

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Højdevang sogns Plejehjem

Uanmeldt ordinært tilsyn  
August 2018

# 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	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	6
3.3	Interview med beboere	11
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	14
4.0	Tilsynets formål og metode	17
4.1	Formål og indhold	17
4.2	Metode	17
4.3	Vurderingsskala	18
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	19
5.0	Yderligere oplysninger	20
6.0	Bilag - Høringsvar for opklarende fejl og informationer	21
7.0	Bilag - Formel høring	22

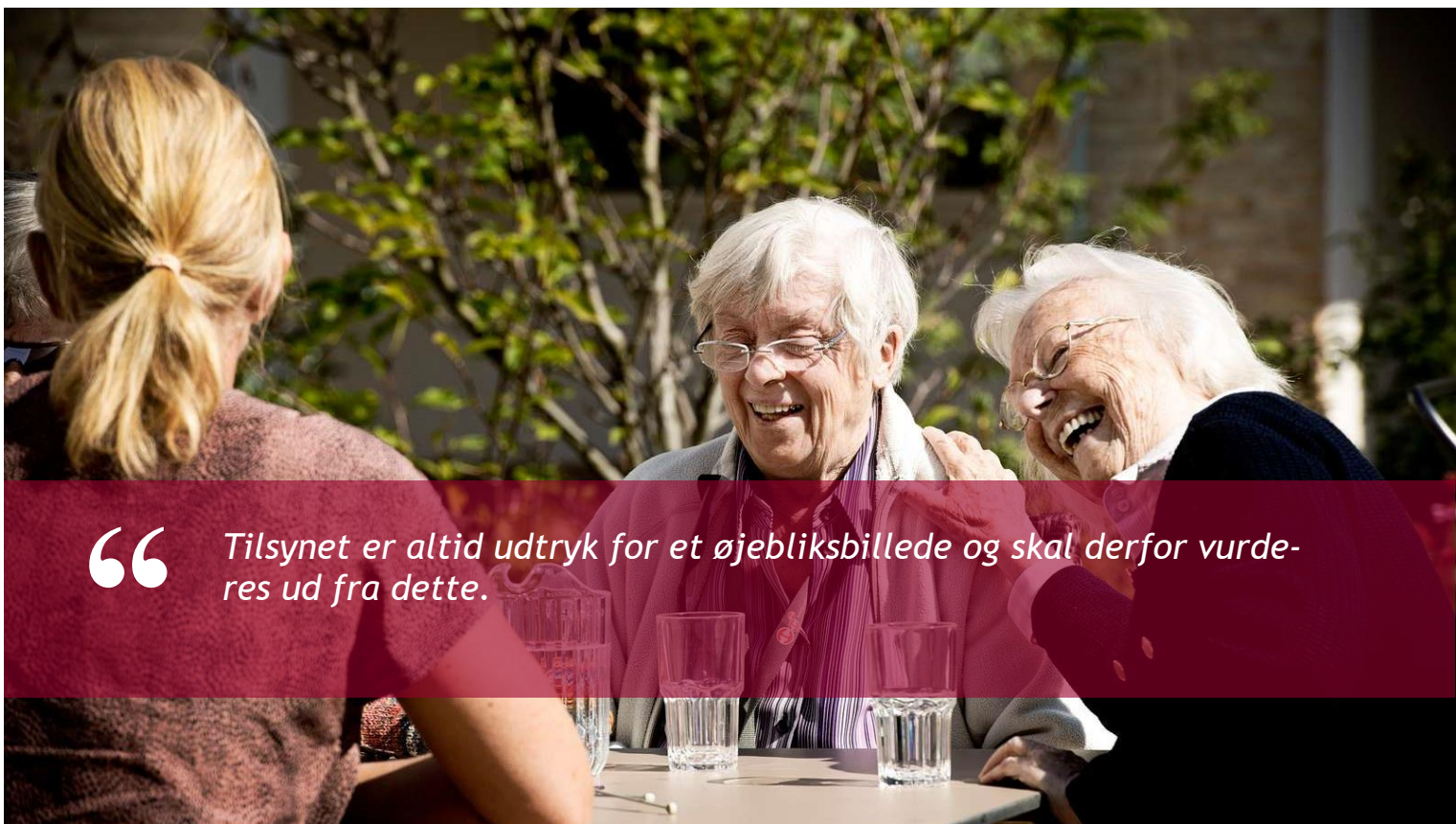
---

## 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>Plejehjemets 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 8. august 2018
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemets leder</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos 5 beboere i deres bolig og hertil samtaler med 3 beboere på fællesarealerne</li><li>• Gruppeinterview med 2 medarbejdere, begge social- og sundhedshjælpere</li></ul>
Tilsynet er udført som aftentilsyn i tidsrummet 14.30 - 20.30
<b>Tilsynsførende</b>
Mette Norré Sørensen, Senior manager og sygeplejerske Pernille Hansted, Manager og økonoma/DP i ledelse

# 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:

### *Særdeles tilfredsstillende*

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med at sikre høj kvalitet i opgaveløsningen, samt at der arbejdes med at sikre en organisering, der understøtter plejehjemmets kvalitetsarbejde.

Tilsynet vurderer, at der under de to observationsstudier af måltider er en indlevende, imødekommende og venlig kommunikation over for beboerne. Under et observationsstudie ses, at der tales om beboerne i tredje person. Det er tilsynets vurdering, at der under det ene observationsstudie ikke spørges til beboernes ønsker i forhold til valg af mad og drikkevarer. Medarbejderne vælger maden ud fra deres kendskab til beboerne. Under det ene observationsstudie ses, at en beboer i høj grad får mulighed for at anvende egne ressourcer i forhold til praktiske gøremål i forbindelse med måltidet. I øvrigt vurderer tilsynet, at der er mulighed for at udvide den rehabiliterende tilgang ved måltidet i forhold til nogle beboere.

Tilsynet vurderer, at der i forhold til begge observationsstudier er ro og god stemning under måltiderne. På en afdeling er det tilsynet vurdering, at organiseringen af måltidet kan udvikles yderligere for at fremme hjemlighed og beboernes tilfredshed.

Det er tilsynets vurdering, at fællesarealerne anvendes aktivt af beboerne, og at der er socialt samvær, hvor medarbejderne har fokus på den enkelte beboers behov samt at skabe dialog og hyggeligt samvær.

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed og livskvalitet, og at de trives på plejehjemmet på trods af, at nogle beboere er påvirket af deres demenssygdom. Beboerne oplever generelt, at den tildelte hjælp svarer til deres behov og udtrykker tilfredshed med den praktiske og personlige hjælp. Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede, og boliger og hjælpemidler er rene.

Det er tilsynets vurdering, at nogle af beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt, og at beboerne inddrages i forskellige opgaver i hverdagen. Beboerne oplever generelt, at der er en venlig og imødekommende kommunikation på plejehjemmet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har relevant viden om kvalitetsarbejdet i forhold til deres kompetencer og opgaver i hverdagen. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der kommunikeres med beboerne og for, hvordan beboernes selvbestemmelse sikres med udgangspunkt i deres aktuelle tilstand, samt at medarbejderne med støtte kan redegøre for en rehabiliterende tilgang i arbejdet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger og kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplaner, og hvordan disse skal anvendes i praksis.

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 plejehjemmet:

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der under et måltid tales om tilstedeværende beboere i 3. person.	Tilsynet anbefaler, at det drøftes, hvordan kommunikation i forhold til beboerne foretages, også når beboerne ikke selv kan deltage i kommunikationen.
Tilsynet bemærker, at arbejdsgangen ved et måltid gør, at nogle beboere venter, med en fyldt tallerken foran sig, på at en medarbejder kommer til stede og hjælper beboer med at spise. Ligesom serveringsformen er mindre hjemlig.	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med tilrettelæggelsen af måltidet, og at serveringsformen løbende vurderes.

# DATAGRUNDLAG

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

## 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Ledelsen oplyser, at der i forhold til tilsynets anbefalinger i 2017 arbejdes løbende med at udvikle kommunikationen i hverdagen. Der er på plejehjemmet drøftet, hvordan beboerne mødes kommunikativt, særligt med hensyn til beboere med demens.</p> <p>Ligeledes er der i forhold til tilsynets øvrige anbefalinger arbejdet med at sikre ro og arbejds gange uden forstyrrelser, særligt i plejesituationer. Her til kommer dialog omkring beboernes blufærdighed. Det er ledelsens oplevelse, at der er fokus på dette i hverdagen.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der siden sidste tilsyn er arbejdet med forbedringsindsatsen, særligt med fokus på medicin håndtering. Der arbejdes pt. med audit på dette område.</p> <p>Der arbejdes med utilsigtede hændelser på plejehjemmet, og det er kvalitetssygeplejersken oplevelse, at der er god læring i dette arbejde. Der tages dialog med lederne omkring de indberetninger, som medarbejderne gør. Dette gøres hver 3. måned. Der er planer om at sikre handlinger umiddelbart i tilknytning til opdagelsen af utilsigtede hændelser.</p> <p>Der arbejdes med demensindsatsen i forhold til den enkelte beboer, hvor det er aktuelt. Der arbejdes generelt efter Tom Kitwoods teori, og der er et demensnetværk på plejehjemmet, hvor erfaringer deles på tværs af afdelinger. Der arbejdes med at udvikle en demensstrategi.</p> <p>Der afholdes tværfaglige konferencer i samarbejde med fysio-, ego- og psykomotoriks terapeut.</p> <p>I den nærmeste fremtid skal der arbejdes med, at plejehjemmet skal nedrives og opbygges på ny. Beboere og medarbejdere fordeles på flere andre plejecentre. Dette er netop bekendtgjort for beboere og medarbejdere.</p> <p>Der arbejder aktivt med læring på plejehjemmet, dette både i forhold til eleverne, men også i forhold til de øvrige medarbejdere. Der er undervisningstilbud hver tirsdag med forskellige emner/temaer.</p> <p>Det opleves, at Cura stadig fylder en del i hverdagen, men plejehjemmet er langt i implementeringsprocessen. Der arbejdes med sidemandsoplæring, og der afholdes Cura-café hver uge. Der er mulighed for at trække på kvalitetssygeplejersken.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Ledelsen beskriver, at der er fokus på forebyggelige indlæggelser, ligesom den nye plejecentrelæge også har et stort fokus på dette.</p> <p>Der er tværfagligt samarbejde med terapeuterne, som blandt andet har betydning i forhold til faldforebyggelse.</p>

	<p>Sygefraværet har tidligere været højt på plejehjemmet, men dette er på vej ned. Plejehjemmet ligger pt. under måltallet. Der er pt. tale om korttids-sygefravær. Ledelsen følger gældende retningslinjer for sygefraværssamtaler.</p> <p>Der er kontinuerligt fokus på voldsforebyggelse på plejehjemmet, og der afholdes kurser i dette. Til efteråret afholdes kursus i regi af National Viden-center for Demens. Der er fokus på, at medarbejderne løbende uddannes i forhold til plejehjemmets speciale.</p> <p>Der er ønske om på sigt at arbejde med neuropædagogik på plejehjemmet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør tilfredsstillende for, hvordan der er fulgt op på sidste års anbefalinger. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med at sikre høj kvalitet i opgaveløsningen.	

<b>Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejehjemmet?	<p>Der er på plejehjemmet tre afsnit med hver sin afdelings- og gruppeleder. Hertil kommer kvalitets- og uddannelsessygeplejerske samt ergo- og fysioterapeuter.</p> <p>Der afholdes ledermøde 1 x ugentlig, og der afholdes tværfaglige konferencer på hver afdeling hver 3. uge. Hertil kommer et uformelt tværfagligt samarbejde.</p> <p>Alle stillinger er ved tilsynets besat, dog skal der snart annonceres efter to medarbejdere.</p> <p>I aften- og nattevagt er der social- og sundhedsassistenter til stede.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er løbende udfordring med rekruttering af sygeplejersker til plejehjemmet</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der arbejdes med at sikre en organisering, der understøtter plejehjemmets kvalitetsarbejde.	

<b>Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Tilsynet bliver bedt om at observere medarbejdernes omgang med beboerne.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

<b>Mål 1: Interaktion og medinddragelse</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kommunikation	Tilsynet observerer aftensmåltider på to forskellige afdelinger. <u>Observation af måltid i spisestue</u>



	<p>To medarbejdere står for måltidet for fire beboere i spisestuen samt for nogle beboere i egen bolig. En medarbejder sidder et andet sted på afdelingen med fire beboere. Medarbejderne agerer og kommunikerer under måltidet med stor indlevelse og imødekommenhed over for beboerne.</p> <p>Medarbejderne omtaler flere gange beboere, som er til stede i rummet i tredje person under måltidet. Der er to beboere, som ikke anvender verbal kommunikation, og en beboer som har svært ved at tale og forstå dansk. Medarbejderne har vanskeligt ved at kommunikere fx drikkevarer og rettens art og navn på engelsk til beboeren, hvilket vanskeliggør kommunikationen og beboers forståelse.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenmåltid</u></p> <p>Medarbejderne tiltaler beboerne på en venlig og imødekommende facon. Medarbejder fortæller hver enkelt beboer om maden og siger beboers navn ved henvendelse. Da maden er serveret, sætter to medarbejdere sig ned ved hvert sit bord, der hersker en stille og rolig dialog, hvor dagens aktiviteter blandt andet bliver diskuteret. En beboer fortæller om sit besøg på stranden. Under måltidet er der små naturlige pauser. Beboerne fortæller flere gange, at maden smager godt og glæder sig også til desserten.</p> <p>En beboer rejser sig pludselig fra bordet, og medarbejder rejser sig med det samme og guider beboer til sin bolig. Medarbejder benytter humor og sit kropssprog, og beboer tager medarbejder i hånden. Medarbejder og beboer kommer tilbage lidt senere, og beboer vælger at sætte sig i en sofa ved siden af spisebordet, men bliver fortsat inddraget i samtalen.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observation af måltid i spisestue</u></p> <p>Medarbejderne portionerer maden på tallerken ved køkkenbordet direkte fra stålkantinerne. Beboerne spørges ikke til, hvad de ønsker på tallerkenen. Medarbejderne oplyser tilsynet, at det ikke er muligt at anvende fadservering på grund af beboernes funktionsniveau. Tilsynet har en dialog med medarbejderne om, at situationen hurtigt kan forandres, og at også en enkelt beboers mulighed for selv at øse sin mad op kan imødekommes, selv om øvrige beboere ikke magter dette selv.</p> <p>Kun en beboer har et glas med drikkevarer ved måltidets begyndelse. Medarbejder henter senere glas og skænker drikkevarer til alle, medarbejder vælger forskellige typer drikkevarer til hver beboer, men spørger eller fortæller ikke beboerne om valget af drikkevarer.</p> <p>En beboer inddrages aktivt under hele måltidet, blandt andet i form af spørgsmål om beboer ønsker mere kød. Medarbejder roser beboer for den gode appetit og nøder beboer til at spise mere. Beboer er tydeligt godt tilfreds med dette.</p> <p><u>Observationsstudie af aftenmåltid</u></p> <p>Beboerne bliver løbende fulgt til spisebordet, nogle beboere kommer selv og bliver oplyst, at de må sætte sig der, hvor de har lyst. Da det er meget varmt i vejret, spises der på tilsynsdagen på gangarealet, hvor der er lidt køligere.</p> <p>En medarbejder dækker bord, og en anden kører madvognen frem. Medarbejder er iført forklæde og handsker og serverer maden for beboerne. Nogle beboere spørges, før maden portioneres på tallerkenen, og andre beboer får en tallerken serveret uden forudgående kommunikation om dette. En beboer rejser sig pludselig op og kommer op til madvognen og peger på den mad, som hun vil have.</p> <p>Beboerne spørges løbende, om de ønsker mere mad. En beboer ønsker mere mad, og beboer får serveret en ny portion.</p> <p>Tilsynet har efterfølgende dialog med medarbejder omkring serveringsmetoden. Medarbejder oplyser, at der grundet varmen spises et andet sted end vanligt, og det derfor ikke er muligt at placere de beboer, som selv</p>

	kan tage fra fade adskilt fra de andre beboer, der ikke kan mestre denne opgave. Det er derfor valgt, at alle får serveret deres mad på tallerkener.
--	--

Rehabilitering	<p><u>Observation af måltid i spisestue</u></p> <p>To beboere kan spise selv, og tilsynet skønner, at beboerne også selv ville kunne tage mad fra en skål eller et fad med støtte. Maden øses på dagen op til beboerne uden aktiv inddragelse.</p> <p>En beboer er som den første færdig med at spise og tager sit service over til køkkenbordet. Beboer skraber affald ned i affaldsbeholder og skyller af. Beboer begynder at rengøre øvrige madbeholdere på bordet og afslutter med at sætte det afskyllede og uvaskede porcelæn ind i et skab. Medarbejderne er opmærksomme på beboers adfærd, og lader beboer gøre arbejdet færdigt og roser beboer for indsatsen. Beboer er meget tilfreds med egen indsats og går glad fra spisestuen.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid</u></p> <p>På bordene står kander med vand. En beboer spørger efter salt og peber, medarbejder henter dette.</p> <p>Alle beboer spiser selv den serverede mad. Nogle beboere spiser i deres bolig. Tilsynet bemærker, at en beboer kommer ud med sin tallerken fra sin bolig. Medarbejder spørger, om hun skal tage tallerkenen. Beboer oplyser, at han da godt selv kan bære sin tallerken ud i køkkenet. Medarbejderne tager ud fra bordet, mens der tales om maden og næste ret.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der under de to observationsstudier af måltider er en indlevende, imødekomende og venlig kommunikation over for beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der under et observationsstudie ses, at der tales om beboere i tredje person.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der under det ene observationsstudie ikke spørges til beboernes ønsker i forhold til valg af mad og drikkevarer. Medarbejderne vælger maden ud fra deres kendskab til beboerne.</p> <p>Tilsynet vurderer, at en beboer i høj grad får mulighed for at anvende egne ressourcer i forhold til praktiske gøremål i forbindelse med måltidet. I øvrigt vurderer tilsynet, at der er mulighed for at udvide den rehabiliterende tilgang ved måltidet i forhold til nogle beboere.</p>	

<b>Mål 2: Arbejdsgange</b>	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observation af måltid i spisestue</u></p> <p>Arbejdet er tilrettelagt, så beboernes mad står på bordet, før begge medarbejdere har tid til at deltage ved bordet. En beboer går umiddelbart i gang med at spise, og en beboer får kort tid efter hjælp til at spise af en medarbejder. En beboer sidder i noget tid, inden der er en medarbejder, som kan hjælpe beboer med at spise. Medarbejder har haft opgaver omkring mad til andre beboere, som spiser i egen bolig.</p> <p>Der er ro på afdelingen under måltidet. Maden står i beholdere på køkkenbordet, og medarbejder må rejse sig flere gange for at hente mere mad, fx serveres en ekstra kødbolle på en gaffel med en underkop holdt under for at forhindre dryp. Der ikke er glas og drikkevarer på bordet ved måltidets start. Medarbejderne spiser ikke med under måltidet.</p> <p><u>Observationsstudie af aftensmåltid</u></p> <p>Beboerne sidder ved to borde, det ene bord er dækket med rødternet dug, det andet har ingen dug. Plastikglas og bestik anbringes af medarbejder på bordet. Maden serveres af medarbejder fra madvognen. Alle medarbejdere sætter sig efterfølgende ned ved bordene og spiser et pædagogisk måltid.</p> <p>En medarbejder giver medicin, tjekker først på iPad, om medicinen stemmer.</p>

	Beboerne sidder ved bordet og hygger omkring maden. Nogle beboere, som har spist i boligen, kommer ud og går rundt i lokalet. Der hersker ro og god stemning under måltidet.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at der i forhold til begge observationsstudier er ro og god stemning under måltiderne. På en afdeling er det tilsynets vurdering, at organiseringen af måltidet kan udvikles yderligere for at fremme hjemlighed og beboernes tilfredshed.	

<b>Mål 3: Faglige opgaver</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Praktisk støtte	Ikke relevant
Personlig pleje	Ikke relevant
<b>Tilsynets samlede vurdering -</b>	

<b>Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Fællesarealer	<p>Tilsynet observerer under sin rundgang, at en stor gruppe beboere sidder på gangarealet og høre stille musik. En beboer læser i et ugeblad. Medarbejderne er til stede i nærheden uden at deltage omkring bordet. Der er adgang til en vogn med drikkevarer.</p> <p>Fællesarealerne fremtræder på en afdeling som lettere rodet på grund af mange forskellige møbler og hjælpemidler. Der er generelt mange relevante hjælpemidler til målgruppen, og de fysiske rammer gør indretningen vanskelig. På en anden afdeling er gangarealet overskueligt og ryddeligt.</p> <p>Tilsynet observerer beboernes færden tidlig aften. Flere beboere går rundt på afdelingen, der er åbent ud til terrassen, hvor enkelte beboere sidder. Flere beboere er urolige, og medarbejderne er synlige på gangen og guider og hjælper beboerne. En lille gruppe beboere samles på gangen, og medarbejder frister med en is - til stor glæde for beboerne.</p> <p>Der er åbne døre ind til beboernes boliger, og beboerne går til og fra boligen og fællesarealerne. Nogle beboere har nattøj på og kommer ud på gangen og går en tur.</p> <p>Der er festlig musik i dagligstuen, hvor nogle beboere sidder og nynner med.</p> <p>Medarbejderne er rundt om beboerne og udviser stor interesse og omsorg. Det er tydeligt, at medarbejderne har et stort kendskab til hver enkelt beboer. Medarbejderne benytter berøring og nonverbal kommunikation i arbejdet med beboerne. Tilsynet bemærker, at medarbejderne er opmærksomme på, at beboerne ikke har for meget tøj på og får tilbudt drikke i det meget varme vejr.</p> <p>Tilsynet observerer, at fællesarealerne og de boliger, som tilsynet inviteres ind i, er rene og ryddelige.</p> <p>På fællesarealerne er der indrettet mange små aktiviteter, som beboerne kan komme til og fra. På en afdeling observerer tilsynet, at beboerne sidder samlet rundt om et bord og får lakeret negle.</p> <p>En beboer har en demensdukke, som beboer passer og taler til.</p> <p>En personalarm bliver aktiveret, og medarbejder går stille efter beboer, som ved medarbejders guidning og tilstedeværelse følger frivilligt med.</p>

Sociale aktiviteter	<p>Medarbejderne beskriver om eftermiddagen over for tilsynet, at der netop har været fælles samling omkring eftermiddagens drikkevarer og god samtale. Beboerne er ved tilsynets ankomst i opbrud.</p> <p>En medarbejder følger en beboer ud at ryge på altanen.</p> <p>Tilsynet møder en beboer, som henvender sig, fordi beboer ikke kan finde egen bolig. Tilsynet går med beboer op ad gangen. En medarbejder kommer til stede, og det er tydeligt, at beboer genkender medarbejder og bliver meget glad for mødet. Medarbejder guider beboer til egen bolig.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at fællesarealer anvendes aktivt af beboerne, og at der er socialt samvær, hvor medarbejderne har fokus på den enkelte beboers behov samt at skabe dialog og hyggeligt samvær.	

### 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>Tilsynet interviewer både beboere på demensafdelingerne og på somatisk afdeling. Mange beboerne er præget af deres demenssygdom, og kommunikationen med tilsynet bærer præg heraf. Tilsynet observerer, at beboerne generelt udtrykker velvære og virker tilpasse ved at bo på plejehjemmet.</p> <p>En beboer beskriver ikke at bryde sig om at bo på plejehjemmet i starten. Beboer har nu vænnet sig til at bo på plejehjemmet og ønsker at blive på plejehjemmet resten af sit liv. Beboer oplever at kunne være sig selv i hverdagen. Beboer oplever, at boligen er lidt lille.</p> <p>En anden beboer oplever at mangle kontakt i hverdagen og beskriver, at blive behandlet som et barn på fællesarealet.</p> <p>En beboer fortæller, at det er et dejligt sted at bo, der er ro, og beboer har en dejlig altan.</p> <p>En beboer fortæller om at deltage i aktiviteter, beboer går til dans og andre aktiviteter. Der hænger opslag i boligen om beboers aktiviteter.</p> <p>En beboer fortæller, at hun netop er flyttet ind og har det lidt svært. Beboer er ikke klar over, at hun skal bo fast på plejehjemmet. Beboer har svært ved at forstå, hvorfor hun ikke kan klare at bo hjemme mere, men er dog realistisk om, at beboers helbreds situation er ændret.</p>
Selvbestemmelse	<p>De beboere, som kan svare på spørgsmål om selvbestemmelse, beskriver, at de oplever at have indflydelse på hjælpen, og at der er selvbestemmelse. En beboer fortæller, at hvis hun ikke selv må bestemme, bliver hun vred.</p> <p>Kun en beboer fortæller at kende til klippekortordningen. Medarbejderne oplyser tilsynet om beboernes anvendelse af ordningen og fremviser klippekort fra den forrige uge, hvor en beboer fx har været ude i et ærinde med en medarbejder i en specialforretning.</p>
Tryghed	<p>Beboerne giver generelt udtryk for at være trygge ved at bo på plejehjemmet.</p> <p>To beboere oplever, at deres ting forsvinder, men kan ikke redegøre nærmere for dette.</p> <p>En beboer fortæller, at være tryk på grund af medarbejderne, beboer beskriver at føle sig set.</p>

	<p>En beboer oplyser, at natten kan være utryg. Beboer har svært ved at sove og har ikke lyst til at anvende nødkaldet, selv om det måske er nødvendigt, da sengen ofte bliver våd. Beboer kan dog ikke nærmere forklare dette.</p> <p>En anden beboer fortæller, at man altid kan spørge om råd, hvis der er tvivl om noget. Det oplever beboer som en stor tryghed.</p> <p>En beboer beskriver at være meget påvirket af angst, beboer kan ikke forstå dette.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed og livskvalitet, og at de trives på plejehjemmet, på trods af, at nogle beboere er påvirket af deres demenssygdom.	

<b>Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tildeling af hjælp	<p>De fleste beboere udtrykker, at den tildelte hjælp svarer til deres behov.</p> <p>En beboer oplever at kunne bruge mere hjælp. Beboer kan ikke redegøre nærmere for dette, og både hjem og beboer bærer præg af, at hjælpen er passende.</p> <p>En beboer mener ikke at modtage nogen form for hjælp, og flere beboere kan ikke svare på spørgsmål om tildeling af hjælp.</p> <p>Ingen beboere kender til klageadgang på plejehjemmet, to beboere kan relevant redegøre for, hvorledes de ville klage, hvis dette var nødvendigt.</p>
Praktisk støtte	<p>Tre beboere kan svare på spørgsmål om den praktiske støtte. Alle boliger, som tilsynet besøger, er rene.</p> <p>En beboer fortæller at modtage hjælpen som aftalt, og at beboer er tilfreds med hjælpen. Beboers bolig er ren og ryddelig, svarende til beboers habitus, ligesom beboers hjælpemiddel er rent, selv om beboer mener, at det er lang tid siden, at dette er rengjort.</p> <p>En beboer er ikke tilfreds med rengøringen, beboer kan ikke redegøre nærmere for dette.</p> <p>En beboer er tilfreds med rengøring og deltager selv aktivt i dette.</p> <p>Et interview foregår på fællesarealet, og øvrige beboere kan ikke redegøre for den praktiske støtte.</p>
Personlig pleje	<p>Beboerne fremstår alle soignerede.</p> <p>En beboer fortæller at modtage daglig hjælp til personlig pleje, og at hjælpen er god.</p> <p>En beboer oplever, at det er svært at vaske sig, og at medarbejderne insisterer på, at beboer selv skal. Beboer vil gerne oftere i bad.</p> <p>En beboer modtager hjælp til bad og klarer i øvrigt sig selv i hverdagen. Beboer er godt tilfreds med hjælpen.</p> <p>En beboer klarer selv den personlige pleje og fremhæver sine lakerede negle.</p> <p>Øvrige beboere kan ikke redegøre nærmere for hjælpen til den personlige pleje.</p>
Kontinuitet i plejen	<p>En beboer fortæller at have en kontaktperson. Beboer er meget glad for kontaktpersonen, denne fås ikke bedre. Beboer kender i øvrigt de fleste medarbejdere og oplever kontinuitet i hverdagen.</p> <p>En beboer oplever, at der kommer mange forskellige medarbejdere og kender ikke til kontaktpersonordningen. Beboer savner, at det er den samme medarbejder, som kommer i beboers bolig.</p>

	<p>Øvrige beboere, som kan drøfte emnet, oplever, at der er kontinuitet på plejehjemmet, selv om de ikke mener at have en kontaktperson.</p> <p>Tre beboere kan ikke indgå i drøftelse om kontinuitet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at den tildelte hjælp svarer til deres behov. Beboerne udtrykker tilfredshed med den praktiske og personlige hjælp. Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår veltilpasse og soignerede, og at boliger og hjælpemidler er rene.</p>	

<b>Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Inddragelse og ressourcer	<p>Fire af de interviewede beboere udtrykker, at de selv bidrager til forskellige praktiske opgaver i hverdagen.</p> <p>En beboer reder selv sengen, børster tænder og kan hjælpe til omkring at lægge tøj på plads. Beboer holder også selv struktur i boligen. Beboer kan lide at læse bøger. Beboer kan ikke redegøre for yderligere aktiviteter, men mener at deltage i nogle forskellige aktiviteter.</p> <p>En beboer rydder selv bordet i boligen og tørre borde af. Beboer fortæller, at hun beder medarbejderne lægge tøj på plads, når det er rent. Beboer siger nej til at deltage i aktiviteter, begrundet det med beboers hørenedsættelse.</p> <p>Tilsynet bemærker, at en beboers rene tøj hænger på bøjle foran boligen, beboer tager dette med ind i boligen og hænger det selv i skabet</p> <p>Øvrige beboere kan ikke indgå i drøftelse at inddragelse og ressourcer.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at nogle af beboerne er bevidste om betydningen af at anvende egne ressourcer i det omfang, det er muligt, og at beboerne inddrages i forskellige opgaver i hverdagen.</p>	

<b>Mål 4: Kontakt med medarbejderne</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Respekt og trivsel i hverdagen	<p>Beboerne oplever generelt, at medarbejderne taler til beboerne i en venlig og respektfuld tone. Beboerne beskriver, at medarbejderne er søde og venlige.</p> <p>En beboer savner kontakt og kommunikation med medarbejderne. Beboer vil meget gerne have kontakt til få medarbejdere. Beboer beskriver ikke at forlade sin bolig så ofte efter eget ønske.</p> <p>Tilsynet bemærker, at to beboere beskriver, at der generelt er en god omgangstone, men at der er enkelte medarbejdere, som ikke taler pænt. Den ene beboer beskriver, at særligt en medarbejder skælder ud, det oplever beboer er meget ubehageligt. Beboer bliver vred over det. Den anden beboer beskriver, at nogle medarbejdere har en "befalende tone". Det har ikke været muligt for tilsynet at få en dialog med medarbejderne omkring de to beboers oplevelse.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever, at der er en venlig og imødekommende kommunikation på plejehjemmet.</p>	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	<p>En beboer beskriver sin hjemkomst til plejehjemmet efter en indlæggelse. Beboer fandt, at modtagelsen var god.</p> <p>En beboer husker at have været indlagt på hospitalet, men kan ikke redegøre nærmere for dette.</p> <p>Øvrige beboere kan ikke indgå i dialog om overgange mellem sektorer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet har ingen bemærkninger.	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne oplyser, at der er fokus på tværfagligt samarbejde på plejehjemmet.</p> <p>Der er planlagt demensundervisning, og der arbejdes efter Tom Kitwoods teorier i hverdagen.</p> <p>For medarbejderne fylder det meget, at beboerne skal være i centrum for arbejdet. Medarbejder oplyser, at der er dialog mellem vagtlag, bl.a. via Cura.</p> <p>Medarbejderne fortæller med støtte fra tilsynet, at der i øjeblikket er øget fokus på medicinering. Medarbejderne beskriver, at der er iværksat nye tiltag i forhold til medicinhåndtering, nævner kontrol på iPad før medicin gives samt kontrol af korrekt medicin. Medarbejderne beskriver, hvordan vikarer inddrages i medicinering.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der hele tiden skal læres nyt i forhold til Cura. Beskriver, at viden gives videre fra aftenvagte til nattevagten.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at der er holdt pause i Cura-café, men at det skal opstartes igen til efteråret. Aftenvagten beskriver, at der ikke er kvalitets-sygeplejerske til stede om aftenen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om kvalitetsarbejdet i forhold til deres kompetencer og opgaver i hverdagen.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at der kommunikeres med respekt og værdighed. Medarbejderne anvender kropssprog og møder beboerne, hvor de er i nuet. Medarbejder beskriver en konkret situation, hvor en beboer bliver vred, og hvordan situationen håndteres med venlighed og imødekommenhed.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, at der arbejdes i hverdagen med at sikre beboerne selvbestemmelse. Dette kræver kendskab til beboerne.</p>



	<p>Medarbejder beskriver tilgangen til en ny beboer, hvordan der over dage skabes kontakt. Der samarbejdes med de pårørende for at sikre, at beboernes vaner imødekommes.</p> <p>Ved indflytning deltager kontaktperson, terapeuter og evt. køkkenet i indflytningssamtale. Beboer deltager alt efter tilstand.</p> <p>Klippekortet anvendes fx til at ordne negle med neglelak, en anden beboer hjælpes til at gå tur med beboers hund. Det føres ind i Cura, når klip på klippekortet er afviklet. Klippekortet anvendes også i aftentimerne.</p> <p>Der er ansat såkaldte hyggevagter, som søger for aktiviteter om aftenen, mens en afdeling har en medarbejder i dagtiden til disse opgaver.</p>
Rehabilitering	Medarbejderne kan med støtte fra tilsynet beskrive en rehabiliterende tilgang i hjælpen. Medarbejderne beskriver, hvordan der guides til forskellige handlinger, fx i forbindelse med måltiderne, hvor beboerne rækker fade til hinanden mm.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der kommunikeres med beboerne og for, hvordan beboernes selvbestemmelse sikres med udgangspunkt i deres aktuelle tilstand, samt at medarbejderne med støtte kan redegøre for en rehabiliterende tilgang i arbejdet.	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne beskriver, at beboernes sikkerhed og tryghed skabes blandt andet ved at skærme beboerne og ved at aflede beboernes opmærksomhed.</p> <p>Der anvendes gentagelse i hverdagen, og medarbejder beskriver, at selv små forandringer i hverdagen kan give uro.</p> <p>I forhold til at forebygge tryksår findes mange gode hjælpemidler, og der er mulighed for at trække på terapeuternes hjælp.</p> <p>Der arbejdes forebyggende i forhold til urinvejsinfektioner, og der arbejdes i varmen med at forebygge dehydrering ved at serverer sodavandsis, saftvand og franske kartofler med salt.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Arbejdsgange i plejen	<p>I aftenvagten arbejdes med et fast system til arbejdets tilrettelæggelse, der både sikrer kontinuitet, og at medarbejderne kender alle beboere. Der skiftes i mellem, hvilken beboere medarbejder tager sig af. Medarbejder oplever, at det er en stor fordel at kende hinanden godt som kollegaer i aftenvagten. Medarbejder oplever ikke forstyrrelser i plejen.</p> <p>Medarbejder beskriver, at de selv har opmærksomhed på, at det sikres, at den rette faglighed er til stede i opgaveløsningen.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Medarbejderne oplever, at det kan være svært at nå dokumentationen i Cura. Medarbejder fortæller, at det er vigtigt, at alt er dokumenteret, inden man går hjem.

	Medarbejderne oplever, at det er problematisk, at social- og sundhedshjælperne ikke kan beskrive psykisk pleje i Cura.
Instrukser og vejledninger	Medarbejderne beskriver, at der er mapper med instrukser og vejledninger. Medarbejderne nævner områderne: brand, hygiejne og personaleforhold. Medarbejderne kender til PPS, har dog ikke hørt om VAR systemet.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation. Tilsynet vurderer, at medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger.	

<b>Mål 5: Dokumentation</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Besøgsplan	Medarbejderne fortæller, at de er ansvarlige for at udfærdige besøgsplanen. Medarbejderne beskriver, at planenerne er beskrevet detaljeret i forhold til den enkelte beboer. Medarbejderne redegør for, hvordan vikarer introduceres til beboerens besøgsplaner. Medarbejderne fortæller, at der også anvendes mundtlig overlevering. Vikarer følges altid med en fast medarbejder i de første dage.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for udarbejdelse af besøgsplaner, og hvordan disse skal anvendes i praksis.	

<b>Mål 6: Observationer fra tilsynet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Inger 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 2017" 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, 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 plejehjemmet.

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	<p>Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes ikke fejl og mangler eller at de fundne forhold kun har yderst ringe risiko for borgeren. Kategorien anvendes, hvis der findes et godt, solidt og systematisk kvalitetsarbejde på enheden</li> </ul>
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kategorien anvendes, hvis der kun findes få fejl og mangler, som ikke har nogen særlig risiko for borgeren. Fejlene er som hovedregel lokaliseret på forskellige områder og kan korrigeres i løbet af kort tid. Der findes et solidt kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler enkelte forhold for at det er helt optimalt. Der er fulgt op på sidste års tilsyn.</li> </ul>
3	<p>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der findes forhold med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med mere alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion.</li> <li>Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.</li> </ul>
4	<p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul>
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser</li> <li>Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis</li> <li>Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred</li> <li>Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi</li> <li>Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.</li> </ul> <p>Forskellen fra kategori 4 til 5 er, at hvis der er fare for borgernes sikkerhed i en sådan grad, at det er nødvendigt, at der omgående gribes ind er resultatet kategori 5.</p>

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2017". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med at ledelsen kontaktes får en kort orientering om tilsynsvurderingen.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejecentre i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

De uanmeldte tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende, som har en sundhedsfaglig baggrund, heraf vil mindst én have sygeplejefaglig uddannelse.

# 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

En enkelt ting, der skal rettes er forsiden. Navnet er: Højdevang sogns Plejehjem.

**BDO: Tilrettet**

Med venlig hilsen

**Lotte Breum**  
Forstander  
Højdevang Sogn

# BILAG - FORMEL HØRING

BDO ikke har modtaget faktuelle høringsvar inden for tidsfristen.



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

Projektansvarlig  
GITTE AMMUNDSEN  
Senior Manager  
m: 4189 0406  
e: gia@bdo.dk

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

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

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

