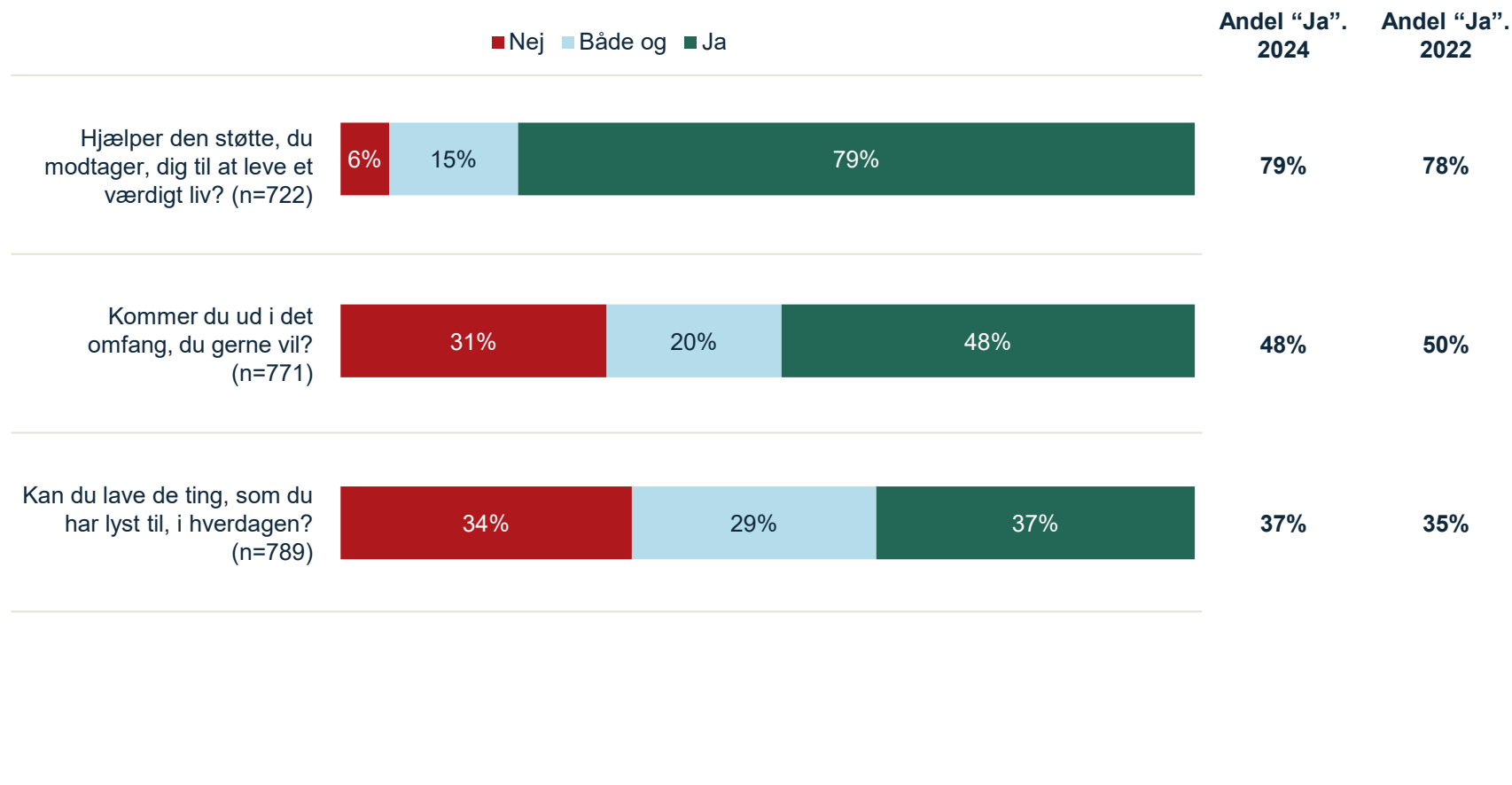
64% af borgerne svarer, at den hjælp og støtte, de modtager, passer til deres behov for at kunne klare hverdagen. Det er et fald siden 2022, hvor 69% svarede, at hjælpen og støtten passer til deres behov.

Nederst ses det, at 80% svarer, at medarbejderne tager hensyn til deres vaner og ønsker, når de hjælper dem. 5% af borgerne svarer "nej".



## Overordnede resultater

# Livskvalitet (1)



Figuren til venstre viser resultaterne fra spørgsmål, der omhandler livskvalitet og velbefindende.

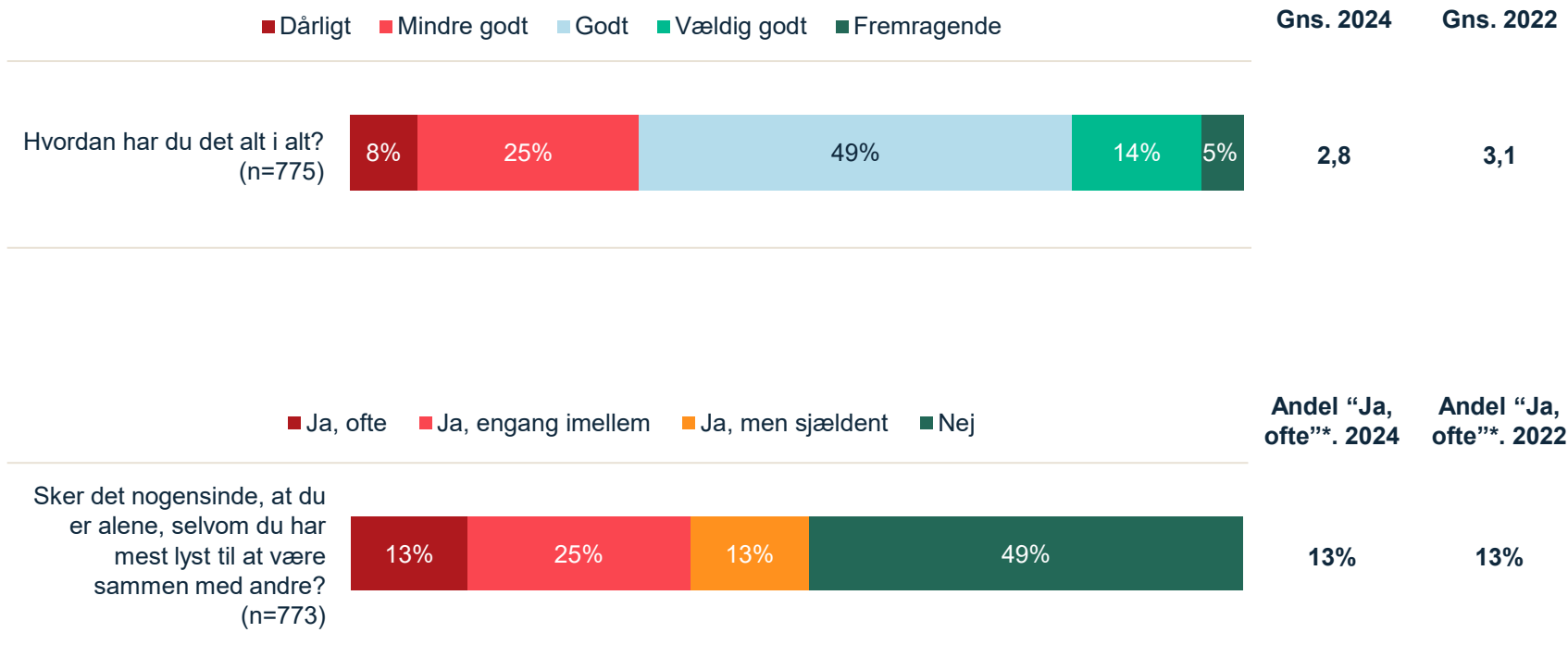
Øverst er borgerne blevet spurgt til, om den støtte, de modtager, hjælper dem med at leve et værdigt liv. Hertil svarer 79% af borgerne "ja", mens 6% svarer "nej". Det er marginalt over 2022, hvor 78% svarede "ja".

Nedenunder viser figuren, at 48% af borgerne synes, at de kommer ud i det omfang, de gerne vil, hvilket er en anelse under 2022 (50%). 31% af borgerne kommer ikke ud i det omfang, som de gerne vil.

Derudover er borgerne blevet spurgt til, om de kan lave de ting, som de har lyst til i hverdagen. Hertil svarer 37% af borgerne "ja", mens 34% svarer, at det ikke er tilfældet. I 2022 svarede 35% "ja" til spørgsmålet.

## Overordnede resultater

# Livskvalitet (2)



Figuren til venstre viser igen resultater for spørgsmål, der belyser borgernes livskvalitet og velbefindende.

Øverst er borgerne blevet spurgt ind til, hvordan de har det alt i alt. Hertil svarer 19% af borgerne, at de alt i alt har det "vældig godt" eller "fremragende". 49% svarer, at de alt i alt har det "godt", og 33% svarer, at de har det "dårligt" eller "mindre godt". Gennemsnittet for besvarelserne ligger på 2,8, hvilket er lavere end i 2022 (3,1).

Nederst viser figuren, at knap halvdelen af borgerne svarer, at det ikke sker, at de er alene, selvom de har mest lyst til at være sammen med andre (49%). 13% svarer "ja, men sjældent", 25% svarer "Ja, en gang i mellem", og 13% svarer "ja, ofte". Det er samme tendens som i 2022.

\* I kolonnen til højre for den nederste graf i figuren vises andelen af borgere, som har svaret "ja, ofte" til at være uønsket alene, da dette svar er det svar, som tydeligst indikerer ensomhed.

# 4. Åbne besvarelser

# Her til sidst vil vi høre, om du har et godt råd til, hvordan den hjælp og støtte, du modtager, kan gøres bedre?

## Åbne besvarelser

### Tid

- Det nævnes blandt borgerne, at de gerne vil have, at medarbejderne møder op til den aftalte tid.
- Borgere giver udtryk for, at de ville ønske, at medarbejderne havde bedre tid.

*"Personale er meget tidspresset, hvilket godt kunne laves om på. Mangler tid til en lille snak. Må gerne give besked hvis medarbejderne er forsinket."*



### Fleksibilitet

- Borgerne efterspørger mere fleksibilitet i medarbejdernes brug af tid hos dem.
- Nogle borgere nævner også mere fleksibilitet i forhold til de ydelser, de modtager.

*"Jeg synes medarbejderne gerne må være mere "large" i det, de må gøre. Fx lige at give en ekstra hånd med, hvis der fx. ligger lidt på gulvet"*



### Skiftende medarbejdere

- Det går igen i de åbne besvarelser, at borgerne mener, at der kommer for mange forskellige medarbejdere i deres hjem.
- Nogle nævner, at det er i forbindelse med besøg af vikarer, de oplever, at medarbejderen ikke kender rutinerne.

*"Måske er ville det være en god ide, hvis der 'kun' kom 2-3 faste personer, som kender til de sædvanlige rutiner"*



# 5. Prioriteringskort

# Hvilke spørgsmål kan mest effektivt øge den samlede tilfredshed?

## Læsevejledning til prioriteringskort

Epinion har udarbejdet en statistisk korrelationsanalyse, som viser hvilke spørgsmål i undersøgelsen, der påvirker borgernes samlede tilfredshed alt i alt. Resultaterne af analysen vises i prioriteringskortene på de næste sider, som kan anvendes til at prioritere arbejdet med resultaterne fra undersøgelsen.

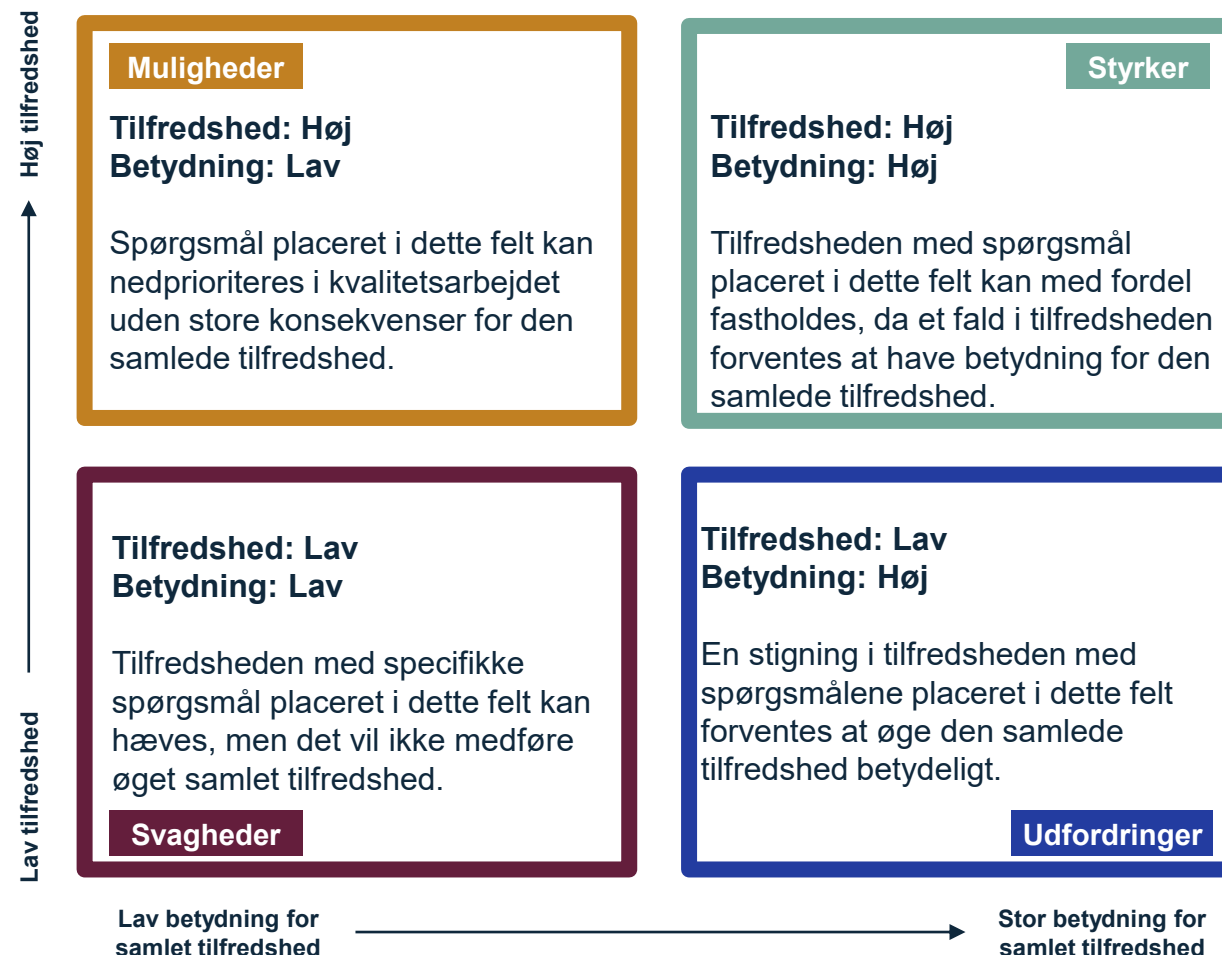
**Muligheder** rummer de spørgsmål, hvor borgerne allerede har en høj tilfredshed, men som ikke har stor betydning for borgernes samlede tilfredshed. Derfor kan disse spørgsmål nedprioriteres i det videre kvalitetsudviklingsarbejde, uden at det umiddelbart vil have konsekvenser for borgernes samlede tilfredshed.

**Svagheder** rummer de spørgsmål, hvor tilfredsheden er lav, og som har lav betydning for den samlede tilfredshed. Hvis tilfredsheden med disse specifikke spørgsmål hæves, er det selvfølgelig positivt, men det vil ikke nødvendigvis betyde, at borgernes samlede tilfredshed stiger tilsvarende.

**Styrker** rummer de spørgsmål, hvor borgernes tilfredshed er høj – og som samtidig er vigtige, fordi de 'driver' borgernes samlede tilfredshed. Umiddelbart er det ikke nødvendigt med nye tiltag (idet tilfredsheden allerede er høj), men styrkerne er vigtige at fastholde, fordi dalende tilfredshed med disse spørgsmål kan manifestere sig i et fald i den samlede tilfredshed.

**Udfordringer** bør prioriteres i kvalitetsarbejdet, fordi tilfredsheden her er lav – samtidig med at betydningen af disse spørgsmål er høj for borgerne. Hvis tilfredsheden med disse specifikke spørgsmål kan hæves, er forventningen således, at det samtidig vil øge den samlede tilfredshed.

For overskuelighedens skyld er der udarbejdet to prioriteringskort i relation til hjemmepleje, hhv. et kort om konkrete indsatser og et kort om øvrige spørgsmål i undersøgelsen, fx medarbejdere, livskvalitet mv.



# Borgerne er mest tilfredse med hjælpen til personlig pleje. Det er samtidig et af de parametre med størst betydning for den overordnede tilfredshed

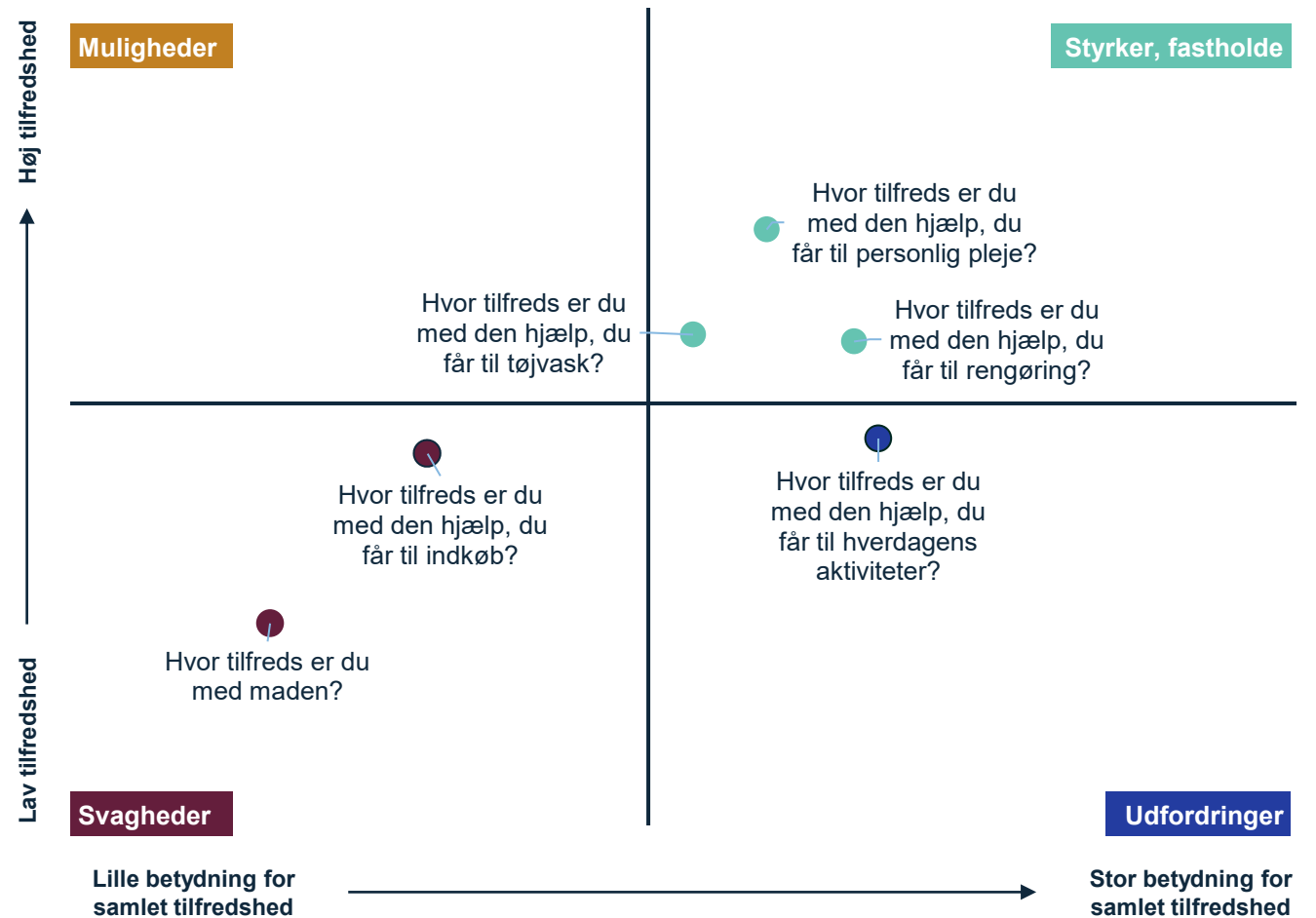
Prioriteringskortet til højre viser resultatet af analysen af, hvilke konkrete indsatser, som har størst betydning for den samlede tilfredshed med hjælp og støtte.

Analysen peger på, at tilfredshed med hjælp til hverdagens aktiviteter er en **udfordring**. Det skyldes, at den gennemsnitlige tilfredshed med hjælp til hverdagens aktiviteter er under gennemsnit – samtidig med, at tilfredshed med hjælp til hverdagens aktiviteter påvirker borgernes samlede tilfredshed med hjælp og støtte. Tilfredshed med hjælp til hverdagens aktiviteter kan derfor med fordel søges forbedret, da det forventeligt vil øge borgernes samlede tilfredshed.

Spørgsmålene i kvadratet øverst til højre om tilfredshed med personlig pleje og rengøring er begge **styrker** i den forstand, at tilfredsheden med disse spørgsmål er over gennemsnit samtidig med, at spørgsmålene har betydning for den samlede tilfredshed.

Fastholdelse af tilfredsheden med disse spørgsmål er således vigtig, da et fald i tilfredsheden vil påvirke den samlede tilfredshed negativt.

Spørgsmålene i kvadraterne i prioriteringskortets venstre side, hhv. **muligheder** og **svagheder**, har det til fælles, at de har en lav betydning for borgernes samlede tilfredshed. Det kan være relevant at hæve tilfredsheden med **svaghederne**, hhv. tilfredshed med mad og indkøb, da tilfredsheden med disse spørgsmål er under gennemsnittet – det vil dog forventeligt ikke betyde en tilsvarende stigning i borgernes samlede tilfredshed med hjælp og støtte.



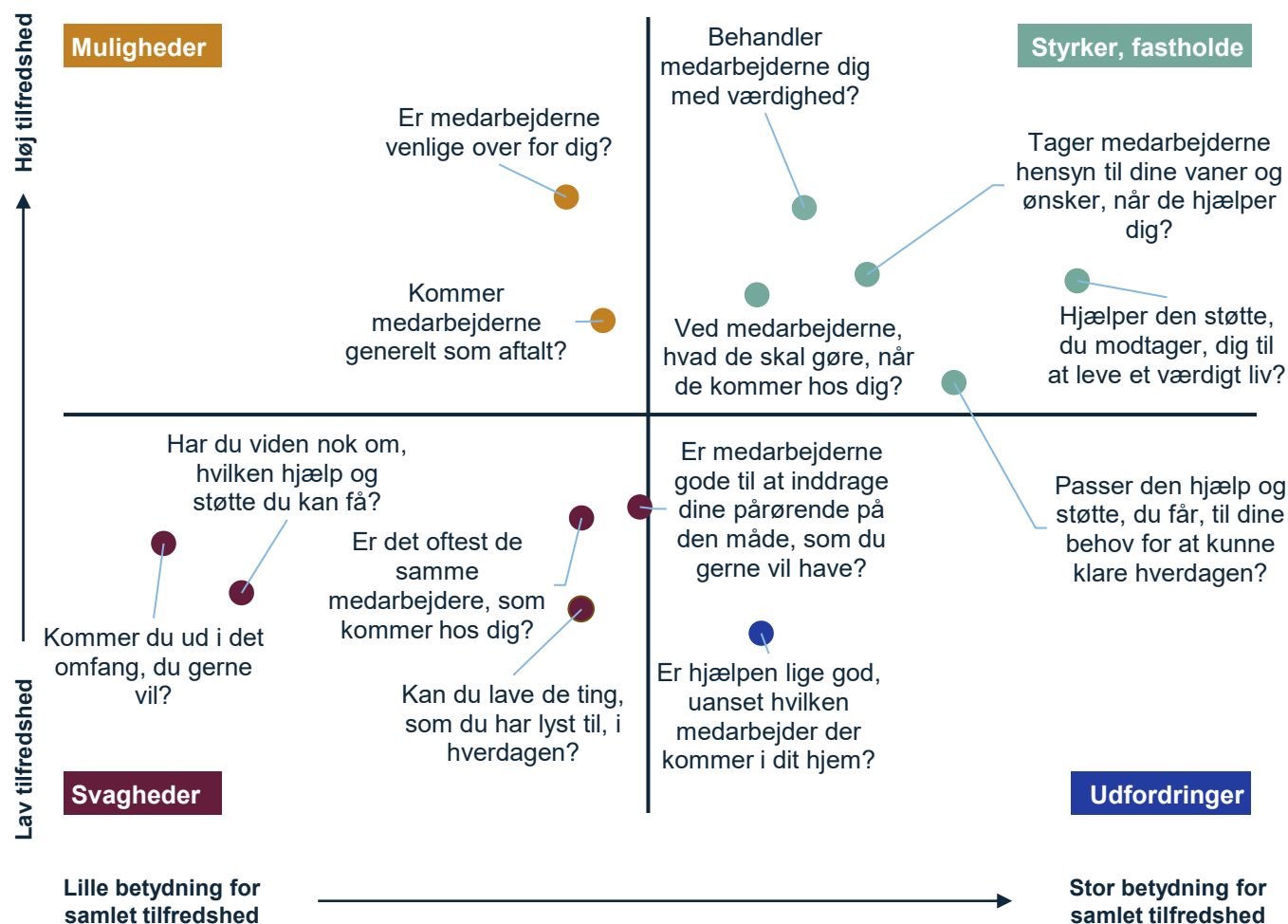
# Borgerne har en høj tilfredshed med størstedelen af de parametre, som har en relativ stor betydning for den overordnede tilfredshed med hjemmeplejen

Prioriteringskortet til højre viser resultatet af analyse af, hvilke forhold omkring medarbejderne, viden og aktiviteter, som har størst betydning for den samlede tilfredshed med hjælp og støtte.

Analysen peger på, at manglende ensartethed i hjælpen på tværs af medarbejdere er en **udfordring**. Det skyldes, at relativt få borgere synes, at hjælpen er lige god uanset medarbejder - samtidig med, at dette spørgsmål påvirker borgernes samlede tilfredshed. Resultatet af dette spørgsmål kan derfor med fordel søges forbedret, da det forventeligt vil øge borgernes samlede tilfredshed.

Spørgsmålene i kvadratet øverst til højre om, hvorvidt medarbejderne ved, hvad de skal, om de behandler borgeren værdigt og tager hensyn mv. er alle **styrker** i den forstand, at tilfredsheden med disse spørgsmål er over gennemsnit samtidig med, at spørgsmålene har betydning for den samlede tilfredshed. Fastholdelse af de gode resultater på disse spørgsmål er således vigtig, da et fald i tilfredsheden vil påvirke den samlede tilfredshed negativt.

Spørgsmålene i kvadraterne i prioriteringskortets venstre side, hhv. **muligheder** og **svagheder**, har det til fælles, at de har en lav betydning for borgernes samlede tilfredshed. Det kan være relevant at hæve tilfredsheden med **svaghederne**, fx inddragelse af pårørende og muligheden for at gøre de ting, borgeren har lyst til, da tilfredsheden med disse spørgsmål er under gennemsnittet – det vil dog forventeligt ikke betyde en tilsvarende stigning i borgernes samlede tilfredshed med hjælp og støtte.

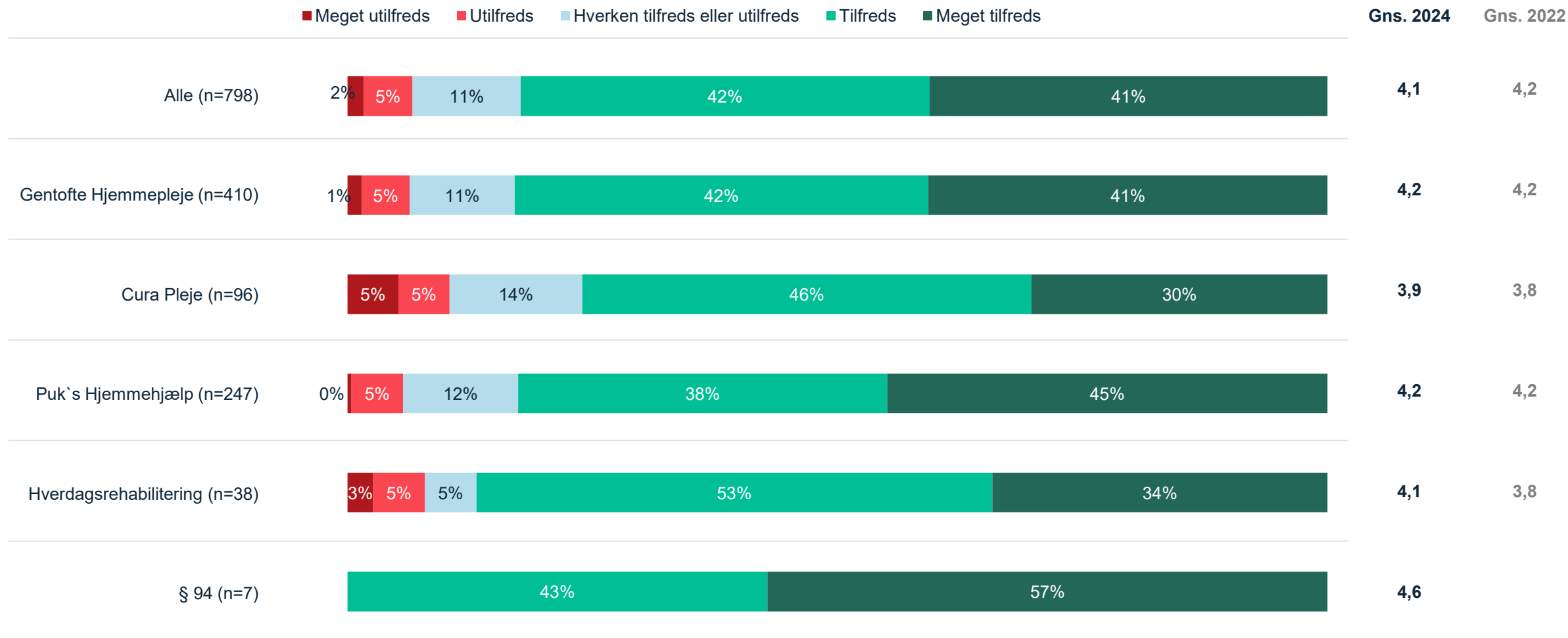




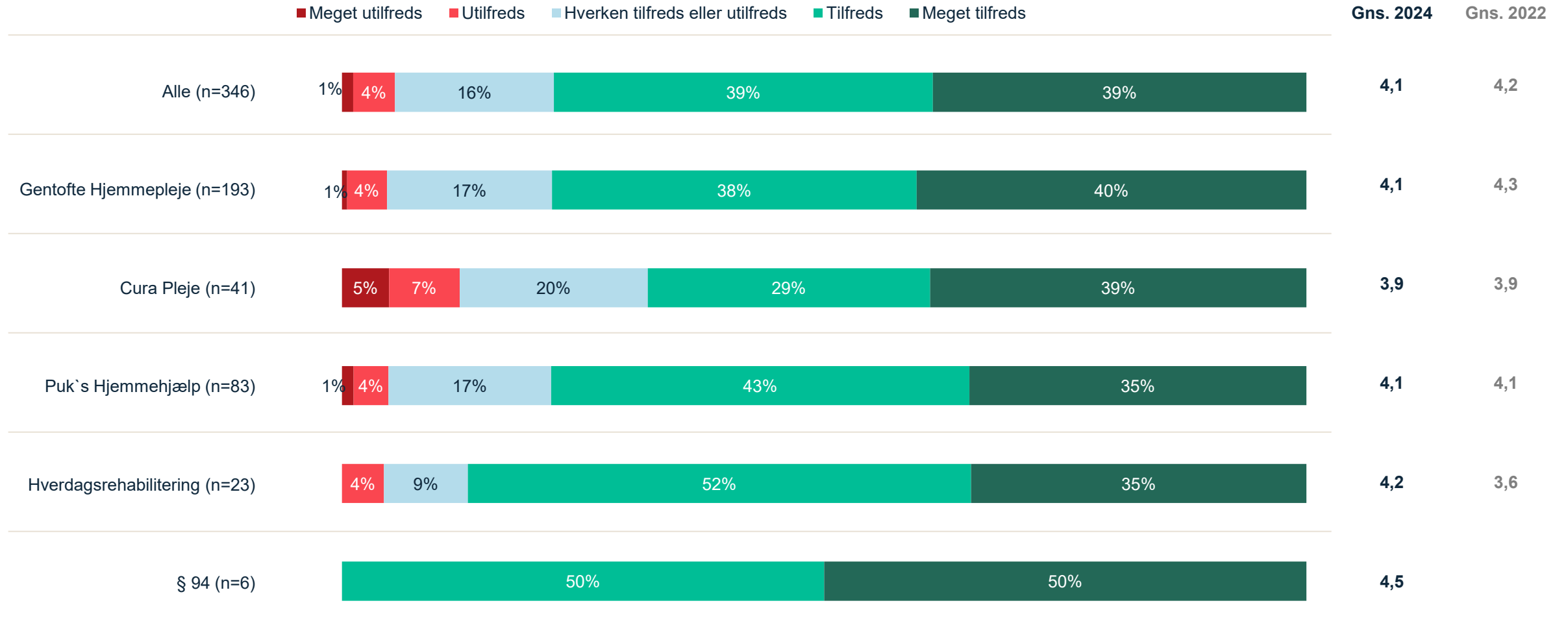
# 6.

## Resultater opdelt på leverandører

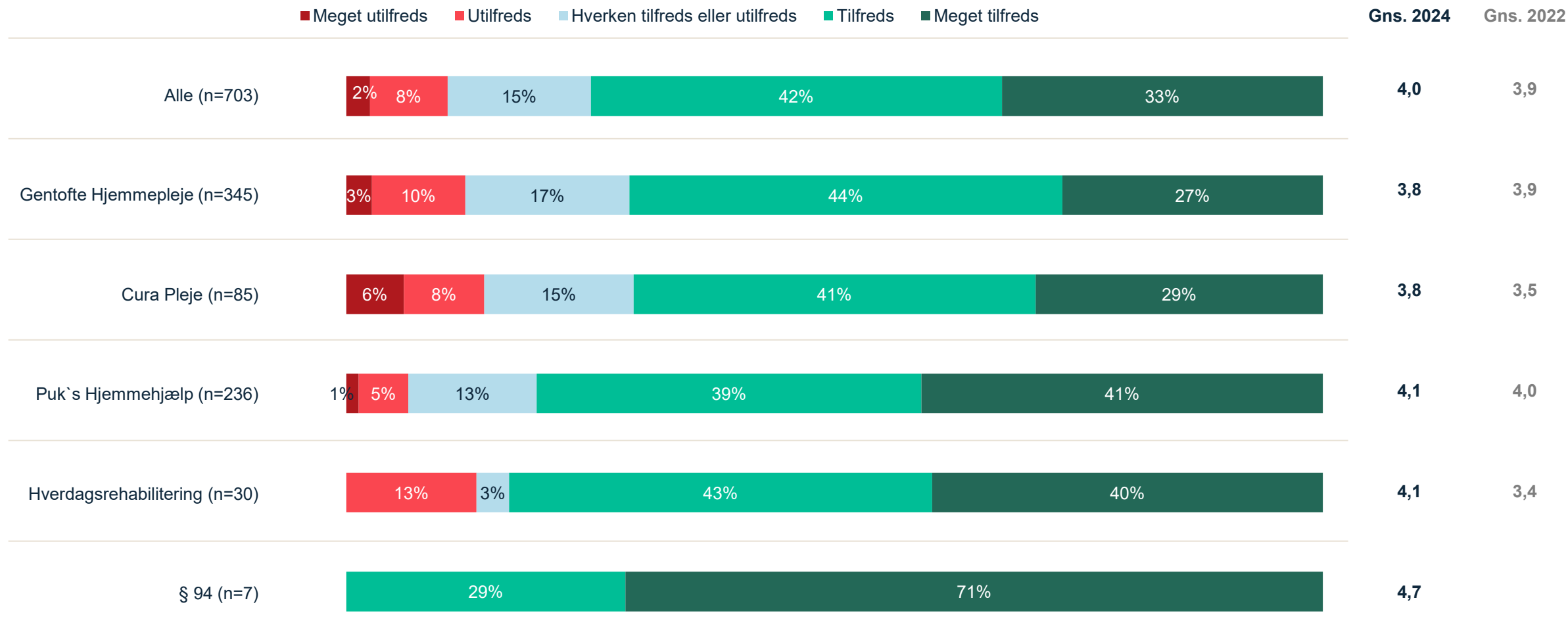
# Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp og støtte, du får?



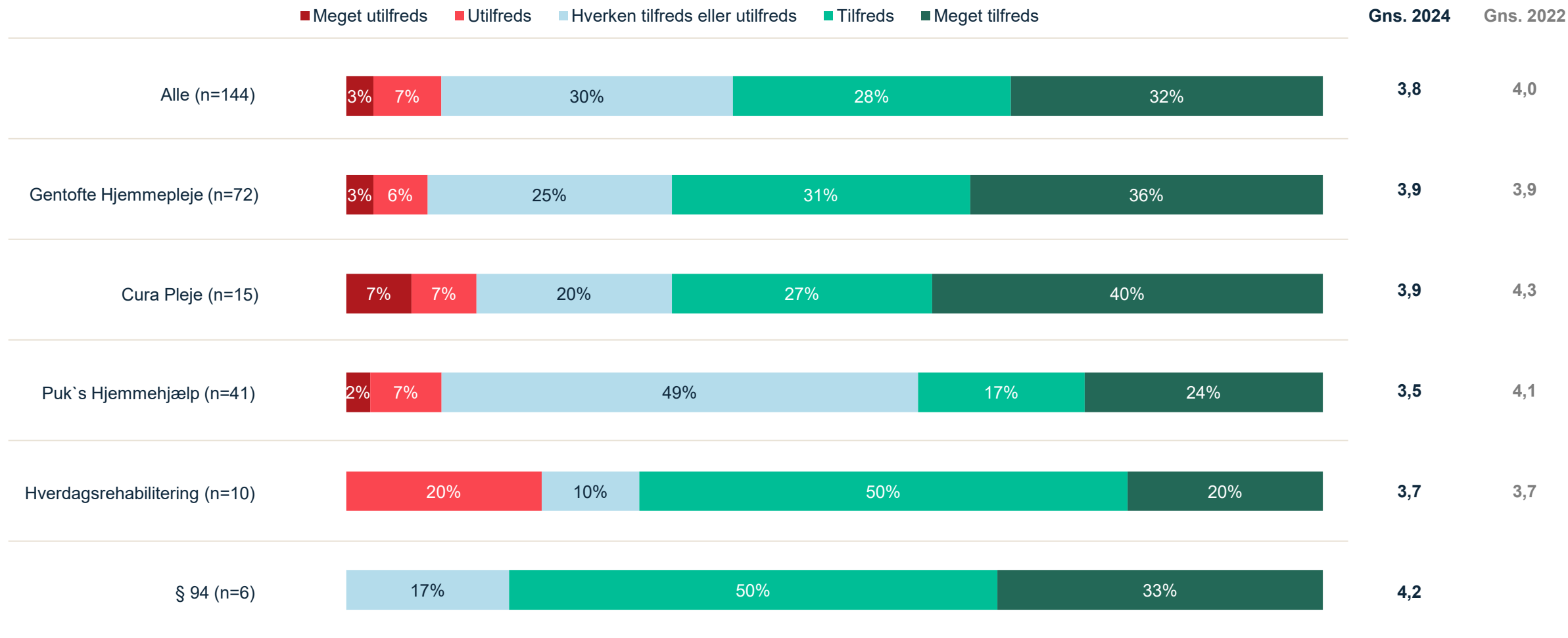
# Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til personlig pleje?



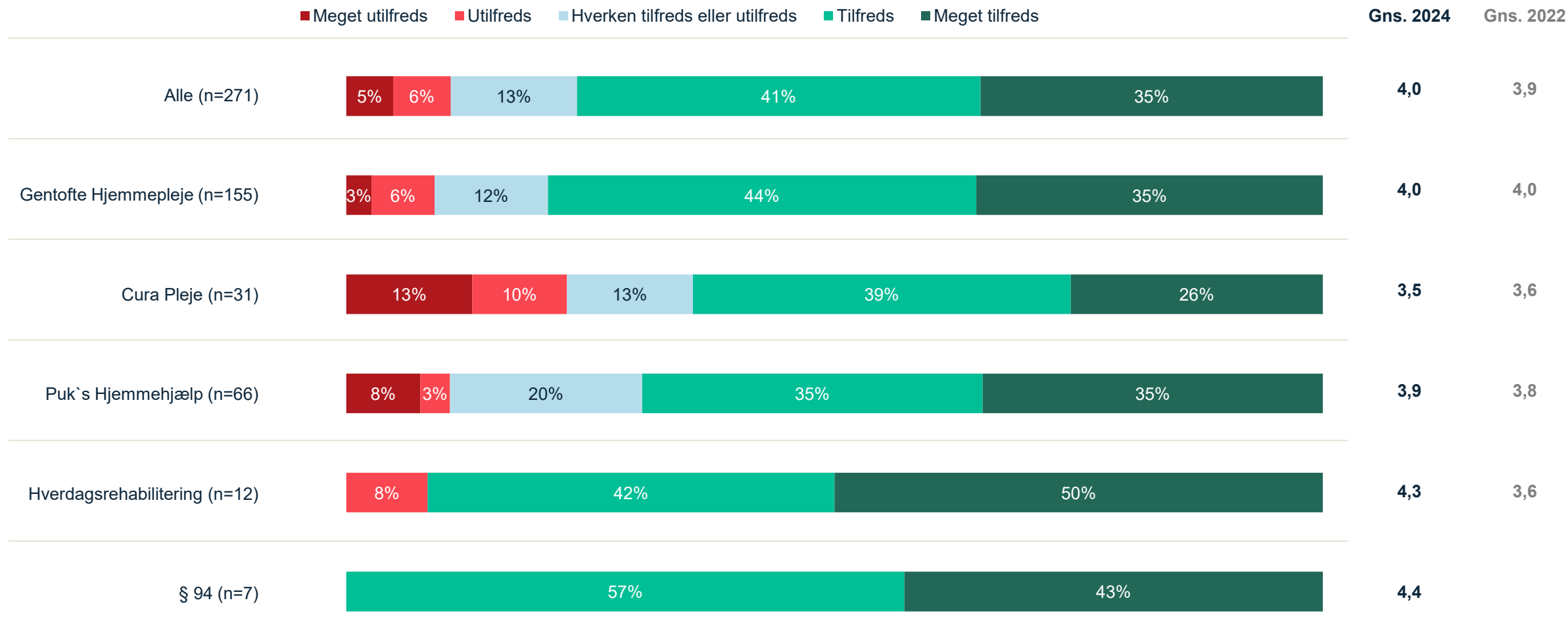
# Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til rengøring?



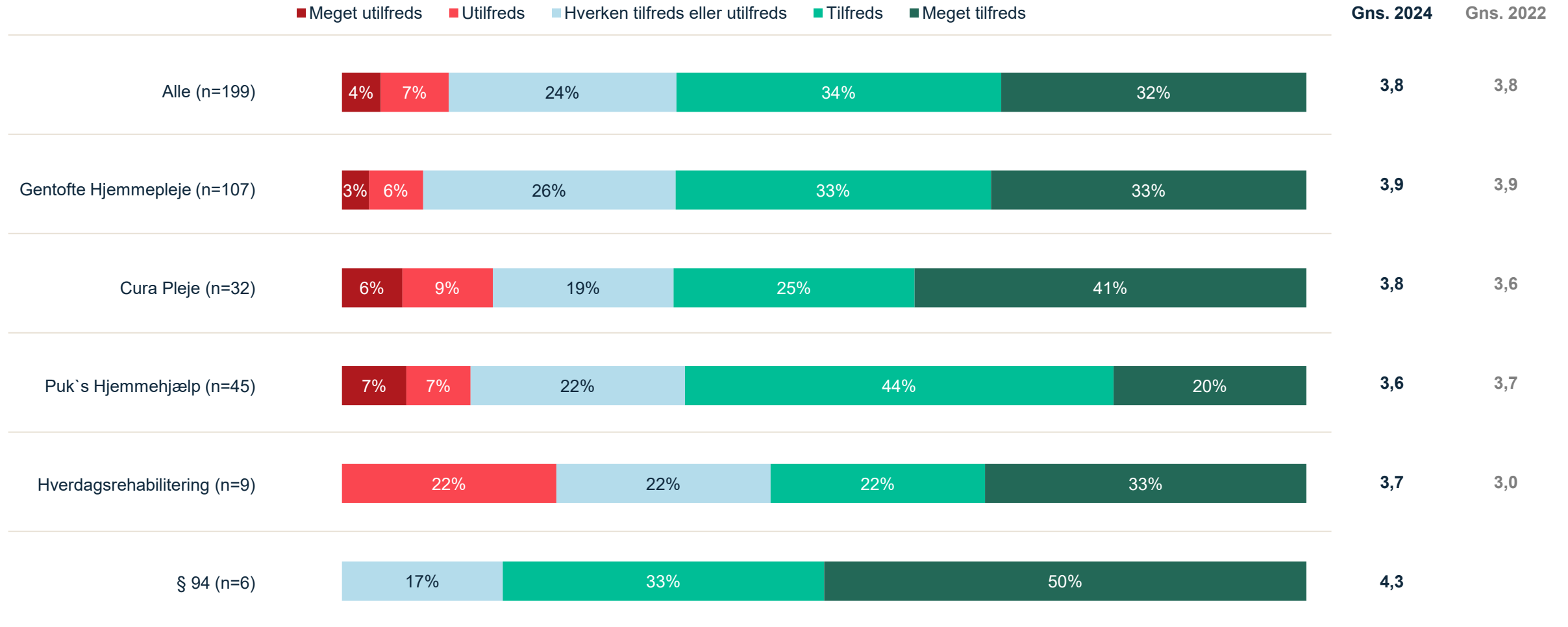
# Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til indkøb?



# Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til tøjvask?



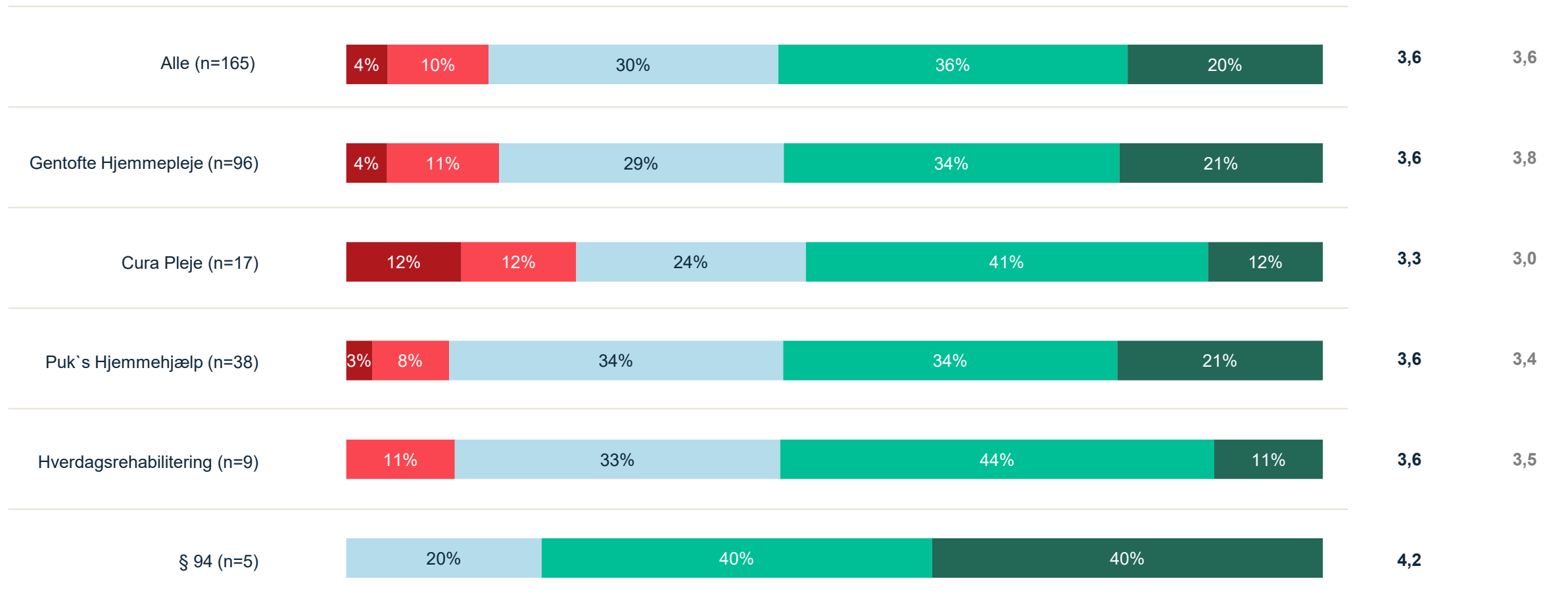
# Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til hverdagens aktiviteter?



# Hvor tilfreds er du med maden?

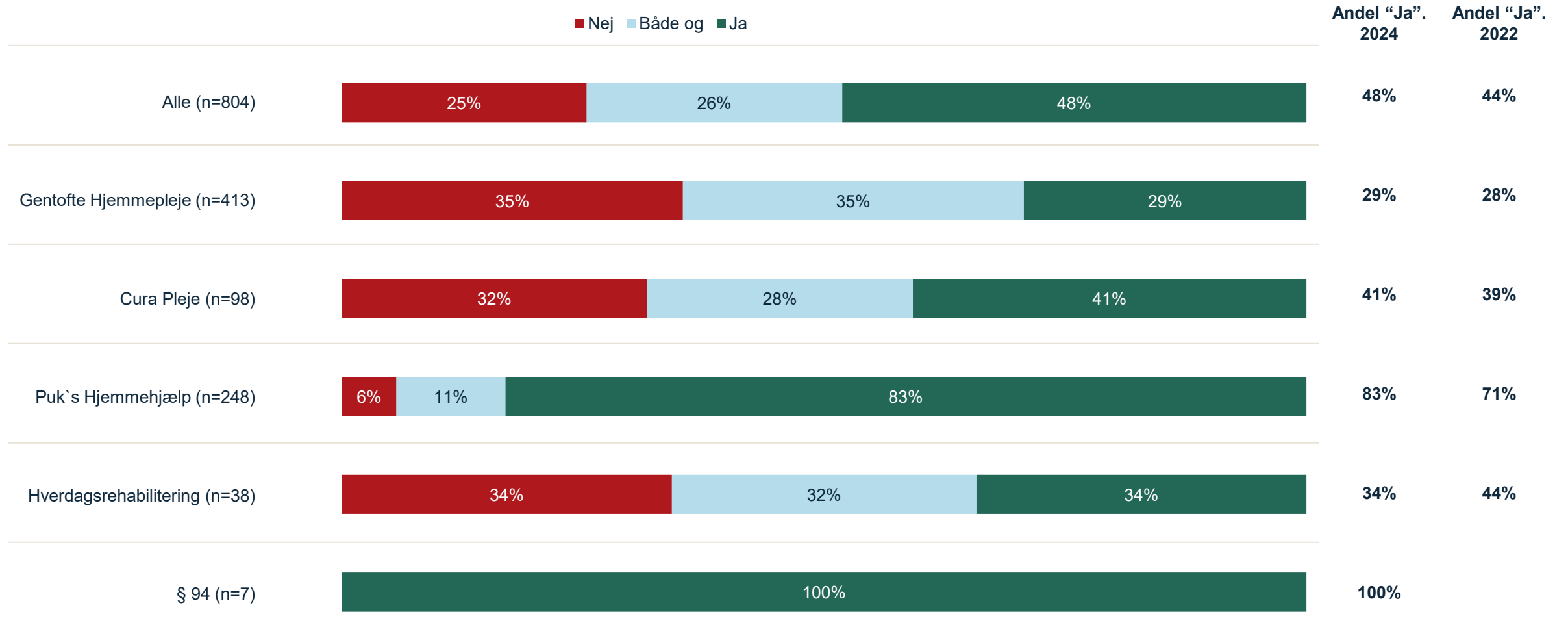
■ Meget utilfreds ■ Utilfreds ■ Hverken tilfreds eller utilfreds ■ Tilfreds ■ Meget tilfreds

Gns. 2024 Gns. 2022

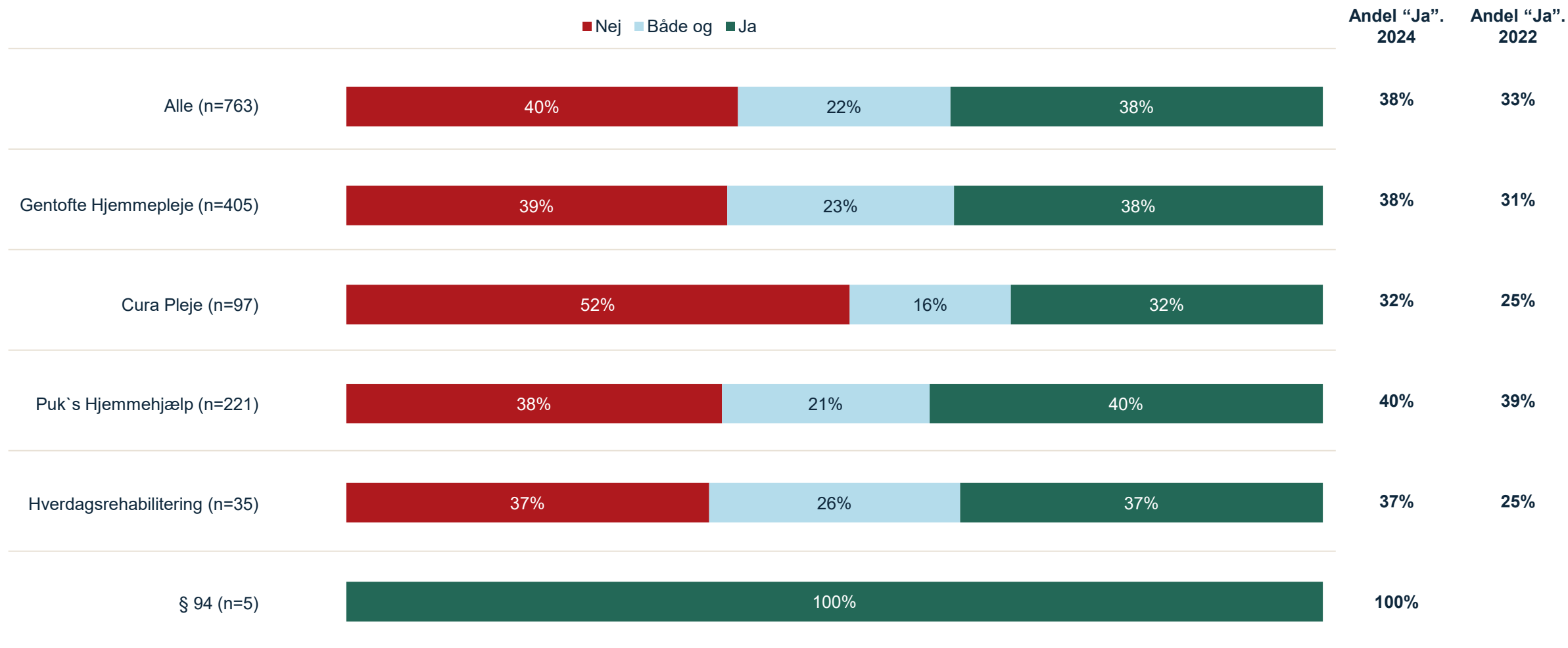




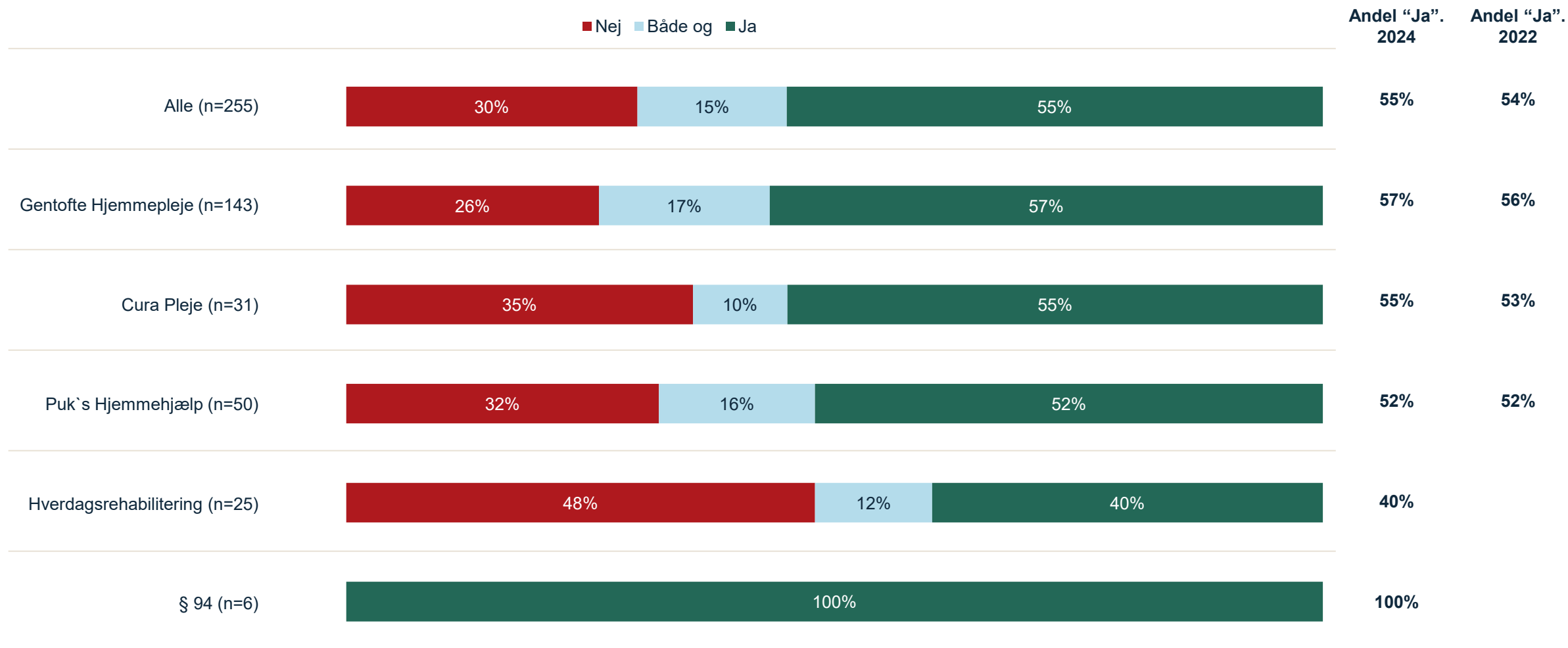
# Er det oftest de samme medarbejdere, som kommer hos dig?



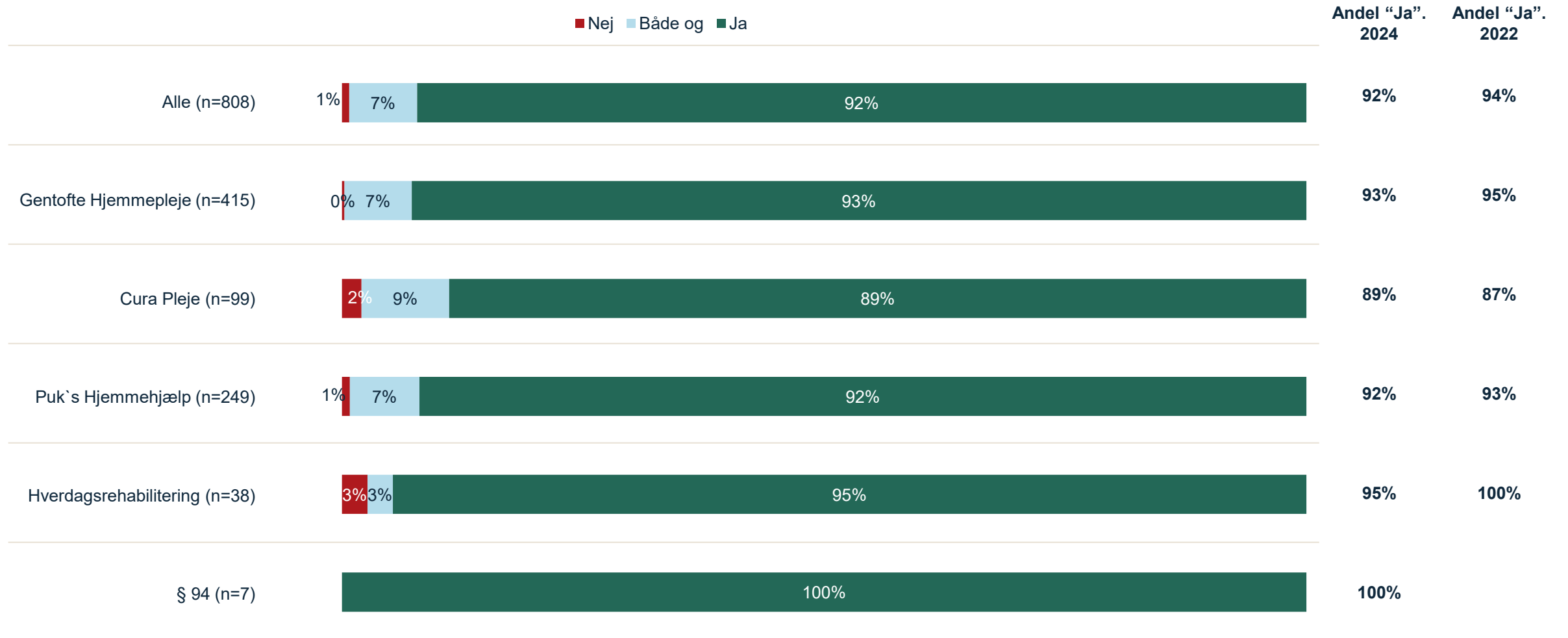
# Er hjælpen lige god, uanset hvilken medarbejder der kommer i dit hjem?



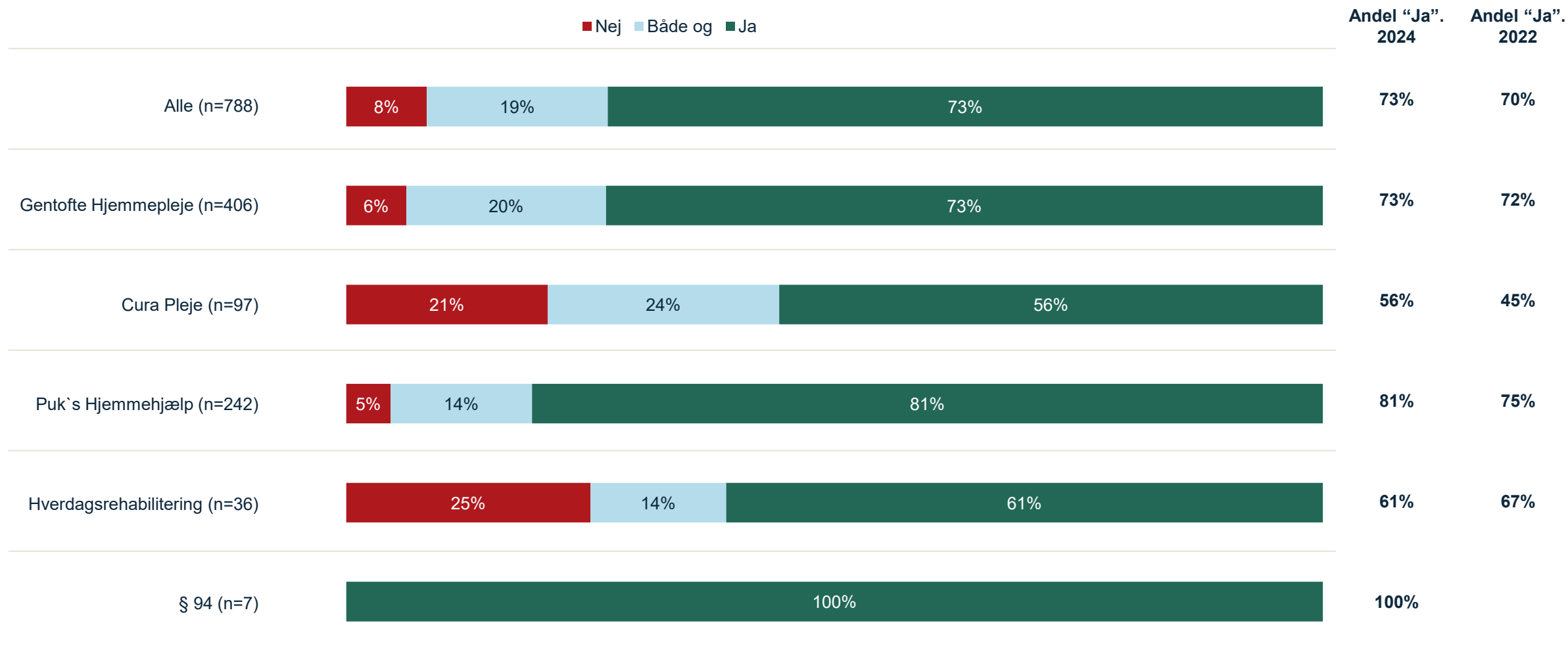
# Er medarbejderne gode til at inddrage dine pårørende på den måde, som du gerne vil have?



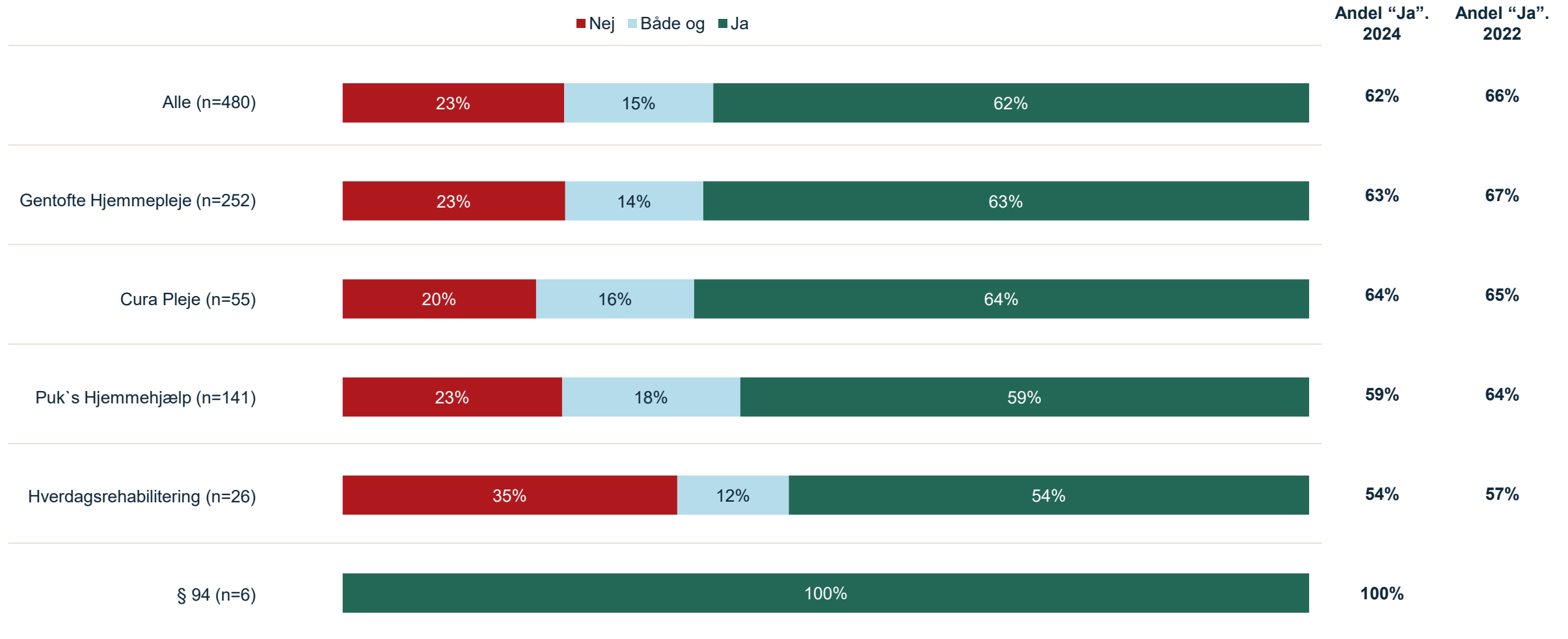
# Er medarbejderne venlige over for dig?



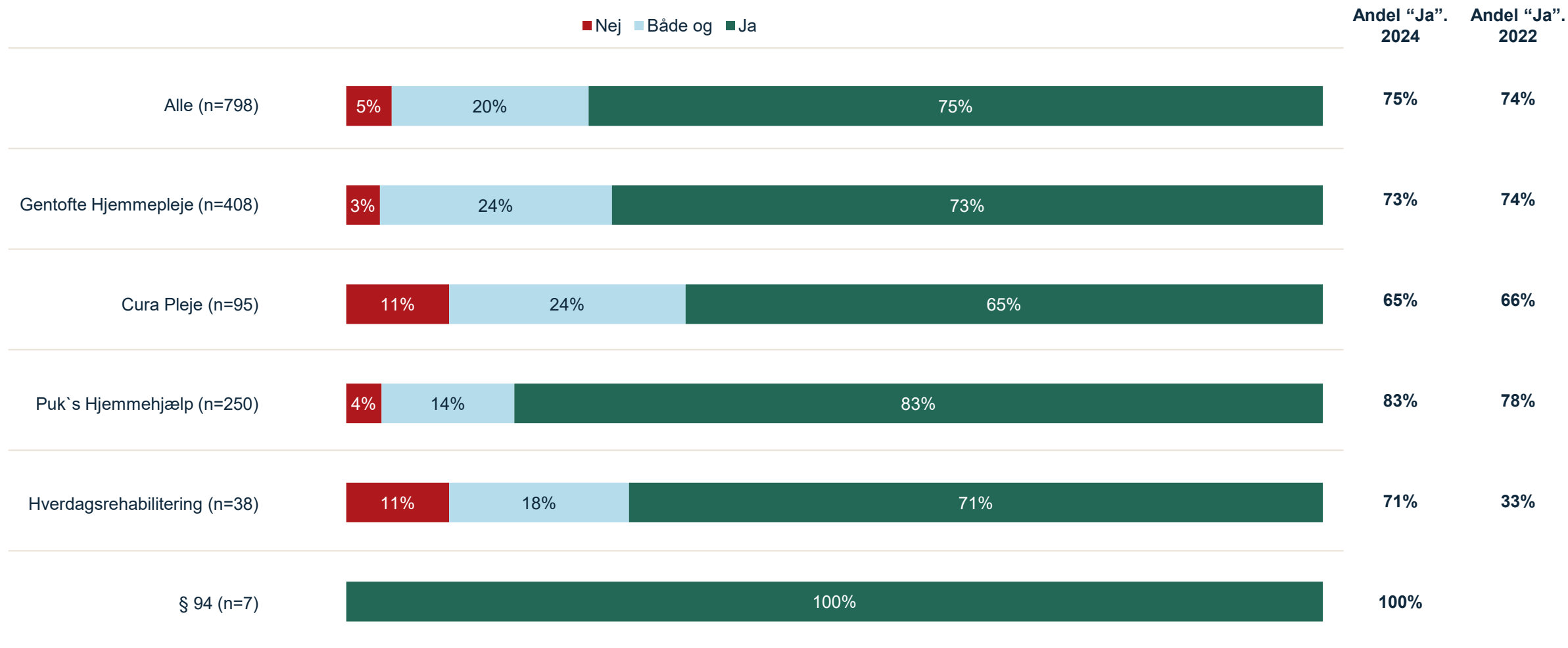
# Kommer medarbejderne generelt som aftalt?



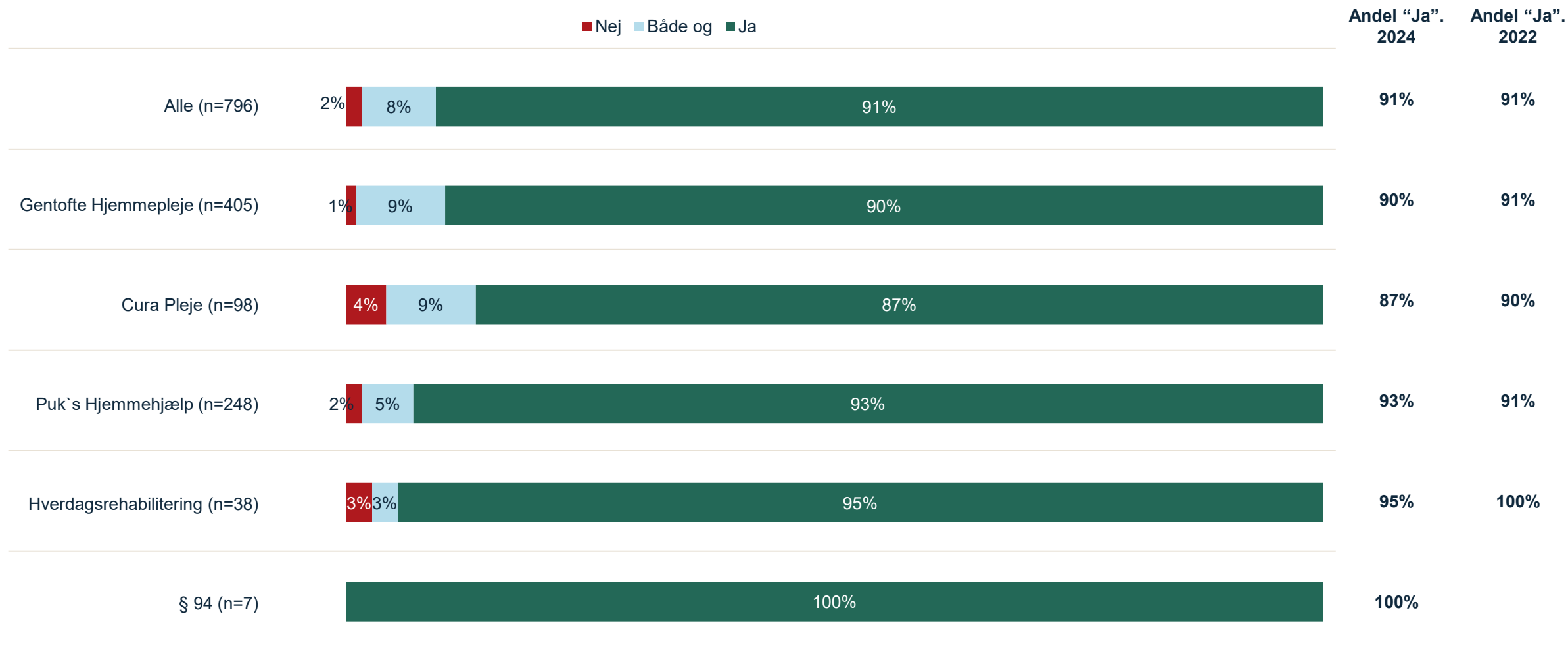
# Støtter medarbejderne dig, så du kan klare flest mulige dagligdagsting selv?



# Ved medarbejderne, hvad de skal gøre, når de kommer hos dig?

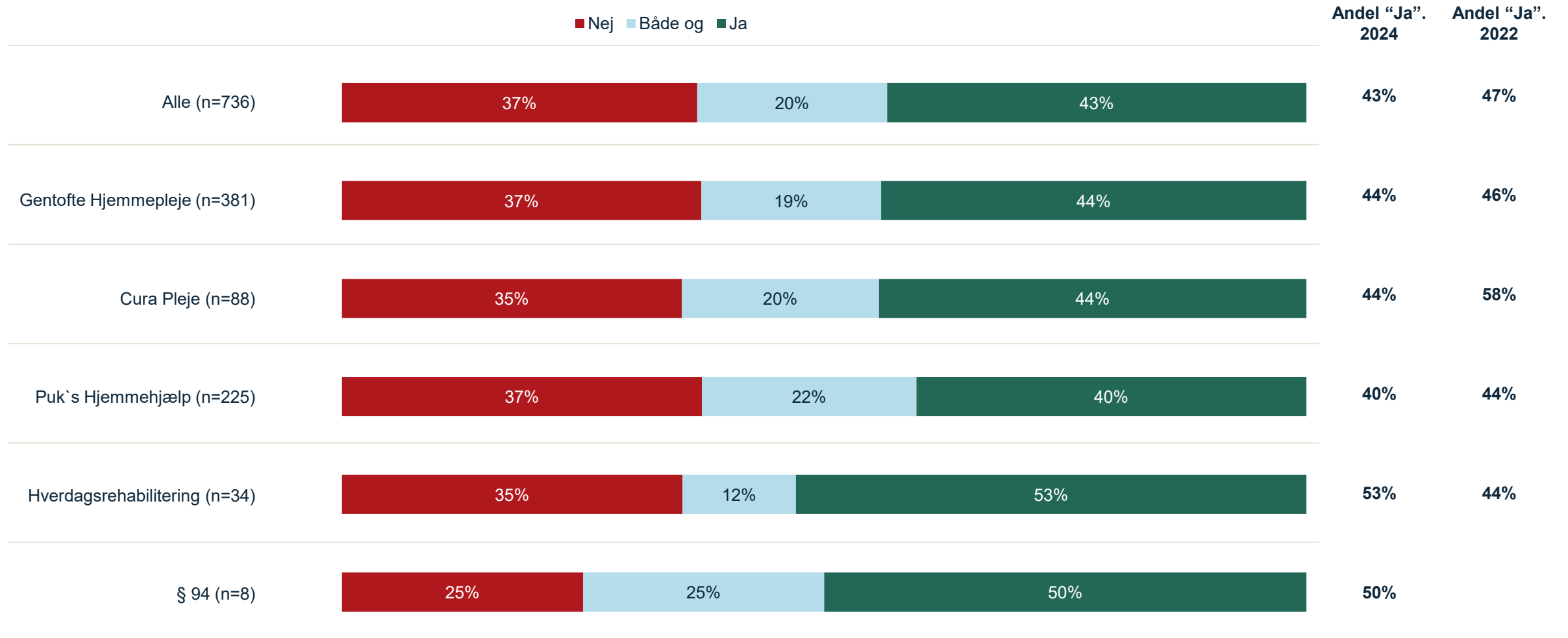


# Behandler medarbejderne dig med værdighed?

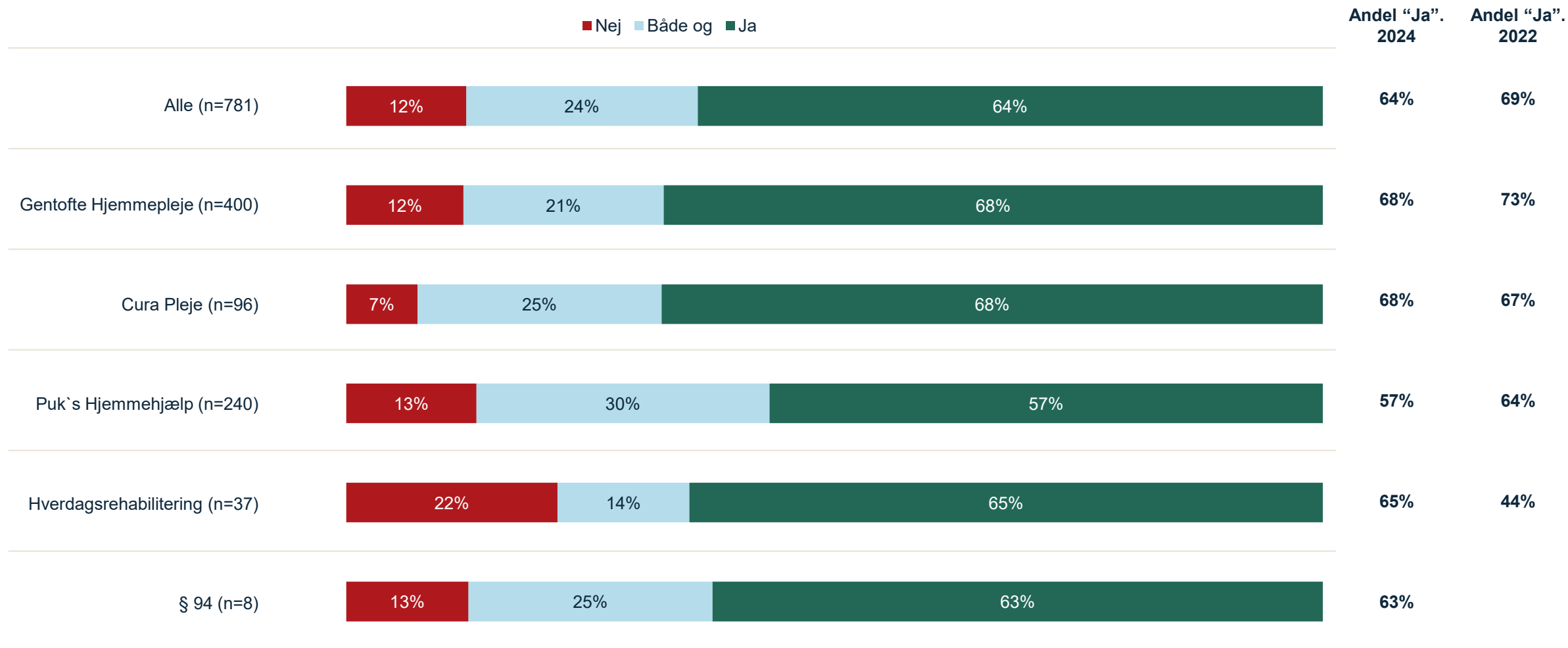




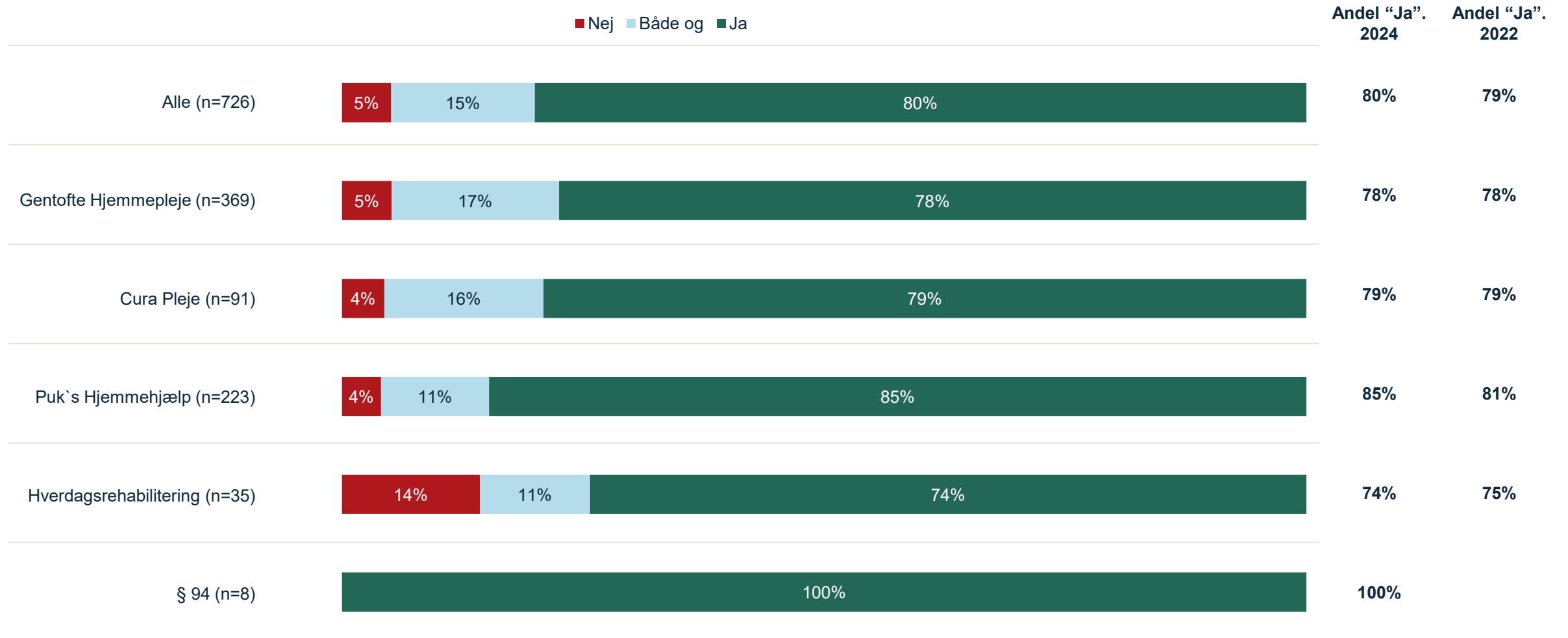
# Har du viden nok om, hvilken hjælp og støtte du kan få?



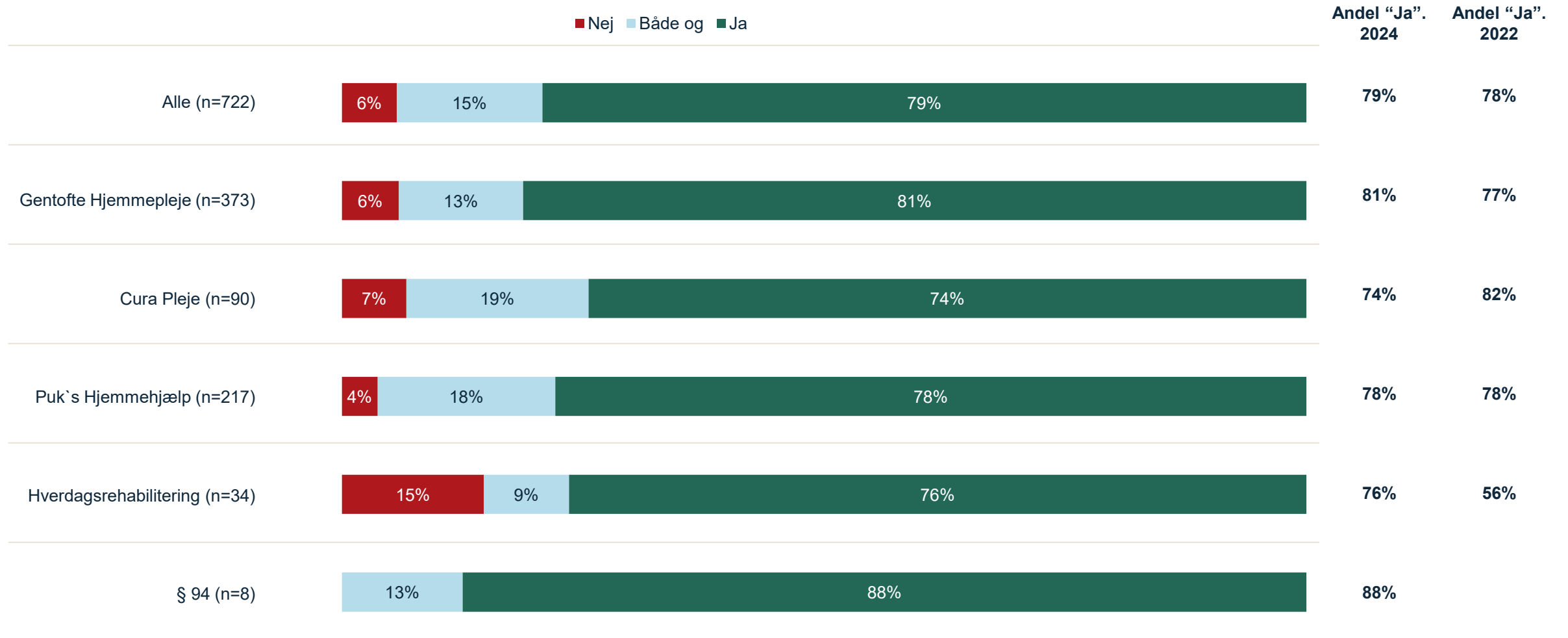
# Passer den hjælp og støtte, du får, til dine behov for at kunne klare hverdagen?



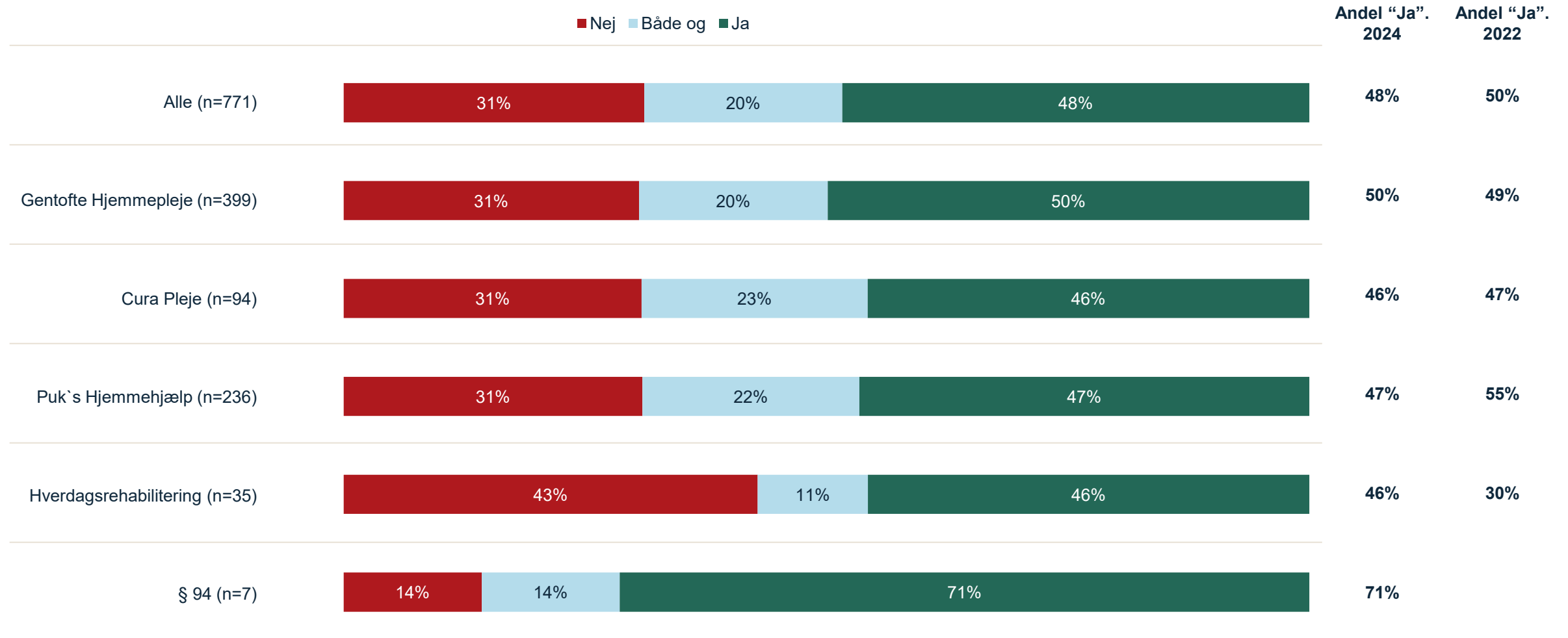
# Tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?



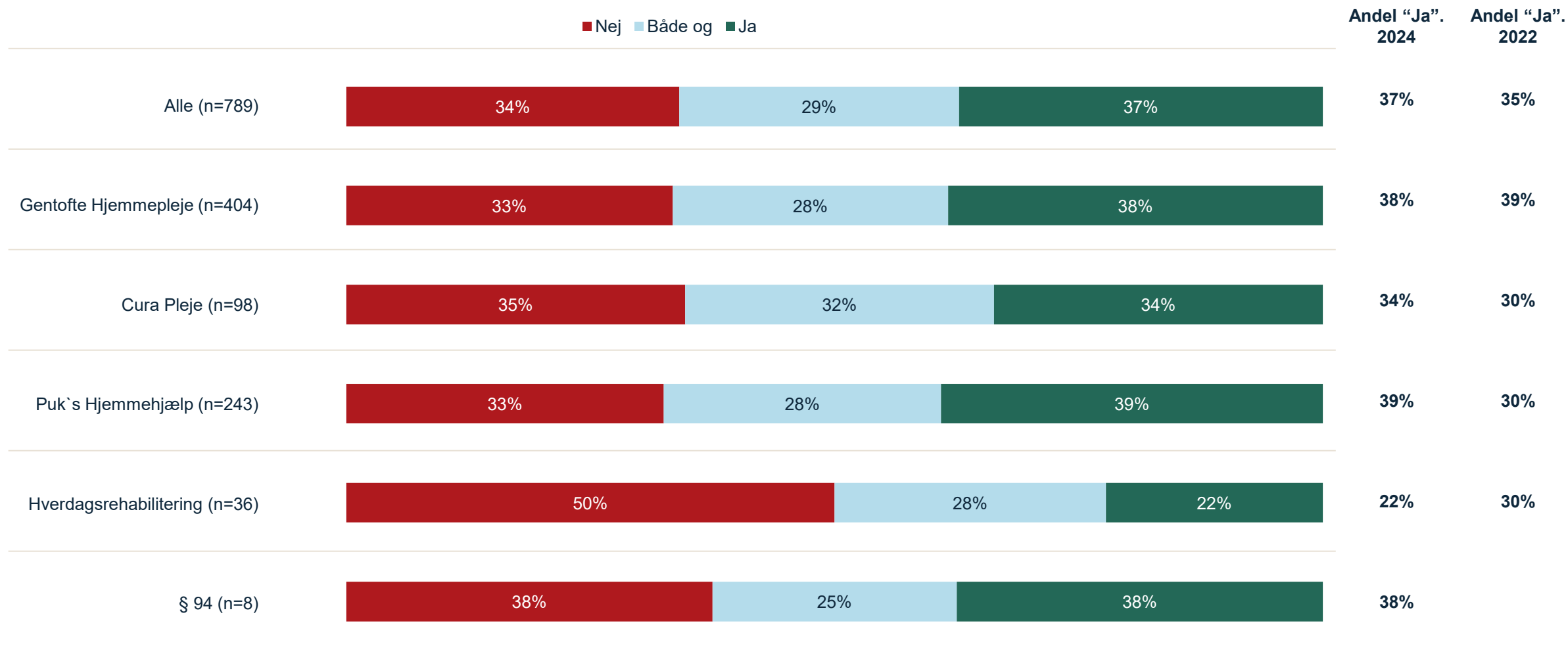
# Hjælper den støtte, du modtager, dig til at leve et værdigt liv?



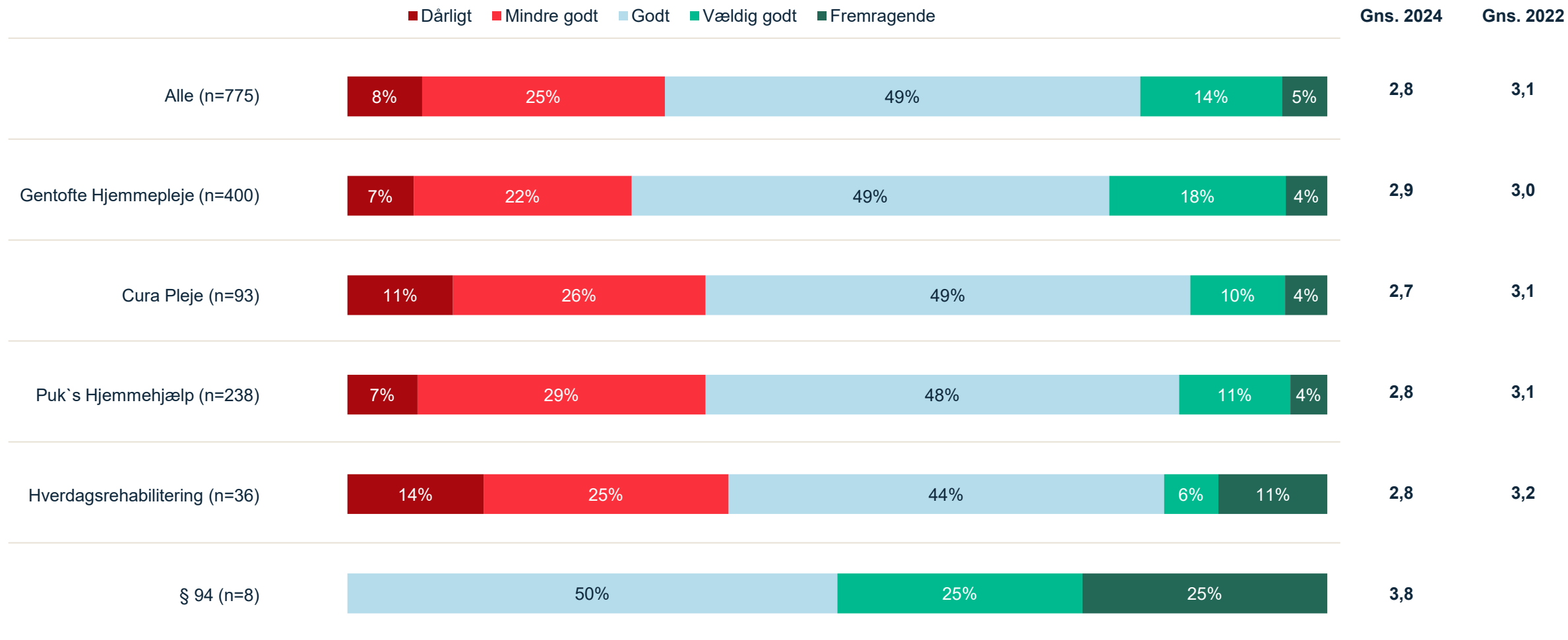
# Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?



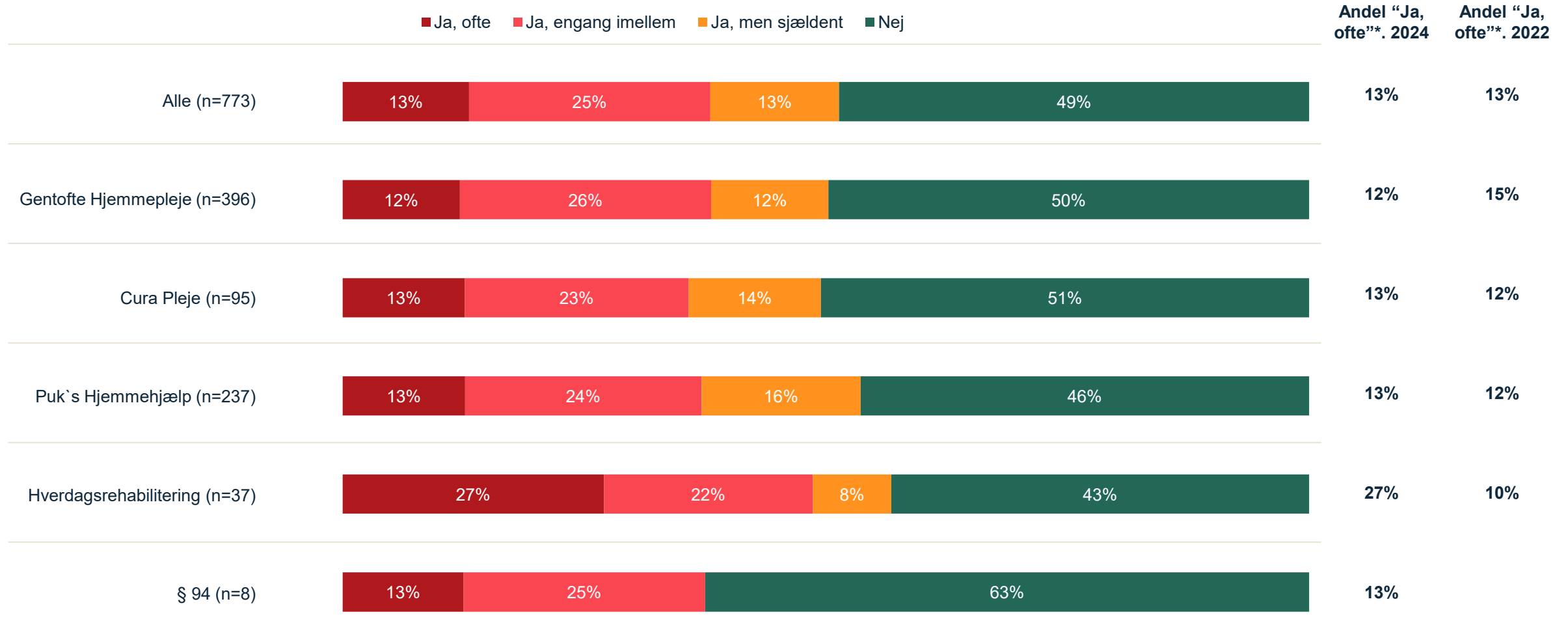
# Kan du lave de ting, som du har lyst til, i hverdagen?



# Hvordan har du det alt i alt?



# Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du har mest lyst til at være sammen med andre?



Note: Kolonnen til højre for figuren viser andelen af borgere, som har svaret "ja, ofte" til at være uønsket alene, da dette svar er det svar, som tydeligst indikerer ensomhed.  
 Note: Resultat fra 2022 fremgår ikke for § 94, da der ikke blev indsamlet et tilstrækkeligt antal besvarelser.

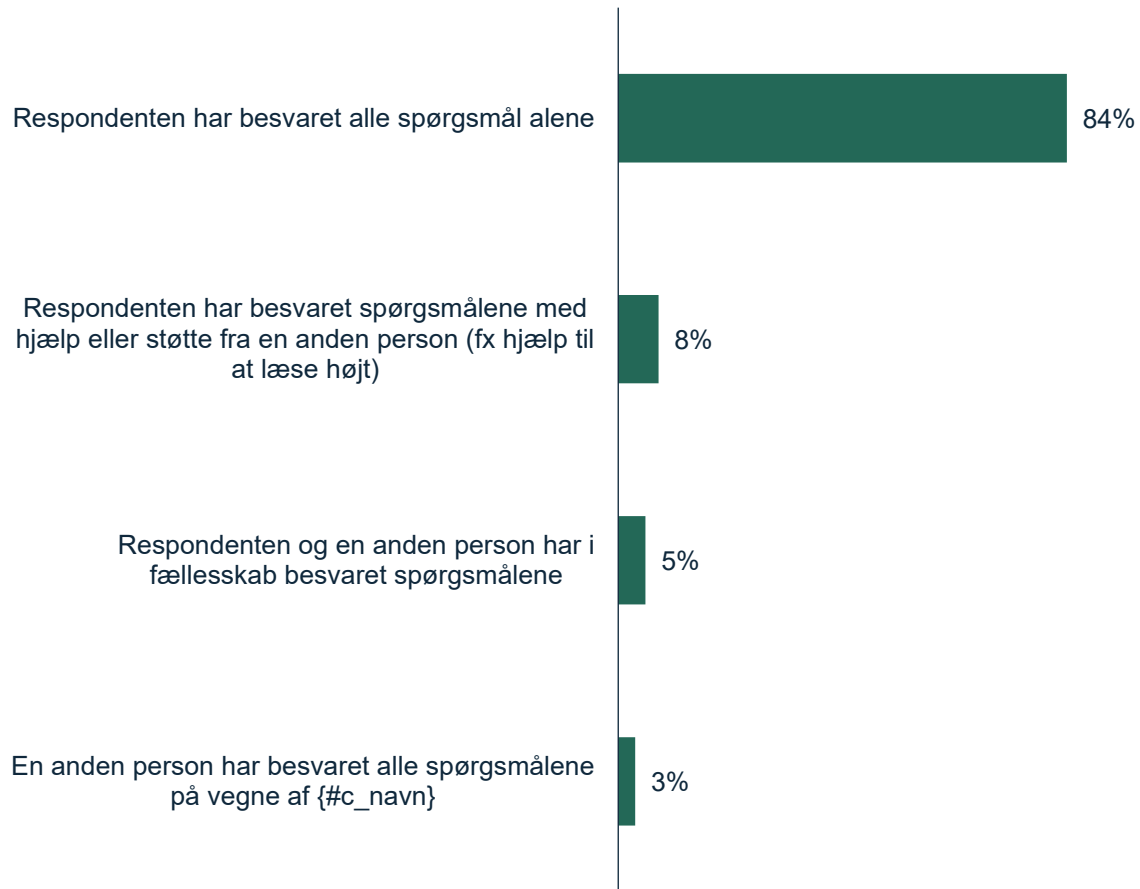


# 7.

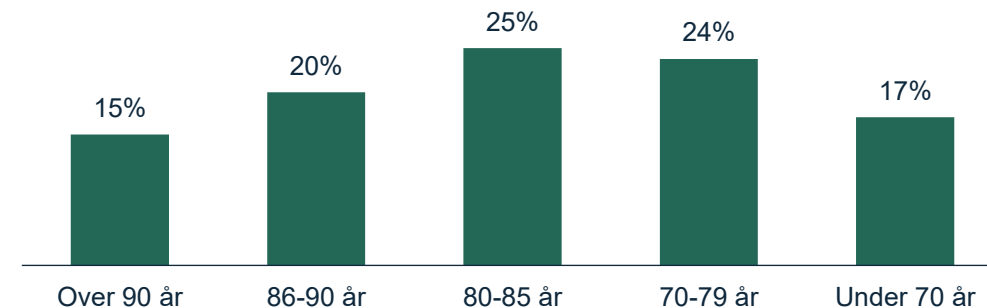
## Profil af målgruppen

# Respondenterne i undersøgelsen og deres fordeling på køn og alder

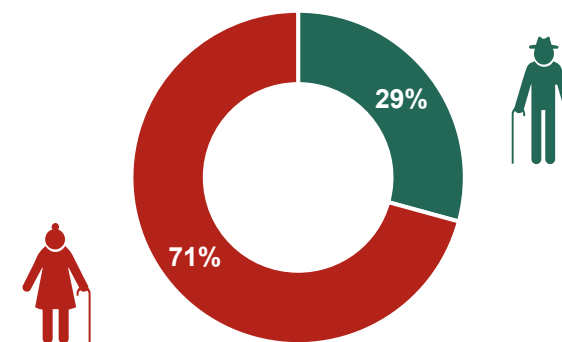
## Til slut vil vi gerne vide, hvem der har besvaret dette spørgeskema



## Alder



## Køn



# 8. Appendiks

# Samlet overblik og sammenligning med resultaterne fra 2022 samt landsdækkende undersøgelse

Tema	Spørgsmaalsformulering	Gns./ andel "Ja" 2024	Gns./ andel "Ja" 2022	Landsgns. 2021*
Hjælp og støtte	Hvor tilfreds er du samlet set med den hjælp og støtte, du får?	4,1 ↘	4,2	4,1
	Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til personlig pleje?	4,1 ↘	4,2	4,3
	Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til rengøring?	4,0 ↗	3,9	3,9
	Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til indkøb?	3,8 ↘	4,0	4,1
	Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til tøjvask?	4,0 ↗	3,9	4,1
	Hvor tilfreds er du med den hjælp, du får til hverdagens aktiviteter?	3,8 →	3,8	4,2
	Hvor tilfreds er du med maden?	3,6 →	3,6	-
Medarbejderne	Er det oftest de samme medarbejdere, som kommer hos dig?	48% ↗	44%	44%
	Er hjælpen lige god, uanset hvilken medarbejder der kommer i dit hjem?	38% ↗	33%	44%
	Er medarbejderne gode til at inddrage dine pårørende på den måde, som du gerne vil have?	55% ↗	54%	60%
	Er medarbejderne venlige over for dig?	92% ↘	93%	94%
	Kommer medarbejderne generelt som aftalt?	73% ↗	70%	76%
	Støtter medarbejderne dig, så du kan klare flest mulige dagligdagsting selv?	62% ↘	66%	66%
	Ved medarbejderne, hvad de skal gøre, når de kommer hos dig?	75% ↗	74%	72%
	Behandler medarbejderne dig med værdighed?	91% →	91%	-
Passende hjælp og støtte	Har du viden nok om, hvilken hjælp og støtte du kan få?	43% ↘	47%	47%
	Passer den hjælp og støtte, du får, til dine behov for at kunne klare hverdagen?	64% ↘	69%	71%
	Tager medarbejderne hensyn til dine vaner og ønsker, når de hjælper dig?	80% ↗	79%	79%
Livskvalitet	Hjælper den støtte, du modtager, dig til at leve et værdigt liv?	79% ↗	78%	-
	Kommer du ud i det omfang, du gerne vil?	48% ↘	50%	36%
	Kan du lave de ting, som du har lyst til, i hverdagen?	37% ↗	35%	-
	Hvordan har du det alt i alt?	2,8 ↘	3,1	2,8
	Sker det nogensinde, at du er alene, selvom du har mest lyst til at være sammen med andre? (Andel "Ja, ofte")	13% →	13%	-

Note: Den landsdækkende undersøgelse blandt borgere der modtager hjemmepleje fra 2021 kan tilgås her: [https://www.esundhed.dk/Emner/Aeldre/Brugertilfredshedsundersogelse\\_for\\_aeldrepleje](https://www.esundhed.dk/Emner/Aeldre/Brugertilfredshedsundersogelse_for_aeldrepleje)

\* Pilene i tabellen viser, om resultatet i 2024 er forbedret (↗), forringet (↘) eller på niveau (→) med resultatet i 2022. Når "-" står i feltet i tabellen ovenfor, så betyder det at spørgsmålet ikke er stillet i den landsdækkende undersøgelse

## **Epinion København**

Ryesgade 3F

2200 København N

Danmark

T: +45 87 30 95 00

E: [copenhagen@epinionglobal.com](mailto:copenhagen@epinionglobal.com)

[www.epinionglobal.com](http://www.epinionglobal.com)