



Endelig skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Attendo Helsingør

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Attendo Helsingør Moselundsvej 3 , 1 3 3000 Helsingør		
CVR-nummer: 19564479	P-nummer: 1028414729	SOR-ID: 1268641000016003
Dato for tilsynsbesøg: 07-10-2025	Tilsynet blev foretaget af: Gitte Landberger Helle Hornø	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Reaktivt tilsyn Tilsynet var anmeldt.		
Deltagere ved tilsynet: Virksomhedschef Louise Ivanhoe Nielsen Gruppechef Louise Nordskov Gruppechef Annica Barnekow 2 Kvalitets- og udviklingssygeplejersker 3 Social og sundhedshjælpere 1 Social -og sundhedsassistent Virksomhedschef Helle Christensen fra Attendo Klædebo var deltagende ved tilsynet		
Deltagere ved den mundtlige orientering: Virksomhedschef Louise Ivanhoe Nielsen Gruppechef Louise Nordskov Gruppechef Annica Barnekow 2 Kvalitets- og udviklingssygeplejersker 2 Social og sundhedshjælpere 1 Social -og sundhedsassistent Virksomhedschef Helle Christensen fra Attendo Klædebo var deltagende ved tilsynet		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Fokusgruppeinterview med virksomhedschef, 2 gruppechefer og 2 kvalitetssygeplejersker. En virksomhedschef fra Attendo Klædebo var deltagende. Fokusgruppeinterview med 3 social- og sundhedshjælpere og 1 social- og sundhedsassistent. Individuelt interview med 3 borgere Individuelt interview med 3 pårørende		
Sagsnr.: SAG-25/3381		

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Attendo Helsingør er et friplejehjem, som er en del af Attendo A/S
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Enheden er fordelt på 2 etager med 6 afdelinger.
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: Enheden har plads til 58 beboere, fordelt på to etager med 6 afdelinger. På tilsynsdagen var der 53 beboere.
Den daglige ledelse varetages af: Virksomhedschef Louise Ivanhoe Nielsen
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: Der er ansat ca. 60 medarbejdere fordelt på sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter, social- og sundhedshjælpere, ergoterapeut, socialpædagogisk medarbejder, servicepersonale og administration. 29 medarbejdere er i dagligt fremmøde.
Øvrige relevante oplysninger:

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Attendo Helsingør har: God kvalitet

På baggrund af tilsynet er det vurderet, at plejeenheden/leverandøren fremstår med:

Plejeenheden fremstår samlet set med god kvalitet.

Ældretilsynet vurderer, at der ingen væsentlige udfordringer er med kvaliteten af helhedsplejen. Alle kvalitetsmarkører inden for hvert tema er opfyldt.

Følgende temaer er belyst:

Hele tema 1: Den ældres selvbestemmelse

Hele tema 2: Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Hele tema 3: Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Plejeenheden arbejder målrettet med Ældrelovens tre bærende værdier og helhedspleje. Enheden arbejder systematisk med, at sikre kontinuitet og sammenhæng i helhedsplejen og både borgere og pårørende oplever, at helhedsplejen tilrettelægges og løbende tilpasses den enkeltes behov og ønsker.

Plejeenheden har en systematik for modtagelse af nye beboere og afholder indflytningssamtaler. Ældretilsynet oplever en organisation, der arbejder med relations dannelse med blik for den enkelte beboer samt vægter beboernes selvbestemmelse.

I interview orienteres Ældretilsynet om, at ledelsen er i gang med omstrukturering af organiseringen med fokus på borgernær ledelse og for at understøtte relevant faglig sparring. Enheden har implementeret faste teams for at understøtte videndeling, kvalitet og kontinuitet i helhedsplejen.

Ældretilsynet oplever en organisation med systematiske monofaglige arbejdsgange, videndeling og faglig sparring indenfor helhedsplejen på tværs af etagerne.

Ældretilsynet vurderer, at Attendo Helsingør med fordel kan have fokus på at overføre den monofaglige systematik til en fast tværfaglig mødestruktur, for at understøtte det tværfaglige samarbejde om kvaliteten i helhedsplejen.

Ældretilsynet bemærker endvidere, at enheden med fordel kan arbejde videre med at fastholde fokus på kompetenceudviklingen for medarbejderne indenfor demensfaglige metoder med henblik på at videndele og udbrede fælles faglige metoder.

Ældretilsynet erfarer under medarbejderinterview, at enheden med fordel kan arbejde med det fælles faglig sprog i organisationen. Ældretilsynet og enheden drøfter mulighederne i, at medtænke dette fokus i den igangværende kompetenceudvikling, der er målrettet udvikling af demensfaglige metoder.

Beskrivelse af evt. sanktion:

Ingen

--

Begrundelse for den samlede vurdering

Tema 1 – Den ældres selvbestemmelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har god kvalitet i helhedsplejen i forhold til temaet: Den ældres selvbestemmelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

Medarbejderne fremstår med relationelle kompetencer og med blik for den enkelte beboers selvbestemmelse. Medarbejdere beskriver hvordan de som kontaktpersoner tilstræber at imødekomme beboernes behov ved at tænke i kreative løsninger og eksempler på det er anskaffelse af specialsugerør og specifikt tøj.

Plejeenheden har systematiske arbejdsgange i forbindelse med modtagelse af nye beboere og afholder indflytningssamtaler med beboere og pårørende.

Borgere og pårørende giver i interview udtryk for, at de oplever kontinuitet og sammenhæng i helhedsplejen, og at helhedsplejen løbende tilpasses den enkeltes behov og ønsker. Medarbejdere og ledelse beskriver at implementeringen af faste teams har medvirket til øget kontinuitet i opgaveløsningen. Triagering foregår dagligt og øvrige faglige møder planlægges efter behov. Enheden udtrykker, at de er i proces med at implementere beboerkonferencer med tværfaglig deltagelse.

Ældretilsynet og enheden drøfter potentialet i, at arbejde med en fast tværfaglig mødestruktur, samt etablere en fast mødestruktur for faglige møder, for at fremme systematisk videndeling, samt at sparring/refleksion foregår systematisk på tværs af døgnet.

Ældretilsynet erfarer under medarbejderinterview at enheden med fordel kan arbejde med det fælles faglig sprog i organisationen. Ældretilsynet og enheden drøfter mulighederne i, at medtænke dette fokus i den igangværende kompetenceudvikling, der er målrettet udvikling af demensfaglige metoder.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har god kvalitet i helhedsplejen i forhold til temaet: Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Medarbejderne giver under interview udtryk for psykologisk tryghed og flere har været kollegaer i mange år. De oplever et samarbejds miljø med tillid til hinanden og ledelsen, og nævner betydningen af en åben dør til ledelsen og en åbenhed for at lære af fejl.

Enheden arbejder målrettet med at understøtte en kultur der bærer præg af en lærende tilgang til opgaveløsningen og en del af dette fokus indebærer en nytænkning af enhedens organisering med gruppechefer og medbestemmelse til at planlægge indenfor opgaveporteføljen.

Enheden initierer løbende kompetenceudvikling med henblik på at sikre kvaliteten i helhedsplejen, på baggrund af episoder med udfordringer i kvaliteten i nattevagten.

Enheden er aktuelt i proces med et forløb hos Sundhedsstyrelsen og et AMU forløb, for at understøtte kompetenceudviklingen af medarbejderne med systematiske demensfaglige metoder.

Ældretilsynet bemærker, at enheden arbejder målrettet med kvalitetssikring af helhedsplejen ved at have indført løbende faglig sparring i nattevagten via deltagelse af sygeplejerske.

Ældretilsynet og enheden drøfter transferværdien i at bringe de gode erfaringer med kvalitetssikring i nattevagten med ind i andre arbejdsgange, som en løbende selvevaluering. I dialogen drøftes også mulighederne i at anvende kvalitetsmarkørerne fra Ældretilsynet til løbende kvalitetssikring.

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har god kvalitet i helhedsplejen i forhold til temaet: Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund. Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på:

Plejeenheden har faste beboer/pårørende råd og dette har bidraget til en større indsigt i beboere og pårørendes behov.

Ældretilsynet oplever en organisation hvor der arbejdes systematisk med at inddrage pårørende ved indflytningssamtalen.

Plejeenheden har en aktivitetsmedarbejder og har både fælles gruppebaserede og individuelle aktiviteter. Enheden arbejder med at facilitere samspillet med civilsamfundet via samarbejde omkring et udvalg af aktiviteter med civilsamfundet, f.eks. Luciaoptog og musikarrangementer samt har besøg af børnehaver og skoler.

Ældretilsynet bemærker i et interview med pårørende, at der er et potentiale i at samstemme opfattelsen af inddragelse af pårørende. Dette med udgangspunkt i at en pårørende efterspørger løbende telefonisk opfølgning på konkrete hændelser hos beboeren. Medarbejdere redegør for en praksis hvor de sikre, at beboeren er indforstået med de har kontakt til dennes pårørende.

Ældretilsynet vurderer, at det vil styrke samarbejdet mellem enheden og pårørende med systematiske arbejdsgange og forventningsafstemning af behov og ønsker til et konstruktivt samarbejde med udgangspunkt i beboernes behov.

Vurderingskonceptet



Tema 1: Den ældres selvbestemmelse

Den bærende værdi om den ældres selvbestemmelse afspejles ved borgeres løbende indflydelse på den hjælp og støtte, som borgeren modtager i det daglige.

Selvbestemmelse skal ske i overensstemmelse med borgerens aktuelle livssituation fra start til slut i et forløb.

Tema 1: Den ældres selvbestemmelse			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgeren oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen ud fra borgerens aktuelle behov og ressourcer.	Opfyldt	
2)	Borgeren oplever, at der er kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, der modtages.	Opfyldt	
3)	Borgeren oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.	Opfyldt	
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med at sikre, at der er kontinuitet i helhedsplejen samt færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.	Opfyldt	
5)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgerens ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnnet og faggrupper.	Opfyldt	
6)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med	Opfyldt	

	metoder, der tilgodeser selvbestemmelsen hos borgerne og har fokus på borgere med særlige behov såsom borgere med demenssygdomme, andre kognitive funktionsnedsættelser, psykiske lidelser, misbrug m.fl.		
7)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen for at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpenhed.	Opfyldt	



Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse

Den bærende værdi om tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse afspejles ved, at faglige beslutninger om hjælpen i forløbet foregår i mødet mellem borgeren og de udførende medarbejdere. Borgernær ledelse indebærer bl.a., at ledelsen er tilgængelig og sikrer faglig sparring i det daglige samt giver medarbejderne ansvar og medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen.

Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgerne udtrykker tillid til plejeenhedens/leverandørens medarbejdere og ledelse.	Opfyldt	
2)	Medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen.	Opfyldt	
3)	Medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgerens behov.	Opfyldt	
4)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse har kompetencer i forhold til at sikre borgernær ledelse og en organisering, som understøtter dette.	Opfyldt	
5)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen.	Opfyldt	
6)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse er tilgængelig for faglig sparring på tværs af døgnet og faggrupper.	Opfyldt	
7)	Plejeenhedens/leverandørens organisering understøtter en	Opfyldt	

	tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af hjælpen.		
--	---	--	--



Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Den bærende værdi om et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund udmøntes i et gensidigt og ligeværdigt samarbejde mellem enheden og disse aktører. En helhedsorienteret indsats har blik for, at pårørende er en vigtig del af borgerens liv. Pårørende kan være en vigtig samarbejdspartner, når det gælder den daglige hjælp og støtte for borgeren.

Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgerne oplever, at pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund inddrages i den enkeltes forløb, hvor det er relevant.	Opfyldt	
2)	Pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant.	Opfyldt	
3)	Medarbejderne har samlet set kompetencer til at inddrage og samarbejde med pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund.	Opfyldt	
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund, i det omfang borgeren ønsker det.	Opfyldt	
5)	Plejeenheden/leverandøren inddrager lokale fællesskaber og civilsamfund som en del af det forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i helhedsplejen, når det er relevant for den enkelte borger i relation til borgerens ønsker og behov.	Opfyldt	
6)	Plejeenheden/leverandøren har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund i forhold til at understøtte borgerne i at deltage i	Opfyldt	

	meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.		
--	---	--	--