

Tilsynsrapport
Københavns Kommune
Sundheds- og Omsorgsforvaltning

Center for Demens - Lindehusene

Uanmeldt ordinært tilsyn
December 2019

INDHOLD

1.0	Formalia	2
2.0	Vurdering	3
2.1	Tilsynets samlede vurdering	3
2.2	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	4
3.0	Datagrundlag	5
3.1	Interview med ledelse	5
3.2	Observationsstudier	6
3.3	Interview med beboere	10
3.4	Gruppeinterview af medarbejdere	11
4.0	Tilsynets formål og metode	15
4.1	Formål og indhold	15
4.2	Metode	15
4.3	Vurderingsskala	16
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	17
5.0	Yderligere oplysninger	18
6.0	Bilag - Høringssvar for opklarende fejl og informationer	19
7.0	Bilag - Formel høring	20

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
Center for demens, Lindehusene afd. A og B, Alléen 4 og Alléen 6, 2200 København N
Leder
Signe Lillegaard Haldgran
Antal boliger
59
Dato for tilsynsbesøg
Den 12. december 2019
Datagrundlag
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med plejecentrets ledelse• Observationsstudie• Tilsynsbesøg hos 8 beboere• Gruppeinterview med 2 medarbejdere (1 social- og sundhedshjælper, 1 social- og sundheds-assistent)
Tilsynsførende
Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske Christina Olsson, Seniorskonsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

VURDERING

2.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

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

Mindre tilfredsstillende

Vurderingen gives på baggrund af, at der findes et kvalitetsarbejde på plejecentret, men at der mangler nogle forhold for, at det er tilfredsstillende og systematisk nok. Tilsynet anerkender, at plejecentret fortsat er relativt nyopstartet og i proces med implementering af mange indsatser i kvalitetsarbejdet, der skal understøtte kvaliteten i kerneydelsen. Det er dog tilsynets vurdering, at de identificerede mangler er grundlæggende og kræver et målrettet fagligt fokus for at opnå en tilfredsstillende kvalitet.

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for fokus i kvalitetsarbejdet. Der arbejdes med relevante emner, som i høj grad kan understøtte kvaliteten i leveringen af pleje, omsorg og praktisk hjælp. Det er tilsynets vurdering, at plejecentrets organisering i høj grad understøtter det systematiske kvalitetsarbejde på plejecentret.

Tilsynet vurderer, at kommunikationen ved to ud af de tre observerede måltider er meget tilfredsstillende. Kommunikationen ved det tredje måltid vurderes at være mindre tilfredsstillende, da medarbejderne omtaler beboerne i tredjeperson og kommunikerer mindre værdigt om en tilstedeværende beboer. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres som udgangspunkt ved måltiderne, og rehabilitering udføres i det omfang, det er muligt. Det er dog tilsynets vurdering, at beboernes selvbestemmelse ved det ene måltid bør være mere i fokus, fx ved at give beboerne mulighed for at se maden, inden den serveres for dem. De tre måltider er som udgangspunkt organiseret hensigtsmæssigt. Roller og ansvar er fordelt imellem medarbejderne, og måltiderne forløber roligt. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke bør have handsker på i forbindelse med hjælp til indtagelse.

Tilsynet vurderer, at samværet på fællesarealerne samt sociale aktiviteter på tilsynsdagen er tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen i et enkelt tilfælde er mindre tilfredsstillende, da en beboer omtales i tredjeperson.

Tilsynet bemærker, at flere af beboerne generelt har lidt svært ved at svare på tilsynets spørgsmål, grundet deres kognitive tilstand. Beboerne giver dog udtryk for, at de oplever tryghed og trivsel. De beboere, som kan svare, oplever ligeledes selvbestemmelse i hverdagen på plejecentret. Det er tilsynets vurdering, at de beboere, som kan svare på spørgsmål vedrørende personlig pleje, praktiske opgaver og kontinuitet, er tilfredse. Beboerne fremstår soignerede, og boliger og hjælpemidler er renholdte. Tilsynet vurderer, at beboerne gives mulighed for at anvende deres ressourcer i dagligdagen både i relation til pleje, praktiske opgaver og aktiviteter. Det er tilsynets vurdering, at beboerne generelt oplever god kontakt til medarbejderne på plejecentret og beskriver dem som søde, venlige og flinke.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til nogle af fokusområderne i kvalitetsarbejdet på plejecentret og kan med faglig overbevisning redegøre for disse. I forbindelse med tilbagemeldingen giver ledelsen udtryk for, at de er i proces med mange af indsatserne, som derfor nok ikke er nået helt ud til medarbejderne endnu.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på beboernes selvbestemelsesret og respektfuld kommunikation. Medarbejderne kan med faglig overbevisning redegøre for, hvordan der arbejdes rehabiliterende i forbindelse med levering af hjælp til pleje og praktisk hjælp. Tilsynet vurderer, at klippekortsordningen ikke fungerer efter hensigten.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles godt kendskab til, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne. Medarbejderne oplever generelt tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen. Vedrørende arbejdet med dokumentationen er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke helt føler sig fortrolige med at arbejde i dokumentationssystemet. Tilsynet vurderer, at det formentlig ikke er medarbejderne på alle afdelinger, der bruger besøgsplanerne som det arbejdsredskab, de er tiltænkt. Medarbejderne er ikke bekendte med arbejdet med handlingsanvisninger og pædagogiske handleplaner.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke bruger VAR.

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 bemærker, at det ikke er medarbejderne på alle afdelinger, der bruger besøgsplanerne som det arbejdsredskab, de er tiltænkt. Medarbejderne er desuden ikke bekendte med arbejdet med handlingsanvisninger.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres indsatser, der sikrer medarbejdernes kendskab til og brug af besøgsplaner og handlingsanvisninger.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne oplyser, at de ikke bruger VAR.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne introduceres til brugen af VAR.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne ikke er bekendte med, hvorvidt klippekortsaktiviteter fortsat er en ydelse, der skal leveres.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne orienteres om retningslinjerne vedrørende tilbud om klippekortsaktiviteter til beboerne, og at ordningen anvendes korrekt.
Tilsynet bemærker, at medarbejderne giver udtryk for, at der ikke er det tilbud om aktiviteter, som beboerne har behov for. I den forbindelse bemærker tilsynet, at dette ikke er i overensstemmelse med det, ledelsen italesætter vedrørende aktiviteter.	Tilsynet anbefaler, at der rettes et fokus på at sikre, at planer om tiltag vedrørende aktiviteter implementeres i praksis.
Tilsynet bemærker, at flere medarbejdere omtaler beboerne i tredjeperson i forbindelse med måltidet samt på plejecentrets fællesarealer. Desuden taler en medarbejder mindre værdigt om en beboer ved måltidet.	Tilsynet anbefaler, at der implementeres en indsats, der sikrer, at kommunikation og adfærd på plejecentret er respektfuld, anerkendende og værdigt.
Tilsynet bemærker i forbindelse med observation af måltidet, at der i højere grad kan være fokus på beboernes selvbestemmelsesret, ligesom en medarbejder bærer handsker i forbindelse med levering af hjælp til indtagelse.	Tilsynet anbefaler, at der rettes et fokus på beboernes selvbestemmelsesret i forbindelse med måltidet samt medarbejdernes brug af handsker.

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>Der har ikke tidligere været tilsyn på Lindehusene, da plejecentret er åbnet op under Center for Demens den 1. januar 2019.</p> <p>Ledelsen fortæller vedrørende fokus i kvalitetsarbejdet, at der arbejdes ud fra forbedringsmodellen med fokus på medicinhåndteringen. Plejecentrets udviklingssygeplejerske er tovholder på projektet. Planen er, at der skal være kvalitetstavler på alle afdelingerne. Ledelsen fortæller, at de forsøger at gøre forbedringsarbejdet meget praksisnært. I plejecentrets kvalitetsteam er alle faggrupper repræsenteret. Hver anden uge foretages audit på medicinhåndteringen.</p> <p>På Lindehusene arbejdes også fokuseret med den demensfaglige kvalitet, og plejecentret har ansat to demensvidenspersoner på fuld tid. Plejecentret arbejder med daglige tavlemøder med drøftelser af beboernes aktuelle helbredstilstande. Formålet med tavlemøderne er desuden at sikre en ensartet tilgang i beboernes pleje og omsorg. På tavlemøder deltager alle medarbejdere, herunder faggrupper, som er på arbejde.</p> <p>Et andet fokus i kvalitetsarbejdet er beboernes aktuelle ernæringstilstand. Det er hensigten, at alle beboere skal ernæringsscreenes løbende og vejes afhængig af ernæringsscreeningsresultatet.</p> <p>Der er stort fokus på dokumentationen, og der arbejdes målrettet med, at medarbejderne bliver fortrolige med at dokumentere og får forståelse for systemet. Desuden har plejecentret fokus på at opnå en tæt relation til eksterne samarbejdspartnere, som fx hukommelsesklinikken, gerontopsykiatrisk afdeling, ældrepsykiatrisk team og neurologisk ambulatorium. Plejecentret kan ikke kommunikere direkte med de eksterne samarbejdspartnere gennem dokumentationssystemet, og derfor har de fokus på, hvordan de kommunikerer mest hensigtsmæssigt med dem via andre kanaler.</p> <p>Ledelsen fortæller, at Lindehusene har stort fokus på aktiviteter, og der arbejdes fokuseret med at tilpasse aktiviteterne til plejecentrets beboere, som er meget forskellige. Der er et ekstra fokus på at synliggøre aktiviteterne for beboerne, og plejecentret er med i et pilotprojekt vedrørende udarbejdelse af en pårørendeapp. I det nye år skal der arbejdes med tre faglige spor, herunder fysisk træning, kognitiv træning og musik. Der skal desuden arbejdes med palliation.</p>
Afspejler indholdet i kvalitetsarbejdet kendte risikofaktorer eller politikområder?	<p>Vedrørende kendte risikoområder fortæller ledelsen, at mange af fokusområderne i plejecentrets kvalitetsarbejde udspringer af disse. Der arbejdes målrettet med medicinhåndteringen, jf. ovenfor. I den forbindelse har plejecentret fokus på dokumentationsopgaven, da der har været problemer med plejecentrets tablets. For at imødegå problemerne er der nu bestilt tablets, så alle medarbejdere får en personlig tablet i det nye år. Ledelsen fortæller, at der desuden er arbejdet med ernæringscreening, urinvejsinfektioner og fald som kendte risikoområder. I den forbindelse foretages faldudredninger på alle de fald, der sker.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at ledelsen redegør meget tilfredsstillende for fokus i kvalitetsarbejdet. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes med relevante emner, som i høj grad kan understøtte kvaliteten i leveringen af pleje, omsorg og praktisk hjælp.

Mål 2: Tilgang til systematisk kvalitetsarbejde

Emne	Data
Hvordan er kvalitetsarbejdet organiseret på plejecentret?	<p>Ledelsen fortæller, at Lindehusene blev en selvstændig enhed under Center for Demens den 1. januar 2019. Center for Demens, Lindehusene, består af "Træning og Rådgivning", "Aktivitetscenter Huset" samt to plejeboligafdelinger. Hver afdeling er ledet af en afdelingsleder. Der arbejdes i faste vagter for at sikre den faglige kvalitet. Ifølge ledelsen har der været rekrutteringsudfordringer, men Lindehusene har efterhånden alle nødvendige medarbejderkompetencer. Der er fortsat vakante stillinger, men brugen af vikarer er faldende. Ledelsen fortæller dog, at de har haft et målrettet fokus på at rekruttere kompetente vikarer. Lindehusenes ene afdeling har fået ny afdelingsleder i september måned.</p> <p>Vedrørende organiseringen fortæller ledelsen, at de har stort fokus på at have tværgående ledelse og mødestrukturer for at understøtte kvaliteten i de ydelser, der leveres.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 1

Tilsynet vurderer, at plejecentrets organisering i høj grad understøtter det systematiske kvalitetsarbejde på plejecentret.

Mål 3: Hvad skal tilsynet have fokus på?

Emne	Data
Hvad skal der særligt lægges mærke til under tilsynet?	Tilsynet bliver bedt om at lægge særligt mærke til beboernes selvbestemmelsesret, og hvordan medarbejderne respekterer denne.

3.2 OBSERVATIONSSTUDIER

Mål 1: Interaktion og medinddragelse

Emne	Data
Kommunikation	<p><u>Måltid 1</u></p> <p>Måltidet er gået i gang, da tilsynet ankommer til spisestuen. Stemningen er rolig, og der er umiddelbart ikke så meget dialog imellem beboere og medarbejdere ved bordet. Indimellem forsøger en medarbejder at starte lidt samtale. Medarbejdernes adfærd er respektfuld og anerkendende.</p> <p><u>Måltid 2</u></p> <p>Beboerne ankommer lidt efter lidt til måltidet - mange smilende og i højt humør. Der er god stemning, og beboerne hilser venligt og omsorgsfuldt på hinanden. En beboer ankommer syngende, og en medarbejder stemmer i. Der grines.</p>

	<p><u>Måltid 3</u></p> <p>Der kommunikeres i en venlig omgangstone til beboerne.</p> <p>Tilsynet bemærker, at medarbejderne gentagne gange omtaler beboerne i tredjeperson. Når medarbejderne har brug for at tale om beboernes behov for støtte, ønsker og lignende foregår dialogen imellem medarbejderne hen over hovedet på beboerne og i tredjepersonsamtale.</p> <p>I et tilfælde taler to medarbejdere om en beboer, som sidder lige ved siden af. Den ene medarbejder giver kollegaen flere anvisninger på, hvordan man skal have en stille og rolig adfærd over for beboeren, da beboeren kan være meget udadreagerende.</p>
Selvbestemmelse og medindflydelse	<p><u>Måltid 1</u></p> <p>Der serveres smurte snitter, som er anrettet på fade og placeret på et rullebord i nærheden af spisebordet. En beboer, som ønsker mere mad, præsenteres for mulighederne og spørges, hvad vedkommende ønsker. En medarbejder spørger løbende beboerne, om de kunne tænke sig mere at spise. En beboer er gået fra bordet og har behov for at blive guidet tilbage. Guidningen foregår anerkendende og respektfuldt.</p> <p><u>Måltid 2</u></p> <p>Frokostmåltidet består af risengrød samt ribbensteg med rødkål. Maden er anrettet indbydende på et bord i hjørnet af spisestuen, så beboerne kan se dagens menu, når de ankommer. Der dufter af mad i hele afdelingen. En medarbejder spørger beboerne, hvad de ønsker, og serverer det ønskede til beboerne. Beboerne spørges løbende, om de ønsker mere at spise eller drikke.</p> <p><u>Måltid 3</u></p> <p>Medarbejder står ved rullebordet og vælger et stykke mad til nogle af beboerne. Andre beboere spørges til, hvilket stykke smørrebrød de ønsker. Medarbejder beskriver valgmulighederne, men ingen af beboerne kan selv se maden.</p>
Rehabilitering	<p><u>Måltid 1</u></p> <p>Der er i mindre grad en rehabiliterende tilgang ved måltidet. Tilsynet anerkender, at der er tale om en målgruppe, hvor denne tilgang kan være en udfordring. Flere af beboerne kan selv spise deres frokost med kun let støtte af medarbejderne.</p> <p><u>Måltid 2</u></p> <p>Der er i mindre grad en rehabiliterende tilgang ved måltidet. Tilsynet anerkender, at der er tale om en målgruppe, hvor denne tilgang kan være en udfordring. Flere af beboerne kan selv spise deres frokost med kun let støtte af medarbejderne. Medarbejderne støtter.</p> <p><u>Måltid 3</u></p> <p>Medarbejderne formår at skabe en stille og rolig stemning omkring måltidet. Flere af beboerne kan selv spise deres frokost med kun let støtte af medarbejderne. Medarbejderne støtter og bryder ind, når det er relevant. Tilsynet bemærker, at smørrebrødet ikke sættes på bordet eller vises til beboerne.</p>

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at kommunikationen ved to ud af de tre observerede måltider er meget tilfredsstillende. Kommunikationen ved det tredje måltid vurderes at være mindre tilfredsstillende, da medarbejderne omtaler beboerne i tredjeperson og kommunikerer mindre værdigt om en tilstedeværende beboer. Beboernes selvbestemmelse og medindflydelse sikres som udgangspunkt ved måltiderne, og rehabilitering udføres i det omfang, det er muligt. Det er dog tilsynets vurdering, at beboernes selvbestemmelse ved det ene måltid bør være mere i fokus, fx ved at give beboerne mulighed for at se maden, inden den serveres for dem.

Mål 2: Arbejdsgange**Emne****Data**

Organisering af arbejdet

Måltid 1

Måltidet er tilrettelagt hensigtsmæssigt og foregår uden forstyrrelser. To medarbejdere sidder til bords sammen med beboerne. Tilsynet bemærker, at en medarbejder sidder lidt væk fra bordet på en stol ved et andet bord. Medarbejder fortæller, at hun sidder der, da der ikke er plads ved bordet. Tilsynet bemærker, at der er en ledig stol. I forbindelse med tilbagemelding vedrørende tilsynsforløbet giver ledelsen udtryk for en holdning, der er, at medarbejder ikke bør sidde med til bords, da hun har ansvar for at servere maden til beboerne og vil skabe uro, hvis hun rejser og sætter sig gentagne gange.

Måltid 2

Måltidet er tilrettelagt hensigtsmæssigt, og opgaverne er fordelt imellem de tilstedeværende medarbejdere. Der er en del forstyrrelser under måltider, blandt andet fordi flere beboere vælger at forlade spisestuen, når de er færdige med at spise. Tilsynet bemærker, at medarbejderne håndterer forstyrrelserne på en fin måde, så måltidet påvirkes mindst muligt. Lidt inde i måltidet tager en medarbejder sin tablet frem og begynder at dokumentere. Medarbejder formår dog at være tilstedeværende over for beboerne samtidig med, at dokumentationsopgaven udføres.

Måltid 3

Medarbejderne har fordelt opgaverne omkring måltidet imellem sig. Nogle medarbejdere smører og anretter smørrebrødet, mens andre medarbejdere hjælper med at få beboerne til bord.

Medarbejderne sidder med ved bordet. De to af medarbejderne vælger at sætte sig ved siden af hinanden.

En medarbejder hjælper en beboer med indtagelse af frokosten. Medarbejder sidder ved siden af beboeren, mens hjælpen udføres. Tilsynet bemærker, at medarbejder har handsker på begge hænder.

Tilsynets samlede vurdering - 2

Tilsynet vurderer, at de tre måltider som udgangspunkt er organiseret hensigtsmæssigt. Roller og ansvar er fordelt imellem medarbejderne, og måltiderne forløber roligt. Det er tilsynets vurdering, at en medarbejder ikke bør have handsker på i forbindelse med hjælp til indtagelse.

Mål 3: Faglige opgaver	
Emne	Data
Praktisk støtte	Ikke relevant.
Personlig pleje	Ikke relevant.
Tilsynets samlede vurdering	
Ikke relevant.	

Mål 4: Fællesskab og sociale aktiviteter	
Emne	Data
Fællesarealer	<p>I morgentimerne sidder tre beboere i spisestuen og nyder deres morgenmad og en kop kaffe. I den tilstødende opholdsstue sidder ligeledes et par beboere og nogle medarbejdere. Der er god og rolig stemning.</p> <p>Fællesarealer i begge huse er renholdte og ryddelige. På et fællesareal ses malerier, som en beboer har malet. På anden afdeling er der ligeledes op hængt kreative ting, som en beboer har lavet.</p> <p>I det ene hus (B-huset), hvor der primært bor lidt ældre beboere, observerer tilsynet, at beboere sidder enkeltvis. Flere af beboerne får sig en lur. TV'et er tændt, men sat på lydløs. Ingen beboere er umiddelbart optagede af at se TV. I radioen spilles afdæmpet musik.</p> <p>I det andet hus (A-huset), hvor der primært bor yngre beboere, observeres en rolig og hyggelig stemning overalt. Beboere går lidt rundt på gangene og er i spontan kontakt med medarbejderne.</p>
Sociale aktiviteter	<p>I A-huset er medarbejderne meget synlige på fællesarealerne. Der observeres flere situationer med socialt samvær imellem beboere og medarbejdere. Der drikkes kaffe og tales hyggeligt sammen. På en etage synges sange, og der tales om at oprette et sangkor. Tilsynet bliver oplyst, at flere beboere er ude at svømme.</p> <p>En børnehave har netop været på kort besøg. En beboer fortæller, at det var hyggeligt med besøget af de mange små børn. En anden beboer og medarbejder er på vej ud at gå tur, og en tredje beboer hjælper en medarbejder med at udføre praktiske gøremål i forbindelse med forberedelserne til frokosten.</p> <p>Tilsynet besøger B-huset ved frokosttid. Der ses ikke umiddelbart aktiviteter imellem beboere og medarbejdere. Medarbejdere er optagede af at forberede frokosten. En beboer henvender sig i køkkenet. Beboeren tilbydes en stol at sidde på i nærheden af medarbejder. Beboeren synes at nyde sin siddeplads og følger med i det, der sker i køkkenet.</p> <p>En vikar følges hånd i hånd med en beboer. Den faste medarbejder kommer vikaren i møde og informerer om, at beboeren ikke skal ind i sin bolig nu, men ned i spisestuen for at spise frokost. Tilsynet bemærker, at beboeren omtales i tredjeperson.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at samværet på fællesarealerne samt sociale aktiviteter på tilsynsdagen er tilfredsstillende. Det er tilsynets vurdering, at kommunikationen i et enkelt tilfælde er mindre tilfredsstillende, da en beboer omtales i tredjeperson.	

3.3 INTERVIEW MED BEBOERE

Mål 1: At beboeren kan leve det liv, som han/hun ønsker	
Emne	Data
Livskvalitet	Tilsynet bemærker, at flere af beboerne generelt har lidt svært ved at svare på tilsynets spørgsmål grundet deres kognitive tilstand. Alle beboerne giver dog udtryk for, at de trives på plejecentret. En beboer nævner, at han er faldet godt til og har vænnet sig til de nye omgivelser. En anden beboer udtrykker, at når han nu skal være her, så er det sikkert det bedste for ham. En tredje beboer trives grundet omsorgsfulde medarbejdere.
Selvbestemmelse	En beboer fortæller, at han oplever selvbestemmelse i hverdagen. Ifølge beboer vælger han selv, hvilke aktiviteter han vil deltage i. Beboer har oplevelsen af, at han har sin frihed og kan sige nej, hvis noget ikke passer ham.
Tryghed	Beboerne oplever at være trygge på plejecentret, men kan ikke redegøre yderligere for tryghedsfølelsen.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne generelt oplever tryghed og trivsel. De beboere, som kan svare, oplever ligeledes selvbestemmelse i hverdagen på plejecentret.	

Mål 2: Sammenhæng mellem hjælp og behov	
Emne	Data
Tildeling af hjælp	Beboerne giver udtryk for, at de får den hjælp, de har brug for. Tilsynet konstaterer, at beboere kan have svært ved at svare realistisk på spørgsmålet.
Praktisk støtte	Boligerne synes renholdte. Beboerne har svært ved at svare på spørgsmål herom. Et par beboere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af rengøringen i boligen.
Personlig pleje	Beboerne er velsoignerede. Beboerne har svært ved at svare relevant på tilsynets spørgsmål.
Kontinuitet i plejen	En beboer har en oplevelse af, at der har været mange forskellige medarbejdere på plejecentret. Det er dog blevet bedre. Beboer har indtryk af, at de medarbejdere, som kommer fra vikarbureauet, er gengangere. En anden beboer oplever, at hun kender de fleste medarbejdere.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at de beboere, som kan svare på spørgsmål vedrørende personlig pleje, praktiske opgaver og kontinuitet, er tilfredse. Beboerne fremstår soignerede, og boliger og hjælpemidler er renholdte.	

Mål 3: Inddragelse og brug af egne ressourcer	
Emne	Data
Inddragelse og ressourcer	En beboer beskriver en følelse af at være aktiv i sin hverdag. Beboer cykler stadigvæk selv rundt i byen og deltager i mange af de aktiviteter, der tilbydes på plejecentret. En anden beboer oplever, at hun selv klarer mange ting i sin hverdag. Beboer viser de mange kreative ting, som hun har lavet.

	Flere af beboerens produktioner er hængt op på afdelingens fællesarealer. De øvrige beboere har svært ved at svare på tilsynets spørgsmål, men udtrykker umiddelbart tilfredshed.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne gives mulighed for at anvende deres ressourcer i dagligdagen både i relation til pleje, praktiske opgaver og aktiviteter.	

Mål 4: Kontakt med medarbejderne	
Emne	Data
Respekt og trivsel i hverdagen	Beboerne oplever medarbejderne som søde, venlige og flinke. En beboer beskriver nærmere, at vedkommende har et godt forhold til de fleste medarbejdere. Der er en humoristisk tone i dialogen, hvilket beboeren godt kan lide.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at beboerne oplever god kontakt til medarbejderne og beskriver dem som søde og venlige.	

Mål 5: Overgange og samarbejde mellem sektorer, enheder og fagpersoner	
Emne	Data
Overgang mellem sektorer	Beboerne kan ikke svare.
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 fokus i kvalitetsarbejdet i øjeblikket er på medicin, og der foretages medicinaudits en gang om ugen. De to medarbejdere, som tilsynet taler med, er med i forbedringsindsatsen, hvor der holdes møder et par gange om måneden vedrørende medicinhåndteringen. Der arbejdes med PDSA-cirkler, og i øjeblikket afprøves dosering i beboernes boliger. På nuværende tidspunkt doseres i medicinrum på Lindehusenes ene afdeling, mens der doseres i beboernes boliger på Lindehusenes anden afdeling, da denne afdeling ikke har medicinrum.</p> <p>Derudover er der fokus på aktiviteter, der er målrettet beboerne. Det er ikke medarbejdernes oplevelse, at der på nuværende tidspunkt tilbydes beboerne de aktiviteter, som de har behov for. Ifølge medarbejderne er dette blandt andet begrundet i et højt sygefravær. Tilsynet får indtryk af, at medarbejderne generelt er påvirkede af det høje sygefravær, som de oplever. Medarbejderne giver udtryk for, at den daglige pleje og omsorg for beboerne bliver påvirket af det høje sygefravær. Deres primære fokus lige nu er derfor i høj grad på at få hverdagen til at hænge sammen.</p>

	Det er medarbejdernes oplevelse, at de bliver informeret om de ting, der sker på Lindehusene. Medarbejderne giver dog ikke udtryk for, at de som sådan er bekendte med fokusområder i kvalitetsarbejdet, og hvad ledelsen ønsker, at medarbejderne skal have fokus på.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har kendskab til nogle af fokusområderne i kvalitetsarbejdet på plejecentret og med faglig overbevisning kan redegøre for disse.	

Mål 2: Tilgang til arbejdet	
Emne	Data
Kommunikation	En god kommunikation opnås ifølge medarbejderne ved at møde beboerne, hvor de er. Man skal være anerkendende og respektfuld i sin tilgang og have øjenkontakt med beboerne. Afledning kan bruges som et redskab i kommunikationen og i forhold til motivation. Det er vigtigt, at medarbejdernes kommunikation og adfærd er rolig, ligesom hjælpen skal leveres i et tempo, der passer beboerne. Derudover er medarbejderne meget opmærksomme på deres kropssprog og at være imødekommende og positive i deres tilgang til beboerne.
Selvbestemmelse og medindflydelse	Beboernes selvbestemmelse og indflydelse sikres blandt andet ved at aflæse beboernes mimik og kropssprog. Ved indflytning er det vigtigt at få kendskab til beboernes ønsker, behov og vaner. Det er rigtig godt at få viden om beboernes tidligere liv, og i den forbindelse kan der fx trækkes på de pårørende. Viden om de beboere, som ikke er så langt i deres demensforløb, kan desuden i høj grad opnås ved at spørge ind til beboernes ønsker, vaner og behov. Det er ikke medarbejdernes oplevelse, at klippekortsordningen fungerer efter hensigten. Medarbejderne er i tvivl om, hvorvidt klippekortsordningen stadigvæk er aktiv. Der dokumenteres ikke klippekortsaktiviteter.
Rehabilitering	Vedrørende rehabilitering fortæller medarbejderne, at der arbejdes med at inddrage beboernes ressourcer i hjælpen til pleje og praktiske opgaver. Fokus i rehabiliteringen er at fastholde og eventuelt udvikle beboernes funktionsniveau. Det er medarbejdernes oplevelse, at alle medarbejdere har en rehabiliterende tilgang i den pleje og omsorg, de leverer. I plejen motiveres beboerne til at gøre mest muligt selv. Medarbejderne er opmærksomme på at støtte beboerne i at prioritere deres ressourcer.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles tilfredsstillende fokus på beboernes selvbestemmelseret og respektfuld kommunikation. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne med faglig overbevisning kan redegøre for, hvordan der arbejdes rehabiliterende i forbindelse med levering af hjælp til pleje og praktiske opgaver. Tilsynet vurderer, at klippekortsordningen ikke fungerer efter hensigten.	

Mål 3: Sikkerhed	
Emne	Data
Tryghed og sikkerhed	Tryghed for beboerne er ifølge medarbejderne, at det er faste medarbejdere, som leverer pleje og praktisk hjælp. Det er vigtigt for beboerne, at der er faste rutiner, genkendelighed og forudsigelighed i hverdagen. For nogle beboere kan berøring også være en tryghedsskabende faktor. Vedrørende sikkerhed for beboerne fortæller medarbejderne, at de er opmærksomme på god og korrekt hygiejne.

	Medarbejderne er opmærksomme på at gøre deres observationer i relation til forebyggelse og sundhedsfremme og at handle relevant i den forbindelse fx i forhold til at få adgang til de rigtige hjælpemidler til beboerne. Dette handler fx om fald, tryksår, urinvejsinfektioner, fysisk aktivitet og ernæring. Medarbejderne fortæller, at der foretages ernæringscreeninger af beboerne. I den forbindelse afholdes tværfaglige møder med ernæring på dagsordenen.
Tilsynets samlede vurdering - 1	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne har særdeles godt kendskab til, hvorledes der skabes tryghed og sikkerhed for beboerne.	

Mål 4: Arbejdsgange og organisering	
Emne	Data
Arbejdsgange i plejen	<p>Medarbejderne fortæller, at de starter dagen med at orientere sig i vagtplanen og fordele opgaverne imellem de medarbejdere, der er på arbejdet den pågældende dag. Opgaverne fordeles med udgangspunkt i kontaktpersonordningen, beboernes kompleksitet og medarbejdernes kompetencer. Det er lidt forskelligt, hvorvidt planen må ændres i løbet af dagen afhængig af, hvor mange forstyrrelser der er. Det er medarbejdernes oplevelse, at de er gode til at hjælpe hinanden på tværs af afdelinger og etager i tilfælde af ændringer i planen.</p> <p>Det er som udgangspunkt medarbejdernes oplevelse, at de har de nødvendige kompetencer til at varetage hverdagens opgaver. En medarbejder fortæller, at han oplever det som en udfordring at gå på tværs af flere etager, da man i den forbindelse skal yde pleje hos mange beboere, man ikke kender så godt.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de handler i tilfælde af ændringer i en beboers adfærd eller tilstand. Ifølge medarbejderne kontaktes relevante kollegaer, og ændringen dokumenteres. Ændringerne tages desuden op på de daglige tavlemøder, der afholdes etagevis.</p>
Arbejdsgange i sundhedsfaglig dokumentation	Medarbejderne har lidt forskellige opfattelser af, hvorvidt de er fortrolige med at arbejde i dokumentationssystemet. En medarbejder oplever, at hun har behov for lidt mere øvelse i forhold til nogle dele af dokumentationsopgaven. En anden medarbejder fortæller, at det kan være svært at finde tid til at læse op på dokumentationen på samtlige beboere, hvis han er den eneste social- og sundhedsassistent, der er på arbejde.
Instrukser og vejledninger	Medarbejderne fortæller, at instrukser og vejledninger kan findes på kernet. Der gøres ikke brug af VAR-systemet. En medarbejder fortæller, at hun primært gør brug af sparring med kollegaer.
Tilsynets samlede vurdering - 2	
Tilsynet vurderer, at medarbejderne generelt oplever tilfredsstillende arbejdsgange omkring plejen. Vedrørende arbejdet med dokumentationen er det tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke helt føler sig fortrolige med at arbejde i dokumentationssystemet. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne ikke bruger VAR.	

Mål 5: Dokumentation	
Emne	Data
Besøgsplan	Medarbejderne fortæller, at alle beboere har en besøgsplan. Det er Lindehusenes demensvidensperson, som udarbejder beboernes besøgsplan i samarbejde med medarbejderne. Vikarer har ikke adgang til dokumentationen.

	<p>Medarbejderne fortæller dog, at de sidder sammen med vikarerne, når de møder ind, så disse har mulighed for at orientere sig i besøgsplanerne. En medarbejder fortæller, at hun ikke bruger besøgsplanen så meget, men i stedet henvender sig til kollegaer for mundtlig information. Det er medarbejders klare indtryk, at det samme gør sig gældende for flere af hendes kollegaer.</p> <p>Medarbejderne er ikke bekendte med arbejdet med handlingsanvisninger og pædagogiske handleplaner, hvordan de udarbejdes, og hvor de findes i systemet.</p>
Tilsynets samlede vurdering - 2	
<p>Tilsynet vurderer, at det ikke er medarbejderne på alle afdelinger, som bruger besøgsplanerne som det arbejdsredskab, de er tiltænkt. Medarbejderne er ikke bekendte med arbejdet med handlingsanvisninger og pædagogiske handleplaner.</p>	

Mål 6: Observationer fra tilsynet	
Emne	Data
<p>Observationer - tilsynets spørgsmål med udgangspunkt i det gennemførte tilsyn</p>	<p>Tilsynet har ingen bemærkninger.</p>

TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL OG INDHOLD

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

Københavns Kommune har i "Tilsynskoncept 2019" fastlagt rammen for tilsynene og her præciseres det, at et væsentligt formål med de uanmeldte kommunale tilsyn er at understøtte og forbedre kvalitetsudviklingen i indsatserne. Der er derfor et stærkt fokus på læring og kvalitetsforbedring i tilsynene.

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

Tilsynene skal belyse følgende spørgsmål:

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

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

4.2 METODE

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

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

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

De anvendte metoder er henholdsvis interview med ledelse, gruppeinterview med medarbejdere, observationsstudie samt tilsynsbesøg hos 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>Mindre tilfredsstillende</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. Der findes et kvalitetsarbejde på enheden, men der mangler nogle forhold for at det er tilfredsstillende og systematisk nok.
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. <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 2019". Tilsynet foretages primært i dagtimer. Tilsynet udvælger årligt 3 plejecentre, der skal modtage tilsyn i aften timer 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 tilsynsførende, som har en sygeplejefaglig/sundhedsfaglig baggrund.

YDERLIGERE OPLYSNINGER

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

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

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

Yderligere oplysninger fås ved henvendelse til:

Tilsynspostkassen:

tilsyn@suf.kk.dk

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

Tak for rapporten, det giver os et godt udgangspunkt at arbejde videre med. Og tak fordi I har beskrevet interviewet med medarbejderne meget respektfuldt.

I forhold til faktuelle rettelser, har jeg blot den rettelse at vores hovedadresse er:

Edith Rodesves 4a hvor vi har vores Center administration.

Hvis I har brug for at det er afdelingernes konkrete adresser der står på rapporten, vil det mest korrekte være:

Center for demens, Lindehusene afd. A og B
Alléen 4 og Alléen 6
2200 København N

Med venlig hilsen

Signe Lillegaard Haldgran
Forstander
Center for Demens - Lindehusene

BILAG - FORMEL HØRING

Uanmeldt tilsyn den 12. december 2019 på Center for Demens Lindehusene afd. A og B

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

Ældrerådet har noteret sig, at den samlede tilsynsvurdering er:

Mindre tilfredsstillende,

men også, at tilsynet positivt tilkendegiver, at der arbejdes med relevante emner, som i høj grad kan understøtte kvaliteten i leveringen af pleje, omsorg og praktisk hjælp samt, at plejecentrets organisering i høj grad understøtter det systematiske kvalitetsarbejde på plejecentret, men at Centret mangler nogle forhold for, at det er tilfredsstillende og systematisk nok. De identificerede mangler vurderes yderligere at være grundlæggende og kræve et målrettet fagligt fokus på at opnå en tilfredsstillende kvalitet

Endvidere anerkender tilsynet imidlertid, at plejecentret er nyopstartet og i proces med implementering af mange indsatser i kvalitetsarbejdet, der skal understøtte kvaliteten i kerneydelsen. Det er dog samtidigt tilsynets vurdering, at de identificerede mangler er grundlæggende og kræver et målrettet fagligt fokus for at opnå en tilfredsstillende kvalitet, og at der til trods for de mange indsatser ikke er opnået en mere tilfredsstillende vurdering fra tilsynets side.

Her ud over har Tilsynet bl.a. anbefalet, at Demenscentret yder en indsats, der sikrer, at der implementeres en indsats, der sikrer, at kommunikation og adfærd på Plejecentret er respektfuldt, anerkendende og værdig.

Ældrerådet er af den formening, at Demenscentret burde have været i stand til at opfylde alle former for kerneydelser, der bør ydes på alle vore Plejehjem jf. tilsynskonceptet og her konkret allerede fra åbningsdagen – bl.a. fordi Lindehusene Demenscenter arbejder ud fra forbedringsmodellen med fokus på den demensfaglige kvalitet og med særlig fokus på medicinhåndteringen samt det faktum, at der tillige er ansat 2 dimensvidenspersoner på fuld tid.

Tilsynet er kommet med en række anbefalinger bl.a. i relation til at opnå en tilfredsstillende kvalitet og systematik. Ældrerådet afventer herefter tilsynets vurdering i tilsynsrapporten for 2020 og imødeser, at der kommer yderligere fokus på både kvalitet og systematik.

Ældrerådet agter specielt at følge forbedringsforløbet.

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

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.

