

Tilsynsrapport  
**Gribskov Kommune**  
Privat leverandør af praktisk hjælp

CCC Pleje

Uanmeldt tilsyn  
November 2019

# INDHOLD

1.0	Formalia	3
2.0	Vurdering	4
2.1	Tilsynets samlede vurdering	4
2.2	Tilsynets anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn	5
3.2	Dokumentation	6
3.3	Praktisk støtte	6
3.4	Rehabilitering	7
3.5	Kommunikation og adfærd	7
3.6	Sundhedsfremme og forebyggelse	8
3.7	Tværfagligt samarbejde	8
4.0	Tilsynets formål	10
4.1	Metode	10
4.2	Vurderingsskala	11
5.0	Præsentation af BDO	12

---

## Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og ved gennemgang af dokumentation. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

*Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.*

# FORMALIA

<b>Hjemmeplejens navn og adresse</b>
CCC Pleje, Bomose Allé 13, 3200 Helsingør
<b>Leder</b>
Berit Prahl Krog
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 29. november 2019
<b>Datagrundlag</b>
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med faglig leder</li><li>• Tilsynsbesøg hos 2 borgere</li><li>• Gennemgang af dokumentation</li><li>• Observationer</li><li>• Telefoninterview med 1 medarbejder (social- og sundhedshjælper)</li></ul> <p>Borgere, som indgår i tilsynet, har givet deres accept til at indgå i tilsynet samt givet samtykke til, at den tilsynsførende gennemgår personlige data.</p> <p>Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.</p>
<b>Tilsynsførende</b>
Christina Frederikke Olsson, Seniorkonsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Gribskov Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn hos privat leverandør af praktisk hjælp CCC Pleje. På baggrund af det indsamlede datamateriale og den efterfølgende analyse heraf, vurderer BDO, at den private leverandør af praktisk hjælp ved det uanmeldte tilsyn har:

*Få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats*

Vurderingen er foretaget på baggrund af en anerkendelse af, at CCC Pleje er i en forandringsproces med snarlig overtagelse af en lang række nye opgaver på plejeområdet.

Det er tilsynets vurdering, at faglig leder redegør meget tilfredsstillende for arbejdsgange i forbindelse med levering af praktisk hjælp hos borgerne samt for fokus i kvalitetsarbejdet. Lige nu arbejder CCC Pleje fokuseret med forberedelserne i forbindelse med introduktion af nye medarbejdere samt overtagelse af en gruppe af borgere, som skal modtage hjælp til personlig pleje fra den 1. december 2019.

Tilsynet vurderer, at CCC Pleje ikke lever op til retningslinjerne vedrørende dokumentation i forbindelse med levering af praktisk hjælp, herunder handlingsanvisninger, triageringsstatus, rejse-og-sætte-sig-test samt informationer vedrørende tidlig opsporing. Det er dog tilsynets vurdering, at CCC Pleje har haft nogle udfordringer relateret til dokumentationen, hvilket har bevirket, at de ikke har haft mulighed for at udarbejde dokumentation i overensstemmelse med retningslinjerne på området.

Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den leverede praktiske hjælp er meget tilfredsstillende. Borgerne er tilfredse med hjælpen, og medarbejder kan med faglig overbevisning redegøre for overvejelser i relation til levering af hjælpen.

Det er tilsynets vurdering, at der i meget tilfredsstillende grad arbejdes rehabiliterende hos CCC Pleje. Borgerne oplever indflydelse, og medarbejder er særdeles opmærksom på værdien af en rehabiliterende tilgang i levering af rengøring og hjælp til praktiske opgaver hos borgerne.

Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd hos CCC Pleje er særdeles tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at fokus på sundhedsfremme og forebyggelse er meget tilfredsstillende. Borgerne er trygge ved den indsats, der leveres, og medarbejder kan redegøre for observationer og arbejdsgange relateret til ændringer i en borgers tilstand eller adfærd. Tilsynet anerkender, at CCC Pleje fremadrettet skal arbejde mere struktureret og systematisk med triagering af borgerne.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

### Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at CCC Pleje implementerer en målrettet indsats, der sikrer udarbejdelse af dokumentation i overensstemmelse med retningslinjerne på samtlige borgere.

# DATAGRUNDLAG

## 3.1 OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

Mål 1	
	Data
Lederinterview	<p>Det er første gang, BDO fører tilsyn hos CCC Pleje. Faglig leder fortæller, at CCC Pleje har leveret ydelserne "praktisk hjælp" ca. et år. Lige nu er en enkelt medarbejder ansat til at levere disse ydelser. Fra den 1. december 2019 skal CCC Pleje udføre personlig pleje hos en gruppe af nye borgere, og de har i den forbindelse ansat seks nye medarbejdere.</p> <p>Faglig leder fortæller vedrørende den nuværende arbejdsgang, at medarbejder møder ind om morgenen, hvor der udleveres bilnøgle og øvrige nøgler samt køreliste for dagen. Er der nogle særlige opmærksomhedspunkter i forhold til specifikke borgere, får medarbejder dette at vide mundtligt. Ved ændringer i en borgers tilstand eller adfærd er medarbejder instrueret i at kontakte ledelsen på kontoret. Om eftermiddagen kommer medarbejder tilbage til kontoret, hvor der tages en statusdrøftelse. Medarbejder har indtil videre kørt med egen telefon og har derfor ikke haft adgang til køreliste og øvrig dokumentation. Information vedrørende borgerne drøftes mundtligt, og ledelsen dokumenterer relevante informationer i dokumentationssystemet. De visiterede ydelser fremgår af kørelisterne.</p> <p>Der arbejdes ikke med triagering i øjeblikket, men det skal startes op i forbindelse med implementering af plejeydelserne fra den 1. december 2019. Det samme er tilfældet for rejse-og-sætte-sig-test og vejning af borgerne, hvis de er interesserede i dette. Det dokumenteres, hvis borgerne ikke ønsker at deltage. Der skal ligeledes laves "Tidlig Opsporing" hver fjerde uge efter samtykke fra borgerne. Faglig leder fortæller, at medarbejder så småt er begyndt at lave APV'er på borgerne i boligen, hvorefter faglig leder fører informationerne ind i dokumentationssystemet.</p> <p>Faglig leder fortæller, at der endnu ikke ligger handlingsanvisninger (døgnrytmeplaner) på den praktiske hjælp, men der er fokus på, at disse skal udarbejdes snarest muligt. Ifølge faglig leder er årsagen til de manglende handlingsanvisninger, at leder ikke har fået mulighed for at blive oplært i at bruge Nexus. Leder havde kortvarigt adgang til FSII, og hun har først for en lille måned siden fået adgang til FSIII.</p> <p>Faglig leder oplyser, at der lige nu arbejdes fokuseret med at få udarbejdet al den nødvendige dokumentation på borgerne. Derudover er der stort fokus på de plejeopgaver, CCC Pleje skal udføre hos borgerne fra den 1. december. Fremadrettet skal der afholdes personalemøde en gang om måneden, og derudover kan der foregå vidensdeling i forbindelse med frokostpausen på kontoret. Medarbejderne møder desuden på kontoret om morgenen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Det er tilsynets vurdering, at faglig leder redegør meget tilfredsstillende for arbejdsgange i forbindelse med levering af praktisk hjælp hos borgerne samt for fokus i kvalitetsarbejdet. Lige nu arbejder CCC Pleje fokuseret med forberedelserne i forbindelse med introduktion af nye medarbejdere samt overtagelse af en gruppe af borgere, som skal modtage hjælp til personlig pleje fra den 1. december 2019.</p>	

## 3.2 DOKUMENTATION

Mål 2	
Emne	Data
Observation	Tilsynet gennemgår dokumentationen på 2 borgere. Borgernes ydelser fremgår af kørelisterne. Derudover ligger der ikke dokumentation på borgerne i form af handlingsanvisninger, triageringsstatus, rejse-og-sætte-sig-test samt informationer vedrørende tidlig opsporing. Faglig leder fortæller, at der er fokus på disse elementer i dokumentationen, og at de bliver udarbejdet på alle borgere i forbindelse med implementering af nye arbejdsgange, når der startes op med plejeborgere pr. 1. december 2019. Tilsynet observerer, at der er sammenhæng imellem visiteret hjælp og den hjælp, borgerne modtager. Se i øvrigt beskrivelsen under ”3.1 Opfølgning på foregående tilsyn”.
Medarbejderinterview	Medarbejder fortæller, at hun endnu ikke har så meget at gøre med dokumentationen, da der ikke er arbejdstelefoner. Er der en afvigelse, eller ønsker borger en anden ydelse, ringer medarbejder til faglig leder, så hun kan skrive det ind i dokumentationen. Ydelserne fremgår af ydelsesoversigt, og faglig leder skriver borgernes ønsker ned, fx vedrørende tidspunkter for levering af hjælpen. Særlige informationer omkring borgerne fremgår af køreliste. Alternativt orienteres medarbejder mundtligt.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
Tilsynet vurderer, at CCC Pleje ikke lever op til retningslinjerne vedrørende dokumentation i forbindelse med levering af praktisk hjælp, herunder handlingsanvisninger, triageringsstatus, rejse-og sætte-sig-test samt informationer vedrørende tidlig opsporing. Det er dog tilsynets vurdering, at CCC Pleje har haft nogle udfordringer relateret til dokumentationen, hvilket har bevirket, at de ikke har haft mulighed for at udarbejde dokumentation i overensstemmelse med retningslinjerne på området.	

## 3.3 PRAKTISK STØTTE

Mål 3	
Emne	Data
Observation	De to boliger, som tilsynet besøger, fremstår lidt forskelligt i forhold til rengøringsstandard. Den ene bolig er umiddelbart nogenlunde rengjort. Den anden bolig fremstår i mindre rengjort stand, da der blandt andet er pletter og krummer på gulvene. Flere steder ser det ud som om, at borger har spildt i forbindelse med indtagelse af mad og drikke. Tilsynet bemærker, at det ikke er muligt at vurdere kvaliteten af den leverede rengøring, herunder om hjemmet bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgers behov, grundet manglende dokumentation af dette. I en handlingsanvisning for den praktiske hjælp, der skal leveres hos borger, bør det fremgå, hvordan borger ønsker at leve og bo.
Borgerinterview	Borgerne er generelt meget tilfredse med den hjælp, de modtager til rengøring og praktiske opgaver. En borger fortæller dog, at medarbejder ikke altid er i borgers bolig i den fulde tid, som borger er visiteret til. Medarbejder spørger ikke borger, om der er mere, hun kan gøre, inden hun forlader boligen.

	Borger er ikke som sådan utilfreds, da han mener, at han blot selv kan snakke med medarbejderen og give hende nogle flere opgaver. Det er borgers oplevelse, at der er fleksibilitet i ydelsen, og at der lyttes til borgers ønsker og behov.
Medarbejderinterview	Medarbejder beskriver, hvordan hun orienterer sig vedrørende omfang og indhold i den bevilgede hjælp. Dette sker via køreliste, som medarbejder har på sig i fysisk form. Hver morgen møder medarbejder ind på kontoret, hvor hun henter kørelisten. Medarbejder er bevidst om særlige hensyn, der skal tages, fx i forhold til borgere med multiresistente bakterier.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at kvaliteten af den leverede praktiske hjælp er meget tilfredsstillende. Borgerne er tilfredse med hjælpen, og medarbejder kan med faglig overbevisning redegøre for overvejelser i relation til levering af hjælpen.	

### 3.4 REHABILITERING

<b>Mål 5</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Observation	Tilsynet observerer ikke eksempler på rehabilitering.
Borgerinterview	Det er borgernes oplevelse, at de har indflydelse på hjælpen, da medarbejder er sød til at spørge ind til ønsker og behov. Derudover er der altid mulighed for en lille snak. Den ene borger, som tilsynet taler med, fortæller, at han gør klar til, at rengøringsmedarbejderen kommer. Derudover deltager borger ikke som sådan i rengøringsopgaverne. Borger oplever at være inddraget på den måde, at medarbejder imødekommer hans ønsker og behov for, hvad der skal udføres.
Medarbejderinterview	Medarbejder fortæller, at rehabilitering i høj grad er en del af den praktiske hjælp, hun udfører. Ifølge medarbejder er hun meget opmærksom på at understøtte borgerne i at gøre mest muligt selv. Det betyder meget for medarbejder, at hun i nogle tilfælde ligeledes kan hjælpe borgerne til at opnå en følelse af værdighed og stolthed. Dette kan man blandt andet gøre ved at hjælpe borgerne til at gøre mest muligt selv.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Det er tilsynets vurdering, at der i meget tilfredsstillende grad arbejdes rehabiliterende hos CCC Pleje. Borgerne oplever indflydelse, og medarbejder er særdeles opmærksom på værdien af en rehabiliterende tilgang i levering af rengøring og hjælp til praktiske opgaver hos borgerne.	

### 3.5 KOMMUNIKATION OG ADFÆRD

<b>Mål 6</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Observation	Tilsynet observerer en respektfuld og anerkendende kommunikation.
Borgerinterview	Ifølge borgerne er medarbejderne søde og rare, ligesom de taler pænt og respektfuldt. På trods af, at det er lidt forskellige medarbejdere, som er kommet hos borgerne, oplever de at have haft en fin kontakt til dem alle. Det er hyggeligt at få en lille sludder.



Medarbejderinterview	Medarbejder fortæller, at hun er meget opmærksom på at være positiv i mødet med borgerne. Det er vigtigt at rose og anerkende, og medarbejder går meget op i at hjælpe borgerne til at have en god dag. Ifølge medarbejder tager man udgangspunkt i den enkelte borger og sætter sig i deres sted. Det er vigtigt for kontakten at tale ligeværdigt og i øjenhøjde med borgerne.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at kommunikation og adfærd hos CCC Pleje er særdeles tilfredsstillende.	

### 3.6 SUNDHEDSFREMME OG FOREBYGGELSE

<b>Mål 7</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Observation	Tilsynet observerer, at den tildelte indsats svarer til borgernes tilstand.
Borgerinterview	Borgerne føler sig trygge ved den hjælp, der leveres hos dem. Begge borgere føler sig relativt friske, og de har ikke oplevet et behov for, at medarbejder var opmærksom på deres almene sundhedstilstand. Det er dog borgernes oplevelse, at medarbejder spørger ind til, hvordan de har det.
Medarbejderinterview	Medarbejder redegør for, hvordan hun er opmærksom på borgers aktuelle tilstand, og hvordan hun melder tilbage til faglig leder i tilfælde af ændringer i en borgers adfærd eller tilstand. Der arbejdes ikke struktureret og systematisk med triagering, men medarbejder kender til triageringsredskabet. Ifølge medarbejder er hun opmærksom på at tale med borgerne vedrørende de bekymringer, de har. Medarbejder er ligeledes opmærksom på muligheder i forhold til at forebygge fald, fx med fokus på indretning af boligen.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at fokus på sundhedsfremme og forebyggelse er meget tilfredsstillende. Borgerne er trygge ved den indsats, der leveres, og medarbejder kan redegøre for observationer og arbejdsgange relateret til ændringer i en borgers tilstand eller adfærd. Tilsynet anerkender, at CCC Pleje skal til at arbejde mere struktureret og systematisk med triagering af borgerne.	

### 3.7 TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

<b>Mål 8</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Ledelse	Faglig leder fortæller, at der ikke som sådan sker tværfagligt samarbejde i forbindelse med levering af den praktiske hjælp. Det er dog faglig leders oplevelse, at CCC Pleje har et rigtigt godt samarbejde med Visitationen. Derudover samarbejdes med BM Pleje i forbindelse med, at CCC Pleje har fået plejeborgere. Faglig leder er bevidst om muligheden for at gøre brug af Akutfunktionen.
Borgerinterview	Det er borgernes oplevelse, at kommunikation og samarbejde med medarbejderne er tilfredsstillende. Borgerne kan ikke redegøre for samarbejde med øvrige fagpersoner.

Medarbejderinterview	På nuværende tidspunkt er der ifølge medarbejder ikke tværfagligt samarbejde omkring de praktiske opgaver hos borgerne. Medarbejder har indtryk af, at der i højere grad vil komme til at være tværfagligt samarbejde med fx sygeplejen, når plejen kommer ind over. På nuværende tidspunkt har medarbejder ikke kollegaer, som hun mødes med. Medarbejder er ny, og kan derfor ikke rigtig svare vedrørende mødestrukturer.
<b>Tilsynets samlede vurdering</b>	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

# TILSYNETS FORMÅL

Formålet med tilsyn i Gribskov Kommune er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer og den praksis, der udføres på stedet samt at bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af tilbuddets rammer og indhold.

Sammenfattende er formålet med de uanmeldte tilsyn at:

- Kontrollere og belyse, om der i forhold til ældreområdet er sammenhæng mellem den konkrete afgørelse, der er truffet for den enkelte borger og de ydelser, der leveres til den enkelte.
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem de udmeldte rammer og den praksis, der findes på det enkelte tilbud.
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, og at gældende lovregler, kvalitetsstandarder, serviceniveau og administrative retningslinjer efterleves.
- Understøtte en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.
- Skabe grundlag for refleksion over egen praksis hos både medarbejdere og ledelse.
- Afdække styrker og forbedringsmuligheder i tilbuddenes måde at håndtere opgaverne på, og identificere potentielle udviklingsmuligheder.

## 4.1 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets resurser, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

## 4.2 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

Efter ønske fra Gribskov Kommune arbejder tilsynet ud fra følgende vurderingsskala:

Bedøm- melse	Definition
1	Ingen, få, eller mindre væsentlige mangler.
2	Få mangler, som relativt nemt vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
3	En del og/eller væsentlige mangler, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.
4	En del og/eller væsentlige mangler, med betydning for patientsikkerheden, som vil kræve en bevidst og målrettet indsats for at kunne afhjælpes.
5	Væsentlig kritik. Der er fare for patientsikkerheden i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind.

# PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet). På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Partneransvarlig  
BIRGITTE HOBERG SLOTH  
Partner  
m: 2810 5680  
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig  
Mette Norre Sørensen  
Senior Manager  
m: 4189 0475  
e: meo@bdo.dk

[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensomspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.*

*Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.*