

## **Tilsyn af § 83 ydelser i henhold til Servicelovens § 151 c år 2014.**

Tilsyn er foretaget ved revurderingsbesøg maj/juni 2014.

Tilsynet er foretaget ved 31 borgere. Der af får 15 borgere kun praktisk hjælp, 2 borgere kun personlig pleje og 14 borgere får både praktisk hjælp og personlig pleje.

Ved praktisk hjælp modtager 29 borgere rengøring, 13 borgere vask af tøj og 3 borgere indkøb.

Nogle borgere har ikke svaret på alle spørgsmål, og derfor summer tallene ikke alle steder til 100 %.

### **Tilfredsheden i % af de borgere (29), der modtager ydelsen praktisk hjælp:**

<b>Praktisk hjælp</b>	<b>Meget utilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Meget tilfreds</b>	<b>Ikke svaret Ikke relevant</b>
Rengøring		3,4 %	62,1 %	34,5 %	0
Tøjvask *			76,9 % (10)	23,1 % (3)	16
Indkøb *			66,7 % (2)	33,3 % (1)	26
Samarbejde med personalet			55,2 %	44,8 %	0
Antallet af forskellige hjælpere	3,4 %	3,4 %	69 %	24,2 %	0
Praktisk hjælp alt i alt		3,4 %	62,2 %	34,4 %	0

\*Kun de borgere der modtager ydelsen vasketøj / indkøb. Borgere antal i ( )

### **Tilfredsheden i % af de borgere (16), der modtager ydelsen personlig pleje:**

<b>Personlig pleje</b>	<b>Meget utilfreds</b>	<b>Utilfreds</b>	<b>Tilfreds</b>	<b>Meget tilfreds</b>	<b>Ikke svaret Ikke relevant</b>
Personlig pleje			37,5 %	62,5 %	
Øvrig personlig hjælp			50 %	50 %	
Samarbejde med personalet			50 %	50 %	
Antallet af forskellige hjælpere		16,2 %	81,3 %	12,5 %	
Personlig pleje alt i alt			56,2 %	43,8 %	

Alt i alt er der tilfredshed med den hjælp der ydes.

Af de 29 borgere, der modtager praktisk hjælp, er 96,6 % alt i alt tilfreds eller meget tilfreds.

Af de 16 borgere, der modtager personlig pleje, er 100 %, alt i alt tilfreds eller meget tilfreds.

### Opfyldelse af Indsatskatalog – praktisk hjælp:

	Ja	Nej
Ved du hvem din kontaktperson er?	48,3 %	51,7 %
Kender du tidspunktet for hjælpen?	82,8 %	17,2 %
Kommer personalet indenfor +/- en time?	82,8 %	13,8 %
Får du besked ved ændringer?	65,5 %	24,1 %
Aflyser personalet hjælpen?	31 %	69 %
Får du erstatningsbesøg iht. Kriterierne?	55,2 %	17,2 %
Anvender du muligheden for at bytte ydelser?	34,5 %	58,6 %

### Opfyldelse af Indsatskatalog – personlig pleje:

	Ja	Nej
Ved du hvem din kontaktperson er?	43,8 %	56,2 %
Kender du tidspunktet for hjælpen?	81,3 %	18,7 %
Kommer personalet indenfor +/- en time?	81,3 %	18,7 %
Får du besked ved ændringer?	43,8 %	43,8 %
Aflyser personalet hjælpen?	12,5 %	81,3 %
Får du erstatningsbesøg iht. Kriterierne?	37,5 %	0 %

#### Borgerens bemærkninger til praktisk hjælp:

- Forskelligt hvornår hjælperen kommer
- Der kommer mange forskellige hjælpere
- Ikke alle "kan vride en klud"
- Helst hjælp om formiddagen
- De gør det godt
- De har så travlt
- Vil gerne have gjort andet f.eks. rengjort skabe, skuffer
- Venligt personale

#### Borgerens bemærkninger til personlig pleje:

- Man kan altid tale med personalet
- Bare glad for at blive hjulpet
- Fået fast kontaktperson, så kommer der ikke så mange forskellige
- Svinger meget hvornår de kommer
- Ingenting at klage over