



Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen
Plejehjemmet Lærkebo - Poppelbo

Uanmeldt ordinært tilsyn
August 2023



Indhold

Tilsynsrapport Københavns Kommune	1
Forord	3
1. Formalia.....	4
2. Vurdering.....	5
2.1 Tilsynets samlede vurdering	5
2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	6
3. Datagrundlag	8
3.1 Interview med ledelse	8
3.2 Observationsstudier	10
3.3 Interview med borgere	16
3.4 Gruppeinterview af medarbejdere	19
4. Tilsynets formål og metode	25
4.1 Formål	25
4.2 Metode.....	25
4.3 Vurderingsskema	26
4.4 Tilsynets tilrettelæggelse.....	27
5. Yderligere oplysninger	27
6. Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	28
Om BDO.....	29

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, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt beboerinterviews. 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.

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

Sidste del af rapporten indeholder en kort beskrivelse af tilsynets formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen



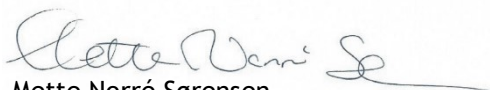
Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Mette Norré Sørensen

Senior Manager

Mobil: 4189 0475

Mail: meo@bdo.dk

Projektansvarlig

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

1. Formalia

Tabel med oplysninger om tilsynet og plejehjemmet

Navn og Adresse: Plejehjemmet Poppelbo og Lærkebo, Bystævneparken 28-31, 2700 Brønshøj

Leder: Camilla Norby Larsen

Antal boliger: 168 boliger - aktuelt 91 beboere på grund af kommende flytning til plejehjemmet Eilersminde

Dato for tilsynsbesøg: Den 25. august 2023

Datagrundlag:

Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:

- Interview med plejehjemmets leder
- Observationsstudier
- Tilsynsbesøg hos tolv beboere
- Gruppeinterview med tre medarbejdere (to social- og sundhedshjælpere og en social- og sundhedsassistent)

Tilsynsførende:

Karin Kappel, Manager og sygeplejerske

Gitte Trust, Manager og sygeplejerske

Gitte Anderskov, Manager og sygeplejerske

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et uanmeldt tilsyn.

Den samlede tilsynsvurdering er, jf. beskrivelsen af vurderingsskalaen under afsnit 4.3:

Meget tilfredsstillende

Interview med ledelsen:

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet Lærkebo-Poppelbo på meget tilfredsstillende vis arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer ligeledes, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra 2022, men at der fortsat er behov for et ledelsesmæssigt fokus på rehabilitering og mad og måltider. Tilsynet vurderer, at plejehjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet i særdeles tilfredsstillende grad.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at der i de tre observationsstudier udvises en meget venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i kontakten med beboerne. Samtidigt vurderes det, at medarbejderne på et særdeles tilfredsstillende niveau har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, hvortil indsatserne overordnet leveres ud fra en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer imidlertid, at beboerne i mindre omfang får mulighed for at bruge deres egne ressourcer under måltiderne, hvor tilsynet observerer, at mad og drikke serveres for alle beboere, uanset funktionsniveau.

Tilsynet vurderer, at plejen og støtten i alle tre observationsstudier på særdeles tilfredsstillende måde gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.

Tilsynet vurderer, at de tre observationsstudier varierer i forhold til korrekt udførelse af den praktiske støtte og den personlige pleje, således ses to observationsstudier af henholdsvis personlig pleje og et frokostmåltid udført fagligt korrekt og ud fra gældende retningslinjer. I det tredje observationsstudie vurderer tilsynet, at der er manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer i forbindelse med udførelsen af personlig hygiejne og i forbindelse med brug af værnemidler. Desuden vurderer tilsynet, at der forekommer en episode, hvor beboeren ikke i tilstrækkelig grad sikres værdighed og sikkerhed.

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning generelt fremstår indbydende til aktivitet og socialt samvær, men tilsynet vurderer samtidigt, at der enkelte steder på plejehjemmet mangler oprydning og vedligeholdelse af indendørs og udendørs arealer, hvilket tilskrives den kommende flytning. Det vurderes, at der foregår forskellige former for socialt samvær og aktiviteter, som beboerne ser ud til at finde glæde ved. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld kommunikation og adfærd.

Interview med beboerne:

Tilsynet vurderer, at beboerne på meget tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse. En enkelt beboer oplever varierende grad af selvbestemmelse, og en anden beboer synes sommeren har været utryk på grund af mange vikarer.

Tilsynet vurderer, at hovedparten af beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, men at to beboere oplever, at kvaliteten af hjælpen er påvirket af, hvilken medarbejder der leverer plejen, og en beboer føler sig desuden lidt glemt, fordi beboeren stort set kan klare sig selv. Beboerne oplever at de støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Desuden vurderer tilsynet, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at deres hjælpemidler og boliger generelt er renholdte. Tilsynet observerer dog en bolig og en rollator, som fremstår med manglende rengøring, og i tillæg hertil er der en kraftig urinlugt i en bolig. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler. Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet er meget tilfredse med madens kvalitet og variation. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne oplever mulighed for at komme med ønsker til menuen, og at de generelt

oplever, at ønsker imødekommes. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med rammerne omkring måltidet. En beboer giver udtryk for utilfredshed med madens kvalitet, menuens variation og mulighederne for indflydelse på menuen.

Interview med medarbejderne:

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med de ledelsesmæssige prioriteringer.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboerens forløb.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryk og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne kan desuden redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand på en særdeles tilfredsstillende måde. Ydermere vurderer tilsynet, at medarbejderne udviser forståelse for sikring af dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de finder relevante instrukser og vejledninger til deres daglige opgaver. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner på en meget tilfredsstillende måde. Medarbejderne er ikke introducerede til at udarbejde handlingsanvisninger på klippekortsydelser.

2.2 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til den fremadrettede udvikling på plejehjemmet:

Bemærkninger:

Tilsynet bemærker, at beboerne i mindre omfang får mulighed for at bruge deres ressourcer under måltiderne, hvor tilsynet observerer, at mad og drikke serveres for alle beboere, uanset funktionsniveau.

Tilsynet bemærker, at to beboere giver udtryk for, at kvaliteten af plejen og støtten afhænger af, hvilken medarbejder der leverer støtten til beboerne.

Tilsynet bemærker, at der i et observationsstudie ses manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer i forbindelse med udførelsen af personlig hygiejne og i forbindelse med brug af værnemidler.

Tilsynet bemærker, at der i et observationsstudie forekommer en episode, hvor beboeren ikke i tilstrækkelig grad sikres værdighed og sikkerhed.

Anbefalinger:

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag til at øge den rehabiliterende tilgang, så beboerne i højere grad får mulighed for at bruge deres ressourcer under måltiderne.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen har fokus på at sikre, at alle medarbejdere kender beboernes behov for støtte samt de aftaler, der er indgået med den enkelte beboer omkring plejen.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag som sikrer, at medarbejderne kender og anvender de hygiejniske retningslinjer, både i forbindelse med personlig hygiejne og i forhold til korrekt brug af værnemidler.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer et kontinuerligt fokus på og dialog med medarbejderne om en værdig pleje og omsorg.

Tilsynet bemærker, at der enkelte steder mangler oprydning og vedligeholdelse af indendørs og udendørs arealer, hvilket tilskrives den kommende flytning.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen foretager en rundring med henblik på at identificere forbedringsområder vedrørende indretningen, oprydningsniveauet og vedligeholdelsen af de indendørs og udendørs faciliteter.

Tilsynet bemærker en bolig, som fremstår med manglende rengøring. Desuden ses, i forhold til en anden beboer, en beskidt rollator, og samtidig er der en lugt af urin i boligen.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som sikrer systematiske arbejdsgange i forhold til rengøring af beboernes boliger og hjælpemidler.

Tilsynet bemærker, at en beboer beskriver utilfredsstillende forhold på flere områder. Beboeren efterlyser samtidig mere opmærksomhed fra medarbejdernes side. Tilsynet bemærker, at det er hos samme beboer, at der står en beskidt rollator, og hvor boligen lugter af urin.

Beboeren udtrykker manglende tilfredshed med:

- Kontinuiteten.
- Madens kvalitet og variation.
- Mulighed for indflydelse på menuen.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer opfølgning på den konkrete beboer i forhold til at sikre, at beboeren får den pleje og støtte, som beboeren har behov for.

Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke er introducerede til krav om oprettelse af handlingsanvisninger på klippekort.

Tilsynet anbefaler, at ledelsen introducerer medarbejderne til kravet om handlingsanvisning på klippekortsydelser.

3. Datagrundlag

3.1 Interview med ledelse

3.1.1 Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet

<p>Emne: Opfølgning på sidste års tilsyn</p>	<p>Data:</p> <p>Plejhjemmet modtog ved sidste års tilsyn anbefalinger i forhold til at sikre en højere grad af rehabiliterende tilgang. Desuden modtog plejhjemmet anbefalinger i relation til måltidernes organisering, beboernes manglende tilfredshed med madens kvalitet, inddragelse af principperne omkring 'Det gode måltid' samt stemningen under måltiderne.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der kontinuerligt er fokus på rehabilitering i plejen, men at nogle medarbejdere har et stort servicegen, og derfor kan have svært ved at forstå og anvende en rehabiliterende tilgang. Ledelsen beskriver ligeledes, at der opleves svære vilkår under måltiderne, hvor beboerne skal kunne fungere sammen samtidig med, at medarbejderne skal kunne varetage og udfylde rollen som måltidsværter, hvilket ikke alle medarbejdere er fortrolige med. Da der ikke flytter nye beboere ind på plejhjemmet, tilbydes beboerne, i afdelinger med få tilbageværende beboere, at spise og opholde sig i afdelinger med flere beboere. Nogle beboere er også tilbudt at flytte til nye boliger for at sikre mulighederne for at være sociale.</p> <p>En spisegruppe på otte beboere er dannet på tværs af plejhjemmet. Sammen køber beboerne ind, tilbereder et måltid og spiser efterfølgende sammen. Spisegruppen er etableret som en del af et projekt, men ledelsen er glad for, at der er midler til at lade spisegruppen fortsætte indtil videre.</p> <p>Plejhjemmet Poppelbo-Lærkebo modtager mad fra Bystævneparkens Centralkøkken, men de får eget køkken på det nye plejhjem. Allerede nu afprøves køkkenfaciliteterne, og plejhjemmet oplever, at beboerne spiser mere på de dage, hvor maden er lavet i eget køkken.</p>
<p>Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet</p>	<p>På tilsynsdagen afholdes der fagligt forum i Pilehuset med deltagelse af oplægholdere ude fra og med et fokus på beboere med demenssygdomme. En stor del af plejhjemmets ledelse og medarbejdergruppe deltager i arrangementet, som er en årlig tilbagevendende begivenhed.</p> <p>Plejhjemmets ledelse fortæller, at der i kvalitetsudviklingsøjemed er fokus på at udnytte ventetiden frem til indflytningen på det nye plejhjem på en god måde. Ledelsen oplyser, at der bl.a. afvikles et større kompetenceudviklingsprogram for medarbejderne. Kompetenceudviklingen afvikles hver uge for dagvagter og hver 14. dag for aftenvagterne, og der tages udgangspunkt i forskellige faglige temaer, bl.a. palliation, som ledelsen beskriver, har været en succes, og hvor ledelsen tydeligt erfarer, at medarbejderne anvender den nye viden i praksis. En anden gang er der gennemført undervisning i urinvejsinfektioner og forebyggelse heraf.</p> <p>Efter ændringerne omkring indsatskataloget har ledelsen fokus på opgaveoverdragelse, og de stiller derfor naturligt skarpt på den enkelte medarbejders kompetencer. En sygeplejerske og en afdelingsleder har kompetencevurderet hver enkelt medarbejder.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmet Lærkebo-Poppelbo på meget tilfredsstillende vis arbejder med relevante temaer i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer ligeledes, at plejehjemmet har arbejdet målrettet med anbefalingerne fra 2022, men at der fortsat er behov for et ledelsesmæssigt fokus på rehabilitering og mad og måltider.

3.1.2 Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde**Emne:**

Organisering af kvalitetsarbejdet

Data:

Plejehjemmet har fortsat fokus på processen omkring flytning til Eilersminde, som aktuelt er datasat til 1. marts 2024. Det har været forbundet med usikkerhed for nogle medarbejdere, som derfor har valgt at opsige deres stilling på plejehjemmet. Ledelsen oplyser dog, at plejehjemmet indtil videre klarer sig med egne afløbere, og ikke bruger eksterne vikarer.

Plejehjemmet er organiseret med en forstander, en faglig leder, leder af køkken, rengøring og teknik, i alt fire afdelingsledere, samt en vagtplanlægger/souschef. Tilsynet får oplyst, at vagtplanlæggeren aktuelt er ved at implementere et nyt system til vagtdækning, med hvilket plejehjemmet forventer at spare meget tid på vagtdækning.

Qua situationen, hvor der sker en løbende reduktion i beboere på plejehjemmet, stilles der store krav til medarbejdernes fleksibilitet i forhold til, at de skal skifte imellem afdelingerne og opholde sig der, hvor de tilbageværende beboere er, hvilket ledelsen oplever udfordrer enkelte medarbejdere. Ligeledes oplever ledelsen, at opgaven i høj grad er at holde medarbejdernes geist og motivation oppe i ventetiden, hvilket også i en vis udstrækning gælder beboerne. Beboere tilbydes i nær fremtid at komme på besøg på det nye plejehjem, og de skal efterfølgende vælge, hvilken bolig de ønsker.

En del af forberedelserne til flytningen er en række temadage for de kommende nye medarbejdere, så plejehjemmet er klar til en periode med dobbeltdrift både på det nuværende og det kommende plejehjem.

Alle medarbejderne er meldt ind i 13 forskellige arbejdsgrupper, bl.a. i forhold til indretningen af det nye plejehjem. Der gennemføres Kickoff om nogle uger.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer at plejehjemmets organisering understøtter kvalitetsarbejdet i særdeles tilfredsstillende grad.

3.1.3 Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?**Emne:**

Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?

Data:

Hygiejne, som plejehjemmet har arbejdet med.

3.2 Observationsstudier

3.2.1 Mål 1: Interaktion og medinddragelse

<p>Emne: Kommunikation</p>	<p>Data: <u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Medarbejderne, som deltager i forbindelse med måltidet, taler til og med beboerne i en venlig og omsorgsfuld tone. Medarbejderne tilpasser deres kommunikation til den enkelte beboer, bl.a. observerer tilsynet, at medarbejderne hæver og sænker tonelejet, alt efter beboerens evne til at høre, og en beboer med en demenssygdom tiltales med korte, præcise sætninger og lukkede spørgsmål. Medarbejderne faciliterer samtalen under måltidet, og der tales om forskellige hverdagsrelaterede emner. Tilsynet bemærker, at stemningen er rolig og hyggelig under måltidet. En medarbejder takker alle beboerne for deres deltagelse i den netop overståede Musikfestival, og der tales lidt om de kunstnere, som beboerne har oplevet under festivalen. Hvis medarbejderne har behov for at spørge en beboer om noget, som relaterer sig til beboeren, rejser medarbejderne sig forsigtigt og går roligt hen til beboeren, og spørger beboeren på en diskret måde.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:</u> Medarbejderen hilser godmorgen, og beboeren svarer medarbejderen med et 'godmorgen' og et stort smil. Medarbejderen fortæller beboeren på en venlig og imødekommende måde, at hun gør klar til at hjælpe beboeren med at blive vasket. Under plejen taler medarbejderen med beboeren om hverdagsting, som understøtter, at medarbejderen kender beboeren godt. I dialogen med beboeren udviser medarbejderen en respektfuld og imødekommende tilgang.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen banker på døren, og går ind i boligen, og præsenterer sig samt hilser venligt godmorgen til beboeren, som ligger i sin seng. Medarbejderen holder øjenkontakt, og fortæller beboeren, hvad der skal ske. Tilsynet præsenteres. Medarbejderen taler i en venlig og respektfuld tone, og medarbejderen har en rolig adfærd. Medarbejderen benytter sig af fysisk berøring i kontakten med beboeren, er nærværende, og giver sin fulde opmærksomhed til plejesituationen og beboeren. Der føres dialog om plejerelevante emner og om emner, som giver mening og har sammenhæng til beboerens hverdag. F.eks. spørger medarbejderen ind til beboerens deltagelse i sommerfestivalen dagen forinden. Beboeren tiltales 'søde' under hele plejen, og beboeren tiltaler medarbejderen tilbage på samme vis. Beboeren giver udtryk for at være glad ved den <i>familiære</i> kommunikation. Beboeren taler på et tidspunkt ironisk til medarbejderen, og medarbejderen taler tilbage i samme jargon. Der observeres smil og grin.</p>
<p>Selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> En beboer sidder og hviler sig med et tæppe over sig. En medarbejder går hen til beboeren og kalder forsigtigt på beboeren, og lægger en hånd på beboerens arm. Da beboeren vågner, orienterer medarbejderen om, at det er ved at være frokosttid. Beboeren siger, at han ikke er sulten, og de to aftaler, at medarbejderen sætter lidt mad til side til beboeren til senere. Beboerne tilbydes valgfrihed i forhold til drikkevarer, som medarbejderne serverer. Medarbejderen i spisestuen præsenterer dagens smørrebrød for beboerne, og</p>

beboerne vælger herefter enkeltvis, hvad de har lyst til. Medarbejderen benytter sit kendskab til beboerne, og siger bl.a. til en beboer; *'Jeg har to sildemadder til dig, som jeg ved du gerne vil have'*.

Efter første runde smørrebrød tilbydes beboerne enkeltvis en ostemad, hvilket beboerne til- og fravælger efter lyst.

Beboere, med behov for udskæring af maden, bliver spurgt om de ønsker hjælp, forud for, at medarbejderen skærer maden ud.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen inddrager beboeren ved løbende at orientere beboeren om, hvad der skal ske, hvilket beboeren responderer på ved at sige; *'ja, det er fint'*.

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren, hvilket ses, idet beboeren virker godt orienteret og indforstået med de valg, medarbejderen gør under plejen. Ligeledes inddrager medarbejderen beboeren i valg af bluse ved at fremvise forskellige bluser til beboeren. Beboeren fortæller, at beboeren ønsker at få smurt sine arme, hvilket medarbejderen efterkommer.

Efter morgenplejen spørger medarbejderen beboeren om ønske til morgenmad, hvortil beboeren svarer; *'jeg vil gerne have det, jeg plejer'*, hvilket medarbejder responderer på med; *'det henter jeg til dig'*.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen arbejder ud fra et stort kendskab til beboeren. Plejen udføres ud fra en fast rutine, idet der ses et flydende samarbejde mellem medarbejderen og beboeren. Medarbejderen er løbende opmærksom på at tilpasse information til beboeren, så beboeren er inddraget på relevant vis.

Medarbejderen inddrager bl.a. beboeren i valg af tøj, og medarbejderen afgrænser valgmulighederne ved at vise beboeren to forskellige kjoler frem, hvortil beboeren vælger den ene.

Rehabilitering

Observationsstudie af frokostmåltid:

Alle beboere får serveret frokost af en medarbejder, som serverer direkte fra en rullevogn til hver enkelt beboer. Beboerne har ikke mulighed for selv at tage fra fadene, idet medarbejderne serverer for alle. Drikkevarer serveres ligeledes af medarbejderne. Tilsynet observerer enkelte rehabiliterende tiltag, herunder at de beboere, som selv kan, spiser selvstændigt og at en beboer, som hjælpes af en medarbejder, motiveres af medarbejderen til at prøve at spise selv.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen er opmærksom på at opmuntre, støtte og guide beboeren ved forflytning, som beboeren så formår at udføre selvstændigt. Ligeledes anvender medarbejderen en rehabiliterende tilgang ved øvre pleje i sengen, så beboeren får mulighed for at bruge egne ressourcer ved vask af ansigt, påklædning og til at smøre ansigtet med creme.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Indsatsen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang i et omfang, som er tilpasset beboerens funktionsniveau. Medarbejderen anvender igennem hele forløbet verbal guidning. F.eks. guider medarbejderen beboeren til at vende sig om på siden i forbindelse med nedre hygiejne. I forbindelse med anlæggelse af kompressionsstrømper løfter beboeren benene, samt forsøger at trække strømperne op,

trods et større besvær med at nå, og medarbejderen giver til sidst kompenserende støtte.

Under den personlige pleje på badeværelset inddrages beboerens ressourcer bl.a. ved, at medarbejderen beder beboeren om selv at tage sin bluse af. Medarbejderen giver beboeren en klud, så beboeren kan vaske sig i ansigtet og på brystet. Beboeren guides til at gøre det grundigt, og medarbejderen udviser tid og tålmodighed. Beboeren guides til at udføre mundpleje, rede hår og til at tage tøj på. Medarbejderen anerkender igennem hele forløbet beboerens aktive deltagelse, og beboeren roses for sit fremskridt. Medarbejderen italesætter, at det er godt at hjælpe hinanden, og at beboeren skal gøre så meget som muligt selv, da det er det bedste for beboerens helbred. Beboeren er enig heri. Medarbejderen fortæller, at beboeren nok skal få hjælp, hvis beboeren ikke selv kan, og beboeren giver udtryk for at være helt tryk herved. Beboeren virker stolt og tilfreds med egen indsats.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at der i de tre observationsstudier udvises en meget venlig og respektfuld kommunikation og adfærd i kontakten med beboerne. Samtidig vurderes det, at medarbejderne på et særdeles tilfredsstillende niveau har fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse, hvortil indsatserne overordnet leveres ud fra en rehabiliterende tilgang. Tilsynet vurderer imidlertid, at beboerne i mindre omfang får mulighed for at bruge deres ressourcer under måltiderne, hvor tilsynet observerer, at mad og drikke serveres for alle beboere, uanset funktionsniveau.

3.2.2 Mål 2: Arbejdsgange

Emne:

Organisering af arbejdet

Data:

Observationsstudie af frokostmåltid:

Medarbejderne tilrettelægger frokostmåltidet på en hensigtsmæssig måde, som medfører en rolig frokost for beboerne.

Medarbejderne har en tydelig arbejdsfordeling, hvor en medarbejder står for servering til beboerne i spisestuen, en medarbejder serverer til beboerne i boligerne, og en medarbejder sørger for medicin.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen starter med at klargøre relevante remedier på et plejebord, og medarbejderen sikrer sig korrekt arbejdshøjde af sengen, før indsatsen startes. Beboeren får hjælp og støtte til øvre pleje, hvorefter medarbejderen udfører nedre toilett. Medarbejderen hjælper beboeren med påklædning af bluse, og beboeren lejres herefter i sengen. Medarbejderen tilpasser løbende tempoet til beboerens vaner og behov, og plejen gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering og rækkefølge.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Medarbejderen forbereder den personlige pleje ved at klargøre en vogn med alle remedier, herunder bl.a. skraldespand, plejartikler, vaskefad, handsker, sprit og håndklæder.

Medarbejderen indstiller sengen i korrekt højde, og øvrige hjælpemidler er placerede hensigtsmæssigt i forhold til, hvornår de skal anvendes i forløbet. Ved hjælp til kompressionsstrømper fjerner medarbejderen fodenden af sengen for en korrekt arbejdsstilling.

Plejen udføres i en hensigtsmæssig rækkefølge, hvor der hjælpes med nedre personlig pleje i sengen og øvre personlig pleje på badeværelset.
Imens beboeren har privat tid på badeværelset, finder medarbejderen remedier frem til den efterfølgende øvre personlige pleje.
Der forekommer ingen unødige afbrydelser.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejen og støtten i alle tre observationsstudier på særdeles tilfredsstillende måde gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil der ikke forekommer unødige afbrydelser.

3.2.3 Mål 3: Faglige opgaver

<p>Emne: Praktisk støtte</p>	<p>Data:</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Tilsynet observerer ikke praktiske opgaver i forbindelse med måltidet.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:</u> Medarbejderen foretager oprydning af remedier, og medarbejderen håndterer affaldet, der er opstået i forbindelse med plejen. Urent linned og affald håndteres i poser, der aflukkes og stilles klar til at medbringe, når boligen forlades. Medarbejderen yder fuld kompenserende støtte til de praktiske opgaver forbundet med plejen.</p> <p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:</u> Medarbejderen foretager praktiske opgaver, hvor det passer ind i forløbet. Imens beboeren har privat tid på badeværelset, lufter medarbejderen ud, og trækker gardinerne fra. Da beboeren er færdig med den personlige pleje, går beboeren selv til spiseområdet, og medarbejderen bliver tilbage og rydder op i boligen, herunder rengøres vogn med remedier til personlig pleje, der tømmes skraldespand, redes seng, og der sørges for, at boligen ser ryddelig ud.</p>
<p>Personlig støtte og pleje</p>	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u> Medicin udleveres efter gældende retningslinjer. En beboer får hjælp til at spise af en medarbejder. Medarbejderen sidder ned ved siden af beboeren, og medarbejderen er under måltidet opmærksom på, i hvilket tempo beboeren er i stand til at spise. En anden beboer begynder ikke at spise, efter at maden er serveret. En medarbejder flytter sig over til beboeren og spørger, om hun må få lov til at hjælpe beboeren, hvilket beboeren bekræfter. En anden beboer, som ligeledes modtager hjælp af en medarbejder, har svært ved at samarbejde omkring spisningen. Medarbejderen er meget opmærksom på at vente til beboeren åbner munden, og forsøget afbrydes, hvis beboeren flytter hovedet. Medarbejderen udviser stor tålmodighed i den forbindelse.</p>

Medarbejderne er opmærksomme på relevant afspritning af hænderne, bl.a. forud for, at de hjælper beboere med at spise. Der står håndsprit på spisebordet.

Observationsstudie af personlig pleje i seng ved en medarbejder:

Medarbejderen indleder indsatsen med at udføre håndhygiejne og iføre sig handsker og engangsforklæde.

Beboeren hjælpes og støttes med øvre hygiejne i sengen. Under øvre pleje er medarbejderen opmærksom på at observere et lille mærke på beboerens overkrop, der efterfølgende smøres med creme. Medarbejderen fjerner bleen i forbindelse med udførelse af nedre toilett i sengen. Medarbejderen hjælper herefter beboeren med børstning af protese og med at få skyllet munden samt med at få redt håret. Medarbejderen giver beboeren creme til at smøre ansigtet med, imens smører medarbejderen beboerens underben med creme.

Medarbejderen hjælper beboeren med at blive lejret godt, før indtagelse af morgenmad. Indsatsen udføres i overensstemmelse med de faglige retningslinjer.

Observationsstudie af personlig pleje ved en medarbejder:

Beboeren får tilbudt nedre hygiejne i sengen. Medarbejderen udviser stor opmærksomhed på beboerens blufærdighed, og beboeren dækkes på passende tidspunkter til med et håndklæde. Tilsynet observerer dog, at der ikke konsekvent følges en faglig korrekt rækkefølge fra ren til uren i udførelsen af plejen.

Medarbejderen udviser faglig opmærksomhed på beboerens trykbelastede hudområder, og hudområdet behandles herefter samtidig med, at beboeren informeres om, at huden ser pæn ud.

Efter den nedre pleje mobiliseres beboeren ved gangredskab til badeværelset, hvor beboeren går med sin bukseble nede om hofterne, og fremstår blottet bagtil. Samtidig udsættes beboeren for faldrisiko.

Beboeren støttes til øvre personlig pleje, siddende på toilettet, inklusive mundpleje, frisering og påklædning. Medarbejderen italesætter, at beboerens badeburet er væk, og at den skal tilbage, så beboeren kan sidde foran vasken og spejlet og udføre øvre personlig pleje.

Medarbejderen ifører sig engangsforklæde og handsker ved plejens begyndelse, og medarbejderen varetager korrekt håndhygiejne gennem forløbet. Tilsynet bemærker, at medarbejderen har engangsforklædet på under hele plejesituationen, og først aftager dette, da medarbejderen forlader boligen.

Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at de tre observationsstudier varierer i forhold til korrekt udførelse af den praktiske støtte og den personlige pleje, således ses to observationsstudier af henholdsvis personlig pleje og et frokostmåltid udført fagligt korrekt og ud fra gældende retningslinjer. I det tredje observationsstudie vurderer tilsynet, at der er manglende efterlevelse af de hygiejniske retningslinjer i forbindelse med udførelsen af personlig hygiejne og i forbindelse med brug af værnemidler. Desuden vurderer tilsynet, at der forekommer en episode, hvor beboeren ikke i tilstrækkelig grad sikres værdighed og sikkerhed.

3.2.4 Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter

<p>Emne: Fællesarealer</p>	<p>Data:</p> <p>Tilsynet observerer rene og ryddelige fællesarealer, men de bærer nogle steder præg af en manglende oprydning og vedligeholdelse af dekorationer, bl.a. ses påskeæg på en altan og billeder fra en påskefrokost på en væg. Tilsynet bemærker desuden, at beboernes terrasser, såvel egne som fælles, fremstår med manglende vedligeholdelse, herunder fjernelse af højt voksende ukrudt, som vil besværliggøre beboernes adgang til terrasserne. Der ses ikke beboere, der opholder sig udendørs på tilsynsdagen.</p> <p>Mange beboere er samlet i dagligstuen til morgenmad. Beboerne sidder samlet ved et stort bord og taler sammen. Der er flere gange medarbejdere, som er ude og sætte sig kortvarigt sammen med beboerne.</p> <p>På en reol med kniplingedug står et tændt lys, en buket røde roser, og af en billedramme fremgår det, at en navngiven beboer er sovet stille ind dagen forinden. Tilsynet bemærker, at den afdøde er samtaleemne imellem beboere og medarbejdere. Der tales respektfuldt om beboeren.</p> <p>En hukommelsessvækket beboer takker gentagne gange en medarbejder for en god start på dagen. Medarbejder svarer tålmodigt og venligt hver gang.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne henvender sig til beboerne med smil og åbenhed, og generelt udviser der respekt for beboernes privatsfære, bl.a. ved at banke på, inden medarbejderne går ind til beboerne i boligerne.</p> <p>På en afdeling observeres en medarbejder, der hjælper en beboer ind i beboerens bolig, og der ses en tålmodig og anerkendende tilgang i hjælpen, så beboeren stille og roligt kan gå med sit gangredskab og føle sig sikker. Medarbejderen går ved siden af, og motiverer verbalt ved at sige; <i>'nu er vi der snart', hvor klarer du det flot'</i>.</p> <p>Der observeres flere steder, at beboerne har døren til boligen stående åben.</p> <p>En beboer, der sidder med døren åben, ser en medarbejder på gangen, og kalder på medarbejderen. Medarbejderen går ind til beboeren og spørger, hvad hun kan hjælpe med. Beboeren vil gerne have hjælp til at flytte nogle puder, hvilket medarbejderen straks hjælper med. Beboeren bliver glad og siger; <i>'Så er der klar til fyssen kommer'</i>.</p> <p>I en afdeling sidder en beboer i spiseområdet i sin kørestol med sit urinkateter hængende fremme på kørestolens ryg til syne for andre beboere, og der værnes hermed ikke om beboerens privatsfære. Dertil konstateres det, at et urinkateter placeret højere end blæren ikke følger gældende faglige retningslinjer herfor.</p>
<p>Sociale aktiviteter</p>	<p>Der er aktivitetsoversigter på whiteboards i alle afdelinger.</p> <p>I en dagligstue ses fire beboere sidde sammen omkring Nyhederne på tv. Beboerne fører indimellem en dialog med hinanden. Beboerne har drikkevarer foran sig, som de selv kan forsyne sig med, og der er en hjemlig og hyggelig atmosfære i dagligstuen.</p> <p>Tilsynet observerer flere aktiviteter i løbet af tilsynsdagen, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En aktivitetsmedarbejder, som opsøger en bestemt beboer, og som opfordrer beboeren til deltagelse i en aktivitet. • En aktivitetsmedarbejder, som spiller Yatzy med to mandlige beboere. • Giro 413 - sangaktivitet med storskærm og fællessang med deltagelse af ni beboere. • Et delvist samlet puslespil ligger fremme på et bord på fællesarealerne i en dagligstue.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at plejehjemmets indretning generelt fremstår indbydende til aktivitet og socialt samvær, men tilsynet vurderer også, at der enkelte steder mangler oprydning og vedligeholdelse af indendørs og udendørs faciliteter, hvilket tilskrives den kommende flytning. Det vurderes, at der foregår forskellige former for socialt samvær og aktiviteter, som beboerne ser ud til at nyde. Ligeledes er det tilsynets vurdering, at medarbejderne har en respektfuld kommunikation og adfærd i mødet med beboerne på fællesarealerne. Tilsynet observerer dog en beboer, om hvem der ikke i tilstrækkelig grad værnes om privatsfæren.

3.3 Interview med borgere

3.3.1 Mål 1: At borgeren kan leve det liv, som han/hun ønsker

<p>Emne: Livskvalitet og tryghed</p>	<p>Data: Tilsynet interviewer tolv beboere på tilsynsdagen. Beboerne giver generelt udtryk for, at de er trygge, oplever livskvalitet og trives på plejehjemmet. Tilsynet bemærker, at beboerne tilmed udtrykker tryghed, når emnet falder på den kommende flytning til plejehjemmet Eilersminde i Tingbjerg. Beboerne fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'Jeg har det udmærket med at være sådan et sted her, så jeg kunne ikke få det bedre'.</i> • <i>'Jeg har det fint, det er helt sikkert'.</i> • <i>'Jeg har det godt her, jeg synes her er trygt'.</i> <p>En beboer fortæller, at hun generelt har det godt, men beboeren synes, at sommerferien har været utryk på grund af mange vikarer, som beboeren oplevede i forskellig grad var engagerede i og informerede om beboerens behov.</p>
<p>Selvbestemmelse</p>	<p>Alle beboerne giver overordnet udtryk for, at de selv er med til at bestemme over deres eget liv, og at de har indflydelse på deres hverdag i det omfang, de ønsker. Beboerne beskriver især, hvordan de selv har indflydelse på døgnrytme og til- og fravalg omkring aktiviteter og måltider. En beboer fortæller bl.a.; <i>'Jeg bliver altid spurgt, om jeg vil med til aktiviteter. De ved, hvad jeg kan lide'.</i> En anden beboer udtrykker; <i>'Jeg lever, som jeg bedst kan her, der er ingen, der generer mig, så alt er godt'.</i> En tredje beboer fortæller, at han gør præcis, som han selv har lyst til. Det eneste krav beboeren mødes med er i forhold til at være til stede på plejehjemmet, når beboeren skal have sin insulin. En enkelt beboer beskriver, at hun i varierende grad mødes med retten til selvbestemmelse. Beboeren siger; <i>'Jeg kan ikke lide, hvis man kommanderer med mig. Sådan er det nogle gange, især med de helt unge'.</i></p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne på meget tilfredsstillende vis fremstår trygge, og at de oplever selvbestemmelse. En enkelt beboer oplever varierende grad af selvbestemmelse, og en anden beboer synes, at sommeren har været utryg på grund af mange vikarer.

3.3.2 Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov

<p>Emne: Pleje og støtte</p>	<p>Data:</p> <p>Ni ud af tolv beboere tilkendegiver, at de får den hjælp, de har brug for, og at kvaliteten af den tilbudte hjælp er tilfredsstillende.</p> <p>Beboerne tilkendegiver desuden, at der altid er mulighed for at bede medarbejderne om mere hjælp, hvis de har brug for det. En beboer fortæller, at hun, ud over hjælp til bad en gang om ugen, får støtte til at læse post, da hun er svagtseende. Den hjælp betyder meget for beboeren. Flere beboere beskriver desuden, hvordan medarbejderne, i forbindelse med tildeling af hjælpen til personlig pleje, er opmærksomme på beboernes udfordringer, bl.a. nævnes pleje af tør hud og opmærksomhed på tendens til sår.</p> <p>Tre beboere udtrykker mindre tilfredshed med den tilbudte pleje og støtte.</p> <p>En beboer fortæller, at hun godt kan klare det meste selv, men at hun oplever at blive lidt glemt. Beboeren beskriver, hvordan hun savner, at der er nogen, der spørger, om hun har brug for hjælp til noget. Konkret fortæller beboeren, at medarbejderne skal sørge for, at beboeren har bind til natten, og dem oplever beboeren altid at skulle efterspørge.</p> <p>En anden beboer beskriver variation i hjælpen. Beboeren beskriver, hvordan nogle medarbejdere vil have, at beboeren får udført nedre hygiejne ude ved toiletet, selv om det er aftalt, at det skal foregå i sengen, fordi beboeren har nogle hudproblemer, som skal observeres og smøres.</p> <p>En tredje beboer oplever ligeledes variation, alt efter, hvilken medarbejder der udfører hjælpen til personlig pleje. Beboeren siger; <i>'Hvis det er nogle af de helt unge, så går det meget stærkt'</i>.</p> <p>Alle tolv beboere tilkendegiver, at de støttes i at gøre mest muligt selv i forbindelse med hjælpen til personlig pleje og praktisk støtte.</p> <p>En beboer fortæller bl.a., hvordan han i forbindelse med bad fortsat selv kan vaskes sig under armene og vaske sit hår.</p> <p>Beboerne beskriver desuden, hvordan de altid kan få hjælp, hvis de en dag er trætte og ikke magter det, de sædvanligvis kan.</p> <p>Alle beboerne giver desuden udtryk for, at de ved, hvor de kan gå hen med utilfredshed eller en klage, hvortil de fleste beboere nævner, at de vil tale med kontaktpersonen eller afdelingslederen. Flere beboere understreger, at de ikke har noget at klage over, hvilket flere beboere angiver som årsagen til, at de lige skal tænke sig om, før de kan svare på, hvem de vil klage til.</p>
<p>Observation</p>	<p>Beboerne fremstår soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Beboernes boliger og hjælpemidler observeres ligeledes generelt renholdte, dog observerer tilsynet en bolig, hvor der har samlet sig en del skidt og støv under en reol med høje ben. Hos en anden beboer trænger beboerens rollator til rengøring, ligesom boligen lugter af urin. Boligen tilhører en beboer, som i forbindelse med interviewet tilkendegiver, at hun savner opmærksomhed fra medarbejderne.</p>

Kontinuitet i støtten	<p>Alle interviewede beboere tilkendegiver, at de kender de medarbejdere, der kommer og hjælper dem i hverdagen. Enkelte nævner specifikt navnet på en kontaktperson. Flere af beboerne giver udtryk for, at der kommer en del forskellige medarbejdere hos dem, men direkte adspurgt, oplever ingen af beboerne, at det udgør en udfordring, da de kender medarbejderne, og at de er trygge ved dem. En enkelt beboer, som generelt er tilfreds, fortæller om mange vikarer i løbet af sommerferien, hvilket beboeren følte sig lidt utryg ved.</p> <p>Alle beboerne oplever, at der bliver lyttet til deres ønsker, og at aftaler bliver overholdt.</p>
-----------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at hovedparten af beboerne oplever at få tilbudt en meget tilfredsstillende hjælp til personlig pleje, men at to beboere oplever, at kvaliteten af hjælpen er påvirket af, hvilken medarbejder der leverer hjælpen, og en beboer føler sig desuden lidt glemt, fordi beboeren stort set kan klare sig selv. Beboerne støttes i at anvende deres ressourcer aktivt. Desuden vurderer tilsynet, at beboerne er soignerede i overensstemmelse med deres behov og livsstil, og at deres hjælpemidler og boliger generelt er renholdte. Tilsynet observerer dog en bolig og en rollator, som fremstår med manglende rengøring, og at der i en anden bolig er en lugt af urin. Boligen tilhører en beboer, som tilkendegiver, at hun savner opmærksomhed fra medarbejderne. Ligeledes vurderes det, at beboerne oplever kontinuitet i hjælpen samt overholdelse af aftaler.

3.3.3 Mål 3: Kontakt

Emne: Kontakten til medarbejdere	Data: <p>Alle tolv beboere oplever en god kontakt til medarbejderne og en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd samt respekt for personlige grænser. Beboerne fortæller bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>'De er søde og flinke, og taler pænt. Jeg har aldrig oplevet nogle, der ikke talte pænt'.</i> • <i>'Medarbejderne taler meget pænt til mig, og de spørger ind til mig, bl.a. til mine familiefotos'.</i>
--	---

Muligheder for at være social	<p>Beboerne udtrykker tilfredshed med plejehjemmets udbud af aktiviteter og muligheder for at være social. De nævner, at de deltager i flere af de tilbudte aktiviteter, herunder den netop overståede Sommerfestival, som varede i tre dage. Beboerne beskriver desuden sang, musik, håndarbejde, madlavning, hundebesøg, gudstjeneste og gymnastik.</p> <p>De interviewede beboere giver alle sammen udtryk for, at der er et bredt udvalg af aktiviteter og noget for enhver smag.</p> <p>De fleste af de interviewede beboere giver udtryk for, at de synes, at det er rart, at man kan vælge fællesskabet til og fra, og de nævner, hvordan de også nyder at opholde sig i egen bolig for at læse, løse krydsord og se sport. Flere beboere beskriver, hvordan de nyder at være sig selv i boligen, men at de holder af at spise med de andre beboere, og derved opleve social kontakt med både medbeboere og medarbejderne.</p>
-------------------------------	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever en særdeles tilfredsstillende kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Desuden er det tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes gode betingelser for deltagelse i meningsfulde aktiviteter og socialt samvær med medbeboere.

3.3.4 Mål 4: Mad og måltider

Emne:

Mad og måltider

Data:

Alle beboerne tilkendegiver overordnet tilfredshed med kvaliteten og variationen af plejehjemmets mad, som leveres udefra. Flere beboere er samtidigt vidende om, at plejehjemmet i forbindelse med flytningen til Eilersminde får eget køkken, og det glæder beboerne sig til. En beboer siger bl.a.; *'Maden er generelt god, men vi glæder os til den hjemmelavede mad, vi skal have på det nye sted'*.

En anden beboer siger; *'Jeg er fra den gamle tid, og jeg kan bedst lide de ældre retter, og det er ikke det, vi får, så det er ikke helt mine favoritter. Som regel er det godt, og jeg spiser det, der kommer. Desserterne er rigtig gode'*.

En beboer er ikke tilfreds med maden på Lærkebo-Poppelbo. Beboeren udtaler; *'Maden er forfærdelig, så sent som i går skulle vi have kold røget makrel. Makrelen var helt hård. Der er meget lidt variation i menuen, og der er meget svin og kylling'*.

Alle tolv beboere oplever, at det er muligt at have indflydelse på maden og menuen på plejehjemmet, bl.a. nævner en beboer at have haft indflydelse på pålægget. Elleve ud af tolv beboere oplever samtidigt, at der bliver lyttet til de ønsker og forslag, som de kommer med. En beboer er ikke helt tilfreds med graden af medbestemmelse. Beboeren har foreslået mere suppe på et beboermøde for nogle måneder siden, men beboeren har ikke oplevet, at det er kommet på menuen. Beboeren tilføjer; *'Vi har ikke fået suppe endnu i juni, juli eller august. Der er ellers mange sommer-supper at vælge iblandt, tomatsuppe og aspargesuppe f.eks.'*

Fire ud af de tolv interviewede beboere spiser måltiderne i egen bolig. De resterende beboere beskriver en god og hyggelig stemning i spisestuen. En beboer kommenterer; *'For det meste siger vi ikke så meget. Vi spiser bare, og så går vi hjem. Stemningen er sådan set ok'*. En anden beboer siger; *'Der er god stemning - også sammen med medarbejderne'*.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at beboerne overordnet er meget tilfredse med madens kvalitet og variation. Ligeledes vurderer tilsynet, at beboerne oplever mulighed for at komme med ønsker til menuen, og at de generelt oplever, at ønsker imødekommes. Det er tilsynets vurdering, at beboerne er meget tilfredse med rammerne omkring måltidet. En beboer giver udtryk for utilfredshed med madens kvalitet, menuens variation og mulighederne for indflydelse på menuen.

3.4 Gruppeinterview af medarbejdere

3.4.1 Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet

Emne:**Data:**

Fokus i kvalitetsarbejdet

Medarbejderne fortæller, at de aktuelt er optagede af kompetenceudvikling i relation til opgaveoverdragelse, og at de modtager undervisning i bl.a. kompressionsbehandling og sondeernæring. Medarbejderne beskriver, hvordan det er ændringerne i indsatskataloget, som er baggrunden for det skærpede fokus på medarbejdernes kompetencer. Medarbejderne fortæller, at det hovedsageligt er social- og sundhedsassistenterne, som varetager oplæringen af social- og sundheds-hjælperne.

Medarbejderne beskriver, at der er tilbud om undervisning hver onsdag, hvor der bl.a. er gennemført undervisning i urinvejsinfektioner, forflytninger, demens, værdighed, TOBS og ernæring. Medarbejderne beskriver, hvordan de rapporterede utilsigtede hændelser indimellem kan danne baggrund for valg af undervisningstema, hvilket identificeres af plejehjemmets faglige leder, som er tovholder i forhold til de utilsigtede hændelser.

Medarbejderne beskriver, hvordan der arbejdes systematisk med kontinuerlige forbedringer. Den faglige leder vurderer, på baggrund af tilgængelige kvalitetsdata, hvad den enkelte afdeling har behov for at arbejde med. En af de interviewede medarbejdere fortæller, at hun netop har gennemført undervisning i de nye ydelser i Cura.

Medarbejderne beskriver ligeledes, hvordan de aktivt anvender de redskaber, som de har fået viden om i forbindelse med et forløb med Værdighedsrejseholdet sidste år. Medarbejderne beskriver bl.a. følgende teknikker og redskaber, som de benytter sig af i hverdagen; 'Kontakt ved opgaven', 'Perspektivskifte', 'Trivselskarret' og 'Vægtskålen'. Medarbejderne tilføjer, at de desuden anvender refleksionskort på de daglige formiddagsmøder og i forbindelse med den ugentlige triage.

Medarbejderne fremhæver, at de skal til at gennemføre samtaler med alle beboerne ud fra Værdighedshjulet, hvorved der kommer ekstra fokus på den enkelte beboers værdier og trivsel.

Endelig beskriver medarbejderne, at de føler sig særdeles inddragede i den kommende flytning til Eilersminde, hvor alle medarbejderne beskriver, at de er en del af en eller flere arbejdsgrupper.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for prioriterede temaer i kvalitetsarbejdet, som er i tråd med de ledelsesmæssige prioriteringer.

3.4.2 Mål 2: Tilgang til arbejdet**Emne:**

Kommunikation

Data:

Medarbejderne beskriver vigtige faktorer i forhold til kommunikation med beboerne. Medarbejderne pointerer, at det er vigtigt, at man med sin kommunikation får beboeren til at føle sig i centrum, ligesom de også beskriver, hvordan det er vigtigt, at beboeren først og fremmest er menneske og ikke blot en patient.

Medarbejderne fortæller, at hvis man bruger livshistorien aktivt i sin kommunikation med beboeren, så viser man både respekt og værdighed over for beboeren.

Medarbejderne fremhæver desuden selvbestemmelsesretten, at man som medarbejder skal lytte aktivt og tålmodigt, så beboeren selv får lov til at bestemme, så meget som muligt. Endelig mener medarbejderne, at det skaber tryghed og god kontakt, hvis medarbejderne optræder nærværende i mødet med beboerne.

<p>Borgerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse</p>	<p>Medarbejderne beskriver, at der afholdes indflytningssamtaler med nye beboere. Pårørende deltager ofte i disse samtaler for at støtte beboeren. Efter en måneds tid på plejehjemmet afholdes en samtale yderligere med beboeren og dennes pårørende. Hvor den første samtale primært handler om at indhente oplysninger omkring beboeren, tager den anden samtale i højere grad udgangspunkt i forventningerne til samarbejdet og hverdagen på plejehjemmet.</p> <p>Plejehjemmet har kontaktpersonsystem, og beboerne tildeles en kontaktperson fra første dag på plejehjemmet. Der hænger billeder af kontaktpersonen i beboernes boliger, hvor der samtidigt er en tekst, der beskriver, hvad en kontaktperson kan hjælpe beboere og pårørende med.</p> <p>Medarbejderne beskriver besøgsplanen som et vigtigt redskab til sikring af sammenhæng i beboernes forløb. Besøgsplanen udarbejdes såvidt muligt sammen med beboerne, og den beskrives i 'jeg'-form, hvilket medarbejderne oplever virker rigtig godt. Pårørende kan ofte supplere med vigtige oplysninger og bidrag til livshistorien. Medarbejderne beskriver dog, at, selv om der foreligger en detaljeret og opdateret besøgsplan, så spørges beboerne altid, hvad de foretrækker på dagen.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan klippekort primært anvendes til en-til-en-aktiviteter. Ønsker afstemmes individuelt med beboerne.</p>
<p>Rehabilitering</p>	<p>Medarbejderne fortæller, at beboerne bruger de ressourcer, de har, både i forbindelse med plejen og i forbindelse med måltiderne. Beboerne får tilbud om vedligeholdende træning, og beboerne har ofte også individuelle træningsmål, f.eks. gangtræning med rollator på gangen med en medarbejder gående bagved med en kørestol.</p> <p>Medarbejderne giver flere relevante eksempler på beboere, der rehabiliteres, og som langsomt genvinder tabte ressourcer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan det er meget vigtigt, at rehabiliteringsindsatser fremgår af besøgsplanen, så kolleger og afløsere sikrer kontinuitet i de rehabiliterende indsatser, når kontaktpersonen har fri.</p>
<p>Livets afslutning</p>	<p>Medarbejderne fremfører, at dokumentationen for beboerens valg vedrørende genoplivning fremgår tydeligt på forsiden af beboerens journal. På Lærkebo - Poppelbo er det plejehjemslægen og en sygeplejerske eller en social- og sundhedsassistent, som har dialogen med beboeren om livets afslutning. Når lægen har haft en dialog med en beboer, skriver lægen til plejehjemmet, og medarbejderne sikrer efterfølgende, at lægens oplysninger overføres til beboerjournalen i Cura.</p> <p>Medarbejderne beskriver, hvordan de har modtaget kompetenceudvikling omkring palliation og den svære samtale, og de oplever, at de er bedre rustede til at have de svære samtaler med beboerne end tidligere.</p>
<p>Samarbejde</p>	<p>Medarbejderne opdaterer funktionsevnetilstande, og der tages udgangspunkt i aktuel status i tilrettelæggelsen af plejen. Medarbejderne beskriver, hvordan de nærmeste samarbejdspartnere er sygeplejersker og fysioterapeuter, med hvem de drøfter beboerne på faglige møder på plejehjemmet.</p> <p>Fysioterapeut og ergoterapeut kommer i huset to gange om ugen. Hver 6. uge afholdes der en tværfaglig konference, hvor også aktivitetsmedarbejdere og arbejdsmiljøkoordinator deltager. Referat fra tværfaglige møder sendes ud til alle</p>

medarbejdere. Aftalte indsatser skrives ind i handlingsanvisninger allerede under konferencen.

Beboerne er involverede både før og efter, at deres problematikker tages op på en tværfaglig konference.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på en særdeles tilfredsstillende måde kan redegøre for faktorer, der er med til at sikre en respektfuld kommunikation og adfærd, og for hvordan de sikrer, at såvel beboere som pårørende inddrages. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for rehabiliteringsarbejdet, og at de kender arbejdsgange for beboernes stillingtagen til genoplivning. Endelig er det tilsynets vurdering, at det tværfaglige samarbejde understøtter kvaliteten i beboerens forløb.

3.4.3 Mål 3: Sikkerhed

Emne:

Tryghed og sikkerhed

Data:

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at skabe tryghed for beboerne på plejehjemmet, og de nævner bl.a. følgende faktorer:

- At beboerne oplever de samme ansigter.
- At der bankes på, inden adgang til boligen.
- At der etableres kontakt før opgaven, og at man ikke bare går i gang.
- At inddrage beboeren i, hvad der foregår på plejehjemmet på dagen.
- At, hvis en medarbejder har en elev med, så skal de huske at spørge beboeren, om det er ok, at eleven kommer med ind til beboeren.
- At sikre koordinering på tværs, så alle, der er i kontakt med beboeren ved, hvad der er aftalt med beboeren.
- At sætte sig ind i de opgaver, man skal løse hos beboeren.
- At livshistorien kan bruges til at skabe tryghed.
- At etablere klare aftaler og overholde dem.
- At være fleksibel og tilbyde hjælp på alle tidspunkter af døgnet, hvis det passer beboeren bedre, f.eks. bad om aftenen.

Ligeledes kan medarbejderne også redegøre for faktorer, som har betydning for beboernes sikkerhed, og som de har et løbende fagligt fokus på.

Medarbejderne nævner bl.a., at de senest iværksatte forbedringsindsatser har været hudproblemer og håndhygiejne. Begge temaer er gennemgået på formiddagsmøder.

Medarbejderne beskriver, hvordan de i hverdagen lægger mærke til små forandringer i beboerens tilstand, det kan f.eks. være ændringer i beboerens søvnmønstre, eller hvis beboeren oplever smerter.

Medarbejderne beskriver desuden, at hvis en beboer mistænkes for urinvejsinfektion, anvendes et screeningsredskab, hvor medarbejderen skal svare på spørgsmål om beboerens tilstand, og herefter sandsynliggøres infektionen. Har beboeren en urinvejsinfektion, tilbydes der masser af væske, hyppige bleskift, grundig hygiejne og øget tilsyn. Medarbejderne fremhæver, at de altid sparrer med hinanden omkring ændringer i en beboers tilstand. Medarbejderne bruger opgaver i Cura til at sikre opfølgning på observationer.

Medarbejderne kan desuden redegøre for de hygiejniske retningslinjer og beredskab i forbindelse med smitteudbrud. På KK-net findes instruks omkring værnemidler og håndtering af smitteudbrud.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på særdeles tilfredsstillende vis kan redegøre for faktorer, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

3.4.4 Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne:

Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven

Data:

Medarbejderne beskriver, hvordan de tilrettelægger vagten ud fra beboernes behov og ønsker. En tavle med planlægningen udfyldes allerede dagen før. Der tages højde for kompetencer og beboernes ønsker og vaner i planlægningen.

I forbindelse med udførelse af en plejeopgave fortæller medarbejderne, hvordan de altid sikrer at have alle remedier klar, inden opgaven påbegyndes. Medarbejderne beskriver, hvordan de er blevet bedre til at forebygge forstyrrelser af hinanden mellem kl. 8-11, så det kun er akutte ting, der håndteres i den periode.

Medarbejderne kan redegøre for tilbagemeldingspligten, og i den forbindelse beskriver medarbejderne, hvordan de er opmærksomme på, hvilke undersøgelser de har fået opgaveoverdraget, f.eks. TOBS.

Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet

Medarbejderne beskriver, hvordan de stort set altid dokumenterer tidstro. Medarbejderne beskriver, hvordan de har individuelle tablets, og derfor er det muligt for dem, at få alt dokumenteret med det samme.

Medarbejderne beskriver desuden, at det er godt at have sin tablet ved hånden i boligerne, så man kan tjekke op på kollegers observationer.

Medarbejderne sparrer med hinanden og med den faglige leder, og de oplever, at der er god hjælp ved tvivl om dokumentationsarbejdet. Medarbejderne beskriver også, hvordan alle tager ansvar for oplæring af nye medarbejdere eller elever, og at det er tydeligt, at dokumentationen er forbedret. Der er en udpeget ansvarlig medarbejder i hver vagt, som har til opgave at hjælpe afløsere i vagten med dokumentationen.

Instrukser, vejledninger og procedurer

Medarbejderne beskriver, hvordan de bruger VAR-portalen meget, og at de aktivt bruger links til VAR-portalen i handlingsanvisningerne.

Medarbejderne beskriver desuden, hvordan de henter vejledninger via KK-net.

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for deres arbejdsgange vedrørende plejen i forbindelse med ændringer i en beboers tilstand på en særdeles tilfredsstillende måde. Tilsynet vurderer ligeledes, at medarbejderne udviser forståelse for sikring af dokumentationsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan de finder relevante instrukser og vejledninger til deres daglige opgaver.

3.4.5 Mål 5: Dokumentation

Emne: Besøgsplan	Data: <p>Medarbejderne beskriver, at de ofte udarbejder besøgsplanen sammen med beboerne. Besøgsplanen udarbejdes med faste tidsbånd og faste overskrifter, herunder bl.a. personlig pleje og måltider. Medarbejderne beskriver, hvordan de tilføjer ekstra bånd, hvis der er behov for det, f.eks. hvis beboeren skal have medicin på 'skæve' tidspunkter.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal indeholde relevante oplysninger om beboerens rutiner, og oplysninger skal fremgå konkret og præcist, så en afløser kan udføre plejen.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden, at beboerens ressourcer skal være beskrevet i besøgsplanen, og desuden kan der henvises til handlingsanvisninger, bl.a. til medicinindtagelse.</p> <p>Medarbejderne beskriver desuden, at de ydelser, man skal levere, fremgår på forsiden i Cura.</p>
----------------------------	---

Handlingsanvisninger	<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med handlingsanvisninger inden for Sundhedsloven, men de viser usikkerhed i forhold til, at der på service Lovsømrådet bl.a. er krav om handlingsanvisning på klippekortsordningen. Ledelsen beskriver efterfølgende, at det er deres klare opfattelse, at kravet om dokumentation af klippekortsydelser er fjernet af staben, og at medarbejderne derfor ikke er introducerede hertil.</p>
-----------------------------	--

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdet med beboernes besøgsplaner på en meget tilfredsstillende måde. Medarbejderne er ikke introducerede til at udarbejde handlingsanvisninger på klippekortsydelser.

3.4.6 Mål 6: Observation fra tilsynet

Emne: Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Data: Intet at bemærke.
---	-----------------------------------

4. Tilsynets formål og metode

4.1 Formål

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 2023' 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?

Vurderingen af kvaliteten i den leverede indsats foretages ved de virtuelle tilsyn udelukkende på baggrund af interviews og gennemgang af sundhedsfaglig dokumentation.

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 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 Vurderingsskema

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering

1 - Særdeles tilfredsstillende

- Bedømmelsen særdeles tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes.
- Det særdeles tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

2 - Meget tilfredsstillende

- Bedømmelsen meget tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes.
- Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

3 - Tilfredsstillende

- Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.
- Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.

4 - Mindre tilfredsstillende

- Bedømmelsen mindre tilfredsstillende opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpe.
- Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.

5 - Ikke tilfredsstillende

- Bedømmelsen ikke tilfredsstillende opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpe.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen.
- Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 Tilsynets tilrettelæggelse

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

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i 'Tilsynskoncept 2023'. Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejehjem, der skal modtage tilsyn i aftentimer eller på en lørdag.

Tilsynsbesøget afsluttes altid med, at ledelsen modtager en mundtlig tilbagemelding om tilsynsresultatet. Overleveringen af tilsynsresultaterne sker med fokus på læring, så enheden understøttes i aktivt at anvende tilsynsresultaterne i deres arbejde med kvalitet. For at sikre ensartethed i tilbagemelding af tilsynsresultatet foregår denne efter en særlig skabelon udarbejdet i et samarbejde mellem kommunen og BDO.

Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejehjem i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen, Center for økonomi og kvalitet, Københavns Kommune.

5. Yderligere oplysninger

BDO er den største private leverandør af tilsyn på det danske marked. Som tilsynsførende i en kommune garanterer BDO et eksternt, uafhængigt og fagligt blik på den praksis, som udføres.

BDO har en stærk tilsynsgruppe, som organisatorisk og kundemæssigt er forankret i hele landet. BDO's tilsynskonsulenter er højt specialiserede inden for tilsyn; de har en sygepleje-, sundheds- eller terapeutfaglig baggrund, praksiserfaring, ledererfaring fra praksis og myndighed samt supplerende uddannelser ofte på kandidat- og masterniveau. De specialiserede kompetencer og den brede erfaring, som tilsynsgruppen har, anvendes også til løsning af andre typer af rådgivningsopgaver.

BDO fører tilsyn med ældreområdet, det specialiserede socialområde samt det specialiserede børn- og ungeområde. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:
tilsyn@suf.kk.dk

6. Bilag - Hørings svar for opklarende fejl og informationer

Tak for den tilsendte. Vi har ingen bemærkninger og takker for et fint og lærerigt tilsyn.

Med venlig hilsen

Camilla Norby Larsen
Forstander
Poppelbo og Lærkebo

Om BDO

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

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

