

GLADSAXE KOMMUNE  
Social- og Sundhedsforvaltningen  
Fagspecialister  
Rådhus Allé 1  
2860 Søborg



# Tilsynsrapport

## Anmeldt tilsyn

### 2017

**Tilbud:** **Carlshuse**

**Dato for tilsyn:** 14. november 2017

**Tilbuddet er repræsenteret ved:** Eva Karlsson

**Tilsyn foretaget af:** Jeanette Baudtler  
Jesper Jensen

## Sammenfatning

### Vurdering:

Carlshuse vurderes at være et veldrevet tilbud med opmærksomhed på de områder, hvor der behov for fokus og for udvikling.

Carlshuse står i en forandringsproces og det vurderes at det er en velovervejet og faglig funderet proces. Det vurderes, at der taget udgangspunkt i målgruppens behov og med øje for udvikling.

Det vurderes at brugerne trives og er meget glade for Carlshuse som tilbud. Det fremgår at brugerne er udfordret på forestående forandring af tilbuddets udformning, men at de virker inddraget i processen og velinformeret om det forestående. Det vurderes, at der er et stort fokus på brugerinddragelse og at brugerne har oplevelsen af at have stort indflydelse i tilbuddet.

Der er kendskab til principper og politikker i et mindre omfang. Medarbejderne er nye i deres samarbejde og det vurderes, at de er ved at finde et ståsted sammen i samarbejdet. Der gives udtryk for at været et godt arbejdsmiljø med lydhørhed. Det bemærkes at sygefraværet oplyses at være faldet.

Der gives udtryk for, at de fysiske rammer kan udfordre i dagligdagen, men at der er fokus på at få skabt dialog med ejendomscentret omkring istandsættelse.

### Udviklingspunkter:

- Medarbejderne kan med fordel søge viden om flere forskellige pædagogiske metoder og tilgange samt fortsat reflektere sammen omkring anvendelse af metoder i praksis til gavn for brugerne.
- Fokus på kendskab til beredskabsplan
- Fokus på UTH
- Fokus på indberetning på Tilbudsportalen
- Fokus på at der afholdes MUSsamtaler.

### Påbud:

Intet at bemærke

## Indholdsfortegnelse

Sammenfatning.....	2
Ved tilsynet er følgende personer interviewet.....	4
Opsamling fra sidste tilsyn - udviklingspunkter og påbud .....	4
Tilbuddets målgruppe .....	4
Fysiske rammer .....	5
Interview med brugere og evt. pårørende .....	5
Interview med medarbejderne.....	6
Organisation og drift.....	6
Personaleforhold og arbejdsmiljø .....	8
Interview med ledelsen.....	9
Organisation og drift.....	9
Personaleforhold og arbejdsmiljø .....	10
Skriftlige tilkendegivelser fra beboer/bruger, medarbejder eller pårørende.....	11
Afsluttende behandling af tilsynsrapporten.....	11

Ved tilsynet er følgende personer interviewet	
Ledelse	Eva Karlsson
Medarbejdere	En større gruppe
Brugere/beboere	Flere af brugerne i tilbuddet deltog samlet som gruppe i interviewet
Pårørende	Ingen

Opsamling fra sidste tilsyn - udviklingspunkter og påbud	
<b>Emne</b>	<b>Grundlag</b>
Sidste tilsyn	Ikke relevant
Vurdering	Ikke relevant
Udviklingspunkter	Ikke relevant
Påbud	Ikke relevant

### Faktuelle oplysninger (inden tilsynsbesøget udfyldes understående af ledelse)

Tilbuddets målgruppe	
<b>Emne</b>	<b>Grundlag</b>
Bruger sammen-sætning eventuelle ændringer	Carlshuse fungerer som samlingspunkt for borgere med psykiske eller sociale vanskeligheder bosat i Gladsaxe kommune og for medarbejdere fra det psykosociale område i kommunen.
Bestillinger/ §141 handleplan	Carlshuse fungerer i praksis som et uvisiteret tilbud. Der er aktuelt ingen visiterede borgere, der er anvist stedet.
Brugerindflydelse	I Carlshuse er der som bruger mulighed for at få indflydelse på de daglige aktiviteter og udvikling af husets tilbud. Det kan brugeren gøre gennem aktiv deltagelse i husets planlægning og aktiviteter og på husmøder samt ved at skrive indlæg til husets månedsblad Solstrålen. Huset har et valgt brugerråd, som afholder månedlige husmøder, hvor alle kan være med til at sætte dagsordenen og komme til orde. Brugerrådet søger også aktivt at påvirke den politiske dagsorden i Gladsaxe.
Aktiviteter	Carlshuse tilbyder en række aktiviteter og sociale arrangementer, som er åbne for alle husets brugere. Krea-værkstedet og IT-rummet står åbent til fri afbenyttelse. Der er IT-undervisning, udflugter, bankospil, filmklub, gåture, yoga og motion. Der fejres højtider, runde fødselsdage og holder sommer-

	fest.
Kost	Der er fokus på sundhed og trivsel i Carlshuse. Café Carl serverer sund og varieret mad med lavt fedtindhold, som også er smuk at se på. Der er også mulighed for at få individuel kost-rådgivning.
Retningslinjer for omgang med beboermidler	Ingen adgang til beboernes økonomi.
Magtanvendelse	Ingen
Klagesager	Ingen
Ryge- alkoholpolitik for brugere	Carlshuse følger Gladsaxe kommunes retningslinjer.
Medicinhåndtering	Der er ikke medicinhåndtering i tilbuddet.

Fysiske rammer	
Emne	Grundlag
Kort beskrivelse af Stedet, udnyttelse af de fysiske rammer og eventuelle ændringer siden sidste tilsyn	Carlshuse er et 3 etages hus beliggende i et villakvarter i Søborg. Huset huser en café, reception, dagligstue og værkstedslokaler. Der til findes der grupperum, kontorer, motionsrum og møderum. Der er ikke et fast pladstal tilknyttet tilbuddet.
Beredskabsplanen, herunder brandinstruks	Ja der er kendskab til det – den ligger på personalekontoret.
Rengøring og vedligehold	Ingen bemærkninger

## Interviews

Interview med brugere og evt. pårørende	
Emne	Grundlag
Hverdagen	Vi er grundlæggende tilfreds med indholdet af hverdagen. Vi skal have et nyt system fra 1. januar og vi ved ikke, hvordan det kommer til at være. Nu laves det om. De nye åbningstider er ikke gode. Vi skal selv til at lave maden og skal ikke have mad fra Nybrogård mere. Det er vi rigtig kede af for det er vigtigt med den gode mad. Det, der er udfordrende er, at vi ikke rigtig ved hvad der kommer til at ske. Det er svært med forandringer. Vi er lige nu få, der bruger tilbuddet – pr. 1. januar kommer der flere brugere. Vi må prøve at se, hvordan de bliver. Vi er her i Carlshuse i samme båd og skal ikke forklare. Det er et

	fristed og man kan selv vælge, hvor meget man vil fortælle.
Fysiske rammer	Vi har ryddet meget op i mange af rummene. Vi taler meget om, hvad der skal ske med Caféen. Huset er rigtigt fint. En af brugerne har en fast plads – kan ikke så meget fysisk, men kommer for samværet. Der er altid nogen, man kan snakke med – Carlshuse er et samlingspunkt. Og maden gør fx også meget – så er man sikker på, at man får et måltid mad. Hvis man har svært ved at komme ud og måske ikke har et netværk, så er der altid nogen at tale med her. Jeg kan godt føle mig forpligtet til at der skal komme noget ud af det – udvikling. Vi har brug for et værested, hvor der ikke er pligter eller det store fokus på rehabilitering, som der er i mange sammenhænge i dag. Men der er som udgangspunkt også rehabilitering her – vi skal bare huske det. Fx at tænke i hvordan vi bruger lokalerne og til hvad.
Støtte og dialog	Medarbejderne er gode til at lytte. Der har været flere medarbejdere, men nu er kun 2 tilbage. De har tid til at tale, hvis der er behov for det.
Aktiviteter	Der er mange gode aktiviteter – Krearum, IT fx Ture ud af huset og gåture. Mandagsgatur, fredagstur.
Samarbejdsaftaler	Ikke relevant
Indflydelse i hverdagen	Vi har mulighed for at få indflydelse på aktiviteter. Der er ting, vi ikke har indflydelse på, men der er base for selv at oprette forskellige aktiviteter. Vi er som brugere selv tovholder på de forskellige aktiviteter.
Samarbejde og indflydelse for pårørende	Døren er åben for alle så længe der er plads til det. Der har aldrig været mange pårørende, men det sker da. Og det fungerer fint, når de er her. Vi er mange, der ikke har så mange pårørende eller netværk. Det er godt, når fx medarbejderne har deres børn med.
Klagevejledning	Kender ikke umiddelbart til den formelle klagegang. Kender til borgerrådgiveren.
<b>Vurdering</b>	Det vurderes at brugerne trives og er meget glade for Carlshuse som tilbud. Det fremgår at brugerne er udfordret på forestående forandring af tilbuddets udformning, men at de virker inddraget i processen og velinformeret om det forestående. Det vurderes at der er et stort fokus på brugerinddragelse og at brugerne har oplevelsen af at have stort indflydelse i tilbuddet.
<b>Udviklingspunkter</b>	Intet at bemærke
<b>Påbud</b>	Intet at bemærke

## Interview med medarbejderne

Organisation og drift	
Emne	Grundlag
Værdigrundlag	Der er et værdigrundlag, som vi arbejder ud fra i den gamle ydelsesbeskrivelse. Værdigrundlaget hviler på Respekt og Anerkendelse og Ligeværd. Der er en udviklingsproces i gang og værdigrundlaget er taget med ind i den nye proces.
Pædagogiske metoder og anvendelsen	Recovery og rehabilitering. Vi har forskellige redskaber til at dokumentere. Vi er optaget af den motiverende samtale og blive bedre i

af metoderne i praksis	kommunikation/konflikthåndtering. Vi bruger det i praksis en del. Der kører et pilotprojekt, men hvordan det kommer til at spille ind for dagtilbuddet, ved vi ikke.
Organisering af tilbuddet	Vi står i et skift. Det opleves som en rigtig god organisering. Normeringen er blevet mindre og åbningstiden er også blevet mindre, men det ser ud til, at det er organiseret på en god måde. Vi har alle haft indflydelse på det. Det bliver spændende at komme i gang med den nye organisering 1/1-18.
Væsentlige ændringer siden sidste tilsyn mht. værdigrundlag, pædagogik, organisering	Ikke relevant
Bruger – og pårørendesamarbejde	Der er et brugerråd – brugerne er meget involveret i aktiviteterne. Der er åbenhed for at pårørende deltager. Det er ikke ofte der er pårørende, men det fungerer fint, hvis de kommer.
Hjælpen efter §§ 83 og 86	Ikke relevant
Mødestruktur	1 ugentligt møde.
De fysiske rammer	Det er et gammelt hus. Der er indeklimaproblemer. Der trænger til en opfriskning. Der er fokus på det og det er i proces.
Samarbejdsaftaler	Ikke relevant
Aktiviteter	Der er et stort udbud af aktiviteter. Der kommer et kursuskatalog i det nye år.
Kendskab til skriftlige politikker (alkohol, rygning, fravær)	Ja der er kendskab til politikkerne.
Kendskab til beredskabsplan	Ja der er kendskab til det – den ligger på personalekontoret.
Magtanvendelse og kendskab til instrukser	Ikke kendskab til magtanvendelsesinstrukserne, men det er fordi der ikke har været magtanvendelser på tilbuddet.
Kendskab til medicin-håndteringsinstruks	Vi har ikke noget med medicin, så nej.
Kendskab til systematik og indberetning af fejl og utilsigtede hændelser	Henvendelse til ledelsen og så bliver det indberettet til myndighed. Men der har ikke været episoder, der gav anledning til dette.
Hjælpemidler	Der er en elevator. Men der er nogle brugere, der har meget store kørestole, som kun lige kan komme ind i elevatoren, men kun med hjælp. Der er udfordringer mellem de forskellige aktiviteter, da der kan være et par trin ned fx til yogarummet. Der er fokus på at gøre det bedre.
Kendskab til instruks for rengøring og hygi-	Ja der kendskab til dette.

ejne	
<b>Vurdering</b>	Det vurderes, at der er en god medarbejdertrivsel og at medarbejderne har bevidsthed omkring de forskellige pædagogiske metoder og tilgange, som er relevante for målgruppen. Det bemærkes, at medarbejderne giver udtryk for at de nye forestående tiltag i tilbuddet virker spændende og relevante. Der opleves positivitet omkring processen. Der gives udtryk for, at der er fokus på de fysiske rammer og de udfordringer, medarbejderne oplever ved brugernes kørestole i elevatoren.
<b>Udviklingspunkter</b>	Medarbejderne kan med fordel søge viden om flere forskellige pædagogiske metoder og tilgange samt fortsat reflektere sammen omkring anvendelse af metoder i praksis til gavn for brugerne.
<b>Påbud</b>	Intet at bemærke

<b>Personaleforhold og arbejdsmiljø</b>	
<b>Emne</b>	<b>Grundlag</b>
Samarbejde med ledelsen	Der er et positivt og godt samarbejde. Det er en anden måde end tidligere mht. åbenhed – der er en god dialog og man bliver hørt. Der bliver passet på personalet. Det har været en god udvikling i ledelsesorganiseringen. Det er dog lidt frustrerende, at vi ikke ved hvad den nye ledelse er pr. 1/1 endnu – det kunne være rart at have styr på dette.
Medarbejdernes kompetencer i forhold til brugerne	Gode i udgangspunktet – glæder sig til at der kommer flere faglige snakke omkring de nye tiltag. Konfliktbehandling skal vi vide noget mere om – det er i proces. Det har været et hårdt år, men vi er på rette vej.
Mulighed for kompetenceudvikling / efteruddannelse	Der er lydhørhed omkring hvad vi har behov for.
Brug af vikarer og modtagelse, oplæring af vikarer og nye medarbejdere	Det bruger vi ikke.
Ansvars - og kompetencefordeling	Vi er nye kollegaer sammen. Vi er gode til at fordele vores kompetencer – vi er opmærksomme på at bruge hinandens forskelligheder.
Medarbejderudvalgs-møder(MED)	Ét samlet MEDudvalg.
Medarbejderudviklings samtaler(MUS)	Ønske om at man retter fokus på MUSsamtaler. Det er længe siden der har været dette.
Arbejdspladsvurdering (APV)	Der er lavet apv og der er fulgt meget godt op på det. Der er en handleplan.
Sygefravær	Der er ikke så meget sygefravær. Det er faldet.



<b>Vurdering</b>	Medarbejderne er nye sammen og det vurderes, at de er ved at finde et ståsted sammen i samarbejdet. Der gives udtryk for at være et godt arbejdsmiljø med lydhørhed. Det bemærkes at sygefraværet oplyses at være faldet.
<b>Udviklingspunkter</b>	Fokus på at der afholdes MUSsamtaler.
<b>Påbud</b>	Intet at bemærke

## Interview med ledelsen

Organisation og drift	
Emne	Grundlag
Værdigrundlag	Vi har arbejdet med at redefinere Cafe Carl siden før sommerferien. Vi har besøgt andre kommuners væresteder og afholdt 4 dialogmøder med medarbejderne og ud fra inspirationen arbejdet med forskellige temaer: hvordan vi kan tænke borgerrolletænkningen, formidlingen, samarbejde, madlavning, fysiske rammer, borgerinddragelse. Vi har inviteret bredt ud i processen for at få viden om hvordan vi kan tænke Cafe Carl – SIND fx – og inddraget potentielle borgerne. En studerende har interviewet brugerne, der ikke kommer, omkring hvad der kan være attraktivt for dem, hvis de skal komme. Alle de udgående medarbejdere er også blevet involveret. Alle medarbejdere ved meget tydeligt, hvad vi kommer til at arbejde med 1/1. Alle er klar. Trebenet værdisæt: Kompetenceudvikling, aktiviteter, og mulighed for socialt samvær. Vi arbejder meget med brugerinddragelse: Vores sætning er "Intet om os uden os"
Pædagogiske metoder og anvendelsen af metoderne i praksis	Det næste vi skal arbejde med er netop at blive bevidste omkring vores metoder. Vi skal i gang med bevidst metodevalg. Medarbejderne siger måske relationspædagogik. De vil sige rehabiliterende tilgang og recovery. Vi har ikke taget hul på, hvordan vi bruger metoderne.
Organisering af tilbuddet	Organiseringen er blevet brudt op og der kommer en anden ledelse end nu i det nye år.
Væsentlige ændringer siden sidste tilsyn mht. værdigrundlag, pædagogik, organisering	Ikke relevant
Bruger – og pårørendesamarbejde	Vi har brugerråd, og udover brugerråd er der en del forum hvor der er brugerinddragelse. Vi har ikke pårørendearbejde – det er et værested, så mange af brugerne ønsker det ikke. Det giver ikke mening for dem.
Tilbudsportalen	Der skal følges op på dette. Det er i proces.
Samarbejde med medarbejderne	Oplever et rigtig godt samarbejde med medarbejder. God dialog og stor faglig kompetence i medarbejdergrupper.

Mødestruktur	1 ugentligt møde – der kommer en anden arbejdsplan. Der er en fast struktur og det fortsætter.
De fysiske rammer	Der virker slidt her – der trænger til en større istandsættelse. De fysiske rammer er meget vigtige og det handler også om signalværdi. Vi er i kontakt med ejendomscentret, men der er et stramt budget. Det er meget svært at finde penge til istandsættelse, så det er en stor udfordring.
Samarbejdsaftaler	Der er aktuelt ikke visiterede borger i Carlshuse.
Aktiviteter	Der er en hel del aktiviteter. Der er et godt samarbejde med frivillige indsatsen og ”styr livet”. Fx ungegruppe, it, post og økonomi, sund livsstil ect. Vi er ved at lave et kursus-katalog, der kommer ud i starten af det nye år.
Kendskab til skriftlige politikker (alkohol, rygning, fravær)	Ja det er der kendskab til. Vi har ikke arbejdet med det indgående, men der er ikke udfordringer med dette. De overholder de generelle principper i Gladsaxe.
Kendskab til beredskabsplan	Det er uklart.
Magtanvendelse og kendskab til instrukser	Ja det er der kendskab til. Der er ikke været magtanvendelser på tilbuddet.
Kendskab til medicin-håndteringsinstruks	Nej vi har ikke medicin. Ikke relevant.
Kendskab til systematik og indberetning af fejl og utilsigtede hændelser	Det er uklart.
Hjælpe midler	Ikke relevant – det har vi ikke. Der er stort toilet og elevator
Kendskab til instruks for rengøring og hygiejne	Det er der kendskab til. Rengøringen her er rigtig god. I køkkenet er der egenkontrol.
<b>Vurdering</b>	Carlshuse står i en forandringsproces og det vurderes at det er en velovervejet og faglig funderet proces. Det vurderes, at der taget udgangspunkt i målgruppens behov og med øje for udvikling. Der er kendskab til principper og politikker i et mindre omfang.
<b>Udviklingspunkter</b>	Fokus på kendskab til beredskabsplan Fokus på UTH Fokus på indberetning på Tilbudsportalen
<b>Påbud</b>	Intet at bemærke

### Personaleforhold og arbejdsmiljø

<b>Emne</b>	<b>Grundlag</b>
Medarbejdernes kom-	Medarbejderne har gode kompetencer i forhold til opgaven. Der er

petencer i forhold til brugerne	et stor engagement i den forestående nye organisering og tilbudsændring. En fleksibel medarbejdergruppe.
Lederens kompetencer i forhold til medarbejderne	Ja, jeg har arbejdet med det før, så det oplever jeg at have kompetencer indenfor. Det har været spændende at være en del af den nye proces med Cafe Carl.
Mulighed for kompetenceudvikling / efteruddannelse	De er gode.
Brug af vikarer og modtagelse, oplæring af vikarer og nye medarbejdere	Vi bruger ikke vikarer. Vi dækker af for hinanden og har studerende. Økonomien er stram, så vi har ikke økonomi til det og det giver heller ikke mening i hverdagen.
Ansvars - og kompetencefordeling	De taler en del faglige snakke, hvor de støtter hinanden i de forskellige udfordringer. Der er to faste medarbejdere og de bruger deres forskellige kompetencer i arbejdet.
Medarbejderudvalgs-møder(MED)	Et samlet MED for hele Gladsaxes psykosociale tilbud.
Medarbejderudviklings Samtaler (MUS)	Vi har aftalt at holde MUS og GRUS i det nye år. Det er i proces.
Arbejdspladsvurdering (APV)	Det er udfyldt og der er lavet handleplaner. Det arbejdes der med.
Sygefravær	Det ligger fint.
<b>Vurdering</b>	Det vurderes at være et veldrevet tilbud med opmærksomhed på de områder, hvor der behov for fokus og for udvikling.
<b>Udviklingspunkter</b>	Intet at bemærke
<b>Påbud</b>	Intet at bemærke

#### Skriftlige tilkendegivelser fra beboer/bruger, medarbejder eller pårørende

	Intet at bemærke
--	------------------

#### Afsluttende behandling af tilsynsrapporten

<b>Rapporten</b>	Tilsynsrapporten er sendt til Dagtilbuddet for faktuelle rettelser og kommentarer.
------------------	--