



Resultater af den nationale brugerundersøgelse på hjemmeplejeområdet.

I 2024 introducerede Ældreministeriet nye nationale brugerundersøgelser for hjemmepleje og plejeboliger. Besvarelserne til hjemmeplejeundersøgelse blev indsamlet i perioden november 2024 til februar 2025. Resultaterne på landsplan og kommuneniveau blev offentliggjort i henholdsvis ultimo juni og primo september i år. Rapporten fra Ældreministeriet med resultater for Københavns Kommune blev sendt til SOU i Nyt fra SUF i uge 36.

16. september 2025
Edoc-sagsnummer
2025-0277423

F2 sagsnummer
2025 - 18643

Nedenfor præsenteres udvalgte resultater. Fokus vil være på resultater indenfor temaer, der tidligere har ligget lavt i SUF's egne brugerundersøgelser, eller som på anden måde skiller sig ud. Undersøgelsens opmærksomhedspunkter adresseres bl.a. i forbindelse med forvaltningens handleplaner som opfølgning på egne brugerundersøgelser.

Udvalgte resultater fra undersøgelsen

Den overordnede tilfredshed er som i SUF's brugerundersøgelse

Når de nationale målinger sammenlignes med SUF's egne brugerundersøgelser fra 2024, er tilfredshedsniveauet relativt stabilt.

I SUF's brugerundersøgelse fra 2024 blev det overordnede tilfredshedsniveau vurderet til 3,8 på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er bedst. Til sammenligning viser Ældreministeriets rapport for KK et tilfredshedsniveau på 3,9 på samme skala. På landsplan ligger det overordnede tilfredshedsniveau på 4,0. Svarene i de to undersøgelser kan dog ikke sammenlignes direkte, da spørgsmål og svarkategorier er forskellige.

Tilfredshed med pleje og omsorg

I en række spørgsmål er tilfredsheden belyst med den pleje og omsorg, som borgerne modtager. I alt har 82% af københavnernes svaret, at de enten er tilfredse (43%) eller meget tilfredse (39%) med den hjælp, de får til personlig pleje. 10% har svaret, at de hverken er tilfredse eller utilfredse, 6% har svaret, at de er utilfredse, og 2% har svaret, at de er meget utilfredse.

Borgerne blev også spurgt ind til oplevelsen af omsorg fra medarbejdere i hjemmeplejen. Her blev de bl.a. stillet spørgsmålet, om medarbejderne kender deres vaner og behov, når de kommer. Spørgsmålet besvares på en skala fra 1-4, hvor 4 er bedst. Her har 28% af københavnernes svaret, at de 'i høj grad' er tilfredse, 46% har svaret 'i nogen grad', 15% har svaret 'i lav grad', og 11% har svaret 'slet ikke'. Yderligere er borgerne blevet spurgt om, i hvilken grad medarbejderne tager hensyn til

deres vaner og ønsker. Her har 48% svaret 'i høj grad', 39% har svaret 'i nogen grad', 8% har svaret 'i lav grad', og 5% har svaret 'slet ikke'.

For alle de ovennævnte spørgsmål er københavnernes svar identisk med de landsdækkende resultater med få procentpoints forskel.

Resultater på områder med igangsatte indsatser

På baggrund af SUF's tidligere brugerundersøgelser er der igangsat en række indsatser, der har til hensigt at forbedre kommunikationen til borgerne, hvis der kommer andre medarbejdere end de faste eller hvis tidspunktet ændrer sig. Ligeledes er der tidligere igangsat indsatser, der skal styrke kontinuiteten af hvilke medarbejdere, der kommer ud til den enkelte borger. Hvor der er stillet sammenlignelige spørgsmål i den nationale undersøgelse, er der ikke noget som tyder på, at udviklingen er gået den forkerte vej siden seneste måling.

I SUF's brugerundersøgelse fra 2024 viste det sig, at en stor andel borgere i hjemmeplejen vurderede, at de ikke blev informeret, hvis der f.eks. kom en anden medarbejder end de faste. Konkret har 68% af borgere i SUF BRUS svaret i 2024, at de slet ikke bliver informeret i dette tilfælde. Der findes ikke et tilsvarende spørgsmål i Ældreministeriets undersøgelse, man kan sammenligne med her.

Derudover viste resultaterne af SUF's brugerundersøgelse fra 2024, at en stor andel borgere i hjemmeplejen blev informeret i varierende grad, hvis hjælpen blev forsinket eller flyttede til en anden dag. Dette spørgsmål blev besvaret på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er bedst. Gennemsnitscoren lå på 3,2. Der findes ligeledes ikke et tilsvarende spørgsmål i Ældreministeriets undersøgelse, man kan sammenligne med her.

I både SUF's BRUS for 2024 og Ældreministeriets undersøgelse fra 2025 viser målingen, at mellem en tredjedel og halvdelen af borgerne oplever begrænset medarbejderkontinuitet. I BRUS 2024 har 55% af borgere svaret 'Nej' til spørgsmålet om det oftest er de samme medarbejdere, der kommer hos dem. I Ældreministeriets undersøgelse for Københavns Kommune, svarer 10% "slet ikke" og 22% svarer "i lav grad". Selvom spørgsmålene er vanskelige at sammenligne, er der umiddelbart ikke noget, som tyder på, at udviklingen er gået den forkerte vej.

SOU blev orienteret den 21. august 2025 om forvaltningens indsatser for at styrke kontinuitet i hjemmeplejen. Forvaltningen vil blandt andet arbejde med tværfaglige teams med nærvistation (TTN), brug af opstartsblokke, opkald til borgere m.m.

Spørgsmål, hvor SUF ligger lavere end landsgennemsnittet

I Ældreministeriets undersøgelse stilles et spørgsmål om, hvorvidt borgere er opmærksomme på, at de har frit valg mellem offentlige og private leverandører af hjemmehjælp. Her svarer 56% af borgere i Københavns Kommune 'Ja'. På dette spørgsmål ligger Københavns Kommune lidt lavere end landsgennemsnittet, hvor 65% af borgere har svaret 'Ja'. I SUF BRUS findes der ikke et sammenlignelig spørgsmål.

For at styrke informationsniveau blev der med budgettet for 2026 afsat midler til at udarbejde et informationsmateriale, der beskriver muligheden for frit valg på Sundheds- og Omsorgsforvaltningens område.

Resultaterne opgøres ikke på enhedsniveau

Resultaterne af Ældreministeriets undersøgelse opgøres ikke på enhedsniveau som fx de fem hjemmeplejeområder – denne opgørelse udarbejdes alene i SUF's brugerundersøgelser. I begyndelsen af 2026 vil SOU blive forelagt en status på arbejdet med de handleplaner, der er udarbejdet, for at øge tilfredsheden i enheder med lav tilfredshed.