

26. januar 2022

Dokumentation af Brugertilfredsheds- undersøgelse blandt hjemmehjælps- modtagere



SUNDHEDSDATA-
STYRELSEN

1. Opsummering

Undersøgelsen omfatter personer, som er visiteret til hjemmehjælp i eget hjem og omhandler bl.a. tilfredsheden med den hjemmehjælp, de modtager. Undersøgelsen blev gennemført i perioden fra 17. december 2020 – 12. februar 2021 af Danmarks Statistik for Sundhedsdatastyrelsen (SDS). Undersøgelsen er udført som en kombineret web- og telefonsurvey, hvor det både har været muligt at besvare spørgeskemaet online eller ved telefoninterview (Model 4a=Web og telefon, Model 4b= Web og telefon, Model 4c= Kun telefon, Model 4d= Kun web). Ud af 6.000 udtrukne personer besvarede 2.977 hele spørgeskemaet, hvilket er lig med en svarprocent på 50 pct.

I dette metodedokument følger en kort beskrivelse af, hvordan undersøgelsen er designet og gennemført, herunder dens populationsafgrænsning og stikprøvedesign samt dataindsamlingsforløb og vægtning af svarene.

2. Population og stikprøve

Målgruppen for undersøgelsen (populationen) er personer, som er visiteret til hjemmehjælp i eget hjem (hjemmehjælpsmodtagere). Oplysninger om hjemmehjælpsmodtagere er hentet fra registret (PSD_AEL_L12_VISTID_GETHJEM) per 31. december 2019. Populationen er på 131.611 personer.

Populationen er yderligere afgrænset ved følgende kriterier:

- Personer, som både er registreret som visiteret til hjemmehjælp og registreret som plejehjemsbeboere i registret PSD_AEL_L21_MODT_PLEJEBOLIG, er sorteret fra i hjemmehjælpsmodtager-populationen.
- Er i befolkningen per 30. september 2020 (PSD_BEFOLKNING, 4. kvartal 2020).
- Er 18+ år per 1. december 2020¹.

Oplysninger om visiteret hjemmehjælp stammer fra kommunerne, som leverer oplysningerne til Danmarks Statistik hver måned. For de fleste kommuner er oplysningerne vedrørende december, men for enkelte kommuner er oplysningerne fra tidligere måneder. Her er de pågældende kommuner og den måned, som deres seneste oplysninger om hjemmehjælp er fra.

| Kommune |
|--------------------------------|
| 183 Ishøj – august |
| 250 Frederikssund – august |
| 259 Køge – maj |
| 561 Esbjerg – maj |
| 820 Vesthimmerlands - november |
| 846 Mariagerfjord - november |

Baseret på den seneste befolkningsstatus indeholder populationen med ovenstående afgrænsning i alt 131.611 personer per 30. september 2020. Befolkningsstatus dannes for hvert kvartal 30 dage efter kvartalsafslutning. En person skal have bopæl i Danmark og tildelt et CPR-nummer for at blive talt med i den danske befolkning.

Danmarks Statistiks populationsafgrænsning dannes ud fra CPR-registret, som dagligt bliver opdateret af offentlige myndigheder. Det er således få promille af befolkningen, som ikke er registreret korrekt i CPR-registret. Vi bruger den mest opdaterede version af CPR-registret, der hører under Social- og Ældreministeriet. Ved at bruge dette register samt Danmarks Statistiks registre sikrer vi, at vores tilfældige stikprøver er repræsentative i forhold til populationen.

Populationstabellen findes i bilaget i Bilag 1.

2.1 Stikprøvedesign

Stikprøven er trukket simpel tilfældigt.

¹ Fremadrettet ved en evt. ny undersøgelse vil afgrænsningen være 65+ år, så det kun er ældre plejehjemsbeboere, som indgår i populationen.

Stikprøven opfylder de tre ufravigelige krav, der gælder for alle repræsentative undersøgelser:

1. Alle i populationen kan udvælges – i denne undersøgelse har vi dog valgt at se bort fra personer, som er adressebeskyttet, som har 'Rådhusadresser' (hjemløse og personer uden fast adresse), er døde og udvandrede siden 30.09.2020 (aktuel befolkning).
2. Udvælgelsen sker med lodtrækning
3. Sandsynligheden for at blive valgt ved lodtrækning er kendt

Stikprøven bliver dannet ved hjælp af SAS-proceduren "Proc SurveySelect". Her anvender vi SRS-metode uden tilbagelægning (Simple Random Sample). Metoden giver samme tilfældige udvalgschance for alle. Den danner en ny tilfældig seedning for populationen ved hver undersøgelse, hvilket sikrer, at det ikke er de samme personer, der udvælges fra populationen hver gang. Det betyder med andre ord, at vi trækker en unik tilfældig stikprøve fra populationen.

Undersøgelsens stikprøve udgør 6.000 personer i alt. Ved at anvende ovennævnte metode er det således blevet sikret, at stikprøven er repræsentativ for populationen, når dataindsamlingen starter. Stikprøvetabellen findes i bilaget i Bilag 1.

2.2 Stikprøvens repræsentativitet

Stikprøven opfylder de internationale krav til universel repræsentativitet² og bygger på brug af Danmarks Statistiks registre. Universel repræsentativitet betyder, at stikprøven ligger tæt på virkeligheden for alle forhold. Ikke bare køn, alder og region eller andre udvalgte variable, men også indkomst, etnisk baggrund, uddannelse, kontakt med sundhedsvæsen, og hvad der ellers kan være relevant. Dette er sikret ved at trække stikprøven fra hele populationen i CPR-registret. Det er afgørende for repræsentativiteten, at alle har samme mulighed for at blive udtrukket, og at det altså ikke udelukkende er personer, som vi tidligere har været i kontakt med eller fx har bedt om at være med i et panel.

² EUROSTAT 2009: Survey sampling reference guidelines

3. Undersøgelserforløbet

I det følgende afsnit bliver udsendelsesforløb, svarmønstre og bortfald for undersøgelsen beskrevet nærmere.

3.1 Pilot

Der blev forud for selve dataindsamlingen lavet kognitive interview, hvor spørgeskemaet blev testet.

3.2 Dataindsamlingens forløb

Dataindsamlingen for undersøgelsen fandt sted i perioden 17. december 2020 – 12. februar 2021 via et online webspørgeskema og telefoninterview.

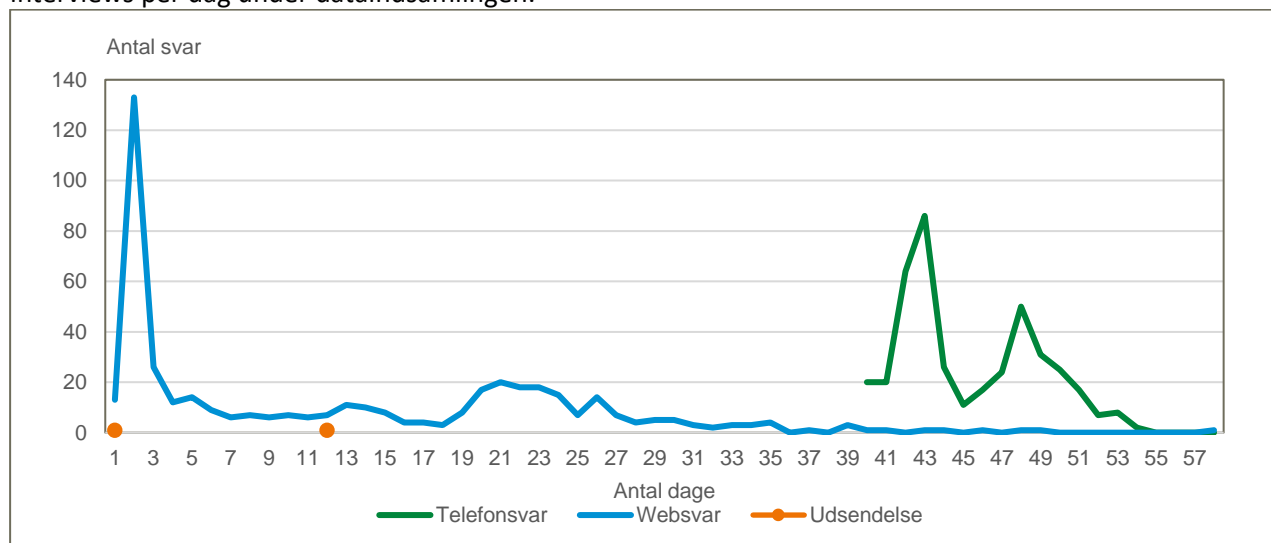
Invitation til deltagelse blev sendt via Digital Post og postbrev. Invitationsbrevet indeholdt information om undersøgelsens baggrund og formål samt information om databrug og datasikkerhed. Herudover blev der givet information om, at undersøgelsen gennemføres for Sundhedsdatastyrelsen. Invitationsbrevet indeholdt et link samt en adgangskode med adgang til det webbaserede spørgeskema på portalen www.dst.dk/DitSvar.

Udsendelsesdato og medium er gengivet nedenfor fordelt efter model:

Model 4a: Websurvey og telefoninterview (Digital Post og postbrev)

| Dato | Medium | Antal |
|-------------------|--------------|-------|
| 17. december 2020 | Postbrev | 826 |
| 18. december 2020 | Digital Post | 1.027 |
| 28. december 2020 | Postbrev | 592 |

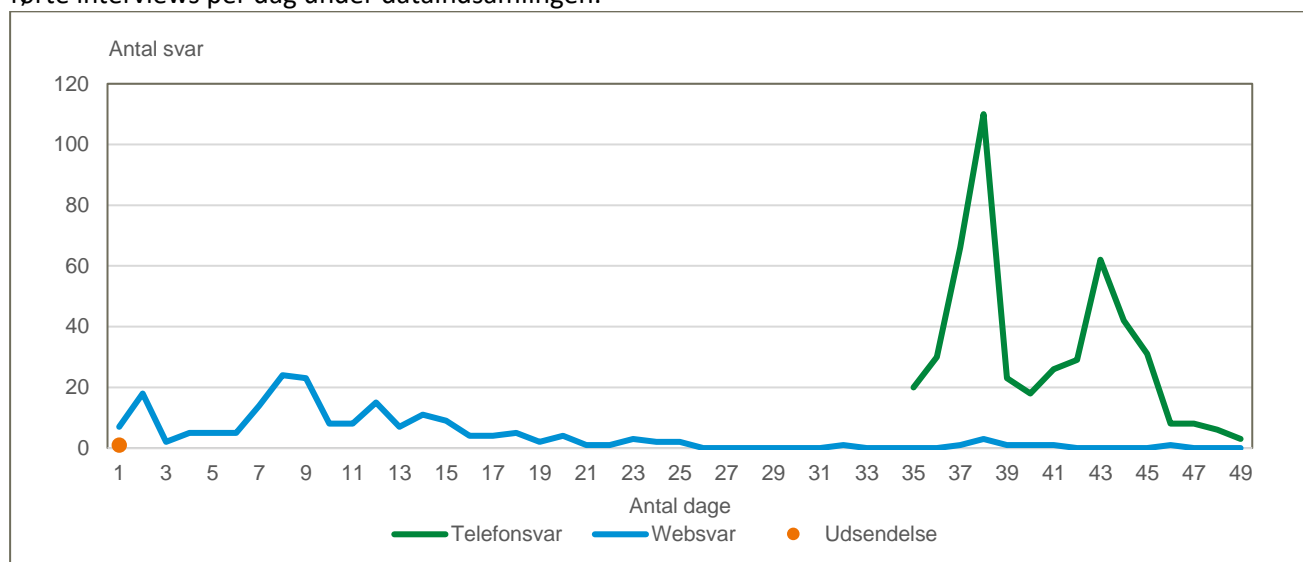
Figuren herunder illustrerer dataindsamlingens forløb for Model 4a med antallet af gennemførte interviews per dag under dataindsamlingen.



Model 4b: Websurvey og telefoninterview (Kun postbrev)

| Dato | Medium | Antal |
|-------------------|----------|-------|
| 17. december 2020 | Postbrev | 1.500 |

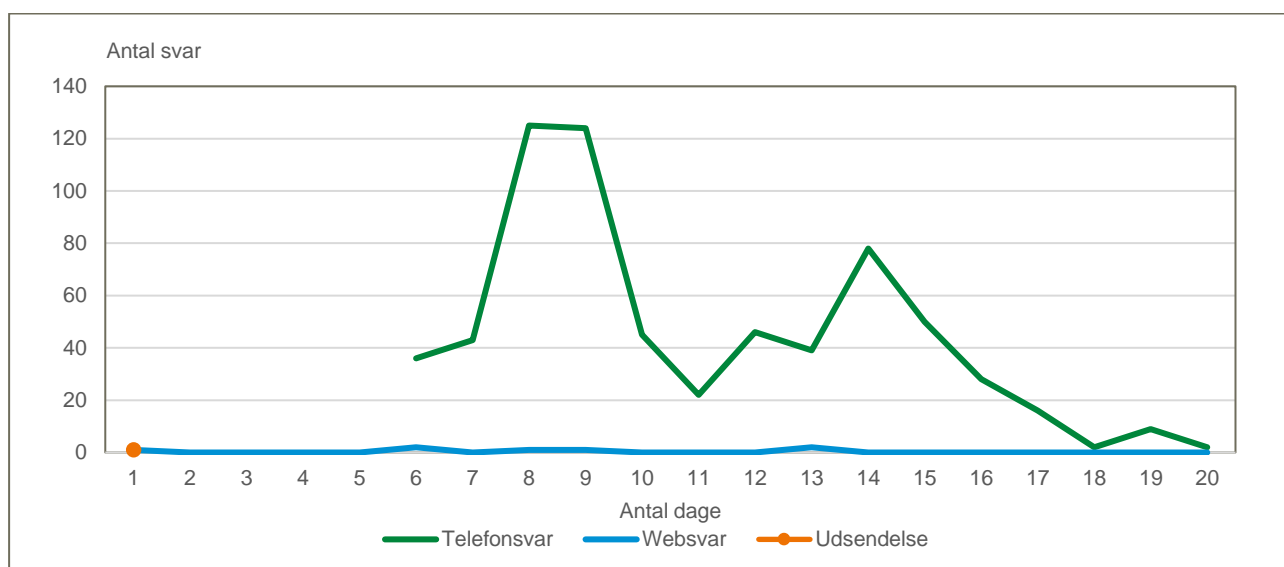
Figuren herunder illustrerer dataindsamlingens forløb for Model 4b med antallet af gennemførte interviews per dag under dataindsamlingen.



Model 4c: Kun telefoninterview (Kun postbrev)

| Dato | Medium | Antal |
|-------------------|----------|-------|
| 17. december 2020 | Postbrev | 1.147 |

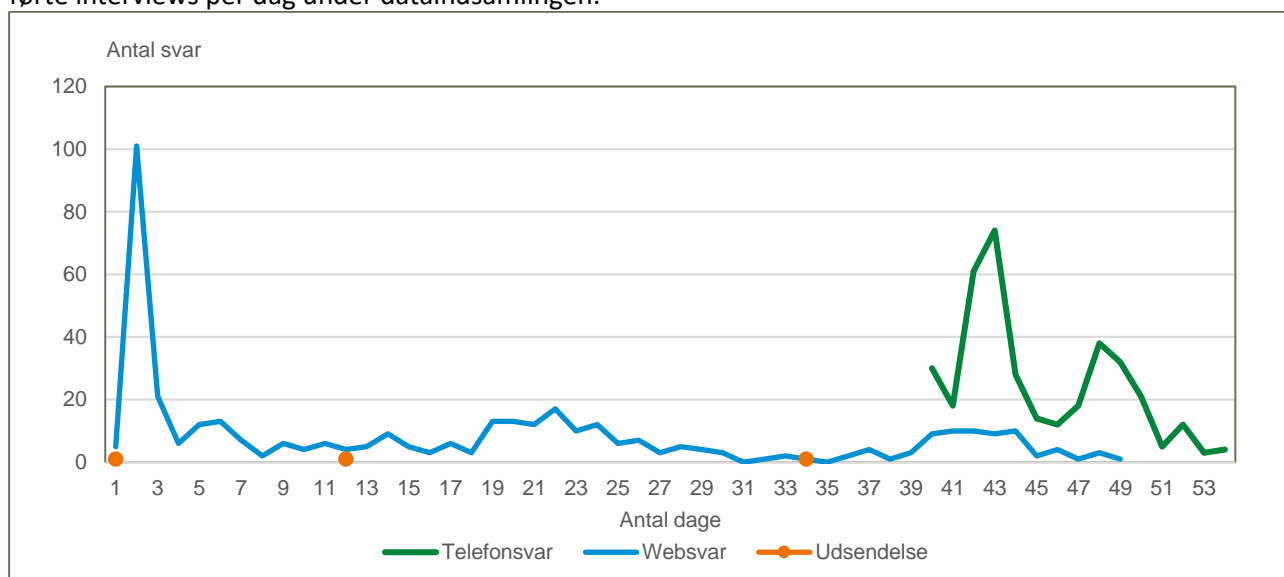
Figuren herunder illustrerer dataindsamlingens forløb for Model 4c med antallet af gennemførte interviews per dag under dataindsamlingen.



Model 4d: Kun websurvey (Digital Post og postbrev)

| Dato | Medium | Antal |
|-------------------|--------------|-------|
| 17. december 2020 | Postbrev | 637 |
| 18. december 2020 | Digital Post | 863 |
| 28. december 2020 | Postbrev | 460 |
| 19. januar 2021 | Postbrev | 340 |

Figuren herunder illustrerer dataindsamlingens forløb for Model 4d med antallet af gennemførte interviews per dag under dataindsamlingen.



3.3 Svar

Der er samlet set gennemført 2.977 interview. Herudover er der 161 delvist gennemførte interview.

Det er kun fuldt gennemførte interviews, der indgår i resultaterne og tælles med i svarprocenten for undersøgelsen. Svarprocenten for alle modeller tilsammen er beregnet til 49,6 pct.

Undersøgelsen blev som bekendt gennemført som fire modeller, hvor metode og udsendelsesform varierede. Fordelingen af gennemførte interviews fordelt på de fire modeller kan ses i tabellen nedenfor.

| | Model 4A | | Model 4B | | Model 4C | | Model 4D | |
|---|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| | Antal svar | Procent | Antal svar | Procent | Antal svar | Procent | Antal svar | Procent |
| Svar | 859 | 46 | 680 | 45 | 672 | 59 | 766 | 51 |
| Delvist gennemført | 56 | 3 | 44 | 3 | 23 | 2 | 38 | 3 |
| Nægter | 51 | 3 | 49 | 3 | 71 | 6 | 100 | 7 |
| Øvrigt bortfald | 33 | 2 | 48 | 3 | 39 | 3 | 44 | 3 |
| Sprogvanskeligheder eller Forkert telefonnummer | 35 | 2 | 38 | 3 | 45 | 4 | 31 | 2 |
| Ikke fundet telefonnummer | 553 | 30 | 343 | 23 | 0 | 0 | 271 | 18 |
| Ikke svaret | 266 | 14 | 298 | 20 | 297 | 26 | 250 | 17 |
| I alt | 1.853 | 100 | 1.500 | 100 | 1.147 | 100 | 1.500 | 100 |

3.4 Bortfald

I alt 3.023 personer er kategoriseret som bortfald i undersøgelsen. Bortfaldet inddeles her i nedenstående grupper:

- **Ingen svar:** (2.409 personer) Personer, der ikke har reageret på vores henvendelser, og som ikke har deltaget i undersøgelsen.
- **Nægter:** (271 personer) Personer, vi har haft kontakt til, og som har meddelt, at de ikke ønsker at deltage i undersøgelsen.
- **Delvist gennemførte interviews:** (161 personer) Personer, der har besvaret skemaet delvist.
- **Øvrigt bortfald:** (182 personer) Inkluderer personer, der ikke har deltaget pga. sygdom/handicap, er døde eller ikke kan deltage grundet sprogvanskeligheder. Vi har normalt haft kontakt til en anden end interviewpersonen i husstanden.

3.5 Spørgeskema

Spørgeskemaet har været til gennemsyn og kvalitetssikring hos metodekonsulenter i Danmarks Statistik. Formålet med kvalitetssikringen har dels været at sikre, at alle spørgsmål er entydige og letforståelige, og at svarkategorier er udtømmende, forståelsesmæssigt entydige og gensidigt udelukkende (medmindre der er tale om multi-svar).

Det endelige spørgeskema indeholder i alt 54 spørgsmål. En del spørgsmål indeholder filtre, så de kun bliver stillet til de respondenter, der er relevante for spørgsmålet. Den gennemsnitlige

svartid for modtagne besvarelser for de fire modeller tilsammen er 10,81 minutter. For Model 4a (web og telefon) alene var den 13,31 minutter, mens den for Model 4b (web og telefon) var 9,95 minutter. Til sammenligning var den for Model 4c (kun telefoninterview) 8,44 minutter og for Model 4d (kun websurvey) 11,01 minutter.

1. Bilag: Populations- og stikprøvetabel

| | Fordelinger for svar, stikprøve og population | | | Opregning | Fordelinger for svar, stikprøve og population | | | Opregning |
|---|--|------------|-----------|-----------|--|------------|------------|-----------|
| | 1. Svar | 2. Stik | 3. Pop | | 4. Svar vægtet | 1. Svar | 2. Stik | |
| | Antal | Antal | Antal | Antal | Pct. | Pct. | Pct. | Pct. |
| I alt | 2.977 | 6.000 | 131.611 | 131.611 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Køn | | | | | | | | |
| 1. Mænd | 1.051 | 2.107 | 45.728 | 45.728 | 35,3 | 35,1 | 34,7 | 34,7 |
| 2. Kvinder | 1.926 | 3.893 | 85.883 | 85.883 | 64,7 | 64,9 | 65,3 | 65,3 |
| Alder i grupper | | | | | | | | |
| 18-39 år | 44 | 123 | 2.592 | 2.471 | 1,5 | 2,1 | 2 | 1,9 |
| 40-59 år | 221 | 555 | 12.430 | 12.551 | 7,4 | 9,3 | 9,4 | 9,5 |
| 60-69 år | 334 | 714 | 15.336 | 15.336 | 11,2 | 11,9 | 11,7 | 11,7 |
| 70-74 år | 322 | 610 | 13.445 | 13.445 | 10,8 | 10,2 | 10,2 | 10,2 |
| 75-79 år | 457 | 864 | 18.811 | 18.811 | 15,4 | 14,4 | 14,3 | 14,3 |
| 80-84 år | 593 | 1.086 | 23.236 | 23.236 | 19,9 | 18,1 | 17,7 | 17,7 |
| 85-89 år | 585 | 1.096 | 24.161 | 24.161 | 19,7 | 18,3 | 18,4 | 18,4 |
| 90+ år | 421 | 952 | 21.600 | 21.600 | 14,1 | 15,9 | 16,4 | 16,4 |
| Herkomst | | | | | | | | |
| 1 Dansk | 2.856 | 5.640 | 124.246 | 124.246 | 95,9 | 94 | 94,4 | 94,4 |
| 2 Indvandrere/Efterkommere | 121 | 360 | 7.365 | 7.365 | 4,1 | 6 | 5,6 | 5,6 |
| Højeste fuldførte uddannelse | | | | | | | | |
| 1 Grundskole eller uoplyst | 1.485 | 3.203 | 70.038 | 70.038 | 49,9 | 53,4 | 53,2 | 53,2 |
| 2 Gymnasial, Erhvervsfaglig (EUD), KVV | 1.109 | 2.098 | 45.666 | 45.666 | 37,3 | 35 | 34,7 | 34,7 |
| 3 MVU, Bachelor, LVU, Ph.d. | 383 | 699 | 15.907 | 15.907 | 12,9 | 11,7 | 12,1 | 12,1 |

| | | | | | | | | | |
|---|-------|-------|---------|---------|------|------|------|------|--|
| Familiens sammensætning | | | | | | | | | |
| beregnet i DST Survey | 2.319 | 4.845 | 105.911 | 105.911 | 77,9 | 80,8 | 80,5 | 80,5 | |
| 1 Enlige u. børn | | | | | | | | | |
| 2 Enlige m. børn | 29 | 67 | 1.488 | 1.488 | 1 | 1,1 | 1,1 | 1,1 | |
| 3 Par u. børn | 619 | 1.051 | 23.118 | 23.118 | 20,8 | 17,5 | 17,6 | 17,6 | |
| 4 Par m. børn | 10 | 37 | 1.094 | 1.094 | 0,3 | 0,6 | 0,8 | 0,8 | |
| Familiens samlede timer i alt | | | | | | | | | |
| - grupperet | 1.209 | 2.136 | 46.801 | 46.801 | 40,6 | 35,6 | 35,6 | 35,6 | |
| a. Under 1/2 times hjemmehjælp | | | | | | | | | |
| b. Under 2 timers hjemmehjælp | 931 | 1.845 | 40.270 | 40.270 | 31,3 | 30,8 | 30,6 | 30,6 | |
| c. 2-4 timers hjemmehjælp | 321 | 713 | 15.604 | 15.604 | 10,8 | 11,9 | 11,9 | 11,9 | |
| d. 4-8 timers hjemmehjælp | 286 | 658 | 14.697 | 14.697 | 9,6 | 11 | 11,2 | 11,2 | |
| e. 8-12 timers hjemmehjælp | 116 | 294 | 6.296 | 6.296 | 3,9 | 4,9 | 4,8 | 4,8 | |
| f. 12+ timers hjemmehjælp | 114 | 354 | 7.943 | 7.943 | 3,8 | 5,9 | 6 | 6 | |
| Geografi | | | | | | | | | |
| 81 Nordjylland | 392 | 727 | 16.410 | 16.410 | 13,2 | 12,1 | 12,5 | 12,5 | |
| 82 Midtjylland | 647 | 1.298 | 27.832 | 27.832 | 21,7 | 21,6 | 21,1 | 21,1 | |
| 83 Syddanmark | 706 | 1.363 | 30.375 | 30.375 | 23,7 | 22,7 | 23,1 | 23,1 | |
| 84 Hovedstaden | 783 | 1.656 | 36.623 | 36.623 | 26,3 | 27,6 | 27,8 | 27,8 | |
| 85 Sjælland | 449 | 956 | 20.371 | 20.371 | 15,1 | 15,9 | 15,5 | 15,5 | |