

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Højdevang Sogn Plejehjem

Uanmeldt ordinært tilsyn  
August 2016

# INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Interview med ledelse	6
3.2	Observationsstudier	8
3.3	Interview med beboere	11
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	13
4.0	Tilsynets formål og metode	18
4.1	Formål og indhold	18
4.2	Metode	18
4.3	Vurderingsskala	19
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	19
5.0	Yderligere oplysninger	20
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	21
7.0	Bilag - Formel høring	22

---

## 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. interview med leder og medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. 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 tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.



“

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

# FORMALIA

<b>Plejecentrets navn og adresse</b>
Højdevang Sogn Plejehjem, Sundbyvestervej 97, 2300 København S
<b>Leder</b>
Lotte Breum
<b>Antal boliger</b>
71 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 11. august 2016
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets afdelingssygeplejerske og leder af Aktivitetsafdelingen</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos 8 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere, 1 social- og sundhedsassistent)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Mette Norré Sørensen, Manager og sygeplejerske Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på Højdevang Sogn Plejehjem. Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

### *Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi*

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra tilsynet i 2015. Plejecentret arbejder med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet, og emner prioriteres ud fra en bevidsthed om kendte risikofaktorer på det sundhedsfaglige område.

Kvalitetsarbejdet er organiseret med udgangspunkt i faglighed og hensyntagen til, at beboerne møder kompetente medarbejdere.

I observationsstudiet vurderer tilsynet, at kommunikationen generelt er afstemt efter beboerens behov. I det ene observationsstudie er kommunikationen på nogle områder dog mindre professionel, idet der anvendes slang og kælenavn i dialogen med beboeren.

Tilsynet vurderer, at medarbejderen sikrer beboerens medbestemmelse i det omfang, det er nødvendigt i de observerede studier.

Den rehabiliterende tankegang og medinddragelse af beboernes ressourcer er et område, som medarbejderne i observationsstudiet har opmærksomhed på.

Medarbejderne i observationsstudiet er bevidste om tilstedeværelse af de nødvendige remedier til den planlagte indsats og har planlagt en arbejdsplan, der sikrer en god udførelse af plejeindsatsen.

Tilsynet bemærker i forhold til det ene observationsstudie, at der er mange unødvendige forstyrrelser fra de andre medarbejders side, som gentagende gange kommer uanmeldt ind i beboerens bolig. Ligeledes er der en mindre respektfuld tilgang i forhold til at omgås beboerens personlige genstande og en manglende forståelse for at færdes respektfuld i beboerens bolig.

De hygiejniske retningslinjer i forhold til håndvask, spritning af fingrene og brug af handsker bliver ikke fuldført efter de givne retningslinjer på området i det ene observationsstudie.

Tilsynet vurderer, at der er et aktivt miljø og god stemning på fællesarealer. Disse fremtræder hyggelige og velindrettede med møbler, som er afstemt efter målgruppens behov.

Medarbejderne er i høj grad med til at skabe rammer for socialt samvær, og der er fokus på, at beboerne vedligeholder deres funktionsniveau.

Beboerne trives på plejecentret og oplever selvbestemmelse og tryghed i hverdagen.

Beboerne er tilfredse med omfanget og kvaliteten af den leverede hjælp.

Tilsynet vurderer, at beboerne anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt. I mødet med beboerne virker disse afslappede og positive. Tilsynet observerer, at der på flere afdelinger er anerkendende og positiv dialog mellem beboere og medarbejdere.

Medarbejderne har et mindre kendskab til plejecentrets fokusområder. De områder, som medarbejderne nævner, er ikke helt i tråd med ledelsens beskrivelse af kvalitetsarbejdet på plejecentret.

Medarbejderne er bevidste om at sikre en respektfuld og værdig kommunikation med beboerne.

Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres medindflydelse, samt hvorledes beboernes ressourcer medinddrages i hverdagen. Medarbejderne har kendskab til faktorer, der medvirker til at skabe tryk for beboerne.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne er kompetente og har kendskab til sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.

Medarbejderne oplever ikke, at der alle steder på plejecentret er tilfredsstillende arbejdsgange, og at unødvendige forstyrrelser i plejen kan undgås.

Medarbejderne oplever, at tiden til arbejdet med dokumentationen kan findes, når der er behov.

Medarbejderne har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger, men benytter PPS i mindre grad.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender døgn- og ugeplanen, som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tilsynsbesøg hos beboeren samt gruppeinterview med medarbejderne.

Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejecentret:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at kommunikationen i forhold til observationsstudiet generelt er afstemt efter beboerens behov. I det ene observationsstudie er kommunikationen på nogle områder dog mindre professionel, idet der anvendes slang og kælenavn i dialogen med beboeren.	1. Tilsynet anbefaler, at plejecentret igangsætter initiativer således, at medarbejderne trænes og styrkes i den kommunikative tilgang.
Tilsynet bemærker i forhold til det ene observationsstudie, at der er mange unødvendige forstyrrelser fra de andre medarbejdere. Ligeledes er der en mindre respektfuld tilgang i forhold til at omgås beboerens personlige genstande og en manglende forståelse for at færdes i beboerens bolig.	2. Tilsynet anbefaler, at plejecentret sætter fokus på arbejdsgangene og får udarbejdet anvisninger i forhold til færden og omgang med beboerens private ting.
Tilsynet bemærker, at de hygiejniske retningslinjer i forhold til håndvask, spritning af fingrene og brug af handsker ikke bliver udført efter de givne retningslinjer på området.	3. Tilsynet anbefaler, at plejecentret følger Sundhedsstyrelsens hygiejniske retningslinje.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne har et mindre kendskab til plejecentrets fokusområder. De områder, som medarbejderne nævner, er ikke helt i tråd med ledelsens beskrivelse af kvalitetsarbejdet på plejecentret.	4. Tilsynet anbefaler, at ledelsen har øget fokus på, hvorledes der skabes bedre sammenhæng i kvalitetsarbejdet på plejecentret.

---

Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke på alle afdelinger oplever tilfredsstillende arbejdsgange og unødvendige forstyrrelser i plejen.	5. Tilsynet anbefaler, at plejecentret sætter fokus på arbejdsgangene og får skabt nogle mere smidige og håndterbare løsninger.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger, men benytter PPS i mindre grad.	6. Tilsynet anbefaler, at plejecentret igangsætter initiativer således, at medarbejderne trænes og styrkes i anvendelsen af PPS

# DATAGRUNDLAG

På de følgende sider præsenteres resultaterne af dataindsamlingen i relation til de enkelte målepunkter.

## 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	<p>Anbefalingen ved tilsynet 2015 var i forhold til en mindre udfordring på det sundhedsfaglige dokumentationsområde.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er udarbejdet et årshjul, hvor det er beskrevet, hvornår forskellige områder/emner i den sundhedsfaglige dokumentation skal gennemgås. Det opleves, at der kontinuerligt er udfordringer på dokumentationsområdet. Ledelsen er derfor meget opmærksom på, at få området italesat og få skabt læringsituationer i hverdagen. Der arbejdes løsningsorienteret og med egenkontrol på området hvert halve år.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra tilsynet i 2015	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Ledelsen oplyser, at der arbejdes med at bevare beboernes ressourcer og få fastholdt nuværende funktionsniveau. Ledelsen italesætter området i hverdagen og der arbejdes målrettet med beboernes ressourcer i plejen og i små praktiske hverdagsopgaver.</p> <p>Ledelsen pointerer, at tilgangen er både for at skabe øget livskvalitet for beboerne, men også således at medarbejderne oplever at få gode oplevelser og stunder med beboerne. Det er dog en udfordring blandt nogle medarbejdere at arbejde med beboernes ressourcer på denne nye måde. Det kræver, at medarbejderne er villige til et holdningsskift og give slip på den serviceorienterede rolle.</p> <p>Ligeledes er der fokus på at komme ud af huset. Plejecentret har to duocykler og to rickshaw-cykler. Unge mennesker fra et nærliggende kollegium kommer og tilbyder cykelture med beboerne i weekenderne, og i hverdagen er det primært medarbejderne, der kører med beboerne. Alle er oplært i at betjene cyklerne, før de kører med beboerne.</p> <p>Aktiviteter er generelt et område, som plejecentret har stor opmærksomhed på. Der udbydes mange forskellige aktiviteter dagligt og også i weekenden. Dans, sang og musik er foretrukne områder.</p> <p>Værdigheds-millionen har medført, at der er kommet flere hænder om aftenen. Ledelsen oplever, at der er kommet mere ro i aftenvagten, og at ressourcerne i høj grad bliver anvendt til aktiviteter og andre personcentrerede plejeopgaver. Det har været en omvæltning for medarbejderne, idet flere har været ansat i mange år i aftenvagten, og arbejdet har derved fået et vist rutinepræg.</p>



Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer?	<p>Ledelsen oplyser, at de har haft stor gevind af Områdekantoret's indsatser i forhold til inkontinensområdet, hvor der er lavet indsatser i forhold til at få medarbejderne oplært i at afhjælpe obstipation-/inkontinens-problematikker. Desuden gives der månedlige råd og vejledning på området, således at den sundhedsfremmende og forebyggende vinkel på plejen er efter de nyeste principper og viden.</p> <p>Plejecentret afholder desuden konferencer, hvor der altid er fokus på beboernes funktionsniveau. Der iværksættes træning og andre tiltag for at forebygge funktionstab og risiko for fald eller andre forebyggelige diagnoser.</p> <p>UTH bliver registreret efter proceduren, og der er foranstaltet rum til refleksion og til at få indarbejdet nye tiltag i forhold til de udfordringer, der er blevet konstateret.</p> <p>Der er procedurer i forhold til lægekontakt, således at det bestræbes, at lægen kontaktes i dagtimerne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder med relevante fokusområder i kvalitetsarbejdet. Emner i kvalitetsarbejdet prioriteres ud fra en bevidsthed om kendte risikofaktorer på den sundhedsfaglige område.	

<b>Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Der arbejdes ud fra Tom Kitwoods teorier i plejen. Blomstringsmodellen anvendes, når der er behov for at gå dybere med en problemstilling. Alle medarbejdere har haft et fire dages kursus på området.</p> <p>Ledelsen påpeger, at plejecentret har en medarbejderkategori, som både består af social- og sundhedshjælpere, social- og sundhedsassistenter og sygeplejersker. Den stigende kompleksitet i beboernes helhedssituationer gør, at der er tanker i forhold til at målrette medarbejdernes kvalifikationer i endnu højere grad.</p> <p>De midlertidige pladser og de skærmede enheder er primært bemanded med social- og sundhedsassistenter.</p> <p>Ledelsen fremhæver, at muligheden for at få assistance fra sygeplejerskegruppen på plejecentret gør, at der er de rette kompetencer tilstede i afdelingen, når beboernes behov bliver komplekse.</p> <p>Ligeledes er der fast ledelse på alle afdelingerne, og der arbejdes på afdelingsniveau med forskellige ansvarsområder.</p> <p>Ligeså sikres kvaliteten og kontinuitet ved, at der finder overlapning sted mellem vagterne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet er organiseret med udgangspunkt i faglighed og hensyntagen til, at beboerne møder kompetente medarbejdere.	

<b>Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvad synes I, der skal lægges særligt mærke til under tilsynet?	Hvordan er stemningen på plejecentret?

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie- personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder taler i en blid tone og direkte til beboeren. Benytter beboeren navn ved henvendelse hver gang for at engagere beboeren i samtalen. Medarbejderen benytter ros og en omsorgsfuld tilgang, hvor der er vægt på, at beboeren skal føle sig tryk.</p> <p>Medarbejderen er meget detaljeret i sin forklaring og har hele tiden en naturlig og rolig tilgang i sin pleje. Beboeren svarer kun i korte sætninger.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderen engang imellem anvender slang udtryk, og den medarbejder, der hjælper til ved forflytningen, tiltaler ligeledes beboeren med kælenavn.</p> <p>Tilsynet har efterfølgende en dialog med medarbejder, som oplyser, at kælenavnet ikke er et kendt anvendt ord, og ikke er efter beboerens eget ønske.</p> <p><u>Observationsstudie af morgenmadssituation:</u></p> <p>Der tales stille og roligt til beboeren i et venligt og imødekommende tonefald. Medarbejderen taler direkte til beboeren og tiltaler ofte beboeren ved fornavn for at få dennes opmærksomhed.</p> <p>Medarbejderen konstaterer, at beboeren ikke kan drikke af kop uden låg og henter derfor et sådan. Konstaterer sammen med beboeren, at løsningen er god.</p> <p>Medarbejder fortæller beboeren, hvad der skal ske i madsituationen, og hvad menuen består af. Medarbejderen advarer beboeren om, at øllebrøden kan være lidt varm.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie- personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen er meget bevidst om, at hele plejesituationen foregår i beboerens tempo, og at beboeren føler sig indforstået med den måde, medarbejder udfører opgaven på. Medarbejder sikrer sig, at beboeren er med og forstår, hvad der bliver sagt, ved at se på beboeren og aflæse beboerens kropssprog.</p> <p>Medarbejder spørger ind til, hvad beboer ønsker at have på af tøj, medarbejder fremviser nogle bluser, og beboer vælger selv. Medarbejder roser beboerens valg.</p> <p>Medarbejderen medinddrager beboeren i forflytninger og anvender beboerens ressourcer i forhold til små ting i plejen. For eksempel holder medarbejderen beboerens deodorant, således at beboeren kan dufte til denne og give accept på, at hun ønsker at have den på.</p> <p><u>Observationsstudie af morgenmadssituation:</u></p> <p>Beboeren kan ikke medinddrages i situationen. Får fuld støtte til indtagelse af morgenmad. Beboeren er ikke relevant i sin kommunikation, men medarbejderen stiller enkle og relevante spørgsmål, der involverer beboeren i situationen.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie- personlig pleje</u></p> <p>Den rehabiliterende tilgang kommer til udtryk i forhold til at få beboeren stimuleret mentalt og i forhold til at være aktiv med små drejninger og bevægelser i plejen. Beboerens afgrænsede ressourcer sættes i spil, og det er tydeligt, at medarbejderen er bevidst om at få skabt en pleje, som tager udgangspunkt i beboernes ressourcer.</p>

	<p><u>Observationsstudie af morgenmadssituation:</u></p> <p>Beboeren har meget begrænsede ressourcer i forhold til indtagelse af morgenmaden. Medarbejderen inddrager beboerens mentale ressourcer gennem dialogen under måltidet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at kommunikationen i forhold til observationsstudiet generelt er afstemt efter beboerens behov. I det ene observationsstudie er kommunikationen på nogle områder dog mindre professionel, idet der anvendes slang og kælenavn i dialogen.</p> <p>Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderen sikrer beboerens medbestemmelse i det omfang, det er nødvendigt.</p> <p>Tilsynet vurderer, at den rehabiliterende tankegang og medinddragelse af beboernes ressourcer er et område, som medarbejderen i observationsstudiet har opmærksomhed på.</p>	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie- personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderen forlader boligen 2 gange under den personlige pleje, da hun skal hente en ekstra medarbejder i forhold til forflytninger. Medarbejder har talt med kollega om dette, før plejen igangsættes i boligen, og anden medarbejder er klar til at hjælpe med forflytningen med det samme.</p> <p>Under plejen i boligen kommer der flere gange medarbejdere ind og forstyrrer og giver små beskeder, som umiddelbart vurderes mindre betydningsfulde og godt kunne have været givet enten senere, eller man kunne have organiseret sig ud af det ved bedre planlægning og koordinering.</p> <p>En kollega kommer pludselig ind og vil låne beboerens hårtørrer, låner denne uden af spørge beboeren om lov.</p> <p>Tilsynet observerer, at forstyrrelsen påvirker medarbejderen og den stemning og ramme, som er opbygget under plejen, for at give beboeren en tryk og værdig oplevelse.</p> <p>Desuden observerer tilsynet, at en af medarbejderne glemmer at lukke døren, og pludselig står en af medbeboerne inde i boligen, mens beboer hænger i liften.</p> <p><u>Observationsstudie af morgenmadssituation:</u></p> <p>Medarbejder oplyser, at beboeren normalt får sin morgenmad efter, at hun er kommet op at sidde i kørestol. På grund af tilsynets tilstedeværelse hjælpes beboeren i dag med indtagelse af morgenmaden, mens beboeren stadig ligger i sengen. Hovedgærdet er eleveret til tilpas niveau. Medarbejderen står ved siden af beboeren, mens hjælpen udføres.</p> <p>Efterfølgende drøftes det med medarbejderen, hvorvidt det ville være mere hensigtsmæssigt, hvis medarbejderen havde sat sig på en stol og eleveret sengen helt ned i tilpas højde. Medarbejder fortæller, at hun lige netop selv havde overvejelser i situationen. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderen er i øjenhøjde med beboeren under hele forløbet på trods af, at hun står op.</p> <p>Medarbejder konstaterer over for beboeren, at det går fint med at hjælpe med morgenmaden på trods af, at beboeren ligger i sengen.</p> <p>Tilsynet gør opmærksom på, at man ikke behøver ændre på arbejdsgange af hensyn til tilsynets deltagelse.</p>

	Efter morgenmaden er givet, bliver beboeren eleveret til liggende stilling igen, og der gives information om, at medarbejderen vil vende tilbage med hjælp til personlig hygiejne.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne i observationsstudiet er opmærksomme på at have de nødvendige remedier og have planlagt en arbejdsgang, der sikrer en god udførelse af indsatsen.	
Tilsynet bemærker i forhold til det ene observationsstudie, at der er mange unødvendige forstyrrelser fra de andre medarbejdere. Ligeledes er der en mindre respektfuld tilgang i forhold til at omgås beboernes personlige genstande og en manglende forståelse for at færdes respektfuldt i en beboers bolig.	

<b>Mål 3: Faglige opgaver</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Praktisk støtte	Der observeres ingen praktisk støtte i observationsstudierne.
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie- personlig pleje</u></p> <p>Den nedre personlige pleje udføres i sengen og følger de retningslinjer, der er for at sikre en korrekt hygiejne. Tilsynet bemærker dog, at medarbejder ikke vasker hænder efter, at handskerne aftages, ved den nedre personlige pleje. Medarbejder tager nye handsker på og går derefter i gang med resten af den personlige pleje.</p> <p>Tilsynet bemærker ligeledes, at medarbejder ikke konsekvent spritter fingrene, når boligen forlades. Desuden bemærker tilsynet, at en af de medarbejdere, som forstyrrer under plejen, kommer ind i boligen med handsker på.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b>	
Tilsynet vurderer, at de hygiejniske retningslinjer i forhold til håndvask, spritning af fingrene og brug af handsker ikke bliver udført efter de givne retningslinjer på området.	

<b>Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Fællesarealer	<p>Fællesarealer er indrettet med hjemlig hygge og mulighed for socialt samvær i mindre grupper. På gangarealer og i fællesrum er der indrettet med sofagrupper eller stole med borde imellem.</p> <p>Medarbejder oplyser, at der på tilsynsdagen er lidt sparsomt med personale på en af afdelingerne. Tilsynet bemærker positivt, at stemningen virker stille og afslappet på afdelingen.</p> <p>Medarbejderne er synlige på fællesarealer og henvender sig høfligt til de beboere, de passerer, og som opsøger dem på kontoret. Der ses medarbejdere, som er ude at gangtræne med beboere.</p> <p>På alle afdelinger er beboerne samlet på fællesarealerne. Nogle beboere læser ugeblade, andre beboere lægger tøj sammen eller sidder og nyder drikkevarer og hører danske folkesange.</p>

Sociale aktiviteter	<p>På tilsynsdagen er der musik og bevægelse i aktivitetsrummet.</p> <p>Tilsynet observerer, at mange beboere er samlet til arrangementet, og at der er glæde og grin mellem beboere og medarbejdere.</p> <p>Tilsynet får udleveret plejecentrets husavis, som beskriver et meget bredt og varieret udbud af aktiviteter. Der er ofte arrangeret flere aktiviteter dagligt, både inde og ude. Desuden ses der tilbud om udflugter, hvor pårørende også kan deltage.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er et aktivt miljø og god stemning på fællesarealer. Disse fremtræder hyggelige og velindrettede med møbler, som er afstemt efter målgruppens behov.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i høj grad skaber rammer for socialt samvær, og der er fokus på, at beboerne vedligeholder deres funktionsniveau.</p>	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

<b>Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Livskvalitet	<p>Beboerne giver generelt udtryk for, at de har mulighed for at leve det liv, de gerne vil på plejecentret.</p> <p>Tre beboere kan ikke svare relevant på spørgsmålet på grund af hukommelsesmæssige udfordringer. Tilsynet bemærker, at beboerne smiler og griner ved kontakten med medarbejderne.</p> <p>En borger på aflastning fortæller, at hun er glad for opholdet. Kan ikke helt redegøre for, hvad planen med opholdet er. Fortæller, at der har været et møde i hendes eget hjem. Mener ikke, at hun skal hjem igen.</p>
Selvbestemmelse	<p>Tre beboere kan ikke svare helt relevant på spørgsmålet</p> <p>Øvrige beboere giver udtryk for, at de oplever selvbestemmelse i forhold til hjælpen til personlig pleje, aktiviteter og hverdagslivet på plejecentret.</p> <p>En beboer nævner dog, at nogle medarbejdere kan være lidt bestemmende og ikke altid villige til at hjælpe. Beboer oplever, at medarbejderne tror, hun kan mere, end tilfældet er.</p> <p>(Tilsynet har efterfølgende talt med medarbejder, som oplyser, at de arbejder med at stimulere og motivere beboeren til at klare flere ting selv, idet det vil gøre beboer mere uafhængig).</p> <p>En anden beboer fremhæver, at medarbejderen hjælper hende med at bestemme selv. Da hun for mange år siden kom på plejecentret, troede hun ikke, at hun måtte ryge indendørs og stod på terrassen og gjorde dette. Medarbejderne har fortalt hende efterfølgende, at det er hendes hjem, og hun selv må bestemme, hvor hun vil ryge.</p>
Tryghed	<p>Tre beboere kan ikke svare relevant på spørgsmål.</p> <p>Øvrige beboere giver udtryk for, at de er trygge ved at bo på plejecentret. Beboerne nævner, at de sover godt om natten, og at det er trygt at vide, at der kommer nogen og kigger til en, og at man bare kan bede om hjælp, når man har brug for det.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne trives på plejecentret og oplever selvbestemmelse og tryghed i hverdagen.

**Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov**

Emne	Data
Tildeling af hjælp	Tre beboere kan ikke svare relevant på spørgsmål. Øvrige beboere er tilfredse med omfanget af den tildelte hjælp.
Praktisk støtte	Tre beboere kan ikke svare relevant på spørgsmål. Øvrige beboere giver udtryk for, at de oplever tilfredshed med hjælpen til praktisk støtte. Tilsynet observerer, at kvaliteten af rengøringsstandarden er tilfredsstillende i alle boliger og omkring hjælpemidlerne hos de interviewede beboere. Tilsynet bemærker dog under et observationsstudie, at beboerens kørestol trænger til rengøring. Medarbejder mener ikke, at der umiddelbart er fast procedure for renholdelse af hjælpemidler.
Personlig pleje	Tre beboere kan ikke svare relevant på spørgsmål. Øvrige beboere giver udtryk for, at de oplever tilfredshed med hjælpen til personlig pleje. En beboer fortæller, at hun selv klarer en del personlig pleje, inklusiv det ugentlige bad. Oplever det trygt, at man kan henvende sig, hvis man har behov.
Kontinuitet i plejen	Tre beboere kan ikke svare relevant på spørgsmål. Øvrige beboere oplever kontinuitet i plejen. Flere beboere tilkendegiver, at de har godt kendskab til de medarbejdere, der arbejder på plejecentret, samt at der bestemt ikke er noget at klage over. Beboerne er ikke bekendte med, at de har en fast kontaktperson. En af beboerne fortæller, at man sludrer hyggeligt med medarbejderne, når de passerer en. Beboeren kan godt lide, at medarbejderne ikke farer stresset rundt på afdelinger.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt er tilfredse med omfanget og kvaliteten af den leverede hjælp.

**Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer**

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Tre beboere kan ikke svare relevant på spørgsmål. Øvrige beboere beskriver, at de anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt. Tilsynet observerer, at en beboer tømmer sin postkasse, hvori personalet har lagt rent vasketøj, inden hun går ind i boligen. Beboeren fortæller, at vasketøj altid leveres på denne måde, hvilket passer hende fint, da hun selv kan lægge det på plads. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne, som led i medinddragelsen af ressourcer, anvender guidning for at hjælpe beboerne ind i fælles spiseenhed.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at flere af beboerne har vanskeligt ved at svare på spørgsmål omkring inddragelse af egne ressourcer. Tilsynet vurderer, at beboerne anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt.

**Mål 4: Kontakt med medarbejderne**

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Tre beboere kan ikke svare relevant på spørgsmål. Tilsynet bemærker, at flere beboere spontant giver udtryk for, at der ikke er noget at klage over, og at de oplever medarbejderne som venlige og imødekommende. Flere af beboerne har lidt svært ved at beskrive emnet yderligere og komme med konkrete eksempler på, hvordan de oplever respekt og trivsel i hverdagen.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne trives på plejecentret. I mødet med beboerne virker disse afslappede og positive. Tilsynet observerer, at der på flere afdelinger er anerkendende og positiv dialog mellem beboere og medarbejdere.

**Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner**

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	På grund af hukommelsesmæssige problemstillinger har de fleste beboere svært ved at svare på spørgsmål relateret til overgange mellem sektorer. Flere af beboerne svarer, at de ikke mindes problemstillinger relateret hertil.

**Tilsynets samlede vurdering -**

Ingen bemærkninger

## 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

**Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet**

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	Medarbejderne har generelt lidt svært ved at beskrive, hvad der arbejdes med i kvalitetsarbejdet på plejecentret. En medarbejder fortæller, at der arbejdes med sansestimulering på demensafsnittene. Medarbejderne oplever, at tilgangen giver gode resultater. Ligeledes fortæller en anden medarbejder, at aktiviteter er et stort og meget vigtigt område, som der altid er i fokus på plejecentret. En tredje medarbejder nævner det kommende WOW-projekt og ser frem til, at dette vil give en lidt mere ensrettet tilgang til mange af opgaverne på plejecentret.

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Medarbejderne har et mindre kendskab til plejecentrets fokusområder. De områder, som medarbejderne nævner, er ikke helt i tråd med ledelsens beskrivelse af kvalitetsarbejdet på plejecentret.

**Mål 2: Tilgang til arbejdet**

Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne har fokus på en imødekomende attitude og fortæller, at kropssproget er vigtigt i dialogen med beboerne.</p> <p>Ifølge medarbejderne er nøgleordet til en god kommunikation, at man forstår hinanden, har en anerkendende tilgang, og tilpasser kommunikationen individuelt.</p> <p>I forhold til demente beboere er en kort og direkte kommunikation vigtig, for at der ikke skal opstå misforståelser. Nogle gange kan det nonverbale sprog være mere hensigtsmæssigt at anvende.</p> <p>Medarbejderne påpeger, de ikke finder det professionelt at bruge kæle-navne og slangudtryk i kommunikationen med beboerne.</p> <p>Fortæller, at det er et område, der jævnligt bliver talt om på afdelingerne, da nogle medarbejdere konsekvent benytter sig af denne tiltaleform.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne er meget enige om, at der er stort fokus på selvbestemmelse i den daglige pleje og omsorg af beboerne.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de hjælper og støtter beboerne i deres valg af tøj, ved at fremvise tøjet og derved lade beboerne bestemme selv.</p> <p>Ligeledes foregår denne procedure i forhold til madvalg. Her serveres maden på fad og de beboere, der ikke selv kan tage fra fadet, får fremvist fadet og kan derved tilkendegive, hvilken mad der ønskes.</p> <p>Ligeledes er der mulighed for at komme med tilbakemeldinger på menuvalg og kvalitet af maden. Køkkenet kommer jævnligt til møder i afdelingen, hvor medarbejderne kan frembringe beboernes tilbakemeldinger.</p> <p>Medarbejderen oplyser, at for at måle beboernes tilfredshed, giver beboerne stjerner i forhold til den oplevede kvalitet af maden.</p> <p>Desuden er der kostmøder jævnligt, hvor beboere og medarbejdere er repræsenteret, og derved kan tilkendegive deres mening. Medarbejderne fortæller, at der i den forbindelse er blevet ændret på saucens konsistens, da beboerne oplevede den alt for tynd.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at døgn- og ugeplanen bruges til at beskrive beboerens ønsker/vaner, og derved får de sikret, at beboerens selvbestemmelsesret/medindflydelse håndhæves.</p> <p>Desuden arbejdes der ud fra beboerens livshistorie, således at medarbejderne har et godt kendskab til den enkelte beboer, og derved kan sikre, at selvbestemmelsesretten opretholdes.</p>
Rehabilitering	<p>Der arbejdes med at tage udgangspunkt i beboernes ressourcer. Det de kan, skal de selv gøre.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at det er vigtigt at prøve sig frem den første tid efter en beboer er flyttet ind på plejecentret, dette for at afdække deres behov og få et klart billede af beboernes ressourcer.</p> <p>Den fysiske rehabilitering foregår primært ved gangtræning og gåture, og mange gange er plejecentrets fysioterapeut også medinddraget i indsatsen.</p>



	<p>Medarbejderen beskriver, at beboerne bliver medinddraget i daglige opgaver, lige fra små ting i plejen, til praktiske opgaver på fællesarealerne.</p> <p>Medarbejderne oplever dog, at det kan være svært at motivere beboerne, men i de tilfælde, hvor det lykkes, sporer medarbejderne stor tilfredsheds og en glæde ved at være nyttig i hverdagen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne er bevidste om at sikre en respektfuld og værdig kommunikation med beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres medindflydelse, samt hvorledes beboernes ressourcer medinddrages i hverdagen.</p>	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Tryghed kan skabes på mange måder fortæller medarbejderne. Man kan holde om beboeren, være lyttende og nærværende.</p> <p>Det at favne beboerne, ved at rumme deres smerter, angst og forskelligheder, er også med til at gøre beboerne trygge samt en bevidsthed om, at det er acceptabelt at have forskellige behov.</p> <p>Medarbejderne er enige i, at hvis en beboer bliver utryg, skal der handles med det samme. I forhold til en dement beboer fortæller medarbejder, at afledning via dans og musik kan fjerne tanker og oplevelser hos beboeren, således at hun bliver rolig og tryk igen.</p> <p>Hos beboere, som er isoleret i egen bolig, kan én til én tid være med til at skabe tryghed.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at værdighedspakken har medført, at der er ekstra hænder om aftenen, hvilket ligeledes er med til at skabe tryghed.</p> <p>Sundhedsfremme og forebyggelse er et område, der tales om, specielt i forhold til forebyggelse af urinvejsinfektioner. Medarbejderne beskriver, at det er vigtigt at tilbyde nedre toilette til beboerne for at forebygge urinvejsinfektioner. Ligeledes er der indkøbt tranebærsaft til de beboere, der har gentagende problemstillinger med UVI.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der er perioder, hvor der har været beboere med tryksår. Heldigvis er alle sår nu helet.</p> <p>Medarbejderen beskriver, at sårene udvikles, idet det ikke er muligt at få bevilget en vekselryks-madras, før beboeren har fået et sår.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til faktorer, der medvirker til at skabe tryghed for beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til skabe sikkerhed og er bevidste omkring sundhedsfremmende og forebyggende indsatser.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Der er på hver afdeling to medarbejdere, som har det overordnede ansvar for at koordinere den daglige indsats.</p> <p>Det bestræbes, at det er den faste kontaktperson, som varetager plejen hos beboeren.</p> <p>Der arbejdes ikke på tværs i huset, og der er ikke kutyme for, at man hjælper hinanden ved sygdom og ferie på de andre afdelinger. Medarbejderne påpeger, at alle afdelinger er presset, og der i stedet for ved fravær i medarbejdergruppen arbejdes med at prioritere plejen og de daglige opgaver.</p> <p>Medarbejderne har en lidt forskellig tilgang til arbejdsopgaverne. På nogle afdelinger oplever medarbejderne ikke, at de bliver forstyrret i deres arbejde, og at plejen kan foregå uden afbrydelser i boligen.</p> <p>På en anden afdeling er der udfordringer på dette område, idet der ikke er en fast procedure for, hvornår man forstyrrer hinanden. Det opleves ofte, at der ikke er de rette remedier i boligen, da medarbejderne ikke konsekvent fylder op efter endt arbejde i boligen.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Medarbejderne oplever, at det er forskelligt fra dag til dag, om der er tid til dokumentation. Det aftales indbyrdes, om der er behov for ekstra tid til dokumentationsarbejdet. Medarbejderne oplever ikke problemer i forbindelse hermed.</p> <p>Alle kan dokumentere i omsorgssystemet. Medarbejderne bruger hinandens faglighed. Der er ro til arbejdet, og de nødvendige pc'er er tilgængelige.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Medarbejderne beskriver, at de stort set har instrukser på alle områder. Instrukser og vejledninger kan findes på K-drev og i papirformat.</p> <p>PPS anvendes også i hverdagen, men i begrænset omfang. Den bruges mere som en testredskab og i forhold til elever.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne ikke på samtlige afdelinger oplever tilfredsstillende arbejdsgange, og dette skyldes unødvendige forstyrrelser i plejen.</p> <p>Medarbejderne oplever, at tiden til arbejdet med dokumentationen kan findes, når der er behov.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til, hvor de kan søge viden fra instrukser og vejledninger, men benytter PPS i mindre grad.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Døgn- og ugeplanen	<p>Kontaktpersoner har det overordnede ansvar for, at døgn- og ugeplanerne er ajourførte og bliver revurderet hver 3. mdr. eller ved ændringer i beboerens funktionsniveau.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at døgn- og ugeplanerne bruges i hverdagen, specielt til afløsere og nye medarbejdere.</p> <p>På tavle på kontoret skrives ændringer, og derved sikres det, at alle medarbejdere er bekendte med, at der er foretaget justeringer i beboernes døgn- og ugeplaner.</p> <p>Alle medarbejdere er trænet og oplært i udførelsen af døgn- og ugeplanen. Ved problemstillinger er der god hjælp og sparring at hente hos de øvrige medarbejdere på afdelingen.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne anvender døgn- og ugeplanen som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.

**Mål 6: Observationer fra tilsynet**

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Ingen bemærkninger

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL OG INDHOLD

I henhold til Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver efter §§ 83, 83a og 86 løses.

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2016" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

Indholdet i tilsynene skal afspejle de væsentlige punkter vedrørende kvaliteten i den leverede indsats.

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

1. Får borgerne den hjælp, de har behov for, inden for de gældende rammer?
2. Leveres hjælpen i den kvalitet, som relevant lovgivning, politiske beslutninger og vejledninger foreskriver?
3. Oplever borgerne, at de får hjælp og støtte, så de kan mestre deres egen hverdag?
4. Er der tilstrækkelig ledelsesmæssig og organisatorisk understøttelse?

Tilsynene skal dermed bidrage til at sikre kvaliteten i tilbuddene, herunder at der er overensstemmelse mellem gældende lovgivning, plejecentrets referenceramme, herunder vedtagne kvalitetsstandarder, og den pleje- og omsorgsmæssige praksis.

## 4.2 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 ressourcer, 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 interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejecentret.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på den konkrete dataindsamling 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.

## 4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

	Samlet vurdering
	1 Særdeles tilfredsstillende:
	2 Godt og tilfredsstillende:
	3 Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi:
	4 Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi:
	5 Alvorlig kritik:

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynene afholdes over 1-2 dage afhængigt af plejecentret størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at det tager størst mulig hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanset det konkrete forløb, vil et uanmeldt tilsyn indeholde følgende elementer:

- Interview med ledelse/leder eller stedfortræder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg i boligerne hos et fastlagt antal beboere, afhængigt af plejecentrets størrelse.
- Gruppeinterview med 3-5 medarbejdere

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig baggrund.

# YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private 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 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

---

Center for Kvalitet og Sammenhæng  
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon: 3530 3724

E-mail [ZH9S@suf.kk.dk](mailto:ZH9S@suf.kk.dk)

# BILAG - HØRINGSSVAR FOR OP- KLARENDE FEJL OG INFORMATIO- NER

Der er ingen faktuelle fejl.

Med venlig hilsen

**Lotte Breum**  
Forstander  
Højdevang Sogn

# BILAG - FORMEL HØRING

Høringssvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 11. august 2016 hos beboere på Højdevang Sogn Plejehjem, Københavns Kommune. Plejehjemet består af 71 boliger

---

Ældrerådet har fået ovennævnte tilsynsrapport til høring og har følgende kommentarer:

Ældrerådet har noteret sig, at tilsynet i rapporten vurderer, at der foreligger:

fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi

Ældrerådet har dog noteret sig, at tilsynet har vurderet, at der på de fleste områder kun er positive anmærkninger, og at beboerne generelt trives på Plejehjemet. De oplever selv-bestemmelse og tryghed i hverdagen, de anvender egne ressourcer i det omfang, det er muligt, de virker afslappede og positive og at der herudover på flere afdelinger er anerkendende og positiv dialog mellem beboere og medarbejdere. Der er et aktivt miljø og god stemning på fællesarealer, der fremtræder hyggelige og velmøblerede. Endvidere er der på flere afdelinger anerkendende og positiv dialog mellem beboere og medarbejdere.

Ældrerådet har imidlertid bemærket, at der ved tilsynet i forhold til det ene observationsstudie er mange unødvendige forstyrrelser fra de andre medarbejders side, idet disse gentagne gange kommer uanmeldt ind i beboerens bolig. Ligeledes er der en mindre respektfuld tilgang i forhold til at omgås boerens personlige genstande og en manglende på forståelse for at færdes respektfuld i beboerens bolig. Herudover bliver de hygiejniske retningslinjer i forhold til håndvask, spritning af fingrene og brug af handsker ikke fuldført efter de givne retningslinjer på området i det ene observationsstudie.

Tilsynet er kommet med en række anbefalinger til de fundne fejl, hvilke anbefalinger Ældrerådet er sikker på at Højdevangs Sogns Plejehjem følger op på.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen  
Formand

Lise Helweg  
Medlem, Omsorgs- og Boligudvalget



## KONTAKT

HELEN HILARIO JØNSSON  
Director og leder af BDO Tilsyn

m: +45 2429 5079  
e: [hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

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

*BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.*

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