



Brugertilfredsheds-  
undersøgelse om  
hjemmehjælp  
Hovedrapport 2023

Slagelse Kommune  
NOVEMBER 2023

Voxmeter 

# INDHOLD

- 3 INDLEDNING
- 4 METODE
- 5 DATAGRUNDLAG
- 6 RESULTATER

# Indledning

## Formål og baggrund

Slagelse Kommune har i en årrække gennemført brugerundersøgelser på sundheds- og ældreområdet. Formålet med undersøgelsen er at afdække tilfredsheden med kommunens ydelser på området samt brugernes trivsel. Senest blev der i 2020 gennemført tilfredshedsundersøgelser blandt kommunens brugere af plejecentre og modtagere af hjemmehjælp.

Foreliggende rapport omfatter resultaterne af hjemmehjælpsundersøgelsen. I denne rapport er resultaterne opgjort på brugere af hjemmepleje i 2023. Som tillæg til nærværende rapport findes en udviklingsrapport, hvor resultaterne for 2023 er sammenholdt med resultaterne fra 2020.

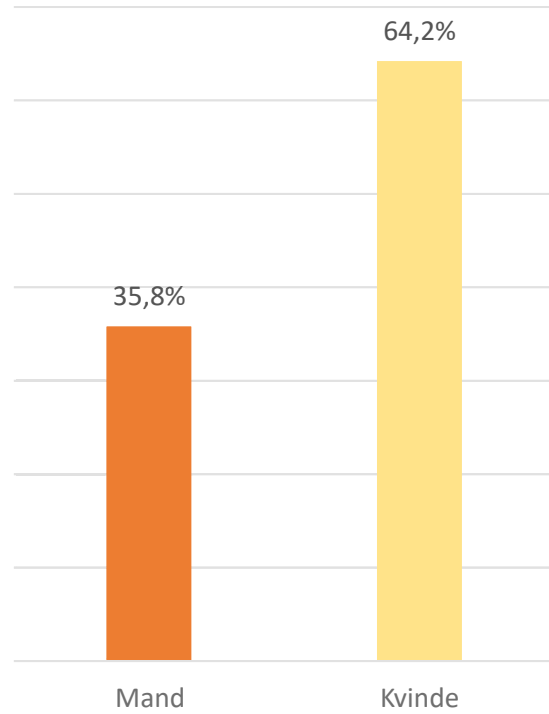
# Metode

## Indsamling af data

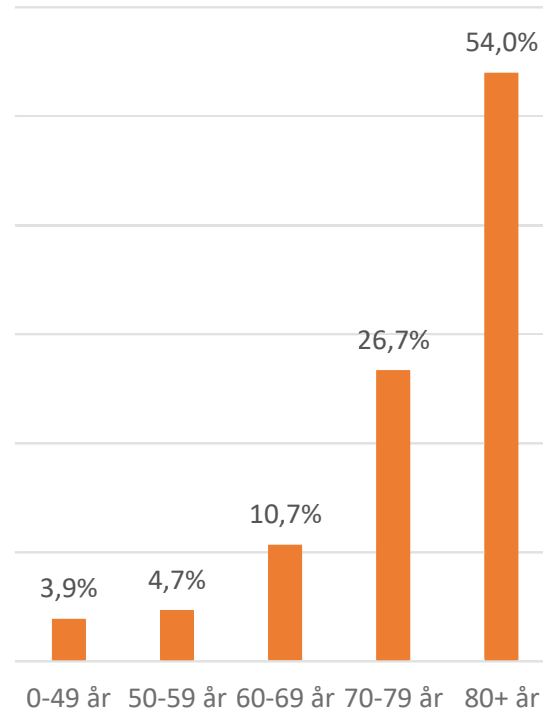
Dataindsamlingen er gennemført med udgangspunkt i respondentlister leveret af Slagelse Kommune til Voxmeter. Respondentlisten indeholder borgere i Slagelse Kommune, der modtager hjemmepleje. Undersøgelsen er gennemført blandt et tilfældigt udtræk af disse borgere.

Dataindsamlingen er gennemført telefonisk af Voxmeters interviewafdelingen. Alle interviews er gennemført i perioden september – oktober 2023. Der er i alt gennemført 559 interviews.

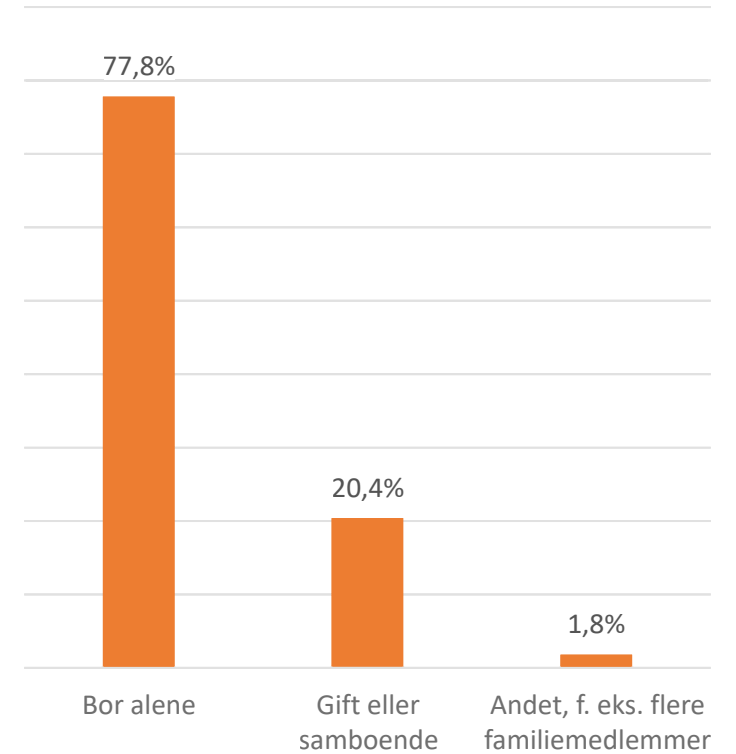
# Datagrundlag



Spørgsmål: Køn (Antal besvarelser: 559)



Spørgsmål: Alder (Antal besvarelser: 559)



Spørgsmål: Civilstatus (Antal besvarelser: 559)

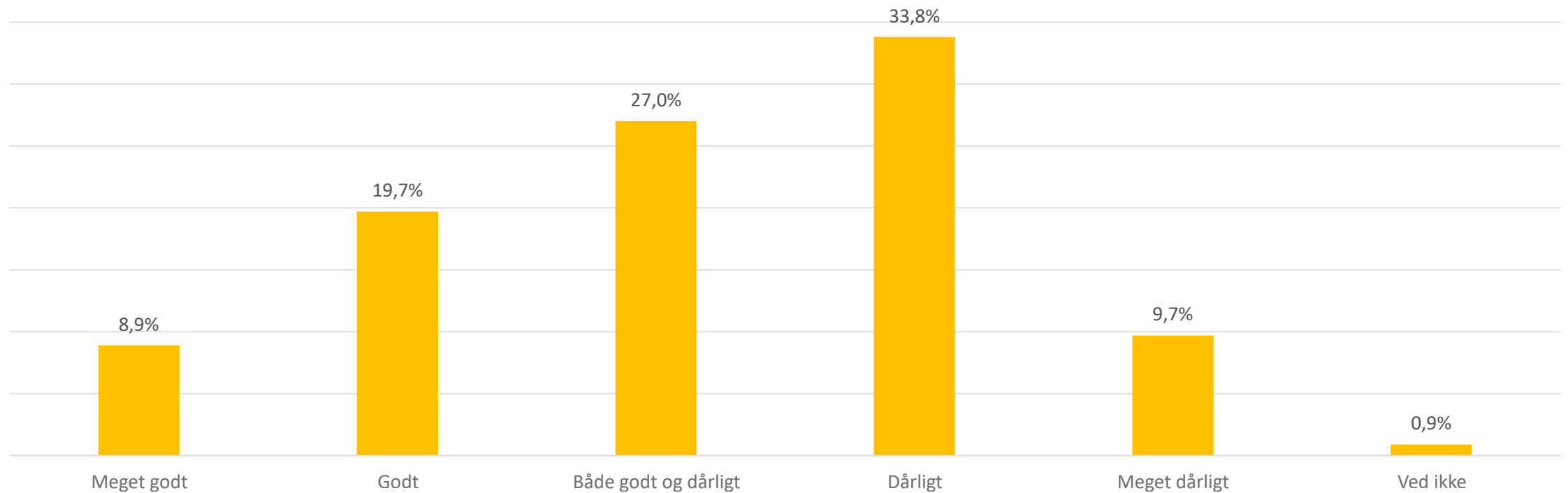


**Resultater**



# Helbred

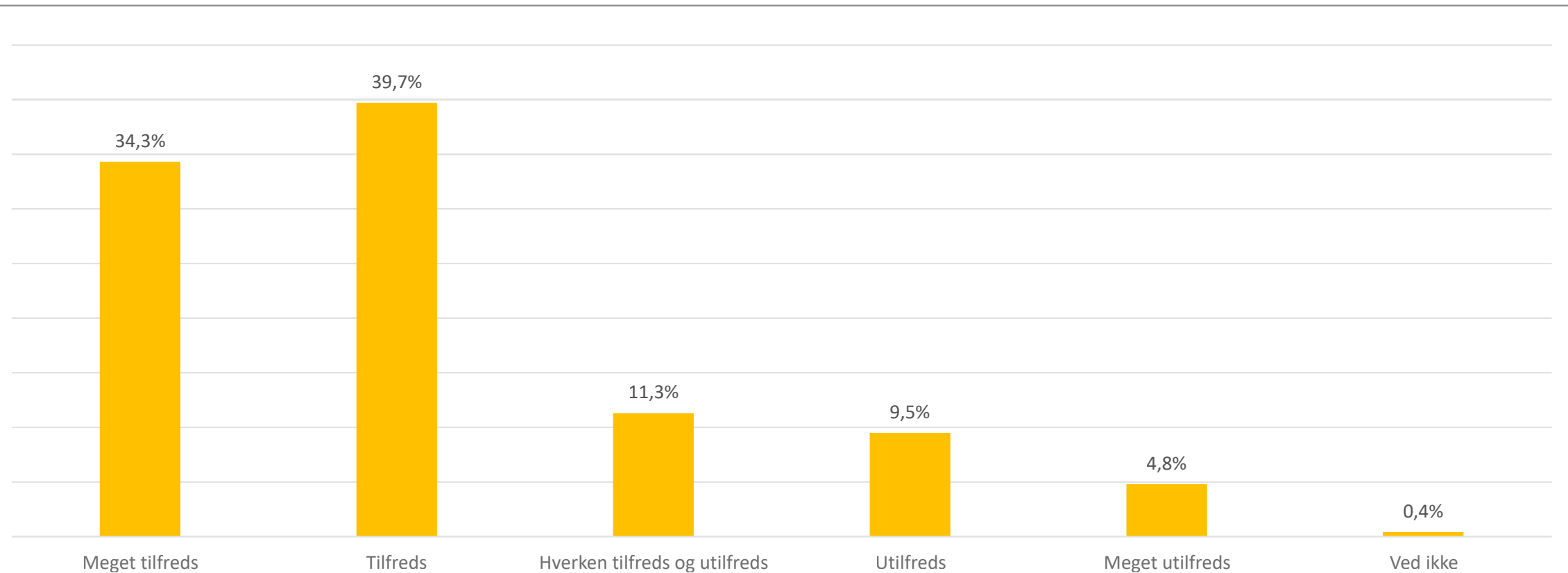
Ca. 9 % af borgerne vurderer, at deres nuværende helbred er meget godt, og ca. 20 % af deltagerne vurderer, at deres helbred er godt. Ca. 34 % vurderer, at deres helbred er dårligt, mens ca. 10 % vurderer, at deres helbred er meget dårligt.



Spørgsmål: Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred? (Antal besvarelser: 559)

# Tilfredshed

Ca. 34 % af borgerne er meget tilfredse med hjemmeplejen og ca. 40 % er tilfredse. Ca. 10 % er utilfredse og ca. 5 % er meget utilfredse.

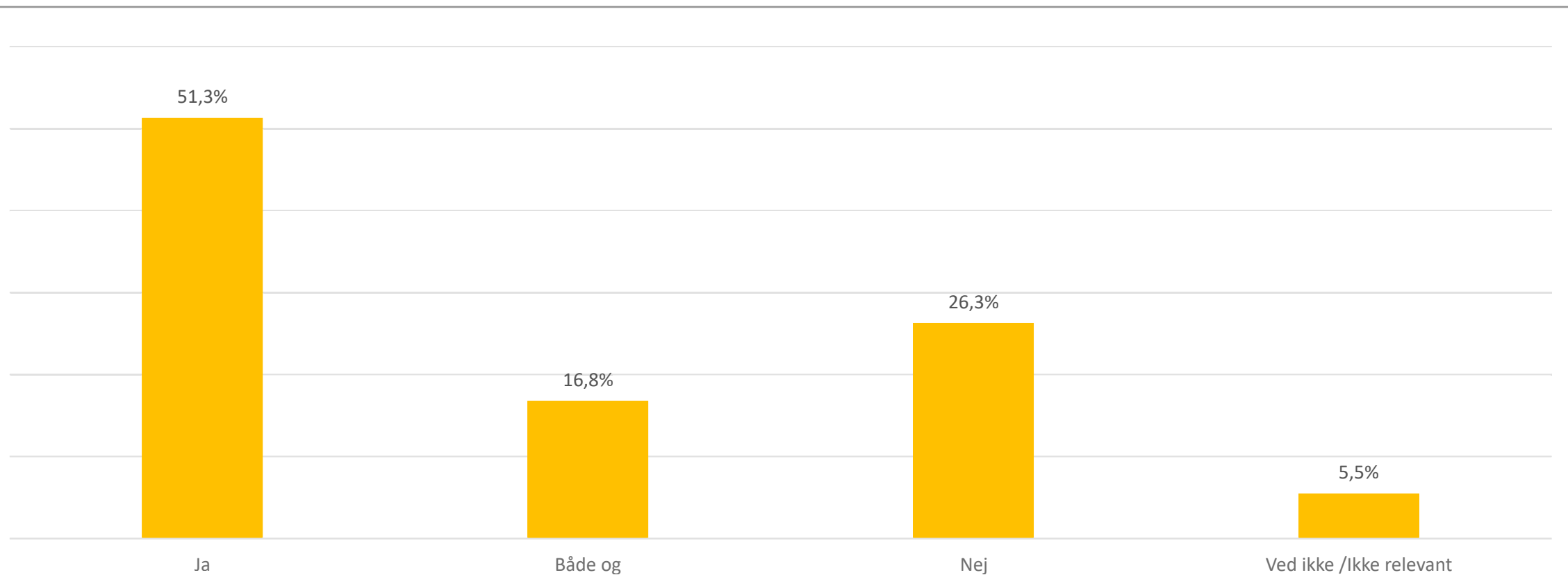


Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du samlet set med den hjemmepleje, du modtager? (Antal besvarelser: 559)



## Personlig relation

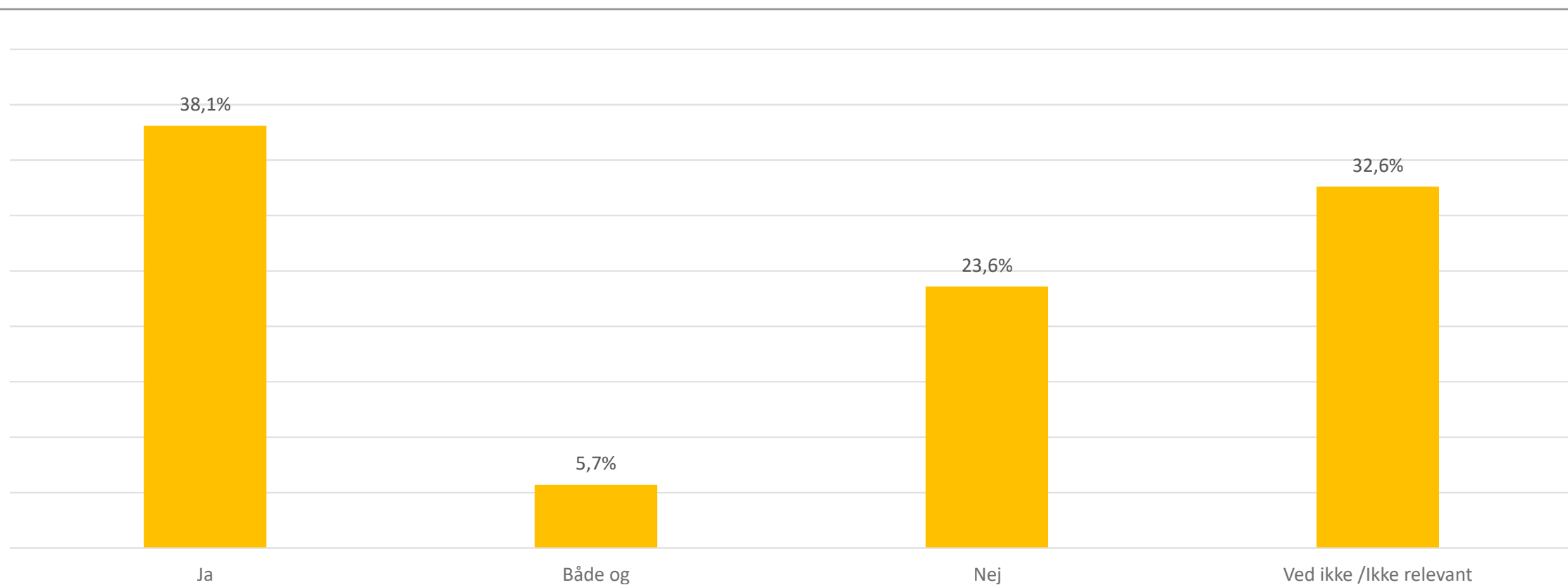
Ca. 51 % af borgerne, svarer ja til, at hjælperne de er i kontakt med, kender dem og deres historie, mens ca. 26 % svarer nej.



Spørgsmål: Oplever du, at de hjælpere, du er i kontakt med, kender dig og din historie? (Antal besvarelser: 559)

# Inddragelse i opgaver

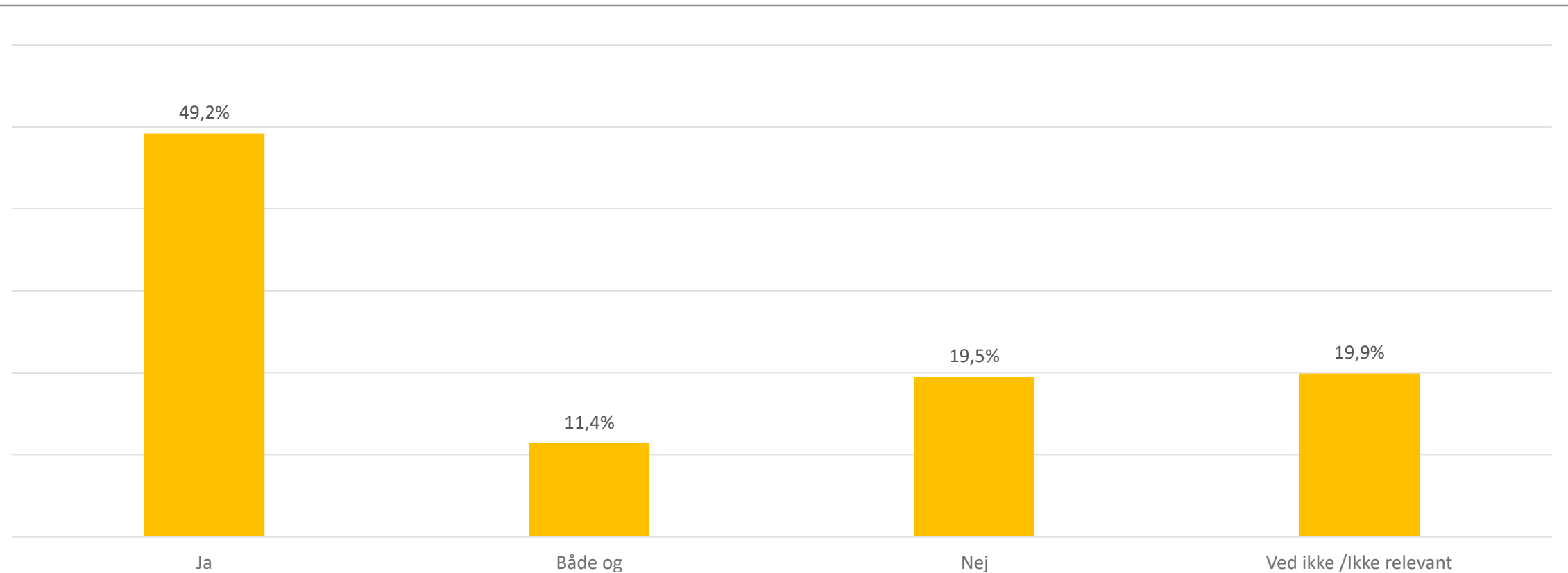
Ca. 38 % af borgerne svarer ja til, at de bliver inddraget, mens ca. 24 % svarer nej.



Spørgsmål: Oplever du, at du bliver inddraget i fx madlavning, påklædning, oprydning m.m. i det omfang, du ønsker det? (Antal besvarelser: 559)

## Støtte i at klare dagligdagstingene selv

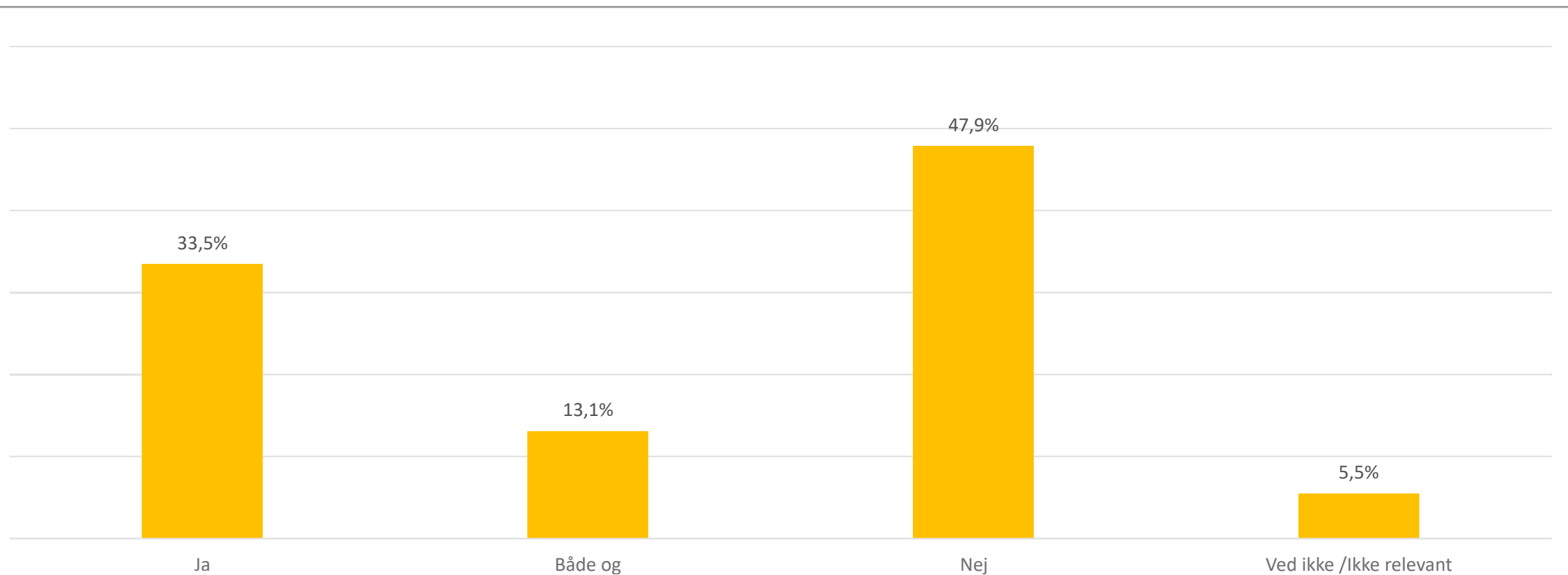
Ca. 49 % af borgerne svarer ja til, at hjælperne støtter dem i at klare flest mulige dagligdagsting selv, mens ca. 20 % svarer nej.



Spørgsmål: Oplever du, at hjælperne støtter dig i at kunne klare flest mulige dagligdagsting selv? (Antal besvarelser: 559)

# Omfanget af alenetid

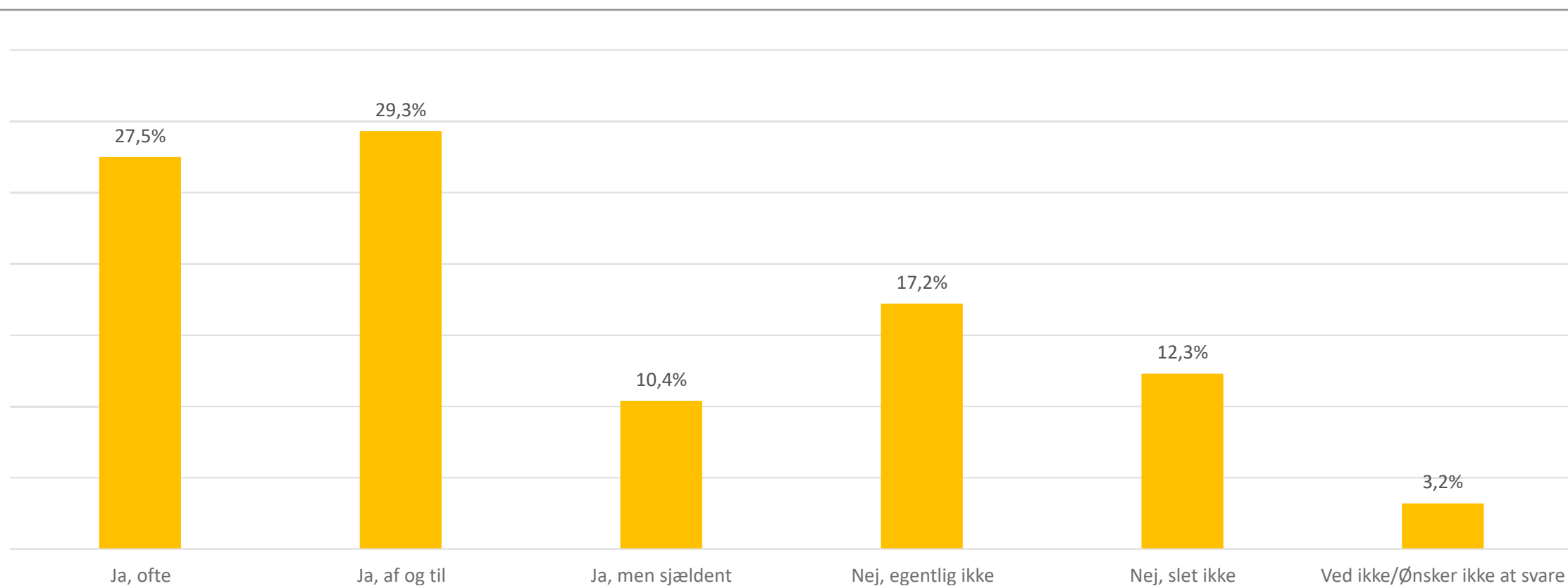
Ca. 34 % af borgerne svarer ja til, at de er alene, selvom de mest har lyst til at være sammen med andre, mens ca. 48 % svarer nej.



Spørgsmål: Er du nogensinde alene, selvom du har mest lyst til at være sammen med andre? (Antal besvarelser: 559)

## Tilfreds med omfanget af fællesskab

Ca. 28 % af borgerne svarer ja, ofte til, at de deltager i fællesskaber i den udstrækning, de ønsker det, og ca. 29 % ja, af og til. Ca. 17 % svarer nej, egentlig ikke, og ca. 12 % svarer slet ikke.

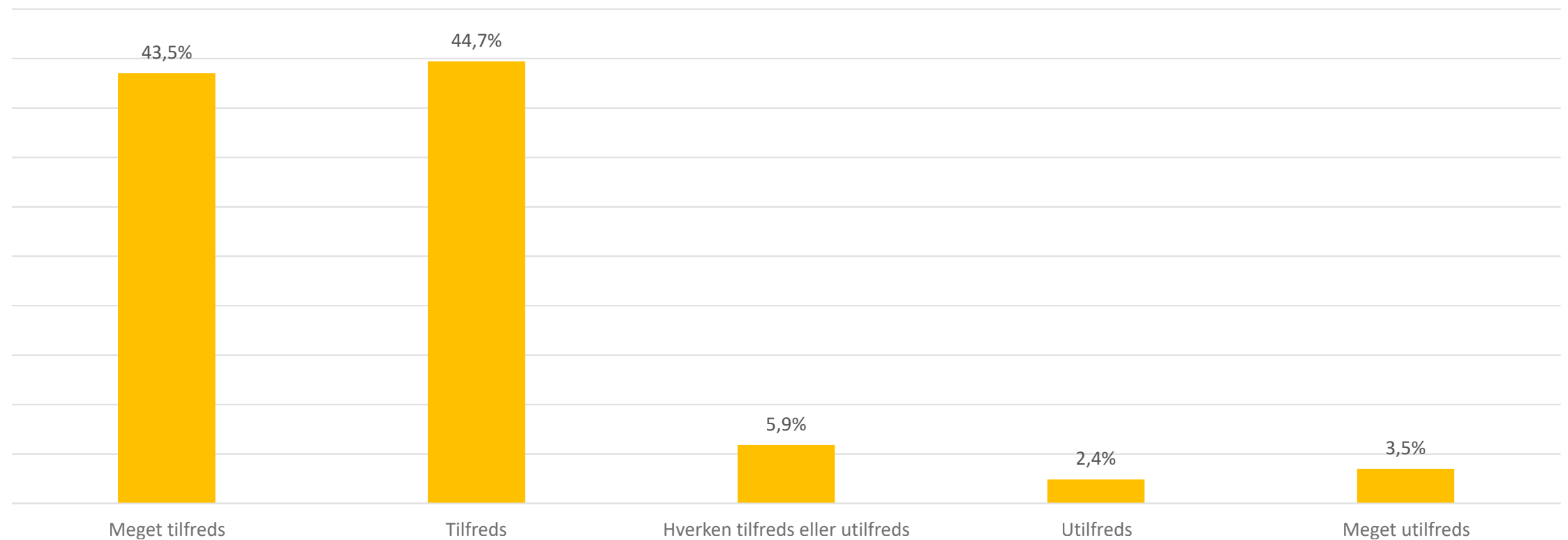


Spørgsmål: Deltager du i fællesskaber i den udstrækning, du ønsker det? (Det kan være samvær med andre fx aktivitetstilbud, kulturtilbud, familiesamvær eller lignende)  
(Antal besvarelser: 559)



# Tilfredshed med hjælp til at vaske sig

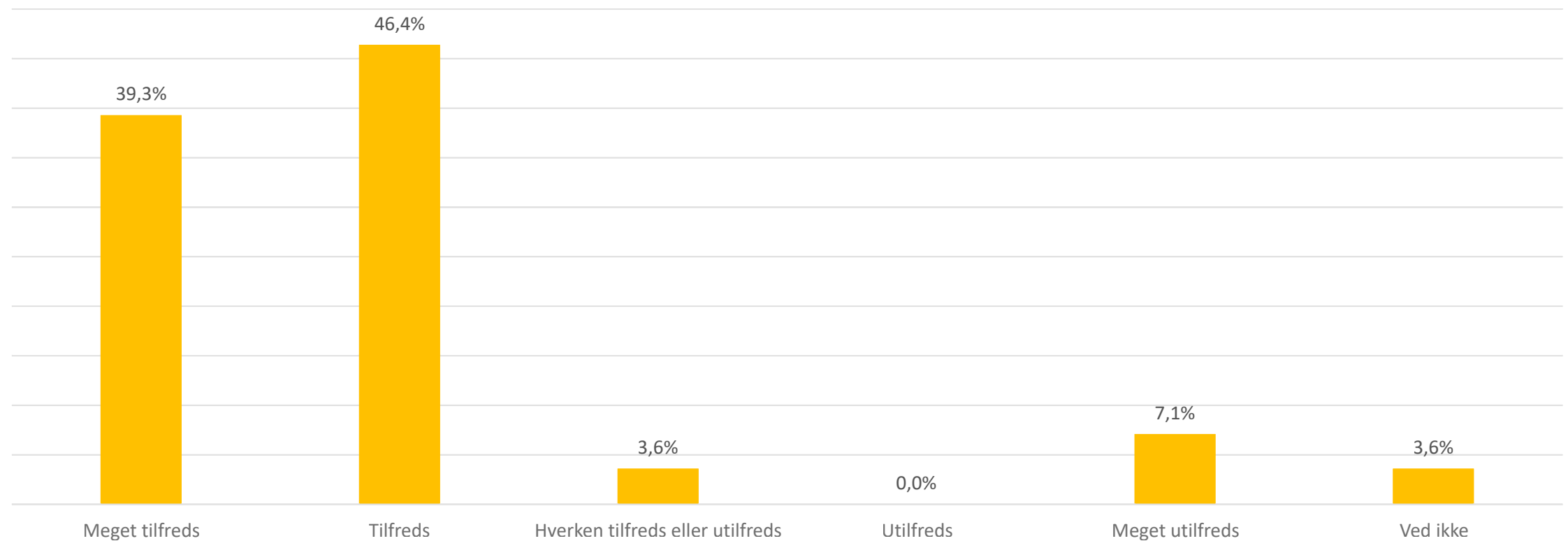
Ca. 44 % af borgerne er meget tilfredse med den hjælp de modtager til at vaske sig og ca. 45 % er tilfredse. Ca. 2 % er utilfredse og ca. 4 % er meget utilfredse.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til at vaske dig? (Antal besvarelser: 85)

# Tilfredshed med hjælp til barbering og frisering

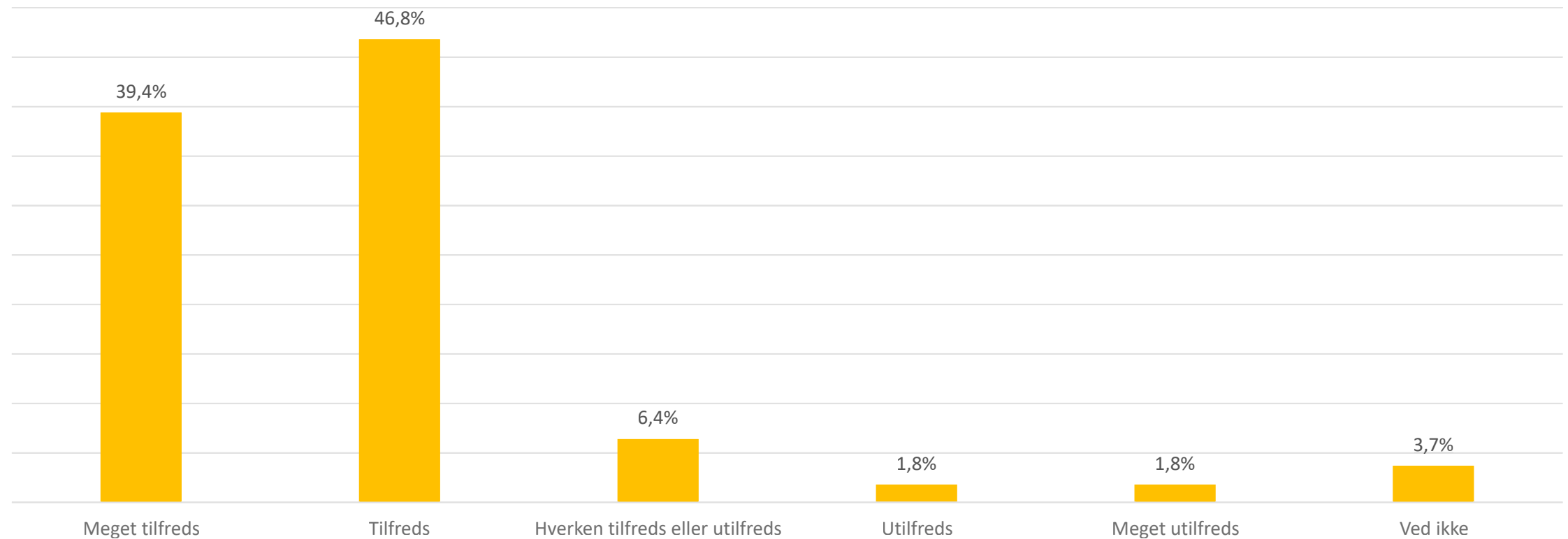
Ca. 40 % af borgerne er meget tilfredse med hjælpen til barbering og frisering og 46 % er tilfredse. Ingen er utilfredse med hjælpen, men ca. 7 % er meget utilfredse med hjælpen.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den personlige hjælp, du modtager til barbering og frisering? (Antal besvarelser: 28)

# Tilfredshed med hjælp til af- og påklædning

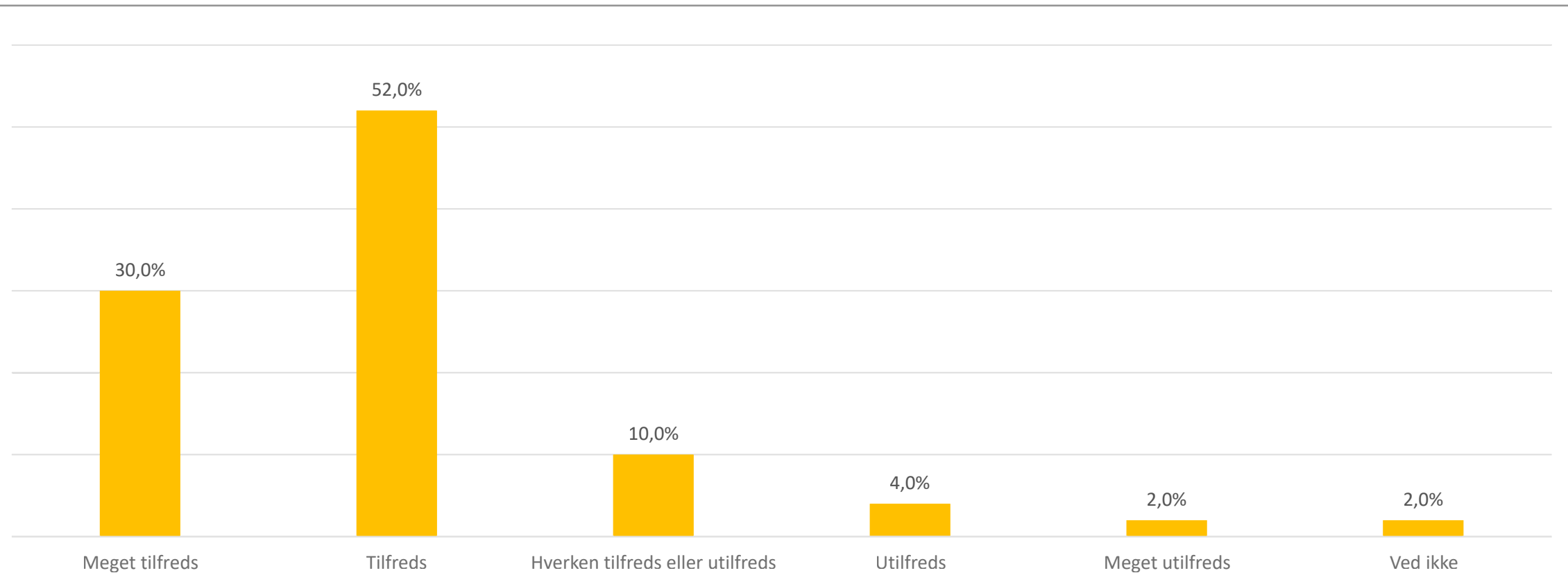
Ca. 39 % af borgerne er meget tilfredse med hjælpen til af- og påklædning og 47 % er tilfredse. Ca. 2 % er utilfredse og ca. 2 % er meget utilfredse.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til af- og påklædning? (Antal besvarelser: 109)

## Tilfredshed med hjælp til toiletbesøg

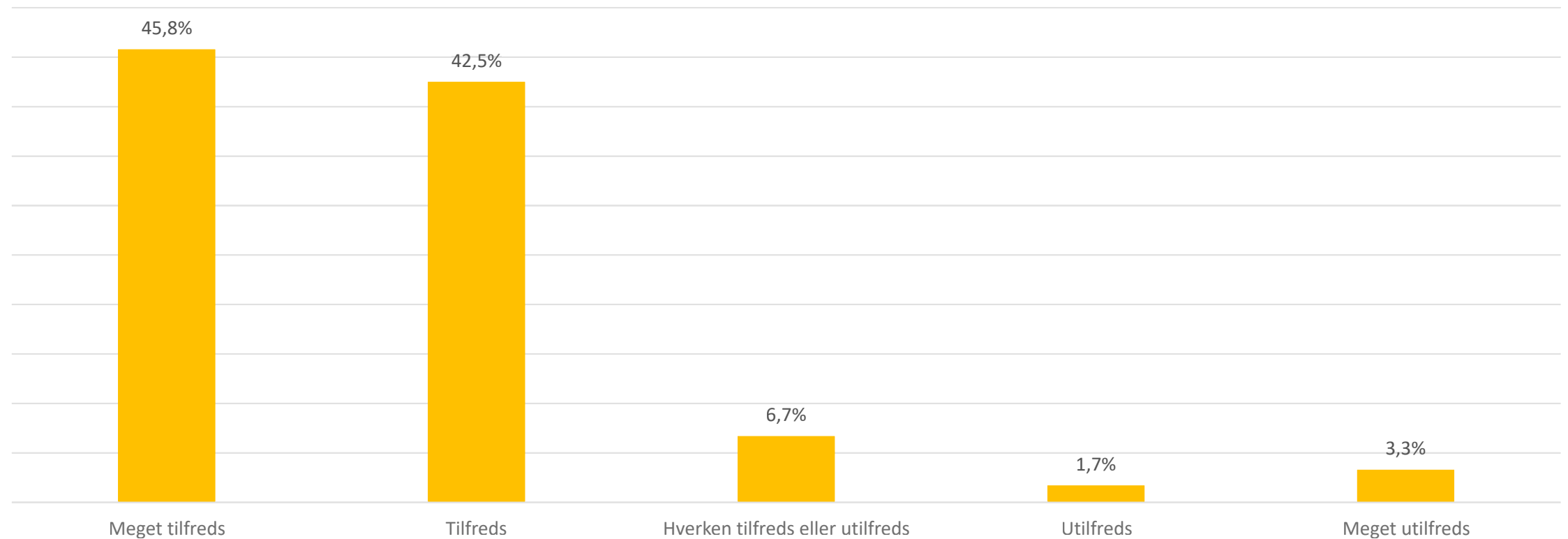
30 % af borgerne er meget tilfredse med hjælpen til toiletbesøg og 52 % er tilfredse. Ca. 4 % er utilfredse og 2 % er meget utilfredse.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til toiletbesøg? (Antal besvarelser: 50)

# Tilfredshed med hjælp til bruse- eller karbad

Ca. 46 % af borgerne er meget tilfredse med hjælpen til bruse- eller karbad og ca. 43 % er tilfredse. Ca. 2 % er utilfredse og ca. 3 % er meget utilfredse.

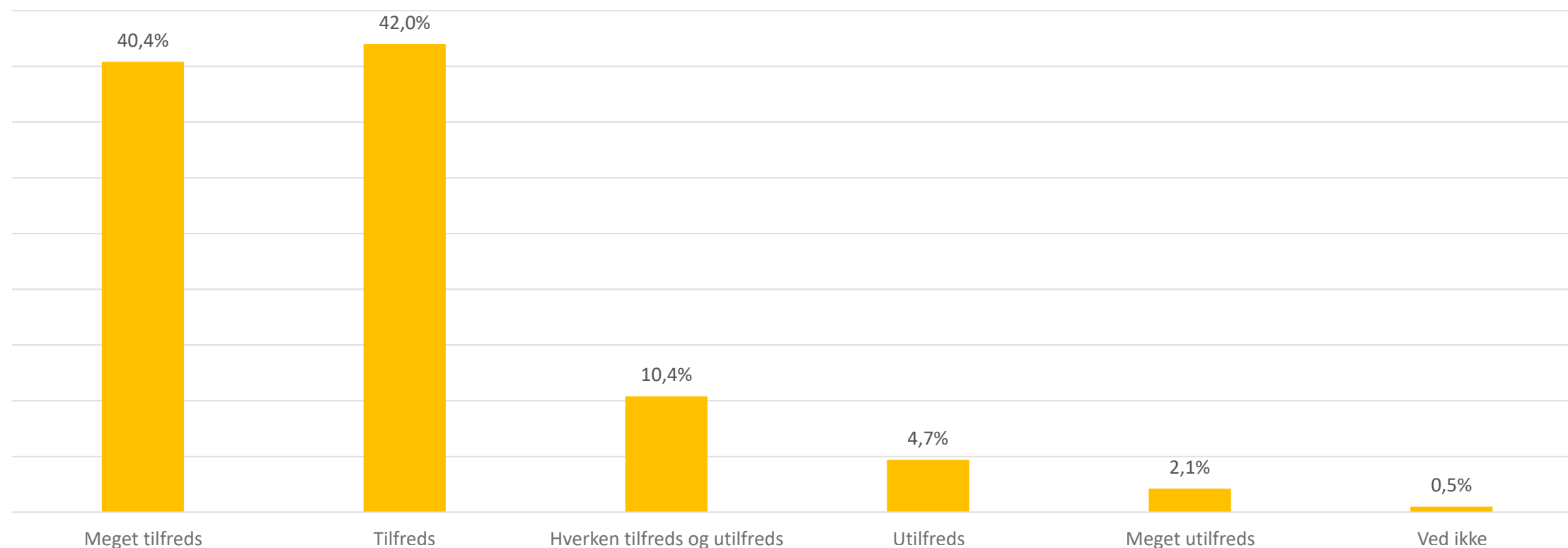


Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til at gå i bruse- eller karbad? (Antal besvarelser: 120)



# Tilfredshed med personlig hjælp

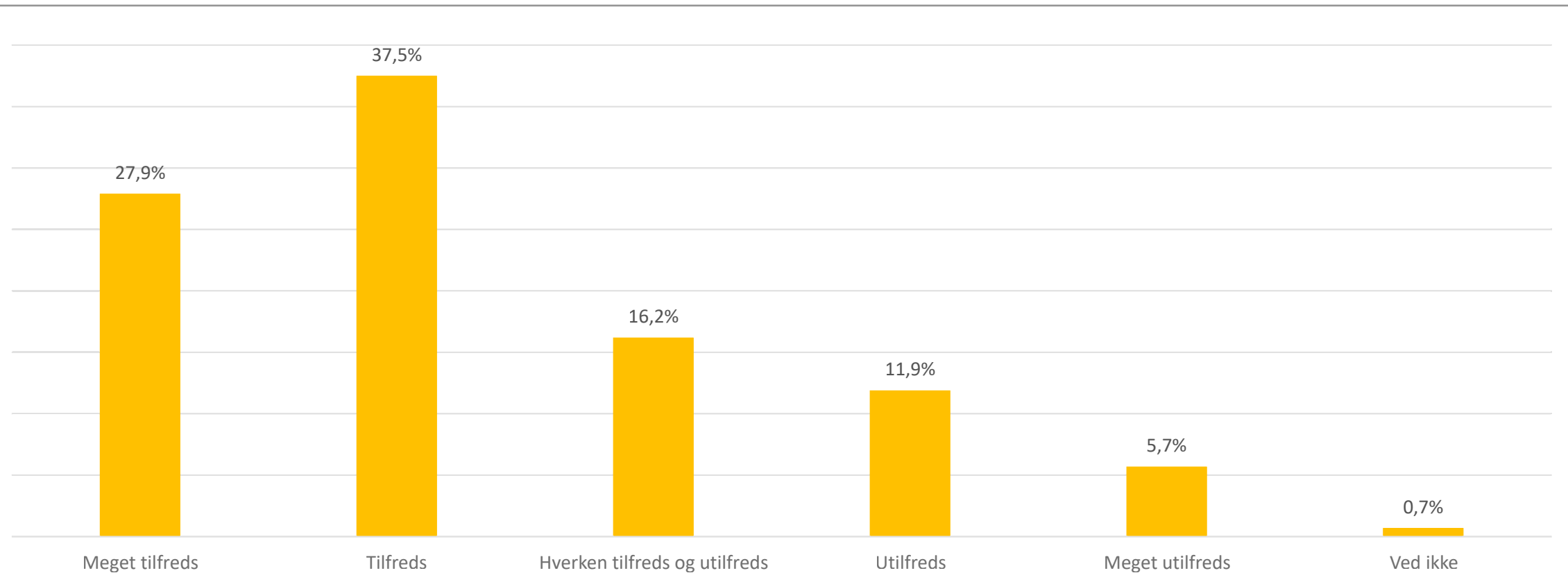
Ca. 40 % af borgerne er meget tilfredse med den personlige hjælp, og 42 % er tilfredse. Ca. 5 % af borgerne er utilfredse og ca. 2 % er meget utilfredse.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt, med den personlige hjælp du modtager? (Antal besvarelser: 193)

# Tilfredshed med hjælp til rengøring

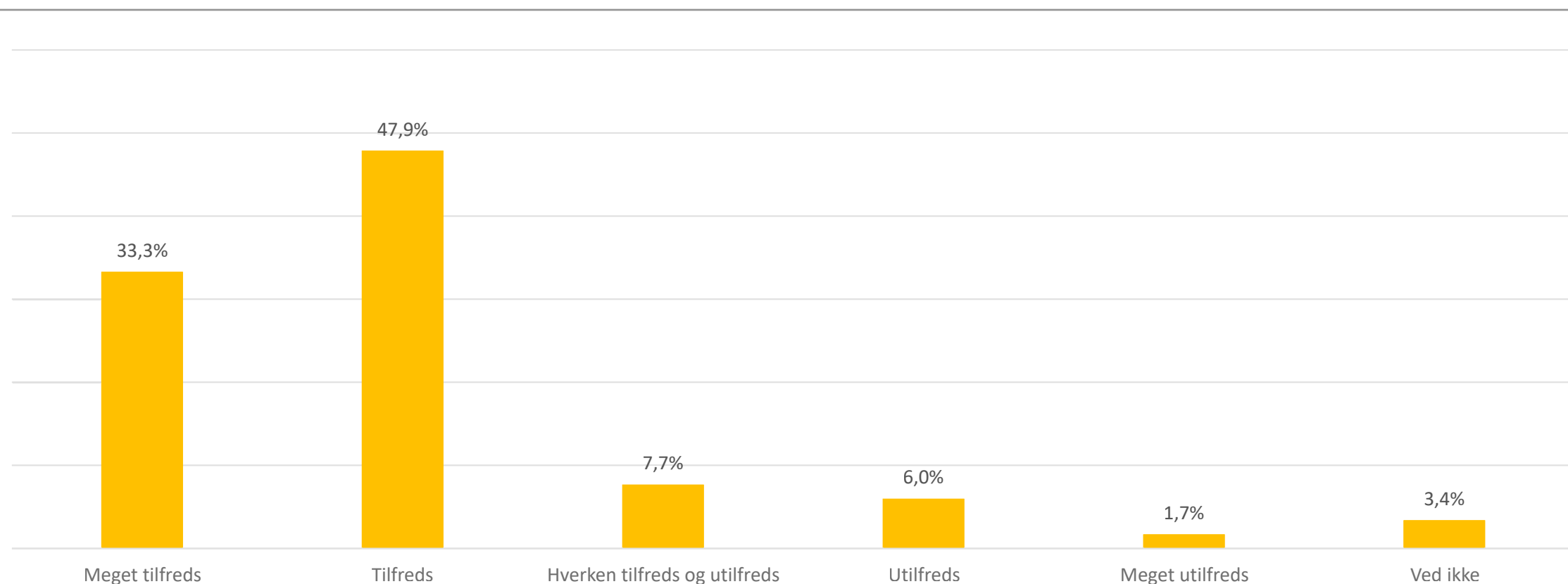
Ca. 28 % af borgerne er meget tilfredse med hjælpen til rengøring og 38 % af borgerne er tilfredse. Ca. 12 % af borgerne er utilfredse med hjælpen og ca. 6 % er meget utilfredse med hjælpen.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til rengøring? (Antal besvarelser: 437)

# Tilfredshed med hjælp til tøjvask

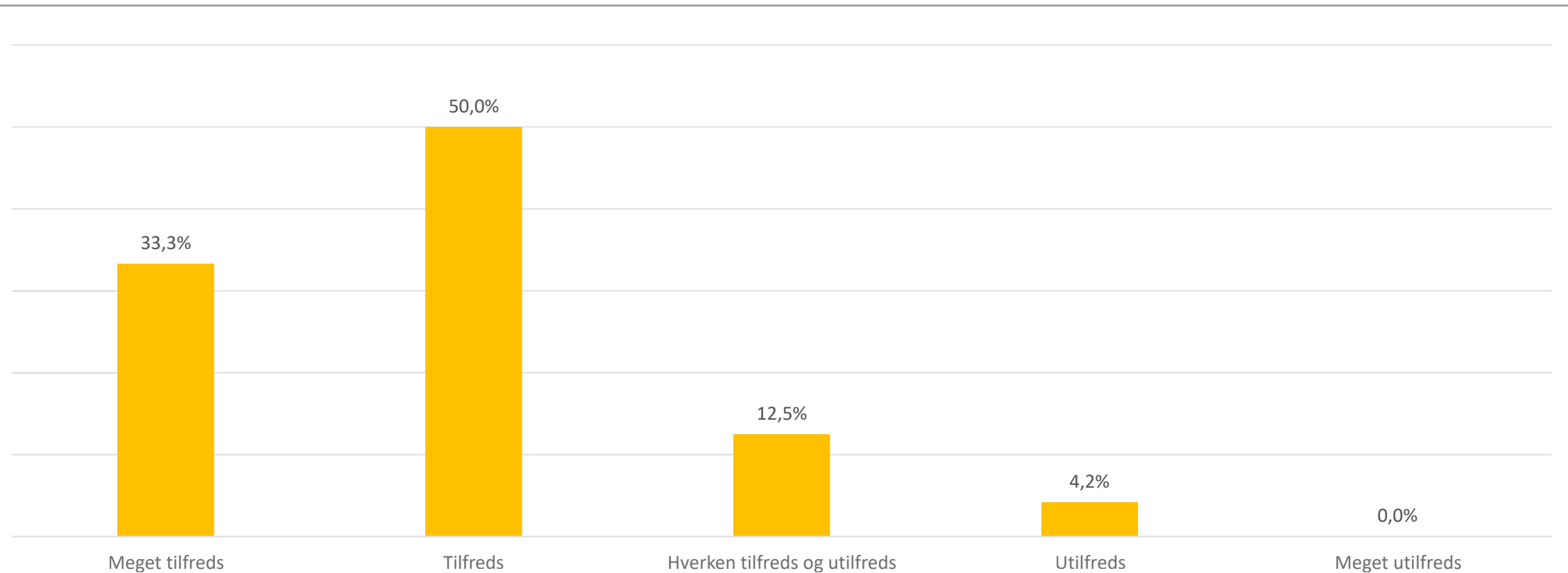
Ca. 33 % af borgerne er meget tilfredse med hjælpen til tøjvask og ca. 48 % er tilfredse. 6 % er utilfredse og ca. 2 % er meget utilfredse.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til tøjvask? (Antal besvarelser: 117)

## Tilfredshed med hjælp til indkøb

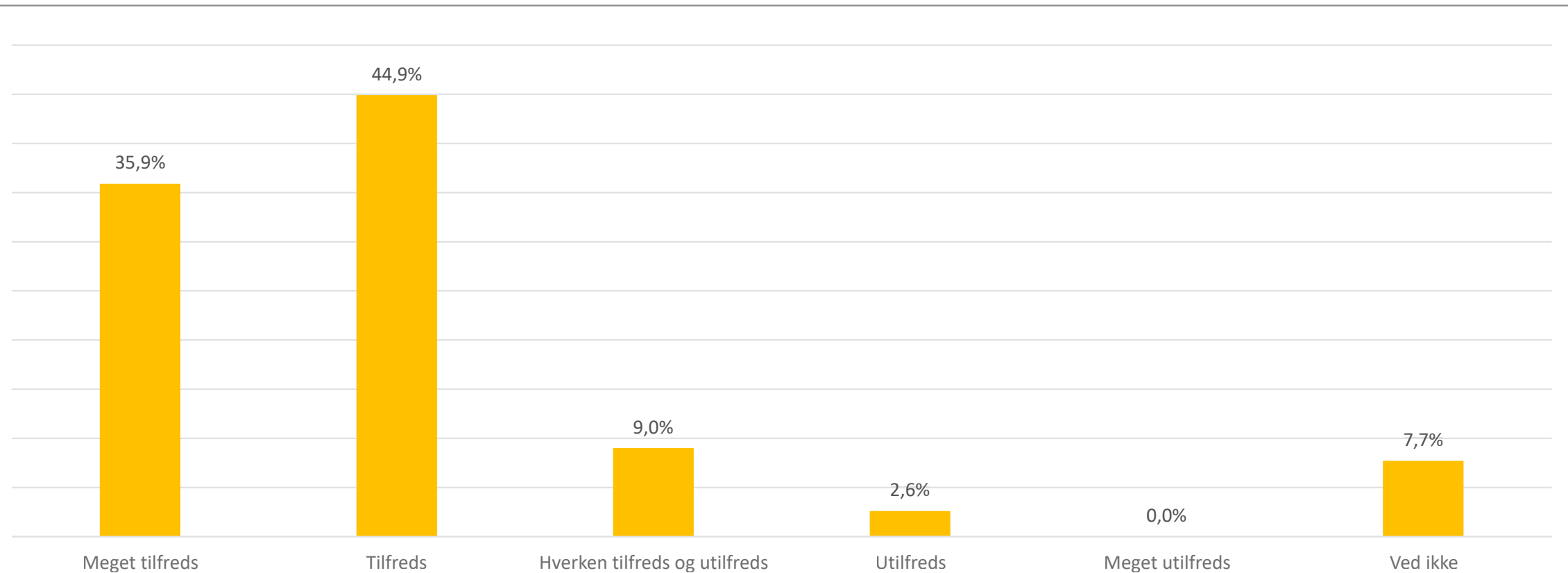
Ca. 33 % af borgerne er meget tilfredse med hjælpen til indkøb og 50 % er tilfredse. Ca. 4 % er utilfredse. Ingen svarer, at de er meget utilfredse med hjælpen.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til indkøb? (Antal besvarelser: 24)

## Tilfredshed med hjælp til måltider

Ca. 36 % af borgerne er meget tilfredse med den hjælp de modtager til måltider og ca. 45 % er tilfredse. Ca. 3 % er utilfredse med hjælpen, men ingen er meget utilfredse med hjælpen.

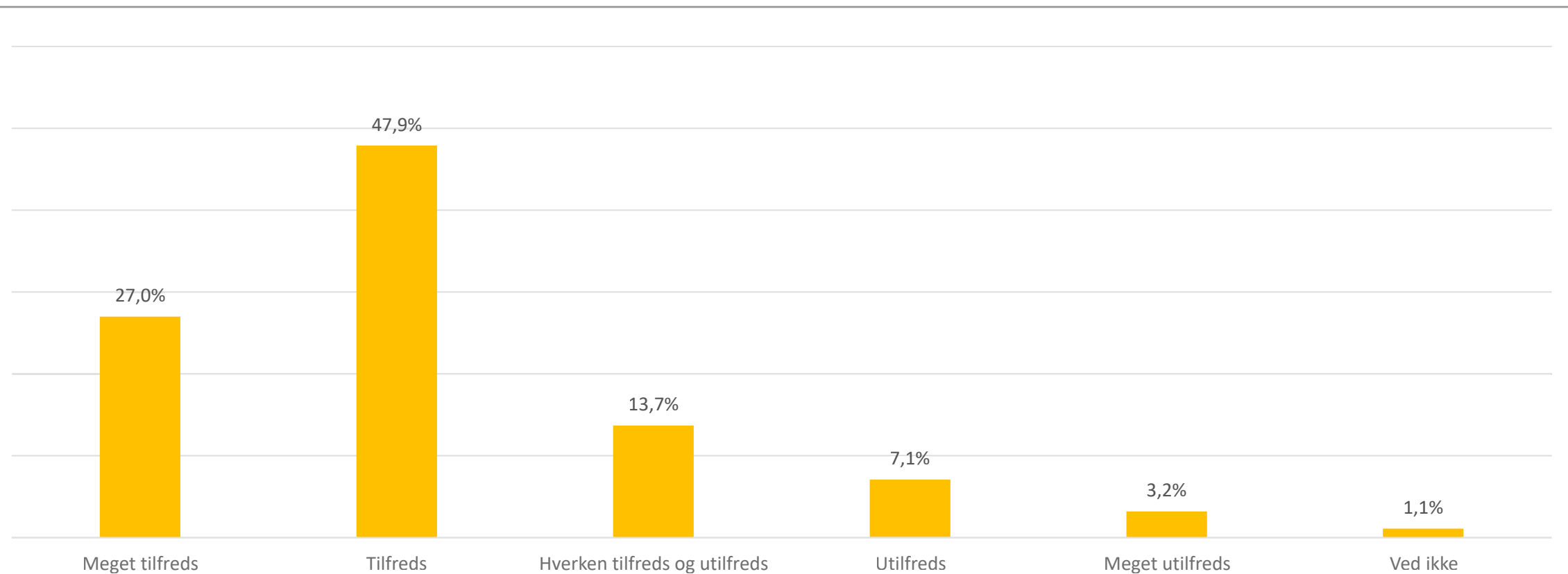


Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med den hjælp, du modtager til indkøb? (Antal besvarelser: 78)



## Tilfredshed med praktisk hjælp

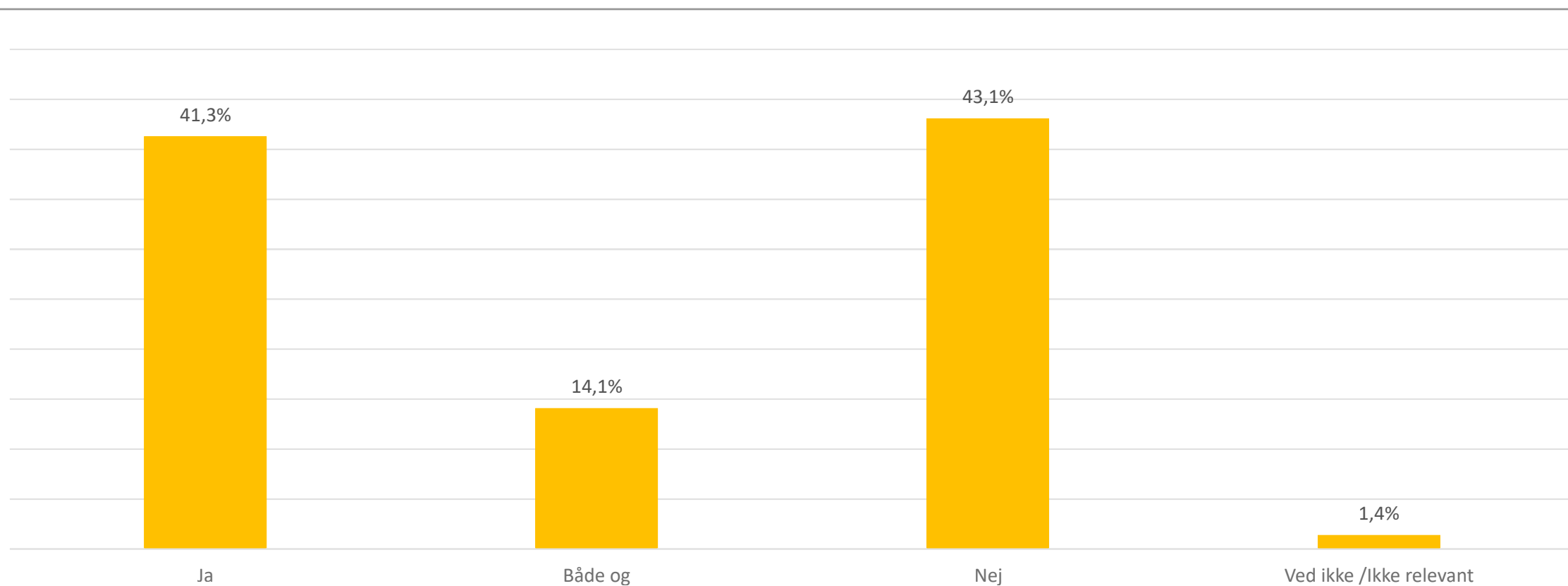
27 % af borgerne er meget tilfredse med den praktiske hjælp og ca. 48 % er tilfredse. Ca. 7 % er utilfredse og ca. 3 % er meget utilfredse.



Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt, med den praktiske hjælp du modtager? (Antal besvarelser: 466)

## De samme hjælpere

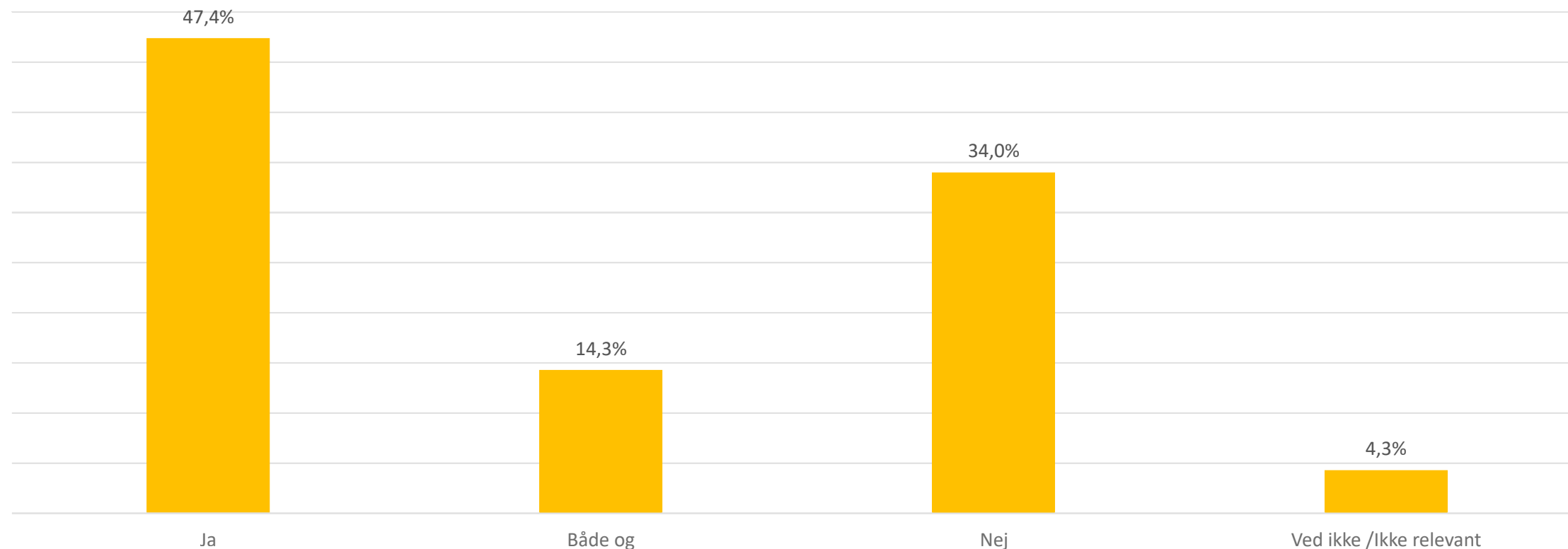
Ca. 41 % svarer ja til, at det ofte er de samme hjælpere, der kommer hjemme hos dem, mens ca. 43 % svarer nej.



Spørgsmål: Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig? (Antal besvarelser: 559)

## Forholdet mellem hjælp og hjælpere

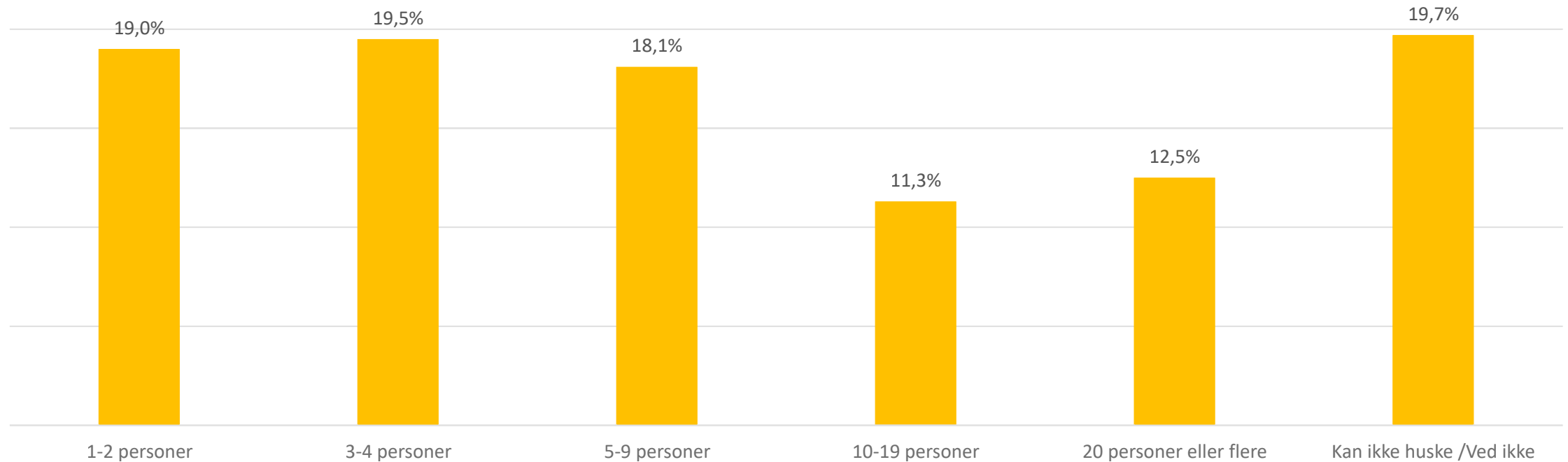
Ca. 47 % af borgere svarer ja til, at hjælpen, de får, er lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i deres hjem, mens 34 % svarer nej.



Spørgsmål: Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem? (Antal besvarelser: 559)

# Antallet af forskellige hjælpere

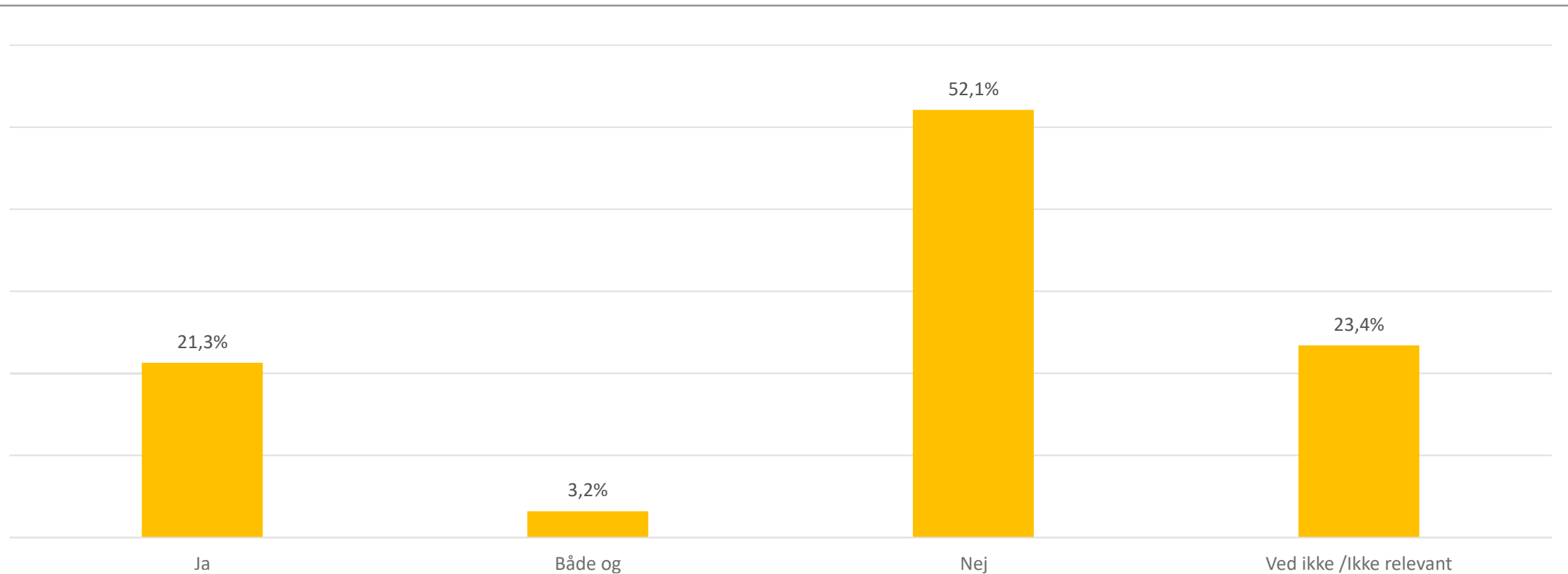
19 % af borgerne vurderer, at de i dagtimerne, i løbet af de seneste tre måneder, har fået besøg af 1-2 forskellige hjælpere. Ca. 20 % vurderer, at det er 3-4 forskellige hjælpere, mens ca. 18 %, vurderer antallet til at være 5-9 forskellige hjælpere. Ca. 13 % vurderer, at de har haft mindst 20 forskellige hjælpere på besøg.



Spørgsmål: Hvor mange forskellige personer har været hjemmehjælp hos dig i dagtimerne i de sidste tre måneder? (Antal besvarelser: 559)

# Information om aktivitetstilbud

Ca. 21 % af borgerne svarer ja til, at medarbejderne er gode til at informere om aktivitetstilbud, mens ca. 52 % svarer nej.

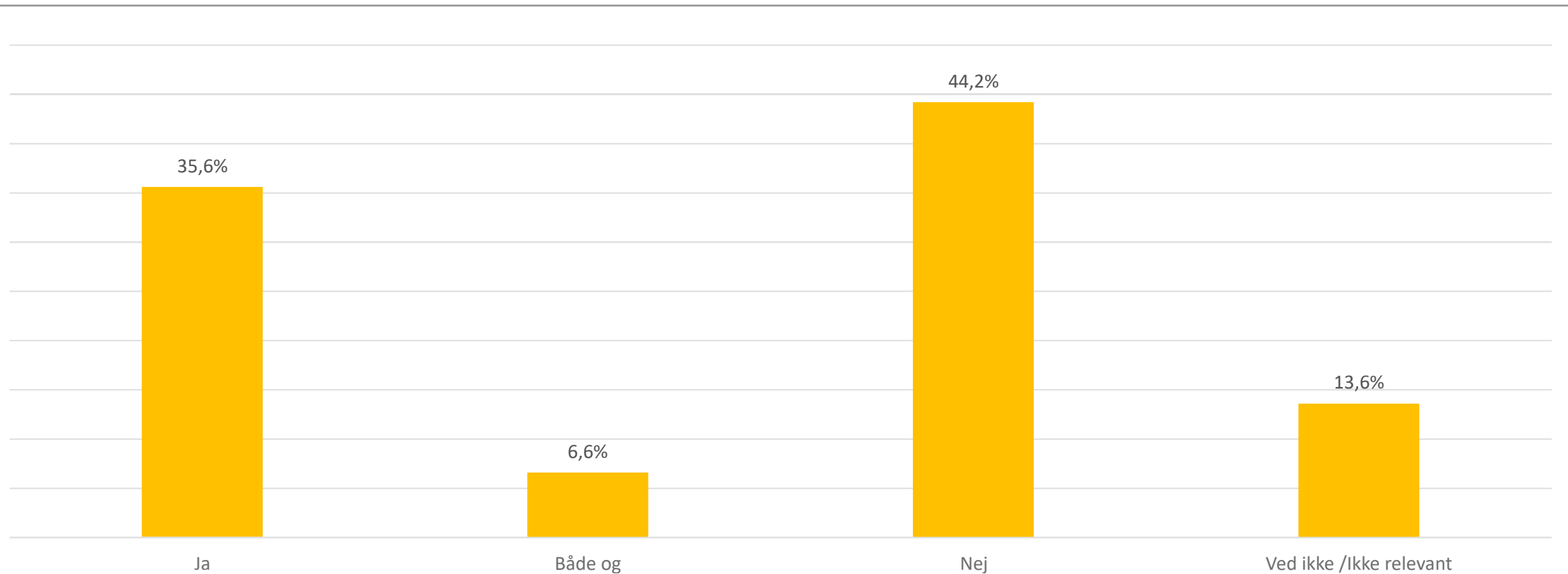


Spørgsmål: Oplever du, at medarbejderne er gode til at informere dig om de aktivitetstilbud, der er rundt om dig? (Antal besvarelser: 559)



# Information om mulig hjælp

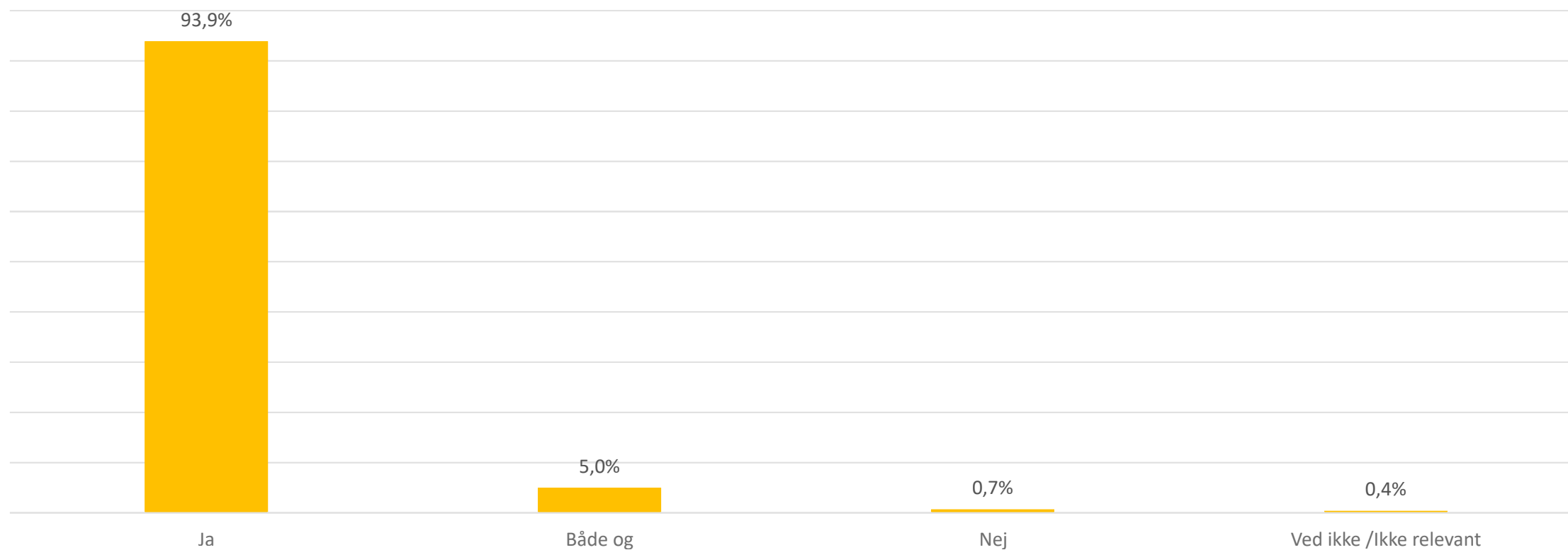
Ca. 36 % af borgerne svarer ja til, at medarbejderne er gode til at informere om hvilken hjælp de kan få, mens ca. 44 % svarer nej.



Spørgsmål: Oplever du, at medarbejderne er gode til at informere dig om hvilken hjælp du kan få? (Antal besvarelser: 559)

# Hjælperens venlighed

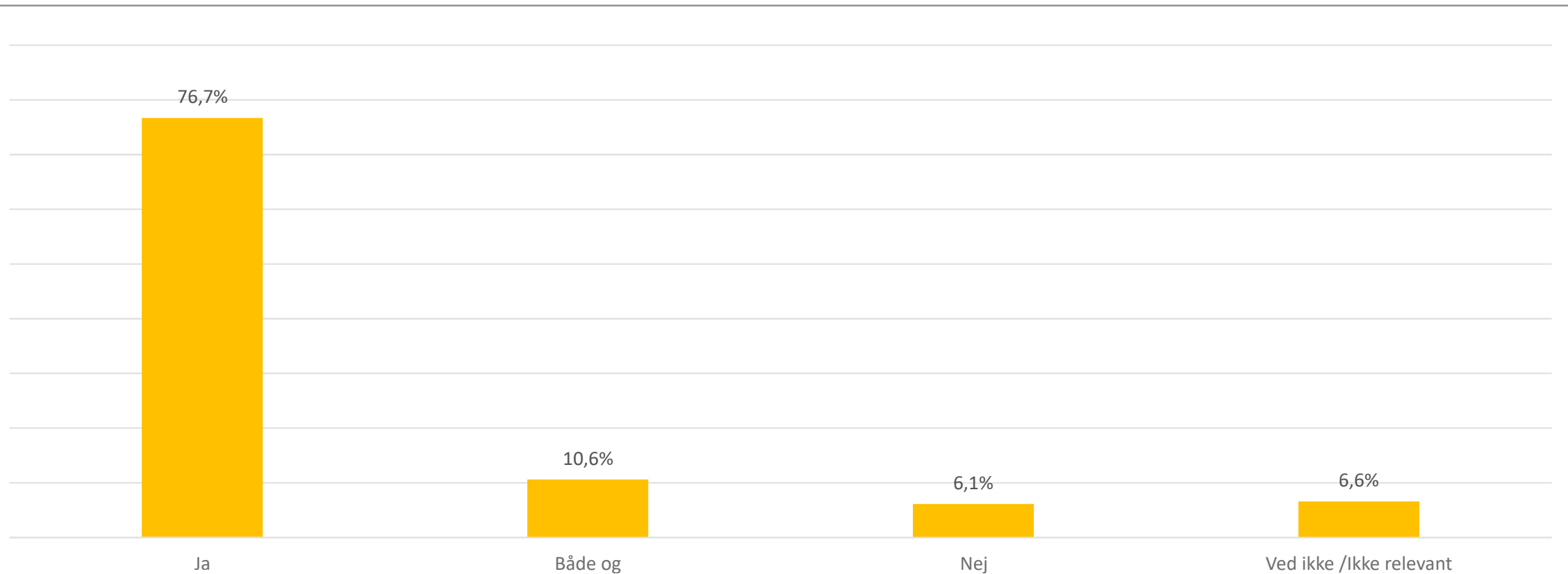
Ca. 94 % svarer ja til, at hjælperne er venlige over for dem, mens ca. 1 % svarer nej.



Spørgsmål: Oplever du, at hjælperne er venlige over for dig? (Antal besvarelser: 559)

# Hjælperens hensyntagen til behov og ønsker

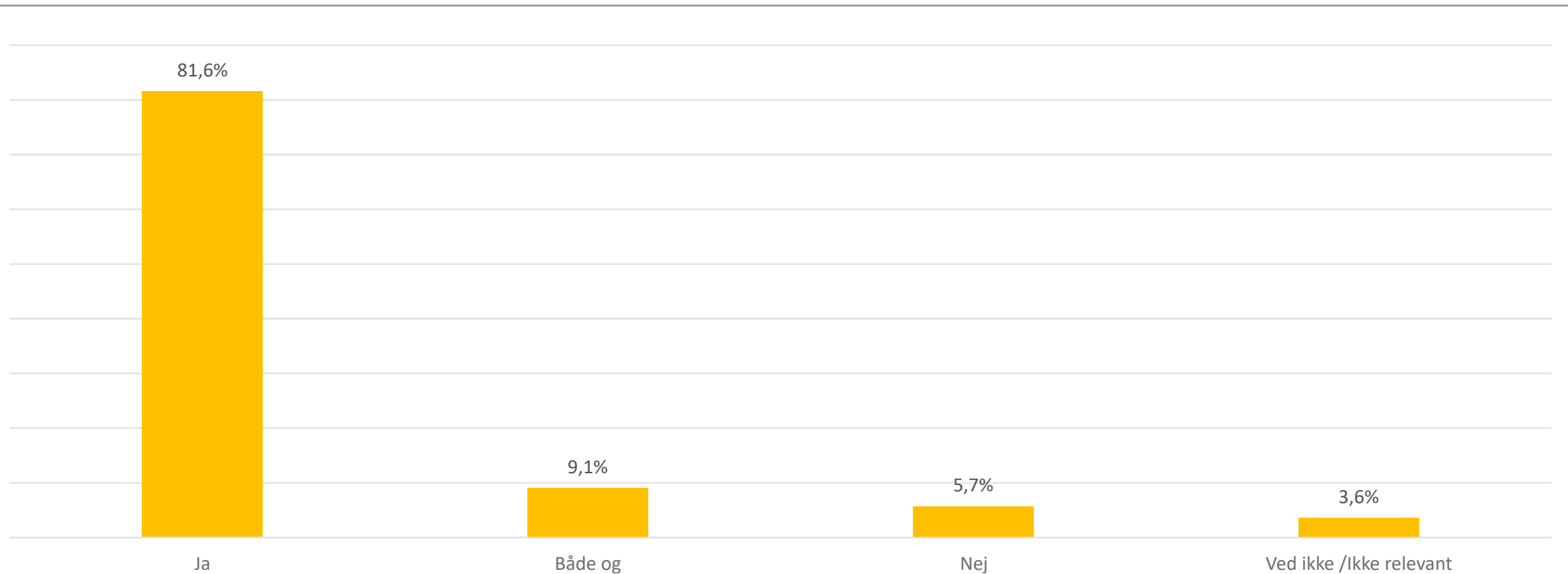
Ca. 77 % af borgerne svarer ja til, at hjælperne tager hensyn til deres behov og ønsker, mens ca. 6 % svarer nej.



Spørgsmål: Oplever du, at hjælperne tager hensyn til dine behov og ønsker, når de hjælper dig? (Antal besvarelser: 559)

# Hjælpernes udførelse af den tildelte hjælp

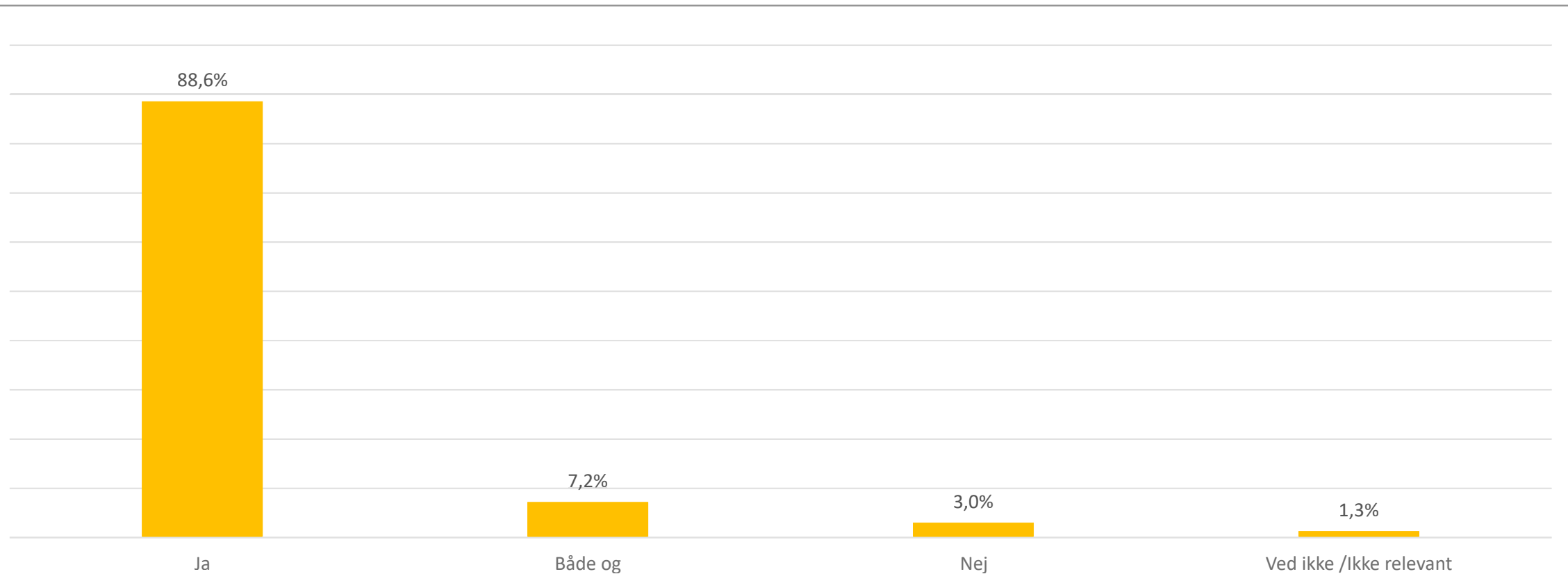
Ca. 82 % af borgerne svarer ja til, at hjælperne udfører den hjælp, de har fået tildelt, mens ca. 6 % svarer nej.



Spørgsmål: Oplever du, at hjælperne udfører den hjælp, du har fået tildelt? (Antal besvarelser: 559)

# Hjælpernes udvisning af respekt

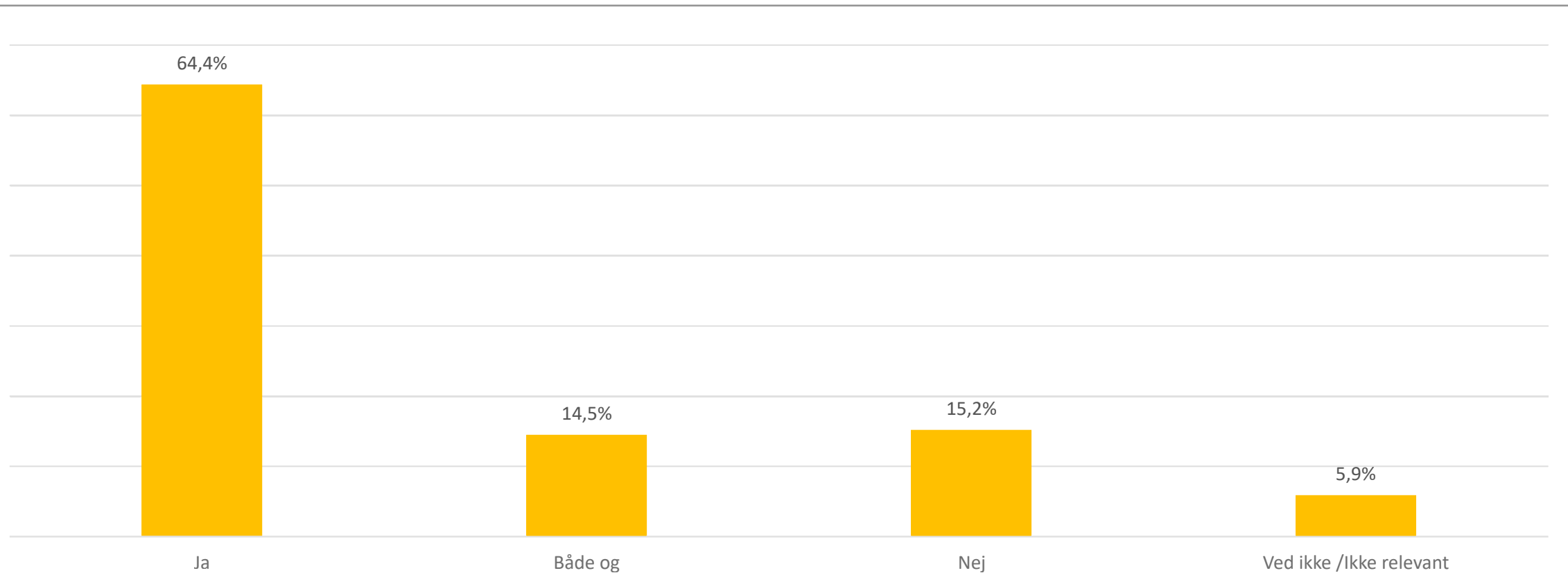
Ca. 89 % af borgerne svarer ja til, at hjælperne udviser respekt overfor dem, mens 3 % svarer nej.



Spørgsmål: Oplever du, at hjælperne udviser respekt over for dig? (Antal besvarelser: 559)

# Modtaget hjælp til aftalt tid

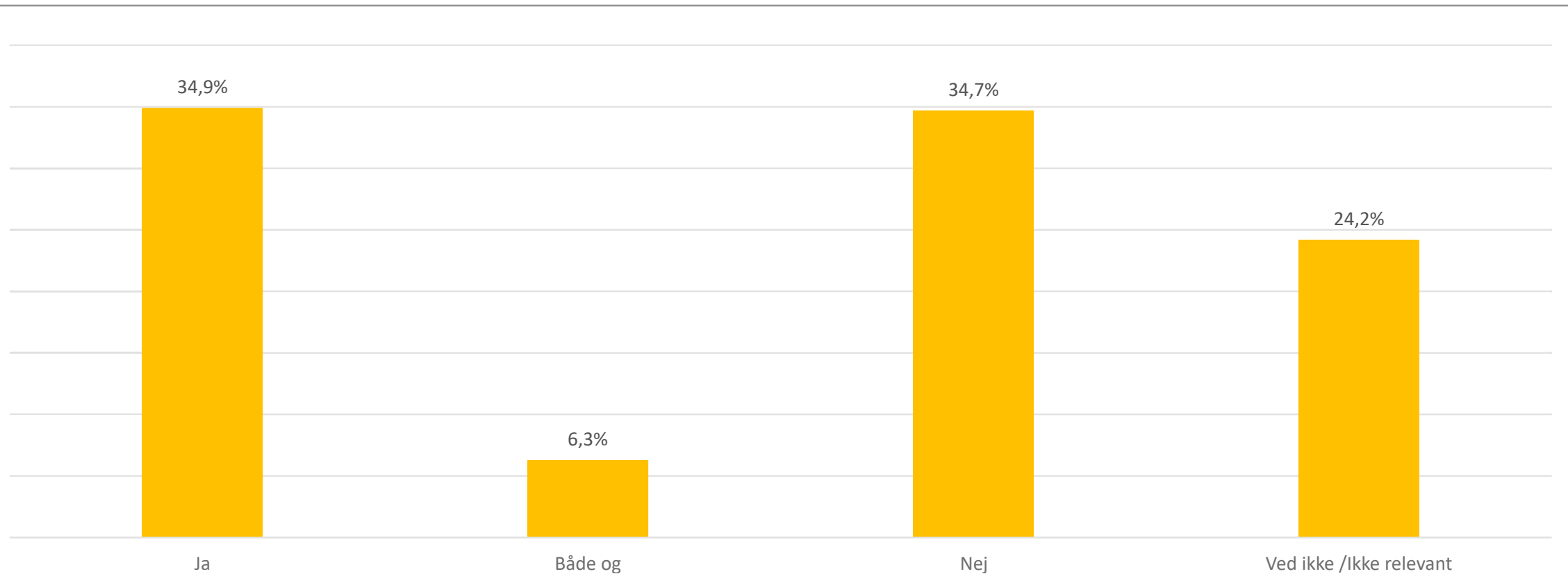
Ca. 64 % af borgerne svarer ja til, at hjælperne generelt kommer på de aftalte tidspunkter, mens ca. 15 % svarer nej.



Spørgsmål: Oplever du, at hjælperne generelt kommer på de aftalte tidspunkter? (Antal besvarelser: 559)

# Hjælpernes information ved forsinkelse

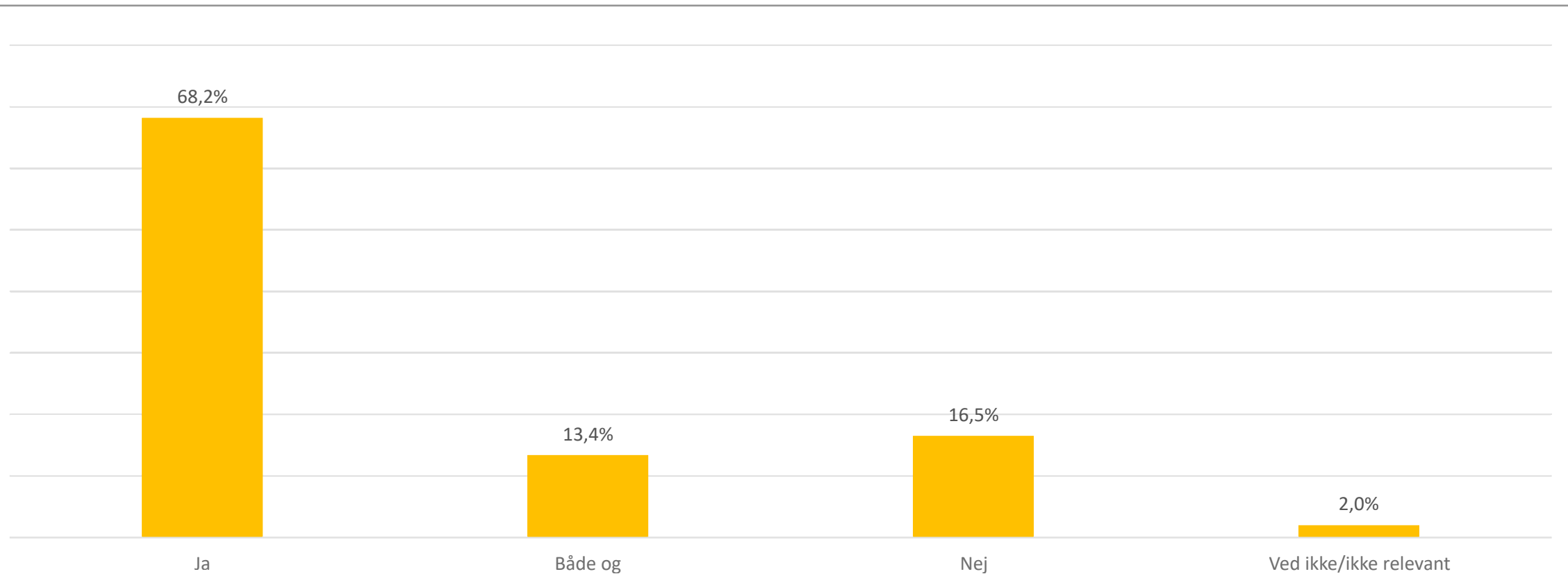
Ca. 35 % af borgerne svarer ja til, at hjælperne giver besked, hvis de er forsinket mere end 30 minutter, mens ca. 35 % svarer nej.



Spørgsmål: Oplever du, at hjælperne giver besked, hvis de er forsinket mere end 30 minutter? (Antal besvarelser: 559)

# Relevant hjælp

Ca. 68 % af borgerne svarer ja til, at de oplever, at få den hjælp, de har brug for, mens ca. 17 % svarer nej.

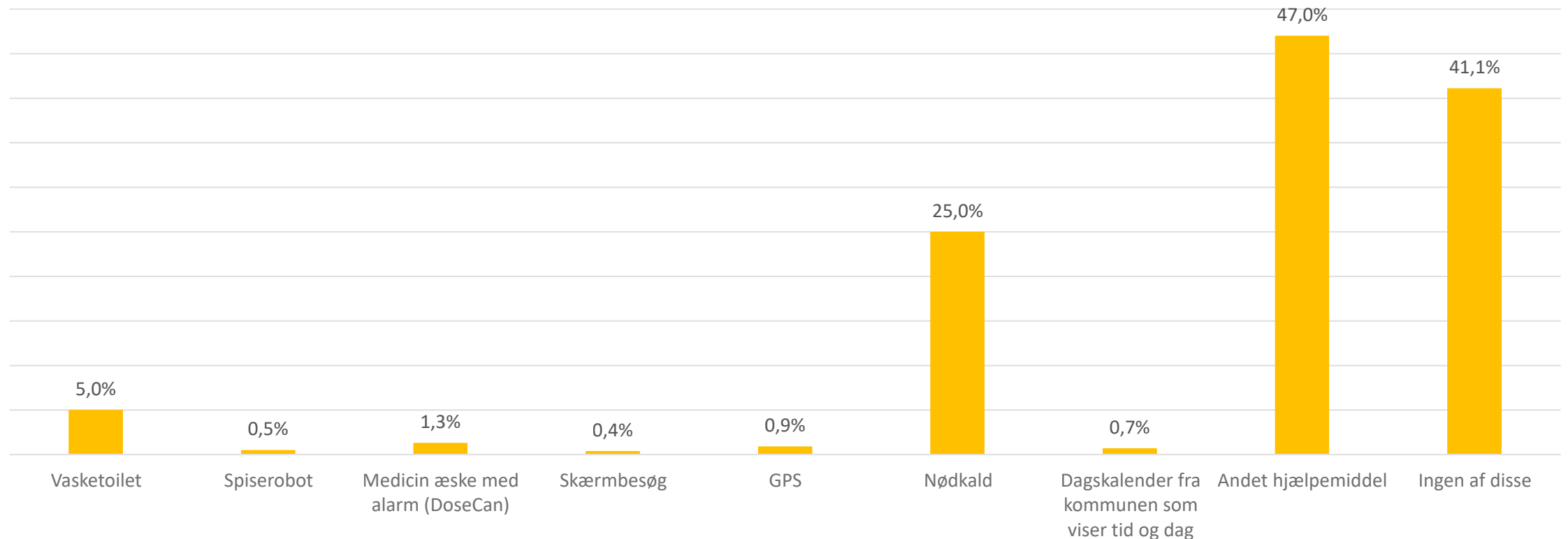


Spørgsmål: Oplever du at få den hjælp, du har brug for? (Antal besvarelser: 559)



# Hjælpemidler

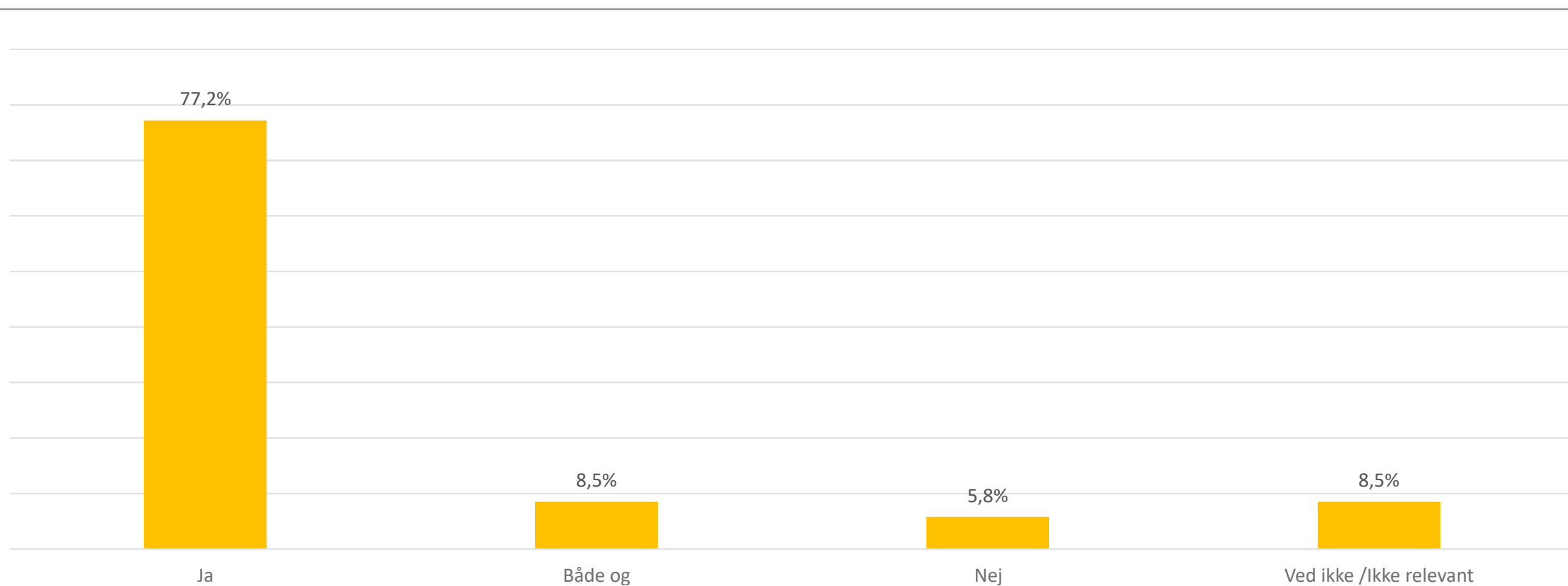
Ca. 41 % af alle hjemmehjælpsbrugere har svaret, at de ikke har et af nedenstående nævnte hjælpemidler, mens 47 % har et andet hjælpemiddel. 25 % af borgerne har nødkald. 5 % af borgerne har et vasketoilet, ca. 1 % af borgerne har en medicin æske med alarm, ca. 1 % har en GPS, ca. 1 % har en dagskalender, ca. 1 % har en spiserobot og ca. 0,5 % får skærmbesøg.



Spørgsmål: Har du nogle af følgende hjælpemidler? (Antal besvarelser: 559)

# Vurdering af hjælpemidlerne

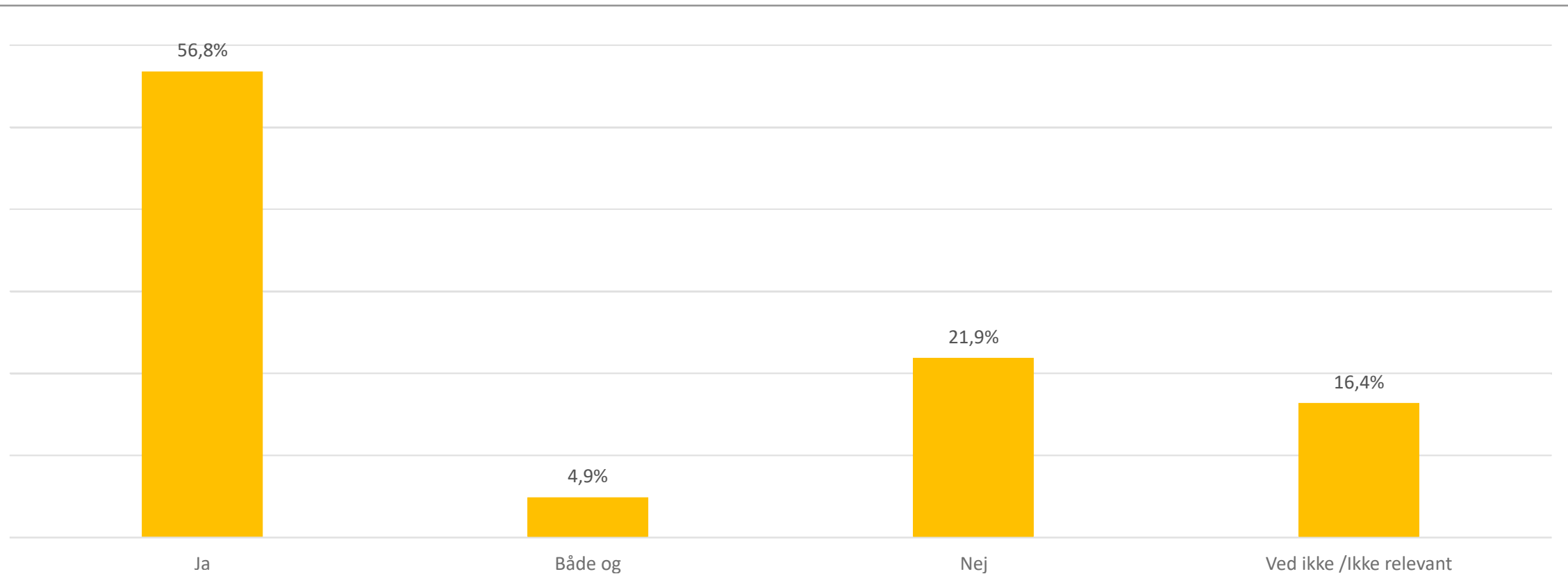
Ca. 77 % af borgerne, svarer ja til, at hjælpen fra hjælpemidlerne gør, at de bedre kan gøre de ting, der er vigtige for dem. Ca. 6 % af borgerne svarer nej.



Spørgsmål: Betyder den hjælp du får fra hjælpemidler, at du bedre kan gøre de ting, som er vigtige for dig? (Antal besvarelser: 329)

# Medbestemmelse ved valg af hjælpemidler

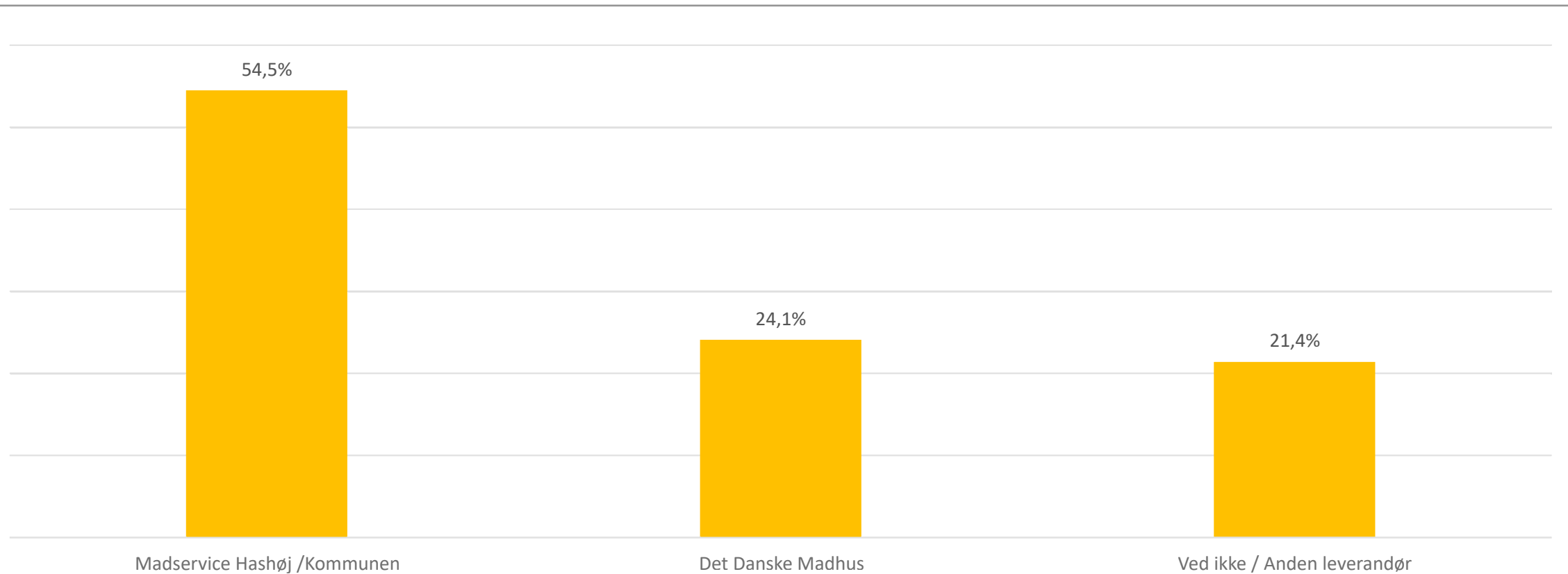
Ca. 57 % af borgerne, svarer ja til, at de har medbestemmelse i forhold til hvilke hjælpemidler de anvender, mens ca. 22 % svarer nej.



Spørgsmål: Har du medbestemmelse i forhold til hvilke hjælpemidler du anvender? (Antal besvarelser: 329)

# Madleverandør

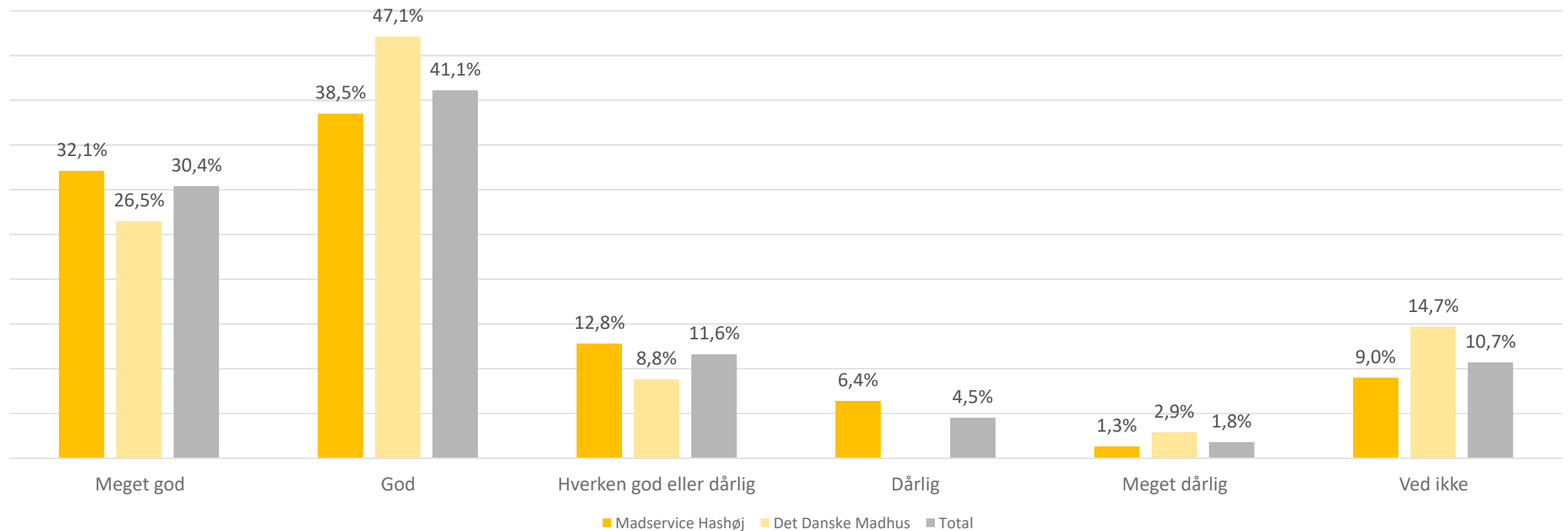
Ca. 55 % af borgerne modtager mad fra Madservice Hashøj/Kommunen, mens ca. 24 % modtager mad fra Det Danske Madhus.



Spørgsmål: Hvem er leverandør af den madservice, du modtager? (Antal besvarelser: 112)

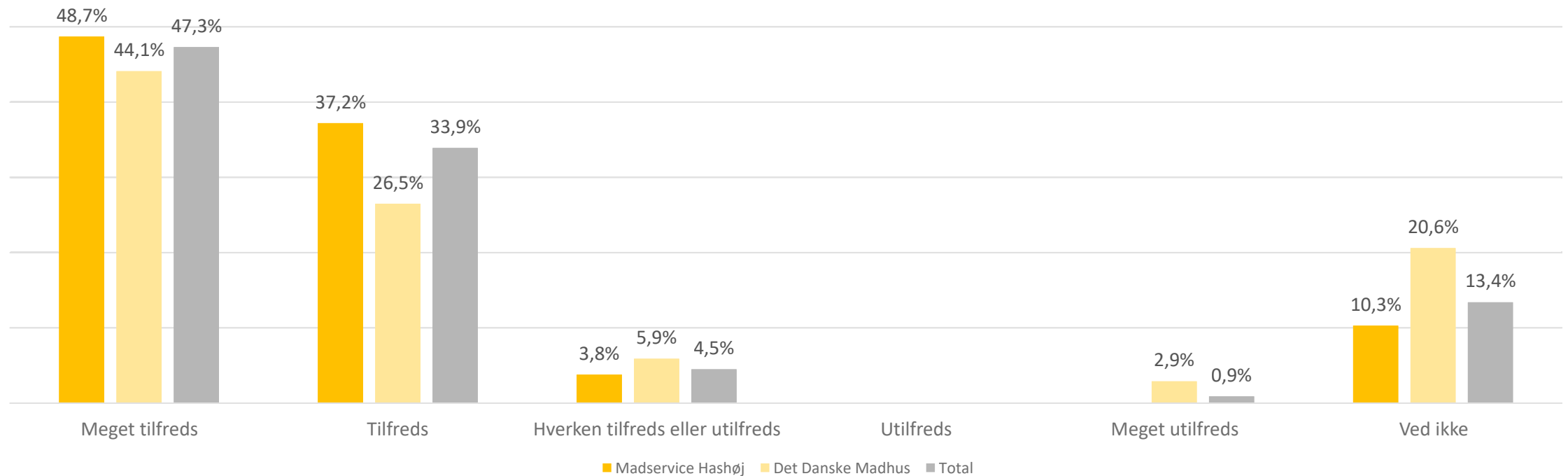
# Vurdering af leveret mad

Ca. 30 % af borgerne synes, at maden de får leveret er meget god og 41 % svarer, at den er god. Ca. 5 % svarer, at maden er dårlig og ca. 2 % svarer, at maden er meget dårlig.



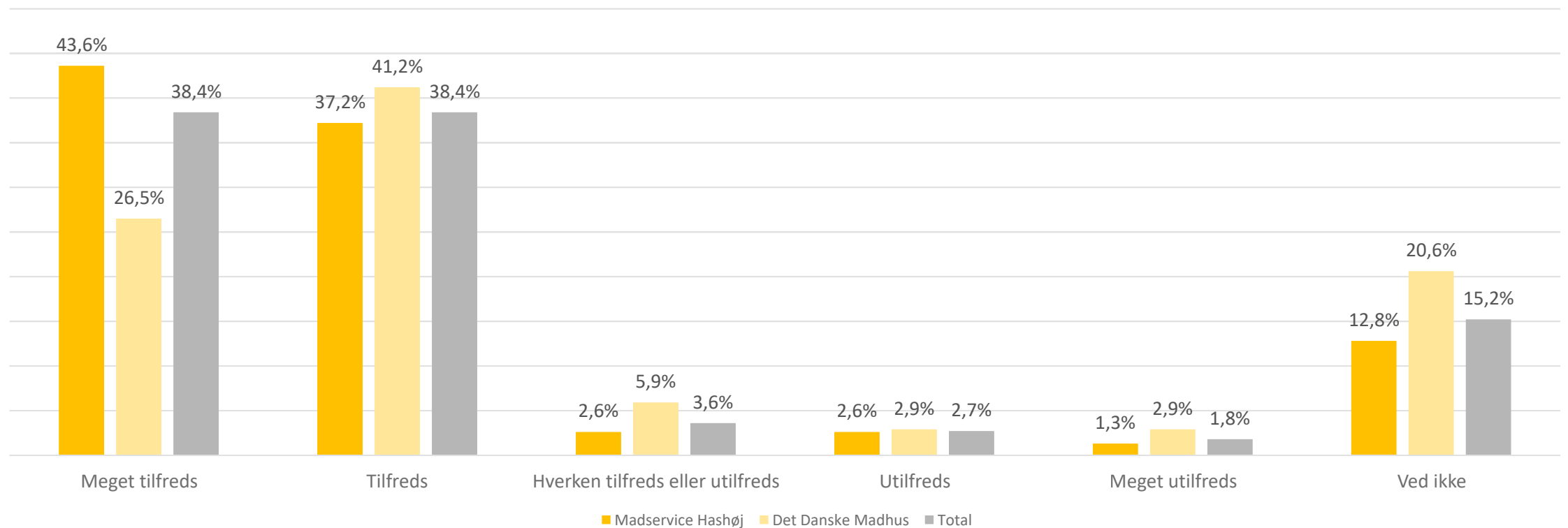
# Overholdelse af tidsfrist ved madlevering

Ca. 47 % af borgerne er meget tilfredse med madleveringen og ca. 34 % er tilfredse. Ingen er utilfredse med madlevering, men ca. 1 % af borgerne meget utilfredse med leveringen.



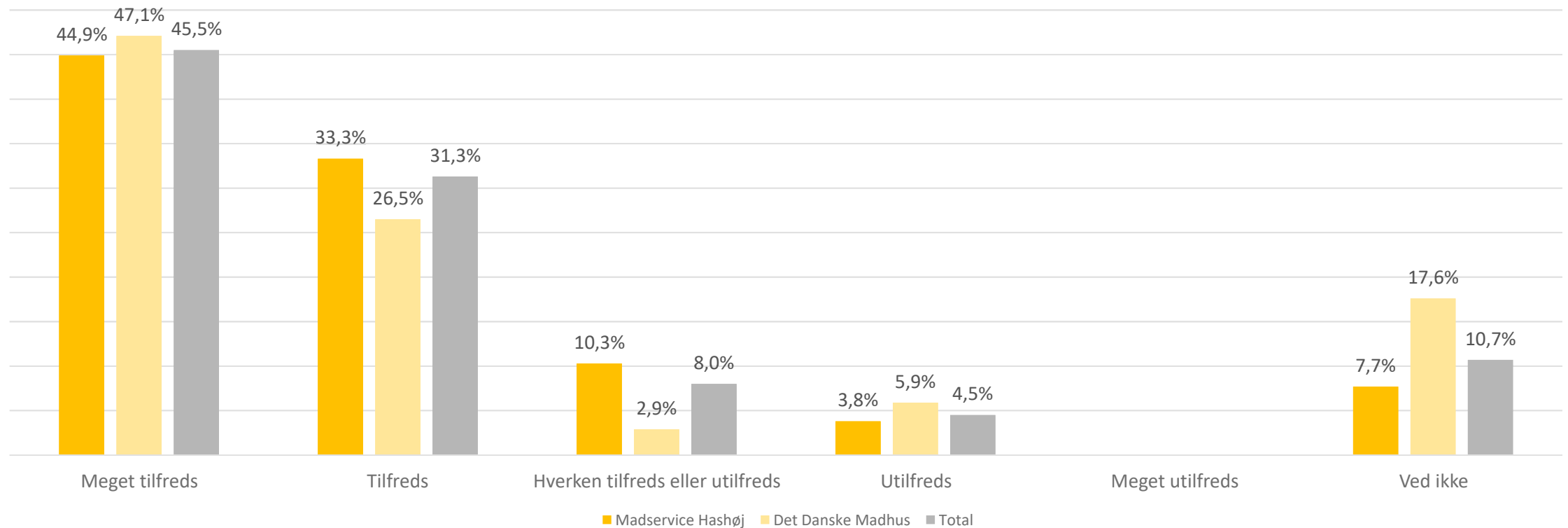
# Tilfredshed med udvalg af menuer

Ca. 38 % af borgerne er meget tilfredse med udvalget af menuer og ca. 38 % af borgerne er tilfredse. Ca. 3 % af borgerne er utilfredse og ca. 2 % af borgerne er meget utilfredse.



# Tilfredshed med portionsstørrelse

Ca. 46 % af borgerne er meget tilfredse med portionernes størrelse og ca. 31 % er tilfredse. Ca. 5 % af borgerne er utilfredse, men ingen er meget utilfredse.

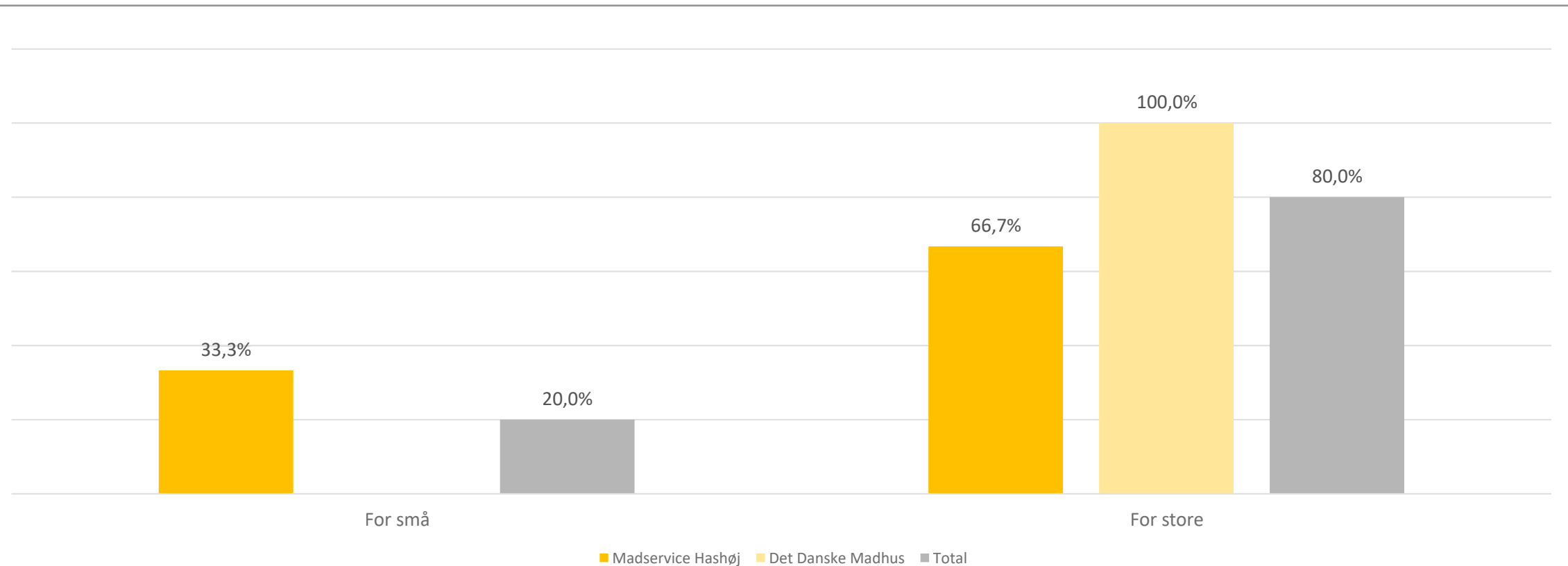


Spørgsmål: Hvor tilfreds eller utilfreds er du med portionernes størrelse? (Antal besvarelser: 112. Madservice Hashøj: 78, Det Danske Madhus: 34)



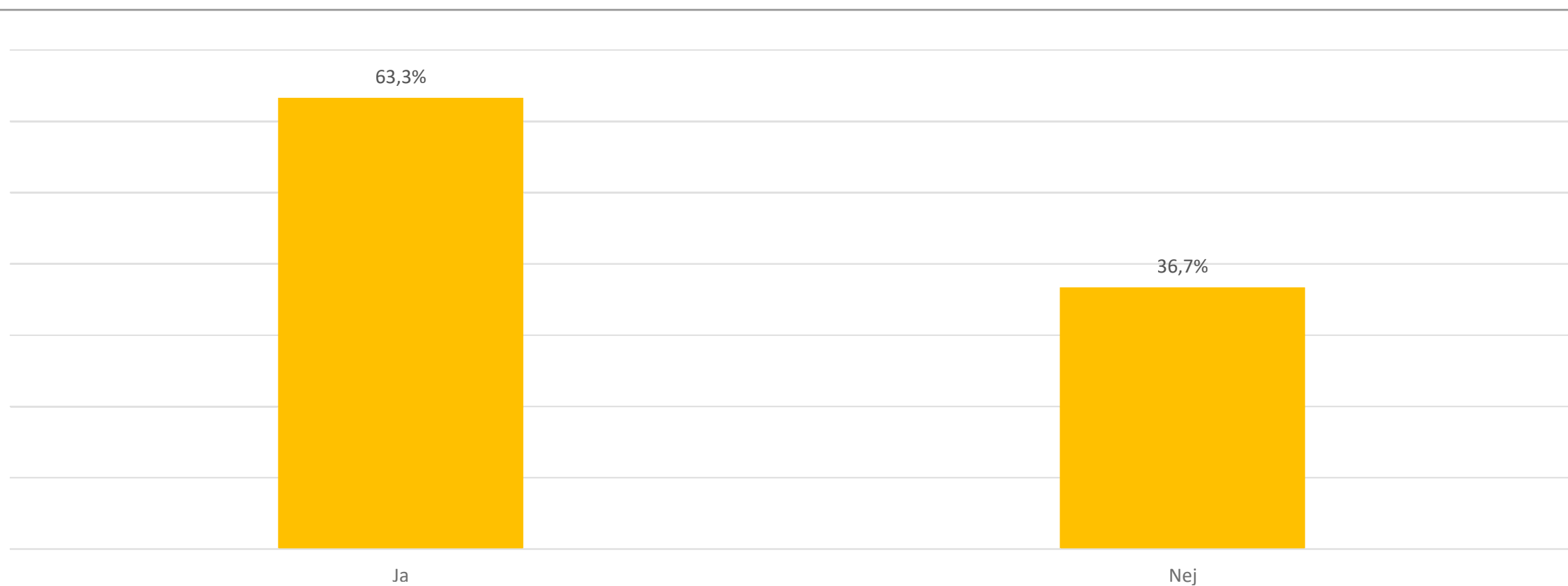
# Portionernes størrelse

80 % af borgerne, der er utilfredse med portionernes størrelse, svarer, at portionerne er for store, mens 20 % af borgerne svarer, at portionerne er for små.



## Valg mellem offentlig eller privat leverandør

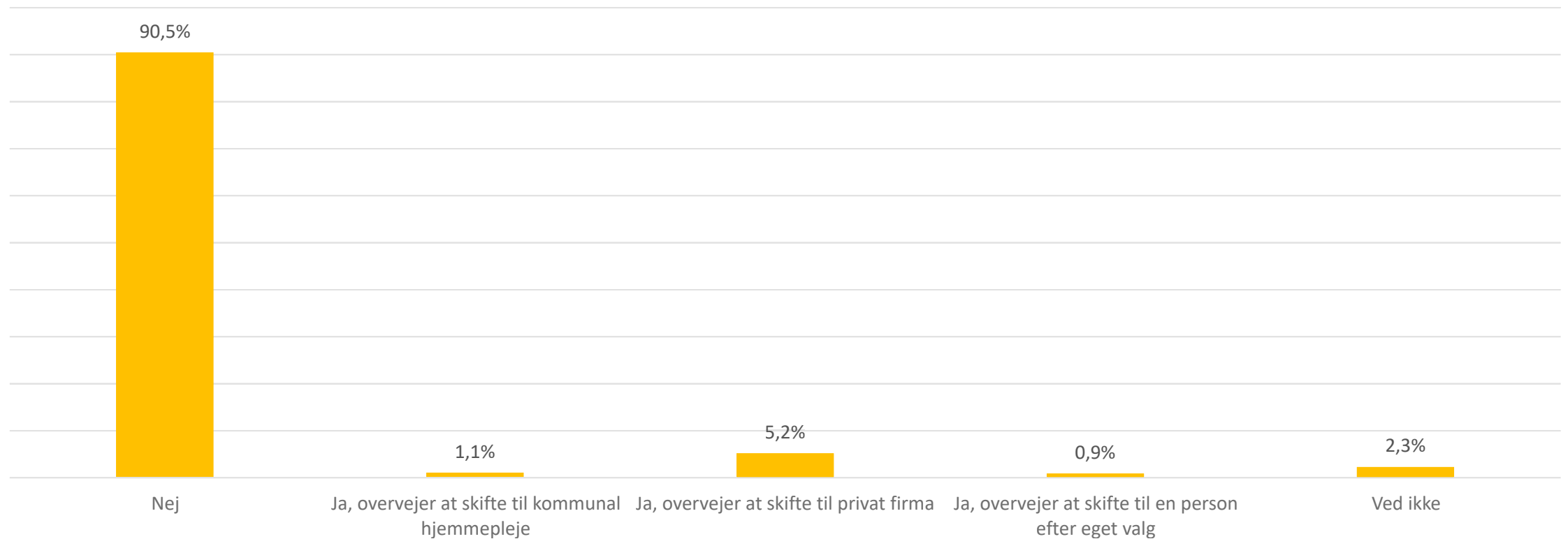
Ca. 63 % af borgerne svarer ja til, at de ved, at de godt kan vælge frit mellem kommunale og private leverandører, mens ca. 36 % svarer nej.



Spørgsmål: Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører af hjemmepleje? (Antal besvarelser: 559)

# Overvejelser om at skifte hjemmehjælpsordning

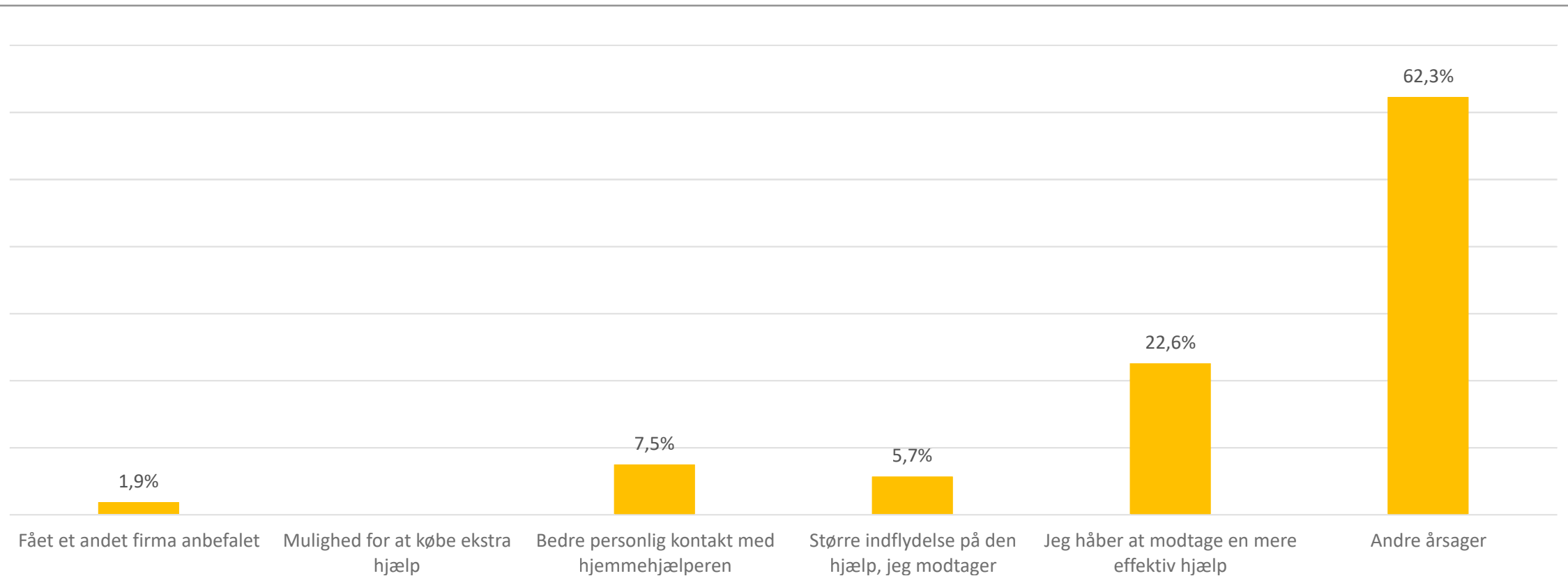
Ca. 91 % af borgere svarer nej til, at de overvejer at skifte deres nuværende hjemmeplejeordning. Ca. 1 % svarer, at de overvejer at skifte til kommunal hjemmepleje, ca. 5 % overvejer at skifte til et privat firma, mens ca. 1 % overvejer at skifte til en person efter eget valg.



Spørgsmål: Overvejer du at skifte din nuværende hjemmeplejeordning? (Antal besvarelser: 556)

# Årsag til overvejelse om skift af hjemmehjælpsordning

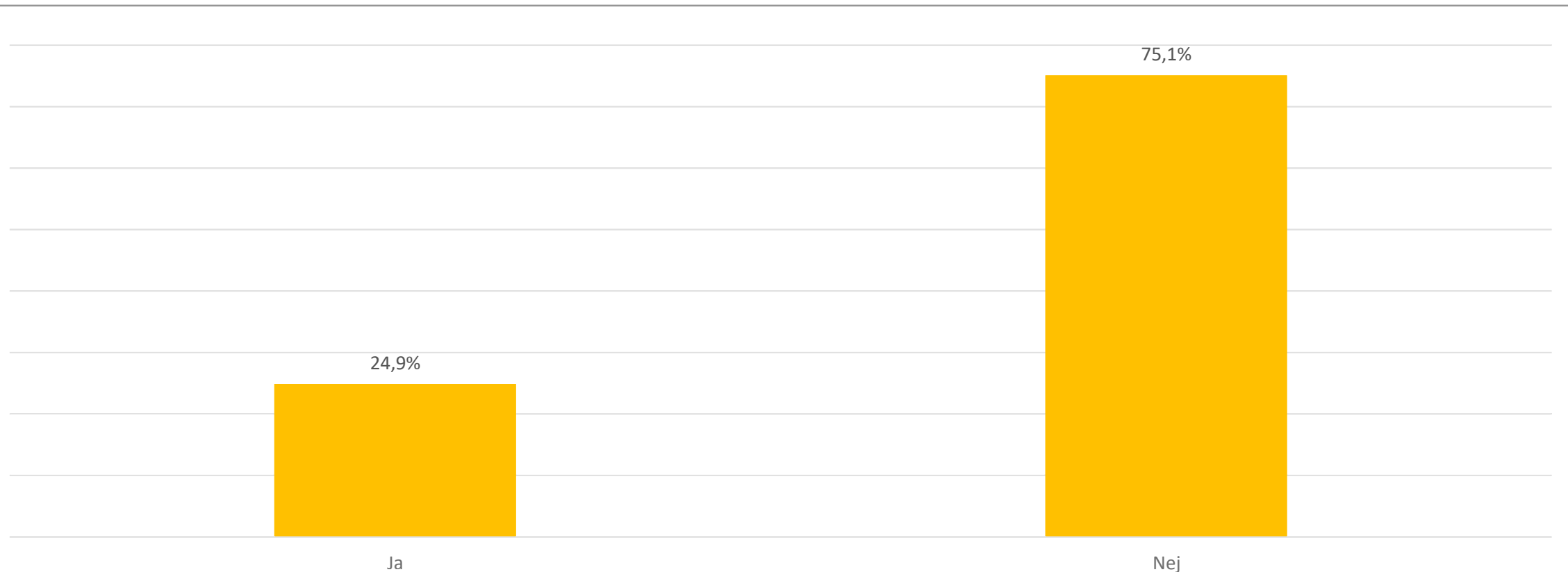
Ca. 23 % af borgerne, der overvejer skifte håber at modtage en mere effektiv hjælp. Ca. 8 % ønsker bedre personlig kontakt med hjemmehjælperen. Ca. 6 % ønsker større indflydelse på den hjælp de modtager, mens ca. 2 % har fået anbefalet et andet firma. Ca. 62 % har svaret andre årsager.



Spørgsmål: Hvad er årsagen til, at du overvejer at skifte din nuværende hjemmehjælpsordning? (Antal besvarelser: 53)

# Ombytning af tildelte ydelser

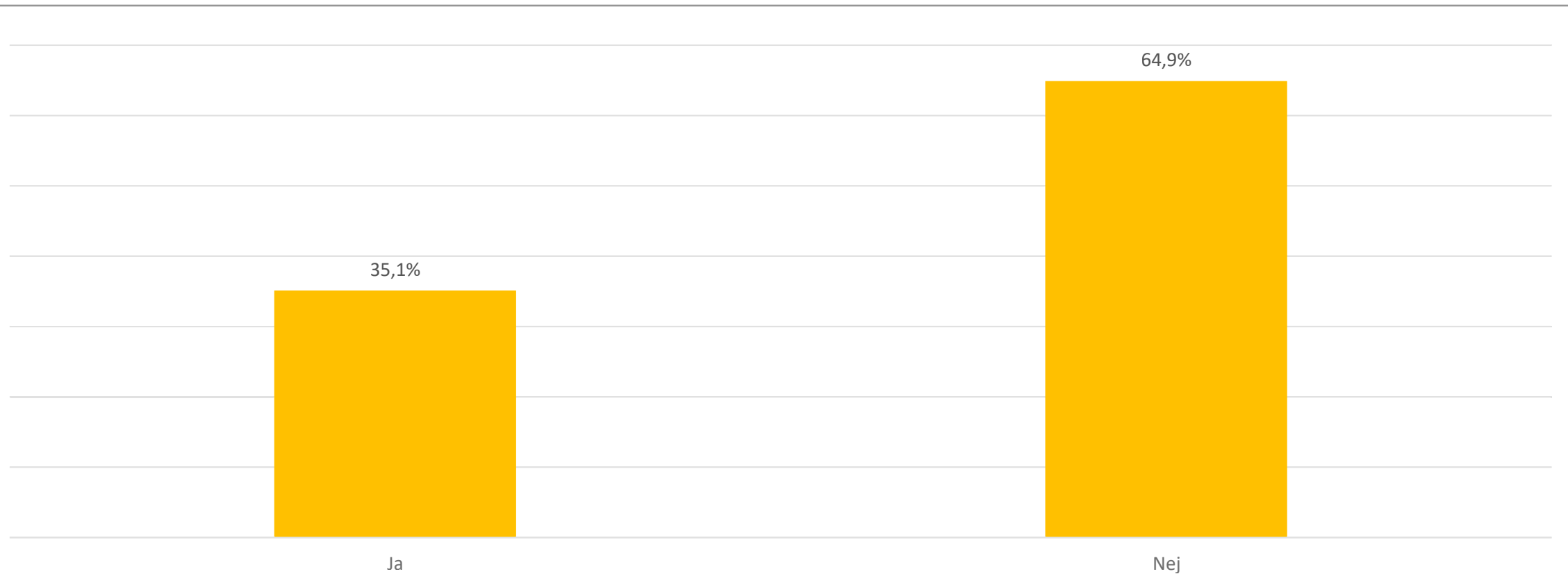
Ca. 25 % af borgerne svarer ja til, at de godt ved, at de kan bytte om på tildelte ydelser, mens ca. 75 % svarer nej.



Spørgsmål: Ved du, at du kan bytte om på tildelte ydelser indenfor personlig pleje eller indenfor praktisk hjælp? f.eks. bytte hårvask ud med fodbad eller bytte rengøring i 2 rum ud med rengøring i 2 af hjemmets andre rum. (Antal besvarelser: 559)

## Justering af hjælp

Ca. 35 % har svaret ja til, at de godt ved, at de kan aftale med hjælper fra gang til gang, hvordan hjælpen skal udføres, mens ca. 65 % svarer nej.



Spørgsmål: Ved du, at du kan aftale med hjælper fra gang til gang, hvordan hjælpen udføres? (Antal besvarelser: 559)

# Hjælp til at genvinde tabte funktioner

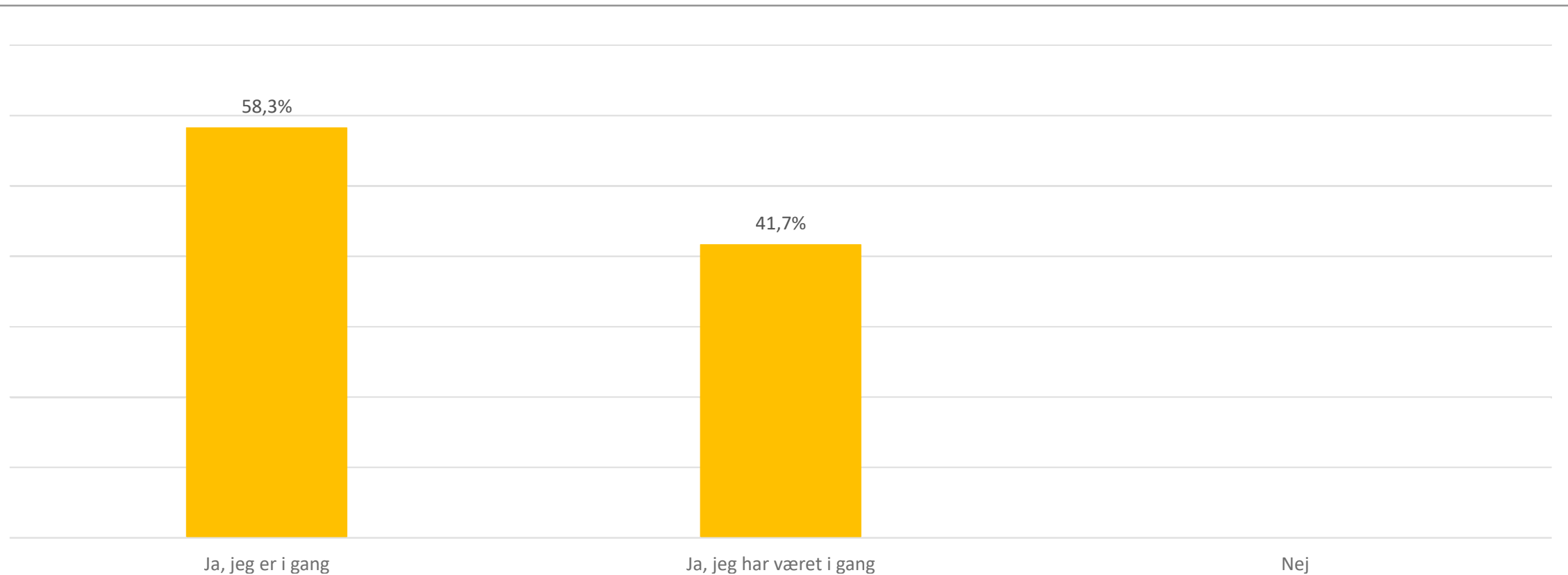
Ca. 55 % af borgerne svarer ja til, at de ved, at de kan få hjælp til at genvinde de tabte funktioner, som vurderes til at kunne genoptrænes, mens ca. 45 % af borgerne svarer nej.



Spørgsmål: Ved du at du kan få hjælp til at genvinde tabte funktioner, hvis de vurderes at kunne optrænes? (Antal besvarelser: 559)

## Forløb med terapeut

Af de borgere, der har modtaget rehabilitering svarer ca. 58 %, at de er i gang med et forløb i eget hjem eller på et genoptræningscenter, mens ca. 42 % svarer, at de har været i gang.

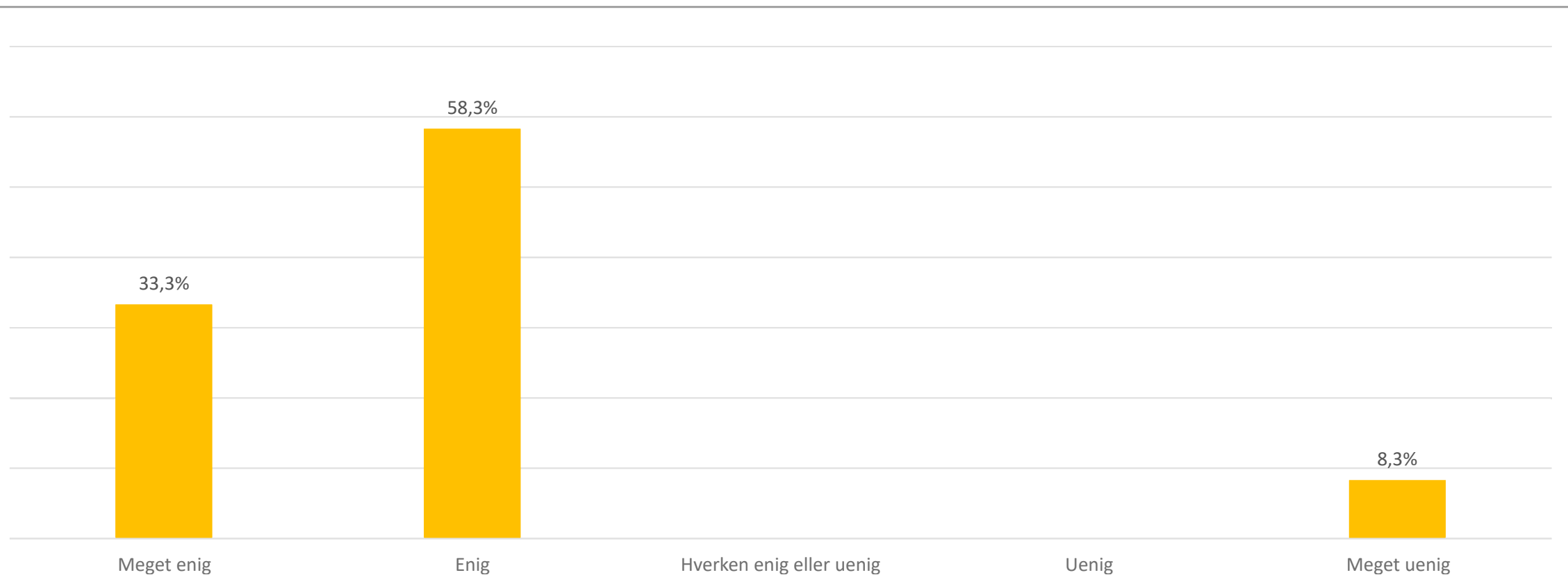


Spørgsmål: Er du, eller har du været i et forløb enten med en terapeut i eget hjem eller på et genoptræningscenter? (Antal besvarelser: 12)



# Træningsforløbets effekt

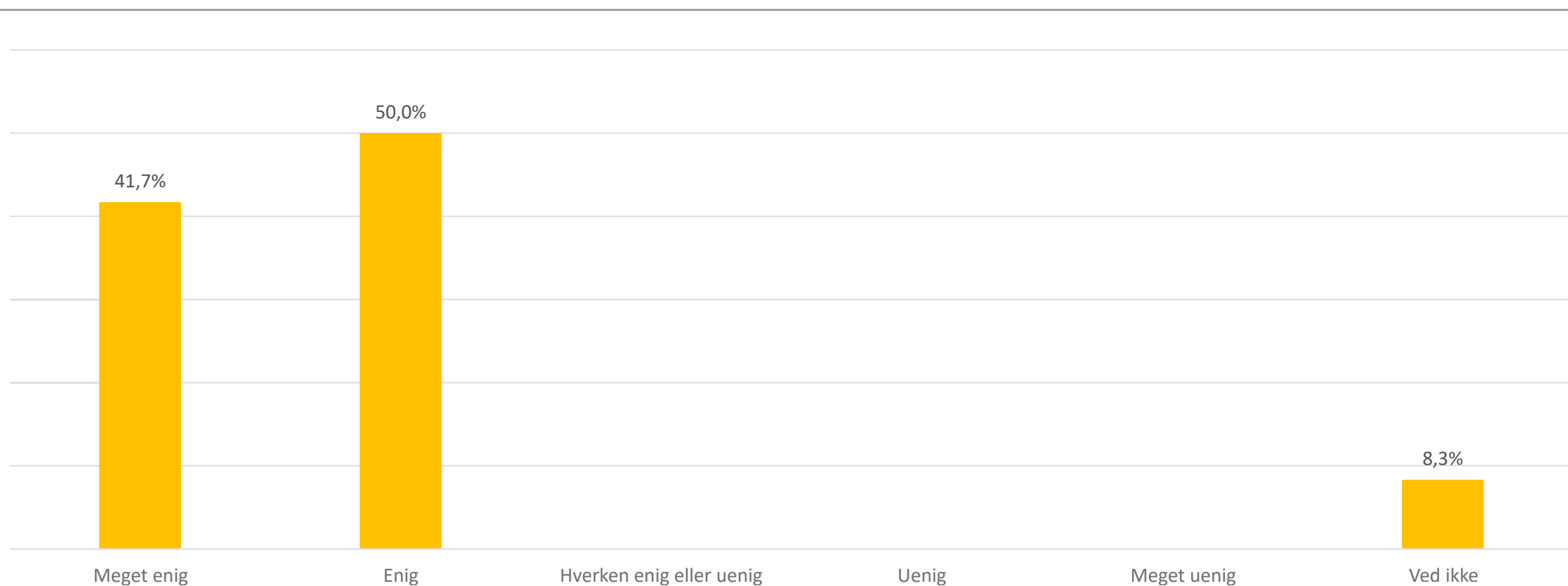
Af de borgere, der har modtaget rehabilitering er ca. 33 % meget enige i, at de har oplevet at kunne genvinde tabte funktioner, ca. 58 % er enige. Ingen er uenige, men ca. 8 % er meget uenige.



Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du alt i alt med følgende udsagn om træningsforløbet? (Hvis du har deltaget i flere, bedes du tænke på det seneste) Jeg oplever at kunne genvinde tabte funktioner? (: 12)

# Indflydelse på målene for forløbet

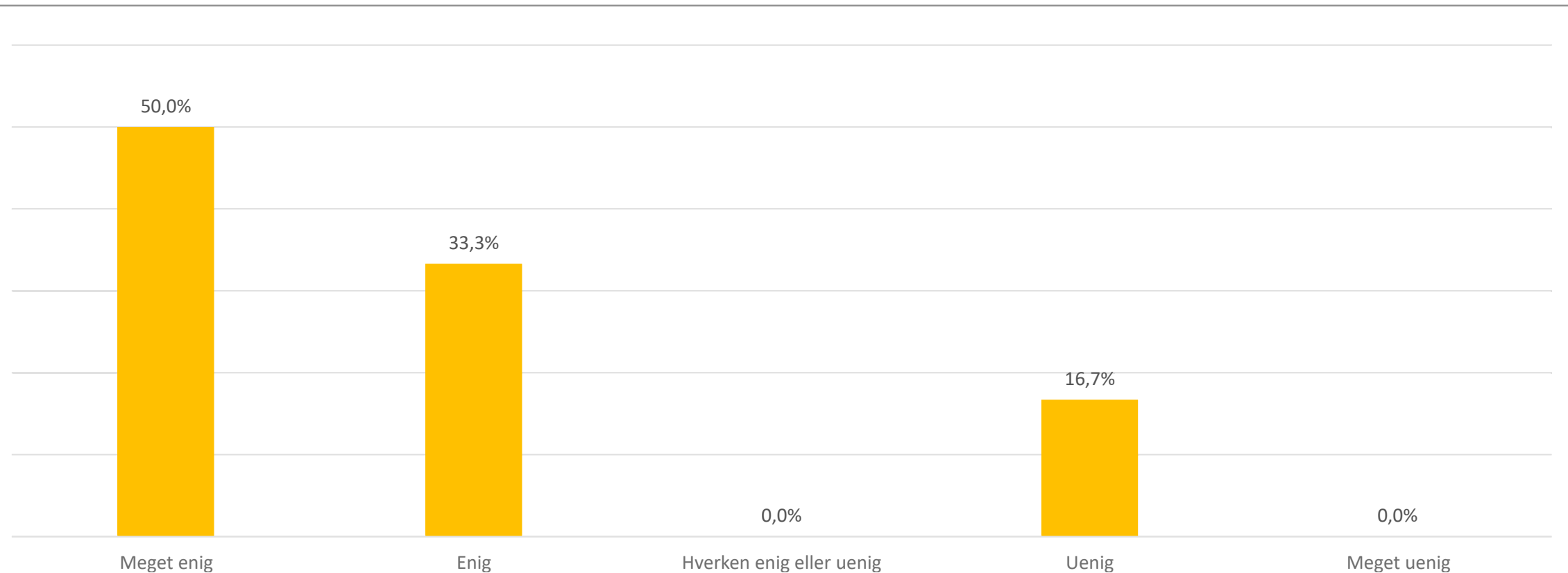
Af de borgere, der har modtaget rehabilitering er ca. 42 % meget enig i, at de har indflydelse på forløbet, 50 % er enige.



Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du alt i alt med følgende udsagn om træningsforløbet?(Hvis du har deltaget i flere, bedes du tænke på det seneste) Jeg har indflydelse på målene for forløbet? (Antal besvarelser: 12)

## Tryk ved at arbejde videre efter endt forløb

Af de borgere, der har modtaget rehabilitering, er 50 % meget enige i, at de er trygge ved at arbejde selvstændigt videre efter med deres mål efter endt forløb, ca. 33 % er enige. Ca. 17 % af borgerne er uenige, mens ingen er meget uenige.



Spørgsmål: Hvor enig eller uenig er du alt i alt med følgende udsagn om træningsforløbet? (Hvis du har deltaget i flere, bedes du tænke på det seneste) Jeg er tryk ved selvstændigt at arbejde videre med mine mål efter endt forløb (Antal besvarelser: 12)



**Voxmeter A/S**  
Borgergade 6, 4.  
DK-1300 København K  
T: 7020 2324  
[info@voxmeter.dk](mailto:info@voxmeter.dk)

Læs mere her

Analyser:

[voxmeter.dk](http://voxmeter.dk)

Analysesystem:

[catglobe.com](http://catglobe.com)

