



Tilsynsrapport Halsnæs Kommune

Sundhed og Ældre
Plejecenter Humlehaven

Uanmeldt tilsyn
Juni 2022

INDHOLD

1.	FORMALIA	4
2.	SAMLET TILSYNSRESULTAT	5
2.1	TILSYNETS ANBEFALINGER	7
3.	DATAGRUNDLAG	8
3.1	OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN	8
3.2	STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER	8
3.3	DOKUMENTATION	9
3.4	PLEJE OG STØTTE	10
3.5	PRAKTISK HJÆLP	11
3.6	MAD OG MÅLTIDER	12
3.7	KOMMUNIKATION	14
3.8	AKTIVITETER OG VEDLIGEHOLDENDE TRÆNING	14
3.9	OVERGANGE I BEBOERNES FORLØB	16
3.10	OBSERVATIONSSTUDIE	17
4.	TILSYNETS FORMÅL OG METODE	19
4.1	FORMÅL	19
4.2	METODE	19
4.3	VURDERINGSSKALA	20
4.4	TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE	21

Forord

Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering af plejecentret og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om det konkrete plejecenter.

Anden del af rapporten indeholder en kortfattet gengivelse af de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews, observationer og gennemgang af skriftligt grundlag. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.

Med venlig hilsen

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk
Partneransvarlig

Mette Norré Sørensen
Senior Manager
Mobil: 4189 0475
Mail: meo@bdo.dk
Projektansvarlig

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

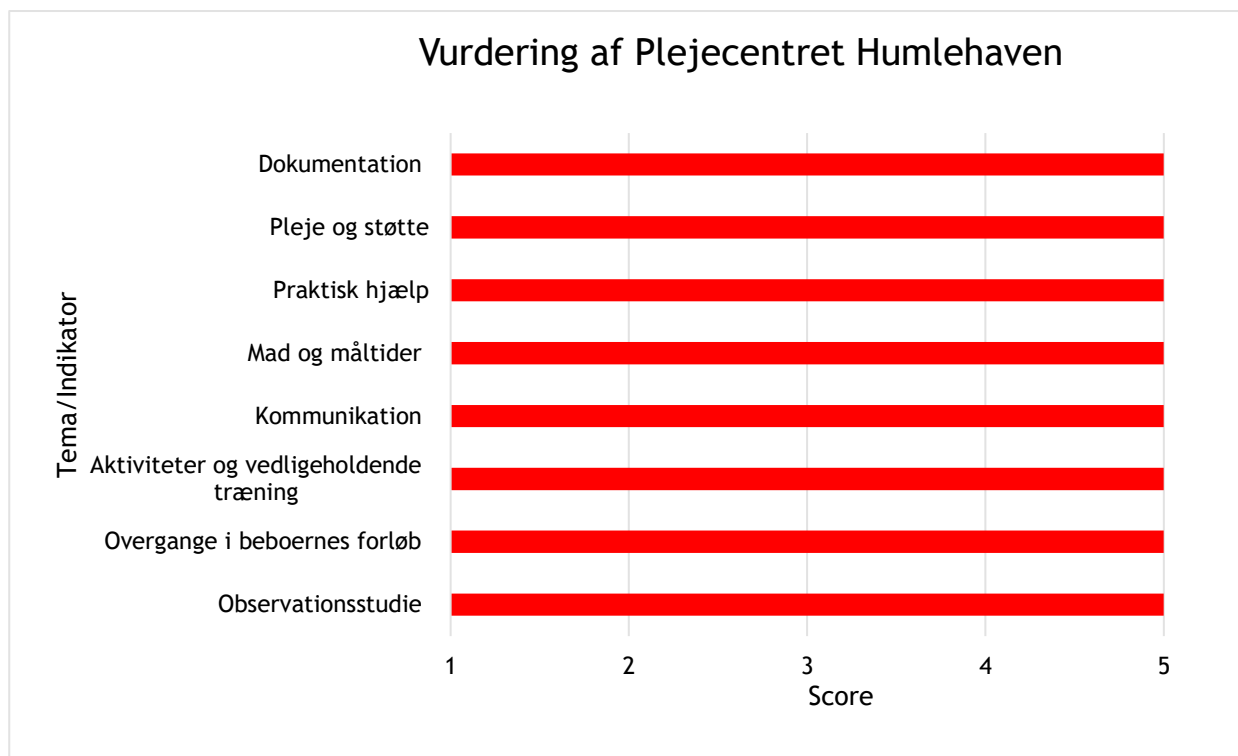


1. FORMALIA

Oplysninger om tilsynet og plejecentret
Navn og adresse: Plejecenter Humlehaven, Bavnager 1, 3310 Ølsted
Leder: Hanne Edelsten Andersen
Antal boliger: 28 boliger
Dato for tilsynsbesøg: Den 30. juni 2022
Tilsynets deltagerkreds: Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: • Interview med plejecentrets ledelse • Tilsynsbesøg hos tre beboere • Gennemgang af dokumentation • Observationsstudie af personlig pleje • Observationer på fællesarealerne • Gruppeinterview med to medarbejdere (en social- og sundhedshjælper og en social- og sundhedsassistent) Beboere, som indgår i individuelle interviews, har givet deres accept til at indgå i tilsynet. Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer.
Tilsynsførende: Gitte Ammundsen, Senior manager og sygeplejerske

2. SAMLET TILSYNSRESULTAT

Tilsynet har vurderet hvert tema for sig, herunder ses et diagram over vurderingerne:



Dokumentationen:

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i meget høj grad lever op til gældende retningslinjer på området.

Dokumentationen i døgnrytmeplanerne er handlevejledende og individuelt udarbejdet, og beskrivelserne i døgnrytmeplanen afspejler tydeligt, at plejen leveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Handlingsanvisninger for delegerede sundhedslovsydelser ses ligeledes handlevejledende beskrevet, og beskrivelserne under tilstandshjulet er i overensstemmelse med beboernes aktuelle helbredsmæssige situation.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med stor faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for arbejdet med dokumentationen samt for, hvorledes der ageres ved observerede ændringer i beboernes helbredsmæssige tilstand.

Pleje og støtte:

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de modtager, og at der lyttes til deres ønsker. Det er tilsynets vurdering, at beboerne ikke oplever forringet kvalitet, når plejen udføres af vikarer, da alle ved, hvilken hjælp beboerne har behov for, og således leveres hjælpen, som beboerne er vant til.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for, hvordan det sikres, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for. Medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med den rehabiliterende og den personcentrede tilgang.

Praktisk hjælp:

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

De besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og hjælpemidler ses renholdte. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og beboerne oplever, at hjælpen leveres af de samme medarbejdere.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for den praktiske støtte med opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for forebyggelse af smittetilfælde.

Mad og måltider:

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Måltider afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, herunder med fokus på at sikre den rehabiliterende tilgang. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af maden, og beboerne glæder sig over selv at kunne bestemme, hvor måltiderne indtages.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for principperne omkring det gode måltid, og at medarbejderne har den faglige forståelse for, hvorledes den rehabiliterende tilgang understøttes gennem måden, maden anrettes og serveres på.

Kommunikation:

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Beboerne oplever i meget høj grad respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side.

Medarbejderne kan med faglig indsigt og på en refleksiv måde redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser faglig forståelse for anvendelsen af konfliktnedtrappende kommunikation.

Aktiviteter og vedligeholdende træning:

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Plejecentret har gode og varierede tilbud om aktiviteter, der har et rehabiliterende formål, og som bidrager til at sikre beboernes livskvalitet i hverdagen.

Det vurderes, at beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter, hvor de oplever, at deres til- og fravalg respekteres.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning.

Overgange i beboernes forløb:

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

På grund af hukommelsesmæssige udfordringer har beboerne vanskeligt ved at svare på spørgsmål om sektorovergange.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med beboeres indflytning og udskrivning fra hospital. Medarbejderne kan ligeledes fagligt reflekteret redegøre for arbejdsgange i forbindelse med indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser.

Observationsstudie:

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Under observationsstudiet observeres en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboeren. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen har et godt kendskab til beboerens særlige behov, ønsker og vaner, og således udføres plejen, som beboeren er vant til. Plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og med et fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret. Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen følger gældende retningslinjer i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

2.1 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende anbefalinger i forhold til plejecentrets fremadrettede udvikling:

Anbefalinger
Tilsynet har ingen anbefalinger.

3. DATAGRUNDLAG

3.1 OPFØLGNING FRA SIDSTE TILSYN

Data	Ved sidste tilsyn blev der givet anbefaling i forhold til at skærpe en faglig opmærksomhed på håndhygiejnen i forbindelse med handskeskift. Leder oplyser, at kommunens hygiejnesygeplejerske har deltaget på personalemøder, hvor emnet omkring håndhygiejne og korrekt brug af handsker er blevet drøftet med medarbejderne. På møderne er der fagligt talt ind i, hvornår det er påkrævet at bruge handsker, og der er rettet en særlig opmærksomhed på at huske spritning af hænder/håndvask efter aftagning af handsker. Ifølge lederen bliver emnet løbende drøftet, og der er fx rettet fokus herpå i uddannelsen af elever, så disse fra start tilegner sig en god praksis på området.
------	--

3.2 STATUS OG UDVIKLINGSOMRÅDER

Data	På plejecentret arbejdes der pt. målrettet med re-design af FSIII og implementering af den nye dokumentationspraksis. Lederen oplyser, at særligt social- og sundhedshjælperne har givet udtryk for, at de oplever det vanskeligt at tilegne sig den nye dokumentationspraksis, og social- og sundhedshjælperne har blandt andet udtrykt bekymring for, om de kan efterleve kravene. Derfor gøres der et stort arbejde med at klæde medarbejderne godt på til opgaven gennem eksempelvis gruppeundervisning og individuel støtte. Plejecentrets sygeplejerske har et godt overblik over, hvilke medarbejdere der har brug for en særlig støtte, og der tilbydes derfor også sidemandsoplæring. Projekt "Nærvær og omsorg" afsluttes netop på tilsynsdagen. Syv kommuner har fået tildelt puljemidler, og Halsnæs Kommunes fem plejecentre har som led i projektet arbejdet med fokus på trivselssamtaler og tilbud om fælles aktiviteter på tværs af kommunens plejecentre. I projektarbejdet har kommunen hentet inspiration fra Styrelsen for Patientsikkerheds værdighedshjul. Beboere og pårørende er blevet inviteret til at deltage i samtaler om trivsel og værdighed. Plejecentret har indsamlet en del data i forbindelse med afholdelse af trivselssamtalerne, og pt. arbejdes der målrettet med at få alle data indarbejdet i omsorgssystemet, så data kan anvendes direkte i den daglige pleje og omsorg for beboerne. Projektet har også handlet om at sikre aktivitetstilbud på tværs af de fem plejecentre og i endnu højere grad have øje for, at aktivitetstilbud målrettes den enkelte beboers interesse og behov. Lederen beskriver, at der er gennemført aktiviteter, såsom petanque, fælles frokost og forskellige ture ud af huset. Under de afholdte aktiviteter har der været fokus på at give beboerne mulighed for at danne relationer på tværs og til at komme i dialog med andre beboere, de deler en interesse med. En ekstern konsulent er hyret ind til projektet, og konsulenten skal fx komme med forslag til, hvordan beboerne bedst inspireres til at bruge plejecentrets udendørsarealer, som opleves meget velholdte og smukke. Ledelsesmæssigt er fokus også rettet på personalesituationen. Lederen beskriver, at der særligt er fokus på at sikre tilstedeværelse af de rette faglige kompetencer, og at kompetencerne bruges rigtigt. Der er ansat en arbejdstidstilrettelægger, og vedkommende skal blandt andet bidrage til at sikre en god udnyttelse af ressourcerne og deltage i on-boarding af nyt personale ved fx at sikre god modtagelse af nye medarbejdere, og at disse kommer godt igennem introduktionsforløbet.
------	--

Derudover skal arbejdstilrettelæggeren være tovholder på indflytning af nye beboere, herunder være med til at sikre, at der umiddelbart efter indflytning afholdes indflytningssamtale, og at beboerne tilknyttes en kontaktperson.

I hverdagen er man på plejecentret meget optagede af at sikre beboernes trivsel, og det har høj prioritet, at udgangspunktet i leveringen af plejen og omsorgen tages i beboernes egen døgnrytme.

Lederen fortæller, at der lige pt. også er et særligt fokus på at sikre, at beboerne får rigeligt med væske. Det er blevet italesat over for medarbejderne, at der hver halve time skal skåles med beboerne.

3.3 DOKUMENTATION

Data	Observation: Der er udarbejdet en døgnrytmeplan for alle tre beboere. Døgnrytmeplanerne udarbejdes på en systematisk og ensartet måde gennem brugen af felterne beboerens indsats, medarbejderens indsats og særlige opmærksomhedspunkter. Alle tre døgnrytmeplaner er handlevejledende og individuelt udarbejdet, og de indeholder beskrivelser af beboernes behov for pleje og omsorg gennem hele døgnet. Eksempelvis ses der detaljerede beskrivelser af hjælpen til bad, og at en beboer i forbindelse med det ugentlige bad også skal have skiftet sengetøj. Beboernes ønsker til aktiviteter og gøremål i løbet af dagen ses ligeledes særdeles velbeskrevet. Der foreligger eksempelvis beskrivelser af, at en beboer kun ønsker et stille tilsyn om natten, og således ikke skal vækkes, og for en anden beboer beskrives det, hvilke aktiviteter beboerne nyder at deltage i. Døgnrytmeplanerne indeholder beskrivelser af, hvordan beboernes fysiske, sociale og mentale ressourcer inddrages i plejen, måltidet og sociale aktiviteter. Således afspejles det i dokumentationen, at der arbejdes ud fra den rehabiliterende tilgang. For alle tre beboere foreligger der relevante og faglige beskrivelser under feltet "Særlige opmærksomheder". Der observeres beskrivelser i relation til eksempelvis alkoholindtagelse, forflytninger og faldtendens. For en beboer ses også detaljerede beskrivelser af, at beboeren frasiger sig kompressionsbehandling, og at beboeren er informeret om konsekvensen heraf. Der ses målinger af vægt med faste intervaller. <u>Tilstande</u> Tilstande fremstår opdaterede og aktuelle for alle tre beboere. Der er udarbejdet de nødvendige handlingsanvisninger for delegerede sundhedslovsindsatser. Handlingsanvisningerne er handlevejledende og individuelt udarbejdet. Alle tre beboere er triageret grøn. I historikken ses det, at der arbejdes løbende med triageringen. Der ses dokumentation af afvigelser i observationsnotater, hvortil der ses faglige handlinger og relevant opfølgning på aktuelle problemstillinger. Eksempelvis ses notater på, at en beboer følte sig utilpas, og hvordan der er reageret herpå gennem indsatser og sparring mellem kolleger. I et andet eksempel ses detaljerede observationsnotater i forbindelse med en social- og sundhedshjælperes observation af et hudproblem. Der foreligger dokumentation på, hvordan en social- og sundhedsassistent har fulgt op på observationen. Derudover ses der flere notater i forbindelse med fx beboeres aktiviteter uden for plejecentret og beboeres humørsvingninger.
------	--

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne oplever, at de er fortrolige med at arbejde i omsorgssystemet, men de italesætter dog, at plejecentret er midt i implementeringen af en ny dokumentationspraksis, som først er ved at blive tillært. Døgnrytmeplaner udarbejdes i et samarbejde mellem social- og sundhedshjælperne og social- og sundhedsassistenterne. Alle har et ansvar for at sikre ajourføring af dokumentationen heri.

Døgnrytmeplanerne anvendes i praksis, når medarbejderne skal yde pleje og omsorg for beboere, de ikke kender så godt. En medarbejder oplyser, at det italesættes over for vikarer, at de altid skal orientere sig i dokumentationen, før en opgave startes op.

Medarbejderne redegør for arbejdsgange, når der observeres forandringer i beboernes tilstande. Medarbejderne italesætter blandt andet, at de observerer beboeren, og at de foretager vurdering af, hvorvidt de selv kan løse udfordringen, eller om der er behov for at tilkalde en social- og sundhedsassistent eller en sygeplejerske.

I forhold til udarbejdelse og ajourføring af dokumentationen under tilstande/tilstandshjulet varetages denne typisk af sygeplejerskerne.

Indsamling af data om beboerne sker gennem indflytningssamtaler og trivselssamtaler. I trivselssamtalen anvendes en spørgeguide, og det er medarbejdernes oplevelse, at de gennem samtalerne får mange brugbare informationer om beboerne, som de ellers ikke ville have fået, hvis trivselssamtalen ikke var gennemført.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at dokumentationen i meget høj grad lever op til gældende retningslinjer på området.

Dokumentationen i døgnrytmeplanerne er handlevejledende og individuelt udarbejdet, og beskrivelserne i døgnrytmeplanen afspejler tydeligt, at plejen leveres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang. Handlingsanvisninger for delegerede sundhedslovsydelser ses ligeledes handlevejledende beskrevet, og beskrivelserne under tilstandshjulet er i overensstemmelse med beboernes aktuelle helbredsmæssige situation.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne med stor faglig indsigt og på en reflektiv måde kan redegøre for arbejdet med dokumentationen samt for, hvorledes der ageres ved observerede ændringer i beboernes helbredsmæssige tilstand.

3.4 PLEJE OG STØTTE**Data****Observation:**

Beboerne fremstår veltilpasse og soignerede, svarende til deres habitus.

Interview med beboere:

Alle tre beboere udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de modtager. Et par beboere udtrykker, at der kan komme forskellige medarbejdere, men problematiserer ikke dette, da alle har kendskab til, hvilken hjælp beboerne har brug for. Beboerne oplever, at de får hjælpen på de aftalte tidspunkter, og at medarbejderne generelt er gode til at overholde aftaler.

Beboerne har generelt lidt vanskeligt ved at svare detaljeret på tilsynets spørgsmål, men bekræfter oplevelsen af, at der lyttes til deres ønsker.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne beskriver, at den gode pleje og omsorg for beboerne sikres ved, at der hver dag tales med beboerne om, hvorvidt de måtte have særlige ønsker eller behov den konkrete dag. En medarbejder beskriver, at de altid aflæser beboernes kropssprog og møder beboerne, hvor de er. Medarbejderne reflekterer over betydningen af, at hjælpen løbende tilpasses, da især demente beboeres behov hurtigt kan ændre sig. Hjælpen tildeles ud fra et fokus på hjælp til selvhjælp, så beboernes funktionsniveau fastholdes. Medarbejderne oplever, at de er gode til at arbejde rehabiliterende og aldrig tager over på en opgave, som beboeren selv magter. En medarbejder beskriver et eksempel, hvor der i forhold til genoptræning af en beboer var stor bevidsthed om ikke at anvende løftlift, men i stedet en Sara Steady, da valget af netop dette hjælpemiddel i højere grad sikrede inddragelse af beboerens egne ressourcer. Medarbejderne beskriver brugen af motivation, fysisk berøring og spejling i den rehabiliterende tilgang.

Beboernes tryghed ved modtagelse af plejen sikres gennem overholdelse af aftaler og en god kontinuitet. Medarbejderne fortæller, at man særligt om aftenen har været lidt udfordret på at sikre kontinuiteten, men at en stor ledelsesmæssig opmærksomhed herpå nu har betydet, at der er ansat flere faste vikarer, og inden for den kommende måned starter også flere nye medarbejdere i faste stillinger.

Medarbejderne oplyser, at man på plejecentret arbejder målrettet med Tom Kitwoods blomstringsmodel, og at der løbende foregår faglig sparring med demenskonsulenter. På beboerkonferencer bringes elementer fra blomstringsmodellen ind i den faglige dialog. Medarbejderne oplever, at det tværfaglige samarbejde på demensområdet er særdeles lærerigt.

Tre gange ugentligt afholdes der triageringsmøder med deltagelse af plejepersonalet og sygeplejersken. Ved behov deltager også virksomhedslederen, farmaceuten, ernæringsfaglig medarbejder og terapeuterne.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den hjælp, de modtager, og at der lyttes til deres ønsker.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne ikke oplever forringet kvalitet, når plejen udføres af vikarer, da alle ved, hvilken hjælp beboerne har behov for, og således leveres hjælpen, som beboerne er vant til.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne fagligt reflekterer kan redegøre for, hvordan det sikres, at beboerne modtager den hjælp, de har behov for. Medarbejderne udviser faglig forståelse for arbejdet med den rehabiliterende og den personcentrede tilgang.

3.5 PRAKTISK HJÆLP**Data****Observation:**

Beboernes boliger og hjælpemidler fremstår rengjorte.

Interview med beboere:

Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af den praktiske hjælp. Alle tre beboere oplyser, at det stort set er den samme medarbejder, der kommer hver gang. Under tilsynets besøg hos en af beboerne, sidder beboeren på sin terrasse. Beboeren fortæller, at hun ikke kan hjælpe med rengøringen, og derfor i stedet sidder og nyder det lidt på terrassen, så hun ikke går i vejen for medarbejderen.

	Beboeren fortæller, at hun dog selv sørger for vanding af blomster, og selv kan tørre lidt støv af i boligen. De to øvrige beboere har ikke ressourcer, der kan inddrages i de praktiske opgaver i boligen. Interview med medarbejdere: Medarbejderne beskriver, at det har stor betydning for beboernes trivsel i hverdagen, at de inddrages i praktiske opgaver, fx på fællesarealer, og at de således oplever et medansvar for dagligdagens gøremål. Nogle beboere inddrages i borddækning, afrydning af borde, skrælle kartofler/æbler og lignende. En medarbejder fortæller, at beboerne også inddrages i de praktiske opgaver, når der fx er store fællesarrangementer. Medarbejderne fremhæver betydningen af, at de husker at takke beboerne for deres indsats, da dette giver beboerne følelsen af at blive anerkendt og være til nytte. Ifølge medarbejderne italesætter flere beboere selv, at det glæder dem at hjælpe medarbejderne i en travl hverdag. Medarbejderne er bevidste om deres rolle i forhold til at sikre den daglige oprydning og struktur i boligerne. I forebyggelsen af smitterisiko beskriver medarbejderne blandt andet brugen af værnemidler og særlige affaldsposer til håndtering af vasketøj. Til søgning af viden om arbejdsgange anvender medarbejderne typisk VAR.
Tilsynets vurdering - 5	
Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt. Tilsynet vurderer, at de besøgte boliger fremstår ryddelige og rengjorte, og at hjælpemidler er renholdte. Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af hjælpen, og beboerne oplever, at hjælpen leveres af de samme medarbejdere. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekterer og kan redegøre for den praktiske støtte med opmærksomhed på den rehabiliterende tilgang. Det er ligeledes tilsynets vurdering, at medarbejderne kan redegøre for forebyggelse af smittetilfælde.	

3.6 MAD OG MÅLTIDER

Data	Observation: Om morgenen ses morgenmaden anrettet med udgangspunkt i beboernes behov og ønsker. Nogle beboere får morgenmaden serveret portionsanrettet, mens andre beboere selv smører deres morgenbrød, hvor eksempelvis smør og marmelade er anrettet i små skåle. På bordene ses kander med drikkevarer. En beboer har også fået serveret en lille skål med frisk frugt skåret i mindre stykker. På en afdeling serveres beboernes frokost i haven. Havebordet er placeret i skyggen, og beboerne giver udtryk for, at de nyder at spise udenfor. Maden er anrettet på en indbydende måde, og fade med smørrebrød og kander med drikkevarer er sat på bordet, så beboerne selv kan foretage et valg. Der serveres også lune frikadeller med kold kartoffelsalat for beboerne. En medarbejder sidder med ved bordet, og der observeres en hyggelig stemning, hvor medarbejderen er i god dialog med beboerne. Tilsynet får oplyst, at der gøres en stor indsats for at imødekomme beboernes ønsker til maden. Forleden italesatte nogle beboere et ønske om at få serveret rødspætter. På trods af, at den varme mad normalt kommer udefra, blev det hurtigt iværksat, at en medarbejder lavede persillesauce, en anden medarbejder skrællede kartofler, og lederen stegte fiskene. Alle beboere blev spurgt, om de ønskede en hel rødspætte eller blot en fiskefilet.
-------------	--

Lederen oplyser, at initiativet har bidraget til at ændre på nogle medarbejdernes syn på, at man indimellem godt kan lave maden selv fra bunden af.

Interview med beboere.

Ingen af de tre beboere hjælper til med praktiske opgaver i forbindelse med måltidet. Beboerne beskriver selv, at de ikke har ressourcerne hertil.

Beboerne udtrykker tilfredshed med madens kvalitet. Beboerne oplever, at der er gode muligheder for at komme med ønsker, og at der lyttes hertil. En beboer beskriver dagen, hvor der til beboerens store glæde blev serveret stegte rødspætter. Beboeren udtrykker, at maden smagte vidunderligt.

Beboerne spiser efter eget valg de fleste måltider i egen bolig. Beboerne glæder sig over, at man selv bestemmer, hvor maden skal indtages. Et par af beboerne fortæller, at de vælger at spise maden i egen bolig, da der er mange dårlige beboere i deres afdeling, som de kun vanskeligt kan kommunikere med. En beboer oplyser, at medarbejderne flere gange har forsøgt at motivere beboeren til at spise i fællesskab med de andre, men beboeren har pænt takket nej hertil.

Interview med medarbejdere:

Medarbejderne fortæller, at opgaver omkring måltidet på forhånd fordeles mellem medarbejderne, og at det prioriteres, at kun en af medarbejderne udfører praktiske opgaver, mens resten sætter sig ved bordene, så snart det er muligt. Når maden er serveret for beboerne i boligerne, sætter medarbejderne sig ved det fælles middagsbord.

Beboerne spørges løbende ind til deres ønsker og meninger om maden, og i den udstrækning det er muligt, imødekommes disse. En beboer får efter eget ønske eksempelvis serveret brunede kartofler til maden hver dag, og til en anden beboer bestilles der særligt frugt hjem. Hvis en beboer ikke har så meget appetit, og beboeren kun ønsker en ostemad til frokost, kan dette også arrangeres, ifølge medarbejderne.

Medarbejderne beskriver, at der løbende er faglig sparring med den ernæringsansvarlige medarbejder, så det sikres, at beboernes særlige behov imødekommes.

En medarbejder fortæller, at nogle beboere får lidt støtte og inspiration til, hvad de måtte have behov for og lyst til.

Den rehabiliterende tilgang under måltidet sikres gennem måden, maden anrettes og serveres på. Beboere, der selv magter at tage fra fadet, gives muligheden herfor. Nogle beboere kan inddrages i borddækning og oprydning, som det tidligere er beskrevet under målet "Praktisk hjælp".

Medarbejderne er bevidste om deres rolle og ansvar under måltidet, og de beskriver blandt andet fokus på at skabe ro, god stemning og dialog. Medarbejderne sidder aldrig sammen, men fordeler sig spredt mellem bordene. Derudover beskriver medarbejderne, at de har øje for, om beboerne får spist deres mad og drukket tilstrækkeligt.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at måltider afholdes i overensstemmelse med principperne for det gode måltid, herunder med fokus på at sikre den rehabiliterende tilgang.

Beboerne udtrykker tilfredshed med kvaliteten af maden, og de glæder sig over selv at kunne bestemme, hvor måltiderne indtages.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekterer og kan redegøre for principperne omkring det gode måltid. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne har den faglige forståelse for, hvorledes den rehabiliterende tilgang understøttes gennem måden, maden anrettes og serveres på.

3.7 KOMMUNIKATION

Data	Observation: Under rundgang på fællesarealer observeres der respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Medarbejderne banker på døren, før de går ind i beboerens bolig. Tilsynet observerer medarbejdere, der kommer ind i boligen og straks forklarer formålet med besøget. Der hilses venligt på de beboere, som medarbejderne møder i fællesrummet. Beboerne tiltales ved fornavn, og tilsynet observerer flere eksempler, hvor medarbejdere anvender fysisk berøring i kontakten med beboerne. Beboere: Alle tre beboere udtrykker oplevelsen af, at medarbejderne kommunikerer og agerer på en respektfuld måde. Beboerne oplever i høj grad, at der udvises respekt for deres privatliv og for personlige grænser. En beboer fortæller, at han har en særlig god dialog med kontaktpersonen. En anden beboer beskriver, at medarbejderne altid er søde og venlige, og hvis det modsatte var tilfældet, ville beboeren reagere herpå. Medarbejdere: Medarbejderne redegør for faktorer, der har betydning for at sikre respektfuld kommunikation og adfærd. Medarbejderne beskriver indsatser som led i forebyggelse af konflikter imellem beboerne. En af medarbejderne fortæller, at der i hendes afdeling er en beboer med hørenedsættelse, og når andre beboere taler til vedkommende, kan der opstå misforståelser. Medarbejderen er derfor opmærksom på at gå ind i dialogen og bidrager ved at forklare, hvad der tales om eller stilles spørgsmål ved. Det er medarbejdernes oplevelse, at nogle beboere kommunikerer i et sprog, der kan virke stødende for andre. I sådanne situationer forholder medarbejderne sig ligeledes fagligt professionelt til situationen, og medarbejderne støtter op om dialogen på en sådan måde, at ingen af beboerne føler sig irettesat. Medarbejderne beskriver yderligere, at brugen af afskærmning også kan have en forebyggende effekt på konflikter imellem beboerne. Endelig beskriver medarbejderne fokus på at afstemme kommunikationen individuelt, anvende kropssprog, udvise nærvær og kommunikere anerkendende for at sikre den respektfulde kommunikation og adfærd over for beboerne.
Tilsynets vurdering - 5	
Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt. Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad oplever respektfuld kommunikation og adfærd fra medarbejdernes side. Tilsynet vurderer, at medarbejderne med faglig indsigt og på en refleksiv måde kan redegøre for, hvorledes der sikres en respektfuld kommunikation og adfærd. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne udviser faglig forståelse for anvendelsen af konflikt nedtrappende kommunikation.	

3.8 AKTIVITETER OG VEDLIGEHDENDE TRÆNING

Data	Observation: På tilsynsdagen er det planlagt, at en vuggestue skal komme på besøg. Besøget må dog udsættes til et senere tidspunkt, idet en beboer er smittet med COVID-19.
------	--

På tilsynsdagen opholder flere beboere sig på fællesarealerne. Beboerne synes at nyde fællesskabet. Nogle beboere sidder om morgenen og kigger ud i haven, og hvor de følger en havemands arbejde. En beboer læser sin avis, mens en anden beboer er optaget af at nippe blomster i vindueskarmen.

Plejecentret har udarbejdet en månedsoversigt over aktiviteter. Her fremgår daglige aktiviteter, såsom sejltur, gymnastik, biograftur, cirkusbesøg, cykling med ”cykelvenner”, petanque og sangarrangementer. Tilsynet bemærker positivt, at flere af aktiviteterne afholdes på tværs af plejecentrene, som lederen tidligere italesætter prioritering af.

Interview med beboere:

Beboerne deltager i aktiviteter efter eget valg. Et par af beboerne beskriver især glæde ved deltagelse i ture ud af huset. En beboer har været med på en tur i skoven, hvor der blev fortalt historier fra egnen, og en anden beboer har deltaget i en biograftur og et restaurantbesøg. Alle tre beboere italesætter dog, at de også nyder deres eget selskab i boligen, hvor der ses fjernsyn, høres radio eller læses i et blad. En af beboerne har el-kørestol, og beboeren kan selv køre en lille tur.

Alle beboerne udtrykker stor tilfredshed med variationen i aktivitetstilbuddene.

Ingen af beboerne ønsker at deltage i stolegymnastik eller anden form for træning. En beboer oplever at få tilstrækkelig motion ved selv at gå ture.

Interview af medarbejdere

En medarbejder i kommunen hjælper plejecentret med at planlægge og koordinere aktivitetstilbud. Der evalueres på de afholdte aktiviteter gennem dialogen med plejepersonalet, som giver feedback på de afholdte aktiviteter. Medarbejderne bidrager også med input til kommende aktiviteter på baggrund af de samtaler, de har haft med beboerne. Det er medarbejdernes oplevelse, at der ledelsesmæssigt gøres en stor indsats for at sikre gode aktivitetstilbud, og at beboerne har indflydelse på valget heraf. Medarbejderne er bevidste om deres rolle i forhold til at invitere til aktiviteter og støtte beboerne i deltagelsen heri.

Medarbejderne oplyser, at der to gange ugentligt kommer en fysioterapeut på plejecentret, og således sikres der gode træningstilbud for beboerne. Plejecentrets træningslokale benyttes til træningen, men beboerne motiveres også til selvtræning. Pt. selvtræner tre beboere i træningslokalet.

Medarbejderne oplever god faglig sparring med fysioterapeuten, og medarbejderne giver eksempler på, hvordan de har været i dialog om opstart af træning for beboere med særlige behov. Tilbud om vedligeholdende træning sikres gennem eksempelvis stolegymnastik og gåture i nærmiljøet. Plejecentret har ifølge medarbejderne meget glæde af de frivillige, der også bidrager til at sikre gode aktivitetstilbud, såsom cykelture og sangarrangementer.

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at plejecentret har gode og varierede tilbud om aktiviteter, der har et rehabiliterende formål, og som bidrager til at sikre beboernes livskvalitet i hverdagen.

Det vurderes, at beboerne er særdeles tilfredse med udvalget af aktiviteter, hvor de oplever, at deres til- og fravalg respekteres.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdet med aktiviteter og vedligeholdende træning.

3.9 OVERGANGE I BEBOERNES FORLØB

Data	Interview med beboere: Beboerne kan på baggrund af hukommelsesmæssige udfordringer ikke svare på tilsynets spørgsmål i forbindelse med overgange. En beboer fortæller fx, at han har boet på plejecentret i næsten to år, og han husker derfor ikke detaljerne omkring indflytningen. Beboeren har ej heller været indlagt for nyligt. Interview af medarbejdere: Når en beboer udskrives fra hospitalet, bliver beboeren ved hjemkomsten til plejecentret altid modtaget af en sygeplejerske. Sygeplejersken orienterer sig i dokumentationen og tilpasser denne efter beboerens aktuelle situation, og herefter sikres det, at alt omkring medicinen er i orden. Videregivelse af informationer om beboerne sker gennem dokumentationen i omsorgssystemet og gennem triageringsarbejdet. Der foretages ny triagering umiddelbart efter, at beboeren er kommet tilbage fra hospitalet. Medarbejderne beskriver, at op til 72 timer efter udskrivelsen kan plejepersonalet kontakte hospitalet, hvis der opstår behov herfor. Medarbejderne beskriver, at der afholdes indflytningssamtale umiddelbart efter en beboers indflytning, og at pårørende inviteres til deltagelse heri. Informationerne herfra sikres dokumenteret i omsorgssystemet, så der i plejen kan tages udgangspunkt i beboernes ønsker, vaner og særlige behov. Medarbejderne beskriver samarbejdet med plejecentrets læge som velfungerende, hvor størstedelen af beboerne har tilvalgt ordningen. På plejecentret er en social- og sundhedsassistent ansvarlig for indberetning af utilsigtede hændelser. På kontoret er der skemaer, hvor hændelser dokumenteres, og social- og sundhedsassistenten foretager den samlede indrapportering. Sygeplejersken følger op på hændelserne, hvor emner relateret hertil eksempelvis bliver bragt i spil på møder med personalet. Medarbejderne beskriver, at her tales blandt andet om baggrunden for den konkrete hændelse, og hvordan lignende tilfælde fremadrettet kan forebygges. Medarbejderne italesætter oplevelsen af, at det gode samarbejde på tværs af vagterne bidrager til at sikre god videndeling om beboerne. Ifølge medarbejderne er alle trygge ved at stille spørgsmål til faglige emner.
Tilsynets vurdering - 5	
Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt. Tilsynet vurderer, at beboerne på grund af hukommelsesmæssige udfordringer har vanskeligt ved at svare detaljeret på spørgsmål om sektorovergange. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med beboeres indflytning og udskrivning fra hospital. Tilsynet vurderer, at medarbejderne fagligt reflekteret kan redegøre for arbejdsgange i forbindelse med indberetning og opfølgning på utilsigtede hændelser.	

3.10 OBSERVATIONSSTUDIE

Data	Kommunikation: Medarbejderen banker på døren, og går ind i boligen og hilser venligt på beboeren ved at tage fat i beboerens hånd og læne sig lidt ind over sengen. Beboeren tiltales ved fornavn, og medarbejderen kommunikerer gennem hele plejeforløbet på en stille og meget venlig måde til beboeren. Medarbejderen udviser en anerkendende adfærd over for beboeren ved fx at rose beboeren for sin indsats. Selvbestemmelse og medindflydelse Beboeren spørges, om hun er klar til at blive vasket lidt og komme op og spise morgenmad. Medarbejderen stiller enkelte spørgsmål til beboeren, og på et tidspunkt udtrykker beboeren, at medarbejderen ikke behøver spørge om lov til noget. Medarbejderen fortæller løbende beboeren, hvad hun foretager sig under plejeforløbet, fx informeres beboeren, før sengen eleveres, og når medarbejderen starter og afslutter en given opgave. Beboeren udtrykker ønske om at få noget lyst tøj på. Medarbejderen kigger i beboerens skab og foreslår et tøjvalg, som beboeren takker ja til. I alle situationer respekteres beboerens valg. Rehabilitering Beboeren får hjælp til nedre hygiejne i sengen, og beboerens ressourcer inddrages under forflytninger i sengen. Under hjælpen til øvre personlig pleje og påklædning inddrages beboerens ressourcer i det omfang, det er muligt. Medarbejderen er meget omhyggelig med at sikre, at beboeren mentalt kan følge med i de instruktioner, der gives under plejeforløbet. Medarbejderen udviser en særdeles rolig og imødekommende adfærd, hvilket gør beboeren tryk ved at modtage plejen. Medarbejderen udviser faglig forståelse for, at beboeren har kognitive udfordringer, fx ved at anvende guidning og motivation samt ved at kommunikere i korte sætninger og give få instruktioner ad gangen. Organisering af arbejdet Medarbejderen gør tingene klar og henter remedier fra depotet, før plejen opstartes. Der forekommer ingen forstyrrelser undervejs i plejeforløbet. Plejen udføres i et stille og roligt tempo afstemt beboerens behov. Faglig udførelse: Medarbejderen anvender forklæde og handsker under plejeforløbet. Medarbejderen foretager handskekift og spritter hænder/vasker hænder efter aftagning af handsker. Således observeres det, at medarbejderen følger gældende retningslinjer for at sikre korrekt håndhygiejne. Beboeren får hjælp til nedre hygiejne i sengen og øvre hygiejne på badeværelset. Under hjælpen til nedre hygiejne oplyses beboeren om, at hun har nogle mærker på låret, og medarbejderen spørger beboeren, om hendes ble har strammet lidt. Beboeren bekræfter dette, og beboeren tilbydes at få lidt creme på. Bordet, der anvendes til opbevaring af plejeremedier, sprittes af efter brug. Beboeren forflyttes fra seng til badeværelse ved brug af Sara Stedy. Medarbejderen anvender hjælpemidlet på korrekt vis. På badeværelset er medarbejderen opmærksom på, at beboeren er lidt rød på huden. Beboeren tilbydes creme.
------	---

Tilsynets vurdering - 5

Tilsynet vurderer, at indikatorerne i meget høj grad er opfyldt.

Tilsynet vurderer, at der under observationsstudiet foregår en respektfuld og anerkendende kommunikation med beboeren.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen har et godt kendskab til beboerens særlige behov, ønsker og vaner, og således udføres plejen, som beboeren er vant til. Plejen udføres med udgangspunkt i den rehabiliterende tilgang og med et fokus på at sikre beboerens selvbestemmelsesret.

Der forekommer ingen unødige forstyrrelser under plejeforløbet.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderen følger gældende retningslinjer i forhold til at sikre korrekt håndhygiejne.

4. TILSYNETS FORMÅL OG METODE

4.1 FORMÅL

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 151 er kommunalbestyrelsen forpligtet til at føre tilsyn med, hvordan de kommunale opgaver løses, herunder at sikre kommunalbestyrelse, brugere og pårørende indsigt i den pædagogik, omsorg og trivsel, der leveres på det enkelte tilbud.

Jf. lovgivningen er formålet med tilsynet:

- At påse at beboerne får den hjælp, de har ret til efter loven og efter de beslutninger, som kommunalbestyrelsen har truffet
- At hjælpen er tilrettelagt og bliver udført på en faglig og forsvarlig måde
- At forebygge ved at gribe korrigerende ind før mindre problemer udvikler sig til alvorligere problemer

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

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de organisatoriske, personale- og pleje- og omsorgsmæssige forhold på det enkelte plejecenter. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere og således også på, hvordan hjælpen efter deres og de pårørendes opfattelse fungerer. De fysiske rammers egnethed i forhold til beboernes behov indgår ligeledes i tilsynet.

Med udgangspunkt i omfattende erfaringer med at føre tilsyn på hhv. ældreområdet og det socialfaglige område har BDO udviklet koncepter for tilsynsområderne, som gør det muligt at lade kontrol og læring gå op i en højere enhed. BDO lægger vægt på, at den dokumentation, der indhentes i forbindelse med tilsynene, er anvendelig i det fremadrettede arbejde med kvalitets- og kompetenceudviklingen.

Det økonomiske tilsyn dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med kommunen ikke i BDO's tilsyn.

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 resurser, 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 kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation. Samlet set giver de forskellige metodiske tilgange en dybdegående viden om og dermed belæg for at vurdere kvaliteten og sammenhængen i de ydelser, som borgerne modtager.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer og gennemgang af dokumentation 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

Nedenfor ses eksempel på BDO's vurderingsskala, som understøtter rapportering på mål/indikatorniveau.:

VURDERING	VURDERINGSGRUNDLAG
SCORE: 5	Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt - Der er ingen eller få mindre væsentlige mangler i opfyldelsen - Indikatorerne er opfyldt i forhold til alle borgere med ingen eller få mindre væsentlige mangler - Tilsynet har ingen anbefalinger - Der kan forekomme enkelte udviklingspunkter, som drøftes ved tilbagemeldingen og noteres som bemærkning i rapporten
SCORE: 4	Indikatorerne er i høj grad opfyldt - Der er få mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en mindre indsats - Indikatorerne er opfyldt i forhold til størstedelen af borgerne - Størstedelen af indikatorerne i temaet er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 3	Indikatorerne er i middel grad opfyldt - Der er en del mangler i opfyldelsen, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats - Indikatorerne er opfyldt i forhold til en del af borgerne - En del af elementerne i indikatorerne i temaet er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger
SCORE: 2	Indikatorerne er i lav grad opfyldt - Der er flere og/eller væsentlige mangler i opfyldelsen, med betydning for borgernes sikkerhed eller autonomi, som vil kræve en betydelig og målrettet indsats for at kunne afhjælpes - Indikatorerne er opfyldt i forhold til få af borgerne - Få af elementerne i indikatorerne er opfyldt - Tilsynet har en eller flere anbefalinger Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.
SCORE: 1	Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt - Omfattende mangler i opfyldelsen, som vil kræve en radikal indsats for at afhjælpes - Indikatorer i temaet er opfyldt for få eller ingen af borgerne - Der er fare for borgernes sikkerhed og autonomi i en sådan grad, at det er nødvendigt omgående at gribe ind - Tilsynet har en eller flere anbefalinger Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere af beboerne.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag, oplysninger fra kommunens hjemmeside, ligesom oplysninger fra kommunens hjemmeside har indgået i det konkrete tilsyn.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sundhedsfaglig baggrund.



OM BDO

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

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

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