



SLAGELSE KOMMUNE  
CENTER FOR SUNDHED OG ÆLDRE

**BORGERUNDERSØGELSE  
OM KVALITETEN I HJEMMEPLEJEN**

SAMMENLIGNING 2012 - 2018

ASPEKT R&D A/S



## Besvarelsesprocenter

2012: 571 besvarelser ud af 978 mulige - svarprocent 58,4%.

2014: 562 besvarelser ud af 993 mulige - svarprocent 56,6%.

2016: 529 besvarelser ud af 985 mulige - svarprocent 53,7%.

2018: 345 besvarelser ud af 786 mulige - svarprocent 43,9%.

## Baggrundsspørgsmål

Tabel 1: Er du kvinde eller mand?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1949	545	548	515	341
Kvinde	1403 72,0%	382 70,1%	382 69,7%	362 70,3%	277 81,2%
Mand	546 28,0%	163 29,9%	166 30,3%	153 29,7%	64 18,8%

Tabel 2: Hvornår er du født?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
Base	1887	532	531	505	319
Fødselsår (gennemsnit)	1935	1934	1935	1937	1937

Tabel 3: Bor du alene eller sammen med andre?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1962	553	549	520	340
Bor alene	1488 75,8%	416 75,2%	403 73,4%	411 79,0%	258 75,9%
Gift eller samboende	439 22,4%	124 22,4%	135 24,6%	101 19,4%	79 23,2%
Andet, f. eks. flere familiemedlemmer	26 1,3%	11 2,0%	8 1,5%	5 1,0%	2 0,6%
Ønsker ikke at oplyse	9 0,5%	2 0,4%	3 0,5%	3 0,6%	1 0,3%

Tabel 4: Hvem udfører hjemmehjælpen?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1889	529	547	489	324
Kommunal hjemmepleje	1439 76,2%	386 73,0%	421 77,0%	378 77,3%	254 78,4%
Et privat firma	421 22,3%	134 25,3%	121 22,1%	103 21,1%	63 19,4%
En person jeg selv har valgt	16 0,8%	6 1,1%	2 0,4%	2 0,4%	6 1,9%
Ved ikke	13 0,7%	3 0,6%	3 0,5%	6 1,2%	1 0,3%

## Selvurderet helbred

Tabel 5: Hvordan vil du vurdere dit nuværende helbred?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1944	546	547	513	338
Meget godt	97 5,0%	28 5,1%	26 4,8%	28 5,5%	15 4,4%
Godt	220 11,3%	64 11,7%	72 13,2%	57 11,1%	27 8,0%
Både godt og dårligt	1078 55,5%	307 56,2%	284 51,9%	288 56,1%	199 58,9%
Dårligt	396 20,4%	110 20,1%	112 20,5%	104 20,3%	70 20,7%
Meget dårlig	136 7,0%	34 6,2%	45 8,2%	33 6,4%	24 7,1%
Ved ikke	17 0,9%	3 0,5%	8 1,5%	3 0,6%	3 0,9%

## Generelt om hjemmeplejen

Tabel 6: Hvad synes du samlet set om den hjemmepleje, du modtager?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1895	540	539	492	324
Jeg er meget tilfreds	476 25,1%	140 25,9%	140 26,0%	131 26,6%	65 20,1%
Jeg er tilfreds	746 39,4%	222 41,1%	220 40,8%	169 34,3%	135 41,7%
Jeg er både tilfreds og utilfreds	553 29,2%	139 25,7%	146 27,1%	161 32,7%	107 33,0%
Jeg er utilfreds	65 3,4%	21 3,9%	20 3,7%	15 3,0%	9 2,8%
Jeg er meget utilfreds	20 1,1%	6 1,1%	1 0,2%	8 1,6%	5 1,5%
Ved ikke	35 1,8%	12 2,2%	12 2,2%	8 1,6%	3 0,9%

## Personlig hjælp

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

Tabel 7.1: ... at vaske dig?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1737	495	491	446	305
Får ikke hjælp	1143 65,8%	344 69,5%	313 63,7%	302 67,7%	184 60,3%
Meget tilfreds	183 10,5%	47 9,5%	63 12,8%	43 9,6%	30 9,8%
Tilfreds	312 18,0%	80 16,2%	93 18,9%	75 16,8%	64 21,0%
Hverken tilfreds eller utilfreds	55 3,2%	12 2,4%	15 3,1%	12 2,7%	16 5,2%
Utilfreds	22 1,3%	8 1,6%	2 0,4%	8 1,8%	4 1,3%
Meget utilfreds	9 0,5%	3 0,6%	2 0,4%	2 0,4%	2 0,7%
Ved ikke	13 0,7%	1 0,2%	3 0,6%	4 0,9%	5 1,6%

Tabel 7.2: ... af- og påklædning?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1678	479	472	432	295
Får ikke hjælp	1157 69,0%	356 74,3%	314 66,5%	305 70,6%	182 61,7%
Meget tilfreds	130 7,7%	34 7,1%	45 9,5%	30 6,9%	21 7,1%
Tilfreds	318 19,0%	77 16,1%	102 21,6%	70 16,2%	69 23,4%
Hverken tilfreds eller utilfreds	46 2,7%	9 1,9%	5 1,1%	19 4,4%	13 4,4%
Utilfreds	10 0,6%	0 0,0%	2 0,4%	3 0,7%	5 1,7%
Meget utilfreds	4 0,2%	2 0,4%	1 0,2%	1 0,2%	0 0,0%
Ved ikke	13 0,8%	1 0,2%	3 0,6%	4 0,9%	5 1,7%

**Slagelse Kommune – Center for Sundhed og Ældre**  
**Borgerundersøgelser om kvaliteten i hjemmepleje, 2012 - 2018**

Tabel 7.3: ... toiletbesøg?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1651	469	462	427	293
Får ikke hjælp	1350 81,8%	405 86,4%	379 82,0%	343 80,3%	223 76,1%
Meget tilfreds	76 4,6%	21 4,5%	21 4,5%	21 4,9%	13 4,4%
Tilfreds	142 8,6%	28 6,0%	44 9,5%	37 8,7%	33 11,3%
Hverken tilfreds eller utilfreds	45 2,7%	9 1,9%	11 2,4%	13 3,0%	12 4,1%
Utilfreds	13 0,8%	3 0,6%	0 0,0%	5 1,2%	5 1,7%
Meget utilfreds	5 0,3%	2 0,4%	0 0,0%	2 0,5%	1 0,3%
Ved ikke	20 1,2%	1 0,2%	7 1,5%	6 1,4%	6 2,0%

Tabel 7.4: ... at gå i bruse- eller karbad?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1744	501	495	442	306
Får ikke hjælp	982 56,3%	310 61,9%	267 53,9%	255 57,7%	150 49,0%
Meget tilfreds	251 14,4%	66 13,2%	75 15,2%	63 14,3%	47 15,4%
Tilfreds	394 22,6%	96 19,2%	127 25,7%	93 21,0%	78 25,5%
Hverken tilfreds eller utilfreds	64 3,7%	12 2,4%	19 3,8%	15 3,4%	18 5,9%
Utilfreds	24 1,4%	8 1,6%	2 0,4%	6 1,4%	8 2,6%
Meget utilfreds	9 0,5%	5 1,0%	1 0,2%	3 0,7%	0 0,0%
Ved ikke	20 1,1%	4 0,8%	4 0,8%	7 1,6%	5 1,6%

Tabel 8: Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt, med den personlige hjælp du modtager?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1050	208	262	320	260
Jeg er meget tilfreds	276 26,3%	62 29,8%	80 30,5%	75 23,4%	59 22,7%
Jeg er tilfreds	526 50,1%	110 52,9%	142 54,2%	146 45,6%	128 49,2%
Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds	144 13,7%	23 11,1%	25 9,5%	53 16,6%	43 16,5%
Jeg er utilfreds	24 2,3%	2 1,0%	4 1,5%	10 3,1%	8 3,1%
Jeg er meget utilfreds	16 1,5%	4 1,9%	1 0,4%	8 2,5%	3 1,2%
Ved ikke	64 6,1%	7 3,4%	10 3,8%	28 8,8%	19 7,3%

## Praktisk hjælp

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

Tabel 9.1: ... rengøring?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1852	520	529	488	315
Får ikke hjælp	319 17,2%	84 16,2%	101 19,1%	74 15,2%	60 19,0%
Meget tilfreds	268 14,5%	71 13,7%	66 12,5%	86 17,6%	45 14,3%
Tilfreds	761 41,1%	207 39,8%	235 44,4%	195 40,0%	124 39,4%
Hverken tilfreds eller utilfreds	315 17,0%	88 16,9%	84 15,9%	95 19,5%	48 15,2%
Utilfreds	144 7,8%	52 10,0%	35 6,6%	29 5,9%	28 8,9%
Meget utilfreds	29 1,6%	11 2,1%	3 0,6%	8 1,6%	7 2,2%
Ved ikke	16 0,9%	7 1,3%	5 0,9%	1 0,2%	3 1,0%

Tabel 9.2: ... tøjvask?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1616	449	478	400	289
Får ikke hjælp	1018 63,0%	308 68,6%	293 61,3%	238 59,5%	179 61,9%
Meget tilfreds	149 9,2%	41 9,1%	32 6,7%	51 12,8%	25 8,7%
Tilfreds	317 19,6%	73 16,3%	114 23,8%	74 18,5%	56 19,4%
Hverken tilfreds eller utilfreds	69 4,3%	12 2,7%	24 5,0%	18 4,5%	15 5,2%
Utilfreds	32 2,0%	6 1,3%	9 1,9%	10 2,5%	7 2,4%
Meget utilfreds	13 0,8%	4 0,9%	3 0,6%	2 0,5%	4 1,4%
Ved ikke	18 1,1%	5 1,1%	3 0,6%	7 1,8%	3 1,0%

**Slagelse Kommune – Center for Sundhed og Ældre**  
**Borgerundersøgelser om kvaliteten i hjemmepleje, 2012 - 2018**

Tabel 9.3: ... indkøb?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1538	426	452	380	280
Får ikke hjælp	1284 83,5%	351 82,4%	371 82,1%	322 84,7%	240 85,7%
Meget tilfreds	71 4,6%	24 5,6%	20 4,4%	18 4,7%	9 3,2%
Tilfreds	116 7,5%	38 8,9%	41 9,1%	20 5,3%	17 6,1%
Hverken tilfreds eller utilfreds	21 1,4%	3 0,7%	6 1,3%	6 1,6%	6 2,1%
Utilfreds	10 0,7%	4 0,9%	3 0,7%	2 0,5%	1 0,4%
Meget utilfreds	7 0,5%	2 0,5%	2 0,4%	1 0,3%	2 0,7%
Ved ikke	29 1,9%	4 0,9%	9 2,0%	11 2,9%	5 1,8%

Tabel 10: Hvor tilfreds eller utilfreds er du alt i alt, med den praktiske hjælp du modtager?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1438	313	355	475	295
Jeg er meget tilfreds	257 17,9%	55 17,6%	55 15,5%	95 20,0%	52 17,6%
Jeg er tilfreds	704 49,0%	134 42,8%	198 55,8%	234 49,3%	138 46,8%
Jeg er hverken tilfreds eller utilfreds	307 21,3%	65 20,8%	68 19,2%	110 23,2%	64 21,7%
Jeg er utilfreds	81 5,6%	29 9,3%	13 3,7%	18 3,8%	21 7,1%
Jeg er meget utilfreds	20 1,4%	7 2,2%	4 1,1%	5 1,1%	4 1,4%
Ved ikke	69 4,8%	23 7,3%	17 4,8%	13 2,7%	16 5,4%



## Hjælpere

Tabel 11: Hvor mange forskellige personer har været hjemmehjælp hos dig i dagtimerne i de sidste tre måneder?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1837	518	517	487	315
1 - 2 personer	470 25,6%	153 29,5%	120 23,2%	120 24,6%	77 24,4%
3 - 4 personer	352 19,2%	126 24,3%	92 17,8%	83 17,0%	51 16,2%
5 - 9 personer	396 21,6%	100 19,3%	106 20,5%	113 23,2%	77 24,4%
10 - 19 personer	247 13,4%	58 11,2%	77 14,9%	66 13,6%	46 14,6%
20 personer eller flere	211 11,5%	46 8,9%	72 13,9%	66 13,6%	27 8,6%
Kan ikke huske/Ved ikke	161 8,8%	35 6,8%	50 9,7%	39 8,0%	37 11,7%

## Oplever du, at hjælperne...

Tabel 12.1: ... er venlige over for dig?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1870	528	529	491	322
Ja	1706 91,2%	492 93,2%	486 91,9%	436 88,8%	292 90,7%
Både og	156 8,3%	35 6,6%	41 7,8%	51 10,4%	29 9,0%
Nej	4 0,2%	0 0,0%	1 0,2%	3 0,6%	0 0,0%
Ved ikke/ Ikke relevant	4 0,2%	1 0,2%	1 0,2%	1 0,2%	1 0,3%

Tabel 12.2: ... udviser respekt over for dig?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1745	485	499	452	309
Ja	1426 81,7%	401 82,7%	404 81,0%	362 80,1%	259 83,8%
Både og	249 14,3%	62 12,8%	75 15,0%	75 16,6%	37 12,0%
Nej	38 2,2%	7 1,4%	12 2,4%	11 2,4%	8 2,6%
Ved ikke/ Ikke relevant	32 1,8%	15 3,1%	8 1,6%	4 0,9%	5 1,6%

## Madservice

Tabel 13: Modtager du madservice?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1738	464	472	480	322
Ja	389 22,4%	109 23,5%	113 23,9%	90 18,8%	77 23,9%
Nej	1349 77,6%	355 76,5%	359 76,1%	390 81,3%	245 76,1%

Tabel 14: Hvem leverer maden?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	390	116	112	89	73
KRAM - Det Danske Madhus	125 32,1%	47 40,5%	30 26,8%	35 39,3%	13 17,8%
Kommunal Madservice Hashøj	211 54,1%	61 52,6%	66 58,9%	46 51,7%	38 52,1%
Ved ikke / anden leverandør	54 13,8%	8 6,9%	16 14,3%	8 9,0%	22 30,1%

Tabel 15: Hvad synes du om maden, du får leveret?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	387	114	111	87	75
Meget god	101 26,1%	34 29,8%	26 23,4%	24 27,6%	17 22,7%
God	184 47,5%	47 41,2%	54 48,6%	46 52,9%	37 49,3%
Hverken god eller dårlig	85 22,0%	28 24,6%	26 23,4%	15 17,2%	16 21,3%
Dårlig	14 3,6%	5 4,4%	3 2,7%	1 1,1%	5 6,7%
Ved ikke	3 0,8%	0 0,0%	2 1,8%	1 1,1%	0 0,0%

**Slagelse Kommune – Center for Sundhed og Ældre**  
**Borgerundersøgelser om kvaliteten i hjemmepleje, 2012 - 2018**

**Hvor tilfreds eller utilfreds er du med ...**

Tabel 16.1: ... overholdelse af de aftalte madleveringsfrister?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	151	0	0	78	73
Meget tilfreds	75 49,7%	0 0,0%	0 0,0%	44 56,4%	31 42,5%
Tilfreds	69 45,7%	0 0,0%	0 0,0%	33 42,3%	36 49,3%
Hverken tilfreds eller utilfreds	5 3,3%	0 0,0%	0 0,0%	1 1,3%	4 5,5%
Utilfreds	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Meget utilfreds	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Ved ikke	2 1,3%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	2 2,7%

Tabel 16.2: ... muligheden for at vælge mellem forskellige menuer?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	154	0	0	83	71
Meget tilfreds	51 33,1%	0 0,0%	0 0,0%	32 38,6%	19 26,8%
Tilfreds	70 45,5%	0 0,0%	0 0,0%	37 44,6%	33 46,5%
Hverken tilfreds eller utilfreds	9 5,8%	0 0,0%	0 0,0%	4 4,8%	5 7,0%
Utilfreds	11 7,1%	0 0,0%	0 0,0%	5 6,0%	6 8,5%
Meget utilfreds	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Ved ikke	13 8,4%	0 0,0%	0 0,0%	5 6,0%	8 11,3%

Tabel 16.3: ... portionernes størrelse?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	156	0	0	83	73
Meget tilfreds	52 33,3%	0 0,0%	0 0,0%	30 36,1%	22 30,1%
Tilfreds	82 52,6%	0 0,0%	0 0,0%	45 54,2%	37 50,7%
Hverken tilfreds eller utilfreds	14 9,0%	0 0,0%	0 0,0%	4 4,8%	10 13,7%
Utilfreds	8 5,1%	0 0,0%	0 0,0%	4 4,8%	4 5,5%
Meget utilfreds	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%
Ved ikke	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%

## Valg af hjemmehjælp

Tabel 17: Ved du, at du frit kan vælge mellem kommunale og private leverandører af hjemmehjælp?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1798	500	510	474	314
Ja	1479 82,3%	422 84,4%	428 83,9%	388 81,9%	241 76,8%
Nej	319 17,7%	78 15,6%	82 16,1%	86 18,1%	73 23,2%

Tabel 18: Overvejer du at skifte din nuværende hjemmehjælpsordning?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1388	378	382	340	288
Nej	1267 91,3%	336 88,9%	353 92,4%	314 92,4%	264 91,7%
Ja, overvejer at skifte til kommunal hjemmepleje	15 1,1%	7 1,9%	3 0,8%	2 0,6%	3 1,0%
Ja, overvejer at skifte til privat firma	78 5,6%	25 6,6%	19 5,0%	20 5,9%	14 4,9%
Ja, overvejer at skifte til en person efter eget valg	28 2,0%	10 2,6%	7 1,8%	4 1,2%	7 2,4%

Tabel 19: Hvilke årsager giver anledning til, at du overvejer at skifte din nuværende hjemmehjælpsordning?

*Flere kryds muligt*

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	128	52	33	22	21
Jeg håber at modtage en mere effektiv hjælp	74 57,8%	30 57,7%	14 42,4%	13 59,1%	17 81,0%
Jeg håber at få større indflydelse på den hjælp, jeg modtager	44 34,4%	18 34,6%	6 18,2%	9 40,9%	11 52,4%
Jeg håber at få bedre personlig kontakt med hjemmehjælperen	42 32,8%	15 28,8%	8 24,2%	8 36,4%	11 52,4%
Andre årsager	41 32,0%	22 42,3%	11 33,3%	5 22,7%	3 14,3%
Jeg håber at få mulighed for at købe ekstra hjælp	34 26,6%	15 28,8%	11 33,3%	2 9,1%	6 28,6%
Jeg har fået et andet firma anbefalet	15 11,7%	7 13,5%	4 12,1%	1 4,5%	3 14,3%

## Rehabiliteringsforløb

Tabel 20: Er du i gang med rehabiliteringsforløb?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	694	0	0	422	272
Ja, jeg er i gang	113 16,3%	0 0,0%	0 0,0%	61 14,5%	52 19,1%
Ja, jeg har været i gang	109 15,7%	0 0,0%	0 0,0%	71 16,8%	38 14,0%
Nej	472 68,0%	0 0,0%	0 0,0%	290 68,7%	182 66,9%

## Hvem har besvaret skemaet?

Tabel 21: Har du udfyldt dette skema alene, eller har du fået hjælp til at udfylde skemaet?

	Total	Undersøgelsesår			
		2012	2014	2016	2018
	1938	555	547	502	334
Jeg har selv udfyldt skemaet uden at få hjælp	1199 61,9%	359 64,7%	329 60,1%	318 63,3%	193 57,8%
Jeg har fået hjælp til skemaet fra familie eller venner	626 32,3%	167 30,1%	190 34,7%	151 30,1%	118 35,3%
Jeg har fået hjælp til skemaet fra min hjemmehjælp	60 3,1%	16 2,9%	17 3,1%	14 2,8%	13 3,9%
Jeg har fået anden hjælp til udfyldelse af skemaet	53 2,7%	13 2,3%	11 2,0%	19 3,8%	10 3,0%