

# Tilsynsrapport Ishøj Kommune

## Cafe Hjerterummet

*Anmeldt tilsyn*

*November 2013*

## Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Tilsynets samlede vurdering .....</b>	<b>2</b>
1.1	Tilsynets bemærkninger og anbefalinger .....	4
<b>2</b>	<b>Oplysninger .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Datagrundlag .....</b>	<b>5</b>
3.1	Opfølgning på foregående tilsyn .....	5
3.1.1	<i>Opfølgning fra sidste tilsyn.....</i>	<i>5</i>
3.1.2	<i>Opfølgning fra andre tilsyn.....</i>	<i>5</i>
3.2	Fysiske rammer .....	6
3.3	Pædagogik .....	6
3.3.1	<i>Pædagogisk referenceramme og metode .....</i>	<i>6</i>
3.3.2	<i>Pædagogiske planer .....</i>	<i>8</i>
3.4	Hverdagsliv .....	9
3.4.1	<i>Hverdag og aktiviteter .....</i>	<i>9</i>
3.4.2	<i>Medindflydelse og kommunikation .....</i>	<i>10</i>
3.4.3	<i>Sprogbrug og omgangsformer .....</i>	<i>10</i>
3.4.4	<i>Sundhed, kost og motion .....</i>	<i>11</i>
3.5	Procedurer og retningslinjer .....	12
3.5.1	<i>Medicinhåndtering .....</i>	<i>12</i>
3.5.2	<i>Magtanvendelse og konflikthåndtering .....</i>	<i>12</i>
3.6	Organisatoriske og personalemæssige forhold .....	12
3.6.1	<i>Overordnede rammer for arbejdet .....</i>	<i>12</i>
3.6.2	<i>Personalesituation, kontinuitet og stabilitet .....</i>	<i>13</i>
3.6.3	<i>Internt samarbejde og kommunikation .....</i>	<i>13</i>
3.6.4	<i>Kompetenceudvikling.....</i>	<i>14</i>
3.6.5	<i>Arbejds miljø og sikkerhedsforhold .....</i>	<i>15</i>
3.6.6	<i>Eksternt samarbejde .....</i>	<i>15</i>
3.7	Øvrige udfordringer .....	15
<b>4</b>	<b>Formål og metode .....</b>	<b>16</b>
4.1	Formål med tilsynet.....	16
4.2	Metode .....	16
4.3	Tilsynets varsling og tilrettelæggelse .....	17
4.4	BDO's definition på bemærkninger og anbefalinger .....	17
<b>5</b>	<b>Kontaktoplysninger .....</b>	<b>18</b>
5.1	Præsentation af BDO .....	18

# 1 Tilsynets samlede vurdering

BDO har på vegne af Ishøj Kommune foretaget et anmeldt tilsyn på Cafe Hjerterummet. 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 Cafe Hjerterummet er, at tilbuddet er et dynamisk og levende tilbud, som arbejder målrettet og struktureret for at sikre deres målgruppe en positiv udvikling.

Tilsynet har noteret sig, at tilbuddet siden sidste tilsyn har været i gang med en større omorganisering, som blandt andet har medført, at der i dag er ansat en teamleder for dagtilbudsområdet.

Ledelsen har visioner og udviklingsmål og er opmærksomme på at inddrage personalet herom. På samme tid er ledelsen bevidst om, hvilke komplikationer og frustrationer en så gennemgående omorganisering betyder for personalet, hvorfor der arbejdes med åbenhed, kommunikation og information.

Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder målrettet og systematisk med den pædagogiske indsats, som overordnet er Recovery. Det vurderes, at den pædagogiske røde tråd samt et overordnet værdisæt er tydeligt fra ledelse og ned til medarbejdernes daglige virke.

Det noteres positivt, hvordan der arbejdes med relationen, blandt andet ved, at ledelsen ansætter personale med forskellig baggrund, da dette medvirker til, at tilbuddets forskellige borgere får nemmere ved at danne stærke relationer. På samme måde er det også givtigt for personalet, da de kan sparre med hinanden og indgå i et tværfagligt samarbejde.

Tilsynet vurderer, at tilbuddet er i gang med at arbejde mere målrettet og systematisk med de pædagogiske planer. Det noteres i den forbindelse, at tilbuddet aktuelt er i gang med at udarbejde nye koncepter og systemer, så man konkret kan måle på borgernes udvikling. Dette gør man både for borgernes skyld, men også for at ruste sig til fremtidige socialfaglige tilsyn.

Tilsynet anbefaler, at man skærper indsatsen med at få udarbejdet og nedskrevet præcise mål for borgerne.

Borgerne tilbydes en arbejdsdag, som anvendes aktivt i borgernes recoveryproces, hvilket medarbejderne giver mange gode praksis-eksempler på. Tilsynet har noteret sig, at borgerne bliver påvirket, hvis personalet føler sig stressede, hvilket de har samtalt med teamleder omkring.

Det er tilsynets vurdering, at borgerne har en fortløbende medindflydelse i hverdagen. Tilsynet anbefaler, at man overvejer om bestyrelses/café-møderne skal øges i antal, alt for at øge borgernes demokratiforståelse - eventuelt en gang i kvartalet, ligesom et sådan initiativ også kan anvendes i et pædagogisk øjemed.

Tilsynet vurderer, at man ligger vægt på en ligeværdig dialog og at det tilstræbes, at Caféen har en omgangsform som ligner hverdagen alle andre steder, om end med et pædagogisk fundament.

Tilbuddet har stor fokus på sundhed, kost og motion. Der er struktur på området og motionstilbud er præsent. Det noteres, at tilbuddet indgår i et større projekt, ShareCare, hvor borgerne sammen med borgere fra andre tilbud fra Vestegnens kommuner skal cykle til Skagen til sommer.

Det er tilsynets vurdering, at personalet er bekendt med reglerne på magtanvendelsesområdet. En enkelt medarbejder oplyste, at vedkommende ikke var enig i de foreliggende procedurer og retningslinjer, hvorfor tilsynet har haft en dialog med ledelsen om dette forhold. Ledelsen oplyser i den faktuelle høringsproces, at der er taget hånd om situationen og der er nu indført en procedure som sikrer, at alle medarbejderne er informeret om tilbuddets procedure på magtanvendelsesområdet og forholder sig til denne.

Det er tilsynets vurdering, at personalesituationen er stabil, dog med et øget fravær, som skyldes langtidssygemeldinger.

Den store omorganisering har haft betydning for det interne samarbejde og kommunikation. Medarbejderne italesætter en frustration og til tider en utilstrækkelighed samt mangel på implementering af nye udviklingstiltag, men de er fortrøstningsfulde for fremtiden. Tilsynet vurderer, at personalet har de rette kompetencer til at arbejde med målgruppen. Der er endvidere mulighed for efteruddannelse og kurser. Tilsynet bemærker, at en medarbejder efterspørger en konkret jobbeskrivelse eller kursus i, hvad det vil sige at være mentor. Tilsynet vurderer, at der er fokus på arbejdsmiljø og sikkerhedsforhold. Der er blandt udarbejdet APV og borgere samt personale er bekendt med procedure vedrørende brand og evakuering.

Det er tilsynets vurdering, at der er et godt og dynamisk samarbejde med eksterne samarbejdspartnere.

Endelig vurderes det, at de fysiske rammer på tilbuddet matcher målgruppen og dennes behov for trivsel i funktionen.

## 1.1 Tilsynets bemærkninger og anbefalinger

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger, anbefalinger og påbud:

<b>Bemærkninger</b>
1. Tilsynet bemærker, at en medarbejder efterspørger en konkret jobbeskrivelse eller kursus i, hvad det vil sige at være mentor.
<b>Anbefalinger</b>
1. Tilsynet anbefaler, at man overvejer om bestyrelses/cafémøderne skal øges i antal, alt for at øge borgernes demokratiforståelse - eventuelt en gang i kvartalet, ligesom et sådan initiativ også kan anvendes i et pædagogisk øjemed.
2. Tilsynet anbefaler, at man skærper indsatsen med at få udarbejdet og nedskrevet præcise mål for borgerne i de pædagogiske planer.
<b>Anbefaling om påbud</b>
Ingen anbefaling om påbud

## 2 Oplysninger

<b>Adresse</b>
Klørvænget 72, 2625 Vallensbæk
<b>Leder</b>
Anette Rix
<b>Tilbudstype og juridisk grundlag</b>
Tilbuddet er et kommunalt aktivitetstilbud Tilbuddets juridiske grundlag er SEL § 103
<b>Antal pladser og belægningsgrad</b>
Der er 26 pladser
<b>Takst pr. døgn</b>
Ifølge tilbudsportalens oplysninger er prisen pr. døgn kr. 584
<b>Målgruppebeskrivelse</b>
Målgruppen er Kløverengens borgere og eksterne borgere med svære sindslidelser samt psykosociale handicap. Størstedelen af borgerne har mange og lange indlæggelser i behandlingspsykiatrien bag sig. Målgrupperne har som hovedregel behov for medicinsk behandling med individuelle behov for psykosociale indsatsformer som supplement til den medicinske behandling. (kilde: hjemmeside)
<b>Antal ansatte og personalesammensætning</b>
Personalegruppen består af: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 pædagoger</li> <li>• 1 tjener</li> <li>• 1 kok</li> <li>• 1 køkkenassistent</li> </ul> Derudover er der ansat 8 borgere i caféen.
<b>Dato og tidspunkt for tilsynsbesøg</b>

21. november 2013 kl. 9.00 - 13
<b>Deltagere i interviews</b>
<p>Ledelse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anette Rix, Forstander, uddannet socialrådgiver, suppleret med lederuddannelse, ansat pr. 1. januar 2013</li> <li>• Pia Dylov, Faglig leder, uddannet afspændingspædagog suppleret med lederuddannelse, ansat siden 2004,</li> <li>• Gitte Ottesen, teamleder for § 103 &amp; § 104, ansat i 6 år</li> </ul> <p>Medarbejdere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medarbejder, uddannet socialpædagog, job- og beskæftigelsesmentor, ansat i 1 år</li> <li>• Medarbejder, uddannet socialpædagog, idræts- og sundhedsmentor, ansat i 3 år</li> <li>• Medarbejder, daglig leder af cafeen, uddannet tegnsprogstolk, ansat i 5 år</li> </ul> <p>Borgere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borger, arbejdet i cafeen i 2 år</li> <li>• Borger, arbejdet i cafeen i 4 mdr.</li> </ul>
<b>Tilsynsførende</b>
<p>Rikke Due (Chefkonsulent, cand.pæd.soc., PD og socialpædagog)</p> <p>Sebastian Rogaczewski (Tilsynskonsulent, BA. Socialvidenskab &amp; Kommunikation)</p>

### 3 Datagrundlag

#### 3.1 Opfølgning på foregående tilsyn

##### 3.1.1 Opfølgning fra sidste tilsyn

Data	<p>Ved det sidste tilsyn (anmeldt, januar 2013), foretaget af BDO blev der ikke givet nogen form for anbefalinger.</p> <p>Det oplyses af ledelsen, at tilbuddet siden sidste tilsyn har været i gang med en større omorganisering, som tilbuddet fortsat er i proces med.</p> <p>Derudover oplyses det også, at der nu er ansat en teamleder for dagtilbudsområdet.</p> <p>Endeligt bliver det også oplyst, at en tidligere mangeårig leder på tilbuddet brat afgik ved døden februar 2013 og at dette naturligvis også har haft sin indflydelse på tilbuddets omorganisering.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet har noteret sig, at tilbuddet siden sidste tilsyn har været i gang med en større omorganisering, som blandt andet har medført, at der i dag er ansat en teamleder for dagtilbudsområdet.</p>

##### 3.1.2 Opfølgning fra andre tilsyn

Data	<p>Adspurgt om der siden sidste tilsyn har været ført tilsyn fra følgende myndigheder; Embedslægen, Arbejdstilsynet, Fødevarestyrelsen eller Brandtilsynet, oplyses det, at der er foretaget tilsyn fra blandt andet Fødevarestyrelsen, uden nogen form for anmærkninger.</p>
------	---

Tilsynets vurdering	Tilsynet har noteret sig informationen og har ingen bemærkninger.
---------------------	---

### 3.2 Fysiske rammer

Data	<p>Ved de foregående tilsyn er de fysiske rammer beskrevet således:</p> <p>Cafeen ligger som del af Kløverengen nr. 72, delt op i to afdelinger. Der er to indgange til Cafeen; en fra selve huset og en direkte fra gaden, som udefrakommende borgere benytter.</p> <p>Den anden afdeling af Cafeen ligger inde i huset og er til Kløverengens borgere, som har lyst til at sidde for sig selv.</p> <p>Afdelingen, som både udefrakommende borgere og Kløverengens borgere benytter, er hyggeligt indrettet med små cafeborde og cafestole og rummer selve buffeten. Over bordene hænger pendler udsmykket med små røde sodavandsflasker, som afgiver et varmt lys.</p> <p>Den anden afdeling har tilsvarende pendler, cafeborde og dybe røde lænestole og store planter. Der er fra denne afdeling direkte udgang til atriumgården. Begge afdelinger af Cafeen indbyder til hygge og samvær. Cafeens lokaler fremstod ved dette tilsyn velholdte, ligesom rengøringsniveauet var tilfredsstillende.</p> <p>Der er direkte tilknyttet to køkkener til Cafeen. Det ene er produktionskøkkenet. Det andet fungerer som grovkøkkenet.</p> <p>Cafeen har desuden et produktionskøkken i nr. 84. Dette køkken er senere blevet inddraget i produktionen og har ikke været en del af tilbuddet fra start. Køkkenet er godkendt til produktion af Levnemiddelstyrelsen.</p> <p>Personalet beskrev ved tidligere tilsyn, at det at man har inddraget køkkenet i nr. 84 har betydet en udvidelse af de fysiske rammer, og der er kommet bedre arbejdsbetingelser, idet man har fået hæve-sænke borde.</p> <p>I dag anvendes alle tre køkkener i produktionen, og borgerne har dermed fået god plads til deres arbejde, og man står ikke for tæt på hinanden. Borgerne har således fået mulighed for, at de kan være et sted, hvor der er mere ro, idet der er forskellige tempo i de forskellige afdelinger.</p> <p>Ved dette tilsyn vurderer tilsynet, at de fysiske rammer ikke har ændret sig siden sidste tilsyn og fortsat består på samme gode vis.</p>
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer på tilbuddet matcher målgruppen og dennes behov for trivsel i funktionen.

### 3.3 Pædagogik

#### 3.3.1 Pædagogisk referenceramme og metode

Data	<p>Tilsynet har ved de foregående tilsyn fået redegjort for, at den pædagogiske referenceramme og metoder tager afsæt i følgende:</p> <p>Cafeen tilbyder Kløverengens borgere samt borgere, som er dagbrugere en dagbeskæftigelse, hvor der tages afsæt i et recovery perspektiv. Dette betyder, at der er tiltro til, at sindslidende borgere kan komme sig helt eller delvist.</p> <p>Ved dette tilsyn spørges der uddybende ind til recovery og tilbuddets fokus på dette:</p> <p>Ledelsen oplyser, at de fandt frem til at recovery-tilgangen trængte til et brush-up, hvorfor man besluttede at afholde en temadag, hvor man</p>
------	---

diskuterede det konkrete formål for borgerne med at være på Kløverengen. Her tog ledelsen fat i, at medarbejderne måske havde så meget passion og omsorg for borgerne, at borgerne ikke fik det nødvendige 'skub' videre ud i de udfordringer, som de havde brug for.

Man fastlagde, at borgerne på Kløverengen ikke bare skulle have det rart - målet med arbejdet er at gøre borgerne mindst mulig afhængige af indsatsen.

Når det gælder borgernes arbejde i dagbeskæftigelsen analyserede man de borgere, som havde været i tilbuddet i lang tid og som endnu ikke var blevet parate til et mindre indgribende tilbud.

Et konkret praksis-eksempel: en af firmaets medarbejdere skærer træer til, hvor der er to borgere med, som samler de faldne æblerne op. Her skulle man tænke anderledes om formålet med indsatsen - nemlig udviklingsperspektivet; at beboerne selv kan håndtere saven og ikke bare nurses, så man "bare" skal samle æbler op.

Adspurgt til dokumentationen af positive resultater, så kommer tilbuddet med et andet konkret praksis-eksempelvis med en dagbruger, der var på Cafeen 3 gange om ugen. Vedkommende havde været i Cafeen i 1 år, og ønskede så endnu flere timer og kom derfor i job med løntilskud. Man havde jævnlige møder med vedkommende, og da kontrakten med virksomhedspraktikken (løntilskuddet) udløb kom borgeren selv og informerede, at vedkommende havde meldt sig på en højskole. Det oplyses, at borgeren er gået fra en introvert og overvægtig tilstand til at være en sund og udadventt person.

Generelt oplyser ledelsen, at man har en del borgere der gennemgår en positiv udvikling.

Medarbejdere oplyser omkring recovery, at der tages afsæt i borgernes konkrete formåen i livet, hvorefter der bygges på med ansvarsopgaver. Det er individuelt, hvad borgerne kan klare, hvilket der tages højde for.

Det oplyses endvidere, at man er opmærksom på, at det kan være en bjørnetjeneste, at have borgere for meget i Cafe hjerterummet - derfor er det som mentor vigtigt at støtte borgerne i at få dem mere ud i samfundet og se de muligheder, der er for at arbejde - blandt andet i forbindelse med KLAP projektet.

En anden medarbejder forklarer recovery ved, at hjælpe borgerne med at finde vejen til at tage ejerskab for deres eget liv. Medarbejderen italesætter sig selv som "håbbærer", man bærer borgernes håb til borgerne gennem processen med at arbejde med sig selv, så borgeren til sidst kan tage håbet tilbage og tage ejerskab over eget liv.

Det fortælles endvidere, at recovery arbejdet sker både gennem dagtilbuddet og sociale fælleskaber; arrangementer ud af huset samt idrætsrelaterede aktiviteter.

Et særligt tiltag er cykelturen til Skagen og hele fælleskabet omkring træningen (spinning) til turen er yderst positivt. Idræt er en vigtig del i en recovery proces, da det går igennem kroppen. Det er medarbejdernes vurdering, at når borgerne bliver 'stærke' fysisk, så blive de også stærke psykisk.

Medarbejderen, der har sin daglige gang i Cafeen forklarer, hvordan borgerne i Cafeen lærer at møde på arbejde til tiden, og hvordan cafeen også kan være et frirum for den enkelte borger, idet man her foretager sig noget aktivt. Det at indgå blandt andre mennesker og have et ansvar betyder meget. Frirummet er også et sted, hvor man ikke taler sygdom eller medicin. På samme måde er det en base og platform for succesoplevelser. Der lægges ikke skjul på, at det er en arbejdsplads, hvorfor der kræves noget af borgerne.

Adspurgt til, hvordan der sikres en fælles faglig tilgang til recovery, her



	<p>oplyses det, at man er enig om den fælles tilgang gennem et værdisæt, hvor man som ny medarbejder oplyses om tilbuddets metode. Hver medarbejder farver dog recovery på sin måde og hele tiden med udgangspunkt i borgerens behov. Recovery betyder, at borgeren skal komme sig, men til hvad? (spørger en medarbejder ud i plenum). Her er svaret på tværs af medarbejderne, at det er individuelt for borgerne, og at dette er noget der skal respekteres, hvorved man også når længst.</p> <p>Man sparrer med hinanden blandt personalet, både i dagligdagen, men også på temadage og personalemøder.</p> <p>Når borgerne skal "komme sig", så er vejen dertil altid et parløb med borgeren selv, så der ikke sættes mål, som borgeren ikke er bekendt med.</p> <p>Det oplyses, at tilbuddet ansætter medarbejdere med meget forskellige baggrunde, da det er relationen, der er i højsædet og som borgerne kan profitere fra. Den fælles røde tråd sker gennem menneskesynet og udviklingen, hvor man blandt andet debatterer om man har 'nurset' for meget, eller om relationen blev for tæt og omsorgen for personlig.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at tilbuddet arbejder målrettet og systematisk med den pædagogiske indsats, som overordnet er Recovery. Det vurderes, at den pædagogiske røde tråd samt et overordnet værdisæt er tydeligt fra ledelse og ned til medarbejdernes daglige virke.</p> <p>Det noteres positivt, hvordan der arbejdes med relationen, blandt andet ved, at ledelsen ansætter personale med forskellig baggrund, da dette medvirker til, at tilbuddets forskellige borgere får nemmere ved at danne stærke relationer. På samme måde er det også givtigt for personalet, da de kan sparre med hinanden og indgå i et tværfagligt samarbejde.</p>

### 3.3.2 Pædagogiske planer

Data	<p>Ledelsen oplyser, at man forsøger at gøre de pædagogiske planer mere målbare. De har derfor arbejdet med området meget konkret, hvor de har set på hvad de kan gøre bedre, og er aktuelt i gang med at udarbejde nye koncepter/systemer, så man kan gøre det hele mere målbart.</p> <p>Ledelsen oplyser dertil, at dokumentationen overfor de anbringende kommuner ligeledes er øget, de er derfor blevet mere bevidste om status/evaluering, som skal indleveres til sagsbehandler.</p> <p>En ny mulig tilgang er, at anvende Recoverystjernen, ledelsen oplyser her, at de vil afprøve modellen i tre mdr., hvorefter pædagogerne kan evaluere på dette.</p> <p>Det vurderes af medarbejderne, at man skal være bedre til at sætte mål for borgernes ansættelser. Målet skal gøres mere synligt og der skal udarbejdes delmål og der skal evalueres. For at skabe overblik har man udarbejdet fremmøde-skemaer, alt for at få et overblik over borgernes fremmøde koblet med deres mål. Herefter kan man tale om mål mm. Dette skal bruges til at konfrontere borgerne med en stabil eller måske ustabil periode, og hvorfor perioden har været, som den er.</p> <p>Et konkret praksis-eksempel omhandler en borger, der har fået skiftende arbejdstider: Borgeren har reageret negativt på dette, så hvordan løses det? Det overordnede mål er, at borgeren trives og man stadig bærer håbet, selv om der skal ændringer til. Man har forskellige tilgange til, hvordan dette skal ske, hvorfor man snakker sammen, hvor diskussionen er til stede, men også nødvendigvis for at finde frem til en løsning, som er til borgerens bedste.</p> <p>Ved tidligere udfordringer havde man statusmøder, hvor borgeren var med.</p>
------	--

	<p>Dette opretholdes fortsat.</p> <p>Målene er individuelle og man har udarbejdet disse ved en samtale med borgerne og mentor. Tilsynet spørger ind til om dette nedskrives, hvilket medarbejderne mener ikke altid bliver gjort. Tilsynet spørger derfor ind til, om det vil være hensigtsmæssigt at skærpe fokus og arbejde på at få udarbejdet præcise skriftlige mål.</p> <p>Medarbejderne oplyser her, at man ikke har tiden til dokumentation, da der er for travlt. Man ønsker det meget, men man har simpelthen ikke tid. Dertil kommer jo også, at der er borgernes handleplaner og ydelseskataloger, som ligger i bodelen, hvor det er kontaktpersonen der dokumenterer.</p> <p>Ledelsen oplyser i den faktuelle høringsproces, at det er væsentligt at notere, at man fra begyndelsen af 2013 indførte deciderede skruedage til det pædagogiske personale, alt for at sikre sig, at der altid skulle være tid og rum til at prioritere dokumentations- og andre skriftlige opgaver.</p> <p>Tanken er, at mentorens indsats skal skrives ind i borgerens handleplan og ikke være et selvstændigt dokument.</p> <p>Borgerne oplyser, at de ikke har talt meget om målene med medarbejderne, men at det overordnede mål er at komme videre og udvikle sig. En borger oplyser, at den introducerende samtale med medarbejderen var meget kort.</p> <p>Det oplyses, at det er gået lidt i stå siden sidste tilsyn, men at man er i gang med et nyt system, så man håber på det bliver bedre.</p> <p>Ved tilsynets afslutning spørges ledelsen om, hvorfor borgerne ikke finder, at de har talt meget omkring målene med medarbejderne. Ledelsen forklarer her, at de meget bevidst har valgt at føre samtaler om målene når det faldt sig naturligt - eksempelvis på en gåtur. Denne tilgang skyldes, at borgerne tidligere fandt samtaler af mere "officiel" karakter foruroligende. Borgernes udtalelser ved dette tilsyn indikerer netop, at den nye tilgang er lykket.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet er i gang med at arbejde mere målrettet og systematisk med de pædagogiske planer.</p> <p>Det noteres, at tilbuddet aktuelt er i gang med at udarbejde nye koncepter og systemer, så man konkret kan måle på borgernes udvikling. Dette gør man både for borgernes skyld, men også for at ruste sig til fremtidige socialfaglige tilsyn.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at man skærper indsatsen med at få udarbejdet og nedskrevet præcise mål for borgerne i de pædagogiske planer.</p>

### 3.4 Hverdagsliv

#### 3.4.1 Hverdag og aktiviteter

Data	<p>Medarbejderne oplyser omkring hverdagen, at et konkret eksempel på, hvordan recovery sker i hverdagens praksis er, at for mange borgere er det hårdt at passe et arbejde. Borgerne ved, at der er bestemte arbejdsopgaver alt efter, hvornår de møder ind - der er håndgribelige og strukturerede opgaver, som hjælper dem til at udføre arbejdet. Selv om borgerne måske italesatte, at de havde det dårligt den dag, så kan de efter en dag på arbejde alligevel se sig selv have klaret en dag, hvor nogle borgere endda udtrykker: "Så klarede jeg den sgu i dag", og går fra arbejde med et smil.</p> <p>Et andet konkret eksempel er med en borger der dumpede til et hygiejnekursus. Man støttede borgeren i perioden, som var meget skuffet og psykisk nede - man gik i dialog og støttede borgeren til at få taget kurset, som borgeren herefter bestod. Dette skabte en "jeg kan godt" tanke hos borgeren,</p>
------	---

	<p>som nu er på vej ud i job.</p> <p>Et tredje eksempel er med en borger, som gennemfører et cykelløb selv om denne var stået af cyklen flere gange. Denne succesoplevelse tages videre med i arbejdet - eksempelvis en dag, hvor borgeren ikke ville til spinning grundet ubehag, her brugte medarbejderen den forrige oplevelse, som skabte en ny succesoplevelse, hvilket blev italesat i fællesskabet i Cafeen, hvor andre borgere fik mod på at deltage i spinning, hvilket er yderst positivt.</p> <p>Borgerne oplyser, at de overordnet er tilfredse med det arbejde, der sker i Cafeen og er stolte af, når de magter en arbejdsdag.</p> <p>Borgerne nævner, at det gør indtryk på dem, hvis personalet bliver stressede og arbejdsdagen er meget bedre, når der er overskud. Dette oplyser borgerne at de har samtalt med deres teamleder omkring.</p> <p>En borger synes det kan være belastende, hvis man har for mange arbejdsopgaver på en gang eller ikke kan gå, når man har fri. Dette sker ikke særlig tit.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at borgerne tilbydes en arbejdsdag, som anvendes aktivt i borgernes recoveryproces, hvilket medarbejderne giver mange gode praksis-eksempler på.</p> <p>Tilsynet har noteret sig, at borgerne bliver påvirket, hvis personalet føler sig stressede, hvilket de har samtalt med teamleder omkring.</p>

### 3.4.2 Medindflydelse og kommunikation

Data	<p>Der oplyses at der afholdes bestyrelsesmøde to gange om året med borgerne. Jobmæssigt har borgerne meget indflydelse - eksempelvis med borgere, der gerne vil have arbejde på tidspunkter på dagen, hvor der er mere travlt. Det kommer fra borgerne selv. Man er lydhør og spørger om, hvad borgeren har lyst til.</p> <p>Leder oplyser i den faktuelle høringsproces, at der afholdes bestyrelsesmøder 2-3 gange årligt med dagsorden og referat, og de fremadrettet vil benævne disse møder som café-møder.</p> <p>Det oplyses endvidere, at en stor del af medindflydelsen sker ad hoc i hverdagen og ikke ved formelle møder.</p> <p>Borgerne oplyser, at personalet er lydhøre over for deres ønsker for arbejdstider. Borgerne oplyser også, at de ikke har prøvet at være til et fælles arbejdsrelateret møde.</p> <p>Adspurgte til at have møder lidt oftere, vurderer borgerne, at man ikke vil få meget ud af det. Endeligt kan man altid gå til personalet og de vil så lytte til dem.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at borgerne har en fortløbende medindflydelse i hverdagen.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at man overvejer om bestyrelses/café-møderne skal øges i antal, alt for at øge borgernes demokratiforståelse - eventuelt en gang i kvartalet, ligesom et sådan initiativ også kan anvendes i et pædagogisk øjemed.</p>

### 3.4.3 Sprogbrug og omgangsformer

Data	<p>Medarbejdere oplyser omkring sprogbrug og omgangsform, at de kan finde på, at vælge en utraditionel tilgang, hvis man ved, at borgerne kan tåle en sådan tilgang. Man skal dog være opmærksom på, hvem man har foran sig.</p>
------	--

	<p>Man stiller borgeren spørgsmål om, hvad de synes der virker rent pædagogisk, skal de have udfordringer eller skal tingene være mere støttende? En borger har for nyligt sagt, at det hjælper meget at snakke om de pædagogiske handlinger. Her er respekten og anerkendelsen vigtig.</p> <p>I Cafeen er der en anden jargon, som er mere uformel og måske kan syne ikke-pædagogisk. Cafeen er en arbejdsplads og der tages ikke umiddelbart individuelle hensyn eller tid til snak. Dette knytter sig til de forskellige medarbejderes faglige baggrunde, hvor man i Caféen har en dagligdag, som den ser ud i restaurationsbranchen, dog med et pædagogisk fundament.</p> <p>Der lægges vægt på en ligeværdig omgangsform og sprogbrug.</p> <p>En anden medarbejder forklarer, hvordan vedkommende er pædagog med stort P, men prøver at fastholde sagens kerne og måske kan være for pæn og blød i sproget. Netop derfor er det givtigt, at medarbejderne har så forskellige baggrunde. Man er rigtig god til at snakke sammen og evaluere på borgerne.</p> <p>Borgerne oplyser, at man taler pænt og ordenligt til hinanden i Cafeen. Hvis der er stress, kan beskeder overleveres lidt hurtigt, men det er ikke ubehageligt, om end de registrere personalets stress, som tidligere anført.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at man ligger vægt på en ligeværdig dialog og at det tilstræbes, at Caféen har en omgangsform som ligner hverdagen alle andre stede, om end med et pædagogisk fundament.

#### 3.4.4 Sundhed, kost og motion

Data	<p>Ledelsen oplyser, at det overordnede mål er ShareCare. Borgerne kan se formålet og hvad det kan give at cykle til Skagen. Man spinner to dage om ugen, hvilket borgerne er glade for. Herudover er der mulighed for yoga og styrketræning.</p> <p>Man har haft pædagogiske temadage: 4 x 2 dage, hvor borgerne og personale har været af sted og fået ny viden, som kan deles blandt andre borgere på tilbuddet.</p> <p>Ovenstående skaber motivation - blandt andet er en medarbejder med i udviklingsgruppen omkring cykelturen til Skagen og forklarer, at hele dette fokus også indeholder et socialt og inklusionsaspekt.</p> <p>Man er i proces om at lave et § 104-tilbud, som specifikt har for øje at fokusere på idræt og sundhed og en medarbejder har taget initiativ til at udarbejde en projektbeskrivelse med formål, delmål mm.</p> <p>I forhold til sundhed har man gjort tiltag i køkkenet, hvor man hele tiden har borgerne med ind over. Her har man møder om, hvad der er af sunde alternativer. Man har etableret små justeringer så som, at mayonnaise nu blandes op med skyr, fiskefileter steges på panden frem for at blive friturestegt. Man guider og vejleder ved at sidde ned og spise med borgerne, hvorved man indgår i dialog med borgerne om kosten.</p> <p>Her går det sociale igen, da der i samfundet tales meget om sundhed, hvorfor Cafeen også skal være med til at afspejle det omkringliggende samfund.</p> <p>De to borgerne, som deltager i tilsynet, oplyser, at de har valgt ikke at deltage i cykelturen til Skagen. En af borgerne, som tilsynet taler med er meldt til yoga.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at tilbuddet har stor fokus på sundhed, kost og motion. Der er struktur på området og motionstilbud er præsent. Det noteres, at tilbuddet indgår i et større projekt, ShareCare, hvor borgerne sammen med borgere fra andre tilbud fra Vestegnens kommuner skal cykle til Skagen til sommer.

### 3.5 Procedurer og retningslinjer

#### 3.5.1 Medicinhåndtering

Data	<p>Medicinhåndteringen sker på samme vis, om oplyst ved tidligere tilsyn: Personalet i Cafeen udlever ikke medicin, og der må ikke indtages medicin i Cafeen.</p> <p>Medicinen bliver opbevaret i de forskellige teams, og udleveres herfra.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet har ingen bemærkninger.

#### 3.5.2 Magtanvendelse og konflikthåndtering

Data	<p>Der oplyses om, at der ingen magtanvendelser har været siden sidste tilsyn, men personalet er bekendt med procedurer og retningslinjer på området i tilfælde af en sådan situation.</p> <p>En medarbejder giver udtryk for, at vedkommende ikke var enig i de foreliggende procedurer og retningslinjer.</p> <p>Ledelsen oplyser i den faktuelle høringsproces, at de har drøftet dette med medarbejderen. Via drøftelsen fandt ledelsen frem til, at medarbejderen mente, at han kunne byde ind med en anden form for konflikthåndtering jf. sit kendskab til kampsport. Ledelsen oplyser hertil, at de meget præcist har bedt medarbejderen om at afstå fra dette og at vedkommende skal forholde sig til de generelle retningslinjer.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at personalet er bekendt med reglerne på magtanvendelsesområdet. En enkelt medarbejder oplyste, at vedkommende ikke var enig i de foreliggende procedurer og retningslinjer, hvorfor tilsynet har haft en dialog med ledelsen om dette forhold. Ledelsen oplyser i den faktuelle høringsproces, at der er taget hånd om situationen og der er nu indført en procedure som sikrer, at alle medarbejderne er informeret om tilbuddets procedure på magtanvendelsesområdet og forholder sig til denne.</p>

### 3.6 Organisatoriske og personalemæssige forhold

#### 3.6.1 Overordnede rammer for arbejdet

Data	<p>Ved de foregående tilsyn er det oplyst, at de overordnede rammer består af tilbuddets virksomhedsplan, som er den overordnede ramme for Kløverengen, herunder cafeens arbejde. Virksomhedsplanen er 2 årig og beskriver de indsatsområder, som stedet internt skal arbejde med. Kløverengens værdier, mission og vision bliver ligeledes beskrevet i planen. Derudover forefindes der kvalitetsstandarder og heri står beskrevet, hvilket serviceniveau en borger på stedet kan forvente. Standarderne revideres hver andet år.</p> <p>Tilsynet spørger ved dette tilsyn ind til, om der er sket nogen ændringer i de overordnede rammer for arbejdet og om de fortsat er velfungerende. Ledelsen</p>
------	--

	<p>fortæller følgende:</p> <p>Der er sket markante ændringer i organisationen, idet tilbuddet siden februar har været i gang med en omorganisering. Denne har blandt andet medført, at man i dag har en struktur med forstander, som har en ud-af-huset funktion og stedfortræder håndterer de interne opgaver. Herunder er der 2 teamledere, der har henholdsvis § 103 &amp; 104 og § 107 &amp; 108 tilbud. Se dertil rubrik 3.1.</p> <p>Der oplyses endvidere om, at der er ændringer for mentorerne og disses opgaver, så de kan fokusere på bestemte behov for borgerne. Det er her meningen, at to pædagoger skal dække uddannelse- og beskæftigelsestilbud og vejlede i forhold til indkomst mm. Dette hænger sammen med, at ledelsen, i samarbejde med medarbejderne, har udarbejdet helt nye funktionsbeskrivelser for hver enkelt medarbejder. På samme måde har to pædagoger med idræt og sundhed at gøre, alt for at skabe livskvalitet og fælleshed omkring idræt - eksempelvis spinning, hvor man kan se og mærke glæden og motivationen hos borgerne.</p> <p>Ledelsen oplyser desuden, at ændringer i struktur og organisationen har afstedkommet en vis frustration, hvilket man er bevidst om. Det tilføjes i den faktuelle høringsproces, at ledelsen har oplevet personalet som værende meget konstruktive ift. de strukturændringer der har pågået.</p> <p>Det oplyses, at man i forhold til ovenstående har et årshjul, hvor der dog ikke er nedfældet noget konkret endnu. Ledelsen har informeret teamlederne på et personalemøde og tingene skal nu nedfældes på skrift, og således håber man på, at man kan imødekomme en del af frustrationen.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at tilbuddet har været igennem en stor omorganisering, hvilket stadig er i proces.</p> <p>Ledelsen har visioner og udviklingsmål og er opmærksomme på at inddrage personalet herom. På samme tid er ledelsen bevidst om, hvilke komplikationer og frustrationer en så gennemgående omorganisering betyder for personalet, hvorfor der arbejdes med åbenhed, kommunikation og information.</p>

### 3.6.2 Personalesituation, kontinuitet og stabilitet

Data	<p>Ledelsen oplyser, at personalesituationen i Caféen er stabil. En medarbejder fra køkkenet har været meget væk pga. kokkeuddannelse, hvilket man har løst i fællesskab.</p> <p>Sygefraværet er på 10,54 % og indeholder tre langtidssygemeldinger.</p> <p>Det oplyses endeligt, at nye medarbejdere oplæres gennem introprogram.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at personalesituationen er stabil, dog med et øget fravær, som skyldes langtidssygemeldinger.</p>

### 3.6.3 Internt samarbejde og kommunikation

Data	<p>Leder oplyser i den faktuelle høringsproces, at hun vurderer, at samarbejdet er velfungerende med visse udfordringer. Udfordringen går på, at ledelsen oplever, at dele af medarbejdergruppen helt naturligt bærer på en gammel kultur, som ikke er så let at ændre på, da den ligger dybt. Samtidigt opleves personalegruppen også meget konstruktiv i sin tilgang, hvorfor tingene langsomt er i proces.</p> <p>Det oplyses, at man kan se forandringerne bærer frugt og man kan se og mærke, at man stille og roligt får et homogent personale med fælles vision og målsætning.</p>
------	---

	<p>Overordnet er der dog stadig små udfordringer i hverdagen, men der er åbenhed og plads til at tale med ledelsen.</p> <p>Medarbejderne forklarer, at forandringsprocessen er spændende, men også opslidende. Man er bevidst om, at tilbuddet skal harmoniseres med samfundet.</p> <p>Medarbejderne kommer også ind på, at de bestemt er positivt indstillet overfor udviklingstiltagene, men også gerne så lidt mere tid til at få tingene implementeret.</p> <p>Opdelingen i mentor-arbejdet er også en både og - nogen gange fungerer det, andre gange gør det ikke. Man føler sig til tider utilstrækkelig, men man er i proces med at strukturere, så det bliver mere overskueligt og tilstrækkeligt - især jobdelen og uddannelsesdelen, da der også er politisk fokus på dette.</p> <p>Ovenstående fortæller medarbejderne, at de italesætter over for ledelsen, hvor de mødes med lydhørhed. Medarbejderne oplyser, at de kan se og mærke forståelsen hos ledelsen, men man ved også, at deres ledelse har travlt og kan føle sig i en presset tid.</p> <p>Overordnet er de fortrøstningsfulde og kan se vejen man skal følge.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Det er tilsynets vurdering, at den store omorganisering har haft betydning for det interne samarbejde og kommunikation. Medarbejderne italesætter en frustration og til tider utilstrækkelighed samt mangel på implementering af nye udviklingstiltag, men de er fortrøstningsfulde for fremtiden.</p>

#### 3.6.4 *Kompetenceudvikling*

Data	<p>Forstander oplyser, at hun har været meget opmærksom på, at man som ny ledelse ikke skulle fremstå som en, der ville afskaffe alt det gamle og blot erstatte med noget nyt, hvorfor der har været fokus på en åben kommunikation.</p> <p>Ledelsen oplyser desuden, at man eksempelvis har fokus på temadage, eksempelvis med recovery.</p> <p>En medarbejder er i gang med en kokkeuddannelse og en anden uddanner sig til seksualvejleder. Der er mulighed for faglig sparring, temadage og supervision.</p> <p>Ledelsen vurderer, at personalet i hjerterummet bliver klædt på og derved har de nødvendige kompetencer til at varetage deres arbejde.</p> <p>Selv om det ikke er alle, der har en pædagogisk uddannelse, er det relationen til borgerne, der klart er det vigtigste. Man er velvidende om, at personalet er gode til netop relationen - og de medarbejdere, der har fokusområder eksempelvis med idræt, tilbydes kursusdage i relevante områder. Der oplyses om en årlig fødevaremesse for alle medarbejdere.</p> <p>En medarbejder oplyser, at vedkommende søger kursus i at være mentor, da der ikke står mentor i vedkommendes ansættelse. Vedkommende har mange opgaver og kan til tider ikke finde sig selv i sin overordnede rolle som job- og beskæftigelsesmentor, hvorfor vedkommende gerne vil styrkes i dette.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at personalet har de rette kompetencer til at arbejde med målgruppen. Der er endvidere mulighed for efteruddannelse og kurser. Tilsynet bemærker, at en medarbejder efterspørger en konkret jobbeskrivelse eller kursus i, hvad det vil sige at være mentor.</p>

**3.6.5 Arbejdsmiljø og sikkerhedsforhold**

Data	Der er udarbejdet en APV, som var positiv, da der trods strukturelle ændringer ikke var nogen punkter om psykisk arbejdsmiljø. I stedet var de af mere fysisk/praktisk karakter, så som ønske om hæve/sænke borde mm. I forhold til brand og evakuering, så ved borgere og medarbejdere, hvordan de skal agere.
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at der er fokus på arbejdsmiljø og sikkerhedsforhold. Der er blandt udarbejdet APV og borgere samt personale er bekendt med procedure vedrørende brand og evakuering.

**3.6.6 Eksternt samarbejde**

Data	Ledelsen oplyser, at samarbejdet med kommunen og sagsbehandlere er blevet markant bedre. Det har ydermere været et mål om, at have et større samarbejde med borgerservice, så der nu er styr på alle kontrakter og bevillinger. Det oplyses endvidere, at der d. 1. marts 2014 skal opstartes et nyt tilbud for unge, hvor tilbuddet er repræsenteret "ved samme bord" som kommunen. Der oplyses om fællesmøder med centerchef og lederne af socialrådgiverne, og ledere af socialpsykiatrien. Disse møder er meget givtige. Man udvikler hermed tingene sammen, og centerchefen bliver ikke en fjern person.
Tilsynets vurdering	Det er tilsynets vurdering, at der er et godt og dynamisk samarbejde med eksterne samarbejdspartnere.

**3.7 Øvrige udfordringer**

Data	Adspurgt om der eksisterer yderligere udfordringer, oplyser ledelsen, at man står over for udfordringer så som førtids- og kontanthjælpsreformer, som kommer til at betyde nedgang i økonomien for Kløverengens borgere, ligesom det også kan få en indflydelse på § 103 området.
Tilsynets vurdering	Tilsynet har noteret sig ovenstående, og har ikke yderligere bemærkninger.



## 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 Ishøj 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

Leder af tilbuddet er orienteret om tilsynsbesøget ca. fire uger før gennemførelse. I den forbindelse orienteres leder af tilbuddet endvidere om BDO's metoder og hvordan tilsynsbesøget kan tilrettelægges.

Overordnet har organiseringen af tilsynsbesøget set ud som følger:

- Rundvisning, hvor tilsynet ofte har haft mulighed for at tale med beboere/medarbejdere undervejs og/eller at observere det sociale liv
- Dialog med Ledelsen /ledelse
- Dialog med medarbejdere
- Dialog med beboere/brugere
- Evt. dialog med pårørende, hvor dette er planlagt af tilbuddet

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 Ishøj 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.