

Tilsynsrapport Skive Kommune

Pleje og Visitation
Plejecenter Marienlyst

Uanmeldt tilsyn
September 2023



Forord

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

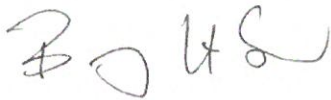
Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget (herunder deltagere og tidspunkt) samt om tilbuddet.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra de indsamlede data og øvrige indtryk. Vurderingsskala findes sidst i rapporten.

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

På bagsiden findes information om BDO.

Med venlig hilsen



Birgitte Hoberg Sloth

Partner

Mobil: 28 10 56 80

Mail: bsq@bdo.dk

Partneransvarlig



Helle Charlotte Nielsen

Manager

Mobil: 41 89 00 92

Mail: henie@bdo.dk

Projektansvarlig

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



1. Oplysninger

1.1 Generelle oplysninger om tilsyn

Tabel med oplysninger om plejecentret og tilsynet

Navn og adresse: Plejecenter Marienlyst, Marienlystvej 11, 7800 Skive

Leder: Annette Toft

Antal boliger: 37 permanente plejeboliger og 24 midlertidige plader, der ikke indgår i tilsynet.

Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg: Den 27. september 2023, kl. 13.15 -17.15

Tilsynets deltagerkreds:

- Leder, tre medarbejdere, tre beboere og en pårørende

Tilsynet havde desuden dialog med medarbejdere og beboere på fællesarealerne undervejs gennem tilsynet.

Tilsynet blev afrundet efterfølgende dag med en telefonisk tilbagemelding til leder om tilsynsforløbet.

Tilsynsførende:

Manager Helle Charlotte Nielsen, sygeplejerske, cand.cur.

1.2 Aktuelle vilkår

Tilsynet indledes og planlægges med leder, som oplyser om et velfungerende plejecenter og en medarbejdergruppe i trivsel.

Leder tilkendegiver et vedvarende ledelsesmæssigt fokus på dokumentationspraksis, hvor centersygeplejersken er tovholder på at understøtte medarbejderne i hverdagen. Leder oplever, at medarbejderne løbende opnår øget forståelse for den røde tråd og dokumentationen generelt.

Aktuelt arbejder centret med reetablering af beboerkonferencer og planlægningen deraf, ligesom leder redegør for en kontinuerlig bevågenhed på samarbejdet med beboere og deres pårørende. I den forbindelse oplyser leder, at de årlige kvalitetsmøder fast tilbydes til beboere og deres pårørende med henblik på at afstemme gensidige forventninger og at sikre opdatering ift. beboernes behov og ønsker. Leder deltager på kvalitetsmøderne ved behov, men møderne afholdes overvejende af kontaktpersonen og centersygeplejersken.

Leder beskriver ingen nævneværdige udfordringer, og hun oplever ingen rekrutteringsvanskeligheder af faglærte medarbejdere, hvilket leder tilskriver plejecentrets centrale beliggenhed i byen. Leder bemærker dog en kontinuerlig opmærksomhed på at sikre en balanceret økonomi og drift.

Medarbejdersituationen er ifølge leder overvejende stabil, men plejecentret har tidligere været præget af flere langtidssygemeldinger, hvor to medarbejdere pt. er på nedsat tid, og følger en optrappingsplan, mens en medarbejder er opsagt. Plejecentret har ingen vakante stillinger, og leder tilkendegiver, at der ikke er indgivet klager siden sidste tilsyn.

1.3 Opfølgning

Der blev ikke givet anbefalinger ved sidste års tilsyn.

2. Vurdering

2.1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Skive Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Plejecenter Marienlyst. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring. Tilsynet har gennemgået dokumentationen for tre beboere.

Det er tilsynets overordnede vurdering, at Plejecenter Marienlyst er et meget velfungerende plejecenter med engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til trivsel og tryghed for beboerne. Tilsynet vurderer, at hverdagslivet på stedet er båret af beboerinddragelse, herunder et fokus på, at fælles - såvel som individuelle aktiviteter - tilrettelægges på beboernes præmisser. Medarbejderne kan på relevant vis reddegøre for faglige overvejelser i relation til måltider, aktiviteter og hverdagsliv, som understøtter beboernes differentierede behov.

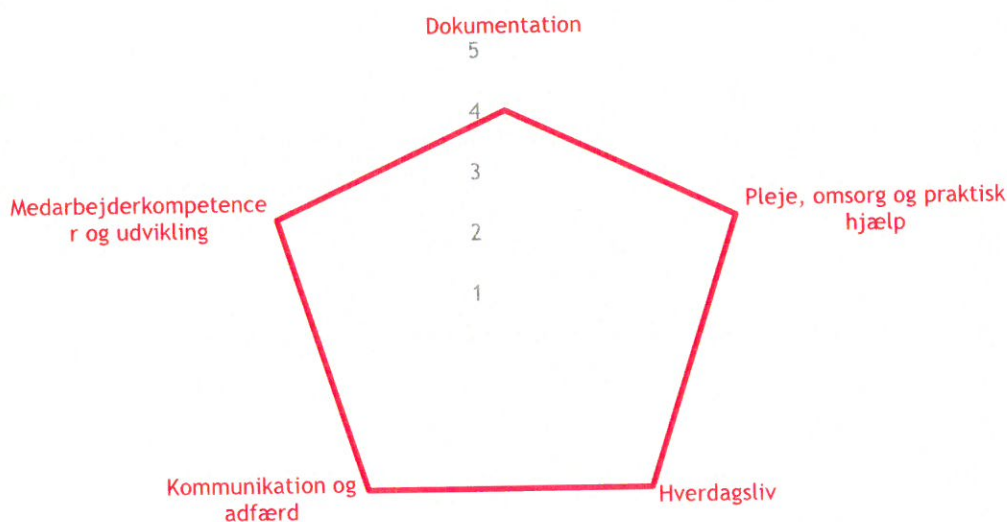
Det er tilsynets overordnede vurdering, at kerneydelsen leveres med en god beboeroplevelse og faglig kvalitet, og der er fokus på den sundhedsfremmende og rehabiliterende indsats i samarbejde med beboerne. Tilsynet har dog fundet enkelte mangler i dokumentationen, som har givet anledning til i alt to anbefalinger inden for temaet.

I relation til årstemaet "livets afslutning" er ledelse og medarbejdere opmærksomme på at indhente beboernes ønsker, og medarbejderne kan kompetent reflektere over etikken og respekten for den enkelte beboer, såvel som for deres fokus på en faglig og professionel ageren i dialogerne.

Tilsynet har i alt givet anledning til to anbefalinger, som tilsynet vurderer, vil kunne forbedres ved en målrettet ledelsesmæssig indsats.

2.2 Score

For hvert overordnet tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.3 Vurdering i forhold til temaer

2.3.1 Dokumentation

Score: 4

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i høj grad lever op til indikatorerne.

Medarbejderne arbejder målrettet med dokumentationen, så den understøtter kvaliteten i daglig praksis, og medarbejderne redegør for, hvordan dokumentationen fungerer som et aktivt redskab i hverdagen. Kontaktpersoner er tovholdere ift. at sikre opdaterede beboerjournaler, og husets koordinator afsætter tid til journalopdatering på medarbejdernes kørelister. Medarbejderne oplever, at de er gode til at sparre med hinanden, ligesom centersygeplejersken, som ligeledes er superbruger, flittigt benyttes ved tvivlsspørgsmål og sidemandoplæring.

Dokumentationen fremstår overvejende opdateret og fyldestgørende beskrevet. Beboernes behov for pleje og omsorg er i døgnrytmeplaner beskrevet handlingsvejledende, og der tages udgangspunkt i beboernes helhedssituation og ressourcer. Hos en beboer savnes dog en beskrivelse af hjælpen til påklædning. Generelle oplysninger er udarbejdet efter kommunens retningslinjer, fraset manglende livshistorie hos to beboere. Funktionsevnetilstande ses ajourførte og svarende til beboernes aktuelle funktionsniveau, ligesom der foreligger fyldestgørende handleanvisninger i relation til delegerede ydelser. Hos alle tre beboere ses relevante observationsnotater, fx vedrørende afvigelser og ændringer i beboernes tilstande, som er retvisende og tidstro dokumenteret samt fulgt op. Dog ses der flere observationsnotater, som ikke er relaterede til en tilstand.

Dokumentationen er beskrevet i et fagligt og anerkendende sprog.

2.3.2 Pleje, omsorg og praktisk hjælp

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Beboerne modtager pleje- og omsorgsydelser, som svarer til deres behov. Beboerne udtrykker meget stor tilfredshed med de ydelser, de modtager, og måden hvorpå hjælpen udføres på. En pårørende, som er på besøg hos sit familiemedlem, tilkendegiver ligeledes tilfredshed med plejen af sin kære.

Plejecentret skaber kontinuitet, der sikrer beboerne den nødvendige pleje og omsorg via kontaktpersonordningen og fælles koordinerende morgenmøder. Medarbejderne fordele opgaverne hos beboerne med afsæt i kompleksitet og relationen, ligesom der på de daglige morgenmøder justeres på kørelister, hvis aftaler i beboerens kalender eller aktuelle kompleksitet fordrer en omfordeling af medarbejderkompetencerne. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de via løbende dialoger sikrer, at beboerne medinddrages i plejen, og at beboernes døgnrytme og livshistorie inddrages ift. at tilgodese vaner. Hertil nævner medarbejderne desuden de årlige kvalitetsmøder med beboere og pårørende, som løbende sikrer afstemning ift. plejen og evt. ønsker.

Triagemøder afholdes hver formiddag med gennemgang af beboere, som er triagerede gule eller røde. Ifølge medarbejderne er centersygeplejersken tæt på praksis, og centersygeplejersken inddrages flittigt til faglig sparring om beboerne, mens relevante samarbejdspartnere, som fx distriktspsykiatrien, demenskoordinator og terapeuter, involveres ved konkrete problemstillinger hos beboerne. Beboerkonferencer afvikles ad hoc og efter behov, og den helhedsorienterede indsats understøttes desuden af fastlagte besøg af huslægen, hvor centersygeplejersken er tovholder.

Pleje og omsorg leveres ifølge medarbejderne med et rehabiliterende sigte, hvor beboernes ressourcer inddrages, fx i den daglige pleje og ved mobilisering. Medarbejderne

redegør ligeledes for deres opmærksomhed på sundhedsfremmende og forebyggende tiltag i form af et generelt fokus på beboernes tandstatus eller forebyggelse af væggtab ved at sikre beboerne sufficient ernæring og tilbyde vejning - og evt. ernæringscreening ved afvigelser i en beboers vægt.

Tilsynet observerer en hygiejnemæssig tilfredsstillende standard i de besøgte boliger, på fællesarealer og vedrørende beboernes hjælpemidler.

2.3.3 Hverdagsliv

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Beboerne oplever, at de har mulighed for at leve et alsidigt og individuelt tilrettelagt hverdagsliv. Beboerne giver alle udtryk for, at de nemt kan få hverdagen til at gå, og de redegør særskilt for forskellige aktiviteter i løbet af dagen. En beboer er meget sammen med sin ægtefælle, og beboeren har interesse for malerier, og deltager i aktiviteter, som er meningsfulde for beboeren. De to øvrige beboere deltager i mange aktiviteter, og de nævner bl.a. gymnastik, banko og sangarrangementer. En pårørende har ligeledes indtryk af et aktivt plejecenter med mange arrangementer.

Plejecentrets aktiviteter er organiseret via frivillige, en aktivitetsmedarbejder og medarbejderne. Husets koordinator og aktivitetsmedarbejder udarbejder et månedsprogram med afsæt i beboernes ønsker. Beboerne tilbydes fx busture to gange ugentlig, cykelture, sang- og musikarrangementer, banko og gymnastik. Derudover redegør medarbejderne for flere spontane aktiviteter, såsom gåture og kaffehygge, alt efter beboernes dagsform, ligesom medarbejderne er opmærksomme på beboere, der ikke profiterer af større fællesaktiviteter, men som har gavn af en-til-en kontakt. Hverdagsrehabilitering er, ifølge medarbejderne, integreret, bl.a. i forbindelse med morgenmåltidet, hvor flere beboere selv tilbereder deres morgenmad ud fra en anrettet tallerken, og medarbejderne kan redegøre for, hvordan beboernes klippekort udmøntes i praksis ud fra beboerens ønsker.

Beboerne er meget tilfredse med madens kvalitet, og de beskriver maden som velsmagende og varieret. Beboerne oplyser, at de kan komme med menuforslag til køkkenet, som er beliggende på plejecentret. Beboerne indtager deres måltider hhv. i egen bolig eller sammen med bofæller på fællesarealet, alt efter eget ønske.

Medarbejderne kan reflektere fagligt over måltidets betydning for beboerne, og de redegør for deres rolle og opgaver i forbindelse med måltiderne, hvor de bl.a. sikrer den gode stemning og understøtter beboernes differentierede behov for hjælp. Nogle beboere hjælpes med fødeindtag, andre motiveres til væskeindtag, ligesom bordplanen, ifølge medarbejderne, er velovervejet, herunder at beboere kan skærmes ved behov herfor. Der sidder altid en medarbejder med ved bordet under måltiderne, som ligeledes observerer afvigelser, fx i funktionsniveau eller appetit, som følges op og vurderes indbyrdes eller med relevante samarbejdspartnere.

Tilsynet observerer, at der er en god atmosfære på fællesarealer, og at indretningen er hensigtsmæssig og tilpasset målgrupperne.

2.3.4 Kommunikation og adfærd

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Beboerne oplever en god og anerkendende omgangsform fra medarbejderne. Flere beboere sætter pris på, at der i de indbyrdes relationer med medarbejdere også er plads

til humor. Beboerne tilkendegiver ligeledes, at medarbejderne respekterer beboernes til- og fravalg i hverdagen.

Leder redegør for et løbende fokus på at sikre en god omgangsform til beboerne, og leder oplever, at der er en god kultur og kommunikation til beboerne på centret.

Såvel leder som medarbejdere har opmærksomhed på at foregribe forræelse, bl.a. med løbende fokus på omgangstonen og omtalen af beboerne, ligesom medarbejderne beskriver tillid til at drøfte brud på omgangstonen indbyrdes eller med leder, hvis det skulle opstå.

Medarbejderne kan redegøre for, hvad de lægger vægt på i forhold til at sikre beboerne en individuel kommunikation, tilpasset beboernes behov. Medarbejderne reflekterer over, at beboerne har hver deres livshistorie, hvilket der tages afsæt i, i den individuelle tilgang til beboerne. Generelt redegør medarbejderne for, at beboerne mødes med en åben, respektfuld og anerkendende tilgang, og at medarbejderne dagligt "stikker en finger i jorden" og afkoder situationen samt beboernes dagsform, og tilpasser omgangsformen derefter. Ifølge medarbejderne profiterer nogle beboere af humor i den indbyrdes jargon, alt efter relation og beboerkendskab, mens andre beboere mødes med en anden ro og sproglig jargon. Medarbejderne vægter beboernes selvbestemmelsesret og privatliv højt, herunder ønsker for tiltale mellem medarbejdere og beboere. Medarbejderne er desuden opmærksomme på deres eget kropssprog og på at udvise tid og ro i mødet med beboerne. Nye medarbejdere introduceres grundigt til de individuelle tilgange til beboerne, fx på følgedage i introduktionsperioden.

Ligeledes oplyser medarbejderne, at de i hverdagen støtter beboernes indbyrdes kommunikation, og de afleder beboere, fx hvis uhensigtsmæssig adfærd forekommer imellem beboere.

2.3.5 Medarbejderkompetencer og udvikling

Score: 5

Vurdering:

Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Ledelse og medarbejderne vurderer, at medarbejderne har relevante faglige kompetencer og fornødne ressourcer til stede døgnet rundt. Leder, som også varetager ledelse af flere sygeplejersker på de midlertidige pladser, oplyser, at plejecentret er godt hjulpet af muligheden for sygeplejefaglig sparring i aften- og nattimerne. Medarbejdergruppen favner social- og sundhedsassistenter og -hjælpere med en lille overvægt af hjælpergruppen. Derudover er der ansat køkken- og rengøringspersonale, to pedeller, flere medarbejdere i fleksjob og en centersygeplejerske på fuld tid. Leder arbejder systematisk med opfølgning, videndeling og læring, bl.a. via faglige mødefora som gruppe- og triagemøder, ligesom beboerkonferencer afholdes ad hoc. Derudover er centret tildelt puljemidler i efteråret, så medarbejderne kan komme på kursus, og flere medarbejdere har været af sted eller er tilmeldt kurser vedrørende medicin, pårørendesamarbejde, psykisk pleje og omsorg eller palliation. To vejledere deltager desuden på et længerevarende vejlederforløb, og nyansatte introduceres via fastlagt introduktionsprogram og med øje for personlighed og erfaring inden for området.

Leder oplever en god trivsel i medarbejdergruppen, og de oplyser, at der, de seneste år, er arbejdet målrettet med at skabe det gode arbejdsmiljø, hvilket mærkes i det daglige ift. samarbejdet på tværs og på de enkelte afdelinger.

Medarbejderne oplever gode muligheder for løbende kompetenceudvikling, og de beskriver de faglige mødefora og undervisning i Nexus som fagligt berigende. Ligeledes oplever medarbejderne, at den faglige sparring både indbyrdes, med centersygeplejersken og med relevante samarbejdspartnere medvirker til løbende refleksion og udvikling af faglige kompetencer i de forskellige beboerforløb. Medarbejderne oplæres i nye ydelser og opgaver, fx oplyser en medarbejder om borgerspecifik oplæring i sondeernæring,

og at der arbejdes ud fra uddeleringskemaer. Ifølge medarbejderne understøtter udbudte kurser, fx i demens og kommunikation, ligeledes deres kompetenceudvikling, mens viden også holdes ajour ved anvendelse af SD-drevet ved faglige tvivlsspørgsmål. Medarbejderne redegør for en god medarbejdertrivsel, hvor alle på tværs af vagtlag er gode til at samarbejde og hjælpe hinanden i praksis.

2.3.6 Årets tema: Livets afslutning

Ingen score

En beboer, som ikke har boet på plejecentret så længe, fortæller, at der har været drøftelser vedrørende ønsker til den sidste tid og stillingtagen til genoplivning og behandlingsniveau, men at dette ikke er uddybet nærmere. En anden beboer husker ikke sin indflytningssamtale, men pårørende, som deltog i indflytningssamtalen, erindrer, at familiemedlemmet er spurgt ind til stillingtagen til genoplivning og behandlingsniveau. Leder redegør for et igangværende udviklingsarbejde med at sikre praksis og fokus på beboernes ønsker ifm. livets afslutning. Tre medarbejdere er udpegede som nøglepersoner, og de har deltaget i kommunens undervisning, og hensigten er, at nøglepersoner skal dele deres viden og understøtte kollegaerne via drøftelser.

Centersygeplejersken, som er den ene nøgleperson, oplyser, at spørgsmål vedrørende livets afslutning nu er indført i velkomstsamtalen, ligesom beboerne forinden indflytning og dertilhørende samtale modtager et velkomstbrev, hvor det beskrives, at plejecentret har fokus på at imødekomme beboernes ønsker til livets afslutning samt drøftelser om til- og fravalg om genoplivning. Centersygeplejersken oplever positive tilbagemeldinger fra beboere og pårørende, da det kan være rart at drøfte emnet, mens beboeres tilstand er stabil. Omvendt tilkendegiver leder, centersygeplejerske og medarbejdere, at drøftelser vedrørende ønsker til livets afslutning også kan være dilemmafyldt alt efter familie og beboer. Alle er dog enige om, at de årlige kvalitetsmøder fordrer løbende drøftelser og indhentning af evt. ønsker eller afklaring af spørgsmål. Centersygeplejersker redegør desuden for en mappe, som nøglepersonerne har udarbejdet til kollegaerne, bl.a. indeholdende dialogkort til faglige drøftelser vedr. livets afslutning. Drøftelser vedrørende stillingtagen til genoplivning og behandlingsniveau foregår i et samarbejde med huslægen eller beboernes praktiserende læge.

Medarbejderne oplever sig fagligt godt rustede i forhold til at håndtere og levere plejen til beboere i den terminale fase, og de redegør for stor opmærksomhed på at skabe trygge omgivelser for den enkelte beboer og dennes pårørende. I nogle tilfælde hidkaldes vågekoner, og medarbejderne oplever generelt et velfungerende samarbejde med relevante samarbejdspartnere.

Hvis beboerne har ønsker vedrørende livets afslutning dokumenteres dette i Nexus. Dog oplyser medarbejderne, at der pt. ikke er en ensrettet praksis for, hvor ønskerne skal dokumenteres, men de tilkendegiver, at der pågår drøftelser om en fælles retning, hvilket afventes.

2.4 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

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

2.4.1 Bemærkninger

Tilsynet har ingen bemærkninger.

2.4.2 anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opdaterer en beboers døgnrytmeplan med beskrivelse af hjælpen til påklædning, og at de i alle tilfælde udfolder beboernes livshistorie.
2. Tilsynet anbefaler centersygeplejerske og medarbejderne opmærksomhed på at sikre, at alle observationsnotater relateres til relevant tilstand.

3. Vurderingsskema

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

Vurdering	Vurderingsgrundlag
Score: 5	<p>Indikatorerne er i meget høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i høj grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>Indikatorerne er i middel grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 elementer i indikatorerne i temaet er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger.
Score: 2	<p>Indikatorerne er i lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 elementer i indikatorerne er opfyldt • Tilsynet har en eller flere anbefalinger. <p>Det samlede tilsynsresultat kan følges op af kontakt til forvaltningen.</p>
Score: 1	<p>Indikatorerne er i meget lav grad opfyldt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>Det samlede tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.</p>

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 plejehjem, 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.



