



Helsingør Kommune

Center for Sundhed og Omsorg
Plejehjem og Rehabiliterings- og Træningscenter
Årsrapport 2024

INDHOLD

1.	SAMLET VURDERING PÅ TEMANIVEAU	4
2.	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	5
2.1	OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN	5
3.	FAGLIG KVALITET	6
3.1	SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION	6
3.2	INSTRUKSER OG VEJLEDNINGER	7
3.3	UTILSIGTEDE HÆNDELSER OG LÆRING	8
3.4	PERSONLIG STØTTE OG PLEJE	9
3.5	PRAKTISK HJÆLP	10
3.6	REHABILITERENDE OG AKTIVERENDE PLEJE	11
3.7	TRÆNING	12
3.8	DEMENS	13
3.9	MAD OG MÅLTIDER	14
3.10	MEDICINHÅNDBTERING	15
3.11	SYGEPLEJE	16
4.	BEBØEROPLEVET KVALITET	17
4.1	BEBØERRETTIGHEDER	17
4.2	HVERDAG FOR BEBØERNE	18
4.3	PÅRØRENDE	19
4.4	OBSERVATIONSSTUDIE	20
5.	KVALITETSUDVIKLING PÅ TVÆRS AF OMRÅDERNE	21
6.	RESUMÉ	22
6.1	TILSYNETS ANBEFALINGER FORDELT PÅ ALLE PLEJEHJEMMENE OG TRÆNINGS- OG REHABILITERINGSCENTER (HRT)	22
7.	TILSYNETS FORMÅL	27

Forord

BDO har i 2024 haft til opgave at udføre uanmeldte tilsyn med Helsingør Kommunes otte plejehjem samt Helsingør Kommunes Rehabiliterings- og Træningscenter (HRT). På baggrund af tilsynene udarbejder BDO en årsrapport, der sammenfatter de overordnede indtryk fra tilsynene.

Rapporten er opbygget således, at der indledningsvist præsenteres en kort samlet vurdering af tilsynene. Herefter præsenteres en samlet vurdering på tværs af alle tilsyn i forhold til de undersøgte temaer. Dette efterfølges af et afsnit vedrørende kvalitetsudvikling på tværs. Endeligt fremgår sidst i rapporten en opsummering af vurderinger og anbefalinger for hvert enkelt tilsyn.

Med venlig hilsen



Partneransvarlig
Niels Kristoffersen
Partner
Mobil:
Mail: nsk@bdo.dk



Projektansvarlig
Mette Norré Sørensen
Director
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk

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



1. SAMLET VURDERING PÅ TEMANIVEAU

BDO har i Helsingør Kommune i 2024 gennemført tilsyn på otte plejehjem samt Helsingør Rehabiliterings- og Træningscenter (HRT). På baggrund af det indsamlede datamateriale, og efterfølgende analyser heraf, har tilsynet vurderet følgende:

- Et sted har opnået den samlede vurdering Særdeles tilfredsstillende - ingen anledning til bemærkninger.
- Otte steder har opnået den samlede vurdering Godt og tilfredsstillende - mindre fejl og mangler.

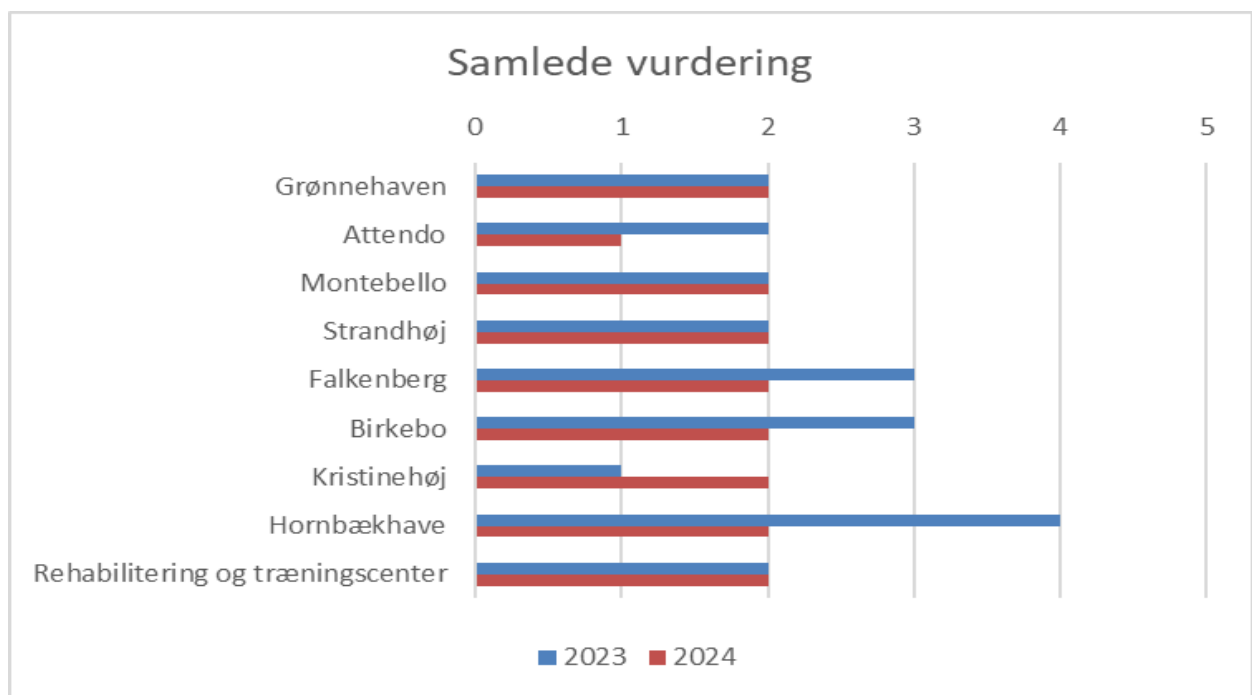
Som det fremgår af grafen nedenfor har fire steder forbedret deres samlede score ved tilsyn i 2024 sammenlignet med 2023.

Ved tilsyn i 2024 opnår Attendo som det eneste plejehjem i Helsingør Kommune den højeste vurdering, særdeles tilfredsstillende, hvilket er højere end vurderingen Godt og tilfredsstillende ved tilsynet i 2023.

Birkebo, Falkenberg og Hornbækhave opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende, hvilket for alle tre plejehjem er en højere vurdering end i 2023, og for Hornbækhave er det en væsentlig højere vurdering sammenlignet med vurderingen Utilfredsstillende i 2023.

HRT, Strandhøj, Montebello og Grønnehaven fastholder deres vurdering Godt og tilfredsstillende ved tilsyn i 2024.

Kristinehøj opnår en lavere samlet vurdering Godt og tilfredsstillende ved tilsynet i 2024 sammenlignet med vurderingen Særdeles tilfredsstillende i 2023.



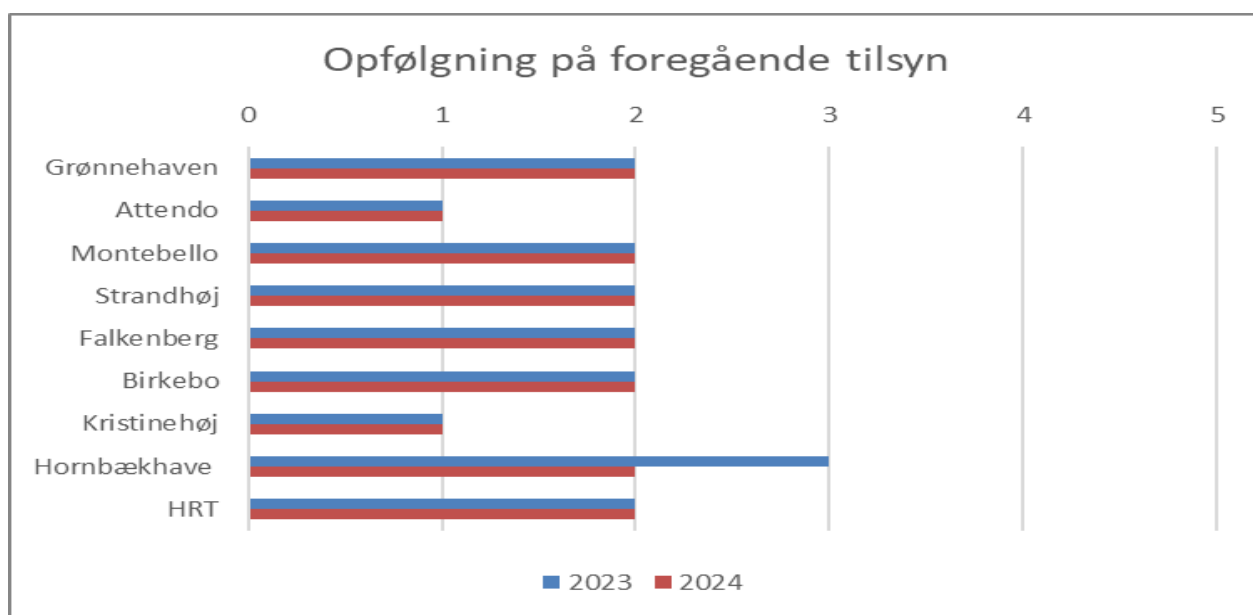
1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=Utilfredsstillende, 5=Meget utilfredsstillende

2. OPFØLGNING PÅ FOREGÅENDE TILSYN

2.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Det er tilsynets vurdering, at to plejehjem, Attendo og Kristinehøj, har fulgt særdeles tilfredsstillende op på tilsynets anbefalinger fra 2023, og at der her er sket forbedringer i forhold til områderne.

Seks plejehjem og HRT har fulgt godt og tilfredsstillende op på tilsynets anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at der disse steder er sket forbedringer i forhold til flere af områderne, men at der ved tilsyn i 2024 fortsat er konstateret enkelte mangler, relaterede til anbefalingerne, som vil kræve en mindre indsats at rette op på.



1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=Utilfredsstillende, 5=Meget utilfredsstillende

3. FAGLIG KVALITET

3.1 Sundhedsfaglig dokumentation

Tilsynets vurderinger af den sundhedsfaglige dokumentation er foretaget på baggrund af gennemgang af beboernes journaler og medarbejderinterviews.

Under hvert tilsyn har de tilsynsførende gennemgået den sundhedsfaglige dokumentation i de udvalgte beboeres omsorgsjournal. Herudover har tilsynet foretaget interviews med medarbejderne omkring arbejds-
gange inden for dokumentationen.

På baggrund heraf er det tilsynets vurdering, at der på tværs af plejehjem og HRT ses en forbedring af kvaliteten på dokumentationsområdet. Dog modtager de fleste plejehjem og HRT stadig anbefalinger til dokumentationsområdet i 2024, men anbefalingerne er generelt rettede mod en mindre indsats, mens HRT modtager anbefalinger om at iværksætte en mere målrettet indsats.

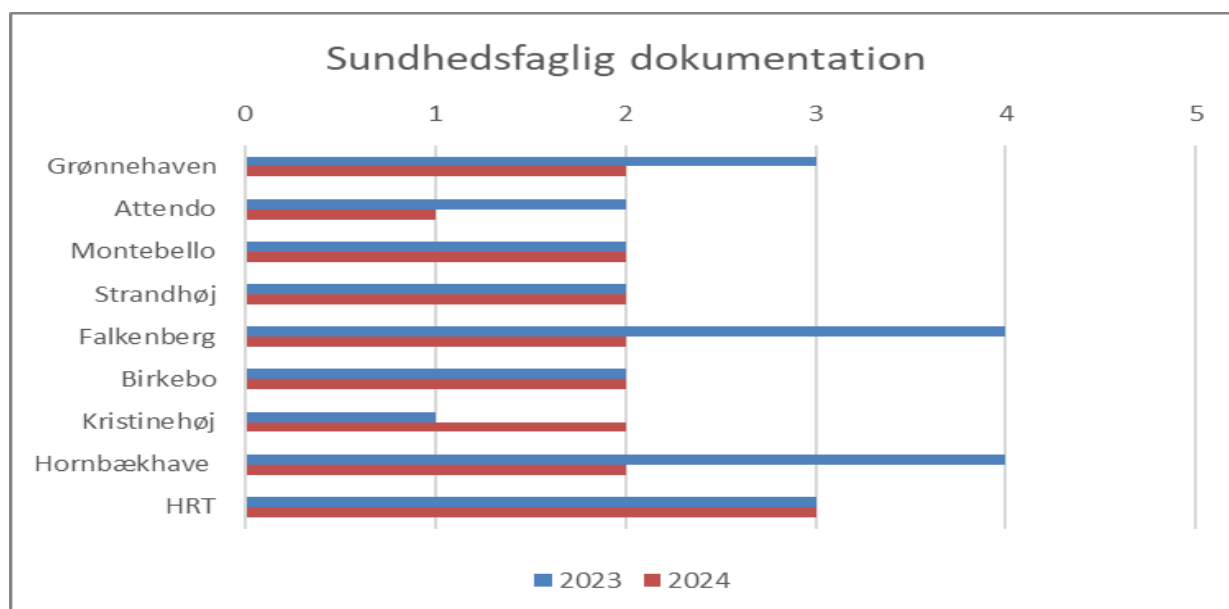
Attendo modtog ved tilsyn i 2023 vurderingen Godt og tilfredsstillende, mens plejehjemmet i 2024 opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende, og plejehjemmet modtager ingen anbefalinger til temaet sundhedsfaglig dokumentation.

Grønnehaven, Montebello, Strandhøj, Falkenberg, Birkebo, Kristinehøj og Hornbækhave har i 2024 opnået vurderingen Godt og tilfredsstillende, hvilket er en forbedring for Grønnehaven, en væsentlig forbedring for Falkenberg og Hornbækhave, og en lavere vurdering for Kristinehøj, sammenlignet med tilsynene i 2023.

Ovenstående plejehjem, som modtager vurderingen Godt og tilfredsstillende, har tilsynet givet enkelte anbefalinger, hvilket primært omhandler forsat at have en ledelsesmæssig bevågenhed på særligt den sundhedsfaglige del af dokumentationen, herunder helbredstilstande, samt det daglige arbejde med at sikre sammenhængen i og opdatering af journalen. Dertil, at der fortsat er en opmærksomhed på dokumentationen på Servicelovsområdet, herunder handlevejledende beskrivelser i døgnrytmeplanerne.

HRT modtager vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende som ved tilsyn i 2023, og har fået anbefalinger ift. at iværksætte en målrettet indsats for at sikre sammenhæng i journalen, så der tydeligt fremgår dokumentation af den sygeplejefaglige udredning samt handlevejledende beskrivelser af servicelovsindsatserne, som leveres over døgnnet.

Syv plejehjem og HRT modtager anbefalinger på dokumentationsområdet i 2024.



1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=Utilfredsstillende, 5=Meget utilfredsstillende

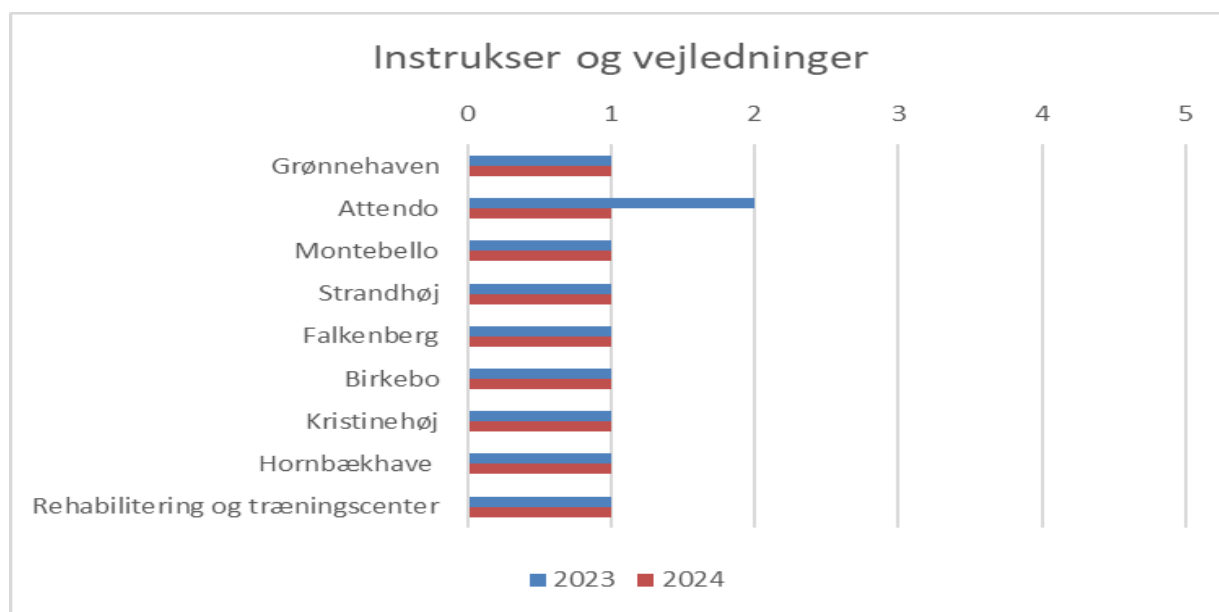
3.2 Instrukser og vejledninger

Området er belyst gennem interviews med ledelser og medarbejdere. I flere tilfælde har de tilsynsførende også gennemgået enkelte af plejehjemmenes instrukser eller har fået fremvist mapper eller apps, hvor gældende instrukser og vejledninger kan udsøges.

Alle otte plejehjem og HRT opnår vurderingen særdeles tilfredsstillende ved tilsyn gennemført i 2024. Attendo har opnået en højere vurdering end ved tilsynet i 2023.

Det er tilsynets vurdering, at ledelsen kan redegøre for arbejdet med instrukser og vejledninger, herunder hvorledes der arbejdes med at sikre medarbejdernes kendskab hertil. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne kan redegøre relevant for anvendelsen af instrukser og vejledninger i det daglige arbejde for at sikre korrekt faglighed i levering af opgaverne.

Tilsynet har ikke givet anbefalinger til temaet Instrukser og vejledninger i 2024.



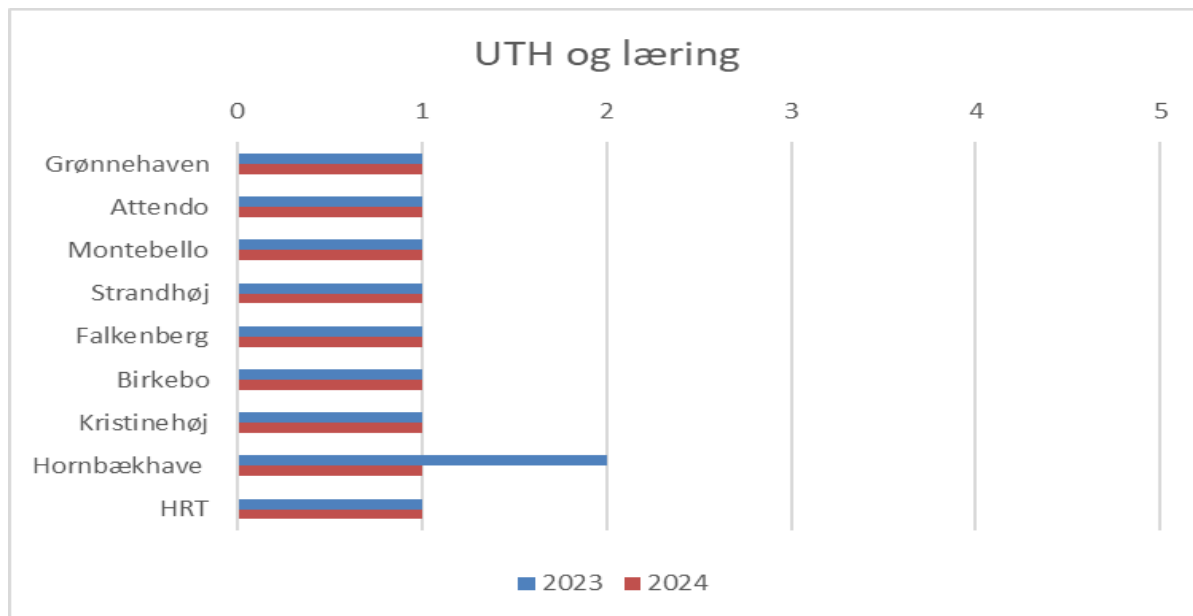
1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=Utilfredsstillende, 5=Meget utilfredsstillende

3.3 Utsigtede hændelser og læring

På baggrund af interviews med ledelsen og medarbejdere vurderer tilsynet, at alle otte plejehjem og HRT arbejder med utilsigtede hændelser (UTH) på et særdeles tilfredsstillende niveau. Herunder arbejdes der både med rapportering og læring ud fra en formel organisering.

Det ses, at Hornbækhave ved tilsyn i 2024 er gået en vurdering op sammenlignet med tilsyn i 2023.

Tilsynet har ikke givet anbefalinger på området Utsigtede hændelser og læring i 2024.



1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=Utilfredsstillende, 5=Meget utilfredsstillende

3.4 Personlig støtte og pleje

Området er belyst ud fra beboerinterviews, medarbejderinterviews og tilsynets observationer. Det er tilsynets vurdering, at beboerne på alle plejehjem og HRT fremstår soignerede og veltilpasse, og at deres tilstand bærer præg af, at den tildelte indsats er svarende til deres behov.

Ved tilsyn i 2024 opnår Attendo, Montebello, Falkenberg og Kristinehøj vurderingen særdeles tilfredsstillende på baggrund af beboernes oplevelse af at modtage den rette hjælp, og at beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Beboerne oplever ligeledes en hverdag med tryghed, medindflydelse og kontinuitet i hjælpen. På baggrund af interviews med medarbejderne vurderer tilsynet, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med leveringen af plejen, herunder hvordan der arbejdes med at skabe tryghed og kontinuitet i hjælpen. For Falkenberg er vurderingen Særdeles tilfredsstillende en højere vurdering sammenlignet med tilsynet i 2023, hvor Attendo, Montebello og Kristinehøj har fastholdt vurderingen Særdeles tilfredsstillende.

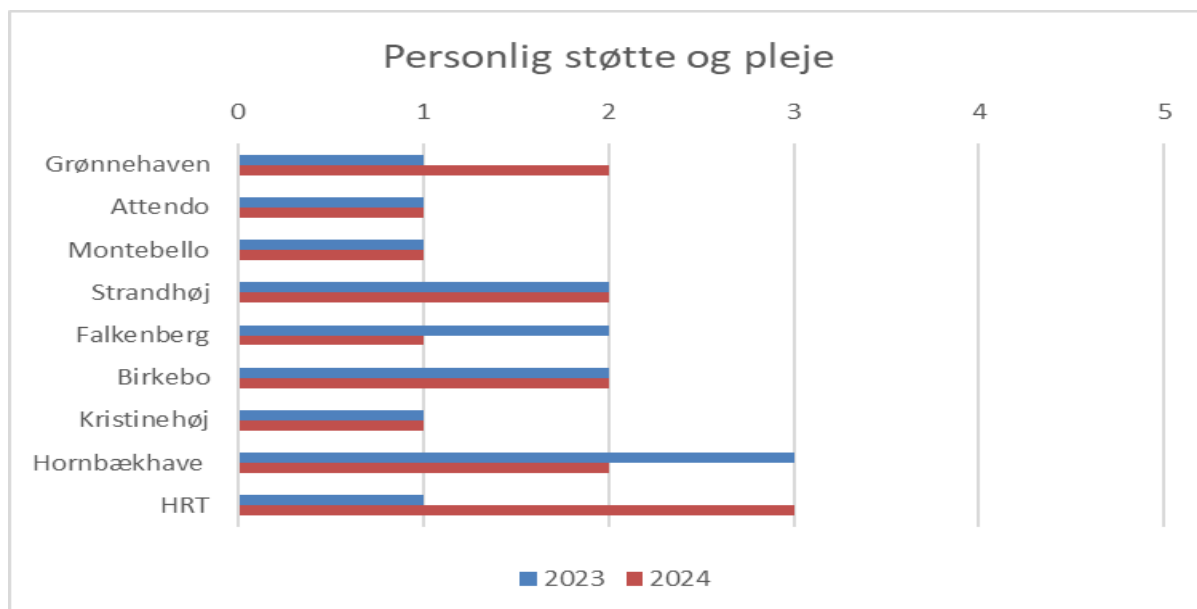
De fire plejehjem modtager ingen anbefalinger til området.

Grønnehaven, Strandhøj, Birkebo og Montebello modtager vurderingen Godt og tilfredsstillende med anbefalinger, som er rettede mod en mindre indsats på området. Hornbækhave har opnået en højere vurdering i 2024 sammenlignet med vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende i 2023. Birkebo og Strandhøj har fastholdt vurderingen, og for Grønnehaven er vurderingen Godt og tilfredsstillende lavere sammenlignet med vurderingen Særdeles tilfredsstillende ved tilsynet i 2023.

Der gives anbefalinger til de fire plejehjem på baggrund af enkelte beboeroplevede mangler til kontinuitet i leveringen af plejen samt på baggrund af enkelte beboeres oplevelse af længere ventetid ved anvendelse af nødkald.

HRT går fra vurderingen Særdeles tilfredsstillende ved tilsynet i 2023 til Nogenlunde tilfredsstillende ved tilsyn i 2024. Tilsynet giver anbefalinger på baggrund af en beboers oplevelse af en utilstrækkelig hjælp i aften- og nattetimerne samt utryghed ved skiftende medarbejdere i aftenvagten. Tilsynet anbefaler, at ledelsen gennemfører den allerede igangsatte undersøgelse, og går i dialog med både medarbejdere, beboere og pårørende. Det anbefales, at der i samarbejde med beboeren og pårørende bliver beskrevet en plejeplan for hjælpen i aften- og nattetimer, hvor behov og ønsker forsøges imødekommet med udgangspunkt i Helsingør Kommunes kvalitetstandards og serviceniveau.

Fire plejehjem og HRT modtager anbefalinger til området.



1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=Utilfredsstillende, 5=Meget utilfredsstillende

3.5 Praktisk hjælp

På baggrund af observationer på de besøgte plejehjem og HRT er det tilsynets vurdering, at beboernes boliger, hjælpemidler og fællesarealer generelt fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Ved tilsyn i 2024 opnår seks ud af otte plejehjem og HRT-vurderingen Særdeles tilfredsstillende vedrørende den praktiske hjælp. Attendo, Montebello, Falkenberg, Birkebo, Kristinehøj og HRT modtager således ingen anbefalinger på området Praktisk hjælp.

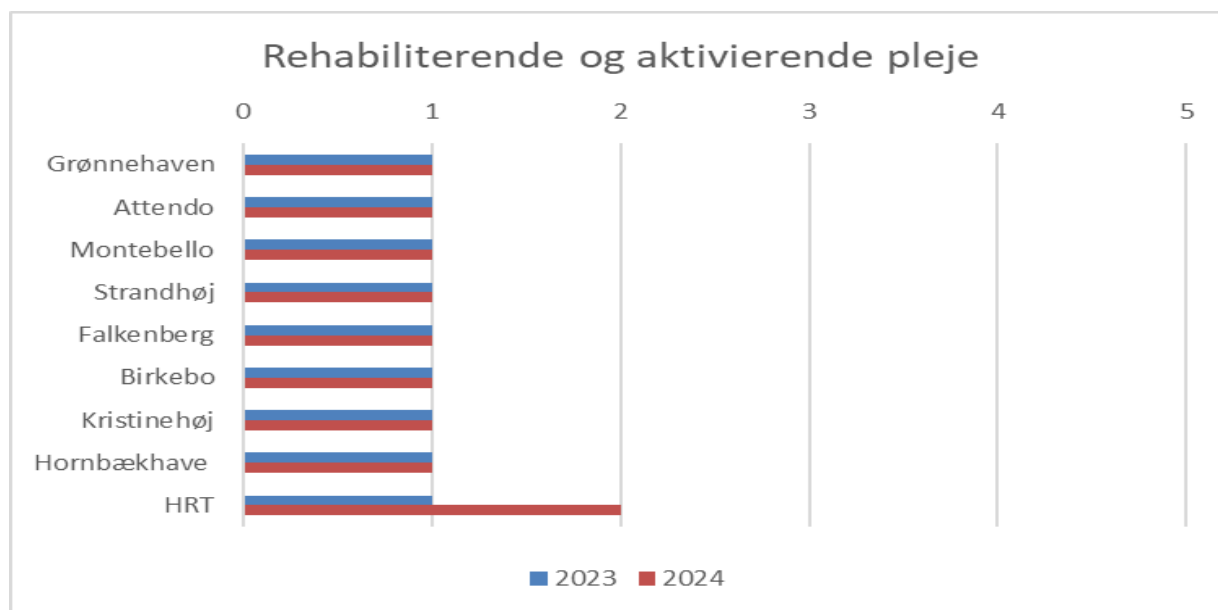
Grønnehaven, Strandhøj og Hornbækhave opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende, og modtager en anbefaling om at rette opmærksomhed på arbejdsgange vedrørende rengøring af beboernes hjælpemidler.



1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=Utilfredsstillende, 5=Meget utilfredsstillende

3.6 Rehabiliterende og aktiverende pleje

Tilsynet har belyst området på baggrund af observationer samt gennem interviews med både beboere og medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at alle otte plejehjem arbejder med en aktiverende og rehabiliterende tilgang i plejen på et Særdeles tilfredsstillende niveau, og plejehjemmene modtager den højeste vurdering til området. Hertil vurderes det samtidigt, at beboerne ligeledes oplever, at de motiveres og støttes i at anvende deres ressourcer aktivt i hverdagen, og at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes de f.eks. gennem spejling og guidning støtter beboerne heri. HRT modtager den anden højeste vurdering Godt og tilfredsstillende på baggrund af tilsynets observationer af mindre rehabiliterende aktiviteter uden for beboernes boliger.



1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=Utilfredsstillende, 5=Meget utilfredsstillende

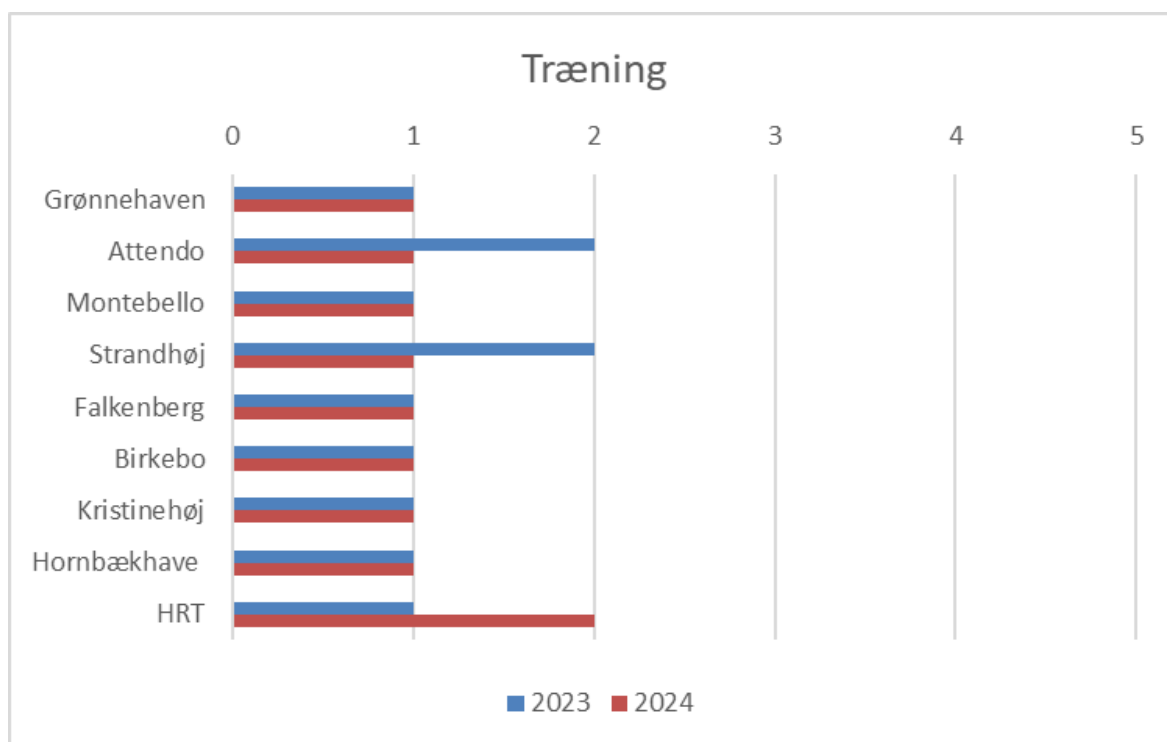
3.7 Træning

På plejehjemmene belyses området gennem et fokus på den vedligeholdende træning, mens der på HRT yderligere er foretaget observationer af ambulante træningssessioner, målrettet beboernes genoptræning.

På baggrund af tilsynets observationer, samt interviews med både beboere og medarbejdere, vurderer tilsynet, at forhold omkring træningen er på et Særdeles tilfredsstillende niveau på alle otte plejehjem, svarende til højeste vurdering. Strandhøj og Attendo har opnået en højere vurdering sammenlignet med vurderingen Godt og tilfredsstillende ved tilsynene i 2023.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne på plejehjemmene og HRT italesætter at have en aktiv hverdag, og herudover italesætter beboerne stor tilfredshed med de forskellige træningstilbud. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre relevant for området, herunder hvordan der arbejdes med den vedligeholdende træning og for, hvordan beboerne tilbydes træning med afsæt i egne mål og individuelle behov.

HRT modtager anden højeste vurdering Godt og tilfredsstillende på baggrund af, at der ses enkelte mangler i dokumentationen ift. at tydeliggøre, hvorvidt den lovpligtige tidsfrist er overholdt fra visitation til behandlingsstart.



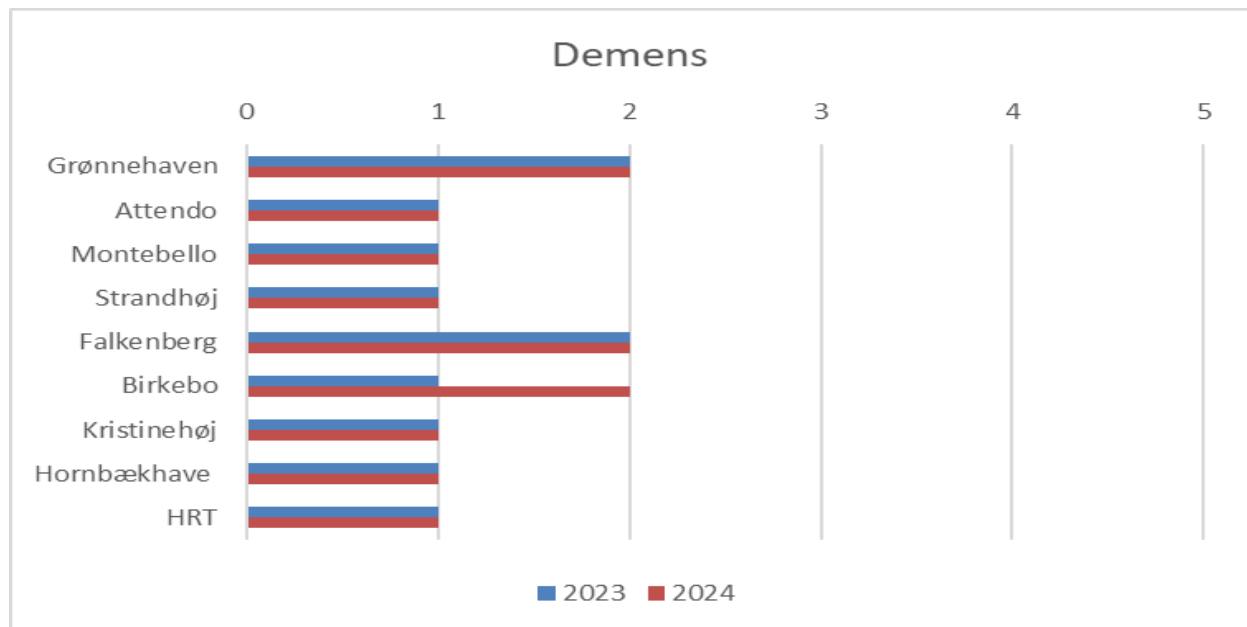
1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=Utilfredsstillende, 5=Meget utilfredsstillende

3.8 Demens

Området er belyst på baggrund af observationer og interviews med medarbejderne. Det er tilsynets vurdering, at fem ud af otte plejehjem og HRT opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende ved tilsyn gennemført i 2024. Attendo, Montebello, Strandhøj, Kristinehøj, Hornbækhave og HRT modtager således ingen anbefalinger på området.

Det er tilsynets vurdering, at beboere med demens, under tilsynsbesøgene viser tegn på en god trivsel. Dertil vurderes det, at medarbejderne på faglig reflekteret vis kan redegøre for, hvorledes der arbejdes ud fra en personcentreret omsorg med fokus på at forebygge magtanvendelse ved at skabe tryghed og omsorg for beboere med demens. På HRT er vurderingen givet alene på baggrund af medarbejderinterviewet.

Grønnehaven, Falkenberg og Birkebo opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende, og modtager en anbefaling. Grønnehaven anbefales at rette en opmærksomhed på at arbejde hen imod en mere demensvenlig indretning. Falkenberg modtager anbefaling om at igangsætte mere målrettede aktiviteter, og Birkebo modtager anbefaling om at rette en opmærksomhed på at støtte beboerne til miljøskifte, herunder at støtte beboerne til behagelige hvilestunder. Birkebo har modtaget en lavere vurdering sammenlignet med højeste vurdering i 2023, og de resterende plejehjem og HRT har holdt kvaliteten på området Demens.



1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=Utilfredsstillende, 5=Meget utilfredsstillende

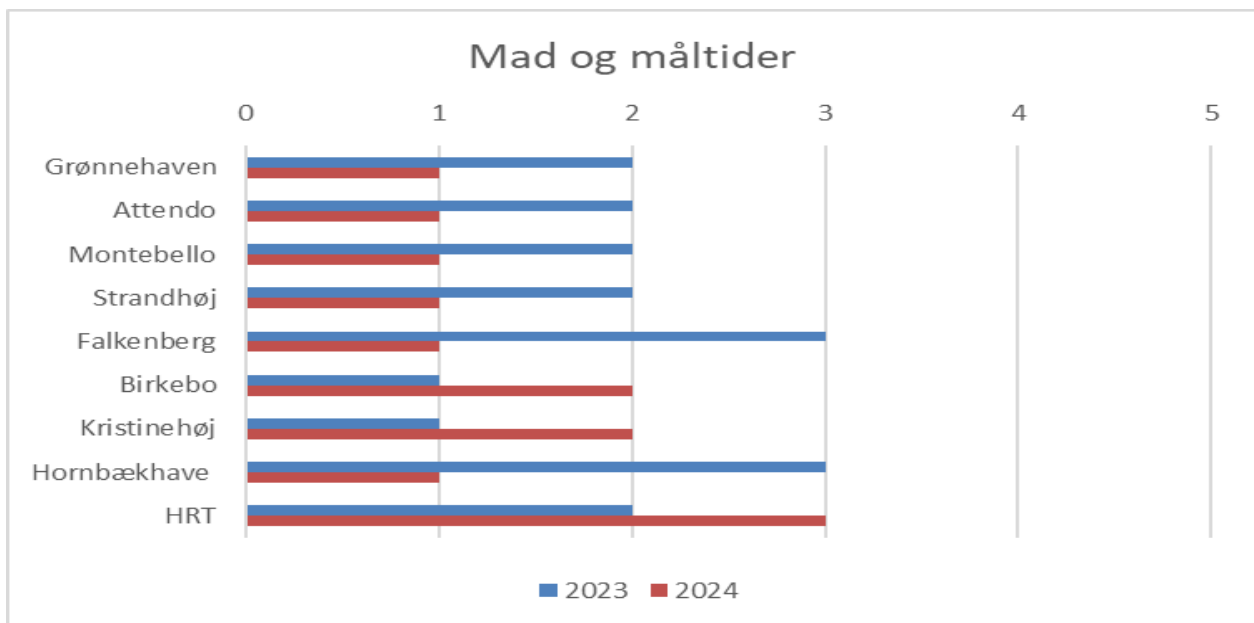
3.9 Mad og måltider

Området er belyst gennem observationer af måltiderne samt gennem interviews med både beboere og medarbejdere. Det er tilsynets vurdering, at seks plejehjem ved tilsyn i 2024 opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende, hvilket er en væsentlig forbedring på området sammenlignet med 2023, hvor de seks plejehjem modtog vurderinger fra Godt og tilfredsstillende til Nogenlunde tilfredsstillende. Det er således tilsynets vurdering, at de observerede måltider på Grønnehaven, Attendo, Montebello, Strandhøj, Falkenberg og Hornbækhave afvikles med inddragelse af principper for Det Gode Måltid, tilpasset plejehjemmenes målgrupper. Det vurderes, at de interviewede beboere er tilfredse med madens kvalitet og rammerne for måltidet, samt at der arbejdes med selvbestemmelse, inddragelse og hjemlighed ved måltiderne.

For Kristinehøj, Birkebo og HRT ses det, at stederne opnår en lavere vurdering sammenlignet med tilsyn i 2023. På Kristinehøj gives der anbefaling på baggrund af, at der ses mindre udviklingsområder omkring organisering, rehabilitering og medindflydelse ved det observerede frokostmåltid, og Birkebo gives anbefaling omkring at rette en opmærksomhed på en konsekvent og sikker identifikation af administration af medicin ifm. måltidet.

HRT opnår vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende i 2024 på baggrund af, at der ses udviklingsområder ift. en målrettet og faglig organisering samt en rehabiliterende tilgang i afviklingen af måltidet, som vil kræve en målrettet indsats.

To plejehjem og HRT modtager anbefalinger til området Mad og måltider i 2024.



1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=Utilfredsstillende, 5=Meget utilfredsstillende

3.10 Medicinhåndtering

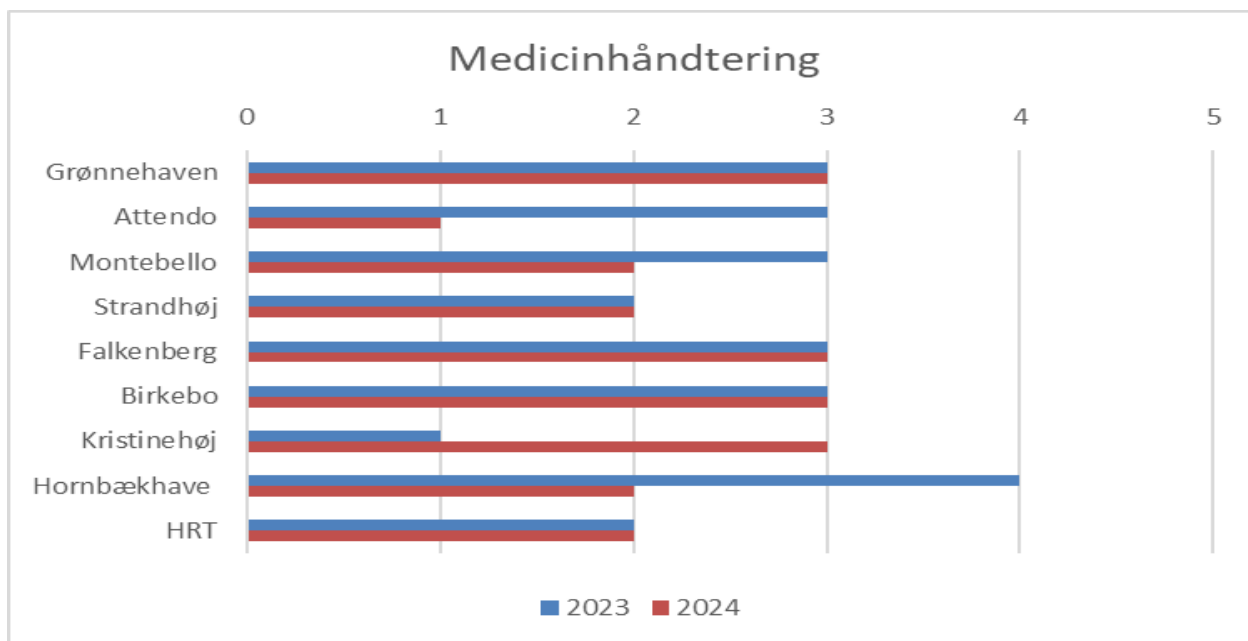
Medicinhåndteringen er belyst gennem en grundig medicingennemgang af stikprøvernes medicinbeholdning, herunder dokumentation, opbevaring, doseret medicinæsker, administration og risikosituationslægemidler. Det er tilsynets vurdering, at der ses en variation i vurderingerne til medicinhåndteringen, hvor der i 2024 både ses fremskridt og tilbagegang i kvaliteten, sammenlignet med tilsynene i 2023. I 2024 opnår et plejehjem den højeste vurdering. Samlet set vurderes det, at tre steder har opnået en højere kvalitet på medicinområdet, fem steder har modtaget samme vurdering, og et plejehjem har modtaget en lavere vurdering, sammenlignet med tilsynene i 2023.

Attendo opnår den højeste vurdering på medicinområdet i 2024, hvilket er en væsentlig forbedring for plejehjemmet sammenlignet med vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende i 2023. Attendo modtager ikke anbefaling til medicinområdet.

Montebello, Strandhøj, Hornbækhave og HRT modtager anden højeste vurdering Godt og tilfredsstillende, hvilket for Montebello er en fremgang, og for Hornbækhave en markant fremgang sammenlignet med vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende og Utilfredsstillende ved sidste års tilsyn. Det er tilsynets vurdering, at der generelt er en struktureret og systematisk praksis for medicinhåndteringen på de fire ovennævnte steder. Beboerne vurderes at være tilfredse med kvaliteten af hjælpen, og medarbejderne kan på faglig og reflekteret vis redegøre for området. Dog er det tilsynets vurdering, at der konstateres mindre udviklingsområder vedrørende dokumentation af behandlingen med risikosituationslægemidler, opbevaring og administration, som vil kræve en mindre indsats at rette op på. Alle fire steder modtager således en anbefaling til medicinhåndteringen.

Grønnehaven, Falkenberg, Birkebo og Kristinehøj modtager alle vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende ved tilsyn i 2024, hvilket er en markant lavere vurdering for Kristinehøj, som modtog den højeste vurdering særdeles tilfredsstillende i 2023. Grønnehaven, Falkenberg og Birkebo modtog samme vurdering i 2023, og der ses således ikke en betydelig forbedring i perioden. På alle fire steder ses der overordnet en struktureret organisering og praksis for medicinhåndteringen, men der konstateres alligevel enten flere mindre mangler, fordelt ud på flertallet af målepunkterne, eller væsentlige mangler til enkelte af målepunkterne. Der gives anbefalinger om at igangsætte eller fortsætte med en målrettet indsats på området på baggrund af de konstaterede mangler, som bl.a. indbefattede udløbet medicin, mangler til håndtering af risikosituationslægemidler, dispenseringsfejl og manglende kvittering.

Syv plejehjem og HRT modtager anbefalinger til medicinhåndteringen.



1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=Utilfredsstillende, 5=Meget utilfredsstillende

3.11 Sygepleje

Sygeplejen belyses ud fra tilsynets observationer af beboernes synlige sygeplejemæssige problemstillinger samt gennem interviews med både beboere, medarbejdere og ledelse.

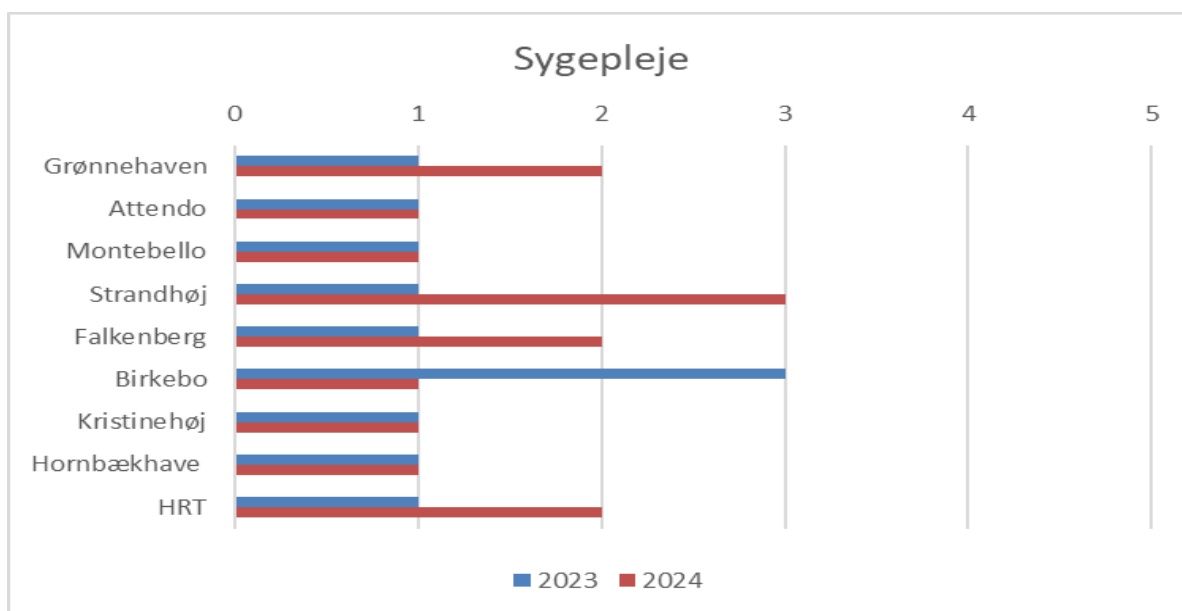
Tilsynet vurderer, at fem ud af otte plejehjem ved tilsyn i 2024 opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende. Attendo, Montebello, Birkebo, Kristinehøj og Hornbækhave modtager således ikke anbefalinger til området. Det er tilsynets vurdering, at Birkebo opnår en markant højere vurdering end ved tilsynet i 2023, hvor stedet opnåede vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende.

Grønnehaven, Falkenberg, HRT og Strandhøj har til gengæld opnået en lavere vurdering i 2024 sammenlignet med 2023, hvor de tre førstnævnte plejehjem modtog vurderingen Godt og tilfredsstillende og Særdeles tilfredsstillende for sidstnævnte plejehjem.

Grønnehaven, Falkenberg og HRT har modtaget anbefalinger til sygeplejen på baggrund af mangler vedrørende en utydelig plan for væskeregistrering, et ukorrekt tidspunkt for påsætning af kompressionsstrømper og en beboeroplevet usikkerhed om plejeplanen vedrørende et operationssår.

Strandhøj modtager en anbefaling til sygeplejen om at igangsætte en målrettet indsats ift. at sikre sygeplejefaglig opfølgning og evaluering af en afsluttet medicinsk behandling.

Tre plejehjem og HRT modtager anbefalinger til området Sygepleje.



1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=Utilfredsstillende, 5=Meget utilfredsstillende

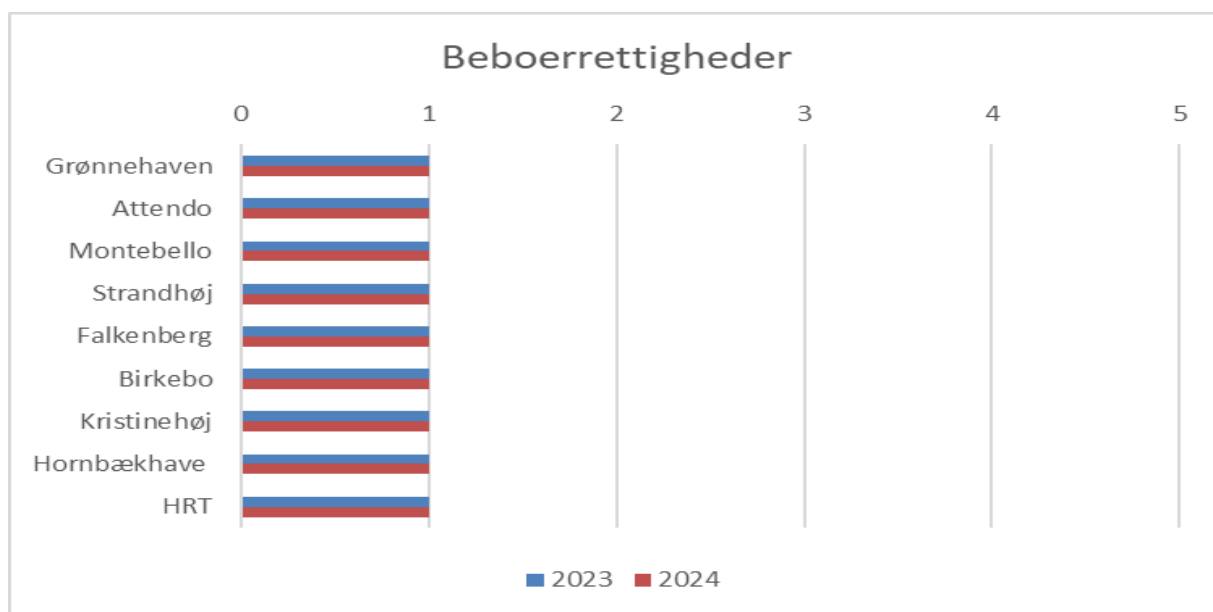
4. BEBOEROLEVET KVALITET

4.1 Beboerrettigheder

Beboerrettigheder belyses på baggrund af de tilsynsførendes observationer samt gennem interviews med både beboere og medarbejdere.

Alle otte plejehjem og HRT opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende ved tilsyn i 2024, hvilket også var tilfældet ved tilsyn i 2023.

Det er tilsynets vurdering, at beboernes rettigheder overholdes, og at medarbejderne kan redegøre relevant for reglerne på området og for, hvordan der arbejdes med at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse i hverdagen.



1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=Utilfredsstillende, 5=Meget utilfredsstillende

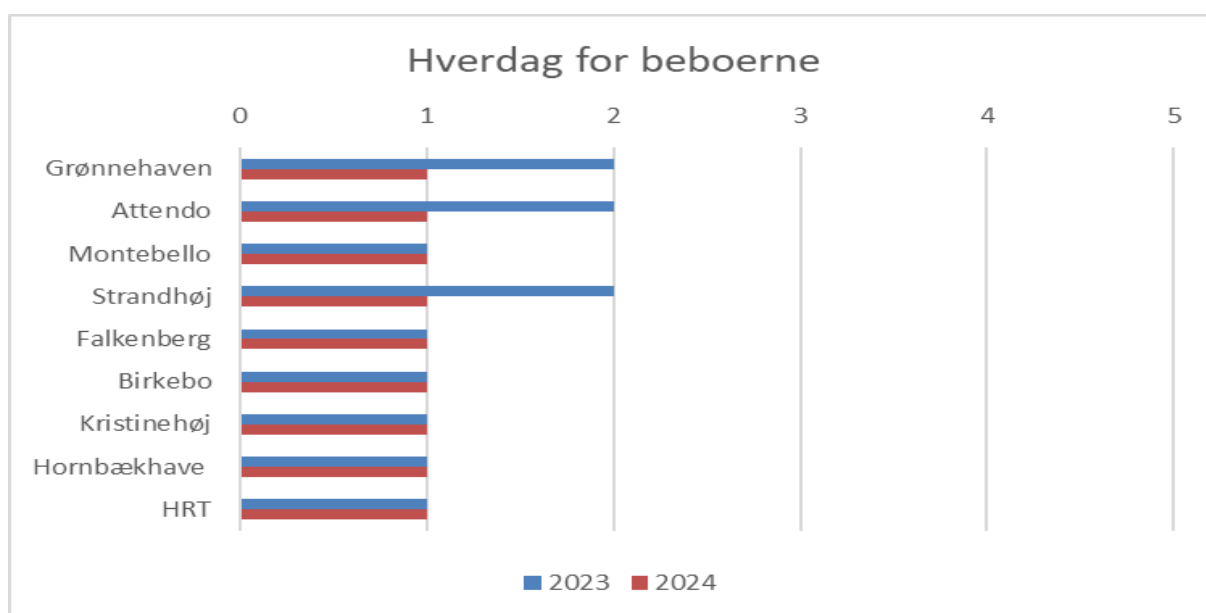
4.2 Hverdag for beboerne

Området omhandler både aktiviteter og kommunikation, og det belyses på baggrund af de tilsynsførendes observationer samt gennem interviews med både beboere og medarbejdere.

Alle plejehjemmene og HRT opnår i 2024 højeste vurdering Særdeles tilfredsstillende, hvilket er en forbedring sammenlignet med tilsynene i 2023, hvor Grønnehave, Attendo og Strandhøj opnåede anden højeste vurdering, og modtog anbefalinger om at rette en opmærksomhed på området.

Det er tilsynets vurdering, at aktivitetsniveauet på stederne er varierende, men at der opleves en god og hyggelig stemning, og at beboerne udtrykker tilfredshed med aktiviteterne. Samtidigt vurderes det, at der observeres en respektfuld, ligeværdig og imødekommende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side, hvilket beboerne ligeledes italesætter at opleve i hverdagen. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for aktiviteter og faktorer, der medvirker til at sikre en anerkendende, respektfuld og ligeværdig kommunikation og adfærd i mødet med beboerne.

Der gives ikke anbefalinger til området Hverdag for beboerne i 2024.



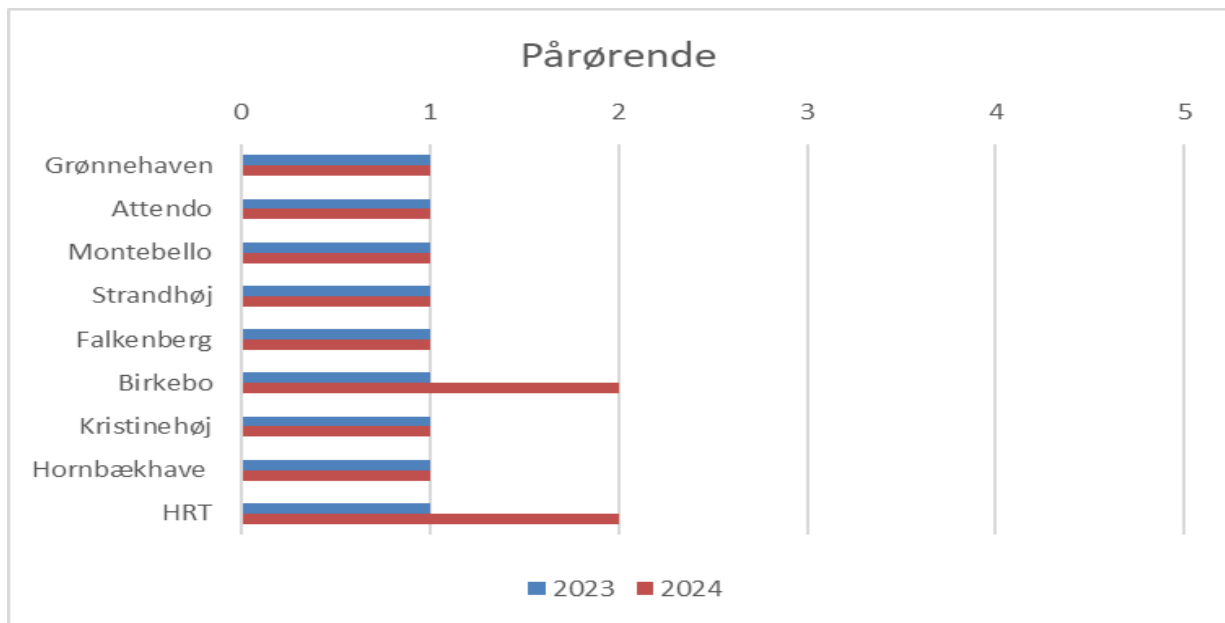
1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=Utilfredsstillende, 5=Meget utilfredsstillende

4.3 Pårørende

På alle otte plejehjem og HRT har de tilsynsførende foretaget interviews med en eller flere pårørende. Interviews er foretaget via telefonisk kontakt eller dialog på stedet.

På baggrund heraf vurderer tilsynet, at syv plejehjem opnår højeste vurdering på området i 2024, og at et plejehjem og HRT opnår anden højeste vurdering. Det er tilsynets vurdering, at de pårørende generelt udtrykker stor tilfredshed. De pårørende oplever generelt et godt samarbejde og en god kontakt til både ledere og medarbejdere. Samtidigt vurderer tilsynet, at ledelsen og medarbejderne på stederne kan redegøre for tilgange og tiltag, der medvirker til at understøtte et godt pårørendesamarbejde, og at de pårørende indgår som en naturlig og anerkendt samarbejdspartner i hverdagen. Det er tilsynets vurdering, at der er en enkelt pårørende på både Birkebo og HRT, der har bemærkninger til samarbejdet. En pårørende på Birkebo oplever, at samarbejdet med sygeplejerskerne kunne styrkes, og en pårørende på HRT oplever, at aftaler, indgået med medarbejderne, ikke altid koordineres med medarbejderne imellem.

Et plejehjem og HRT har modtaget anbefaling i 2024 om at rette en opmærksomhed på pårørendesamarbejdet.



1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=utilfredsstillende, 5=Meget Utilfredsstillende

4.4 Observationsstudie

De tilsynsførende har gennemført elleve observationsstudier på tværs af de otte plejehjem og HRT. Alle steder er der foretaget et observationsstudie af den personlige pleje hos en beboer. På Grønnehaven og Falkenberg er der, ud over observationsstudie af den personlige pleje, foretaget et observationsstudie af et frokostmåltid.

Fire steder opnår vurderingen Særdeles tilfredsstillende, fire steder opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende, og et sted opnår vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende i 2024.

Ved Attendo og Hornbækhave ses en markant højere kvalitet i udførelsen af den personlige pleje ved dette års tilsyn sammenlignet med tilsyn i 2023, hvor Attendo modtog vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende og Hornbækhave modtog vurderingen Ikke tilfredsstillende. Begge plejehjem modtager højeste vurdering i 2024, og modtager ingen anbefalinger til området. Falkenberg har ligeledes opnået en højere vurdering fra Godt og tilfredsstillende til Særdeles tilfredsstillende, og Montebello vurderes at have holdt kvaliteten på området.

Grønnehaven, Birkebo, Kristinehøj og HRT opnår vurderingen Godt og tilfredsstillende, og modtager anbefalinger på baggrund af enkelte mangler til henholdsvis håndhygiejne mellem handskeskift, sikker medicin-håndtering samt organisering og prioritering i forhold til at tilpasse plejen til beboerens helbreds-mæssige situation.

Strandhøj modtager vurderingen Nogenlunde tilfredsstillende, og gives en anbefaling på baggrund af mangler til fagligheden i udførelsen af hjælpen til den personlige pleje i observationsstudiet. Det vurderes, at organiseringen af den faglige udførelse ikke i alle tilfælde lever op til god faglig praksis, som sikrer værdighed samt sundhedsfremme og forebyggelse. Dertil vurderes det, at de infektionshygiejniske retningslinjer i flere tilfælde ikke efterleves, idet der ikke sikres tilstrækkelig hygiejne mellem uren og ren procedure, samt at der ikke anvendes engangsforklæde til beskyttelse af medarbejderens uniform.

Fire plejehjem og HRT modtager anbefaling til området Observationsstudie.



1=Særdeles tilfredsstillende, 2= Godt og tilfredsstillende, 3=Nogenlunde tilfredsstillende, 4=Utilfredsstillende, 5=Meget utilfredsstillende.

5. KVALITETSUDVIKLING PÅ TVÆRS AF OMRÅDERNE

På baggrund af tilsynene på plejehjemmene og HRT i 2024 har tilsynet identificeret flere områder, hvortil det anbefales, at der iværksættes kvalitetsudvikling af en mere tværgående karakter, så der skabes læring og udvikling på tværs af kommunens plejehjem og HRT. BDO anbefaler, at der arbejdes på tværs med nedenstående områder, som kort beskrives i prioriteret rækkefølge.

Medicinhåndtering

Ved tilsyn, gennemført i 2024, konstaterer tilsynet en manglende udvikling i den samlede kvalitet på medicinområdet, hvortil syv ud af otte plejehjem og HRT modtager anbefalinger på området. På baggrund heraf anbefaler tilsynet, at indsatsen på medicinområdet fastholdes og styrkes, så det sikres, at beboernes medicin opbevares, dispenseres, dokumenteres og administreres efter gældende retningslinjer på området. Et plejehjem modtager ingen anbefalinger på området, og det anbefales at undersøge, om der med fordel kan hentes erfaring og sparring herfra.

Dokumentation

Ved tilsyn, gennemført i 2024, konstaterer tilsynet en markant forbedring af den samlede kvalitet på dokumentationsområdet. Syv ud af otte plejehjem og HRT modtager stadig anbefalinger på området, men generelt med en lavere alvorlighedsgrad, sammenlignet med anbefalinger givet på baggrund af tilsynene i 2023. Det er dog stadig tilsynets vurdering, at indsatsen på dokumentationsområdet med fordel kan fortsætte for at vedligeholde samt forbedre kvaliteten yderligere. Det anbefales, at der er et særligt fokus på arbejds-gange for den daglige dokumentation, så der sikres kontinuerlig ajourføring af beboerjournalen på både Servicelovs- og Sundhedslovsområdet herunder:

- At helbredstilstandene afspejler, at der løbende foretages sygeplejefaglige udredninger.
- At der er sammenhæng mellem handlingsanvisning, skema til målinger og opfølgning.
- At der følges op på samtlige observationer vedrørende ændringer i beboernes tilstande.
- At handlingsanvisningerne oprettes og ajourføres løbende.
- At sikre arbejds-gange som minimerer dobbelt- samt overdokumentation.
- At døgnrytmeplanen indeholder handlevejledende beskrivelser af den personlige pleje.

Et plejehjem modtager ingen anbefalinger på dokumentationsområdet, og det anbefales at undersøge, om der med fordel kan hentes erfaring og sparring herfra.

Personlig pleje

Ved tilsyn i 2024 har fire plejehjem og HRT modtaget anbefalinger til området Personlig pleje og støtte og til området Observationsstudie af en plejesituation. Hvor tre af plejehjemmene går igen, og modtager anbefalinger på begge områder. Anbefalingerne til området Personlig pleje gives overordnet på baggrund af beboeroplevede tilfælde af mangler til kontinuitet og til besvarelse af nødkald, hvorfor det anbefales, at der fortsat er en tværgående opmærksomhed herpå. Vedrørende Observationsstudier af personlig pleje gives anbefalingerne overordnet på baggrund af mangler, relaterede til håndhygiejne, sikker medicinhåndtering samt organisering og prioritering af plejen.

Det anbefales at der er en tværgående opmærksomhed på:

- Kontinuitet.
- Besvarelse af nødkald.
- Hygiejne.
- Håndtering af medicin ifm. en plejesituation.
- Organisering og prioritering.

Derudover kommer arbejdet med de anbefalinger, som er givet til hvert enkelt plejehjem og HRT.

6. RESUMÉ

6.1 Tilsynets anbefalinger fordelt på alle plejehjemmene og Trænings- og Rehabiliteringscenter (HRT)

På de følgende sider præsenteres et resumé af tilsynets anbefalinger til hvert enkelt plejehjem og HRT.

Plejehjem Birkebo		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Beboere	Medarbejdere	Resultat
72	4	Godt og tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder den systematiske indsats på dokumentationsområdet med en særlig opmærksomhed på den sundhedsfaglige del af dokumentationen, herunder helbredstilstande samt det daglige arbejde med at sikre sammenhængen i journalen. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter sit fokus på at sikre medarbejderkontinuitet i hjælpen til personlig pleje og støtte. 3. Det er tilsynets anbefaling, at ledelsen retter en opmærksomhed på, dels at højne beboernes medindflydelse og selvbestemmelse, og dels at øge den rehabiliterende tilgang og organisering under måltiderne. 4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter det systematiske arbejde på medicinområdet, og sikrer: • At der kvitteres tidstro for administreret medicin, herunder med særligt fokus på risikosituationslægemidler og ikke-dispensérbar medicin. • At arbejdsgangen for egenkontrol ved dispensering er fuldt implementeret. • At der anføres label med anbrudsdato for ikke-dispensérbar medicin med begrænset holdbarhed. 5. Det er tilsynets anbefaling, at ledelsen retter en opmærksomhed på, hvorledes der kan indrettes målrettede hvileområder i fællesområderne til beboere med demens. 6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter indsatserne vedrørende pårørendesamarbejdet med en særlig opmærksomhed på pårørendes individuelle behov for inddragelse i forhold til den sygeplejefaglige pleje og behandling. 7. Observationsstudiet: Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, at alle medarbejdere følger en sikker arbejdsgang ved medicinadministration af dispenseret medicin, som lever op til retningslinjerne på området.		

Plejehjem Attendo		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Beboere	Medarbejdere	Resultat
58 (på tilsynstidspunktet 48)	2	Særdeles tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
Tilsynet har ingen anbefalinger		

Plejehjem Falkenberg		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Beboere	Medarbejdere	Resultat
74	4	Godt og tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter med at have et øget fokus på dokumentationen, så kvaliteten vedligeholdes. Dertil, at der fortsættes med en særlig opmærksomhed på følgende: • At helbredstilstande oprettes ved problemstillinger, hvortil beboeren har ordineret pn medicin, samt at helbredstilstande beskrives med problemets udtryk, f.eks. om problemstillingen er velbehandlet, og/eller hvilke symptomer der gør sig gældende. • At der er sammenhæng mellem handlingsanvisning, skema til målinger og opfølgning. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, at de sygeplejefaglige opgaver, hvor rettidigt tidspunkt for behandling påvirker effekten, leveres rettidigt. 3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter en målrettet indsats på medicinområdet, herunder med et særligt fokus på følgende: • At handelsnavne ajourføres på medicinskemaet. • At der etableres en arbejdsgang, hvor medarbejderne tager relevant stilling til, i hvilket omfang beboerne kan administrere deres medicin. I tilfælde af, at beboerne skal have støtte fra medarbejderne til dele af opgaven, skal administrationsansvar oprettes til medarbejderne og ikke beboerne. • At der ved behandling med risikosituationslægemidler beskrives behandlingsplan og aftaler om kontrol med den behandlingsansvarlige læge. • At der implementeres en arbejdsgang, hvor medarbejderne kontrollerer holdbarhedsdato på ikke-dispensérbar medicin, inden den administreres. • At der implementeres arbejdsgange, hvor medarbejderne eftertæller den dispenserede medicin. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på at målrette aktiviteter, herunder målrettet brug af tv, samt socialt samvær til beboere med demens.		

Plejehjem Grønnehaven		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Beboere	Medarbejdere	Resultat
119	4	Godt og tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder et målrettet fokus på dokumentationsområdet, herunder: • At der følges op på samtlige observationer vedrørende ændringer i beboernes tilstande. • At handlingsanvisningerne oprettes og ajourføres løbende. • At helbredsoplysninger opdateres løbende, og indeholder beboerens aktuelle lidelser og funktionsnedsættelser. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at vikarer og afløsere kender beboernes individuelle behov, samt sikrer, at beboerne oplever mindst mulig ventetid i forbindelse med tryk på nødkald. 3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer implementering af de aftalte arbejdsgange vedrørende rengøring af beboernes hjælpemidler. 4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, at der konsekvent er sammenhæng mellem visiteret og leveret sygepleje.		

Plejehjem Grønnehaven

5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har et skærpet fokus på at sikre arbejdsgange i forbindelse med medicinhåndteringen, herunder at fastholde den implementerede ekstrakontrol af dispenseret medicin til forebyggelse af dispenseringsfejl, samt at sikre, at ikke-dispenserbare præparater administreres efter ordination, og at dette dokumenteres med kvittering.
 6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter arbejdet med at skabe et demensvenligt miljø i forhold til indretning, som indbyder til hjemlighed, og som stimulerer sanserne for målgruppen i Kysthuset.
- Tilsynet anbefaler, at ledelsen øger fokus på at sikre korrekt håndhygiejne mellem handskeskift

Helsingør Kommunes Rehabiliterings- og træningscenter (HRT)

Deltagere		Tilsynets vurdering
Beboere	Medarbejdere	Resultat
48	3	Godt og tilfredsstillende

Tilsynets anbefalinger

4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen intensiverer indsatsen på dokumentationen, så beboernes journaler fremstår opdaterede og med relevante oplysninger og beskrivelser, der kan anvendes som redskab til kontinuitet og sammenhæng i beboernes pleje og behandlingsforløb på døgnrehabiliteringen. Det anbefales, at der ses ind i tidsfristerne og overholdelse af disse ift., hvornår henholdsvis den plejefaglige og den sygeplejefaglige del af dokumentationen skal være ajourført. Det er tilsynets anbefaling, at fokus prioriteres således:
 - At der foretages en klinisk sygeplejefaglig udredning, og at denne dokumenteres ved aktivering af relevante helbredstilstande med beskrivelse af problemets udtryk, medicinsk behandling, plan og aftaler.
 - At der dokumenteres opfølgning på observationer med forværring.
 - At sygeplejeindsatser beskrives i fx handlingsanvisninger.
 - At døgnrytmeplaner beskrives handlevejledende for alle SEL-ydelser over døgnet, og at disse indeholder relevante forebyggende og sundhedsfremmende tiltag og en socialpædagogisk tilgang ved beboere med nedsat kognitiv funktion.
 - At relevante funktionsevnetilstande beskrives med en kort beskrivelse af beboerens begrænsning.
5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen gennemfører den allerede igangsatte undersøgelse af en konkret beboers oplevelse af manglende hjælp i aften og nattetimerne, herunder går i dialog med både medarbejdere, beboere og pårørende. Det anbefales, at der i samarbejde med beboeren og pårørende bliver beskrevet en plejeplan for hjælpen i aften- og nattetimer, hvor behov og ønsker forsøges imødekommet med udgangspunkt i Helsingør Kommunes kvalitetstandards og serviceniveau.
6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på at integrere gange og fællesarealer som rammesætning og afsæt til rehabiliterende hverdagsaktiviteter, herunder indretning af fysiske rammer, der indbyder til ophold samt medarbejdernes kompetencer ift. at motivere og facilitere.
7. Tilsynet anbefaler, at ledelsen gennemfører det planlagte udviklingsarbejde omkring afviklingen af måltider, så disse gennemføres med fokus på principperne for 'det gode måltid' afpasset målgruppen.
8. Tilsynet anbefaler ift. visitation og opstart af træning, at der skabes tydelighed i visitationsleddet, så det tydeligt fremgår af dokumentationen, at beboeren tilbydes start af træning inden for den lovmæssige tidsfrist.
9. Tilsynet anbefaler, at der rettes en opmærksomhed på, at der konsekvent bliver foretaget og dokumenteret sygeplejefaglige observationer og vurderinger af beboernes operationssår.
10. Tilsynet anbefaler, at behandling med risikosituationslægemidler beskrives med udtryk/effekt og aftaler om opfølgning og kontrol med den behandlingsansvarlige læge.
11. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på, hvorledes aftaler med pårørende koordineres mellem medarbejderne, så disse imødekommes.

Helsingør Kommunes Rehabiliterings- og træningscenter (HRT)

12. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på organiseringen under den personlige pleje, så denne ikke afbrydes unødigt pga. manglende remedier. Dertil anbefales det, at der igangsættes faglige drøftelser omkring tilrettelæggelse og prioritering af plejeopgaverne til beboere i terminal fase, så længden af en plejesituation tænkes ind i beboerens situation, og at opgaverne prioriteres ud fra beboerens behov.

Plejehjem Kristinehøj

Deltagere		Tilsynets vurdering
Beboere	Medarbejdere	Resultat
62	3	Godt og tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter en opmærksomhed på den daglige dokumentation, herunder opfølgning på ændringer, løbende opdatering af helbredstilstande og handlevejledende beskrivelse af hjælpen til bad. 2. Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter et fokus på arbejdsgange i medicinbehandlingen, der sikrer identifikation af medicin, som ophældes i medicinbægre. 3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter et fokus på kontrol af medicinens holdbarhed ved dispensering, samt retter en opmærksomhed på arbejdsgange omkring kvittering af administreret medicin.		

Plejehjem Montebello

Deltagere		Tilsynets vurdering
Beboere	Medarbejdere	Resultat
60	3	Godt og tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
1. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter med at have et øget fokus på dokumentationen, så kvaliteten fastholdes. Dertil, at der fortsættes med en særlig opmærksomhed på følgende: • At døgnrytmeplanen indeholder handlevejledende beskrivelser af den personlige pleje. • At helbredstilstande oprettes ved problemstillinger, herunder beboere med ordineret pn medicin, samt at helbredstilstande beskrives kort og præcist. • At sikre arbejdsgange som minimerer dobbelt- samt overdokumentation. 2. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at få øget opmærksomhed på følgende områder: • At det markeres på medicinæsker, når label ikke stemmer overens med medicinskemaet. • At medarbejderne kun udleverer medicin, som fremgår af medicinskemaet.		

Plejehjem Strandhøj		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Beboere	Medarbejdere	Resultat
50	4	Godt og tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
1. Tilsynet anbefaler, at der fortsættes med øget opmærksomhed på at dokumentere opfølgning på observeret forværring samt ajourføring af helbredsoplysninger (generelle oplysninger). 2. Tilsynet anbefaler, at der rettes en opmærksomhed på, at alle medarbejdere sættes grundigt ind i plejeopgaverne hos en konkret beboer. Dertil anbefales det, at brug af nødkald sættes på dagsordenen, evt. på et kommende personalemøde. 3. Det er tilsynets anbefaling, at ledelsen retter en opmærksomhed på praktisk hjælp, herunder en arbejdsgang for rengøring af hjælpemidler. 4. Tilsynet anbefaler, at der rettes en opmærksomhed på sygeplejen med fokus på opfølgning og evaluering efter endt behandling. 5. Tilsynet anbefaler, at der rettes en opmærksomhed på opbevaring af medicin, herunder at anføre anbrudsdato på ikke-dispensérbar medicin med begrænset holdbarhed samt adskillelse af seponeret og aktuel medicin. 6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen igangsætter en målrettet indsats vedrørende faglighed i udførelsen af den grundlæggende personlig pleje, herunder faglige drøftelser og refleksioner omkring hygiejne, faglig organisering samt sundhedsfremme og forebyggelse.		

Plejehjem Hornbækhave		
Deltagere		Tilsynets vurdering
Beboere	Medarbejdere	Resultat
48	4	Godt og tilfredsstillende
Tilsynets anbefalinger		
3. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter med at have et øget fokus på dokumentationen. Dertil at der fortsættes med en særlig opmærksomhed på følgende: • At helbredstilstande konsekvent oprettes ved problemstillinger, hvortil beboeren har ordineret medicin, samt at helbredstilstande beskrives med problemets udtryk, f.eks. om problemstillingen er velbehandlet, og/eller hvilke symptomer der gør sig gældende. • At uaktuelle helbredstilstande inaktiveres. 4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter med at have fokus på medicinhåndteringen, relateret til konsekvent kvittering af ikke dispensérbar medicin. 5. Tilsynet anbefaler, at ledelsen går i dialog med en konkret beboer omkring beboerens oplevelse af utryghed ved skiftende aftenpersonale og til tider lang ventetid på besvarelse af nødkald. 6. Tilsynet anbefaler, at ledelsen retter opmærksomhed på plejehjemmets arbejdsgang i forhold til rengøring af beboernes hjælpemidler.		

7. TILSYNETS FORMÅL

Det overordnede formål med de uanmeldte tilsyn for plejehjem og Rehabiliterings- og træningscenter er at afdække, hvorvidt der er sammenhæng mellem de beskrevne og vedtagne rammer, og den praksis der udføres på stedet. Tilsynet skal bidrage til den løbende udvikling og kvalitetsforbedring af kontraktens rammer og indhold.

BDO's tilsynskoncepter for uanmeldte tilsyn har til formål at:

- Kontrollere, om kvaliteten af den service, som beboerne modtager, er i overensstemmelse med gældende lovgivning, Helsingør Kommunes kvalitetsstandarder og kommunens administrative procedurer og retningslinjer, herunder instrukser for ansvars-, kompetence- og opgavefordeling
- Kontrollere, om der på det enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til beboernes individuelle behov
- Kontrollere og belyse, om der er sammenhæng mellem den individuelle og konkrete visiterede afgørelse, og de indsatser, der leveres til den enkelte beboer
- Identificere styrker og udviklingsområder i forhold til løsningen af opgaverne
- Sikre og bidrage til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for beboerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse
- Skabe basis for at indsamle og dele viden med henblik på løsning af fælles udfordringer på tværs af de kommunale tilbud.



OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

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 m.m.