

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Plejecentret Aalholmhjemmet

Anmeldt ordinært tilsyn
November 2017

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	8
3.3	Interview med beboere	10
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	12
4.0	Tilsynets formål og metode	17
4.1	Formål og indhold	17
4.2	Metode	17
4.3	Vurderingsskala	18
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	19
5.0	Yderligere oplysninger	20
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	21
7.0	Bilag - Formel høring	22

Forord

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

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

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



“

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

FORMALIA

Plejecentrets navn og adresse
Aalholmhjemmet, Maribovej 41, 2500 Valby
Leder
Christian Suhr
Antal boliger
32 boliger
Dato for tilsynsbesøg
Den 15. november 2017
Datagrundlag
<p>Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets leder• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 3 beboere• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (2 social- og sundhedsassistenter) <p>Tilsynet er på besøg i tre beboeres boliger. På grund af beboernes demenssygdom er det ikke muligt at foretage egentligt interview.</p> <p>Tilsynet udføres som anmeldt tilsyn.</p>
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

BDO har på vegne af Københavns Kommune gennemført et anmeldt tilsyn på plejecenter Aalholmhjemmet.

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

Særdeles tilfredsstillende

Ovenstående vurdering gives på baggrund af et indtryk af, at Plejecentret Aalholmhjemmet arbejder ud fra en høj faglig bevidsthed og ud fra en teoretisk tilgang, der tager afsæt i målgruppens særlige udfordringer og behov.

Plejecentret arbejder målrettet med emner i kvalitetsarbejdet, der er særdeles relevante for målgruppen af beboere med svær demenssygdom og emner, der er relevante i forhold til kendte risikofaktorer. Organiseringen omkring kvalitetsarbejdet er særdeles tilfredsstillende. Der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn.

Under observationsstudiet vurderer tilsynet, at medarbejder under hele forløbet udviser en særdeles tilfredsstillende faglig tilgang i plejen og omsorgen for beboeren. Medarbejderens tilgang er i fuld overensstemmelse med plejecentrets værdier og teoretiske tilgang. Medarbejder kommunikerer ud fra en faglig forståelse og bevidsthed om beboerens særlige behov og sikrer beboerens selvbestemmelsesret og medindflydelse på en særdeles værdi måde. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderen er fagligt reflekterende under forløbet. Tilsynet vurderer, at medarbejder organiserer arbejdet på en meget tilfredsstillende måde, og med sin rolige adfærd formår medarbejderen at skabe en særdeles god oplevelse for beboeren.

Tilsynet konstaterer, at beboerne ikke kan deltage i interview omkring spørgsmålene.

Ud fra en observation af beboerne og deres adfærd er det tilsynets vurdering, at beboerne oplever trivsel og tryghed ved at bo på plejecentret. Gennem observationer af samværet mellem beboere og medarbejdere vurderer tilsynet, at kontakten mellem disse er særdeles tilfredsstillende. Plejecentrets værdier og missioner afspejles tydeligt i stemningen på fællesarealerne og i de sociale aktiviteter med beboerne. Fællesarealer, boliger og hjælpemidler fremstår renholdte.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvilke emner der arbejdes med kvalitetsarbejdet.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der sikres god dialog med beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan forholde sig fagligt reflekterende i forhold til, hvorledes der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang, og hvorledes beboernes selvbestemmelsesret sikres. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er særdeles fagligt bevidste om de særlige udfordringer og behov som plejecentrets målgruppe har.

Under gruppeinterview af medarbejderne er det tilsynets vurdering, at medarbejderne fremstår fagligt meget kompetente. Med faglig overbevisning redegøres for indsatser, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne oplever tilfredsstillende forhold, hvad angår såvel arbejdsgange i plejen som arbejdsgange omkring dokumentationen. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med retningslinjer og instrukser. Tilsynet vurderer, at der arbejdes med besøgsplanen, som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.

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
Tilsynet har ingen bemærkninger, der giver anledning til anbefalinger.	

DATAGRUNDLAG

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

3.1 INTERVIEW MED LEDELSE

Mål 1: Opfølgning	
Emne	Data
Hvordan er der fulgt op på sidste tilsyn?	<p>Ved sidste tilsyn blev der givet anbefalinger i forhold til forebyggelige indlæggelser, måltidssituationer og hygiejne.</p> <p>Forebyggelige indlæggelser: Leder udtrykker, at man formentlig stadig ligger på et lidt højt niveau, hvad angår forebyggelige indlæggelser. Holdningen er den, at man hellere indlægger en beboer til kontrol en ekstra gang for at være sikker. Man har forsøgt at undersøge, hvorfra data omkring forebyggelige indlæggelser stammer, men det har ifølge leder endnu ikke været muligt at få et svar fra kommunen. Leder ser frem til, at den nye plejecenterlæge starter og i samarbejde med denne, vil der blive sat fokus på forebyggelige indlæggelser.</p> <p>Måltidet: Leder beskriver, at plejecentret arbejder målrettet med personcentreret omsorg, og deri ligger også den rehabiliterende tilgang. Beboerne er svært udfordret i deres demenssygdom og har derfor begrænsede ressourcer, som kan medinddrages. Der er fokus på de små detaljer i medinddragelsen af beboerne. I hverdagen handler det om at skabe stunder, der giver glæde, og arbejdet hermed tager udgangspunkt i et samarbejde med pårørende. Plejecentret har samarbejdet med "Måltidsteamet", hvor der blev drøftet emner i relation til, hvordan man sikrer det gode måltid, og hvilken rolle medarbejderne skal have. Det er blandt andet italesat, at medarbejderne skal sidde med ved bordene. Det beskrives, at der foregår mange faglige refleksioner om, hvilke beboere som skal sidde hvor og sammen med hvem, for at skabe størst mulig trivsel under måltiderne. På tværfaglige konferencer bliver måltiderne italesat, og der er til stadighed fokus på at opretholde beboernes ernæringstilstand og eksempelvis forebygge vægttab. Plejecentret har et alarmsystem, som registrerer, hvis en beboer forlader plejecentret. Alarmerne kan være meget forstyrrende i hverdagen. Der er implementeret arbejdsgange for at holde forstyrrelserne på et acceptabelt niveau.</p> <p>Hygiejne: retningslinjerne omkring korrekt håndhygiejne tages løbende op med medarbejderne på relevante møder og i hverdagens praksis.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der er fulgt op på anbefalingerne fra sidste tilsyn.	

Mål 2. Særlige fokusområder i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Hvad har I særligt fokus på i kvalitetsarbejdet?	<p>Ledelsen beskriver, at implementering af det nye omsorgssystem Cura naturligtvis har haft stor prioritet.</p> <p>På plejecentret er man optaget af at få defineret og beskrevet de udfordringerne, der er i forhold til at arbejde ud fra den rehabiliterende tilgang. Som demenscenter opleves der særlige udfordringer med tilgangen, og det er oplevelsen, at man på plejecentret bliver nødt til at bøje begreberne lidt.</p> <p>Der beskrives fokus på arbejdet med "kropsafgrænsende lejring", hvilket er en særlig form for lejring med flere dyner. Formålet er at minimere beboerens rum- og retningsforstyrrelser, forebygge problematisk adfærd, urolig søvn og øget følsomhed.</p> <p>Pårørendesamarbejdet er i fokus. Der foregår overvejelser om, hvorledes man kan indtænke anden måde at samarbejde med pårørende på.</p> <p>På baggrund af undersøgelser og tilbagemeldinger fra pårørende har man ledelsesmæssigt valgt at sætte fokus på samarbejdet med pårørende. Det er intensionen, at man vil forsøge at indtænke andre og alternative måder at samarbejde på. Man er blevet bevidst om, at de pårørende formentlig gives for megen information på indflytningstidspunktet, hvorfor man vil forsøge at brede informationer mere ud over en lidt længere periode. Ledelsen oplyser, at der skal være en særlig bevidsthed og hensyntagen til, at beboeres pårørende kan være udmattede, have dårlig samvittighed og i det hele taget være meget påvirket af en svær tid, inden indflytning på et plejecenter. Det er intensionerne, at man vil tematisere emnerne, der skal drøftes med pårørende og tilbyde samtaler på forskellige tidspunkter. Såvel som man arbejder ud fra den personcentret omsorg i forhold til beboerne, således ønsker man også at have denne tilgang i samarbejdet med de pårørende.</p> <p>Dementia Care Mapping er ligeledes et emne, som plejecentret er optaget af. Faglig leder har gennemført grunduddannelsen, og der arbejdes målrettet med metoden gennem analyse og observation af overgangene mellem dag- og aftenvagter på såvel hverdage som i weekender. Erfaringerne der gøres hermed drøftes i fagligt regi med medarbejderne, og sammen finder man frem til, hvilke indsatser der med fordel kunne implementeres for at forebygge u hensigtsmæssige situationer. Ifølge lederne oplever medarbejderne, at metoden er særdeles brugbar og giver inspiration til, hvorledes vanskelige situationer kan håndteres.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Sygefraværet er konstant i fokus. Pt. præger langtidssygdom fraværsprocenten. Leder oplyser, at langtidsfravær blandt medarbejderne ikke er jobrelateret, men skyldes udefrakommende årsager.</p> <p>Det er oplevelsen, at plejecentret i starten af året havde visse rekrutteringsvanskeligheder og først nu er ved at være i mål, således at alle stillinger er besat. Ledelsen fremhæver, at det har været vanskeligt at rekruttere medarbejdere med de rette faglige og personlige kompetencer.</p> <p>Ved ansættelse af nye medarbejdere sker interview ud fra cases med det formål, at dialogen med ansøgeren kan få en mere faglig karakter. Ledelsen fremhæver, at der under interview med ansøgere er særligt fokus på at få afklaret, hvorvidt ansøgeren har den nødvendige erfaring på demensområdet, kan tænke i kreative og alternative løsningsmodeller, og hvorvidt ansøger kan håndtere udfordringer ved at stå i vanskelige situationer.</p> <p>Der rettes et nødvendigt fokus på kompetenceudvikling af medarbejderne, idet det er erfaret, at ikke alle medarbejdere har den nødvendige viden om eksempelvis personcentreret omsorg og demenspleje.</p>

	<p>Det har i nogen tid været ønsket at sikre kompetenceudvikling af medarbejderne på disse områder, men på grund af tidspres og nødvendig prioritering af andre opgaver, er arbejdet først opstartet nu. Fastansatte medarbejdere har været på kursus i demens, og der foregår faglig udvikling og sparring ved de faglige ledere på etagerne gennem læring i praksis samt gennem synlig og opsøgende ledelsesstil.</p> <p>Ledelsen beskriver, at der er fokus på efterleve de nationale retningslinjer i arbejdet med psykofarmaka. Det er oplevelsen, at det ind imellem kan være et dilemma at finde balancen i at tilbyde beboerne den nødvendige medicin og samtidigt have for øje, at forbrug af psykofarmaka skal nedbringes.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejecentret arbejder målrettet med emner i kvalitetsarbejdet, der er særdeles relevante for målgruppen og emner, der er relevante i forhold til kendte risikofaktorer.	

Mål 3: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde	
Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>På plejecentret er der ansat leder med personaleansvar. Personalelederen varetager HR-relaterede opgaver og har generelt et medansvar for at sikre rammer og betingelser for, at fagligheden kan fungere og eksistere.</p> <p>Derudover har plejecentret to faglige ledere, som begge har stort fokus på, at der sker faglig udvikling og læring på de to afdelinger.</p> <p>Det er oplevelsen, at medarbejderne oplever tilfredshed med organiseringen og opdelingen.</p> <p>Det teoretiske fundament for leveringen af pleje og omsorgen for beboerne sker med udgangspunkt i Tom Kitwoods personcentreret omsorgsmodel.</p> <p>Som udgangspunkt er medarbejderne tilknyttet en af de to afdelinger, men ved behov for omrokeringer er det oplevelsen, at medarbejderne er meget fleksible og gerne hjælper hinanden på tværs af afdelingerne.</p> <p>Leder oplyser, at plejecentret formentligt adskiller sig fra andre centre ved, at man også uddanner medarbejdere i servicefunktionerne til at kunne arbejde med demensramte beboere. Formålet hermed er netop at skabe den nødvendige sammenhæng i plejen og beboernes hverdag og ikke mindst ud fra et synspunkt om, at man ser plejecentret som "Et hjem".</p> <p>Det opleves, at medarbejderne i deres sociale fællesskab med hinanden bidrager til at skabe et godt arbejdsmiljø på plejecentret. Ledelsen glæder sig over, at medarbejderne viser engagement og interesse for hinanden som kolleger, uden at ledelsen involveres heri.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at kvalitetsarbejdet er særdeles tilfredsstillende organiseret på plejecentret.	

Mål 4: Hvad skal tilsynet have fokus på?	
Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Leder beskriver, at det på forhånd var aftalt i ledergruppen, at tilsynet skulle have særligt fokus på kvaliteten af dokumentationen. Idet denne ikke indgår i konceptet, foretager tilsynet ikke kontrol heraf.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse	
Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren kommunikerer ikke med medarbejderen.</p> <p>Medarbejderen taler stille og roligt med beboeren og i en venlig tone. Tiltaler beboeren ved fornavn og bruger ofte fornavn som indledende replik til en information af beboeren.</p> <p>Under udførelse af hjælpen stopper medarbejder flere gange op og sikrer øjenkontakt med beboeren og signalerer med sit kropssprog, at hun har tid til en snak. Medarbejder anvender let fysisk berøring som led i at sikre beboerens tryghed.</p> <p>Medarbejder informerer beboeren om, at hun vil kontakte kollega, som skal komme og hjælpe med forflytning. Medarbejder må vente lidt på kollegas ankomst og informerer og tilkendegiver over for beboeren, at det er godt de ikke har travlt.</p> <p>Medarbejder agerer meget tryghedsskabende og nærværende i sin kommunikation med beboeren.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejderen informerer løbende beboeren om, hvad der skal ske, inden hun udfører en handling. Dette gælder personlig pleje, forflytninger, påklædning og elevering af seng.</p> <p>Beboeren kan kun i meget begrænset omfang give sin accept til udførelse af hjælpen, men tilsynet bemærker positivt, at beboeren virker rolig og afslappet under hele forløbet.</p> <p>Medarbejder beder et par gange beboeren foretage lette valg og respekterer hurtigt, at beboeren ikke magter dette og foretager således valgene selv på en fin og respektfuld måde.</p>
Rehabilitering	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Beboeren har kun begrænsede ressourcer, der kan medinddrages. Medarbejder medinddrager beboerens ressourcer i forhold til mobilisering i seng.</p> <p>Medarbejder inddrager beboeren i hjælpen til den øvre personlige pleje, når dette er muligt.</p> <p>Medarbejder oplyser, at beboerens ressourcer varierer fra dag til dag, og at der sker medinddragelse med udgangspunkt i beboerens dagsform.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejder kommunikerer ud fra en faglig forståelse og bevidsthed om beboerens særlige behov. I forhold til at sikre beboerens selvbestemmelsesret og medindflydelse er det ligeledes tilsynets vurdering, at dette sker på en faglig meget velovervejede måde og i god overensstemmelse med plejecentrets værdier og teoretiske tilgang.	

Mål 2: Arbejdsgange	
Emne	Data
Organisering af arbejdet	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder gør klar til at udføre hjælp til nedre personlig pleje og finder alt frem, hun skal bruge hertil.</p>

	<p>Arbejder systematisk og målrettet. Virker effektiv i sin fremgangsmåde uden på nogen måde at have en stressende adfærd. Medarbejderen arbejder derimod i et stille og roligt tempo afstemt efter beboerens behov.</p> <p>Telefon ringer et par gange, men medarbejder vælger at ignorere opkaldene.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejder organiserer arbejdet på en særdeles tilfredsstillende måde.	

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Medarbejder lufter godt ud i boligen, skifter sengetøj og tømmer skraldespand. Boligen efterlades ryddelig.</p>
Personlig pleje	<p><u>Hjælp til personlig pleje:</u></p> <p>Hjælpen udføres i et tempo afstemt beboerens behov. Under udførelsen af hjælpen informerer medarbejderen beboeren om, hvad hun foretager sig, og hvilke observationer hun gør sig. Eksempelvis fortæller medarbejderen, at hun står for enden af sengen og kigger i skabet for at finde tøj til beboeren eller fortæller, at hun observerer tør hud på benet og lige vil smøre med lidt creme.</p> <p>I situationen, hvor beboer sidder på badeværelset, bliver beboeren vasket på ryggen. Medarbejder spørger, om det er rart at blive skrubbet lidt på ryggen, og beboeren udtrykker tilfredshed.</p> <p>Medarbejder arbejder ud fra gældende retningslinjer for korrekt håndhygiejne</p> <p>Medarbejders tilgang i plejen tager på særdeles tilfredsstillende måde udgangspunkt i beboerens behov og på intet tidspunkt signalerer medarbejderen travlhed eller stresset adfærd.</p> <p>Medarbejder observerer, at beboeren er rød omkring øjnene. Medarbejder spørger flere gange beboeren, om han oplever svie og kløe i øjnene.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at hjælpen til praktisk støtte og personlig pleje sker ud fra en faglig bevidsthed om beboerens behov og de særlige hensyn, der skal tages. Tilsynet vurderer, at der er god overensstemmelse mellem plejecentrets værdier og medarbejders tilgang i måden, hvorpå hjælpen leveres.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>Tilsynet bemærker positivt, at fælleskøkken og opholdsstue er indrettet på en måde, som indbyder til socialt samvær og hygge.</p> <p>Rundt på plejecentret ses flere steder, at der ligger spil, blade og lignende synligt fremme.</p> <p>Atmosfæren og stemningen på fællesarealerne virker rolig og hyggelig. Tilsynet bemærker positivt, at medarbejderne er meget opmærksomme på den enkelte beboers behov, når disse opstår spontant.</p> <p>Stemningen på fællesarealer viser tydeligt, at plejecentret arbejder målrettet med at skabe hyggelig stemning og især nærvær og ro på afdelingerne.</p>

	<p>En beboer går rundt på afdelingens gang og ser sig lidt søgende omkring. Beboer får straks opmærksomhed fra medarbejder, som både tilbyder dialog og fysisk nærvær.</p>
Sociale aktiviteter	<p>På begge afdelinger ses beboere i socialt samvær med medarbejdere. Flere af beboerne har behov for en-til-en kontakt og tilbydes denne.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at aktiviteter sker med udgangspunkt i målgruppens særlige behov, og netop derfor vedrører aktiviteterne primært samværsaktiviteter.</p> <p>En beboer ligger og hygger sig med et tæppe over sig på en sofa i fælles opholdsstue.</p> <p>En beboer er meget optaget af at lægge karklude sammen. Beboeren ser denne opgave som en del af sit arbejde.</p> <p>Om formiddagen ses flere eksempler på en-til-en kontakt mellem beboer og medarbejder. Eksempelvis medarbejder, som går med beboer under armen på gangarealer eller en medarbejder, der sidder ved siden af beboer i sofa.</p> <p>En medarbejder sidder ved spisebordet sammen med nogle beboere og kigger i blade.</p> <p>En beboer har valgt at tage et formiddagshvil i en stol på gangen.</p> <p>En medarbejder tilbyder beboerne kaffe. En beboer spørger, om der også kunne være en småkage at få. Medarbejder finder denne til beboerens store glæde.</p> <p>Tilsynet får oplyst, at man har fokus på tilbud om aktiviteter målrettet den enkelte beboers behov. Eksempelvis har man en kasse med Peter Plys bamser, som en beboer holder meget af at være aktiv omkring. Anden beboer kan finde glæde ved en bunke af ugeblade.</p> <p>Der er planlagt fælles julefrokost, som nogle af beboerne magter at deltage i.</p> <p>I kælder er der tøjsalg - en medarbejder og beboer følges hen ad gangen for at besøge "standen".</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at plejecentrets værdier og missioner tydeligt afspejles i stemningen på fællesarealerne og i de sociale aktiviteter med beboerne.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	<p>Tilsynet vælger at aflægge kort besøg hos beboerne, da disse ikke kan indgå i direkte interview.</p> <p>Tilsynet bemærker positivt, at beboerne virker trygge og rolige ved at færdes rundt på plejecentret eller opholde sig på fællesarealer i selskab med medbeboere og medarbejdere.</p> <p>Tilsynet besøger tre beboere i deres hjem, og beboernes umiddelbare udsagn og adfærd viser tydeligt, at de oplever tryghed og trivsel ved at bo på plejecentret.</p>
Selvbestemmelse	<p>En beboer fortæller, at man taler om, hvad man helst vil, og at man gives mange valgmuligheder og ud fra disse, og sammen finder man ud af, hvad man helst vil.</p>

	Tilsynet bemærker positivt, at en beboer, der er svært påvirket af sin demenssygdom, og således ikke kan svare relevant på tilsynets spørgsmål, anvender et begreb som samarbejde, og at man kan gøre, lige hvad man vil. Tilsynet observerer en situation, hvor en beboer giver udtryk for, at hun vil ryge. Medarbejder fortæller straks beboeren, at hun vil finde hendes cigaretter og hjælpe med at ryge. Beboeren inviteres ned i sin bolig.
Tryghed	I forhold til de beboere, som tilsynet er i kontakt med eller møder på fællesarealerne, er det tydeligt at aflæse på disses adfærd, at de virker trygge i situationerne, de befinder sig i.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Det er tilsynets vurdering, at beboerne oplever trivsel og tryghed ved at bo på plejecentret.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne kan ikke svare relevant på spørgsmål herom. De beboere, som tilsynet er i kontakt med eller møder på fællesarealet, ser velplejede og velsoignerede ud.
Praktisk støtte	Beboerne kan ikke svare relevant på spørgsmål herom. Tilsynet observerer, at rengøringsstandarden i boliger og af hjælpemidler er meget tilfredsstillende. Fællesarealerne synes ligeledes ryddelige og rengjorte. Tilsynet bemærker positivt, at en medarbejder opdager, at et gulvareal trænger til rengøring og går straks i gang med rengøring heraf.
Personlig pleje	Beboerne kan ikke svare relevant på spørgsmål herom.
Kontinuitet i plejen	Beboerne kan ikke svare relevant på spørgsmål herom.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet konstaterer, at beboerne ikke kan deltage i interview omkring spørgsmålene. Ud fra en observation af beboerne og deres adfærd vurderer tilsynet umiddelbart, at der leveres en meget tilfredsstillende pleje og omsorg samt praktisk støtte. Fællesarealer, boliger og hjælpemidler fremstår renholdte.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	Beboerne kan ikke svare relevant på spørgsmål herom.
Tilsynets samlede vurdering -	
Tilsynet kan ikke foretage vurdering af beboernes oplevelse af inddragelse af ressourcer.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Beboerne kan ikke svare relevant på spørgsmål herom. Tilsynet taler med en beboer, som fortæller flere gange, at der ikke er noget som helst at klage over. Beboeren fortæller, at alle medarbejderne er søde.
Tilsynets samlede vurdering -	
Tilsynet kan ikke foretage vurdering af beboernes oplevelser af kontakten med medarbejderne. Tilsynet vurderer dog gennem observationer af samværet mellem beboere og medarbejdere, at kontakten kan vurderes værende meget tilfredsstillende.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	Beboerne kan ikke svare relevant på spørgsmål herom.
Tilsynets samlede vurdering -	
Tilsynet har ingen bemærkninger hertil.	

3.4 GRUPPEINTERVIEW AF MEDARBEJDERE

Mål 1. Fokus i kvalitetsarbejdet	
Emne	Data
Fokus i kvalitetsarbejdet	<p>Medarbejderne beskriver, at arbejdet med implementering af nyt omsorgssystem forløber tilfredsstillende. Medarbejderne beskriver, at det nye system er mere overskueligt og giver et godt overblik. Der har været tovholdere og sidemandsoplæring gennem forløbet. Der har været afsat tid til, at man går fra og taget hensyn til, hvis man havde brug for at få vist samme ting et par gange. Medarbejderne fremhæver, at det nye omsorgssystem også har gjort det lettere at dokumentere på medicinrådet.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til, at der kommer ny centerlæge, og i medarbejdergruppen er det drøftet, hvorledes man ser mulighederne, når den nye centerlæge starter. Medarbejderne ser muligheden for at få faglig sparring og uddannelse som en stor fordel.</p> <p>En medarbejder beskriver, at hun personligt er optaget af snarlig indkøb af dyner. Medarbejder har fået undervisning af en ergoterapeut i, hvordan man kan lejre urolige beboere i eksempelvis tre dyner, således at der forebygges rum- og retningsforstyrrelser hos beboerne. Medarbejder ser de nye muligheder som et godt alternativ til medicinering for at skabe ro og trykthed for beboeren.</p> <p>Dementia Care Mapping er et emne i fokus. Medarbejder beskriver, hvorledes afdelingsleder sidder i observerende rolle i et fællesrum og således af-dækker, hvad der sker i lokalet. Efterfølgende foregår der tværfaglig drøftelse af observationerne, og sammen finder man frem til forbedrende indsatser.</p> <p>Medarbejder fremviser behovstrekanten og fortæller, at med udgangspunkt i konkrete beboere indgår elementerne herfra i en faglig drøftelse i medarbejdergruppen.</p>

	<p>Det oplyses, at plejecentret er optaget af at arbejde med kontaktpersonsordningen. Alle beboere har en kontaktperson for dag og aften. Derudover er samarbejdet med pårørende et emne, der bliver bragt i spil. Medarbejder beskriver, at det både er kontaktpersonen og ledelsens ansvar at sikre det gode samarbejde med de pårørende og holde disse godt informeret om, hvad der sker på plejecentret og i forhold til den konkrete beboer.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan redegøre for, hvilke emner der arbejdes med i kvalitetsarbejdet.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	<p>I beskrivelsen af, hvilke faktorer der medvirker til god dialog med beboerne, beskriver medarbejderne blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der skal tages individuelle hensyn - Man skal observere beboerens velbefindende - Aflæse beboerens kropssprog og mimik - Være opmærksom på, at om man skal være stille eller om det eventuelt kan skabe tryghed, at man synger lidt - Give få beskeder og informationer - Udvide nærvær og have øjenkontakt - Udvide en rolig adfærd, være smilende og åben
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p>Medarbejderne oplever, at beboerne formår at sige fra på enten på den ene eller den anden måde. Medarbejderne pointerer, at det altafgørende er at udvise tålmodighed for at sikre beboernes selvbestemmelsesret og medindflydelse.</p> <p>Ifølge medarbejderne har det stor betydning, at man er bevidst om, at beboeren ikke altid kan rumme at få valgmuligheder, og det er at aflæse beboerens adfærd, og herved se, om beboeren trives i situationen.</p> <p>Livshistorien anvendes som en måde at sikre beboernes selvbestemmelsesret på. Gennem brugen af livshistorien kan man imødekomme vaner fra tidligere levevis.</p> <p>I plejen og omsorgen for beboere med demens beskriver medarbejderne, at det er vigtigt, at man hele tiden formår at tænke i alternative løsninger og måder at gøre tingene på.</p> <p>Der skal sikres respekt for beboernes valg. Medarbejder beskriver, at man har en beboer som gerne vil beholde nattøjet på helt frem til de sene eftermiddagstimer, hvilket naturligvis altid respekteres.</p> <p>Medarbejderne italesætter, at man skal se muligheder frem for magtanvendelse og hele tiden finde på nye løsninger.</p> <p>Klippekortsordningen beskrives som velfungerende på plejecentret. Efter brug af et klip dokumenteres dette i systemet. Medarbejderne kan beskrive formålet med ordningen. Aktiviteter relateret hertil kan opstå spontant eller planlagt og er som oftest i form af en-til-en aktiviteter.</p>
Rehabilitering	<p>Den rehabiliterende tilgang opleves som en helt naturlig tilgang i plejen og hverdagslivet for beboeren.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at man skal tilpasse kommunikationen, så man bedst mulig kan motivere beboeren til medinddragelse, og at man i motivationen skal bruge nærmest forhandlingsagtige metoder.</p>

	<p>Medarbejderne er opmærksomme på, at der kun skal ske medinddragelse af beboeren, hvis dette giver mening for beboeren. Eksempelvis opleves det, at nogle beboere har stor glæde ved inddragelse i praktiske gøremål, mens andre beboere siger fra over dette. Medarbejderne giver eksempler på beboere, der medinddrages i forhold til daglig opvask, vasketøj eller opgaver i kælderen.</p> <p>I den rehabiliterende tilgang støttes beboerne til at fastholde deres funktionsniveau på bedst mulige måde. Der tilbydes gåture, trappetræning og stoledans som led i fastholdelsen.</p>
--	---

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvorledes der sikres god dialog med beboerne. Tilsynet vurderer, at medarbejderne kan forholde sig fagligt reflekterende til, hvorledes der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang, og hvorledes beboernes selvbestemmelsesret sikres. Tilsynet vurderer, at medarbejderne er særdeles fagligt bevidste om de særlige udfordringer og behov, som plejecentrets målgruppe har.

Mål 3: Sikkerhed

Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	<p>I beskrivelsen af, hvilke faktorer der virker tryghedsskabende for beboerne, beskriver medarbejderne blandt andet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fokus på at give nærvær - At de fysiske rammer er indrettet efter målgruppens særlige behov - At forflytning ved lift altid sker ved to medarbejdere - At man skaber et "hjem" for beboerne - Kontinuiteten i plejen. Der er altid to faste medarbejdere på hver etage i weekender. Man kører som makkerpar - både dag og aften - Glidende overgang mellem vagterne skaber tryghed - Hurtig ageren og indsats, hvis der observeres ændringer hos en beboer - Fokus på brugen af relevante hjælpemidler <p>Beboernes sikkerhed gives ved fokus på at sikre god hygiejne og rigeligt med væskeindtagelse. Arbejdsgangen med to medarbejdere ved enhver liftning understøtter også beboernes sikkerhed.</p> <p>Utilsigtede hændelser registreres, når de opstår. Det er ikke umiddelbart medarbejdernes oplevelse, at der sker mange utilsigtede hændelser på plejecentret. Medarbejderne oplever, at de seneste hændelser har været i forbindelse med falduheld. I forhold til medicinområdet er det medarbejdernes oplevelse, at der gennem en lang periode ikke har været utilsigtede hændelser på området.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for indsatser, der skaber tryghed og sikkerhed for beboerne.

Mål 4: Arbejdsgange og organisering

Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	Der laves en arbejdsplan for en uge af gangen. Der arbejdes ud fra kontaktpersonsordningen, og opgaver fordeles herefter.

	<p>Medarbejder beskriver, at hvis man en dag har en helt særlig opgave, afsættes den fornødne tid hertil. Medarbejder har eksempelvis fået afsat ekstra tid til, at en beboer netop er udskrevet fra hospitalet. Således har medarbejderen god tid til at få taget godt imod den hjemvendte beboer.</p> <p>Alarmer (eks. Passagealarmer) går ind på medarbejdernes telefoner, hvilket skaber nogen forstyrrelser i hverdagen. For at nedbringe antallet af forstyrrelser udpeger man hver dag en bestemt medarbejder til at modtage opkaldene fra en beboer, som flere gange i løbet af en dag går fra plejecentret.</p> <p>Det er italesat blandt medarbejderne, at man ikke må forstyrres under opgaver med medicindoseringer.</p> <p>Medarbejderne oplever at have de nødvendige hjælpemidler til rådighed og føler sig trygge ved, at man blot kan henvende sig til ergoterapeut for sparring og bestilling, når dette er relevant.</p> <p>Ved ændringer i beboernes tilstand sker der tværfaglig sparring mellem medarbejderne. Medarbejder beskriver, at der generelt også er et velfungerende samarbejde med praktiserende læger.</p> <p>Kerneopgaver er naturligvis med i planlægningen, men ifølge medarbejderne er selv de mindre opgaver som tømning af skrald, fylde op i køleskab, linned, fylde op i skabe og lignende ligeledes lagt ind i planlægningen, således at disse opgaver bliver prioriteret.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	<p>iPad og smartphone anvendes som daglige redskaber i arbejdet med dokumentationen. Arbejdet er en integreret del af hverdagen og kan sagtens foregå ved spisebordet, hvis der er tale om mindre indtastninger. Således er man stadig synlig for beboerne, mens arbejdet udføres.</p> <p>Medarbejderne finder, at iPad og Smartphone er et særdeles godt arbejdsredskab i hverdagen. Dog er det oplevelsen, at de lidt ældre kolleger kan have visse udfordringer hermed, men så er man som kollega altid klar med at give den nødvendige hjælp og støtte.</p> <p>Det fremhæves, at man kan have iPad og Smartphone med ind i beboernes boliger, hvilket sparer tid.</p> <p>Fra morgenstunden kan det planlægges, at man går fra til dokumentationen. Det skaber ro i arbejdsituationen og for den, som skal udføre opgaven, at man har aftalt dette på forhånd.</p>
Instrukser og vejledninger	<p>På k-drev søges de relevante vejledninger og instrukser.</p> <p>Ovenstående er ligeledes tilgængelige i kopiform i mapper på kontorerne.</p> <p>PPS anvendes også som dagligt arbejdsredskab. Alle har adgang til ikonet via stationær pc. Medarbejder beskriver, at hun eksempelvis bruger PPS som en kontrol af egen viden og en måde, hvorpå hun kan holde sig ajour. Ved elevuddannelse anvendes PPS.</p> <p>Nye medarbejdere bliver altid præsenteret for gældende instrukser.</p> <p>Medarbejder beskriver, at i forhold til hændelser, som kun opstår sjældent, kan det være meget brugbart at søge informationer i instrukserne.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever tilfredsstillende forhold, hvad angår arbejdsgange i plejen og omkring dokumentationsarbejdet. Medarbejderne kan redegøre for, hvorledes der arbejdes med retningslinjer og instrukser.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	<p>Det er primært kontaktpersoner, der har ansvar for udarbejdelse og ajourføring af besøgsplanen. Medarbejder beskriver, at det er italesat, at besøgsplanen skal udformes på en sådan måde, at alle kan læse sig til, hvilken pleje og omsorg den enkelte beboer skal have.</p> <p>Størstedelen af personalet kan udarbejde en besøgsplan.</p> <p>Medarbejder fortæller, at hvis der er ændringer i en beboers tilstand, eller man får en god idé til, hvordan en pleje kan forbedres/gøres anderledes, så skal det dokumenteres i besøgsplanen.</p> <p>I forbindelse med implementeringen af Cura har man arbejdet meget med besøgsplanen. Disse står derfor pt. meget opdateret.</p> <p>Besøgsplanen anvendes også af elever og afløserne.</p> <p>Plejecentret udarbejder pædagogiske handleplaner, når der er særlige udfordringer og i situationer, hvor den rette indsats kan synes at være lidt vanskeligere at nå frem til.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at der arbejdes med besøgsplanen, som det arbejdsredskab, det er tiltænkt.	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn	Ingen bemærkninger.

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2017" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de anmeldte 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"> 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
2	<p>Godt og tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.
3	<p>Fejl og mangler med risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der findes fejl og mangler med risiko for borgerens helbred og autonomi, men det drejer sig ikke om alvorlige fejl. Enkeltstående fejl med alvorlig risiko kan også medføre denne konklusion. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det tilfredsstillende.
4	<p>Alvorlige fejl og mangler med stor risiko for beboernes helbred og autonomi</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.
5	<p>Alvorlig kritik</p> <ul style="list-style-type: none"> Der er et alvorligt misforhold mellem borgerens behov og de tildelte eller leverede indsatser Borgeren er udsat for dokumenterbare alvorlige krænkelse i forhold til personlige ønsker, grænser og levevis Der konstateres sundhedsskadelige hygiejniske forhold i hjemmet og på fællesarealer med alvorlig risiko for borgerens helbred Kvaliteten i den personlige pleje og sygeplejen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred og autonomi Den registrerede fejl i medicinhåndteringen medfører, at der er alvorlig risiko for borgerens helbred.

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 mulig hensyn til såvel beboernes som medarbejdernes hverdag.

Anmeldte 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 anmeldte 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

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

Mange tak for rapporten.

Vi har ingen kommentarer til den faktuelle del.

Med venlig hilsen

Christian Suhr
Forstander
Aalholmhjemmet

BILAG - FORMEL HØRING

BDO ikke har modtaget formelle høringsvar inden for tidsfristen.

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

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

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, en 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 godt 64.000 medarbejdere i 154 lande.

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

