

Tilsynsrapport  
**Københavns Kommune**  
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

**Plejecentret Aftensol**

Uanmeldt ordinært tilsyn  
November 2018

# INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	7
3.3	Interview med beboere	9
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	12
4.0	Tilsynets formål og metode	16
4.1	Formål og indhold	16
4.2	Metode	16
4.3	Vurderingsskala	17
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	18
5.0	Yderligere oplysninger	19
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	20
7.0	Bilag - Formel høring	21

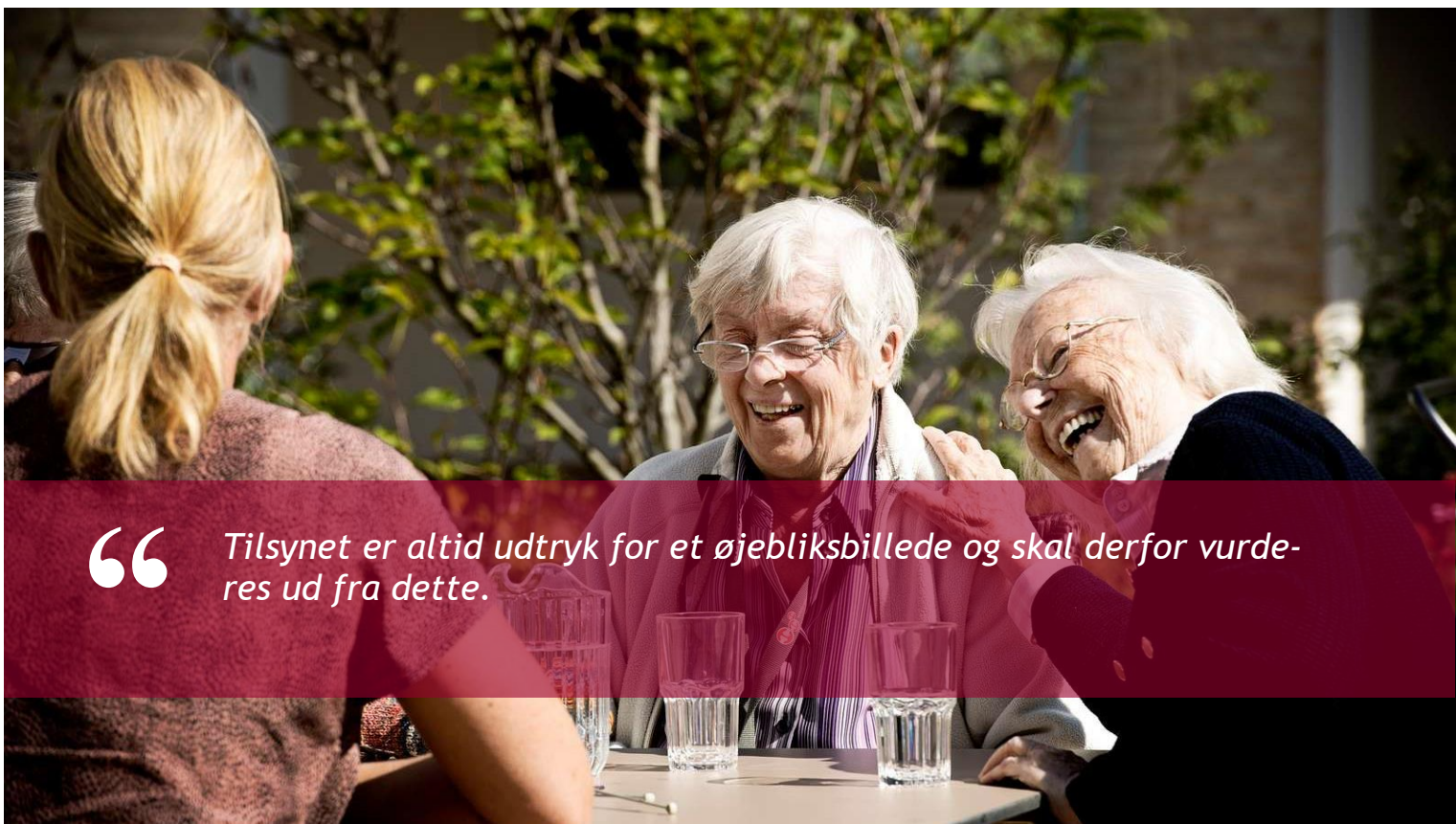
---

## Forord

Rapporten er bygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt det samlede tilsynsresultat, begrundelse for tilsynsresultatet, bemærkninger og anbefalinger.

Herefter indeholder rapporten de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interview med leder og medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos beboerne. For hvert mål foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

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



“

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

# FORMALIA

<b>Plejecentrets navn og adresse</b>
Plejecentret Aftensol, Lundtoftegade 3-7, 2200 København N
<b>Leder</b>
Forstander Eva Algreen-Petersen
<b>Antal boliger</b>
43 boliger
<b>Dato for tilsynsbesøg</b>
Den 27. november 2018
<b>Datagrundlag</b>
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none"><li>• Interview med plejecentrets ledelse (2 afdelingsledere)</li><li>• Observationsstudie</li><li>• Tilsynsbesøg hos 4 beboere</li><li>• Gruppeinterview med 3 medarbejdere (2 social- og sundhedshjælpere, 1 social- og sundheds-assistent)</li></ul> Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer til den ene afdelingsleder. Ligeledes blev der efter aftale givet en telefonisk tilbagemelding til forstander.
<b>Tilsynsførende</b>
Jane Makholm Nielsen, Senior konsulent og sygeplejerske

# VURDERING

## 2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

### *godt og tilfredsstillende*

Tilsynet vurderer, at Plejecenter Aftensol har arbejdet med alle anbefalingerne fra forrige tilsyn. Tilsynet konstaterer, at der fortsat er udviklingspunkter på 2 af anbefalingerne.

Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på anbefalingerne fra 2017. Tilsynet vurderer, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet. Ledelsen fortæller, at årshjul i forhold til kvalitetsarbejdet endnu ikke er udarbejdet.

Under observationsstudiet kommunikerer medarbejder roligt og anerkendende. Tilsynet vurderer, at medarbejder arbejder med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Beboer får mulighed for at være aktivt deltagende i udførelse af den personlig pleje, og hjælpen understøtter beboers behov for pleje. Tilsynet vurderer, at beboers selvbestemmelsesret og medindflydelse sikres. Organiseringen af arbejdet er struktureret og udføres med fokus på beboers sikkerhed. Det er tilsynets vurdering, at der ses mangler i forhold til at sikre, at de hygiejniske principper overholdes.

Plejecentret har et varieret tilbud af aktiviteter og har fokus på at informere og hjælpe beboerne hen til aktiviteterne. Plejecenteret har ligeledes fokus på at skabe et indbydende og hyggeligt miljø.

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet og selvbestemmelse samt føler tryghed ved at bo på plejecentret. Beboerne får den pleje og hjælp til praktisk støtte, som de har behov for. Det er tilsynets vurdering, at kontaktpersonordningen er velfungerende, og at beboerne generelt oplever kontinuitet i plejen. Beboerne oplever, at deres ressourcer medinddrages i hverdagens opgaver. Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog i hverdagen.

Medarbejderne har mindre kendskab til emner i fokus i kvalitetsarbejdet. Tilsynet vurderer, at planlægning og afholdelse af møder med fordel kan optimeres.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for, hvordan der sikres anerkendende og respektfuld kommunikation med beboerne samt faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag. Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes medindflydelse og selvbestemmelsesret, og giver beboerne mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation, herunder hvad besøgsplanerne skal indeholde, og hvordan de skal anvendes i praksis. Medarbejderne har viden om gældende instrukser og vejledninger, og er generelt bekendte med, hvor viden kan søges, når der opstår behov herfor.

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

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

## 2.2 TILSYNETS BEMÆRKNINGER OG ANBEFALINGER

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

Bemærkninger	Anbefalinger
<p>Tilsynet bemærker, at ledelsen beskriver, at der ikke findes en systematisk og stringent arbejdsgang i forhold til indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at arbejdet med utilsigtede hændelser systematiseres med henblik på udvikling og læring.</p> <p>Plejecenter Aftensol fik samme anbefaling ved sidste tilsyn.</p>
<p>Tilsynet bemærker i forbindelse med plejeforløbet, at medarbejder ikke spritter hænder mellem handskeskift samt ikke spritter hænder, når boligen forlades.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejecentret italesætter over for medarbejderne, hvorledes der sikres korrekt håndhygiejne, således at medarbejderne får den nødvendige viden herom.</p> <p>Plejecenter Aftensol fik samme anbefaling ved sidste tilsyn.</p>
<p>Tilsynet bemærker, medarbejderne i mindre tilfredsstillende grad er fagligt reflekterende.</p> <p>Ligeledes bemærker tilsynet, at der ikke er fokus på fordeling af kompetencer i forbindelse med den daglige planlægning af opgaveløsningen ved ændring i beboers tilstand.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at plejecentret implementerer indsatser, der giver medarbejderne større mulighed for faglig refleksion.</p> <p>Ligeledes anbefaler tilsynet, at fordelingen af dagens opgaver i større grad sker ud fra overvejelser omkring medarbejdernes faglige kompetencer.</p>

# DATAGRUNDLAG

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

## 3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Ledelsen beskriver, hvorledes der er arbejdet med anbefalingerne fra sidste års tilsyn.</p> <p>Plejecentret fik en anbefaling vedrørende medarbejdernes hensyntagen til beboernes blufærdighed, således at beboerne altid oplever en tryk og værdig pleje. Ledelsen beskriver, at dette har været et emne i fokus i forbindelse med arbejdet med forbedringsindsatsen. Der er blevet afholdt en workshop, hvor der blev talt om værdighed i forbindelse med udlevering af medicin til beboerne, hvilket har medført, at der indgås aftaler med beboerne i forhold til, hvor og hvorledes de ønsker at indtage deres medicin.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der er fortløbende dialog med medarbejderne i forhold til at sikre en respektfuld, anerkendende og ligeværdig dialog med beboerne. Det italesættes i konkrete situationer, og ledelsen er selv opmærksom på at være gode rollemodeller.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der ikke indberettes flere utilsigtede hændelser end tidligere, samt at der endnu ikke er ændret i arbejdsgangen i forbindelsen med at skabe læring på baggrund af de indberettede utilsigtede hændelser. Medarbejderne vil inden årsskifte blive undervist i indberetning af utilsigtede hændelser. Der er ansat en ny sygeplejerske, som vil blive tovholder på udvikling og læring af utilsigtede hændelser.</p> <p>I forhold til håndhygiejne fortæller ledelsen, at den konkrete situation fra observationsstudiet ved sidste tilsyn er gennemgået som en case. Ligeledes har håndhygiejne været emne i fokus i Hygiejneugen, og medarbejderne har modtaget undervisning i hygiejne ved sygeplejerske og plejecenterlægen.</p> <p>Rengøringen af hjælpemidler er sat i system, og der er udarbejdet arbejdsgange. Alle hjælpemidler rengøres af medarbejderne, som dokumenterer udført rengøring i skema.</p> <p>Tilsynet oplyses, at der er arbejdet på at minimere forstyrrelser i plejen. Medarbejderne laver aftaler om morgenen, således at det i mindre grad er nødvendigt at ringe til hinanden ved behov for hjælp af kollega. Leder oplyser ligeledes, at der er lavet aftaler om, at forstyrrelser skal minimeres under måltiderne.</p> <p>I forhold til den fortsatte implementering af det nye omsorgssystem oplyser ledelsen, at medarbejderne har modtaget yderligere undervisning. Ligeledes tages konkrete spørgsmål op ved morgenmøde. Ledelsen fortæller, at der ikke længere er en rapportsedel til overlevering af vagten, hvilket betyder, at medarbejderne orienterer sig i dokumentationen, når de møder på arbejde. Nye medarbejdere får sidemandsoplæring under introduktionen. Der vil i den kommende tid blive udført audit på dokumentationen.</p> <p>I forbindelse med forbedringsindsatsen er der udarbejdet PDSA i forhold til indførelse af medicinvoгне. Herefter vil der være fokus på beboernes indtagelse af medicin.</p>

	<p>Ledelsen oplyser, at der ind i mellem er udfordringer i forhold til at få adgang til FMK. Dette har betydet, at ledelsen har givet accept til, at medarbejderne udleverede medicin til beboerne, uden at der var sikret overensstemmelse mellem det doserede og medicinlisten.</p> <p>Ledelsen fortæller, at plejecentret har deltaget i et måltidsprojekt med Meyers Madhus. Plejecentret har haft fokus på det gode måltid, herunder på beboernes ressourcer og selvbestemmelse samt medarbejdernes roller i forbindelse med måltidet. Ligeledes har der været fokus på at skabe en god dialog under måltidet, og at måltidet skal være hyggelig.</p> <p>Ledelsen oplyser, at beboerne spørges ind til ønsker for klippekortsydelse. Det bruges primært til en-til-en aktivitet, og det er medarbejderne, som varetager ydelserne. Der udarbejdes ugentlige opgørelser, som ledelsen følger op på.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Flere medarbejdere har haft fysiske problemer på baggrund af forflytninger. Plejecentret har haft konsulentbistand fra Arbejdsmiljø København, som har udført observationsstudier. Medarbejderne har fået feedback og vejledning i forhold til arbejdsstillinger og hensigtsmæssige forflytninger.</p> <p>Ledelsen oplyser, at der er fokus på den grundlæggende sygepleje med henblik på at forebygge indlæggelser.</p> <p>Der arbejdes med forebyggelse af indlæggelser ved at udvikle medarbejdernes kompetencer, så de fagligt kan håndtere helbreds-mæssige udfordringer.</p> <p>Der er fokus på, at beboerne plejes og behandles mest muligt på plejecentret, frem for at blive indlagt. Der foretages observationer og tages kliniske værdier, og sygeplejersken kontaktes. Plejecenterlægen kommer en gang om ugen, og der planlægges dagen før i forhold til, hvilke beboere som lægen skal tilse. Ca. 50% af beboerne er tilknyttet plejecenterlægen. Ledelsen oplyser, at daglig gennemgang af beboerne i forhold til TOPS endnu ikke er formaliseret.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der arbejdes med faldrisiko, når der er konkret problemstilling med en beboer, som er faldet.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt tilfredsstillende op på anbefalingerne fra 2017.	

**Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde**

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Plejecentret har 5 etager, fordelt på 2 afdelinger. Der er ansat 2 afdelingsledere, som har både personale- og fagligt ansvar for hver deres afdeling. Der er to sygeplejersker ansat, som primært har dagvagter. Ledelsen oplyser, at sygeplejerskerne kobles på beboere med komplekse problemstillinger. De udarbejder sygeplejefaglig udredning, og delegerer sygeplejefaglige opgaver i forhold til kompetencer. Medarbejderne har i hverdagen mulighed for faglig sparring med sygeplejerskerne.</p> <p>Medarbejdergruppen er ligeligt fordelt med social- og sundhedshjælpere og social- og sundhedsassistenter. Der er social- og sundhedsassistenter både om aftenen og natten. Hjemmesygeplejersken kan kontaktes aften og nat ved behov.</p> <p>Fysioterapeut og ergoterapeut deltager i tværfaglige konferencer, som afholdes hver 14. dag i hver afdeling. Ligeledes har medarbejderne mulighed for faglig sparring med fysioterapeut og ergoterapeut, når de har deres gang på plejecentret.</p> <p>Der er nøgleperson i forhold til ernæring. Til foråret skal nogle medarbejdere have demensundervisning.</p>



	<p>Ledelsen fortæller, at årshjul i forhold til kvalitetsarbejdet endnu ikke er udarbejdet.</p> <p>Der er blevet flyttet rundt på medarbejderne på nogle etager med henblik på at fordele de faglige kompetencer bedre.</p> <p>Ledelsen fortæller, at der pt. er to vakante stillinger, og at plejecentret er udfordret i forhold til rekruttering af nye medarbejdere.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at relevante emner bringes i spil i kvalitetsarbejdet.	

<b>Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Ledelsen har ingen ønsker.

## 3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

<b>Mål 1: Interaktion og medinddragelse</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Kommunikation	<p><u>Observationsstudie af hjælpen til brusebad</u></p> <p>Medarbejderen banker på og hilser på beboeren. Beboer giver udtryk for at glæde sig til at komme i bad.</p> <p>Medarbejder kommunikerer i en stille, rolig og venlig tone. Der er en god og let humoristisk stemning.</p> <p>Tilsynet bemærker, at relationen mellem beboer og medarbejder bærer præg af, at de har samarbejdet om opgaveløsningen før. Flere delopgaver udføres automatisk af enten beboer eller medarbejder, uden at de kommunikerer om opgaven.</p> <p>Medarbejder lytter og er opmærksom på det, beboeren udtrykker. Beboer anerkendes for udførelsen af opgaverne. Beboer udtrykker bagefter stor tilfredshed med badet.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Observationsstudie af hjælpen til brusebad</u></p> <p>Medarbejder informerer løbende om, hvad hun gør.</p> <p>Medarbejder spørger løbende ind til beboer, fx om beboer vil på toilettet inden badet, og om vandet er tempereret korrekt. Ligeledes spørges ind til beboers velbefindende.</p> <p>Beboer spørger ind til, om sæben er skyllet væk. Beboer fremstår tryk og tilfreds med den leverede hjælp.</p>
Rehabilitering	<p><u>Observationsstudie af hjælpen til brusebad</u></p> <p>Medarbejder giver en let hånd, så beboer selv kan sætte sig op på sengekanten. Medarbejder stiller rollator klar, og beboer går selv på badeværelset.</p> <p>Beboer holder en klud for øjnene, mens medarbejder vasker beboers hår.</p>

	<p>Under vask af krop, ben og arme er der et tæt samarbejde, hvor kommunikation ikke er nødvendig. Medarbejder hjælper med at vaske, og beboer løfter arme og ben. Samarbejdet er tilsvarende ved hjælp til at blive tørret og få tøj på.</p> <p>Medarbejder spørger, om beboer kan komme op og stå, så medarbejder kan vaske og tørre beboer forned. Medarbejder sikrer sig, at beboer står sikkert og holder fast.</p> <p>Beboer børster selv tænder, efter at medarbejder har hjulpet med at få tandpasta på tandbørsten.</p> <p>Medarbejder roser beboer undervejs for udførelsen af opgaverne.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejder under observationsstudiet kommunikerer roligt og anerkendende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at beboers selvbestemmelsesret og medindflydelse sikres.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejder arbejder med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang.</p>	

<b>Mål 2: Arbejdsgange</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Organisering af arbejdet	<p><u>Observationsstudie af hjælpen til brusebad</u></p> <p>Medarbejder har tidligere været inde hos beboer og aftalt, at beboer skal i bad.</p> <p>Remedier til badet findes frem, mens beboer går til badeværelset.</p> <p>Medarbejder er opmærksom på at sikre, at beboer har mulighed for at gå ved rollator samt stå sikkert på det våde gulv.</p> <p>Telefonen ringer ikke, men der er enkelte kald fra andre beboere. Medarbejder afbryder ikke sit arbejde hos beboer.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
<p>Tilsynet vurderer, at organisationen af arbejdet er struktureret, og udføres med fokus på beboers sikkerhed.</p>	

<b>Mål 3: Faglige opgaver</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Praktisk støtte	<p><u>Observationsstudie af hjælpen til brusebad</u></p> <p>Medarbejder lufter ud og trækker gardinerne fra.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejder ikke spritter hænder af, da boligen forlades.</p>
Personlig pleje	<p><u>Observationsstudie af hjælpen til brusebad</u></p> <p>Beboer holder klud for sine øjne, mens medarbejder vasker og skylder beboers hår.</p> <p>Medarbejder er opmærksom på hudpleje, og smører beboer med fugtighedscreme.</p> <p>Beboer motiveres og hjælpes til at udføre håndhygiejne, inden tandbørstning.</p> <p>Beboer børster selv tænder.</p> <p>Medarbejder skifter relevant handsker ifølge de hygiejniske principper.</p> <p>Medarbejder spritter ikke hænder af mellem handskeskift, hvor det er påkrævet ifølge de hygiejniske principper.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 3**

Tilsynet vurderer, at beboer får mulighed for at være aktivt deltagende i udførelse af den personlig pleje, samt at hjælpen understøtter beboers behov for pleje.

Tilsynet vurderer, at der ses mangler i forhold til at sikre, at de hygiejniske principper overholdes.

**Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter**

Emne	Data
Fællesarealer	<p>Plejecentret fællesarealer er pyntet op med billeder på gangene, som beskriver årstiden og den forestående jul.</p> <p>I en afdeling er der i spisestuen pyntet morgenbord med rød dug. Der er dækket op med service til beboerne. To beboere sidder og spiser deres morgenmad.</p> <p>Fællesstuerne er indrettet med sofagrupper og lænestole. Tilsynet observerer, at fjernsynet er tændt, men sat på lydløs samtidigt med, at radioen er tændt. Der sidder ingen beboere i pågældende fællesstuen.</p> <p>Der observeres motionsredskaber i en niche, som beboerne kan benytte sig af.</p> <p>Det observeres, at der er en rolig stemning på fællesarealerne.</p>
Sociale aktiviteter	<p>Ved hovedindgangen hænger opslag med julearrangementer, og af listen fremgår bl.a. Tivolitur, julebanko, julesang, gudstjeneste, julefrokost og julebio, Lucia, juleandagt, og nytårskur. To af arrangementerne afholdes søndage.</p> <p>Tilsynet bemærker, at lister med julearrangementets aktiviteter ligger i flere boliger.</p> <p>Ligeledes ses i boligerne oversigt over den aktuelle ugens aktiviteter, som indeholder gymnastik 3 x i løbet ugen, gæt og syng, kreativt værksted, banko, musik på lærredet, bustur og kapellantid.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i et fællesskøkken hænger et opslag, hvor medarbejdernes opgaver i forbindelse med aktiviteter er beskrevet; eksempelvis at medarbejderne skal huske at informere beboerne om samt følge beboerne til aktiviteterne.</p> <p>Under frokosten i en afdeling sidder beboerne ved tre mindre spiseborde. Der sidder en medarbejder med ved hvert bord.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at plejecentret har et varieret tilbud af aktiviteter og har fokus på at informere og hjælpe beboerne hen til aktiviteterne.

Tilsynet vurderer, at plejecenteret har fokus på at skabe et indbydende og hyggeligt miljø.

### 3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

**Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker**

Emne	Data
Livskvalitet	<p>Beboerne giver alle udtryk for, at de er glade for at bo på plejecentret.</p> <p>En beboer oplever at leve et helt almindeligt liv på plejecentret. Beboer befinder sig godt, og der tages hensyn til beboers ønsker og vaner. Fx er beboer glad for at se tv om aftenen i egen bolig, og medarbejderne hjælper med at slukke, når beboer vil i seng.</p>

	<p>En anden beboer kan bruge tid på sine hobbyer, fx at male og læse.</p> <p>En tredje beboer trives og kan bruge sine interesser, og hjælper til på plejecentret. Fx spiller beboer på sine musikinstrumenter i forbindelse med aktiviteter og arrangementer. Medarbejderne hjælper med at bære musikinstrumenterne. Beboer forsøger at bidrage til en god stemning. Ligeledes hjælper beboer andre beboere med fx at indstille tv kanaler og ordne IT-udstyr.</p>
Selvbestemmelse	<p>Beboerne oplever at have selvbestemmelse og medindflydelse.</p> <p>To beboere er tilfredse med, at de kan gå en tur uden for plejecentret. Beboerne har lavet aftale med medarbejderne om, at de fortæller, når de går, og når de kommer tilbage.</p> <p>En beboer fremhæver, at vedkommende kan stå op og gå i seng, ligesom beboer ønsker. Spisetiderne til frokost og aftensmaden skal overholdes som i en familie, så det er helt i orden.</p> <p>En beboer beskriver at kunne gøre alt, som vedkommende har lyst til.</p> <p>Beboerne er generelt bekendte med klippekortsordningen. To beboere beskriver at bruge klip til indkøb eller ture, hvor medarbejderne tager med. Afholdelse af klippekortsydelse aftales med medarbejderne, når beboerne ønsker at anvende klip. En tredje beboer har lige brugt klip på at få hjælp til at komme til sin frisør ude i byen.</p> <p>En beboer kan ikke genkende beskrivelsen af klippekortsordningen.</p>
Tryghed	<p>Alle beboerne giver udtryk for, at de er trygge på plejecentret.</p> <p>Flere beboere fremhæver medarbejderne og samarbejdet som værende årsagen til trygheden, fx at medarbejderne kender beboerne og deres ønsker og vaner. Medarbejderne er tilgængelige hele tiden og kommer, når beboerne har brug for hjælp. Ligeledes er medarbejderne opmærksomme på beboernes behov og velbefindende.</p> <p>En beboer er tryk ved, at plejecentret er låst, så fremmede ikke kan komme ind.</p>
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever livskvalitet og selvbestemmelse.	
Tilsynet vurderer, at beboerne føler tryghed ved at bo på plejecentret.	

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

Emne	Data
Tildeling af hjælp	<p>Beboerne oplever generelt at få den hjælp, de har behov for, og er meget tilfredse med hjælpen. Flere beboere fremhæver, at hjælpen leveres, når der er behov, samt at det er muligt at bede om hjælp til andre ting.</p> <p>En beboer fortæller at få hjælp til mere, end der er behov for.</p> <p>En anden beboer beskriver medarbejderne som dygtige og kompetente, samt at der er et godt samarbejde mellem beboer og medarbejder.</p> <p>En tredje beboer må indimellem vente på hjælp og oplever, at der mangler personale, da der er en del vikarer.</p>
Praktisk støtte	<p>Beboerne er tilfredse med rengøringen. De fortæller, at medarbejderne dagligt lufter ud, reder seng og tømmer skraldespand samt tager urent service med ud af boligen.</p> <p>En beboer fortæller, at vedkommende kan bede om af få hjælp til andre praktiske opgaver, og så udfører medarbejderne dem.</p> <p>En anden beboer tømmer selv vindueskarmene i forbindelse med vinduespudsning.</p>

	Boliger og hjælpemidler fremstår renholdte.
Personlig pleje	Beboerne oplever at få den hjælp til personlig pleje, de har behov for. Alle beboerne fremstår soignerede og veltilpasse.
Kontinuitet i plejen	Beboerne har kendskab til kontaktpersonordningen og kender navnene på medarbejderne. Flere beboere oplever, at der ofte er vikarer om aftenen. Medarbejderne overholder aftaler og kommer, når beboerne har behov for hjælp. En beboer laver aftaler med medarbejderne for, hvornår hjælpen skal leveres.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne får den pleje og hjælp til praktisk støtte, som de har behov for. Det er tilsynets vurdering, at kontaktpersonordningen er velfungerende, og at beboerne generelt oplever kontinuitet i plejen.	

<b>Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Inddragelse og ressourcer	Beboerne giver udtryk for, at egne ressourcer medinddrages i det omfang, det er muligt. Flere af beboerne er bevidste om at holde sig i gang, og ønsker at gøre så meget som muligt selv. En beboer gør selv medarbejder opmærksom på, hvad beboer vil gøre i forbindelse med den personlige hygiejne, men en egentlig dialog om, at beboer skal mest muligt selv, er ikke taget. En anden beboer fortæller at have taget dialog med medarbejderne om, hvad beboer selv kan og vil udføre. En tredje beboer opholder sig det meste af tiden i sin seng. Beboer går til træning og oplever, at der er langsom fremgang i fysiske ressourcer. Beboer oplyser, at medarbejderne giver tid til, at beboer kan udføre enkelte opgaver i forbindelse med den personlige hygiejne. Ligeledes kigger medarbejderne jævnlige ind til beboer og spørger til beboers velbefindende og behov.
<b>Tilsynets samlede vurdering - 1</b>	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever, at deres ressourcer medinddrages i hverdagens opgaver.	

<b>Mål 4: Kontakt med medarbejderne</b>	
<b>Emne</b>	<b>Data</b>
Respekt og trivsel i hverdagen	Beboerne giver udtryk for, at de har et godt forhold til medarbejderne, og at omgangstonen er venlig og respektfuld. Flere beboere fremhæver, at de faste medarbejdere kender beboers rutiner og ønsker. To beboer nævner, at de ofte selv må fortælle, hvordan opgaverne skal foretages, når der er vikarer. Medarbejderne beskrives bl.a. som ordentlige, hjælpsomme og imødekommende. En beboer fortæller, at der er plads til humor. En beboer viser en invitation til kaffemøde med plejecentrets ledelse. Beboeren giver udtryk for tilfredshed ved at kunne have dialog med lederen.

**Tilsynets samlede vurdering - 1**

Tilsynet vurderer, at beboerne oplever respektfuld og anerkendende dialog i hverdagen.

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

Emne	Data
Overgang mellem sektorer	Beboerne fortæller, at de ikke været indlagt på sygehuset eller haft kontakt med andre sektorer, mens de har boet på plejecentret.

**Tilsynets samlede vurdering**

Tilsynet har ingen bemærkninger.

### 3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

**Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet**

Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne fortæller, at der er særligt fokus på kerneopgaven, som handler om den anerkendende tilgang til det enkelte menneske, samt at beboernes livshistorie inddrages. Det er vigtigt, at beboerne oplever livskvalitet og en meningsfuld hverdag.</p> <p>Det gode kollegaskab og samarbejdet er i fokus. Medarbejderne giver i den forbindelse udtryk for, at den synlige ledelse har en positiv indflydelse på dette. Det er muligt at være i dialog med ledelsen, og de har forståelse for medarbejdernes opgaver og behovet for støtte og vejledning.</p> <p>Medarbejderne har umiddelbart svært ved at svare på tilsynets spørgsmål i forhold til emner i fokus i kvalitetsarbejdet.</p> <p>Direkte adspurgt i forhold til faglige emner i fokus fortæller medarbejderne, at der er fokus på ændringer i beboernes tilstand. Beboernes tilstand gennemgås på morgenmødet og på tværfaglige konferencer.</p> <p>Plejecenterlægen kommer en gang om ugen. Afdelingsleder kommer rundt dagen før og får overblik over, hvilke beboere lægen skal tilse.</p> <p>Medarbejderne fortæller, at der afholdes fredagsmøde. Her gennemgås relevante problemstillinger i forhold til beboernes aktuelle tilstand, og ledelsen giver informationer.</p> <p>Medarbejderne er ikke bekendte med Forbedringsmodellen. Tilsynet beskriver modellen og aktuelt emne på plejecentret. Medarbejderne beskriver, at der arbejdes med implementering af medicinogve, samt at medicinen udleveres sikkert og respektfuldt.</p> <p>Medarbejder oplyser, at det kan være en udfordring at samle kolleger til tiden i forbindelse med møder, og indimellem må der ringes efter kolleger. Tilsynet bemærker, at to ud af tre medarbejdere ikke kommer til aftalt tidspunkt for medarbejderinterviewet på tilsynsdagen, og kollega ringer efter dem. Den ene medarbejder er ikke blevet informeret om tid og sted.</p>

**Tilsynets samlede vurdering - 2**

Tilsynet vurderer, at medarbejderne på nogenlunde tilfredsstillende måde kan redegøre for emner, der er i fokus i kvalitetsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at planlægning og afholdelse af møder med fordel kan optimeres.

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>Medarbejderne beskriver, at en god kommunikation er at være anerkendende og empatisk. Det er vigtigt at lytte, være forstående og indgå i en ligeværdig dialog med beboerne. Ligeledes er det vigtigt at udvise respekt for beboerne, hvilket gøres ved at banke på, inden man træder ind i beboers hjem, samt efterkomme beboernes ønsker og vaner.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at kommunikationen tilpasses i forhold til den enkelte beboer.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Selvbestemmelse og medindflydelse er at acceptere og respektere beboernes valg, samtidig med at motivere beboerne ud fra faglige perspektiver. Medarbejderne påpeger, at det er vigtigt at have en professionel tilgang til beboerne. Det er vigtigt at have kendskab til den enkelte beboer.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at beboerne spørges ind til ønsker i forhold til klippekortsordningen. Beboerne har forskellige ønsker. Der er afsat tid til klippekort, og aktiviteterne planlægges fra dag til dag.</p>
Rehabilitering	<p>Rehabilitering er at motivere beboerne til at udføre det, de selv kan. Den rehabiliterende tankegang italesættes i dialogen med beboerne, og beboerne medinddrages i forhold til fastsættelse af mål for rehabiliteringen.</p> <p>Ifølge medarbejderne øger rehabilitering beboernes livskvalitet, når der tages udgangspunkt i deres ønsker og vaner, samt at de får succesoplevelse ved at udføre mest muligt selv.</p> <p>Den rehabiliterende tilgang er et emne i fokus på morgenmøderne og de tværfaglige konferencer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der sikres anerkendende og respektfuld kommunikation med beboerne.</p> <p>Medarbejderne har i det daglige arbejde fokus på at sikre beboernes medindflydelse og selvbestemmelsesret, samt at beboerne gives mulighed for at anvende egne ressourcer bedst muligt.</p>	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>Medarbejderne fortæller, at det giver beboerne tryghed, når beboernes vaner opretholdes, og at der er ro. Ligeledes, at beboerne oplever, at aftaler overholdes, og at de får hjælp, når behovet opstår. Medarbejder fortæller, at der foretages omsorgsbesøg til de beboere, som ikke kalder på hjælp.</p> <p>Det skaber sikkerhed for beboerne, at medarbejderne dagligt observerer dem og tager kontakt til sygeplejerske eller læge ved ændringer i beboeres tilstand.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at der er fokus på beboernes velvære og sundhedstilstand. Fx er der opmærksomhed på væskeindtag, personlig hygiejne, toiletbesøg og mobilisering.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne har faglig viden og forståelse for, hvorledes der sikres tryghed og sikkerhed i beboernes hverdag.</p>	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Der er morgenmøde hver morgen, hvor afdelingsleder gennemgår det seneste og aktuelle dokumenteret omkring beboerne. Der udarbejdes en arbejdsplan, hvor arbejdsopgaverne fordeles. Medarbejderne fortæller, at arbejdsopgaverne fordeles i forhold til ressourcer og kontaktpersonordningen, som planlægges hver morgen. Beboere, som har ændring i deres habituelle tilstand, tilses af social- og sundhedsassistent eller sygeplejerske. Direkte adspurgt oplyser medarbejderne, at fordelingen af dagens opgaver hos beboerne ikke sker ud fra overvejelser omkring medarbejdernes faglige kompetencer.</p> <p>Medarbejderne oplever, at der sker forstyrrelser under arbejdet, men fortæller, at der er fokus på at undgå dette. Det er en fordel, at medarbejderne har kendskab til, hvor kollega er, således at telefonopkald kan undgås.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>Der dokumenteres løbende gennem dagen. Medarbejderne føler sig fortrolige med det nye omsorgssystem, men oplever, at det kan være svært at nå dokumentationsarbejdet. Indimellem gives der en grundigere mundtlig overlevering, hvis dokumentationsarbejdet er mindre tilfredsstillende udført.</p> <p>Medarbejderne beskriver store udfordringer i forhold til ventetid på at åbne omsorgssystemet.</p> <p>Der er mulighed for hjælp og sparring med afdelingsleder eller kollega.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>Der forefindes en mappe på hver etage, hvor instrukser og vejledninger kan tilgås. Ligeledes beskriver medarbejderne, at der kan søges vejledning hos kolleger. Ikke alle medarbejdere har kendskab til, at vejledninger kan tilgås via intranettet. Medarbejderne giver udtryk for at have den nødvendige viden og rette kompetencer i forhold til opgaveløsningen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for arbejdsgange i plejen og i forhold til arbejdet med den sundhedsfaglige dokumentation.</p> <p>Tilsynet vurderer samtidig, at fordelingen af dagens opgaver hos beboerne ikke sker ud fra overvejelser omkring medarbejdernes faglige kompetencer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt har viden om, hvor gældende instrukser og vejledninger kan søges, når der opstår behov herfor.</p>	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Medarbejderne oplyser, at besøgsplanen skal opdateres ved ændringer i beboers tilstand. Det er kontaktpersonen, som har ansvaret for, at besøgsplanen er opdateret. Besøgsplanen skal udarbejdes hurtigst muligt, efter beboer er flyttet ind.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at besøgsplanen skal indeholde beskrivelser af beboerens ønsker, vaner samt fysiske, psykiske og sociale ressourcer. Besøgsplanen skal være detaljeret og handleanvisende.</p> <p>Vikarer får koder til omsorgssystemet, således at de kan orientere sig i besøgsplanen.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
<p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad besøgsplanerne skal indeholde, og hvordan de anvendes i praksis.</p>	



**Mål 6: Observationer fra tilsynet**

Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Tilsynet har ingen bemærkninger.

# TILSYNETS FORMÅL OG METODE

## 4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2017" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

## 4.2 METODE

BDO's tilsynskoncept kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på det enkelte tilbud. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskoncepterne, mens det andet ben er struktureret og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner.

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

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

## 4.3 VURDERINGSSKALA

Tilsynet arbejder ud fra følgende vurderingsskala:

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

## 4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

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

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

Tilsynsbesøget afsluttes altid med at ledelsen kontaktes får en kort orientering om tilsynsvurderingen. Der henvises i øvrigt til drejebog for tilsyn på plejecentre i Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune.

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

# YDERLIGERE OPLYSNINGER

BDO er den største uafhængige private leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

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

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 60 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Claus Syberg Henriksen

---

Center for Kvalitet og Sammenhæng  
Afdeling for Data og Analyse

Sjællandsgade 40  
2200 København N

Telefon: 3530 3724

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

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

Jeg har ingen faktuelle kommentarer til rapporten.

Med venlig hilsen

**Eva Algreen-Petersen**  
Forstander  
Plejecentret Aftensol

# BILAG - FORMEL HØRING

## Høringsvar: Tilsynsrapport

Uanmeldt tilsyn den 27. november 2018 hos Plejecentret Aftensol, Københavns Kommune.

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

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede vurdering er:

### **Godt og tilfredsstillende**

hvilket Ældrerådet finder er en fin vurdering.

Med venlig hilsen

Kirsten Nissen  
Formand

Lise Helweg  
Formand Omsorgsudvalget

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

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

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

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

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

