

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

**Plejecenter Hørgården**

Uanmeldt ordinært tilsyn  
Marts 2019

# 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	7
3.3	Interview med borgere	10
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	12
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål og indhold	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	18
5.0	Yderligere oplysninger	19
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	20
7.0	Bilag - Formel høring	21

---

## 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 borgerne. 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>
Plejecenter Hørgården, Brydes Allé 28-32, 2300 København S
<b>Leder</b>
Vibeke Hapiach Christensen
<b>Antal boliger</b>
100
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 28. marts 2019
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets ledelse og udviklingssygeplejersken</li><li>• Observationsstudie hos 2 borgere</li><li>• Tilsynsbesøg hos 8 borgere</li><li>• Gruppeinterview med 5 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 2 social- og sundhedsassistenter og 2 sygeplejersker)</li></ul>
<b>Tilsynsførende</b>
Senior Manager Margit Kure, sygeplejerske, MHM Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn på plejecenter Hørgården. Den samlede tilsynsvurdering er jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

### *Særdeles tilfredsstillende.*

Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra seneste tilsyn, og ledelsen redegør for et særdeles tilfredsstillende fokus på kvalitetsarbejdet og på fortsat målrettet udvikling af den samlede kvalitet, eksempelvis i forhold til forebyggelige indlæggelser. Ligeledes vurderes, at der er fokus på, at flytning og ombygning sikrer helheden omkring borgere og medarbejdere. Kvalitetsarbejdet er organiseret med metoder og arbejdsgange, der skaber mulighed for, at medarbejderne målrettet og systematisk arbejder med kvalitet i opgaveløsninger tilpasset såvel helheden som den enkelte borger.

Vurderingen er, at kommunikationen i observationsstudierne er anerkendende og respektfuld, og at medarbejderne har fokus på kommunikation og med kognitivt svækkede borgere. Borgernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres under hjælpen til personlig pleje, og der arbejdes med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne har fokus på at tilrettelægge arbejdet, således at de udfører støtten hensigtsmæssigt, og uden at der forekommer afbrydelser eller andre forstyrrelser. Borgerne har, svarende til deres formåen og ønsker, mulighed for at være aktivt deltagende, samtidig vurderes, at pleje og omsorg udføres på en sundhedsfaglig forsvarlig måde. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderne anvender de hygiejniske principper forskelligt i forbindelse med plejeopgaver. Der er en god stemning og atmosfære på fællesarealerne, som er indrettet hjemligt og under hensyntagen til målgruppen med et tilpasset aktivt miljø med tilstedeværelse af medarbejdere.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne oplever en hverdag med mulighed for aktiviteter og rammer, der bidrager til livskvalitet, samt at de oplever selvbestemmelse og mulighed for at kunne leve det liv, de ønsker. Ligeledes er borgerne trygge ved at bo på centret - blandt andet fordi medarbejderne er tæt på, og der bliver taget hånd om deres sundhedsmæssige problemstillinger. Den tildelte indsats svarer til borgernes behov, og borgerne modtager den aftalte hjælp til personlig pleje og praktisk støtte. Ligeledes vurderes, at der er kontinuitet i opgaveløsningen, og at borgerne kender deres kontaktperson og ligeledes de øvrige medarbejdere. Borgerne fremstår velsoignerede, og boligerne fremstår ryddelige og rene, dog bemærker tilsynet i to boliger, at hjælpemidler er mindre rengjorte. Det samlede indtryk er, at borgerne er bevidste om egne ressourcer og optaget af at deltage aktivt i de daglige gøremål. Ligeledes vurderes, at borgerne bliver mødt med en individuel tilgang og støttes til at bruge, udvikle og bevare egne ressourcer. De borgere, som har erindring om sektorovergange, husker det alle som et positivt forløb.

Overordnet vurderer tilsynet at medarbejderne er særdeles engagerede og fagligt reflekterede omkring helhedsindsatsen på centret. Medarbejderne kender til kvalitetsarbejdet på centret og redegør fagligt reflekteret og engageret for, hvordan de arbejder tværfagligt med iværksatte indsatser og for, hvordan de er med til at udvikle implementeringen af de nye tiltag.

Medarbejderne redegør for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med borgerne, og medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre borgernes selvbestemmelsesret. Ligeledes vurderes, at rehabilitering indgår som en integreret del i de daglige opgaver, og medarbejderne redegør for tilgange og værktøjer, der medvirker til at sikre beboernes tryghed og sikkerhed. Medarbejderne har grundigt kendskab til arbejdsgange i plejen og i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger, og hvor viden kan søges, og kan fagligt reflekteret redegøre for indhold og funktion af besøgsplanen.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interview med ledelsen, observationsstudie, tilsynsbesøg hos borgeren 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 medarbejderne anvender de hygiejniske principper forskelligt i forbindelse med plejeopgaver.	Tilsynet anbefaler, at der igangsættes en indsats, der sikrer ensartet praksis i brugen af de hygiejniske principper.
Tilsynet bemærker rollatorer, som ikke fremstår i rengjorte stand.	Tilsynet anbefaler, at renholdelse af rollatorer indgår i den almindelige oprydning og rengøring i boligerne.

# 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>Centret er fortsat under ombygning, og rehabiliteringsafsnit lukkes ned i den kommende uge, og der åbnes 52 nye plejehjemsboliger i løbet af det næste halve år. Pladserne fyldes op med nye borgere og med borgere fra et andet center, som lukker ned, hvor også medarbejdere flytter med. Centret er aktuelt i gang med rekruttering af nye medarbejdere for at sikre fuld bemanning. For allerede nu at lære Hørgården at kende, kommer medarbejderne, som skal flytte med, på besøg og følges med centrets medarbejdere i de vagter, de skal være i.</p> <p>Centret har udarbejdet en handleplan på tilsynets anbefalinger fra tilsynet, og der er arbejdet systematisk og målrettet med kommunikation og adfærd, som blandt andet har været taget op på personalemøder. Ligeledes har der været ekstra fokus på måltidsværterens rolle, fx kommer medarbejderne i praktik i andre teams for at lære af hinandens gode erfaringer.</p> <p>Ombygning og flytning fylder, men forsøges at holdes sekundært, så der holdes fuld fokus på de faglige opgaver og på borgerne egne mål og ønsker i forhold til deres liv, og hvad som giver dem værdi. Hovedfokus er at sikre en hjemlig tilgang, eksempelvis arbejdes der med, at de, som bor på centret, er <i>borgere</i> og ikke <i>beboere</i>. For at tilgodese livskvalitet og borgerperspektivet arbejdes med den gode indflytning, herunder systematiske indflytningssamtaler. Kommende borgere besøges, så vidt det er muligt, i egen bolig, og efter indflytningen holdes opfølgningssamtale med teamleder, faglig koordinator, kontaktperson, borger og evt. pårørende.</p> <p>Plejecentret har brugerrådsmøde fælles for plejecentret og aktivitetsafsnittet med deltagelse af borgere og pårørende. Mad og måltider er vigtigt for borgerne, og køkkenet deltager derfor i disse møder. I enhederne afholdes lokale brugerrådsmøder for at sikre, at de borgere, som ikke rummer deltagelse i det store fælles møde, også sikres indflydelse. Et eksempel er fx, at menu bestemmes på skift mellem etagerne.</p> <p>For at sikre det gode samarbejde med pårørende har plejecentret årligt to pårørendemøder, bl.a. for at forventningsafstemme inden for de givne rammer.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Ledelsen redegør for en række forskellige tiltag, som understøtter kvalitetsarbejdet. Borgerne bliver systematisk vurderet ved indflytning med en tværfaglig gennemgang med Barthel score og ernæringscreening.</p> <p>Som et element i forbedringsindsatsen arbejdes med medicin audit x 1 om ugen, og journalaudit x 1 om måneden. Ledelsen tilkendegiver, at audit i høj grad bidrager til den faglige udvikling. Ligeledes er de forbyggelige indsatser og UTH'er en del af forbedringsindsatsen. Når der har været en forbyggelig indlæggelse, afholdes der workshop i den enkelte afdeling for at afdække årsager og handlemuligheder.</p>

	<p>Som et led i at sikre helhed og kontinuitet i overgange/forløb mellem hospital og center er der indledt et samarbejde, hvor medarbejdere fra de to sektorer er på gensidigt studiebesøg, og derudover ligger der en aftale mellem hospital og center om, at borgere fra centret som alternativ til indlæggelse i stedet tilbydes ambulatoriebesøg den efterfølgende dag. Derudover har centret et godt samarbejde med plejecentre lægen.</p> <p>Der er supplerende undervisning og genopfriskning af FSIII for at sikre fælles og systematisk praksis i dokumentationen.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalinger fra seneste tilsyn, og at ledelsen redegør for et særdeles tilfredsstillende fokus på kvalitetsarbejdet og på fortsat målrettet udvikling af den samlede kvalitet, eksempelvis i forhold til forebyggelige indlæggelser. Ligeledes vurderes, at der er fokus på, at flytning og ombygning sikrer helheden omkring borgere og medarbejdere.</p>	

<b>Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde</b>	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Centret er organiseret med centerchef, teamchef for plejecentret, som også er organiseret med tre teamledere, og så en teamchef for Service og madproduktion. For at sikre det daglige overblik og koordinering er der på hver etage en faglig koordinator i alle vagter. I aften timerne er der en koordinerende social- og sundhedsassistent i hver gruppe samt en ansvarshavende social- og sundhedsassistent for hele centret. I eftermiddagstimerne er der ansat pædagoger til at understøtte de sociale aktiviteter.</p> <p>Hver tirsdag er der møde med teamchef, teamleder, faglig koordinator og udviklingssygeplejerske, hvor der blandt andet drøftes forskellige opgaver og problematikker. Der afholdes tværfaglige konferencer hver 14. dag i alle teams. Der arbejdes med daglig rapport, her tager de faglige koordinatører problemstillinger op til tværfaglig vurdering.</p> <p>Plejecentret har ressourcepersoner på forskellige udvalgte områder såvel på det sundhedsfaglige, men også på fx mad og måltid og palliation. Eksempelvis er der undervist i palliation, og der er blevet udarbejdet en procedure for en værdig død.</p> <p>Afløsere undervises og introduceres, dog opleves lige nu en barriere i forhold til, at afløsere har fuld adgang til Cura og besøgsplan.</p> <p>Sygefraværet er lavt, og trivselsundersøgelsen ligger pænt.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet er organiseret med metoder og arbejdsgange, der skaber mulighed for, at medarbejderne målrettet og systematisk arbejder med kvalitet i opgaveløsninger tilpasset såvel helheden som den enkelte borger.</p>	

<b>Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b>	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Kommunikation og adfærd.



## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observation personlig pleje</u></p> <p>Medarbejderne hilser på borgeren og præsenterer tilsynet. Borgeren har ikke noget verbalt sprog, og medarbejderne har derfor deres opmærksomhed på borgerens nonverbale sprog. Medarbejderne fortæller løbende, hvad de gør og i hvilken rækkefølge. Medarbejderne henvender sig til borgeren, når de er færdige med en opgave, de søger øjenkontakt og flere gange stryger de borgeren roligt og nænsomt over håret og henvender sig i en kærlig og respektfuld tone.</p> <p><u>Observation personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder ringer på døren, afventer kort og går ind og hilser på borger og introducerer tilsynet. Er respektfuld og anerkendende i kommunikation, og dialogen afspejler, at medarbejder og borger kender hinanden. Medarbejderen orienterer om de forskellige opgaver, og undervejs i forløbet er der naturlig small-talk. I de situationer, hvor der deltager 2. hjælper i opgaven, er borger fortsat i centrum for kommunikationen.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observation personlig pleje</u></p> <p>Borgeren reagerer indimellem med lyde og ved at åbne og lukke sine øjne og smile. Undervejs og i forbindelse med de enkelte handlinger retter medarbejderne opmærksomheden på borgerens ansigtstræk, som fortæller, om borger er med og føler sig veltilpas med hjælpens udførelse. Borgeren skal i brusebad, og før badet tjekker en medarbejder i samspil med borger, at vandet har den rette temperatur, før borger forsigtigt og langsomt bliver overbruset.</p> <p><u>Observation personlig pleje</u></p> <p>Borgers faste rytme følges, og alligevel er borger inddraget i hele forløbet og siger selv til og fremkommer med ønsker, som respekteres, f.eks. om tøjvalg, medicin osv. I forlængelse af personlig pleje kører borger ind til spisebordet og tager beslutning omkring en pakke, der er kommet, til drikkevarer og medicinindtag, samt om at køre i spisestuen til morgenmad.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observation personlig pleje</u></p> <p>På baggrund af sin generelle funktionsnedsættelse er borger ikke i stand til at hjælpe til i forbindelse med plejen. Borgeren får undervejs lidt rystelser/krampe i sin arm i forbindelse med påklædning, og medarbejder nedsætter tempoet, så borgerens arm slapper af, inden opgaven færdiggøres.</p> <p><u>Observation personlig pleje</u></p> <p>Borger medvirker aktivt, tørrer fx øjne efter øjendryp, løfter arme og ben under plejen, er selv med under forflytning i sengen og er med ved påklædning og øvre toilette. Der anvendes Vendlet lagen, og borger kører selv rundt i kørestolen i boligen og ud til spisestuen. Borger spiser og drikker selv.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at kommunikationen i observationsstudierne er anerkendende og respektfuld, og at medarbejderne har fokus på kommunikation - også med kognitivt svækkede borgere. Borgernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres under hjælpen til personlig pleje, og der arbejdes med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observation personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder har klargjort et rullebord med redskaber til den nedre hygiejne og har tilrettelagt badet på badeværelset med stol og håndklæder.</p> <p>De to medarbejdere fordeler løbende opgaverne imellem sig således, at der er en glidende arbejdsgang. Begge medarbejderne forbliver på stuen uden afbrydelser. Tilsynet bemærker, at en telefon ringer et par gange, men at medarbejderne undlader at besvare kaldet.</p> <p><u>Observation personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder henter borgers medicin i medicinvoغن og tager den med i boligen, så borger kan få den inden morgenmaden.</p> <p>Remedier er lagt frem til nedre toilett og påklædning i soveværelset og til øvre toilett på badeværelset. Lift og kørestol er klargjort, og der er aftalt med 2. hjælper i forhold til forflytning. 2. hjælper går til og fra.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering -1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har fokus på at tilrettelægge arbejdet, således at de udfører støtten hensigtsmæssigt og uden, at der forekommer afbrydelser eller andre forstyrrelser.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Daglig oprydning</u></p> <p>Medarbejderne reder borgerens seng og skifter sengetøj efter behov. Der ryddes op i boligen, skraldespanden tømmes, og affald samt engangshåndklæder bæres ud i lukkede poser. Medarbejder spritter afslutningsvis rullebord.</p> <p><u>Daglig oprydning</u></p> <p>Medarbejder reder seng, mens borger er på badeværelset. Borgers funktionsnedsættelse begrænser deltagelsen i daglig oprydning samtidig med, at borger er mere optaget af andre ting, eksempelvis at få sin medicin og få set på en pakke.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observation personlig pleje</u></p> <p>Borgeren er fysisk og mentalt svækket, og der er to medarbejdere, som udfører nedre personlig pleje samt hjælp til brusebad.</p> <p>Borgeren får udført nedre hygiejne i sengen, og ved vending anvendes Vendlet lagen. Tilsynet bemærker i den forbindelse, at borger er afklædt under forløbet. Medarbejderne støtter borgeren fysisk og sikrer hensigtsmæssig lejring undervejs. Borgeren giver udtryk for ømhed ved lysken, og medarbejderne observerer, at der er lettere rødme, og at der er behov for grundig hudpleje.</p> <p>Ved mobilisering i lift tages hensyn til, at borger lejres korrekt. Borgeren bades, tørres nænsomt med håndklæde, smøres med creme og liftes tilbage til seng og lejres korrekt. Undervejs afstemmer medarbejderne tempoet og holder kortvarigt pauser, hvilket giver borgerne lidt tid.</p> <p>Borgeren ligger i sengen, og en medarbejder tænder tv, som borgeren orienterer sig til.</p> <p>Borger indtager udelukkende sondemad.</p>

	<p>Hjælpen udføres ud fra gældende hygiejniske principper, hvor der anvendes plastikforklæde og blå overtræksko, og der skiftes handsker undervejs og foretages afspritning af hænder.</p> <p><u>Observation personlig pleje</u></p> <p>Medarbejder drypper indledningsvis borgers øjne, borger tørrer selv med gazeswab. Borger får støttestrømper på i sengen, der benyttes strømpepåtager. Derefter udføres nedre hygiejne i sengen. Borger mobiliseres undervejs med Vendlet lagen og gøres klar med liftstykke, inden borger forflyttes til bækkenstol. Borger bliver kørt på badeværelse til øvre toilette, guides og klarer selv delvis øvre toilette. Medarbejder tilpasser tempoet, svarende til borgers formåen. Borger klædes på og gøres klar til forflytning fra bækkenstol til kørestol, og nedre påklædning afsluttes under forflytning.</p> <p>Forflytninger udføres af to medarbejdere.</p> <p>Borger tager sin medicin, inden borger kører i spisestuen for at få morgenmad.</p> <p>Den personlige pleje udføres uden brug af forklæde, og ved øjendrypning anvendes ikke handsker. Medarbejdere anvender håndsprit undervejs og inden boligen forlades.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne, svarende til deres formåen og ønsker, har mulighed for at være aktivt deltagende, samtidig vurderes, at pleje og omsorg udføres på en sundhedsfaglig forsvarlig måde. Dog bemærker tilsynet, at medarbejderne anvender de hygiejniske principper forskelligt i forbindelse med plejeopgaver.</p>	

<b>Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter</b>	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealer og gangarealer fremstår lyse og venlige, på etagerne er gangarealer, spise og opholdsarealer indrettet, svarende til målgruppen. I flere nicher sidder borgere og hygger sig med tv, og i flere områder er der borgere, som er ved at spise morgenmad. Der er medarbejdere til stede omkring borgerne. I de forskellige køkkener dufter af bagværk, bacon osv.</p> <p>Der er hygge i spisesituationen, hvor der eksempelvis sidder borgere og spiser deres morgenmad. Der er brød, ost, smør osv. på bordet, og borgerne smører selv morgenmad, eller der er medarbejdere, som understøtter. Ved middagsmåltidet sidder der medarbejdere for bordenden, og andre medarbejdere hjælper borgerne. Der er hyggesnak om maden og om eftermiddagens aktiviteter.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I plejecentrets café i stueetagen har borgerne mulighed for at spise, hvis de ønsker det, fx er der en borger tilsynet har talt med, som har fødselsdag, og som valgt at spise der sammen med pårørende.</p> <p>I aktivitetscentret er der gang i mange aktiviteter. Tilsynet er ikke vidende om, hvor mange af de deltagende, som er borgere fra plejecentret eller hjemmeboende borgere.</p> <p>I de enkelte afdelinger er der mindre aktiviteter i gang om formiddagen, der er borgere, som sidder i opholdsarealet og ser tv, andre sidder i spiseafdelingen og hygger sig med hinanden og med de medarbejdere, som er i lokalet. Et sted er en borger ved at skulle i gang med at hjælpe til med borddækning.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at der er en god stemning og atmosfære på fællesarealerne, som er indrettet hjemligt og under hensyntagen til målgruppen med et tilpasset aktivt miljø med tilstedeværelse af medarbejdere.

**3.3 INTERVIEW MED BORGERE****Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker**

Emne	Data
Livskvalitet	Borgerne giver samstemmende udtryk for, at de er meget tilfredse med at bo på centret. Flere tilkendegiver, at de er blevet taget særdeles godt imod, hvilket har medvirket til, at de hurtigt er faldet godt til. Andre fremhæver positivt, at medarbejderne og de gode omgivelser har stor betydning for, at de føler sig så godt tilpas med de skavanker, de nu har. Et ægtepar tillægger det meget stor betydning, at de har fået mulighed for at bo sammen, og en borger fortæller, at også de pårørende kan lide at komme her, blandt andet fordi de føler sig godt kendt med medarbejderne. En borger er meget glad for, at træning har forbedret hendes muligheder for selv at klare daglige opgaver, f.eks. selv at kunne klare toiletbesøg i dagtimerne, hvilket giver hende høj grad af livskvalitet.
Selvbestemmelse	Alle borgere giver på forskellig vis udtryk for, at de helt og fuldt selv bestemmer over hverdagen og eget liv - der er fuld frihed. En borger fortæller om den indflydelse han har ved at sidde med i brugerrådet, hvor der bliver taget stilling til små og store ting lige fra servietholdere til placering af aircondition i spisestuen. Borgerne fortæller om forskellige aktiviteter, og at det er op til dem selv, om de ønsker at deltage. En borger fortæller, at medarbejderne er gode til at opmuntre til at deltage i fællesaktiviteter og til også at tage borgerne med ud at handle. Flere borgere går til gymnastik eller i café, hvor de kan mødes, og hvor der foregår en række aktiviteter. Borgerne kan i varierende grad give udtryk for kendskab til og brug af klippekortet. En borger fortæller, at hun bruger det til træningshjælp i maskinerne, en anden har brugt det til besøg hos øjenlægen, og en fortæller om ture til nærliggende indkøbscenter. Tilsynet bemærker, at der i alle boliger hænger et fysisk kort på døren, hvor brugen af klippekortet er ”bogført”.
Tryghed	Alle borgere er meget trygge ved at bo på centret. Borgerne giver udtryk for, at det er betryggende med medarbejdere omkring sig, at de kender medarbejderne godt, samt at medarbejderne kommer med det samme, hvis man kalder. Det giver tryghed at vide, at der er styr på medicinen, fx er der borgere, som selv varetager daglig administration, når medicinen er doseret. En borger nævner, at det er trygt at vide, at lægen er tilgængelig en gang om ugen, og man skal blot sige det til sygeplejersken, så kommer lægen på besøg.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at borgerne oplever en hverdag med mulighed for aktiviteter og rammer, der bidrager til livskvalitet, samt at de oplever selvbestemmelse og mulighed for at kunne leve det liv, de ønsker. Ligeledes er borgerne trygge ved at bo på centret - blandt andet fordi medarbejderne er tæt på, og der bliver taget hånd om deres sundhedsmæssige problemstillinger.

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

Emne	Data
Tildeling af hjælp	Alle borgere tilkendegiver, at den tildelte hjælp passer til deres behov, og at de får den hjælp, de har brug for, og at de altid kan man bede om mere. Alle hjem bærer præg af, at den tildelte indsats svarer til borgernes behov. Ingen af de interviewede borgere kan svare på, om de er blevet orienteret om klagemuligheder.
Praktisk støtte	Alle borgere tilkendegiver, at de modtager den aftalte hjælp. De er alle tilfredse med den praktiske hjælp til rengøring og generelt tilfredse med hjælp til tøjvask, en synes dog, at hendes tøj er blevet grumset, efter at hun er flyttet ind. Flere af borgerne kommer med eksempler på, at de selv deltager i de praktiske opgaver, fx støver af, lægger tøj på plads og en ordner selv badeværelset. Boligerne fremstår renholdte og ryddelige, dog bemærker tilsynet i to tilfælde, at rollatorer fremstår mindre rengjorte.
Personlig pleje	Alle borgere får hjælp til personlig pleje lige fra fuld daglig hjælp til hjælp til ugentligt bad. Alle er meget tilfredse med hjælpen og fortæller, at medarbejderne er gode til at kigge ind, selv om de selv klarer den daglige personlige pleje. Borgerne fremstår velsoignerede og veltilpasse. Borgerne udtrykker at få hjælpen, når det passer dem, og at der altid er mulighed for ekstra hjælp ved behov.
Kontinuitet i plejen	De fleste borgere kender deres kontaktperson. Kun en borger husker det ikke, hvilket tilskrives borgers kognitive tilstand. Alle taler meget positivt om deres kontaktperson, men fremhæver også, at øvrige medarbejdere kender dem godt og ved, hvilke opgaver de skal have løst. En enkelt borger fremhæver specifikt, at hun de sidste måneder har haft elev, som er sød og kærlig på en særlig god måde, og at hun kan snakke med hende om alt, og hun ved slet ikke, hvordan hun skal undvære hende.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at den tildelte indsats svarer til borgernes behov, og borgerne modtager den aftalte hjælp til personlig pleje og praktisk støtte. Ligeledes vurderes, at der er kontinuitet i opgaveløsningen, og borgerne kender deres kontaktperson samt de øvrige medarbejdere. Borgerne fremstår velsoignerede, og boligerne fremstår ryddelige og rene, dog bemærker tilsynet i to boliger, at hjælpemidler er mindre rengjorte.

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

Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Alle borgere giver udtryk for, at de meget gerne bruger egne kræfter, eksempelvis siger en borger, at hun har brug for at være aktiv, så længe hun kan - hun føler sig mere som et helt menneske på den måde. Flere klarer selv den daglige personlig pleje og oprydning, nogle bidrager i fællesskabet til borddækning, andre går til træning, og en holder sig i gang med strikketøj og krydsord.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at borgerne er bevidste om egne ressourcer og optaget af at deltage aktivt i de daglige gøremål. Ligeledes vurderes, at borgerne bliver mødt med en individuel tilgang og støttes til at bruge, udvikle og bevare egne ressourcer.

**Mål 4: Kontakt med medarbejderne**

Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Borgerne giver alle udtryk for, at de er meget glade for medarbejderne, som er meget søde og kompetente. De er lydhøre og samarbejdsvillige. Alle oplever en god tone, som både kan være kammeratlig og "privat". Flere borgere tillægger det særlig betydning, at medarbejderne inviterer til fællesskab, noget som de ikke selv igangsætter, eksempelvis at samle borgerne til fælles aktiviteter.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld adfærd og kommunikation og dialog i hverdagen.	

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

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	Fire af de otte borgere har oplevet overgange mellem hospital, center og MTO. Alle husker det som fine forløb. De øvrige fire borgere kan ikke besvare spørgsmålet, idet de ikke erindringer vedrørende overgange mellem sektorer.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at de borgere, som har erindring om sektorovergange, alle husker det som et positivt forløb.	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

**Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet**

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne oplever, at ombygning og flytning fylder meget, men også at det er en proces, der er godt styret. De nævner eksempelvis, at kommende medarbejdere fra det center, som flytter over, kommer på "lær hinanden at kende besøg"</p> <p>Medarbejderne redegør for det systematiske arbejde med forbedringsindsatsen, hvor de har haft særligt fokus på forebyggelige indlæggelser og udskrivelser. Ligeledes arbejdes struktureret med audits på medicin og dokumentation. Audits udføres af de faglige koordinatore. Resultatet af alle medicinaudits gennemgås en gang om måneden og tages med i forbedringsindsatsen. Der er fokus på at indberette UTH og bruge det aktivt som læring, og hver anden fredag holder udviklingspsygeplejerske Leantavle om UTH.</p> <p>Centret har arbejdet med projekt "En værdig død" med workshops for alle medarbejdere fra alle vagtlag. Projektet har haft særligt fokus på de bløde værdier, den svære samtale, inddragelse af borger, opfølgning efter dødsfald. For at fastholde indsatsen er der udarbejdet en folder, som fungerer som guideline for medarbejderne.</p> <p>Der er fortsat fokus på det gode måltid og på ernæringsindsats, herunder særligt fokus på dysfagi og den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne fortæller, at indsatsen har medvirket til, at 15 ud af 17 borgere har taget på.</p> <p>I samarbejde med tandplejen er der fokus på mund- og tandhygiejne, og tandplejens rapport har vist, at hygiejnen er forbedret, og 97% af borgerne har fin mundhygiejne.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kender til kvalitetsarbejdet på centret og redegør fagligt reflekteret og engageret for, hvordan de arbejder tværfagligt med iværksatte indsatser og for, hvordan de er med til at udvikle og sikre implementeringen af de nye tiltag.

**Mål 2: Tilgang til arbejdet**

Emne	Data
Kommunikation	Medarbejderne har fokus på den individuelle kommunikation, de fortæller, at de er inddragende og skaber tid og rum og anvender pædagogiske tilgange, når der er behov for dette. Medarbejderne italesætter, at det giver ro, at de er faste teams omkring borgerne, relationerne bliver tættere og giver øget kendskab til hinanden, borger til medarbejder og medarbejder til medarbejder.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Borgerne bestemmer selv, og deres hjælp tilrettelægges ud fra deres ønsker og vaner, men også, at der arbejdes med at motivere borgerne til selv at tage ansvar. Indflytningssamtalerne er vigtige for at opnå kendskab til borgerne og eventuelle pårørende og allerede her få afstemt forventninger og givne rammer. Alle borgere har klippekort, som bruges til både en-til-en aktivitet og til fælles aktiviteter. Medarbejderne bestræber sig på at huske at skrive på det fysiske kort i boligerne samtidig med, at der også dokumenteres i Cura.
Rehabilitering	Der er fuld opmærksomhed på, at borgerne bevarer ressourcer og om muligt også udvikler funktionsniveauet. Alle medarbejdere tilgår borgerne rehabiliterende og afdækker, hvad de kan, og hvor de kan udvikle sig. Der samarbejdes med fysio- og ergoterapeuter. Praksis er, at alle nyindflyttede, nyudskrevne borgere og borgere med tilstandsændringer tages op på tværfaglige møder. Ligeledes tages stabile borgere op med fast interval. Der er fast dagsorden på møderne, borgene er Barthel scoret. På mødet bliver indsatser aftalt og iværksat, og der dokumenteres. Mødet ligger i forbindelse med vagtskifte, så aftenvagten har mulighed for at deltage, som bidrag til at sikre kontinuitet over døgnnet.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret redegør for, hvorledes der sikres respektfuld og anerkendende kommunikation med borgerne, og medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre borgernes selvbestemmelsesret. Ligeledes vurderes, at rehabilitering indgår som en integreret del i de daglige opgaver.

**Mål 3: Sikkerhed**

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	Medarbejderne reflekterer fagligt over en række tiltag, som er med til at skabe tryghed og sikkerhed for borgerne. Eksempelvis det systematiske arbejde med faldforebyggende indsatser. De tværfaglige konferencer er med til at sikre helhed og kontinuitet ved konstant at have borgernes tilstand for øje og iværksætte tiltag ved ændringer og eventuelle funktionstab. Der arbejdes med fast praksis for opfølgning på ernæringstilstanden. Medarbejderne fremhæver, at de oplever, at borgerne er meget trygge ved at have kontaktpersoner, og her fremhæver medarbejderne deres opmærksomhed på den gode relation.



**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret og engageret redegør for tilgange og værktøjer, der medvirker til at sikre beboernes tryghed og sikkerhed.

**Mål 4: Arbejdsgange og organisering**

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	Medarbejderne redegør for, at de planlægger fælles på etagerne med afsæt i kontaktpersoner, kompetencer, kompleksitet og dagens øvrige gøremål og opfølgninger. Ligeledes tages højde for ændringer hos borgerne, og eventuelle korrespondancer fra læge eller hospital indarbejdes. Der er overlap mellem vagter til videregivelse af vigtige oplysninger.
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Der er faste rutiner, alle dokumenterer dagligt og sikrer opfølgning på handleanvisninger og besøgsplaner. Det er sygeplejersken, som er ansvarlig for faldudredning, sygeplejefaglig udredning, helbredsoplysninger og overordnet for medicin. Social- og sundhedsassistenter og -hjælpere er ansvarlige, svarende til eget kompetencefelt. Udviklingssygeplejersken og de faglige koordinatore er altid tilgængelige for sparring, og der er superbrugere i alle vagtlag
Instrukser og vejledninger	Der forefindes en fysisk mappe med instrukser på hver afdeling, og instrukser kan ligeledes findes på k-drevet. VAR bruges og linkes direkte til handleanvisninger i borgers journal. Medarbejderne roser ledelsen og udviklingssygeplejersken for, at der er kontinuerlig opdatering, og at der er åbenhed, og man kan altid spørge, når man er i tvivl.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret redegør for arbejdsgange i plejen og i forhold til den sundhedsfaglige dokumentation. Medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger, og hvor viden kan søges.

**Mål 5: Dokumentation**

Emne	Data
Besøgsplan	Besøgsplanen udarbejdes i et samarbejde med kontaktperson, borger og relevante medarbejdere, fx sygeplejerske eller terapeut. Besøgsplanen skal være handlevejledende og er et vigtigt værktøj til medarbejdere, som ikke kender borgerne, eller hvis der er specifikke rutiner, der skal tages hensyn til. Medarbejderne har en kort faglig drøftelse i forhold til, hvordan afløserne skal have adgang til dokumentation, og hvilke krav der er til oplæring i systemet osv.

**Tilsynets samlede vurdering -1**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for indhold og funktion af besøgsplanen.



**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 2019" 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 borgerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som borgerne 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	<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 borgernes 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 plejecentret størrelse. Ved tilsynets begyndelse aftales forløbet konkret med leder, således at det tager størst muligt hensyn til såvel borgernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2019". 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:

Tilsynspostkassen:

[tilsyn@suf.kk.dk](mailto:tilsyn@suf.kk.dk)

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

BDO ikke har modtaget faktuelle høringsvar inden for tidsfristen.

# BILAG - FORMEL HØRING

## Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 28. marts 2019 på Plejecenter Hørgården, Københavns Kommune

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

### Særdeles tilfredsstillende

Hvilket Ældrerådet finder er en flot vurdering.

Med venlig hilsen  
Kirsten Nissen  
Formand

Lise Helweg  
Formand Omsorgsudvalget

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.

