



# Tilsynsrapport Københavns Kommune

Sundheds- og Omsorgsforvaltning  
Plejhjemmet Verdishave

Uanmeldt ordinært tilsyn 2022

# INDHOLD

1.	FORMALIA .....	4
2.	VURDERING .....	5
2.1	TILSYNETS SAMLEDE VURDERING .....	5
2.2	TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER .....	7
3.	DATAGRUNDLAG .....	8
3.1	INTERVIEW MED LEDELSE .....	8
3.2	OBSERVATIONSSTUDIER .....	9
3.3	INTERVIEW MED BEBOERE.....	14
3.4	GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE .....	18
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE.....	23
4.1	FORMÅL .....	23
4.2	METODE .....	23
4.3	VURDERINGSSKALA.....	24
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE.....	24
5.	YDERLIGERE OPLYSNINGER .....	25
6.	BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER .....	26

## 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 de 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 Høberg Sloth  
Partner  
Mobil: 2810 5680  
Mail: [bsq@bdo.dk](mailto:bsq@bdo.dk)  
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen  
Senior Manager  
Mobil: 4189 0475  
Mail: [meo@bdo.dk](mailto:meo@bdo.dk)  
Projektansvarlig

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



# 1. FORMALIA

Oplysninger om Plejehjemmet og tilsynet
Navn og Adresse: Plejehjemmet Verdishave, Tartinisvej 31, 2450 København SV
Leder: Jens Jørgen Lemvig
Antal boliger: 70 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 18. maj 2022
Datagrundlag: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejehjemmets leder</li><li>• Observationsstudier</li><li>• Tilsynsbesøg hos otte beboere</li><li>• Gruppeinterview med tre medarbejdere (en social- og sundhedshjælper, to social- og sundhedsassistenter)</li></ul>
Tilsynsførende: Gitte Duus Andersen, Manager og sygeplejerske, cand. cur Pernille Breck Johansson, Manager og sygeplejerske

## 2. VURDERING

### 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

#### *Tilfredsstillende*

Den samlede vurdering gives, idet der er konstateret mangler på flere målepunkter. Tilsynet har samtidig vurderet, at der under observationsstudiet af personlig pleje er konstateret forhold, der kan karakteriseres som utilstrækkelige, og at der er konstateret væsentlige mangler på flere områder.

#### **Ledelsesinterview:**

Tilsynet vurderer, at lederen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med opfølgningen på tilsynets anbefalinger, men at der ved dette tilsyn er konstateret mangler på enkelte områder. Det vurderes, at der på plejehjemmet arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet, og at der er arbejdet målrettet med at skabe en organisering, som understøtter et systematisk og struktureret kvalitetsarbejde.

#### **Observationsstudier:**

Tilsynet har foretaget to observationsstudier - Et af personlig pleje og et af et frokostmåltid.

Tilsynet konstaterer, at der er stor variation i vurderingen mellem de to observationsstudier. Det vurderes, at der under måltidet foregår en særdeles tilfredsstillende kommunikation, og at måltidet i meget høj grad gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse. Måltidet gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil medarbejderne udviser faglig forståelse for deres roller og funktion under måltidet.

Tilsynet vurderer derimod, at forholdene under observationsstudiet af personlig pleje på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og at der er konstateret væsentlige mangler på flere områder. Det vurderes, at kommunikationen ikke i tilstrækkeligt omfang tilpasses beboerens behov, at beboeren omtales i tredjeperson, samt at en medbeboers helbredsmæssige udfordringer italesættes foran beboeren.

Det er samtidig tilsynets vurdering, at der under den personlige pleje ikke udvises tilstrækkelig opmærksomhed på at sikre beboerens selvbestemmelse, og at plejen med fordel kan udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboeren gives tid til selv at deltage aktivt i plejen. Organiseringen af plejen sker ud fra en tydelig rollefordeling mellem de to medarbejdere, men det vurderes, at forløbet gennemføres ud fra et hurtigt tempo, som ikke er afstemt beboerens behov og med fokus på at løse de plejereleterede opgaver frem for at sikre en hensigtsmæssig organisering.

Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og den personlige pleje under observationsstudiet af personlig pleje foregår på et tilfredsstillende niveau, men at der forekommer væsentlige mangler på flere områder. Det vurderes, at der forekommer mangler i henhold til de hygiejniske retningslinjer, hvortil der ikke anvendes engangsplastikforklæde under den tætte personlige pleje, at medarbejderne ikke udfører den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift, og at en medarbejder bærer fingerringe under plejen. Herudover vurderer tilsynet, at der ikke udvises tilstrækkelig opmærksomhed på at sikre en skånsom forflytning af beboeren, samt at der ikke tages højde for arbejdsmiljømæssige forhold, idet sengens funktioner og vendel-lagnet ikke anvendes i tilstrækkeligt omfang.

På baggrund af observationer fra fællesarealerne er det tilsynets vurdering, at der er en hjemlig indretning på plejehjemmet, som fremstår indbydende til socialt samvær og hyggelig aktivitet. Det vurderes, at der arbejdes med at skabe et aktivt og socialt hverdagsliv, og at kommunikationen på fællesarealerne foregår på en særdeles venlig og respektfuld vis.

**Beboerinterview:**

Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at have en god hverdag på plejehjemmet, hvor de beskriver oplevelsen af tryghed og selvbestemmelse. Samtidig vurderes det, at en beboer, som kun har boet på plejehjemmet i kort tid, beskriver mindre tilfredshed omkring flere målepunkter, herunder trivsel, kontinuitet, aktivitet og kontakten til medarbejderne. Dette på trods af, at en medarbejder og ledelsen beskriver, hvordan der arbejdes med forskellige tiltag for at øge beboerens tilfredshed.

Beboerne fremstår efter tilsynets vurdering soignerede og veltilpasse, og både boliger og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte. Det vurderes, at beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Halvdelen af beboerne oplever, at der er kontinuitet i hjælpen, mens den anden halvdel oplever, at hjælpen leveres af forskellige medarbejdere og vikarer. Beboerne problematiserer ikke dette, idet medarbejderne ved, hvad de skal gøre, og beboerne oplever, at de kan tale sammen om hjælpen.

I to tilfælde konstateres der mangler i forhold til, at beboerne får deres medicin til tiden. I et tilfælde sker dette hos en beboer, som grundet helbredsmæssige forhold får administreret medicin på uregelmæssige tidspunkter flere gange i døgnet, og hos en anden beboer observerer tilsynet, at beboerens morgenmedicin stadig står på bordet, da tilsynet besøger beboeren op ad formiddagen.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, hvortil medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd. Det vurderes, at beboerne oplever, at de tilbydes meningsfulde aktiviteter, og at deres til- og fravalg om deltagelse respekteres.

På baggrund af en beboers oplevelse med overgange mellem hospital og plejehjem vurderer tilsynet, at beboerne oplever et godt og særdeles tilfredsstillende samarbejde mellem hospital og plejehjem. Det vurderes, at beboerne ligeledes oplever, at medarbejderne vil kontakte hospital eller læge, såfremt de har behov for det, samt at medarbejderne deler viden om deres pleje og behandling.

I forhold til maden og måltiderne er det tilsynets vurdering, at beboerne har forskellige oplevelser af madens kvalitet, hvortil størstedelen af beboerne dog beskriver maden med tilfredshed. To beboere oplever dog kvaliteten som svingende, mens en beboer udtrykker mindre tilfredshed, idet maden ifølge beboeren ikke passer til aldersgruppen. Beboerne oplever alle, at der er mulighed for indflydelse på maden, og at der er en hyggelig stemning under måltidet.

**Medarbejderinterview:**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for indsatser i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de emner, som er fremhævet af ledelsen. Det vurderes ligeledes, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe en respektfuld og ligeværdig kommunikation og for, hvordan plejen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre beboerens selvbestemmelse. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre sammenhæng i beboernes forløb, samt hvor oplysninger om livets afslutning kan udsøges.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt relevant kan redegøre for, hvordan de arbejder med at sikre beboernes tryghed og sikkerhed, herunder hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin. Medarbejderne redegør endvidere relevant for arbejdsgange i henhold til pleje- og dokumentationsarbejdet og for anvendelse af instrukser og VAR. Hertil vurderes det, at VAR med fordel kan anvendes mere systematisk i arbejdet med elever.

Endelig vurderes det, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for både besøgsplaner og handlingsanvisninger, herunder hvordan disse anvendes som redskab i hverdagen.

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
Tilsynet bemærker, at der under observationsstudiet af den personlige pleje konstateres en mindre tilfredsstillende og mindre hensigtsmæssig kommunikation. Dette skyldes, at kommunikationen ikke i tilstrækkeligt omfang tilpasses beboerens behov, at beboeren omtales i tredje person, samt at en medbeboers helbredsmæssige udfordringer italesættes foran beboeren.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sikrer, at der til enhver tid foregår en venlig, respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne. Herunder: <ul style="list-style-type: none"> <li>• At kommunikationen tilpasses den enkelte beboers behov</li> <li>• At beboeren ikke omtales i tredje person</li> <li>• At beboernes helbredsmæssige forhold udelukkende drøftes i rammer, hvor oplysningerne ikke kan overhøres af uvedkommende</li> </ul>
Tilsynet bemærker, at der under observationsstudiet af den personlige pleje ikke udvises tilstrækkelig opmærksomhed på at sikre beboerens selvbestemmelse, og at plejen med fordel kan udføres ud fra en rehabiliterende tilgang. Samtidig bemærker tilsynet, at forløbet gennemføres ud fra et hurtigt tempo, som ikke er afstemt beboerens behov, og med fokus på at løse de plejerelaterede opgaver frem for at sikre en hensigtsmæssig organisering.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter indsats, der understøtter, at plejen gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboerens selvbestemmelse sikres og med opmærksomhed på at sikre en hensigtsmæssig organisering, hvor tempoet under plejen er afstemt beboerens behov.
Tilsynet bemærker, at der under observationsstudiet af den personlige pleje ikke anvendes engangsplastikforklæde under den tætte personlige pleje, at medarbejderne ikke udfører den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift, og at en medarbejder bærer fingerringe under plejen.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen skærper indsatsen omkring hygiejne, så de hygiejniske retningslinjer til enhver tid følges.
Tilsynet bemærker, at medarbejder under observationsstudiet af den personlige pleje ikke udviser tilstrækkelig opmærksomhed på at sikre en skånsom forflytning af beboeren samt tager højde for arbejdsmiljømæssige forhold, idet sengens funktioner og vendlet lagen ikke anvendes i tilstrækkeligt omfang.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen iværksætter tiltag, som medvirker til at sikre, at medarbejderne anvender de hjælpemidler, der er i boligen, så beboeren forflyttes mest hensigtsmæssigt, og medarbejdernes arbejdsmiljømæssige forhold sikres.
Tilsynet bemærker, at en beboer, som kun har boet på plejehjemmet i kort tid, beskriver mindre tilfredshed omkring flere målepunkter, herunder trivsel, kontinuitet, aktivitet og kontakten til medarbejderne. Dette på trods af, at en medarbejder og ledelsen beskriver, hvordan der arbejdes med forskellige tiltag for at øge beboerens tilfredshed.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fastholder den nuværende indsats omkring den konkrete beboer med henblik på at øge beboerens tilfredshed og trivsel på plejehjemmet.
Tilsynet bemærker, at der i to tilfælde konstateres mangler i forhold til, at beboerne får deres medicin til tiden.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen skærper opmærksomheden på medicinområdet og iværksætter indsats, der sikrer, at beboerne får administreret deres medicin til tiden.
Tilsynet bemærker på baggrund af medarbejderinterviewet, at VAR med fordel kan anvendes mere systematisk i arbejdet med elever.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen sammen med medarbejderne reflekterer over, hvordan VAR kan anvendes som en mere systematisk del af eleverarbejdet.



## 3. DATAGRUNDLAG

### 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Opfølgning på sidste års tilsyn	<p>Ved seneste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til håndhygiejne, tilpasning af plejen til beboerens behov, rammerne for "det gode måltid" og beboeres oplevelser af travlhed og få aktiviteter.</p> <p>Som opfølgning på anbefaling om håndhygiejne beskriver lederen, at der er lavet praksisnær undervisning for alle medarbejdere i basal hygiejne og værnemidler. Herudover er der indkøbt hygiejnevogne, så der er større ensartethed på området.</p> <p>Idet lederen først er ansat den 1. december 2021, er det ikke muligt at redegøre for, hvordan der er fulgt op på den konkrete hændelse i forhold til tilpasningen af plejen til beboernes behov. Lederen fortæller dog, at der som en del af opfølgningen på anbefalingen generelt arbejdes med cases og pårørendefortællinger som metode til at skabe refleksion og læring blandt medarbejderne med fokus på at møde beboerne ud fra en ligeværdig tilgang, hvor indsatsen tilpasses beboernes ønsker og behov.</p> <p>Lederen fortæller, at han også selv har foretaget observationer af måltiderne, og at der i forlængelse heraf, sammenholdt med tilsynets anbefalinger, er arbejdet målrettet på at skabe et hyggeligt og nærværende måltid for beboerne. Der har ligeledes været ledelsesmæssig opfølgning med enkelte medarbejdere.</p> <p>Vedrørende anbefalingen omkring beboernes oplevelse af travlhed og få aktiviteter fortæller lederen, at der er arbejdet målrettet med rekruttering og fastansættelse af medarbejderne, idet det medvirker til at skabe øget stabilitet i hverdagen. Der er igen kommet gang i aktiviteterne, og lederen oplever ikke, at der længere er en udfordring på området.</p>
Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	<p>Ud over en stor hygiejneindsats fortæller lederen, at der fortsat arbejdes med forbedringsmodellen, hvor der auditeres på medicin og dokumentation.</p> <p>Der er arbejdet med demensindsatsen, hvor der blandt andet afholdes beboerkonferencer, og der er implanteret sanse-vogne. Udviklingssygeplejersken er tovholder for området, og der er lokale ressourcpersoner, som ligeledes har deltaget i BPSD-undervisningen.</p> <p>I hverdagen arbejdes der målrettet med at skabe en hyggelig og hjemlig stemning på plejehjemmet.</p> <p>Herudover beskriver lederen, at der er arbejdet målrettet med organiseringen, hvilket også har ført til et nyt on-boarding- og introduktionsprogram, hvori det er tydeligt, hvordan der arbejdes ud fra plejehjemmets værdier.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at lederen kan redegøre for, hvordan der er arbejdet målrettet med opfølgningen på tilsynets anbefalinger, men at der ved dette tilsyn er konstateret mangler på enkelte områder.</p> <p>Det vurderes, at der på plejehjemmet arbejdes med relevante emner i kvalitetsarbejdet.</p>	



Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Organisering af kvalitetsarbejdet	<p>Nuværende ledere blev ansat den 1. december 2021, og beskriver, hvordan der herefter er gennemført forskellige organisatoriske ændringer. Lederen fortæller, at han samtidig har været ansat som konstitueret leder på en anden enhed, hvor han nu er blevet fastansat. Plejehjemmet Verdishave står derfor over for at skulle have ny forstander.</p> <p>Lederen fortæller, at der er arbejdet målrettet med organiseringen af kvalitetsarbejdet, hvilket indebærer, at forskellige ansvarsområder er fordelt på flere ledere. Herudover er der udarbejdet et nyt organisationsdiagram, med MED-organiseringen, og der er arbejdet med at strukturere mødekulturen.</p> <p>En sundhedsfaglig konsulent har medvirket til at kvalificere kvalitetsorganiseringen, og der er lavet en handleplan for implementering. Hertil beskrives, at den endelige implementering afventer ny forstander.</p> <p>Ledergruppen har også været på seminar, hvor der er arbejdet med faglig ledelse. Dette har bevirket, at ledergruppen er blevet styrket og nu arbejder sammen på tværs ud fra en dynamisk læringskultur.</p> <p>Som metode for kvalitetsarbejdet anvendes fortsat forbedringsmodellen.</p> <p>Herudover beskriver lederen, at der er ansat en arbejdstidsplanlægger, som varetager planlægningsopgaver på tværs af huset med fokus på at sikre de rigtige kompetencer på de rigtige tidspunkter.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der på plejehjemmet er arbejdet målrettet med at skabe en organisering, som understøtter et systematisk og struktureret kvalitetsarbejde.	

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad synes I, tilsynet skal lægge særligt mærke til?	Tilsynet er bedt om at lægge særligt mærke til, hvordan medarbejderne møder beboerne ud fra en nærværende og ligeværdig tilgang.

### 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne banker på døren og hilser pænt og venligt på beboeren. Beboeren har ikke meget sprog, men svarer via sin mimik og enstavellesord. Beboerens kommunikationsform er præget af latenstid.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der er forskel på de to medarbejders kommunikationsform. Den ene medarbejder udviser nærvær og tilpasser kommunikationen til beboerens behov, denne medarbejder spørger fx ind til beboerens velbefindende og anvender fysisk berøring i kontakten.</p>

	<p>Den anden medarbejder er mindre opmærksom på at tilpasse sit toneleje til beboerens behov, og medarbejderen tager ikke højde for beboerens udfordringer i forhold til kommunikationsformen. Medarbejderen sikrer ikke øjenkontakt med beboeren i kontakten.</p> <p>Gennem forløbet omtales beboeren flere gange i tredje person. Dette sker fx, idet medarbejderne taler ind over beboeren ved sengen, hvor særligt den ene medarbejder glemmer at medinddrage beboeren i dialogen.</p> <p>Herudover observeres der forskellige situationer, hvor der forekommer en mindre hensigtsmæssig kommunikation fra begge medarbejdernes side. Fx observerer tilsynet, at den ene medarbejder fortæller sin kollega om en anden beboers helbredsmæssige udfordringer på en mindre værdig måde. Medbeboeren nævnes ved navn, og kommunikationen foregår, idet beboeren er ved at vaske hænder, mens medarbejderne står på hver sin side af beboeren.</p> <p>I et andet tilfælde gengiver den ene medarbejder på en mindre værdig måde lyden af beboerens hoste, og medarbejderen beder beboeren om at rømme sig, hvilket beboeren har besvær med. Den anden medarbejder kommenterer hensigtsmæssigt på beboerens udfordringer og henter en skål, som beboeren kan spytte ud i.</p> <p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Under måltidet observeres en venlig og respektfuld kommunikation mellem medarbejderne og beboerne. Medarbejderne anvender berøring i kontakten med beboerne, og der er en hjemlig og hyggelig stemning med samtaler og grin rundt om bordet.</p> <p>Medarbejderne er opmærksomme på at inddrage beboerne i dialogen under måltidet, og de fastholder samtalen via emner, som beboerne kan tale med om. Dette observeres fx, da en beboer bringer et emne frem om vin, hvorefter en medarbejder inviterer en anden beboer til at deltage i samtalen ved at spørge ind til, hvilken vin beboeren foretrækker at drikke.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Den ene medarbejder fortæller indledningsvist beboeren om planen for plejen. Beboeren kan ikke give udtryk for sine ønsker og behov grundet kognitive udfordringer. Under plejeforløbet forekommer der flere eksempler på, at den ene medarbejder ikke får italesat sine handlinger i rette tid, så beboeren er forberedt herpå. Medarbejderen har ikke fokus på at aflæse beboerens kropssprog og mimik, hvilket ellers vurderes fagligt relevant i forhold til beboerens kognitive udfordringer. Den anden medarbejder har en mere rolig tilgang, og medarbejderen udviser større fokus på at italesætte sine handlinger i god tid og afvente beboerens reaktion, inden handlingen udføres.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost måltid:</u></p> <p>En medarbejder sætter en kande vand og noget juice på bordet, så beboerne selv kan skænke de drikkevarer, de ønsker. En beboer spørger efter mælk, hvorefter medarbejderen straks henter mælken. Måltidet serveres på fade, hvilket understøtter beboernes muligheder for selv at vælge de ting, som de ønsker.</p> <p>En beboer kan ikke lide fisk, og beboeren får derfor serveret en anden ret. En medarbejder italesætter tydeligt og på en positiv måde over for beboeren, at hun selv bestemmer, hvad hun ønsker at spise.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Den ene medarbejder yder fuld kompenserende hjælp under plejen, mens den anden medarbejder i højere grad arbejder ud fra en rehabiliterende tilgang.</p>

	<p>Dette sker fx ved, at medarbejderen beder beboeren om at løfte sit ben, da der gives bukser på. Medarbejderen venter tålmodigt på, at beboeren løfter sit ben, hvilket sker med latetid.</p> <p>På badeværelset hjælper den ene medarbejder beboeren med at få vasket hænder. Beboeren forsøger at læne sig frem, men har vanskeligt ved dette, idet rygstøtten på kørestolen er kippet tilbage. Medarbejderne bliver opmærksomme herpå, og retter ryglænet i en passende stilling, så beboeren selv kan vaske sine hænder.</p> <p>Den ene medarbejder skal til at rede beboerens hår, da beboeren selv griber ud efter kammen. Beboeren gives kammen i hånden, og beboeren reder herefter selv sit hår. Medarbejderne roser beboeren for sin indsats.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost måltid:</u></p> <p>Måltidet gennemføres i høj grad ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne placerer både drikkevarer og fade på bordet, så beboerne selv kan forsyne sig. Beboerne hjælper hinanden på tværs af bordet, og medarbejderne udviser stor opmærksomhed på, hvornår det er nødvendigt at tilbyde deres hjælp. Fx ses, at en beboer skænker vand for en anden beboer. En tredje beboer begynder at hjælpe en medbeboer med at tage noget mad, hvortil en medarbejder hurtigt tilbyder sin hjælp og overtager, hvilket vurderes relevant.</p>
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at der under måltidet foregår en særdeles tilfredsstillende kommunikation, og at måltidet i meget høj grad gennemføres ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse og medindflydelse.

Tilsynet vurderer, at forholdene under observationsstudiet af personlig pleje på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og at der er konstateret væsentlige mangler på flere områder. Det vurderes, at kommunikationen ikke i tilstrækkeligt omfang tilpasses beboerens behov, at beboeren omtales i tredjeperson, samt at en medbeboers helbredsmæssige udfordringer italesættes foran beboeren. Det er samtidig tilsynets vurdering, at der under den personlige pleje ikke udvises tilstrækkelig opmærksomhed på at sikre beboerens selvbestemmelse, og at plejen med fordel kan udføres ud fra en rehabiliterende tilgang, hvor beboeren gives tid til selv at deltage aktivt i plejen.

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje ved to medarbejdere:</u></p> <p>Medarbejderne indleder plejen med at gøre et rullebord med remedier klar.</p> <p>Medarbejderne har en tydelig arbejdsfordeling, hvor den ene medarbejder varetager den styrende del af plejen, mens den anden udfører delopgaver undervejs, hvor det skønnes relevant. Den ene medarbejder har tydeligt kendskab til beboerens behov for hjælp, men tempoet er ikke afstemt beboerens behov, og hjælpen foregår i et meget hurtigt tempo. Medarbejderen har primært fokus på plejerelaterede opgaver, og har mindre opmærksomhed på at være i kontakt med beboeren og sikre en hensigtsmæssig organisering. Tilsynet har efterfølgende en drøftelse med medarbejderen vedrørende det hurtige tempo, og medarbejderen begrundet det hurtige tempo med et travlt morgenprogram, som kan være stressende for medarbejderen at nå, hvis hun ikke skynder sig.</p> <p>Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejen.</p>

	<p><u>Observationsstudie af frokostmåltid:</u></p> <p>Bordet ses veldækket med blomster og servietter. Beboerne ankommer selv til spisestuen. Medarbejderne indleder med at servere for de beboere, som spiser i boligen. Efter, at alle beboere er ankommet, serverer en medarbejder fadene med mad på bordet, og sætter sig herefter sammen med beboerne. Den anden medarbejder tilslutter sig efter kort tid til måltidet.</p> <p>Dagens menu fremgår tydeligt af en seddel, som står på bordet.</p> <p>Seks beboere og to medarbejdere deltager i måltidet. En medarbejder spiser et pædagogisk måltid. Begge medarbejdere sidder roligt og afslappet under måltidet, og medarbejderne udviser stor faglig forståelse for deres rolle og funktion under måltidet.</p> <p>Der forekommer ingen unødige afbrydelser under måltidet.</p>
<p><b>Tilsynets samlede vurdering - 3</b></p>	
<p>Det er tilsynets vurdering, at måltidet gennemføres ud fra en hensigtsmæssig organisering, hvortil medarbejderne i høj grad udviser faglig forståelse for deres roller og funktion under måltidet.</p> <p>Tilsynet vurderer, at den personlige pleje er organiseret ud fra en tydelig rollefordeling mellem de to medarbejdere, men at forløbet gennemføres i et hurtigt tempo, som ikke er afstemt beboerens behov, og med fokus på at løse de plejereleterede opgaver frem for at sikre en hensigtsmæssig organisering.</p>	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderne foretager praktiske gøremål, såsom sengeredning og affaldshåndtering på en faglig korrekt måde.</p> <p>Beboeren har ikke ressourcer til at deltage i opgaven.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost måltid:</u></p> <p>Ikke relevant for observationsstudiet.</p>
Personlig støtte og pleje	<p><u>Observationsstudie af personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderne indleder plejen med at spritte hænder og iføre sig handsker, men de ifører sig ikke engangsplastikforklæde. Herudover bemærker tilsynet, at medarbejderne ikke udfører den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift, samt at en medarbejder bærer fingerringe under plejen, hvilket ikke er i overensstemmelse med gældende uniformsetikette.</p> <p>Beboeren får udført nedre hygiejne og kateterpleje i sengen ud fra gældende retningslinjer. Medarbejderne udviser opmærksomhed på at tildække beboeren med et håndklæde under den nedre pleje.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke i tilstrækkeligt omfang anvender de hjælpemidler, der er til rådighed i boligen, herunder sengens funktioner eller vendlet lagen. Dette bevirker, at medarbejderne ikke udviser tilstrækkelig opmærksomhed på at sikre en skånsom forflytning af beboeren i sengen samt tager højde for arbejdsmiljømæssige forhold.</p> <p>Ved forflytning med lift sikres derimod en hensigtsmæssig og korrekt forflytning, hvortil medarbejderne italesætter, at de nok skal være forsigtige. Beboeren forflyttes over i kørestolen og køres ud på badeværelset for at få udført øvre pleje. Beboeren tilbydes dermed ikke toiletbesøg.</p>

	<p>Medarbejderne hjælper beboeren med at få udført øvre pleje og påklædning på en faglig korrekt måde. Herefter køres beboeren ind i sin stue, hvor beboeren placeres foran fjernsynet. Medarbejderne sikrer sig, at beboeren sidder godt.</p> <p>Medarbejderne foretager håndhygiejne inden boligen forlades.</p> <p>Tilsynet har efterfølgende en refleksion med medarbejderne vedrørende manglende plastforklæder og håndhygiejne mellem handskeskift samt deres fravalg af toiletbesøg. Hertil forklarer medarbejderne den manglende opmærksomhed på at udføre håndhygiejne mellem handskeskift og anvende plastforklæder konsekvent i morgenplejen. I forhold til fravalg af toiletbesøget fortæller en medarbejder, at det gøres lidt forskelligt, hvor beboeren nogle dage hjælpes på toilettet om morgenen og andre gange i løbet af dagen. Tilsynet foreslår, at beboerens besøgsplan anvendes, så morgenplejen foregår ud fra beboeren faste vaner og rutiner.</p> <p>Tilsynet var ligeledes i dialog med medarbejderne omkring manglende brug af hjælpemidler, hvortil medarbejderne italesætter en skærpet opmærksomhed på dette fremadrettet.</p> <p><u>Observationsstudie af frokost måltid:</u> Ikke relevant for observationsstudiet.</p>
--	---

#### Tilsynets samlede vurdering - 4

Tilsynet vurderer, at den praktiske støtte og den personlige pleje under observationsstudiet af personlig pleje foregår på et tilfredsstillende niveau, men at der forekommer væsentlige mangler på flere områder. Det vurderes, at der er mangler i henhold til de hygiejniske retningslinjer, hvortil der ikke anvendes engangsplastikforklæde under den tætte personlige pleje, at medarbejderne ikke udfører den nødvendige håndhygiejne mellem handskeskift, og at en medarbejder bærer fingerringe under plejen. Herudover vurderer tilsynet, at der ikke udvises tilstrækkelig opmærksomhed på at sikre en skånsom forflytning af beboeren samt at der tages højde for arbejdsmiljømæssige forhold, idet sengens funktioner og vendlet lagen ikke anvendes i tilstrækkeligt omfang.

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Fællesarealerne på plejehjemmet er rene og ryddelige, og indretningen indbyder til socialt samvær. Der ses flere små områder med siddemøbler, hvor beboerne kan tage et lille hvil, og flere steder ligger der blade fremme, som beboerne kan sætte sig og læse i.</p> <p>I alle afdelingerne er der en synlig ugeplan over aktiviteter ved indgangen til fællesstuen, ligesom menuplanen fremgår på bordene.</p> <p>Afdelingerne omkranser to hyggelige haver, som beboerne kan anvende frit. Det ses, at en beboer sidder på en bænk og nyder solskinsvejret. En anden beboer fortæller til tilsynet, at hun vil gå sig en tur og efterfølgende vil; <i>"Sætte sig ned i den dejlige have"</i>.</p> <p>På fællesarealerne er der synlige medarbejdere, som hilser pænt og imødekomende på de beboere, de møder. Tilsynet bemærker, at flere medarbejdere anvender deres mobiltelefoner til privat brug på fællesarealerne. Tilsynet er i dialog med ledelsen herom, og ledelsen beskriver, at dette er tilladt i forbindelse med pauser. Tilsynet reflekterer med ledelsen om signalværdien heraf, og at brugen af private telefoner i stedet bør ske på de aflukkede kontorer.</p>

Sociale aktiviteter	<p>Tilsynet foretager ingen observationer af dagens aktivitet, men der ses forskellige eksempler på hverdagsaktiviteter. I et tilfælde sidder en beboer fx og slapper af foran morgenfjernsynet, og i et andet tilfælde observeres det, at en medarbejder gangtræner med en beboer. Medarbejderen går bag beboeren med en kørestol, så beboeren kan få et hvil, når dette er nødvendigt.</p> <p>I morgen- og formiddagstimerne sidder flere beboere på fællesarealerne, hvor de enten nyder deres morgenmad eller indgår i social kontakt med medbeboere. Der kører radio eller fjernsyn i baggrunden i et behageligt tilpasset lydniveau.</p> <p>På en afdeling observeres det, at en beboer sidder og spiser morgenmad, da en anden beboer kommer til. Beboerne har en dialog om tonen på fjernsynet, og de griner af hinandens forskellige måder at se tingene på.</p> <p>Flere af beboerne henvender sig til tilsynet og fortæller om, hvor glade de er for at bo på plejehjemmet.</p> <p>Herudover observeres forskellige eksempler på, hvordan medarbejderne møder beboerne ud fra en nærværende og ligeværdig tilgang. Tilsynet observerer fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I det en medarbejder kører en beboer ud fra bordet, bliver medarbejderen opmærksom på, at beboerens tøj ikke sidder helt ordentligt. Medarbejderen retter på en diskret måde beboerens tøj, så beboeren har en pæn og ordentlig fremtoning, hvilket beboeren glædes ved.</li> <li>• Tilsynet overhører, at en rengøringsmedarbejder er inde i en bolig sammen med en beboer. Medarbejderen og beboeren har en hyggelig samtale om hverdagslivet og sjove oplevelser, som de har til fælles. Begge griner højt flere gange, og der er en god stemning i rummet.</li> <li>• En medarbejder har en dialog med en beboer. Beboeren laver sjov med medarbejderen, og medarbejderen gengælder beboerens sjove kommentarer, hvilket beboeren med sit kropssprog ser ud til at nyde.</li> </ul>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der er en hjemlig indretning på plejehjemmet, som fremstår indbydende til socialt samvær og hyggelig aktivitet. Det vurderes, at der arbejdes med at skabe et aktivt og socialt hverdagsliv, og at kommunikationen på fællesarealerne foregår på en særdeles venlig og respektfuld vis.	

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet og tryghed	<p>Beboerne beskriver generelt, at de har det godt på plejehjemmet, hvor de oplever tryghed i hverdagen. Beboerne begrundes dette med medarbejdernes måde at være på, og at der altid er mulighed for at få hjælp. En beboer beskriver også stor glæde ved haven, mens en anden fremhæver udsigten fra boligen.</p> <p>En beboer siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De er meget behjælpssomme, og der er altid nogen, man kan tale med".</i></li> </ul> <p>En beboer har kun boet på plejehjemmet i kort tid, og beboeren beskriver forhold, som tyder på, at beboeren endnu ikke er faldet helt til. Beboeren udtrykker mindre tilfredshed i forhold til flere målepunkter, herunder trivsel, kontinuitet, aktivitet og kontakten til medarbejderne. Beboeren fortæller, at han overvejer at flytte igen, da han ikke har fundet sig til rette og tvivler på, at det kommer til at ske.</p> <p>Beboeren siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg betragter det ikke som et hjem, det er jo et plejehjem".</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har det ikke godt med at være så inaktiv - Der mangler et værksted, hvor man kan lave forskellige ting. Jeg har fx altid malet".</i></li> </ul> <p>Tilsynet har været i dialog med en medarbejder og ledelsen omkring beboeren. Her beskrives det, at beboerens indflytning var problematisk, og at der arbejdes med forskellige tiltag for at øge beboerens tilfredshed og oplevelse af trivsel.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne beskriver, hvordan de oplever at have en hverdag med selvbestemmelse og medindflydelse. Dette gør sig fx gældende i forhold til det tidspunkt, hjælpen leveres på, deltagelse i aktiviteter og muligheden for at gå en tur.</p> <p>Beboerne siger blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"De kommer fx altid ind og spørger, om jeg vil spise inde eller ude, og så kommer de ned med bakken, hvis jeg har det dårligt".</i></li> <li>• <i>"Man er helt sin egen herre, hvis bare man lige siger, hvad man skal, så de ikke bliver nervøse".</i></li> </ul>
Livets afslutning	<p>Ingen af de beboere, som tilsynet er i dialog med, har endnu drøftet forhold omkring livets afslutning eller genoplivning med medarbejderne. Halvdelen af beboerne finder ej heller dette relevant at drøfte med medarbejderne, mens den anden halvdel beskriver, at det vil være et emne, som de ville være trygge ved at drøfte med medarbejderne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever at have en god hverdag på plejehjemmet, hvor de beskriver oplevelsen af tryghed og selvbestemmelse. Samtidig vurderes det, at en beboer, som kun har boet på plejehjemmet i kort tid, beskriver mindre tilfredshed omkring flere målpunkter, herunder trivsel, kontinuitet, aktivitet og kontakten til medarbejderne. Dette på trods af, at en medarbejder og ledelsen beskriver, hvordan der arbejdes med forskellige tiltag for at øge beboerens tilfredshed og trivsel.</p>	

<b>Mål 2: Sammenhæng mellem støtte og behov</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Pleje og støtte	<p>Beboerne oplever alle, at de får den pleje, som de har behov for, og at de er tilfredse med kvaliteten af plejen. Hertil beskrives det, hvordan der altid er mulighed for at få mere hjælp, såfremt dette er nødvendigt.</p> <p>Flere af beboerne beskriver samtidig, hvordan indsatsen er tilpasset deres ønsker og behov. Ligeledes beskriver beboerne, hvordan de støttes i at klare flest mulige opgaver selvstændigt, og at aftaler overholdes.</p> <p>Beboerne kommer blandt andet med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Jeg har været vant til at drikke kaffen, før jeg vasker mig, så den har jeg fået lov til at få serveret på stuen".</i></li> <li>• <i>"Der er ikke spor i vejen med at få mere hjælp, hvis man beder om det".</i></li> <li>• <i>"Efterhånden kan jeg lidt selv. Jeg vasker mig også lidt selv".</i></li> <li>• <i>"Man skal jo holde sig i gang, siger de kloge".</i></li> </ul> <p>Størstedelen af beboerne oplever, at de får deres medicin på de aftalte tidspunkter. Dog beskriver en beboer og dennes pårørende flere episoder, hvor beboeren ikke har fået udleveret sin medicin til tiden. Beboeren skal, grundet helbredsmæssige forhold, have medicin på uregelmæssige tidspunkter flere gange i døgnet. Beboerens pårørende har noteret manglerne i en kalender, som fremvises for tilsynet. Tilsynet er i dialog med ledelsen omkring problemstillingen.</p>



	<p>Ledelsen fortæller, at der er indført forskellige tiltag for at sikre administration til tiden, herunder et alarmsystem på medarbejdernes telefoner. Tilsynet gør samtidig ledelsen opmærksom på, at den pårørende og beboeren begge beskriver, at ikke alle medarbejderne er opmærksomme på at anvende alarmfunktionen, hvorfor der fortsat forekommer enkelte mangler.</p> <p>Hos en anden beboer observerer tilsynet, at beboerens morgenmedicin stadig står på bordet, da tilsynet besøger beboeren op ad formiddagen. Tilsynet følger op med medarbejderne, som tilkendegiver, at de ikke har været opmærksomme på at se beboeren indtage medicinen.</p> <p>Beboerne beskriver forskellige strategier for, hvordan de vil handle, såfremt de oplever utilfredshed og ønsker at klage. Beboerne fremhæver blandt andet kontakt til afdelingslederen, kontaktpersonen eller deres pårørende.</p>
Observation	<p>Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede i overensstemmelse med deres livsstil. Beboernes boliger fremstår ryddelige og tilstrækkeligt rengjorte.</p> <p>Ligeledes observeres det, at hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte.</p>
Kontinuitet i støtten	<p>Fire af beboerne fortæller, at de har en fast kontaktperson, og de beskriver samtidig en oplevelse af, at hjælpen leveres af nogenlunde de samme medarbejdere.</p> <p>Fire beboere oplever, at hjælpen leveres af forskellige medarbejdere og vikarer. En af beboerne fremhæver denne oplevelse på trods af, at beboeren også beskriver at have en fast kontaktperson. En beboer finder dette mindre tilfredsstillende, idet mange af medarbejderne efter beboerens oplevelse ikke har tilstrækkelig tid. Tilsynet har foretaget samlet vurdering af beboerens oplevelser under "målepunkt 1".</p> <p>Ingen af de øvrige beboerne problematiserer området, hvilket generelt begrundes med, at medarbejderne altid ved, hvad de skal lave, at de kan tale sammen om hjælpen, eller at beboeren ikke modtager meget hjælp.</p>

### Tilsynets samlede vurdering - 3

Tilsynet vurderer, at beboerne fremstår soignerede og veltilpasse, og at både boliger og hjælpemidler fremstår tilstrækkeligt rengjorte.

Det vurderes, at beboerne oplever, at de får den hjælp til personlig pleje og praktisk støtte, som de har behov for, og at de udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen. Halvdelen af beboerne oplever, at der er kontinuitet i hjælpen, mens den anden halvdel oplever, at hjælpen leveres af forskellige medarbejdere og vikarer. Beboerne problematiserer ikke dette, idet medarbejderne ved, hvilket arbejde de skal udføre, eller beboerne oplever, at de kan tale sammen om hjælpen.

I to tilfælde konstateres der mangler i forhold til, at beboerne får deres medicin til tiden. I et tilfælde sker dette hos en beboer, som grundet helbreds-mæssige forhold får administreret medicin på uregelmæssige tidspunkter flere gange i døgnet, og hos en anden beboer observerer tilsynet, at beboerens morgenmedicin stadig står på bordet, da tilsynet besøger beboeren op ad formiddagen.

Mål 3: Kontakt	
Emne	Data
Kontakten til medarbejderne	<p>Beboerne beskriver at have en god kontakt til medarbejderne, og de fremhæver oplevelsen af, at medarbejderne taler til dem på en venlig og ligeværdig måde, samt at der er en god tone i afdelingen. En beboer beskriver fx tonen som "respektfuld", mens en anden beboer siger: "Medarbejderne taler pænt, og de giver mig et lille klem en gang imellem".</p>

	<p>Beboerne oplever ligeledes, at medarbejderne udviser respekt for deres privatliv og personlige grænser, hvortil der fx altid bankes på døren, inden medarbejderne træder ind i boligen.</p> <p>To beboere beskriver oplevelsen af, at medarbejderne kan tale ned til de andre beboere. Ingen af beboerne kan komme med konkrete eksempler, og tilsynet observerer ikke forhold af den karakter. Tilsynet gør ledelsen opmærksom herpå i tilbagemeldingen, og tilsynet anmoder om en skærpet opmærksomhed på kommunikationen i hverdagen og beboernes oplevelse heraf.</p> <p>Beboerne beskriver generelt, at de er tilfredse med udvalget af aktiviteter, og at deres til- og fravalg om deltagelse respekteres. Beboerne beskriver, at de fx deltager i aktiviteter, såsom gymnastik, banko, biograf og quiz. Beboerne orienterer sig om aktiviteterne gennem ugeoversigten og siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Vi får også en ugeoversigt, så kan vi se, hvad der er. Jeg kan lide banko"</i>.</li> <li>• <i>"Der har været nogle film og nogle foredrag"</i>.</li> <li>• <i>"Vi er 4-5 beboere, der mødes til et spil kort en gang imellem"</i>.</li> <li>• <i>"Her er mange dejlige aktiviteter, og jeg tager gerne det hele med"</i>.</li> </ul>
--	--

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever at have en god kontakt til medarbejderne, hvortil medarbejderne har en venlig og respektfuld kommunikation og adfærd.

Det vurderes, at beboerne oplever, at de tilbydes meningsfulde aktiviteter, og at deres til- og fravalg om deltagelse respekteres.

Mål 4: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgange	<p>Kun en beboer har været indlagt på hospitalet for nyligt. Beboeren oplevede et godt samarbejde mellem hospital og plejehjem, og beboerens kontaktperson var meget engageret og opsøgende.</p> <p>En anden beboer beskriver at være flyttet ind for kort tid siden. Beboeren har vanskeligt ved at redegøre for samarbejdet i forbindelse med overgangen.</p> <p>Beboerne beskriver generelt, at de har indtrykket af, at medarbejderne taler med deres læge eller hospitalet, såfremt de har behov for det. En beboer har netop haft lægetilsyn, hvor der skulle følge op på noget, som beboeren havde drøftet med medarbejderne. En anden beboer oplever et godt samarbejde og fremhæver, at lægen altid kommer, når hun har talt med medarbejderne herom.</p> <p>Størstedelen af beboerne beskriver, hvordan de har en oplevelse af, at medarbejderne taler sammen om deres pleje. En beboer nævner fx, at medarbejderne afholder rapport, mens en anden beboer blot svarer: <i>"Det tror jeg da, at de gør"</i>.</p>

#### Tilsynets samlede vurdering - 1

På baggrund af en beboers oplevelse med overgange mellem hospital og plejehjem vurderer tilsynet, at beboerne oplever et godt og særdeles tilfredsstillende samarbejde mellem hospital og plejehjem. Det vurderes, at beboerne ligeledes oplever, at medarbejderne vil kontakte hospital eller læge, såfremt de har behov for det, samt at medarbejderne deler viden om deres pleje og behandling.

Mål 5: Mad og måltider	
Emne	Data
Mad og måltider	<p>Beboerne har forskellige oplevelser af kvaliteten af den mad, der serveres. Fire beboere udtrykker stor tilfredshed med maden.</p> <p>En beboer oplever maden som værende god, men savner flere grøntsager og frisk frugt. To beboere beskriver kvaliteten af maden som "svingende". Hertil beskriver en beboer, at maden er blevet bedre.</p> <p>En beboer udtrykker mindre tilfredshed med maden. Beboeren oplever ikke, at maden passer til beboerens alder, og beboeren kritiserer, at der fx serveres pommefrites.</p> <p>Beboerne oplever generelt, at der er mulighed for at komme med ønsker og forslag til menuen, og at dette blandt andet italesættes på de faste beboermøder. Herudover beskriver flere af beboerne, hvordan de tilbydes alternative retter, såfremt der serveres mad, som de ikke kan lide. En beboer siger fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Jeg kan godt lide al mad, men flødekartofler kan min mave ikke tåle. Så får jeg kartoffelmos i stedet for".</li> </ul> <p>En beboer ønsker at indtage alle måltider i boligen, mens de øvrige beboere indtager et eller flere måltider i den fælles spisestue. Beboerne finder måltiderne hyggelige, og de beskriver, at der er mulighed for god dialog, såfremt man ønsker det. En beboer efterspørger dog lidt mere humor under måltidet.</p> <p>En anden beboer fortæller, at hun er blevet flyttet til et andet bord, hvilket hun er meget tilfreds med, idet hun nu sidder sammen med nogen, som hun kan tale med. Beboerne kommer herudover med følgende udsagn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• "Vi har det ganske almindeligt - det er op til en selv, om man vil have samtale eller ej".</li> <li>• "Ved mit bord snakker vi stort set ikke sammen, men ved damebordet er der en livlig snak... Det passer mig fint, at der ikke er så meget snak ved mit bord".</li> </ul>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at beboerne har forskellige oplevelser af madens kvalitet, hvortil størstedelen af beboerne dog beskriver maden med tilfredshed. To beboere oplever dog kvaliteten som svingende, mens en beboer udtrykker mindre tilfredshed, idet maden ifølge beboeren ikke passer til aldersgruppen.</p> <p>Beboerne oplever alle, at der er mulighed for indflydelse på maden, og at der er en hyggelig stemning under måltidet.</p>	

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1: Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der er arbejdet med dokumentationen, hvortil der gennemføres undervisning i både handlingsanvisninger og helbredstilstande.</p> <p>Herudover har COVID-19 fyldt meget, og der har været et naturligt fokus på hygiejnen. Der er ansat mange nye medarbejdere, og medarbejderne beskriver også, at der er kommet mange nye vejledninger.</p> <p>Herudover er der arbejdet med demensområdet, hvortil der er afholdt enkelte beboerkonferencer.</p>

	<p>Medarbejderne oplever tilgangen som brugbar, og de beskriver, hvordan den tværfaglige tilgang til konferencerne bidrager til at øge egen opmærksomhed og blive inspireret til tiltag, som også kan udføres hos andre beboere.</p> <p>Medarbejderne fremhæver også måltidet, som noget af det, ledelsen har italesat. Herunder arbejdes der igen med et pædagogisk måltid, som udføres ud fra en rehabiliterende tilgang. Medarbejderne beskriver, hvordan der under måltiderne er fokus på at skabe en hyggelig stemning og god dialog om emner, som er relevante for beboerne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for indsatser i kvalitetsarbejdet med sammenhæng til de emner, som er fremhævet af ledelsen.	

<b>Mål 2: Tilgang til arbejdet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kommunikation	<p>Medarbejderne redegør for, hvordan der arbejdes med at sikre en hensigtsmæssig, respektfuld og ligeværdig kommunikation med beboerne. Herunder fremhæves:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At man tilpasser kommunikationen til den enkelte beboer.</li> <li>• At man anvender sit kendskab til beboeren og dennes livshistorie aktivt.</li> <li>• At man banker på og respekterer, at det er beboerens hjem.</li> <li>• At man siger pænt godmorgen og præsenterer sig.</li> <li>• At man inddrager beboeren og fortæller, hvad der skal ske.</li> <li>• At man bruger humor hos de beboere, som ønsker det.</li> <li>• At man er opmærksom på sit kropssprog og tilpasser stemningslejet til beboeren.</li> <li>• At man taler fagligt, men også ligeværdigt og i øjenhøjde med beboeren.</li> </ul> <p>Hos beboere med demens fremhæver medarbejderne yderligere, at de anvender fysisk berøring, guidning og korte sætninger.</p>
Beboerinddragelse, selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan beboernes ønsker, vaner og præferencer fremgår af besøgsplanen, og at det derfor er vigtigt at arbejde ud fra den, som en del af at sikre beboernes selvbestemmelse.</p> <p>I den daglige vagtplanlægning tages der hensyn til de tidspunkter, som beboerne ønsker at komme op på. Medarbejderne beskriver, hvordan de er opmærksomme på at introducere vikarer til den enkelte beboer.</p> <p>Under plejen beskriver medarbejderne, hvordan de gennem dialog med beboerne tilpasser hjælpen. Medarbejderne fremhæver, at de italesætter deres handlinger over for beboerne og laver aftaler med dem, hvortil beboernes ønsker respekteres.</p> <p>Klippekortet beskrives af medarbejderne som et tilbud, der benyttes ud fra beboernes ønsker. Dette kan være en gåtur, oprydning eller socialt samvær. Medarbejderne beskriver, at det ofte er nødvendigt at planlægge klippekortsaktiviteten, så gåture fx planlægges på dage, hvor der er nok medarbejdere på arbejde.</p>
Rehabilitering	<p>Medarbejderne beskriver rehabilitering som en metode til at motivere beboerne til at anvende deres ressourcer og dermed lade beboerne gøre de ting, som de selv kan. Medarbejderne beskriver, at de benytter vejledning og spejling, og at tilgangen bidrager til at give beboerne velvære.</p>

Livets afslutning	Medarbejderne beskriver, at det altid er lægen, som sammen med beboeren og eventuelt pårørende tager stilling til ønsker om genoplivning. Såfremt dette ordineres, skriver lægen et notat, og der oprettes en observation, som fremgår som "vigtigt" på beboerens forside. Ligeledes ses fravalg af genoplivning som symbol på den elektroniske tavle.
Samarbejde	<p>Medarbejderne beskriver arbejds gange som del af at sikre sammenhæng i beboernes forløb ved indlæggelse og udskrivelse fra hospitalet. Her anvendes de elektroniske indlæggelses- og udskrivningsrapporter. Ved forværring i beboernes funktions tilstand inddrages terapeuterne, som også modtager en eventuel genoptræningsplan. Udskrivelsen forberedes, og der bestilles fx hjælpemidler via fysioterapeut, HMC eller eget internt depot.</p> <p>Der afholdes daglige morgenmøder og overlap mellem vagtlag som del af at sikre videndeling. Herudover deles viden gennem dokumentationen. Der afholdes tværfaglige møder efter en fast frekvens, hvor også aktivitetsmedarbejder og terapeuter deltager.</p> <p>Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde bliver synligt for beboerne ved, at der er sammenhæng mellem de observationer, som medarbejderne foretager og de handlinger, som iværksættes. Fx hvis der iværksættes med øget træning efter observation af nedsat funktionsniveau.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne på reflekteret vis kan redegøre for faktorer, der medvirker til at skabe en respektfuld og ligeværdig kommunikation, og for hvordan plejen udføres ud fra en rehabiliterende tilgang med fokus på at sikre beboernes selvbestemmelse. Herudover vurderes det, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der arbejdes med at sikre sammenhæng i beboernes forløb, samt hvor oplysninger om livets afslutning kan udsøges.	

<b>Mål 3: Sikkerhed</b>	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne redegør for de faktorer, som efter deres vurdering medvirker til at skabe tryghed for beboerne i hverdagen, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Synlige medarbejdere, som viser, at man gerne vil hjælpe.</li> <li>• Kontaktpersoner og relationen mellem beboer og medarbejder.</li> <li>• At man hilser på beboeren og udviser omsorg og nærvær.</li> <li>• At man anvender fysisk berøring i kontakten.</li> </ul> <p>Medarbejderne fremhæver også besvarelsen af nødkald, som væsentlig for beboernes oplevelse af tryghed. Hertil beskrives det, at hurtig besvarelse kan være vanskeligt i de tidsrum, hvor medarbejderne har travlt. Medarbejderne beskriver, hvordan de involverer deres kollegaer eller benytter to-vejs-kommunikation, som måder at sikre beboernes tryghed og hurtig besvarelse af nødkaldet.</p> <p>Af indsatser, der medvirker til at øge beboernes sikkerhed, beskrives opmærksomhed på at forebygge urinvejsinfektion eller sikre hurtig behandling. Hertil beskrives det, hvordan beboerne tilbydes væske og hyppige toiletbesøg, samt at medarbejderne observerer for ændringer i beboernes adfærd eller urinens lugt. Medarbejderne redegør korrekt for hygiejnemæssige forhold i den personlige pleje.</p> <p>Medarbejderne beskriver også, at de er opmærksomme på at forebygge fald og dehydrering, samt at beboernes hud observeres for tryksår.</p>

	<p>Medarbejderne beskriver opmærksomhed på beboerens fodtøj, løse tæpper i boligen, hudens farve og fugtighed, samt hvilken madras beboeren sover på.</p> <p>En medarbejder redegør korrekt for, hvad der skal kontrolleres, når der administreres medicin. Herunder, at en social- og sundhedsassistent kontaktes, hvis der er fejl i medicinen, samt at medicinen altid skal ses indtaget.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt relevant kan redegøre for, hvordan de arbejder med at sikre beboernes tryk og sikkerhed, herunder hvad der skal kontrolleres, når der gives medicin.	

<b>Mål 4: Arbejdsgange og organisering</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Arbejdsgange i forbindelse med indsatser efter Serviceloven/Sundhedsloven	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan der foretages en hensigtsmæssig planlægning af arbejdet, så u hensigtsmæssige afbrydelser undgås. Hertil beskrives det fx, at det altid planlægges, hvis de skal være to medarbejdere til en forflytning, at medarbejderne fordeler rollerne mellem sig, når de er to i plejen, at de kan aflevere deres telefon inden plejen, og at de forbereder sig til besøget og sikrer, at alle remedier er klar.</p> <p>Når der observeres ændringer i beboernes tilstand, beskriver en medarbejder, hvordan hun foretager observationer og informerer beboeren om, hvad hun gør. En social- og sundhedshjælper beskriver at kontakte en social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske og eventuelt måle blodtryk. Social- og sundhedsassistenten supplerer og beskriver opfølgning på de målte værdier, dialog med beboeren og iværksætter handlinger, svarende til det observerede. Herunder fx øget væskeindtag eller lægekontakt.</p>
Arbejdsgange i forbindelse med dokumentationsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at der dokumenteres løbende på tablets, men at der kan forekomme forstyrrelser i hverdagen. Medarbejderne har dog en oplevelse af, at de får dokumenteret det, de skal, og at der afsættes tid til større dokumentationsopgaver, fx i forbindelse med, at en ny beboer flytter ind.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de er fortrolige med dokumentationsopgaven, og at der altid er mulighed for at få hjælp og sparring, såfremt dette er nødvendigt.</p>
Instrukser, vejledninger og procedurer	<p>Medarbejderne beskriver, hvordan instrukser og vejledninger kan udsøges gennem KK-intra eller i VAR. Medarbejderne beskriver, at der linkes til VAR i handlingsanvisninger, og VAR anvendes ved faglig tvivl. Medarbejderne tilkendegiver, at det er længe siden, at de selv har følt det nødvendigt at anvende VAR, idet de løser mange af de samme opgaver. Tilsynet reflekterer med medarbejderne omkring anvendelsen af VAR i eleverbejdet, hvortil medarbejderne beskriver anvendelse ud fra en mindre systematisk tilgang. Der reflekteres over fordelene ved at anvende VAR mere systematisk, hvilket medarbejderne reagerer positivt på.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 2</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre relevant for arbejdsgange i henhold til pleje- og dokumentationsarbejdet. Medarbejderne kan ligeledes redegøre for anvendelse af instrukser og VAR. Hertil vurderes det dog, at VAR med fordel kan anvendes mere systematisk i arbejdet med elever.	

<b>Mål 5: Dokumentation</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Besøgsplan	Medarbejderne beskriver, hvordan besøgsplanerne udfyldes ud fra faste overskrifter og med opmærksomhed på særlige opmærksomhedspunkter. Medarbejderne beskriver, at indholdet skal være tydeligt og handlevejledende beskrevet, så det er let at få viden om, hvordan beboerne skal hjælpes, og hvilke dele beboerne selv kan udføre. Medarbejderne fremhæver besøgsplanerne som et vigtigt redskab for afløsere og vikarer, så plejen udføres ud fra en ensartet tilgang. Besøgsplanerne opdateres af kontaktpersonen eller anden relevant medarbejder, når der observeres forandringer.
Handlingsanvisninger	Medarbejderne redegør korrekt og relevant for, hvornår der skal oprettes handlingsanvisninger, samt hvorledes de skal udfyldes. Medarbejderne kommer med forskellige eksempler på, hvordan der sikres handlevejledende beskrivelser af indsatsen med tilførende referenceværdier ved fx blodtryksmåling.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for både besøgsplaner og handlingsanvisninger, herunder hvordan disse anvendes som redskab i hverdagen.	

<b>Mål 6: Observation fra tilsynet</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Evt. spørgsmål med udgangspunkt i de situationsbestemte observationer	Ingen af de foretagende observationer har ført til yderligere drøftelser med medarbejderne under medarbejderinterviewet.
<b>Tilsynets samlede vurdering</b>	



## 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 2022" 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 beboerne 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 beboerne, 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 beboernes 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 strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten af de ydelser, som beboerne modtager på plejehjemmet.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på den konkrete dataindsamling samt det foreliggende baggrundsmateriale. Tilsynet er derfor ikke nogen garanti for, at alle forhold på tilbuddet til enhver tid lever op til de lovgivningsmæssige krav og kommunalbestyrelsens forventninger.

## 4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering
<p>1 - Særdeles tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>2 - Meget tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>3 - Tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bedømmelsen tilfredsstillende opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats.</li><li>• Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.</li></ul>
<p>4 - Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.</li></ul>
<p>5 - Ikke tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• 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.</li><li>• Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</li></ul>

## 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 beboernes som medarbejdernes hverdag.

Uanmeldte tilsyn gennemføres efter de beskrevne principper i "Tilsynskoncept 2021". 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 i 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 ungdoms- og ungeområdet. Dertil fører vi tilsyn med sundhedsopgaver på tværs af områderne.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

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

## 6. BILAG - HØRINGSSVAR FOR OPKLARENDE FEJL OG INFORMATIONER

Vi har på Verdishave gennemgået rapporten og har ikke yderligere kommentarer.

På vegne af ledergruppen og udviklingssygeplejerske

Med venlig hilsen

**Jens Jørgen Fragtrup Lemvig**

Forstander

Verdishave

## OM BDO

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

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

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