



## Rapport

Tilsyn med personlig og praktisk hjælp i hjemmeplejen

Maj 2017

HJORTSHØJ CARE  
Skovhusvej 9, 8240 Risskov  
Tlf. 23 32 05 56  
[CARE@WEBSPEED.DK](mailto:CARE@WEBSPEED.DK)

## Indholdsfortegnelse

<b>1.0 Konklusion på tilsyn med personlig pleje og praktisk hjælp i hjemmeplejen.</b> .....	2
<b>2.0 Personlig pleje og omsorgstandpleje</b> .....	3
<b>3.0 Praktisk hjælp / kvaliteten</b> .....	4
<b>6.0 Praktiske forhold, organisering og planlægning af hjælpen</b> .....	5
<b>7.0 Hjælpernes fremtoning</b> .....	6
<b>9.0 Den samlede vurdering af hjemmeplejen</b> .....	6
<b>12.0 Tilsynsførerendes vurdering</b> .....	7
<b>12.2 Borgerens fremtoning såvel fysisk som psykisk</b> .....	7
Bilag 1 Sammentælling af alle besøg i teamene og de private leverandører .....	8
Bilag 2 Sammentælling hos borgere, der får praktisk hjælp leveret af Private leverandører 2017. ....	12
Bilag 3 Sammentælling hos borgere, der får praktisk hjælp leveret af Private leverandører 2016. ....	13

## **1.0 Konklusion på tilsyn med personlig pleje og praktisk hjælp i hjemmeplejen.**

Tilsynsbesøgene er gennemført i maj 2017 hos 52 borgere svarende til ca. de 3 %, som modtager hjælp efter Servicelovens § 83. Borgerne er udvalgt af de tilsynsførende ud fra en fremsendt fordelingsnøgle fra Thisted Kommune. Af fordelingsnøglen fremgår det antal borgere, der skal have tilsyn i de kommunale teams samt det antal borgere, der modtager hjælp af de private leverandører.

Et tilsyn består af en samtale med borgeren og en vurdering fra tilsynsførende af rengøringsstandarderne i boligen og borgerens fremtoning.

I år har det været med særlig fokus på borgernes mund- og tandpleje samt borgerens kendskab og brug af Omsorgstandplejen.

Udgangspunktet for samtalen er en interviewguide udarbejdet af Thisted Kommune.

Sammenskrivning af rapporten er foretaget ud fra de samlede resultater fra interviewene.

### **Konklusion efter tilsynsbesøg hos 52 borgere i Thisted Kommune.**

- Der er i høj grad tilfredshed med kvaliteten af den personlige pleje hos de 60 pct. af borgerne, der får hjælp til bad og yderligere varetagelse af den personlige hygiejne. Plejetyngden ved de deltagende borgere varierer fra behov for flere besøg i døgnet til et enkelt besøg om ugen.
- Der bør sættes fokus på borgernes mund- og tandpleje samt borgerens kendskab til omsorgstandpleje.
- At tilfredsheden med kvaliteten af den praktiske hjælp, der ydes fra kommunen er uændret. En del borgere tilkøber ekstra rengøring hos private leverandører, så der gøres rent af en times varighed hver 14. dag. I de hjem er rengøringsstandarderne pæn.
- Hos borgere der er visiteret til rengøring ¾ time hver 3. uge, er rengøringen ikke gjort tilstrækkelig.
- Ved benyttelse af de private leverandører er der en let stigning i tilfredshed med rengøringshjælpen, hvilket skyldes, at mange borgere tilkøber ekstra hjælp.
- Der er tiltagende utilfredshed med ”afsæt tid til praktisk hjælp”, sammenlignet med sidste års undersøgelse.
- Tilbagemeldingen om madens kvalitet, mængde og levering viser stor tilfredshed både for Madhuset i Thisted og den kommunale madordning fra Åbakken Hurup.
- Vedrørende organisering og planlægning af den praktiske hjælp viser besvarelserne, at der er sket en forbedring. Over halvdelen af borgerne giver udtryk for, at det ofte er de samme hjælpere der kommer, at hjælpen er lige god uanset, hvilken hjælper, der kommer, og borgerne synes, at hjælperne kommer til tiden. Ved de borgere, der får praktisk hjælp fra private leverandører, viser besvarelserne stor tilfredshed og stabilitet med den praktiske bistand der ydes blandt borgerne, bilag 2.
- Borgerne giver udtryk for, at hjælperne generelt er dygtige og omsorgsfulde, uanset om de kommer fra kommunale eller private leverandører. Dog oplevede nogle borgere sprogbarrierer med udenlandske hjælpere - særligt ved, at de taler for hurtigt.
- Størsteparten af de adspurgte har god kontakt til kommunen, hvis de har et behov for ændringer i deres ydelser.
- Interviewet ved et par af besøgene var vanskelig at foretage grundet udtalt demens.

- Vurdering af rengøringsstandarden og af borgernes fremtoning er vanskelig at foretage ud fra kommunens kvalitetsstandarder, da flere forhold gør sig gældende; f.eks. køber økonomisk velstående borgere sig til rengøring til fra en privat leverandør, og dårligt stillede borgere lever i boliger, hvor forholdene er således, at det er vanskeligt at gøre rent.

## 2.0 Personlig pleje og omsorgstandpleje

- Af de 52 borgere får 64 % af borgerne hjælp til bad, og der er i høj grad tilfredshed med hjælp til personlig pleje samlet set.
- Det er kun 8 % af borgerne, der får hjælp til mundpleje - svarende til 5 borgere - øvrige **92** % af borgerne får ikke hjælp her til. Som en kontrast får 42 % af borgerne hjælp til fodpleje, hvoraf langt de fleste af borgeren går fast til fodterapeut.
- 60 % af borgerne kender ikke til tilbuddet om omsorgstandpleje, og 40 % tilkendegiver ikke at få hjælp her til.
- Størstedelen af borgerne havde protese, og mange havde dårlig tandstatus med kun få tænder i munden.
- Nogle borgere oplyste, at de gik til deres egen tandlæge. Enkelte borgere oplyste, at de aldrig havde besøgt en tandlæge.

**Tabel 1 +2: Personlig pleje og omsorgstandpleje**

	Hvad syntes du om den hjælp du får til	Jeg er meget tilfreds	er tilfreds Jeg	Både og	Jeg er utilfreds	Jeg er meget utilfreds	Ved ikke	Får ikke hjælp
1.	At gå i bad?	23 %	37 %	3 %	3 %		3 %	31 %
2.	At vaske sig?	11 %	20 %	2 %				67 %
3.	Af- og påklædning?	6 %	17 %	2 %				75 %
4.	Toiletbesøg/ bleskift?	6 %	8 %		2 %			84 %
5.	Mund- og tandpleje?	4 %	4 %				1 %	90 %
6.	Tilbud/ behov for omsorgstandpleje?						60 %	40 %
7.	Fodpleje/ diabetikere?	20 %	20 %	2 %			2 %	56 %
8.	Indtage medicin?	16 %	29 %	5 %		2 %	5 %	47 %
9.	Personlig pleje samlet, får du den hjælp du har behov for (tid)?	10 %	44 %				6 %	40 %
10.	Inddrager personalet dig i den hjælp du får, vedligeholder dine færdigheder?	15 %	37 %	4 %			6 %	38 %

### 3.0 Praktisk hjælp / kvaliteten

Af de 52 borgere, der er besøgt, får 92 % hjælp til praktiske opgaver. Af de 52 borgere får 16 hjælp fra private leverandører bilag 2 og 37 borgere får hjælp fra Thisted Kommune.

Nogle borgere får service både fra Thisted Kommune Hjemmepleje og fra de private leverandører.

- Som tabel 3 viser, er tilfredsheden med kvaliteten af den praktiske hjælp, der ydes fra kommunen er der faldende tilfredshed fra 2016- 2017.
- En del borgere er ikke tilfredse med kvaliteten af rengøringen, og flere udtaler, ”de skærer hjørner”, når de støver af og vasker gulve.
- En del borgere tilkøber ekstra rengøring hos private leverandører, så der gøres rent 1 time hver 14. dag. I de hjem er rengøringsstandarden pæn.
- Hos borgere der er visiteret til rengøring  $\frac{3}{4}$  time hver 3. uge, er rengøringen ikke tilstrækkelig. Disse borgere giver udtryk for ikke at have råd til at tilkøbe ekstra rengøring.
- Få borgere får hjælp til tøjvask og indkøb, da pårørende hjælper ved behov.
- Ved de private leverandører er der en let stigning i tilfredshed med hjælpen til rengøring, hvilket skyldes, at mange borgere, der bruger de private leverandører, tilkøber hjælp - bilag 2. bilag 3 fra 2017-2016.

**Tabel 3.**

Hvad synes du om den hjælp, du får til:	Meget tilfreds	Tilfreds	Både og	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Antal borgere der får hjælp	Antal borgere der ikke får hjælp
Praktisk hjælp samlet 2017	8 %	66 %	14 %	3 %	2 %	2 %	50	2 borgere
<i>Praktisk hjælp samlet 2016</i>	<i>13 %</i>	<i>57 %</i>	<i>24 %</i>	<i>2 %</i>	<i>2 %</i>	<i>2 %</i>	<i>46</i>	<i>1 borger</i>

### 4.0 Praktisk hjælp/ tid

- En del borgere giver udtryk for utilfredshed med den afsatte tid til rengøring hver tredje uge. En del af de borgere, der er visiteret til rengøring hver 3. uge á 45 minutters varighed, køber sig til ekstra rengøringshjælp ved de private leverandører, men mange har ikke råd til at tilkøbe ekstra.
- Flere borgere får også hjælp fra familie til at gøre ekstra rent.
- Der er tiltagende utilfredshed med ”afsat tid til praktisk hjælp”, sammenlignet med sidste års undersøgelse.

**Tabel 4.**

Hvad synes du om afsatte tid:	Meget tilfreds	Tilfreds	Både og	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	borger får hjælp	borger får ikke hjælp
Praktisk hjælp samlet 2017	3 %	47 %	22 %	20 %		3 %	50	3
<i>Praktisk hjælp samlet 2016</i>	<i>4 %</i>	<i>65 %</i>	<i>11 %</i>	<i>11 %</i>	<i>7 %</i>		<i>45</i>	<i>2</i>

## 5.0 Maden

- Ud af de 52 besøgte borgere fik 22 borgere leveret mad udefra.
- Borgerne giver udtryk for, at maden er velsmagende og varieret samt at mængden er tilpas.
- 13 borgere får leveret fra den kommunale madservice Åbakken i Hurup, og 9 borgere får fra Madhuset i Thisted. Der var kun én borger, der havde klaget over problemer med, at kartoflerne fra Madhuset i Thisted ikke er ordentligt kogt.
- Tilbage meldingen om madens kvalitet, mængde og levering giver anledning til stor tilfredshed hos både Madhuset i Thisted og den kommunale madordning fra Åbakken Hurup.

Tabel 5.

	Meget god	God	Både og	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Får leveret mad	Får ikke leveret mad
Hvad synes du om maden	8 %	35 %					42 %	58 %

## 6.0 Praktiske forhold, organisering og planlægning af hjælpen

- Tilsynsbesøgene er fordelt således, at 38 af de 52 borgere får personlig pleje og praktisk hjælp fra Team Nord, Team Kristianslyst, Team Thorstedvej, Team Midt, Team Snedsted og Team Hurup.
- Af de adspurgte borgere, der modtager hjælp fra kommunen, giver 52 % af borgerne udtryk for, at det ofte er de samme hjælpere, der kommer – dette er en stigning på 20 procentpoint fra de 32 % i 2016, hvilket er en markant forbedring.
- Af de adspurgte, der modtager hjælp fra kommunen, synes 55 % af borgerne, at hjælpen er lige god uanset, hvilken hjælper, der kommer. I 2016 var der 43 %, hvilket måske skyldes et mere veluddannet personale?
- 54 % af borgerne synes hjælperne kommer til tiden. I 2016 var dette tal 43 %.
- Ved de øvrige 16 borgere, der får praktisk hjælp fra private leverandører, er svaret, at langt størsteparten af de 16 borgere svarer, at det er den samme hjælper, der kommer, og at de aftalte tider bliver overholdt bilag 2.

Tabel 6.

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke
Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig	52 %	13 %	33 %	2 %
Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?	55 %	21 %	20 %	4 %
Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	54 %	11 %	27 %	8 %

## 7.0 Hjælpernes fremtoning

- Størsteparten af borgerne oplever, at kommunikationen med hjælperne er god. Hjælperne er omsorgsfulde.
- De fleste borgere oplever hjælperne som dygtige, men det er personafhængigt.
- Generelt er de faste hjælpere blevet dygtigere.

**Tabel 7.**

	Ja	Både og	Nej	Ved ikke
Er der en god kommunikation mellem dig og hjælperne?	85 %	12 %		3 %
Er hjælperne omsorgsfulde over for dig?	85 %	12 %		3 %
Oplever du hjælperne som dygtige?	75 %	17 %	4 %	4 %

## 8.0 Kontaktperson i kommunen

- Størsteparten af de adspurgte har god kontakt til kommunen, hvis de har et behov for ændringer i deres ydelser. 53 % har ikke haft et behov.

**Tabel 8.**

	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke
Hvordan oplever du kontakten til kommunen/ hjemmeplejen, hvis du har behov for ændringer i plejen/ hjælpen?	3 %	23 %	15 %	6 %		53 %

## 9.0 Den samlede vurdering af hjemmeplejen

I dette års undersøgelse giver hovedparten af borgerne udtryk for en samlet tilfredshed på 84 %, hvilket er den samme andel som i 2016.

**Tabel 9.**

	Meget tilfreds	Tilfreds	Både og	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
Den samlede vurdering af hjemmeplejen	21 %	63 %	10 %	4 %		2 %

## 10.0 Det frie valg

Vedrørende spørgsmålet om borgeren er bekendt med valgmuligheden mellem kommunale og private leverandører, svarer 77 % af de adspurgte, at de har kendskab til valgmuligheden, og 21 % mener, det er vigtigt, at man kan vælge mellem det kommunale og den private service.

## 11.0 Baggrundsinformation

Der er i alt foretaget 52 besøg fordelt med:

### Kommunal hjælp: 36 borgere

Team Nord: 10 borgere

Team Kristianslyst: 5 borgere

Team Thorstedvej: 6 borgere

Team Midt: 1 borger

Team Snedsted: 6 borgere

Team Hurup 8 borgere

### Private leverandører 16 borgere

Thagaard Rengøring 1 borger

HH- Total 3 borgere

EF Rengøring 3 borgere

Nord Thy Hjemme Service 8 borgere

Thisted Rengøring 1 borger

Resultaterne fra tilsynene er repræsentative, hvad angår plejebenhov, behov for praktisk hjælp, sygdomme samt borgernes sociale- og uddannelsesmæssige forhold, alder, køn, og om de er bosat på landet eller i byen.

De udvalgte borgere er med ganske få undtagelser folkepensionister.

Størsteparten af borgerne får hjælp til rengøring hver 3. uge. Af de borgere, der får hjælp til pleje, får de fleste besøg flere gange i døgnet.

## 12.0 Tilsynsførerendes vurdering

- Den samlede vurdering er sket ud fra Thisted Kommunes Kvalitetsstandarder.

### 12.1 Rengøringsstandard i boligen

- Rengøringsstandarden er overvejende god.
- I flere af de boliger, hvor standarden bliver vurderet til ”hverken god eller dårlig” og ”dårlig”, er borgerne socialt dårligt stillet og bor under kummerlige forhold.
- I andre tilfælde bliver rengøringen besværliggjort af mange møbler eller en rodet bolig.

### 12.2 Borgerens fremtoning såvel fysisk som psykisk

- I flere tilfælde er der sammenfald mellem rengøringsstandard og borgerens fremtoning.
- Hos nogle borgere, som bliver vurderet ”hverken god eller dårlig”, er hygiejnen og rengøringsstandard i orden, men deres sundhedsmæssige tilstand vurderes som dårlig.
- Ved nogle af de borgere, der vurderes som ”dårlig” eller ”meget dårlig”, er der tale om dårlig hygiejne kombineret med borgerens sundhedstilstand. Flere borgere har dårlig tandstatus.



Bilag 1 Sammentælling af alle besøg i teamene og de private leverandører

**Tabel 1+ 2: Personlig pleje og omsorgstandpleje**

	Hvad syntes du om den hjælp du får til	Jeg er meget tilfreds	Jeg er tilfreds Jeg	Både og	Jeg er utilfreds	Jeg er meget utilfreds	Ved ikke	Får ikke hjælp
1.	At gå i bad?	12	19	2	2		2	15
2.	At vaske sig?	6	10	1				35
3.	Af- påklædning?	3	9	1				39
4.	Toiletbesøg?	3	4		1			44
5.	Mund- tandpleje?	2	2				1	47
6.	Tilbud/ behov for omsorgstandpleje?						32	20
7.	Fodpleje	10	10	1			1	30
8.	Indtag medicin?	8	15	2		1	2	24
9.	Den personlige pleje samlet får du den hjælp du har behov for (tid)?	5	24				3	20
10.	Inddrager personalet	8	20	2			3	19

**Tabel 3: Praktisk hjælp kvaliteten**

	Hvad syntes du om kvaliteten	Jeg er meget tilfreds	Jeg er tilfreds	Både og	Jeg er utilfreds	Jeg er meget utilfreds	Ved ikke	Får ikke hjælp
1.	Rengøring?	6	32	6	3	2	1	2
2.	Tøjvask?	1	15	1				35
3.	Indkøb?	1	1				1	49
4.	Praktisk hjælp samlet	4	35	7	2	1	1	2
5.	Inddrager personalet dig?	1	23	11			14	3

**Tabel 4: Praktisk hjælp; Tid her til**

	Den visiterede tid til	Jeg er meget tilfreds	Jeg er tilfreds	Både og	Jeg er utilfreds	Jeg er meget utilfreds	Ved ikke	Får ikke hjælp
1.	Rengøring?	2	24	8	11	4	1	2
2.	Tøjvask?	1	13	1	2	1	1	33
3.	Indkøb?		1	1			1	49
4.	Praktisk hjælp samlet set	2	25	11	10		2	2

**Tabel 5: Maden**

	Hvad syntes du om maden du får leveret?	Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke	Får ikke leveret mad
1.	Kvaliteten af maden du får leveret?	4	18					30
2.	Mængden af maden?	4	18					30
3.	Levering af mad?	4	18					30

**Tabel 6: Praktiske forhold omkring hjælperne**

		Ja	Både og	Nej	Ved ikke
1.	Er det ofte de samme hjælpere der kommer hos dig?	27	7	17	1
2.	Er den hjælp du får lige god uanset hvilken hjælper der kommer?	29	11	10	2
3.	Kommer hjælperne generelt på aftalt tidspunkt?	28	6	14	4

**Tabel 7: hjælpere der yder hjælpen**

		Ja	Både og	Nej	Ved ikke
1.	Er der en god kommunikation mellem dig og hjælpere?	44	6		2
2.	Er hjælpere omsorgsfulde over for dig?	44	6		2
3.	Oplever du hjælpere som dygtige?	39	9	2	2

**Tabel 8: Kontakt til kommunen**

		Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig	Ved ikke
1.	Hvordan oplever du kontakten til kommunen/ hjemmeplejen, hvis du har behov for ændringer i plejen/ hjælpen?	2	12	8	3		27

**Tabel 9: Din samlede vurdering af hjemmeplejen**

		Jeg er meget tilfreds	Jeg er tilfreds	Både og	Jeg er utilfreds	Jeg er meget utilfreds	Ved ikke
1.	Hvad syntes du samlede set om den hjemmepleje du modtager?	11	33	5	2		1

**Tabel 10: Det frie valg**

		Ja	Nej
1.	Kender du det frie valg mellem kommunal og privat leverandør?	40	12

**Tabel 11: Vigtigheden af det frie valg**

		Meget vigtigt	Vigtigt	Hverken vigtigt eller ikke vigtigt	Ikke vigtigt	Slet ikke vigtigt	Ved ikke
1.	Hvor vigtigt er det for dig at kunne vælge mellem privat/kommunal leverandør?	3	21	9	11	4	5

**Tabel 12: Baggrundsinformation**

		Flere gange om dagen	1 gang om dagen	Flere gange om ugen	1 gang om ugen	Hver 2. uge	Hver 3. uge eller mindre	Ved ikke
1.	Hvor tit kommer der hjælpere hos dig?	19	9	9	2	4	9	1

**Tabel 13: Rengøringsstandarden i boligen:**

Meget god	God	Hverken god eller dårlig	Dårlig	Meget dårlig
10	36	3	3	1

**Tabel 14: Borgerens fremtoning fysisk og psykisk**

Meget god	God	Hverken god/ dårlig	Dårlig	Meget dårlig
6	30	4	11	2

Bilag 2 Sammentælling hos borgere, der får praktisk hjælp leveret af Private leverandører 2017.

### **De samlede tal fra 2017. I alt 16 borgere**

Thagaard Rengøring: 1 borgere

HH Total: 3 borgere

EF Rengøring: 3 borgere

Nord Thy Hjemme Service: 8 borgere

Thisted Rengøring: 1 borger

### **Praktisk hjælp - kvalitet**

	Hvad synes du om den hjælp, du får til:	Jeg er meget tilfreds	Jeg er tilfreds	Både og	Jeg er utilfreds	Jeg er meget utilfreds	Ved ikke	Får ikke hjælp
8.	Hjælpen til rengøring	5	9	2				
9.	Hjælpen til tøjvask?		3					13
10.	Hjælpen til indkøb?							16
11.	Den praktiske hjælp samlet set?	5	9	2				
12.	inddrager personalet dig i de daglige gøremål, så du kan vedligeholde dine færdigheder?	5	7	1			3	

### **Praktisk hjælp afsat tid**

	Hvad synes du om den afsatte/visiterede tid til:	Jeg er meget tilfreds	Jeg er tilfreds	Både og	Jeg er utilfreds	Jeg er meget utilfreds	Ved ikke	Får ikke hjælp
13.	Hjælpen til rengøring	1	9	2	2	2		
14.	Hjælpen til tøjvask?		3					13
15.	Hjælpen til indkøb?							16
16.	Den praktiske hjælp samlet set?	1	9	4		2		

### **Praktiske forhold**

		Ja	Både og	Nej	Ved ikke
20.	Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig	12	1	2	1
21.	Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?	12	1	2	1
22.	Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	13	2	1	1

### **Hjelperne**

		Ja	Både og	Nej	Ved ikke
23.	Er der en god kommunikation mellem dig og hjælperne?	15	1		
24.	Er hjælperne omsorgsfulde over for dig?	16			
25.	Oplever du hjælperne som dygtige?	16			

Bilag 3 Sammentælling hos borgere, der får praktisk hjælp leveret af Private leverandører 2016.

**De samlede tal fra 2016. I alt 17 borgere**

**HH total: 4**

**Nordthy Hjemmeservice: 5**

**Thisted rengøring: 3**

**E.F. rengøring: 5**

**Praktisk hjælp - kvalitet**

	Hvad synes du om den hjælp, du får til:	Jeg er meget tilfreds	Jeg er tilfreds	Både og	Jeg er utilfreds	Jeg er meget utilfreds	Ved ikke	Får ikke hjælp
8.	Hjælpen til rengøring	3	9	4	1			
9.	Hjælpen til tøjvask?	1	6				1	9
10.	Hjælpen til indkøb?						1	16
11.	Den praktiske hjælp samlet set?	4	10	2	1			
12.	inddrager personalet dig i de daglige gøremål, så du kan vedligeholde dine færdigheder?	3	7	2	3		2	

**Praktisk hjælp afsat tid**

	Hvad synes du om den afsatte/visiterede tid til:	Jeg er meget tilfreds	Jeg er tilfreds	Både og	Jeg er utilfreds	Jeg er meget utilfreds	Ved ikke	Får ikke hjælp
13.	Hjælpen til rengøring	1	5	7	3	1		
14.	Hjælpen til tøjvask?		3	4	1		1	8
15.	Hjælpen til indkøb?						1	16
16.	Den praktiske hjælp samlet set?		8	6	2	1		

**Praktiske forhold**

		Ja	Både og	Nej	Ved ikke
20.	Er det oftest de samme hjælpere, der kommer hos dig	12	1	3	1
21.	Er den hjælp, du får, lige god, uanset hvilken hjælper, der kommer i dit hjem?	11	4	2	1
22.	Kommer hjælperne generelt på de aftalte tidspunkter?	13	2	1	1

**Hjælperne**

		Ja	Både og	Nej	Ved ikke
23.	Er der en god kommunikation mellem dig og hjælperne?	14	2		1
24.	Er hjælperne omsorgsfulde over for dig?	15	1		1
25.	Oplever du hjælperne som dygtige?	13	2	1	1