

Tilsynsrapport Ballerup Kommune

Måløvgård

Uanmeldt tilsyn

Oktober 2011



Indholdsfortegnelse

1	Tilsynets vurdering.....	2
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger	3
2	Datagrundlag	3
2.1	Oplysninger	3
2.2	Opfølgning på foregående tilsyn	5
2.2.1	<i>Opfølgning fra sidste tilsyn.....</i>	<i>5</i>
2.3	Fysiske rammer	6
2.4	Pædagogik	7
2.4.1	<i>Pædagogisk metode og referenceramme</i>	<i>7</i>
2.4.2	<i>Pædagogiske planer</i>	<i>7</i>
2.5	Hverdagsliv	8
2.5.1	<i>Hverdag og aktiviteter</i>	<i>8</i>
2.5.2	<i>Medindflydelse og kommunikation</i>	<i>9</i>
2.5.3	<i>Sprogbrug og omgangsformer</i>	<i>10</i>
2.5.4	<i>Tryghed og trivsel</i>	<i>10</i>
2.6	Organisatoriske og personalemæssige forhold	11
2.6.1	<i>Internt samarbejde og kommunikation</i>	<i>11</i>
2.6.2	<i>Procedurer og retningslinjer</i>	<i>11</i>
3	Formål og metode	13
3.1	Formål med tilsynet.....	13
3.2	Metode	13
3.3	Tilsynets varsling og tilrettelæggelse	14
3.4	BDO´s definitioner på bemærkninger, anbefalinger og påbud	14
4	Kontaktoplysninger	15
4.1	BDO Kommunernes Revision	15

1 Tilsynets 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 der er tale om et yderst relevant tilbud til målgruppen. Der eksisterer et højt fagligt niveau, hvor ledelse og medarbejdere indtager en refleksiv position til egen praksis, hvilket viser sig i deres pædagogiske forholdemåde.

Tilsynet vurderer, at de fysiske rammer er velegnede til målgruppen. Tilsynet anerkender, at Måløvgårds miljøterapeutiske principper afspejles i indretning og indkøb af møbler.

Det er tilsynets vurdering, at Måløvgårds miljøterapeutiske referencerammer er relevant for målgruppen, og at leder og medarbejdere forholder sig refleksivt til egen pædagogisk praksis så den hele tiden målrettes til beboernes behov. Tilsynet bemærker, at Måløvgård udvider tilbuddet til også at indbefatte et familiebehandlingstilbud til gavn for beboere og pårørende.

Tilsynet vurderer, at behandlingsplanerne indgår som et relevant dynamisk pædagogisk redskab, som efter beboernes eget udsagn hjælper dem i målsætningen med deres ophold på Måløvgård. Derudover er det tilsynets vurdering, at beboerne er sikret indflydelse på behandlingsplanen og egen handleplan.

Det er tilsynets vurdering, at beboerne tilbydes en struktureret hverdag med varierede aktivitetstilbud indenfor den miljøterapeutiske ramme. Det er desuden tilsynets indtryk, at beboerne er glade for de stabile rammer og for personalets indsats og forståelse. I forlængelse af dette, er det tilsynets opfattelse, at Måløvgårds pædagogiske tilgang og medarbejdernes konstante opmærksomhed på de enkelte beboeres trivsel skaber et miljø, hvor tryghed og trivsel er vigtige elementer.

Tilsynet vurderer, at Måløvgård på demokratisk vis sikrer og videreudvikler beboernes medindflydelse gennem husmøde og fællesmøde. Derudover har beboerne på eget initiativ oprettet et mødeforum uden medarbejdernes deltagelse, hvilket eksemplificerer udøvelse af medbestemmelse.

Det er endvidere tilsynets vurdering, at der generelt eksisterer et respektfuldt sprogbrug og god omgangsform. Emnet er et fokusområde, idet der i en periode har været nogle udfordringer i beboergruppen, som har haft indflydelse på beboernes trivsel. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med disse udfordringer, og at beboergruppen på nuværende tidspunkt er i trivsel.

Tilsynet vurderer, at det interne samarbejde grundlæggende er præget af tryghed, tillid og åbenhed. Sårbarhed og uenighed er tilladt og behandles med respekt. Tilsynet kan dog konstatere, at også det interne samarbejde i en periode har været præget af den nye beboersammensætning. Ressourcerne er - helt relevant - primært gået til beboerne. Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på de udfordringer, som dette medfører for det interne samarbejde og kommunikation, og bemærker, at ledelsen har taget initiativ til tre temadage, hvor der skal planlægges nye strategier og pædagogiske tiltag.

Tilsynet konstaterer, at medarbejderen, som tilsynet taler med, ikke har kendskab til en evakueringsplan. Tilsynet anbefaler derfor, at det sikres, at alle medarbejdere har kendskab til en evakueringsplan, og at det overvejes, hvordan beboerne inddrages i denne.

1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkningen, anbefalinger og påbud:

Bemærkninger
1. Tilsynet bemærker, at Måløvgård udvider tilbuddet til også at indbefatte et familiebehandlingstilbud til gavn for beboere og pårørende. 2. Tilsynet bemærker, at ledelsen har fokus på de udfordringer, som den nye beboersammensætning medfører for det interne samarbejde og kommunikation, og at der er taget initiativ til tre temadage, hvor der skal planlægges nye strategier og pædagogiske tiltag i relation til disse udfordringer.
Anbefalinger
1. Tilsynet anbefaler, at hjemmesiden opdateres så den er i overensstemmelse med fakta omhandlende Måløvgård. Tilsynet anbefaler desuden, at det nye koncept med familiebehandling ligeledes tilføjes til hjemmeside og Tilsynsportalen. 2. Tilsynet erfarer, at der endnu ikke er udarbejdet en kost- og motionspolitik på Måløvgård. Tilsynet anerkender den plausible årsagsforklaring, men fastholder den tidligere anbefaling og opfordrer til, at en skriftlig kost- og motionspolitik udarbejdes. 3. Tilsynet anbefaler igen, at der udarbejdes en skriftlig procedure for introduktion af nye medarbejdere. 4. Tilsynet anbefaler, at det sikres, at alle medarbejdere har kendskab til en evakueringsplan, og at det overvejes, hvordan beboerne inddrages i denne.
Påbud
Ingen påbud

2 Datagrundlag

2.1 Oplysninger

Adresse
Måløvgård, Møllemosen 4-8, 2760, Ballerup.
Leder
Kurt Vang Larsen
Tilbudstype og juridisk grundlag
Måløvgård er et midlertidigt socialpsykiatrisk botilbud og behandlingstilbud for unge sindslidende. Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 107.

Antal pladser og belægningsgrad
12 pladser
Takst pr. døgn
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 1941
Målgruppebeskrivelse
Målgruppen er unge sindslidende med debuterende skizofreni og lettere bordeline forstyrrelser. (kilde: hjemmeside)
Antal ansatte og personalesammensætning
Personalegruppen består af 20 personer fordelt på: • Leder • Stedfortræder • Psykologer • Socialpædagoger • Pædagogstuderende • Social og sundhedsassistenter - elever • Administrativ medarbejder • Rengøringsassistent • Al muligmand
Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg
31.10.2011 Kl. 9-12
Deltagere i interviews
Ledelse: • Leder Kurt Vang Larsen Medarbejdere: • Socialpædagog, AMR, ansat i 3,5 år Beboere: • Beboer, som har boet på Måløvgård i 4 ½ år. • Beboer, som har boet på Måløvgård i 2 ½
Tilsynsførende
Lene Thorius (Chefkonsulent, cand.pæd., PD og socialpædagog) Marianne Grube Christiansen (Chefkonsulent, cand.pæd. PD og socialpædagog)

2.2 Opfølgning på foregående tilsyn

2.2.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data	Ved sidste anmeldte tilsyn november 2010, gennemført af BDO, blev der givet følgende anbefalinger: 1. <i>Det anbefales, at Måløvgård reviderer deres hjemmeside og oplysninger på Tilbudsportalen, således at beskrivelserne stemmer overens med den aktuelle udvidelse af de fysiske rammer og beboerantallet.</i> Tilbudsportalen er revideret, men ikke hjemmesiden. 2. <i>Det anbefales, at personalet sikrer kontinuitet i afholdelse af fællesmøder med beboerne, således at fællesmøderne finder sted hver anden måned i overensstemmelse med personalets ambition og beboernes ønsker.</i> Fællesmøder med beboerne er indarbejdet i årsplanen, således at de afholdes hver anden måned. 3. <i>Det anbefales, at Måløvgård udarbejder en skriftlig kost- og motionspolitik, således at de gode initiativer omkring kost samles i et fælles udgangspunkt at arbejde ud fra.</i> Der er endnu ikke lavet en skriftlig kost- og motionspolitik, men dialogen omkring kost og motion foregår, og der er taget forskellige konkrete tiltag i dagligdagen. Det er dog forstanders vurdering, at der skal udarbejdes en skriftlig politik for området. 4. <i>Det anbefales, at Måløvgård udarbejder skriftlige procedurer for intern opfølgning på magtanvendelser. En sådan skriftlig procedure kan eventuelt indgå i retningslinjer for introduktion af nye medarbejdere, jf. pkt. 3.6.3.</i> Forstander fortæller, at Måløvgård benytter sig af Ballerup Kommunes anvisning om magtanvendelse. 5. <i>Det anbefales, at Måløvgård udarbejder skriftlige procedurer for introduktion af nye medarbejdere for at sikre introduktion til alle relevante områder.</i> Forstander oplyser, at der endnu ikke er udarbejdet skriftlige procedurer for introduktion af nye medarbejdere. 6. <i>Det anbefales, at Måløvgård gennemfører en ny APV undersøgelse for at sikre afdækning af det psykiske arbejdsmiljø samt leve op til lovgivningen om gennemførelse af APV hvert tredje år.</i> Forstander oplyser, at denne proces er igangsat. Der er udarbejdet et skema som er målrettet det psykiske arbejdsmiljø på Måløvgård. P.t. mangler 3 medarbejdere at færdiggøre deres skema.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at tilbudsportalen er revideret, men ikke hjemmesiden. Det er derfor tilsynets anbefaling, at hjemmesiden opdateres så den er i overensstemmelse med reelle fakta omhandlende Måløvgård. Tilsynet anbefaler, at det nye koncept med familiebehandling ligeledes tilføjes til hjemmeside og Tilsynsportalen. Det er endvidere tilsynets vurdering, at der er indført kontinuerlige fællesmøder, der indgår i en årsplan, og at der er iværksat en APV undersøgelse.

	Tilsynet erfarer, at der endnu ikke er udarbejdet en kost- og motionspolitik, ligesom der ikke er udarbejdet skriftlige procedurer vedrørende introduktion af nye medarbejdere. Tilsynet anbefaler derfor igen, at der udarbejdes en skriftlig kost- og motionspolitik. Tilsynet anbefaler desuden igen, at der udarbejdes en skriftlig procedure for retningslinjer for introduktion af nye medarbejdere.
--	---

2.3 Fysiske rammer

Data	Måløvgård har været igennem en større renoveringsproces, herunder ombygning af fælles faciliteter som køkken/alrum samt diverse kontor- og personalerum, samt udbygning af flere beboerværelser i parcelhuset. Måløvgård består således 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 kontorrum til leder, psykolog og administrativt personale. Hovedhusets fællesarealer består af et køkken/alrum og opholdsstue. I hovedhuset bor der 8 beboere. I parcelhuset er der en opholdsstue/motionsrum, fordybelsesrum, et badeværelse, samt 4 beboerværelser. Husene er omgivet af en stor have, og er beliggende i grønne omgivelser med skov i umiddelbar nærhed og tæt på Måløv by. Tilsynet observerer, at det nyrenoverede køkken /alrum fremstår med æstetisk sans, lyst og indbydende. Ligeledes er parcelhuset indrettet funktionelt og hyggeligt. Forstander forklarer, at indretning og indkøb af møbler til det nyrenoverede alrum er sket ud fra et miljøterapeutisk perspektiv. Bord og stole er afpasset efter beboernes behov; Stolene er komfortable med armlæn, der sikrer mulighed for at kunne afgrænse sig. Bordets længde gør, at man kan vælge at sidde tæt eller have afstand. Bordets bredde er afmålt, så beboerne oplever at deres integritet zone ikke overskrides, uden at de samtidig føler distance til vedkommende der sidder overfor. Tilsynet konstaterer en fin rengøringsstandard på Måløvgård. De to beboere, som tilsynet taler med, bor begge i villaen. De synes der er rart at bo, især fremhæver de fordybelsesrummet, som et sted man kan gå ind og snakke, holde møde, eller blot være sig selv.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer at de fysiske rammer er yderst relevante til målgruppen. Tilsynet anerkender at Måløvgårds miljøterapeutiske referenceramme skinner igennem i indretning og indkøb af møbler.

2.4 Pædagogik

2.4.1 Pædagogisk metode og referenceramme

Data	Måløvgårds pædagogiske referenceramme er miljøterapi, hvis teoretiske udgangspunkt er psykodynamisk. På Måløvgård vægtes det relationelle og det organisationspsykologiske aspekt, hvilket betyder, at der er fokus på at skabe et terapeutisk miljø, hvor beboerne har mulighed for at gøre sig nye relationelle erfaringer, og dermed mulighed for udvikling. Den relationelle tilgang er organiseret gennem en kontaktpersonfunktion, hvor hver beboer er tilknyttet en kontaktperson, som har det primære ansvar for kontakten til beboeren. Det øvrige personale indgår i det miljøterapeutiske arbejde via behandlingsmøder og samværet i al almindelighed. Tilsynet får oplyst at man på Måløvgård bestræber sig på, at beboernes placering på værelserne indgår aktivt i den miljøterapeutiske tænkning. Konkret betyder det, at villaen bruges som en form for "udslusningsafdeling". Sammensætningen af beboergruppen har siden sidste tilsyn ændret sig således, at flere af de unge, udover at have en sindslidelse, også er opvokset i familier, som ikke har haft overskuddet til at være normgivende. Dette har fået betydning for udmøntningen af pædagogik og metoder, idet det er relevant også at indtænke og praktisere adfærdsregulerende metoder. Dette betyder fx, at medarbejderne i højere grad regulerer på beboernes uhensigtsmæssige adfærd, som fx at kaste med sten. Forstander orienterer tilsynet om deres udvidelse af tilbuddet, så det nu også omfatter familiebehandling. I familiebehandlingen tilbydes pårørende og beboere terapi sammen. Der er i den anledning ansat en psykolog mere. Behandlingen er struktureret således, at den psykolog, der varetager familiebehandlingen ikke også har individuel terapi med beboeren. Dette for at adskille den behandling som beboeren selv får, og den behandling som den pårørende skal have. I forbindelse med familiebehandlingstilbuddet tilbydes også temaaftener for pårørende. Der har for nyligt været afholdt temaaften omkring forskellige sindslidelser med foredragsholder udefra. Det er Måløvgårds ønske, at disse temaaftener også på sigt vil være et forum, hvor pårørende kan dele deres oplevelser.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Måløvgårds miljøterapeutiske referencerammer er relevant for målgruppen, og at leder og medarbejdere forholder sig reflektivt til egen pædagogisk praksis så den hele tiden målrettes til beboernes behov. Tilsynet bemærker, at Måløvgård udvider tilbuddet til også at indbefatte et familiebehandlingstilbud til gavn for beboere og pårørende.

2.4.2 Pædagogiske planer

Data	På Måløvgård arbejder man med en handleplan, som er beboernes eget værktøj/pejlemærke i det daglige og som de selv udarbejder, eventuelt med støtte fra kontaktpersonen. Der er udarbejdet et skema, som kan indgå som inspiration til skrivningen, og særligt i begyndelsen vil kontaktpersonen inddrage skemaet. Senere kan skemaet eventuelt indgå som "tjekskema". Derudover udarbejdes der for hver beboer en behandlingsplan med opsatte mål og delmål. Disse revideres to gange om året. Behandlingsplanen er personalets værktøj/pejlemærke for det pædagogiske arbejde, og besluttet på en behandlingskonference. Behandlingsplanen skrives af psykologen.
------	---

	Behandlingsplanen tager som princip udgangspunkt i beboerens egen handleplan. Behandlingsplanerne drøftes derudover på personalemøderne, hvor hypoteser og refleksioner videndeles, og ansvaret for den pågældendes beboer fordeles blandt medarbejderne. Tilsynet får forevist et funktionsniveauskema inddelt i temaer som; Struktur i dagligdagen; Kontakt - socialnetværk; Personlig omsorg og pleje - behandling; Beskæftigelse og uddannelse. Ud fra temaerne er der forskellige udsagn som kan afkrydses. Medarbejderen fortæller, at hun bruger skemaet som et dialogredskab med beboeren, hvor medarbejderen enten udfylder skemaet sammen med beboeren, eller medarbejderen og beboeren udfylder et skema hver for sig, for derefter at drøfte skemaet sammen. Metoden afhænger af den pågældende beboer. Medarbejderen som tilsynet taler med, giver udtryk for, at skemaet er et godt pædagogisk redskab, fordi det er konkret. Beboerne, som tilsynet taler med, fortæller, at de deltager i behandlingskonference 2 gange om året, hvor de inddrages i udarbejdelsen af behandlingsplanen. Beboerne oplyser, at de selv må skrive planen, hvis de vil. Den ene beboer fortæller, at hun har sin plan på sin computer. Beboerne fortæller, at de løbende drøfter deres plan med kontaktpersonen. De oplever, at personalet støtter dem til at opnå deres målsætninger. Beboerne fortæller samstemmende, at handleplanerne er et godt redskab til at få den læring, som der skal til, for at nå sine mål. Den ene beboer fortæller, at han har fået mere energi og er begyndt i skole. Beboeren fortæller tilsynet om sine fremtidsønsker. Den anden beboer fortæller, at der på statusmødet er aftalt tidspunkt for flytning til egen lejlighed for hende, hvilket er et stort skridt for hende. Tilsynet spørger om vi må få lov til at se en af beboernes behandlingsplan, men det ønsker ingen af beboerne. Tilsynet anerkender og respekterer beboernes beslutning.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at behandlingsplanerne indgår som et relevant dynamisk pædagogisk redskab, som efter beboernes eget udsagn hjælper dem i målsætningen med deres ophold på Måløvgård. Derudover er det tilsynets vurdering, at beboerne er sikret indflydelse på behandlingsplanen og egen handleplan.

2.5 Hverdagsliv

2.5.1 Hverdag og aktiviteter

Data	Hverdagen er struktureret efter faste rutiner. Fælles morgenmad med friskbragt morgenbrød og derefter morgenmøde hvor aftaler og aktiviteter koordineres. Tilsynet observerer der hænger opslagstavler med aftaler og aktiviteter. Forstander fortæller, at de faste tidsstrukturer er en del af rutinerne i den miljøterapeutiske tilgang, hvor morgenmaden og morgenmødet er vigtige funktioner.
------	--

	Efter morgenmødet begynder de daglige praktiske opgaver, som indkøb, madlavning, tøjvask, rengøring, samt samtaler med psykolog, motion og undervisning. Beboerne fortæller, at de går til badminton, træning i fitness, svømning og i en aftenklub for unge sindsindende. Den ene beboer har taget flere enkeltfag på HF, og ønsker at fortsætte for at kunne opnå sit uddannelsesønske. Den anden beboer går i skole og ønsker at komme i erhvervspraktik indenfor sit ønskejob. Beboerne giver udtryk for, at de er glade for hverdagen på Måløvgård og at de synes, at personalet er gode til at forstå og støtte dem i deres individuelle behov. Beboerne tilføjer, at strukturen og rammerne er med til at give dem stabilitet og indsigt i at være "normal".
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at beboerne tilbydes en struktureret hverdag med varierede aktivitetstilbud indenfor den miljøterapeutiske ramme. Det er desuden tilsynets indtryk, at beboerne er glade for de stabile rammer og for personalets indsats og forståelse.

2.5.2 Medindflydelse og kommunikation

Data	På Måløvgård har beboerne medindflydelse igennem husmøderne som foregår en gang ugentlig. På husmødet taler beboere og medarbejdere om de kommende aktiviteter, og beboerne kan komme med nye forslag. Derudover fordeles de praktiske opgaver, fx maddage. På mødet kan beboerne også drøfte deres indbyrdes omgangsform, hvad de er tilfredse med og hvad de synes, der kan blive bedre. Hver anden måned holdes der fællesmøde, hvor medarbejdere og beboere deltager. I dette forrum bliver ferier blandt andet planlagt. En beboer udtrykker begejstring for disse møder, og fortæller tilsynet, at møderne er blevet lidt kortere, men til gengæld afholdes de oftere, hvilket beboeren er tilfreds med. Beboerne fortæller, at medarbejderne er lydhøre, og at beboerne har medindflydelse på mange ting. Beboerne påpeger, at der er nogle ting, som medarbejderne bestemmer, og det er især forhold der vedrører konkrete beboere, hvilket beboerne godt forstår, selvom det til tider kan være svært at acceptere. Beboerne fortæller endvidere, at de på eget initiativ har lavet et beboermøde hver anden uge, hvor medarbejderne ikke deltager. Beboerne fortæller, at behovet for et mødeforum uden medarbejderne opstod i forbindelse med at nogle af beboerne i en periode havde det dårligt. Her oplevede de andre beboere, at de følte sig magtesløse i forhold til gerne at ville hjælpe de pågældende beboere. Nu har beboerne brug for at tale om den situation, uden medarbejderne. Beboerne fortæller at de har en videncafe, hvor de drøfter fx avisomtaler af forskellige begivenheder i Danmark og i resten af verden.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Måløvgård på demokratisk vis sikrer og videreudvikler beboernes medindflydelse gennem husmøde og fællesmøde. Derudover har beboerne på eget initiativ oprettet et mødeforum uden medarbejdernes deltagelse, hvilket eksemplificerer udøvelse af medbestemmelse.

2.5.3 Sprogbrug og omgangsformer

Data	Medarbejderne påpeger, at der har været en stor udskiftning i beboergruppen, hvilket indebærer, at de kulturbærende beboere har været for få til at være normgivende, og det har skabt nogle udfordringer i beboergruppen og i personalegruppen. Medarbejderne fortæller, at de oplever beboergruppen på nuværende tidspunkt er i trivsel, hvilket beboerne bekræfter. Beboerne fortæller, at de på et beboermøde har drøftet sprogbrug beboerne imellem, hvor det blev påpeget, at man skal omtale hinanden med respekt. Adspurg om beboerne selv klarer interne uoverensstemmelser fortæller beboerne, at de får god hjælp og støtte af medarbejderne. Beboerne fortæller endvidere, at medarbejderne er gode til at aflæse beboernes signaler, og vurdere hvornår de har brug for kontakt/omsorg. Fx kan medarbejderne spørge, om de vil have et knus, og det er rart, synes beboerne. Adspurg om beboernes oplevelse af deres indbyrdes omgangsform, tilkendegiver de, at de synes den er god, men at de i en periode har haft nogle problemer i beboergruppen. Beboerne oplever, at det især er svært at tackle uoverensstemmelser, når medarbejderne ikke er til rådighed, fx når de er til møde. Beboerne udtrykker, at de oplever det som et svigt, når medarbejderne ikke kan være til rådighed, når de har behovet, også selvom de har forståelse for, at medarbejderne skal have tid til deres møder. Tilsynet observerer generelt et godt sprogbrug og omgangsform. Det bliver på fineste vis illustreret i samtalen med beboerne. Beboerne giver hinanden plads til at tale færdig, også da de omtaler hinanden. Beboerne anerkender og roser hinandens udvikling. Ligeledes observerer tilsynet, at medarbejderne er imødekommende og ligeværdige i kontakten til beboerne.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der generelt er et respektfuldt sprogbrug og god omgangsform på Måløvgård. Emnet er et fokusområde, idet der i en periode har været nogle udfordringer i beboergruppen, som har haft indflydelse på beboernes trivsel. Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes relevant med disse udfordringer, og at beboergruppen på nuværende tidspunkt er i trivsel.

2.5.4 Tryghed og trivsel

Data	Tilsynet observerer ved morgenmaden, hvordan medarbejdere og beboere indgår et ligeværdigt samspil. Stemningen bærer præg af tryghed og trivsel. Beboerne udtrykker tillid og tryghed ved medarbejderne, de oplever, at medarbejderne støtter og hjælper dem når de har behov for det. Beboerne oplever desuden, at medarbejderne skaber stabile rammer for dem, så de får en oplevelse af den "rigtige" verden. Tilsynet konstaterer, at den strukturerede og rutineprægede hverdag, samt medarbejdernes opmærksomhed på de enkelte beboere er med til at skabe en ramme, hvor tryghed og trivsel indgår.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at Måløvgårds pædagogiske tilgang og medarbejdernes konstante opmærksomhed på den enkelte beboers trivsel, skaber et miljø, hvor tryghed og trivsel er vigtige elementer.

2.6 Organisatoriske og personalemæssige forhold

2.6.1 Internt samarbejde og kommunikation

Data	Medarbejderen giver udtryk for, at der generelt er et fint internt samarbejde og kommunikation på stedet. Derudover udtrykker medarbejderen tilfredshed med mødestrukturen, og det er medarbejderens oplevelse, at medarbejderne på møderne kan drøfte de udfordringer, der opstår på Måløvgård. Medarbejderen fortæller, at den pædagogiske referensramme afspejler sig i mødekulturen. Her er der den nødvendige tryghed og tillid til, at medarbejderne tør vise deres sårbarhed og der er plads til uenighed. Uenighed er tilladt og behandles med respekt. Der afholdes faglig supervision en gang om måneden med ekstern supervisor, og i det daglige har de mulighed for supervision kollegialt - fra leder og fra psykolog. Generelt er det medarbejderens oplevelse, at der bliver taget hånd om de medarbejdere, der har haft udfordrende oplevelser. Fordi der i en periode har været ekstraordinære udfordringer med enkelte beboere, har medarbejderne måtte prioritere det primære arbejde med beboerne, og frasortere de sekundære opgaver så som at skriftliggøre de forskellige politikker, der findes på Måløvgård. Disse "hængepartier" stresser medarbejderne, og derfor overvejer forstander at organisere det sekundære arbejde ved at skemalægge tiden, så medarbejderne får mulighed for at arbejde med opgaverne hjemmefra. Det er forstanders vurdering, at medarbejderne i den forløbne periode har arbejdet meget målrettet og kvalificeret med beboerne, men at der nu er behov for at få trukket "linjerne" op igen. Adspurg om medarbejderne oplever, at de bliver opkvalificeret med faglig viden, bekræfter medarbejderen, at det gør de. Der har været undervisningsrækker bl.a. omhandlende diagnoser, vold, cutting og andre former for selvskadende adfærd. I november skal personalegruppen have tre temadage, hvor det interne samarbejde skal drøftes. Medarbejderne italesætter det "som at finde tilbage til rødderne". Medarbejderen peger i den forbindelse på, at de til tider kan opleve, at ledelsen er "for langt væk", og medarbejderen efterlyser derfor, at informationsniveauet til og fra ledelsen forbedres.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at det interne samarbejde grundlæggende er præget af tryghed, tillid og åbenhed. Sårbarhed og uenighed er tilladt og behandles med respekt. Tilsynet konstaterer, at det interne samarbejde i en periode har været præget af den nye beboersammensætning, som har betydet, at ressourcerne - meget relevant - primært er gået til beboerne. Det er tilsynets vurdering, at der er fokus på de udfordringer, som dette medfører for det interne samarbejde og kommunikation, og at ledelsen har taget initiativ til tre temadage, hvor der skal planlægges nye strategier og pædagogiske tiltag.

2.6.2 Procedurer og retningslinjer

Data	Afdelingslederen er medicinansvarlig, og har relevant uddannelse i medicinhåndtering, og derudover har alle medarbejdere medicinkursus. Medicinen opbevares på det aflåste kontor i et aflåst skab. Adspurg om der er en skriftlig procedure for medicinhåndtering, bekræftes
------	---

	dette. Den er lavet i samarbejde med bestyrelsesformanden, der er psykiater. På Måløvgård arbejdes der generelt på, at beboerne skal være selvstændige, og dette gælder også, når det handler om at kunne administrere sin medicin. Beboerne har bokse på deres værelser til medicinen, og de er orienterede om, at boksen altid skal være aflåst. De beboere, der ikke magter at administrere deres medicin, får hjælp af medarbejderne til det. Forstander oplyser, at der ikke er foretaget magtanvendelser indenfor det sidste årstid. Ifølge forstander er forklaringen på dette, at personalegruppen er blevet mere bevidst om, hvad magtanvendelser er, kombineret med beboergruppens bedre trivsel. På Måløvgård følges den procedure, der er udarbejdet af Ballerup Kommune om magtanvendelser. Medarbejderen har kendskab til proceduren angående Indberetning af magtanvendelse. Alle medarbejdere har gennemgået brandinstruksen i forbindelse med ansættelsen på Måløvgård. Adspurgte til en evakueringsplan bliver medarbejderne tvivlende, og har ikke kendskab til en sådan.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er en relevant praksis omkring medicinhandling. Endvidere konstaterer tilsynet, at der findes en skriftlig procedure for medicinhandling. Tilsynet vurderer endvidere, at Måløvgård følger den skriftlige procedure, der er udarbejdet af Ballerup Kommune omhandlende magtanvendelse. Tilsynet konstaterer, at medarbejderen, som tilsynet taler med, ikke har kendskab til en evakueringsplan. Tilsynet anbefaler derfor, at det sikres, at alle medarbejdere har kendskab til en evakueringsplan, og at det overvejes, hvordan beboerne inddrages i denne.

3 Formål og metode

3.1 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.

3.2 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.

3.3 Tilsynets varsling 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.

3.4 BDO's definitioner på bemærkninger, anbefalinger og påbud

Bemærkninger
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.
Anbefalinger
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.
Påbud
Påbud gives, 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.

4 Kontaktoplysninger

Ved behov for yderligere oplysninger kan henvendelse ske til

HELEN HILARIO JØNSSON

Chefkonsulent

hej@bdo.dk

BDO Kommunernes Revision

Godkendt revisionsaktieselskab

Havneholmen 29

1561 København V

4.1 BDO Kommunernes Revision

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 ungdomsområdet, 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.