

# Tilsynsrapport Ballerup Kommune

## Måløvgård

*Uanmeldt tilsyn*

*September 2013*

## Forord

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

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

Bagest i rapporten findes en kort beskrivelse af formål og metode samt kontaktoplysninger til BDO.

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

## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Tilsynets samlede vurdering .....</b>	<b>3</b>
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	4
<b>2</b>	<b>Oplysninger .....</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Datagrundlag .....</b>	<b>6</b>
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn .....	6
3.2	Fysiske rammer .....	7
3.3	Den pædagogiske, omsorgs- og plejemæssige praksis.....	8
3.3.1	<i>Referenceramme, pædagogik og metode</i> .....	8
3.3.2	<i>Pædagogisk plan</i> .....	10
3.4	Hverdagsliv .....	11
3.4.1	<i>Hverdag og aktiviteter</i> .....	11
3.4.2	<i>Medindflydelse og brugerinddragelse</i> .....	13
3.4.3	<i>Omgangsform og sprogbrug</i> .....	13
3.4.4	<i>Tryghed og trivsel</i> .....	14
3.5	Organisatoriske og personalemæssige forhold .....	14
3.5.1	<i>Internt samarbejde og kommunikation</i> .....	14
3.5.2	<i>Procedurer og retningslinjer</i> .....	15
<b>4</b>	<b>Formål og metode .....</b>	<b>17</b>
4.1	Formål med tilsynet.....	17
4.2	Metode .....	17
4.3	Tilsynets varslings og tilrettelæggelse .....	18
4.4	BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger .....	18
<b>5</b>	<b>Kontaktoplysninger .....</b>	<b>19</b>
5.1	Præsentation af BDO .....	19

# 1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Ballerup Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn på Måløvgård. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet gennem interviews og observationer.

Det overordnede indtryk af Måløvgård er, at tilbuddet er et godt og relevant tilbud til målgruppen med et personale, som er reflekterende i forhold til egen pædagogisk praksis.

Tilsynet vurderer, at Måløvgård ved miljøterapi og psykodynamisk tænkning anvender faglige tilgange og metoder, som er relevante i forhold til borgernes behov og udvikling. Tilbuddet forholder sig til aktuelle behov for målgrupper, hvor der fokuseres på, at medarbejderne har en ensartet faglig forståelse og tilgang til metoder, der anvendes over for målgruppen. Dette sker gennem konferencer og kursusdage. Tilsynet bemærker, at Måløvgård har indført mentorordning, hvor tidligere medarbejdere og unge agerer mentorer for nuværende borgere på tilbuddet.

Tilsynet vurderer, at Måløvgård har fokus på at opstille klare og konkrete mål for de enkelte borgers trivsel og udvikling i individuelle planer. Dette sker i samråd med den enkelte unge, hvor man drøfter mål og udvikling for handleplanen. Opfølgningen sker løbende og ajourføres ved et ugentligt møde. Tilsynet bemærker, at der ikke indgår indsatsbeskrivelser eller beskrivelser af, hvordan personalet kan hjælpe den unge med at opnå sine mål i handleplanerne, hvorfor tilsynet anbefaler, at leder og medarbejder overvejer, hvordan det kan indgå i handleplanen.

Det er tilsynets vurdering, at Måløvgård guider, motiverer og støtter borgerne i at være uddannelse og beskæftigelse eller beskæftigelsesfremmende aktiviteter. Tilbuddet følger sammen med borgerne op på, om borgerne fastholdes i eller nærmer sig relevant uddannelse eller beskæftigelse. Dette gøres eksempelvis ved et nyt tiltag, hvor tilbuddet ved et udarbejdet skema registrerer hver borgers daglige aktiviteter. Dette noteres positivt af tilsynet. Endelig vurderer tilsynet, at borgerne under hensyn til deres forudsætninger, ønsker og behov deltager i sociale aktiviteter uden for tilbuddet.

De unge på Måløvgård bliver hørt, respekteret og anerkendt. Endvidere har de unge indflydelse på alle væsentlige beslutninger vedrørende dem selv, og har mulighed for at give udtryk for deres ønsker og behov, eksempelvis vedrørende tilbuddets tilrettelæggelse og udnyttelse på et kollektivt niveau.

Tilsynet vurderer, at der på Måløvgård hersker en respektfuld og anerkendende omgangsform og tone. Medarbejderne vurderes til at være opmærksomme på de unges sprogbrug i hverdagen og skrider ind, hvor der er behov for det. Tilsynet bemærker, at en medarbejder giver udtryk for, at man kunne være bedre til at indgå i dialog om situationer, hvor der var sket brud på den gode kommunikation.

Tryghed og trivsel prioriteres og etableres gennem en struktureret hverdag, hvilket giver genlyd hos borgerne, som udtrykker tilfredshed med trygheden og trivslen på Måløvgård.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne modtager relevant kompetenceudvikling, således at de er opdateret med faglig viden om målgruppen og relevante metoder. Dette opretholdes via faglig vidensdeling og koordination mellem tilbuddets medarbejdere, hvor der dog arbejdes målrettet med en udvikling i dialogen blandt medarbejdere. På denne baggrund vurderer tilsynet, at medarbejderne samlet set er tilfredse med arbejdsmiljøet.

Der forefindes relevante procedurer og retningslinjer, og der er sammenhæng med praksis samt en overordnet god forståelse for emnet magtanvendelser. Endvidere indberettes utilsigtede hændelser af afdelingslederen.

Tilsynet vurderer yderligere, at der på tilbuddet ikke forekommer uforholdsmæssigt mange magtanvendelser i forhold til målgruppen - dem der måtte forekomme dokumenteres og indberettes i overensstemmelse med lovgivningen. Tilsynet bemærker, at medarbejderen giver udtryk for, at man med fordel kunne afholde løbende drøftelser/refleksion om

magtanvendelser i gråzonen - alt for at fremme forebyggelse, hvilket tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne sammen overvejer, om det skal indføres kontinuerligt.

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer på Måløvgård imødekommer målgruppens behov - herunder også borgere med særlig behov. Borgerne giver udtryk for, at de trives med de fysiske rammer, hvor det 'rolige' område omkring Måløvgård fremhæves.

Endelig er det tilsynets vurdering, at der er fulgt relevant op på sidste tilsyns anbefalinger og noterer sig, at man har tilknyttet en dagbehandling til tilbuddet.

## 1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tilsynet bemærker, at Måløvgård har indført mentorordning, hvor tidligere medarbejdere og unge agerer mentorer for nuværende borgere på tilbuddet.</li><li>2. Tilsynet bemærker, at medarbejderne udtrykker ønske om, at der kommer mere fokus på drøftelse/dialog af situationer, hvor et brud på 'den gode kommunikation'.</li></ol>
Anbefalinger
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tilsynet bemærker, at der ikke indgår indsatsbeskrivelser eller beskrivelser af, hvordan personalet kan hjælpe den unge med at opnå sine mål i handleplanerne, hvorfor tilsynet anbefaler at leder og medarbejder overvejer hvordan det kan indgå i handleplanen.</li><li>2. Tilsynet bemærker, at medarbejderen giver udtryk for, at man med fordel kunne afholde løbende drøftelser/refleksion om magtanvendelser i gråzonen - alt for at fremme forebyggelse, hvilket tilsynet anbefaler at ledelsen og medarbejderne sammen overvejer om det skal indføres kontinuerligt.</li></ol>
Anbefaling om påbud
Ingen påbud.

## 2 Oplysninger

<b>Adresse</b>
Møllemosen 4 - 8, 2760 Måløv
<b>Leder</b>
Kurt Vang Larsen
<b>Tilbudstype og juridisk grundlag</b>
Tilbuddet er en selvejende institution. Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 107
<b>Antal pladser</b>
12 pladser - med fuld belægning
<b>Takst pr. døgn</b>
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 1.997
<b>Målgruppebeskrivelse</b>
Målgruppen er unge mellem 18 og 24 med funktionsnedsættelse, som angst, depression, forandret virkelighedsopfattelse, personlighedsforstyrrelse, spiseforstyrrelse samt tilknytningsforstyrrelse. (kilde: tilbudsportalen).
<b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>
<p>Personalegruppen består ifølge leder af følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ledelse af hovedaktiviteten inden for det sociale område: 2 (i alt 42 timer pr. uge)</li> <li>• Almindeligt sekretærarbejde: 1 (i alt 37 timer pr. uge)</li> <li>• Arbejde inden for psykologi: 2 (i alt 60 timer pr. uge)</li> <li>• Socialrådgivningsarbejde: 1 (i alt 8 timer pr. uge)</li> <li>• Specialpædagogisk arbejde: 15 (i alt 409 timer pr. uge), heraf 9 miljøterapeuter, 2 pædagogstuderende og 4 faste vikarer, der enten er pædagogstuderende eller psykologistuderende</li> <li>• Rengøring, afrydning, medhjælp i køkken mv.: 1 (i alt 15 timer pr. uge)</li> <li>• Ejendomsinspektør- og pedel arbejde: 1 (i alt 15 timer pr. uge)</li> </ul>
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>
Den 16. september 2013 kl. 13.30-16.30
<b>Deltagere i interviews</b>
<p>Ledelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurt Vang Larsen, socialpædagog, 1-årig uddannelse i miljøterapi, ledelseskurser, og er p.t. i gang med en Master i offentlig ledelse på CBS</li> </ul> <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialpædagog, ansat i 11 år</li> </ul> <p>Beboere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ung, der har boet på Måløvgård i ½ år</li> <li>• Ung, der har boet på Måløvgård i 2 ½ år</li> </ul>
<b>Tilsynsførende</b>
<p>Lene Thorius (Manager, cand.pæd., PD og socialpædagog)</p> <p>Marianne Grube Christiansen (Chefkonsulent, cand.pæd., PD og socialpædagog)</p>

### 3 Datagrundlag

#### 3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

Data	<p>Ved det foregående uanmeldte tilsyn, den 23. oktober 2012, foretaget af BDO, blev der givet følgende anbefalinger:</p> <ol style="list-style-type: none"><li><i>Tilsynet anbefaler, at den gamle hjemmeside bliver slettet fra nettet.</i> Forstander oplyser, at den gamle hjemmeside er blevet slettet, og at der er etableret en ny. Denne er "gået i luften" for kort tid siden, men fungerer ikke helt optimal endnu. Det er forstanders vurdering, at det er et godt nyt tiltag.</li><li><i>Idet tilsynet kan konstatere, at medarbejderne ikke er vidende om, at der er udarbejdet skriftlige procedurer for introduktion af nye medarbejdere, anbefaler tilsynet, at dette sker.</i> Forstander oplyser, at medarbejderne havde fået de skriftlige procedurer vedrørende introduktion af nye medarbejdere ved sidste tilsyn, men havde ikke læst dem. Dette er der rådet bod på, så alle har nu kendskab til proceduren.</li><li><i>Tilsynet genfremsætter anbefalingen om, at det sikres, at alle medarbejdere har kendskab til en evakueringsplan samt at der bliver afholdt en brand- og evakueringsøvelse, som også inkluderer de unge.</i> Forstander oplyser, at der er gennemført en brand- og evakueringsøvelse samme med de unge. Dette skete en torsdag, hvor alle i forvejen er samlet. Konkret blev der lavet "brand" på en repos, og medarbejderne observerede de unges reaktion, og talte efterfølgende med dem om øvelsen. Forstander fortæller, at man opdagede, at én af de unge sov gennem øvelsen. Dette gav anledning til, at man har inddraget de unge i, at de også skal gøre noget ift. brand, så det ikke kun er personalets opgave. Konkret er det aftalt, at de unge skal banke på hinandens døre, så alle kommer ud i tilfælde af brand.</li></ol> <p>Adspurgt, om der siden sidste tilsyn er sket store ændringer eller opstået nye store udfordringer, oplyser forstander, at man p.t. er udfordret på økonomien. Konkret har personalet mærket det i form af, at man fx ikke længere ved afspadsering kan sætte vikarer på i weekenden - nu må medarbejderne bytte indbyrdes.</p> <p>Forstander oplyser desuden, at en af psykologerne har været på kursus i mentaliseringsbaseret gruppeterapi. Det er en psykodynamisk terapiform, som er rammesættende. Meningen var, at de medarbejdere, der var afsted, skulle undervise resten af medarbejderne, men det har endnu ikke kunnet lade sig gøre, da man mangler en medarbejder grundet barsel, som forstander af økonomiske omstændigheder har valgt ikke at besætte. Forstander forventer, at han finder en løsning på denne udfordring, idet det er meningen, at medarbejderne skal undervises i metoden. Forstander oplyser, at medarbejderne har forståelse for denne situation.</p>
------	--

	<p>I relation til målgruppen er der kommet ro på stedet, hvilket leder tilskriver, at de unge alle har boet et stykke tid på tilbuddet, og er trygge hinanden og medarbejderne. Konkret har det betydet, at der har været rum og plads til - også i medarbejdergruppen, at man har kunnet tilknytte en dagbehandling til tilbuddet.</p> <p>Tilsynet spørger desuden ind til, om der har været nogen formelle klager siden sidste tilsyn, og hertil oplyser forstander, at det har der ikke været.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er fulgt relevant op på sidste tilsyns anbefalinger og noterer sig, at man har tilknyttet en dagbehandling til tilbuddet.

### 3.2 Fysiske rammer

Data	<p>Ved de foregående tilsyn er de fysiske rammer blevet beskrevet således: Måløvgård består af i alt tre huse; henholdsvis et hovedhus og et rækkehus, som er adskilt af en gårdsplads og et parcelhus. Dette tredje hus ligger ca. 100-150 meter fra de to øvrige huse. Rækkehusets fællesarealer består af et køkken samt et mindre rum til kontoraktiviteter/samtaler. På 1. sal er der indrettet tre forskellige kontorum til leder, psykolog og administrativt personale.</p> <p>Hovedhusets fællesarealer består af et køkken/alrum og opholdsstue. I hovedhuset bor der otte beboere.</p> <p>I parcelhuset er der en opholdsstue/motionsrum, fordybelsesrum, et badeværelse, samt fire beboerværelser.</p> <p>Husene er omgivet af en stor have, og er beliggende i grønne omgivelser med skov i umiddelbar nærhed og tæt på Måløv by.</p> <p>Ved dette tilsyn spørger tilsynet ind til, om der er sket ændringer i de fysiske rammer. Hertil oplyser medarbejderen, at der ikke er sket ændringer i de fysiske rammer.</p> <p>Tilsynet spørger desuden ind til, om borgerne trives med de fysiske rammer, og om de fysiske rammer og faciliteter imødekommer borgernes særlige behov. Hertil svarer medarbejderen, at det er vedkommendes vurdering, at de er velfungerende.</p> <p>Der har været tale om at inddrage garagens lokale, som man evt. kunne bruge til musiklokale, men dette overvejes pt. Der er ansat en musikpædagog på stedet, så det kunne være relevant, fortæller medarbejderen.</p> <p>De unge, som tilsynet taler med, giver udtryk for, at Måløvgård ligger i et roligt område, hvilket de synes er godt. Endvidere er begge unge glade for deres værelser og det nye køkken, som nogen af de unge bruger til at spille computer i.</p> <p>Tilsynet observerer, at rengøringsniveauet overalt er tilfredsstillende.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer på Måløvgård imødekommer målgruppens behov - herunder også borgere med særlig behov. Borgerne giver udtryk for, at de trives med de fysiske rammer, hvor det 'rolige' område omkring Måløvgård fremhæves.



### 3.3 Den pædagogiske, omsorgs- og plejemæssige praksis

#### 3.3.1 Referenceramme, pædagogik og metode

Data	<p>Ved de foregående tilsyn er den pædagogiske referenceramme og metode blevet beskrevet således:</p> <p>Måløvgårds pædagogiske referenceramme og metoder tager udgangspunkt i miljøterapi og psykodynamisk tænkning. Der er fokus på at skabe en struktur og en ramme, hvor de unge oplever forudsigelighed omkring hverdagen og dens opgaver.</p> <p>Selve behandlingsarbejdet foregår gennem opbygning af relationer, hvor de unge støttes til at skabe nye relationer og dermed få et andet afsæt for udvikling.</p> <p>Beboerne tilbydes både individuel- og gruppeterapeutisk behandling. Som en yderligere del af behandlingen tilbyder Måløvgård familiebehandling ud fra et helhedsperspektiv. Netop familiebehandlingen kan bidrage til, at de unge lettere får genskabt en platform, som kan bidrage til, at den unge hurtigere kommer videre i livet.</p> <p>Familiebehandlingen består af to dele; 1) Familien deltager i fem undervisningsgange i løbet af et år, hvor de undervises i psykoeducation samt 2) Familiesamtaler; Behandlingen er struktureret således, at den psykolog, der varetager familiebehandlingen, ikke også har individuel terapi med den unge. Årsagen til dette er, at der er fokus på at adskille den behandling, som den unge selv får og den behandling, som familien skal have. De hidtidige erfaringer af familiebehandlingen er, at det har en positiv effekt på den unges udvikling, oplyser medarbejderne.</p> <p>Ved dette tilsyn spørger tilsynet nærmere ind til den pædagogiske referenceramme og metode.</p> <p>Forstander oplyser, at der ikke er sket ændringer i den pædagogiske referenceramme og metode. Ved sidste tilsyn fyldte unge med cutting-problematikker en del. Leder fortæller, at medarbejderne har fået undervisning og supervision i emnet, hvilket forstander vurderer, betyder, at medarbejderne er blevet dygtige til at håndtere situationer, hvor unge kan finde på at skære i sig selv.</p> <p>Generelt sikrer forstander ensartethed i fagligheden gennem konferencer og kursusdage. Der er fortsat behandlingskonferencer for den enkelt to gange om året. Her opsættes en ensartet ramme og behandlingen fastlægges.</p> <p>Leder fortæller, at hver ung derudover også skal tilbydes medarbejdernes individuelle kompetencer og relationer. Konkret foregår det sådan, at de unge og medarbejderne vælger hinanden, og herigennem udvikler der sig en forståelse hos den unge om, hvilken hjælp vedkommende kan få hos den enkelte medarbejder, ligesom den unge lærer, at dialogen om andre emner kan ske sammen med andre medarbejdere.</p> <p>Det kan også ske, at det er medarbejderne, der indbyrdes aftaler, hvem der taler med den unge om konkrete temaer eller, at den enkelte medarbejder vurderer, at vedkommende ikke kan bidrage mere til en konkret problemstilling, hvorfor man så har dialog indbyrdes om, hvordan man kan håndtere sådanne situationer. Der er en stor åbenhed omkring denne dialog ud fra synspunktet, at alle kan noget forskelligt, og at det er ok, at man melder ud, hvis man er ved at udvikle en antipati eller ikke fungerer i relationen. Dog er det altid sådan, at der skal være minimum én medarbejder, som kan have de dybe og åbne dialoger med den unge.</p> <p>Adspurgt til dokumentation af indsatsen fortæller forstander, at han konkret skal holde møde med politikere og embedsmænd i Ballerup Kommune om de</p>
------	---

opnåede resultater. Konkret kan der måles på, at de unge ved fraflytning fra Måløvgård koster langt mindre end ved indflytningen. Flere kan klare sig uden støtte eller med langt mindre støtte.

Forstander har opbevaret dokumentationen fra de unge, som har boet her - dvs. den faktuelle viden er der, men der skal findes et system/metode, der kan behandle disse data.

Forstander fortæller om et frivillighedsprincip, hvor man er begyndt at arbejde med mentorordning. Dette indebærer, at fx tidligere unge eller medarbejdere kan fungere som mentorer for de unge, som bor på Måløvgård. Konkret er en af de tidligere unge blevet mentor for de unge. Vedkommende har gennem sit ophold erhvervet sig viden om det at bo på Måløvgård og viden om, hvordan man kan have det, mens man bor der. Det betyder, at vedkommende kan tale med de unge på en anden måde end personalet, og der kan ske en positiv form for spejling, som personalet tænker, kan bruges konstruktivt.

Det er aftalen, at vedkommende kommer om torsdagen. Det er en ugedag, som den frivillige selv har valgt, idet det er personalets mødedag. Det er hendes erfaring, at det kan være svært for de unge at undvære personalet på det tidspunkt.

Det kan også være tidligere medarbejdere, som fungerer som mentorer. Disse skal ikke deltage i personalemøder etc. men være sammen med de unge i miljøet. Konkret kan forstander også forestille sig, at mentorerne kan tage med på en tur, hvorved der også kan spares timer fra det faste personale.

Forstander påpeger, at de unge på stedet lærer at tage initiativ, hvilket er positivt i relation til mentorordningen. Dette betyder også, at den unge selv har beskrevet ordningen på hjemmesiden.

Medarbejderen fortæller, at Måløvgård er et tilbud til unge med de sværeste psykiske lidelser, hvor opgaven er at skabe et rummeligt miljøterapeutisk rum til dem.

Konkret betyder miljøterapien, at der eksisterer en fast ramme, som dækker døgnets timer. Der er således en fast struktur og ramme for hverdagen, men qua de unges vanskeligheder, så skal der herudover ske en tæt koordinering af informationer mellem medarbejderne, således at der kan ske en entydig og vedvarende behandling.

De unge kender strukturen, og ved, hvornår der er medarbejdere tilstede, men også hvornår de skal øve sig i at være alene. Der foregår kontaktpædagogiske samtaler en gang om ugen, og der er praktiske opgaver som fx madlavning hver 14. dag. Derudover indgår der samtaler med psykiater og den medicinske behandling samt aktiviteter såsom maling, havearbejde etc. Tilsammen skaber dette en ramme for de unge, som dels er fast, men også justeres i forhold til de unges konkrete behov.

Der er pt. ikke så meget familiebehandling, hvilket skyldes, at den ene psykologstilling ikke er besat. Alle unge deltager i gruppeterapi to timer om ugen, ligesom der er mulighed for individuel terapi, pt. går otte ud af 12 i individuel terapi. For de sidste unge er vurderingen, at de ikke vil profitere af det eller også har de ikke ønske om at deltage i individuel terapi.

Medarbejderen vurderer, at man på stedet nu har fået god viden om cutting. Dog skal man hele tiden forholde sig til, at de unge går fra at bruge cutting til at have anden selvskadende adfærd til pt., hvor der er flere unge, der har spiseforstyrrelser. Konkret er det bulimi-lignende adfærd. En anden selvskadende adfærd handler om at sluge/spise batterier. Dette kræver, at medarbejderne hele tiden får supervision og undervisning for at holde sig opdateret. Til oktober skal der være temadag med en psykiater om et emne,

	<p>som medarbejderne er med til at udvælge. Emnet er endnu ikke valgt. Flere af medarbejderne har ligeledes været eller skal på NADA-kurser.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Måløvgård ved miljøterapi og psykodynamisk tænkning anvender faglige tilgange og metoder, som er relevante i forhold til borgernes behov og udvikling. Tilbuddet forholder sig til aktuelle behov for målgrupper, hvor der fokuseres på, at medarbejderne har en ensartet faglig forståelse og tilgang til metoder, der anvendes over for målgruppen. Dette sker gennem konferencer og kursusdage. Tilsynet bemærker, at Måløvgård har indført mentorordning, hvor tidligere medarbejdere og unge agerer mentorer for nuværende borgere på tilbuddet.</p>

### 3.3.2 Pædagogisk plan

Data	<p>Forstander oplyser, at han ikke har nogen rolle i forhold til udarbejdelse af stedets behandlingsplaner, det er psykologen. Derudover laver de unge sammen med deres kontaktperson en handleplan, som skal revideres to gange om året.</p> <p>Sammen med de unges egen handleplan laves der en behandlingsplan, som fungerer som personalets handleplan. Heri indgår der også personalets egne hypoteser om, hvordan de bedst kan understøtte de unges egne mål.</p> <p>Forstander fortæller, at der kan være unge, der ikke har lyst eller overskud til at deltage i udarbejdelsen af deres handleplan, og for nogle unges vedkommende kan der gå op til et 1 år. Det understreges, at de unge får lov til at være sig selv, og at det tager sin tid inden vedkommende bliver klar til at deltage i udarbejdelsen af handleplanen. Hvis den unge ikke formår at deltage i udarbejdelsen, laves der fortsat en behandlingsplan, som i denne situation beskriver personalets behandlingsindsats.</p> <p>Konkret er der lavet et nyt skema, som bruges til inddragelse af de unge. Handleplansskabelonen bruges som inspiration til, hvad man kan/skal arbejde med - her arbejdes med kortsigtede og langsigtede mål.</p> <p>To gange om året udarbejdes der ny behandlingsplan på baggrund af evaluering af den tidligere behandlingsplan og de unges handleplan. Der kan også opstå situationer, hvor man nødvendigvis må have et ad hoc behandlingsmøde, hvor der justeres i de opsatte mål.</p> <p>Medarbejderen fortæller om handleplanen og behandlingsplanen, at handleplanen er den unges redskab. Heri indgår de kortsigtede og langsigtede mål, og det er hensigten, at kontaktpædagogamtalerne skal bruges til, at medarbejderen kan notere sig oplysninger eller observationer til handleplanen. Konkret tages handleplanen ikke frem til hver kontaktpædagogamtale. Men i forbindelse med kommende behandlingskonferencerne tages de frem, således at den unges udvikling og evt. progression synliggøres. Det kan fx være en udvikling omkring en af de unges syn på de andre unge, og dermed en udvikling i den unges sociale relationer.</p> <p>Tilsynet spørger ind til handle- og indsatsbeskrivelser i handleplanen, og hertil fortæller medarbejderen, at der ikke angives konkrete beskrivelser af, hvordan der skal arbejdes med de opsatte mål, men at det kunne være en god idé at få med i handleplanen.</p> <p>I forhold til behandlingsplanen, så fortæller medarbejderen, at det er personalets og sagsbehandlerens redskab. Konkret udarbejdes de forinden behandlingskonferencen, som afholdes hvert ½ år.</p>
------	---

	<p>Op til behandlingskonferencen afholdes der et behandlingsmøde, hvor man drøfter den tidligere behandlingsplan og evaluering af denne samt den unges handleplan.</p> <p>De to unge, som tilsynet taler med, fortæller, at de har været med til at lave deres handleplan.</p> <p>En af de unge fortæller, at han har et mål om at flytte i egen lejlighed, hvorfor han taler med sin kontaktpædagog om, hvad han skal gøre for at nå det mål, og det sker på de ugentlige møder med kontaktpædagogen.</p> <p>Tilsynet får fremvist en behandlingsplan samt en handleplan for en af de unge. Heraf fremgår det, at behandlingsplanen indledes med anamnese og sygehistorie samt beskrivelse af den unges diagnoser. Dernæst indgår en beskrivelse af den unges kognitive funktioner, en personlighedsbeskrivelse samt beskrivelser af den unges selvpræsentation, metalliserings-evne, Terapeutisk alliance og en evaluering. Endelig indgår der forslag til interventioner og behandlingstiltag for det næste ½ år samt en beskrivelse af eventuelle forhold, der vanskeliggør udviklingsmæssige fremskridt.</p> <p>Sprogbruget er kendetegnet ved et etisk korrekt sprogbrug med fokus på den unges ressourcer.</p> <p>Der er dato for udarbejdelsen af behandlingsplanen, som ligger tilbage til maj 2012.</p> <p>I den unges egen handleplan indgår kortsigtede og langsigtede mål, som er formuleret meget konkret og med den unges egne ord. Der står dato for udarbejdelse af handleplanen, som er angivet februar 2013.</p> <p>Tilsynet noterer sig, at der ikke indgår indsatsbeskrivelser eller beskrivelser af, hvordan personalet kan hjælpe den unge med at opnå sine mål om fx at fortsætte med at løbe og komme ud og bevæge sig.</p> <p>Der er også forskel på, hvad man taler med psykologen og medarbejderne om. Justering og aftaler om dette sker via behandlingskonferencerne to gange om året, men kan også ske i de daglige samtaler medarbejderne imellem.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at Måløvgård har fokus på at opstille klare og konkrete mål for de enkelte borgeres trivsel og udvikling i individuelle planer. Dette sker i samråd med den enkelte unge, hvor man drøfter mål og udvikling for handleplanen. Opfølgningen sker løbende og ajourføres ved et ugentligt møde.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der ikke indgår indsatsbeskrivelser eller beskrivelser af, hvordan personalet kan hjælpe den unge med at opnå sine mål i handleplanerne, hvorfor tilsynet anbefaler, at leder og medarbejder overvejer, hvordan det kan indgå i handleplanen.</p>

### 3.4 Hverdagsliv

#### 3.4.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>Forstander fortæller, at de som nyt tiltag har udarbejdet et skema, hvorpå personalet kan notere de unges aktiviteter, udeblivelse fra aftensmaden eller andre relevante oplysninger med henblik på at sikre overblik og viden om, hvordan den unge trives. Dette som afsæt for, at personalet kan udforme behandlingsstrategier og -tiltag.</p> <p>Tilsynet får udleveret dette skema, som omhandler Måløvgårds grundstruktur med mulighed for afkrydsning af om den unge deltager; Altid, Ofte, Sjældent eller Aldrig i hverdagens gøremål og aktiviteter. Derudover indgår der mulighed for afkrydsning i forhold til, hvordan de fungerer i døgnrytmen, og</p>
------	---

	<p>om de selv kan administrere medicin og økonomien samt hygiejne dels på eget værelse, tøjvask og personlig hygiejne.</p> <p>Der er en fast struktur bestående af morgenmad, morgenmøde, frokost, samling, aftensmad samt samling. Der er desuden fast maddag hver 14. dag. Medarbejderen fortæller, at flere af de unge er i gang med uddannelse eller har beskæftigelse, og det arrangeres altid sådan, at de kan deltage i gruppeterapi, som foregår en fastlagt ugedag.</p> <p>Det er medarbejderens vurdering, at den faste struktur understøtter de unges hverdag. Generelt set har de unge en god hverdag ud fra de forudsætninger, som den enkelte unge har.</p> <p>Der er krav om, at de unge skal deltage i hverdagens aktiviteter og struktur, men adskillige af de unge har ikke haft nogen gode rollemønstre, og når deres sygdom tilstøder, så bliver netop strukturen i hverdagen meget vigtigt for de unges trivsel.</p> <p>Der er stort fokus på, at de unge, der magter det, støttes i forhold til uddannelse og evt. job. Der er tæt kontakt til jobcentre og til fritidsorganisationer. Fx er der tæt kontakt til SIND, og om mandagen går en del af de unge til Aktivisterne, som er et tilbud til psykisk syge. Konkret deltager flere af de unge i badminton gennem Aktivisterne.</p> <p>Der afholdes diverse ture, der alle har et behandlingsmæssigt formål. Der er en tur til Norge og en tur efter sommerferien til et sted i Danmark. Deltagelse i disse ture er obligatoriske, og de unge accepterer ved indflytningen at deltage i disse ture. Derudover er der ture af færre dages varighed eller dagture, hvilket er frivilligt. På disse ture deltager kun få fra personalegruppen, men de har stadig et behandlingsmæssigt formål, hvilket generelt kendetegner de aktiviteter, der er på Måløvgård.</p> <p>Gennem kontaktpædagog samtalerne evalueres de unges oplevelse af at gå i skole, deres fritidsaktiviteter og samtalerne dokumenteres elektronisk, således at kollegaerne kan orientere sig om de unges trivsel og udvikling.</p> <p>De to unge fortæller, at kun en går på VUC, og de andre er mest på Måløvgård, hvilket også gælder for dem. De unge fortæller desuden, at de starter dagen med morgenmøde, hvor man planlægger dagen sammen. Nogle unge går til træning sammen, og en af de unge fortæller, at de er ved at komme i gang igen med deres træning. Det er deres oplevelse, at det er godt, at de får rørt sig, og en af dem fortæller, at han helt klart får det bedre, når han dyrker motion.</p> <p>Det er de unges oplevelse, at der er en fast struktur, hvor man skal deltage i morgenmøde, morgenmad og aftensmad, også selvom man ikke vil spise med. Der er også faste opgaver, fx maddag, fortæller de unge.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at Måløvgård guider, motiverer og støtter borgerne i at være uddannelse og beskæftigelse eller beskæftigelsesfremmende aktiviteter. Tilbuddet følger sammen med borgerne op på, om borgerne fastholder i eller nærmer sig relevant uddannelse eller beskæftigelse. Dette gøres eksempelvis ved et nyt tiltag, hvor tilbuddet ved et udarbejdet skema registrerer hver borgers daglige aktiviteter. Dette noteres positivt af tilsynet. Endelig vurderer tilsynet, at borgerne under hensyn til deres forudsætninger, ønsker og behov deltager i sociale aktiviteter uden for tilbuddet.</p>

### 3.4.2 Medindflydelse og brugerinddragelse

Data	<p>Der afholdes beboermøde uden personale én gang hver 14. dag. Derudover afholdes der fællesmøde en torsdag hver 3. måned for alle medarbejdere og unge.</p> <p>Morgenmødet afholdes hver dag for at få talt om dagens aktiviteter. Her har de unge indflydelse på de aftalte aktiviteter. Fx kan en ung sige, at vedkommende ikke magter at gå i terapi for dagen. Her motiveres den unge til selv at sige det til psykologen.</p> <p>Til fællesmødet udarbejdes der dagsorden og referat. Denne opgave deles en medarbejder og en af de unge om. Det er den samme unge, der har ansvaret for denne opgave.</p> <p>Alle de unge kan læse og forstå referaterne og dagsorden, hvormed der ikke er udfordringer i forhold til dette.</p> <p>De unge fortæller, at de holder beboermøde en gang om måneden uden personalet. Her taler de unge indbyrdes om, hvad der rører sig, og der er udarbejdet både dagsorden og der laves referat fra møderne, hvilket de unge selv står for. Det er de unges vurdering, at beboermøderne fungerer fint.</p> <p>Hvis der er emner, som de unge ikke selv magter at løse, så kan de tale med forstander om, at der skal indkaldes til et ekstraordinært fællesmøde.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at de unge på Måløvgård bliver hørt, respekteret og anerkendt. Endvidere har de unge indflydelse på alle væsentlige beslutninger vedrørende dem selv, og har mulighed for at give udtryk for deres ønsker og behov, eksempelvis vedrørende tilbuddets tilrettelæggelse og udnyttelse på et kollektivt niveau.</p>

### 3.4.3 Omgangsform og sprogbrug

Data	<p>Mht. de unges interne trivsel, så drøftes dette ofte i hverdagen. Der gives eksempel på, at de unge selv skal stå for rengøringen, og at det kan give udfordringer, hvilket man taler med de unge om i den konkrete situation. Ofte kommer de unge selv og beder om hjælp til løsning af konflikter.</p> <p>Medarbejderen fortæller om et konkret eksempel, hvor de unge selv har svært ved at sætte ord på, og medarbejderne derfor aflæser de unges reaktioner og signaler og tager fat på det, hvis de skønner, at der er behov for at hjælpe de unge med dialogen.</p> <p>Generelt er det medarbejderens vurdering, at der eksisterer en god omgangsform, men det kan ske, at dialogen bliver præget af en seksualiserende kommunikation, og her intervenserer medarbejderne og rammesætter, at et sådant sprog hører til på de unges eget værelse.</p> <p>Adspurgt, hvordan medarbejderen vurderer medarbejdernes sprogbrug og omgangsform med de unge, så giver vedkommende udtryk for, at denne er god og kendetegnet ved respekt.</p> <p>Adspurgt, om medarbejderen vurderer, om de internt er gode til at tale om de situationer, hvor der sker brud på den gode kommunikation, så er det medarbejderens vurdering, at der her er plads til forbedring. Det sker ikke så ofte, men det kan ske, og man kunne godt være bedre til det.</p> <p>De to unge fortæller, at de har det fint sammen med de andre. Hvis der opstår konflikter, så kan man enten selv løse det, eller man kan tale med personalet om det, og så får de hjælp til at løse konflikten.</p> <p>De to unge oplever også, at de har et godt forhold til personalet, og at de taler</p>
------	--

	<p>ordentligt og respektfuldt til dem. De oplever også, at personalet lytter til dem, og behandler dem ordentligt.</p> <p>Det er ydermere erfaringen, at man hurtigt finder ud af, hvad man kan bruge de forskellige medarbejdere til, og at de hver især er gode til noget.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der på Måløvgård hersker en respektfuld og anerkendende omgangsform og tone. Medarbejderne vurderes til at være opmærksomme på de unges sprogbrug i hverdagen og skrider ind, hvor der er behov for det. Tilsynet bemærker, at en medarbejder giver udtryk for, at man kunne være bedre til at indgå i dialog om situationer, hvor der var sket brud på den gode kommunikation.</p>

#### 3.4.4 Tryghed og trivsel

Data	<p>Medarbejderen beskriver, at de faste rutiner og strukturen for hverdagen og ikke mindst medarbejdernes troværdighed overfor de unge er særdeles vigtig i forhold til de unges trivsel og tryghed.</p> <p>Der er fokus på, at medarbejdernes forventninger til de unge skal placeres indenfor den nærmeste udviklingszone, så der er behov for realistiske bud på, hvad den enkelte unge magter. Dette kræver også en dialog med den unge om at få udviklet et realistisk selvbillede.</p> <p>Generelt trives de unge og er trygge, vurderer medarbejderen.</p> <p>De to unge giver også udtryk for, at de er trygge og trives på Måløvgård. Der er nogle gode og rolige omgivelser fortæller de unge. Det hjælper også meget, at man altid ved, hvad der skal ske, idet der er en fast struktur for hverdagen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsyn vurderer, at tryghed og trivsel prioriteres og etableres gennem en struktureret hverdag, hvilket giver genlyd hos borgerne, som udtrykker tilfredshed med trygheden og trivslen på Måløvgård.</p>

### 3.5 Organisatoriske og personalemæssige forhold

#### 3.5.1 Internt samarbejde og kommunikation

Data	<p>Forstander oplyser, at det interne samarbejde er velfungerende, og karakteriserer kulturen på stedet som en åben samarbejdskultur. Derudover er det forstanders vurdering, at der er en accept af ledelsen og en god kommunikation.</p> <p>Der har kun været få udskiftninger i personalegruppen; en er gået på pension og en er gået i gang med videreuddannelse. To er på barsel; en pædagog og en psykolog. Her er der kun ansat én i barselsvikar. I stedet for en tidligere psykolog, er der ansat en psykolog i en tidsbegrænset stilling.</p> <p>Medarbejderen fortæller, at der hver torsdag er informations- og koordineringsmøde og dernæst veksles der mellem behandlingskonferencer, fællesmøde, temadag eller supervision.</p> <p>Supervision afholdes der en gang om måneden for pædagogerne.</p> <p>Overleveringsmøde morgen og aften afholdes hver dag, ligesom der om aftenen afholdes overleveringsmøde til nattevagten.</p> <p>Der afholdes MUS-samtaler næsten årligt, i 2013 er det afholdt, fortæller medarbejderen.</p> <p>Generelt vurderer medarbejderen, at det interne samarbejde er velfungerende, og at der er en god kommunikation. Der kan dog være situationer, hvor medarbejderne ikke føler sig informeret og inddraget</p>
------	--

	<p>tilstrækkeligt, fx omkring mentorordningen. Det kan give anledning til frustration, oplyser medarbejderen, og dette drøftes på personalemøderne.</p> <p>Derudover fremhæver medarbejderen, at dialogen omkring udfordringer eller forskelligheder i medarbejdernes omgangsform og sprogbrug (jf. afsnittet sprogbrug og omgangsformen) med fordel kan udvikles.</p> <p>I relation til kompetenceudvikling, så afholdes der mellem 1-2 gange om året personale dage i tre dage. Derudover afholdes der løbende temadage. Medarbejderen fortæller også om uddannelsesdage i NADA.</p> <p>Adspurgt, hvordan man løser konflikter i personalegruppen, fortæller medarbejderen, at dette sker gennem supervision samt i hverdagen. Dog kan man, som nævnt, blive bedre til det.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne modtager relevant kompetenceudvikling, således at de er opdateret med faglig viden om målgruppen og relevante metoder. Dette opretholdes via faglig vidensdeling og koordination mellem tilbuddets medarbejdere, hvor der dog arbejdes målrettet med en udvikling i dialogen blandt medarbejdere.</p> <p>På denne baggrund vurderer tilsynet, at medarbejderne samlet set er tilfredse med arbejdsmiljøet.</p>

### 3.5.2 Procedurer og retningslinjer

Data	<p>Medarbejderen redegør for, at der meget sjældent sker magtanvendelser. Vedkommende har kendskab til proceduren for magtanvendelser.</p> <p>I forhold til situationer i relation til magtanvendelsesområdet, så oplyser medarbejderen, at de ikke løbende har interne drøftelser om, hvorvidt man er i gråzonen i forhold til magtanvendelser. Hertil fortæller medarbejderen, at dette kunne man godt blive bedre til, og at det kunne være godt med et løbende fokus på dette.</p> <p>Medarbejderen giver et konkret eksempel på en situation, hvor medarbejderen grundet tidspres tog en beslutning, som en af de unge reagerede på. Medarbejderen fortæller, at det var en magtsituation, som han dog fik løst på en god måde.</p> <p>I forhold til medicin håndtering, så opbevares medicinen på de unges eget værelse i aflåst boks. Medicinen doseres af den unge selv i overværelse af kontaktpædagogen.</p> <p>For de unge, som medarbejderen vurderer selv kan tage deres medicin, spørges der ind til, om de har taget deres medicin, og medarbejderne stoler på de unges udsagn. Når de unge siger, at de selv har taget deres medicin, så signeres der for dette, ligesom der sker signering, når medarbejderne har udleveret medicin for andre unge, som ikke selv kan håndtere deres medicin.</p> <p>Det er afdelingsleders ansvar at indberette utilsigtede hændelser, oplyser medarbejderen. Det forekommer, men antallet er ikke stort, fortæller medarbejderen.</p> <p>Ift. brand- og evakuering, så er der lavet en evakueringsøvelse sammen med de unge, jf. tidligere beskrivelse.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at findes relevante procedurer og retningslinjer, og at der er sammenhæng med praksis samt en overordnet god forståelse for emnet magtanvendelser. Endvidere indberettes utilsigtede hændelser af afdelingslederen.</p> <p>Tilsynet vurderer yderligere, at der på tilbuddet ikke forekommer uforholdsmæssigt mange magtanvendelser i forhold til målgruppen - dem der måtte forekomme dokumenteres og indberettes i overensstemmelse med</p>



lovgivningen. Tilsynet bemærker, at medarbejderen giver udtryk for, at man med fordel kunne afholde løbende drøftelser/refleksion om magtanvendelser i gråzonen - alt for at fremme forebyggelse, hvilket tilsynet anbefaler, at ledelsen og medarbejderne sammen overvejer, om det skal indføres kontinuerligt.

## 4 Formål og metode

### 4.1 Formål med tilsynet

I henhold til Retssikkerhedslovens § 16 og Servicelovens § 148a 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 borgerne 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 økonomisk 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, tilbuddets beskrevne pædagogik og praksis.

BDO's tilsyn er tilrettelagt med udgangspunkt i ovenstående lovgivning og retningslinjer på området, og omfatter tilsynet med de pædagogiske, organisatoriske og personalemæssige forhold på de enkelte tilbud. Tilsynet sætter fokus på hverdagslivet for beboere/brugere/borgere 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. ældre- 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 indenfor både ældreområdet og det socialfaglige område.

*Det økonomiske tilsyn* dvs. tilsynet med forbrug, budget, kapacitetstilpasninger etc. indgår efter aftale med Ballerup Kommune 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 ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes 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, fokusgruppeinterviews, observation og gennemgang af dokumentation.

Tilsynet giver et øjebliksbillede baseret på dialog, udsagn, observationer 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 Tilsynets varslings og 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/brugerne.

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

#### 4.4 BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger

<b>Bemærkninger</b>
Bemærkninger gives, hvor tilsynet finder anledning til at fremhæve bestemte forhold. Det kan være forhold, som er i udvikling eller som tilbuddet og kommunen skal være opmærksomme på i tiden frem til det næste tilsyn. Bemærkninger kan have vejledende og/eller informerende karakter.
<b>Anbefalinger</b>
Anbefalinger gives, hvor der er tale om forhold, der kan forbedres og som tilbuddet derfor bør arbejde med. Tilbuddet forventes at forholde sig til anbefalingen, fx ved at tage stilling til hvornår og hvordan de vil tage hånd om den givne anbefaling. Såfremt der ikke handles på anbefalingen forventes det, at tilbuddet har taget stilling til, hvorfor anbefalingen ikke er fulgt op.
<b>Anbefaling om påbud</b>
BDO kan anbefale Ballerup Kommune at give påbud, hvor der er alvorlige forhold, som af en given grund fordrer hurtig/øjeblikkelig handling. Her forventes det, at det pågældende tilbud indenfor fire uger fremsender en redegørelse til kommunen om, hvordan de har taget hånd om problemet.

## 5 Kontaktoplysninger

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON

Senior Manager og forretningsansvarlig

[hej@bdo.dk](mailto:hej@bdo.dk)

BDO Kommunernes Revision  
Godkendt revisionsaktieselskab  
Havneholmen 29  
DK-1561 København V  
Tlf.: 33 12 65 45  
[www.bdo.dk](http://www.bdo.dk)

### 5.1 Præsentation af BDO

BDO er en uafhængig privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn med plejehjem og på 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 plejehjem, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både børne- og ungeområdet, handicap- og psykiatriområdet samt udsatteområdet, herunder herberger, misbrugs- og krisecentre.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver indenfor alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 35 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.