

Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Gladsaxe Hjemmepleje Vest 3+4

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Gladsaxe Hjemmepleje Vest 3+4 Klausdalsbrovej 213 2860 Søborg		
CVR-nummer: 62761113	P-nummer: 1020061533	SOR-ID: 1044501000016009
Dato for tilsynsbesøg: 30-10-2025	Tilsynet blev foretaget af: Kristina Jensen Stine Pedersen	
Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Risikobaseret tilsyn - enheden er udtrukket til risikobaseret tilsyn. Tilsynet er anmeldt.		
Deltagere ved tilsynet: Leder af hjemmeplejen Anne Kristensen Teamleder Maria Lohse Lilliendahl 1 læringsvejleder, social- og sundhedsassistent 1 social- og sundhedsassistent 1 social- og sundhedshjælper 1 brobygger, ergoterapeut 1 kvalitet konsulent		
Deltagere ved den mundtlige orientering: Teamleder Maria Lohse Lilliendahl 1 læringsvejleder, social- og sundhedsassistent 1 social- og sundhedsassistent 1 social- og sundhedshjælper 1 kvalitet konsulent		
Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Interview med: 2 ledere 4 medarbejdere 2 borgere 2 pårørende		
Sagsnr.: SAG-25/3263		

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Gladsaxe Hjemmepleje vest 3+4, Gladsaxe kommune.
Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: Team vest 3 + 4, som hver består af en dagvagtsgruppe og en aftenvagtsgruppe.
Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: 136 borgere
Den daglige ledelse varetages af: Teamleder Maria Lohse Lilliendahl
Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: 47 medarbejdere i alt: 1 teamleder 11 social- og sundhedsassistenter 32 social- og sundhedshjælpere 2 koordinatore 1 læringsvejleder Der er 2 vakante stillinger.
Øvrige relevante oplysninger: Leverandøren står overfor en omorganisering, der involverer ændring i teamstruktur og faggrupperne. Ved udgangen af november er der ansat 4 sygeplejersker og 2 terapeuter.

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Gladsaxe Hjemmepleje Vest 3+4 har: God kvalitet

På baggrund af tilsynet er det vurderet, at plejeenheden/leverandøren fremstår med:

Plejeenheden fremstår samlet set med god kvalitet.

Ældretilsynet vurderer, at der ingen væsentlige udfordringer er med kvaliteten i helhedsplejen.

Alle kvalitetsmarkører inden for tema 2 og 3 er opfyldt, i tema 1 er to markører ikke opfyldt.

Leverandøren arbejder systematisk med faglige metoder og har en organisering, der understøtter helhedsplejen.

Samspillet med civilsamfundet og de lokale fællesskaber fremstår som en integreret del af helhedsplejen i tæt samarbejde med pårørende.

Der er struktureret mødefora, der styrker den tværfaglige indsats omkring borgerne, herunder eksempelvis triage, opstartsmøder og borgernær visitation. Ældretilsynet fremhæver læringsdeling på tværs af faggrupper som forbedringspotentiale.

Ældretilsynet lægger særligt vægt på, at det er nødvendigt fortsat at have fokus på kontinuitet for at understøtte tilliden fra borgere til medarbejdere samt kontinuitet i opgaven - dette forbedringspotentiale er også beskrevet under de relevante kvalitetsmarkører.

Beskrivelse af evt. sanktion:

Begrundelse for den samlede vurdering

Tema 1 – Den ældres selvbestemmelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har god kvalitet i forhold til temaet, Den ældres selvbestemmelse.

Fem ud af syv markører i temaet er opfyldt og to markører har forbedringspotentialer.

Leverandøren arbejder målrettet og systematisk med personcentreret omsorg og trivsel i helhedsplejen.

Gennem interview med medarbejderne bemærker Ældretilsynet, at der arbejdes målrettet med at understøtte den enkelte borgers selvbestemmelse. Der anvendes relevante faglige metoder og tilgange (forebyggende, vedligeholdende og rehabiliterende), der medtænker diversiteten i borgernes plejebehov.

Den organisatoriske kommunikation i enheden opleves af borgerne som værdig, positiv og med plads til humor.

Borgerne giver udtryk for at blive set som individer med egne behov og ønsker.

Pårørende udtrykker tilfredshed og tryghed med helhedsplejen i enheden, og oplever at blive støttet i svære situationer.

Ældretilsynet bemærker, at udvalgte borgere oplever manglende sammenhæng mellem ønsker og den hjælp, der modtages, når helhedsplejen varetages af vikarer.

I interview med borgere og pårørende noterer Ældretilsynet et forbedringspotentiale i leverandørens indsats for kontinuitet og færrest mulige medarbejdere i hjemmet.

I den afsluttende mundtlige tilbagemelding drøfter Ældretilsynet og leverandøren arbejdsgangen omkring anvendelsen af vikarer samt hvordan der organisatorisk etableres systematik og arbejdsgange omkring kompetenceløft af enhedens vikarkorps. Dette for at understøtte kvaliteten i helhedsplejen i alle vagtlag.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeenheden har god kvalitet i forhold til temaet, Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet oplever, at ledelse og medarbejdere har fokus på at fastholde kvaliteten af helhedsplejen og borgernes trivsel, i forandringstider med udfordringer i organisationen. Ledelsen beretter i interview om tillid til medarbejdernes faglige kompetencer.

Gennem interview med medarbejderne bemærker Ældretilsynet, at der er tillid til hinanden og til ledelsen samt til den igangværende omstillingsfase, som enheden befinder sig i. Enheden har fokus på udnyttelse af medarbejdernes kompetencer, herunder medbestemmelse i planlægningen af dagens opgaver ud fra kompetencer samt borgers behov og ønsker.

Under interview med borgerne gives der udtryk for tryghed og tillid til det faste og kendte personale.

De interviewede borgere nævner, at kendskabet til medarbejderne er afgørende i et tillidsfuldt samarbejde, med inddragelse af ønsker og behov.

Manglende kontinuitet påvirker kvaliteten i helhedsplejen, hvilket leverandøren og Ældretilsynet har en drøftelse om ved den mundtlige tilbagemelding, idet der her ses et forbedringspotentiale. Muligheder som anvendelse af kontaktpersonssystem og etablering af mindre faste team drøftes.

Ældretilsynet og leverandøren drøfter potentialer i at udvikle det tværfaglige fællesskab med rum til kollegial sparring, vidensdeling og læring på tværs af faggrupper.

Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at plejeeenheden har god kvalitet i forhold til temaet, Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på, at leverandøren har etableret en velintegreret brobyggerfunktion, som understøtter borgernes deltagelse i meningsfulde aktiviteter og fællesskaber med udgangspunkt i den enkeltes ønsker og behov, herunder inkludering af pårørende.

Medarbejderne har kendskab til borgernes livshistorie, og beretter ved interview om, hvordan forebyggelse, vedligeholdelse og selvhjulpenhed er en integreret del af tilgangen til den enkelte borger.

Pårørende oplever at blive involveret, hvor det er relevant.

Vurderingskonceptet



Tema 1: Den ældres selvbestemmelse

Den bærende værdi om den ældres selvbestemmelse afspejles ved borgeres løbende indflydelse på den hjælp og støtte, som borgeren modtager i det daglige.

Selvbestemmelse skal ske i overensstemmelse med borgerens aktuelle livssituation fra start til slut i et forløb.

Tema 1: Den ældres selvbestemmelse			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgeren oplever at have selvbestemmelse og løbende indflydelse på tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen ud fra borgerens aktuelle behov og ressourcer.	Ikke opfyldt	
2)	Borgeren oplever, at der er kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, der modtages.	Ikke opfyldt	Borgere udtrykker, at der er flere forskellige medarbejdere/vikarer i hjemmet, end man ønsker og ikke alle opgaver varetages ensartet. Der er ikke altid sammenhæng mellem varetagelsen af opgaver og vaner, eksempelvis morgenmad på forskellige tidspunkter.
3)	Borgeren oplever at blive mødt med en respektfuld og værdig tone og adfærd.	Opfyldt	
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med at sikre, at der er kontinuitet i helhedsplejen samt færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.	Ikke opfyldt	Organiseringen hos leverandøren kan i højere grad understøtte en systematisk planlægning af helhedsplejen på tværs af faggrupper og opgaveløsning.
5)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgerens ønsker og behov i helhedsplejen	Opfyldt	

	på tværs af døgnet og faggrupper.		
6)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med metoder, der tilgodeser selvbestemmelsen hos borgerne og har fokus på borgere med særlige behov såsom borgere med demenssygdomme, andre kognitive funktionsnedsættelser, psykiske lidelser, misbrug m.fl.	Opfyldt	
7)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen for at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpenhed.	Opfyldt	



Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse

Den bærende værdi om tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse afspejles ved, at faglige beslutninger om hjælpen i forløbet foregår i mødet mellem borgeren og de udførende medarbejdere. Borgernær ledelse indebærer bl.a., at ledelsen er tilgængelig og sikrer faglig sparring i det daglige samt giver medarbejderne ansvar og medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen.

Tema 2: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgerne udtrykker tillid til plejeenhedens/leverandørens medarbejdere og ledelse.	Opfyldt	
2)	Medarbejderne udtrykker tillid til samarbejdet med hinanden og ledelsen.	Opfyldt	
3)	Medarbejderne har medbestemmelse i tilrettelæggelse og udførelse af hjælpen samt fagligt råderum til at tilpasse hjælpen ud fra borgerens behov.	Opfyldt	
4)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse har kompetencer i forhold til at sikre borgernær ledelse og en organisering, som understøtter dette.	Opfyldt	
5)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse sikrer, at medarbejderne samlet set har de nødvendige kompetencer i forhold til at varetage helhedsplejen.	Opfyldt	
6)	Plejeenhedens/leverandørens ledelse er tilgængelig for faglig sparring på tværs af døgnet og faggrupper.	Opfyldt	
7)	Plejeenhedens/leverandørens organisering understøtter en	Opfyldt	

	tværfaglig og helhedsorienteret udførelse af hjælpen.		
--	---	--	--



Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Den bærende værdi om et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund udmøntes i et gensidigt og ligeværdigt samarbejde mellem enheden og disse aktører. En helhedsorienteret indsats har blik for, at pårørende er en vigtig del af borgerens liv. Pårørende kan være en vigtig samarbejdspartner, når det gælder den daglige hjælp og støtte for borgeren.

Tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund			
Kvalitetsmarkører		Vurdering (Opfyldt / Ikke opfyldt / Ikke aktuel)	Ældretilsynets begrundelse for vurdering. <i>Skal udfyldes ved "Ikke opfyldt" eller "Ikke aktuel"</i>
1)	Borgerne oplever, at pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund inddrages i den enkeltes forløb, hvor det er relevant.	Opfyldt	
2)	Pårørende oplever at blive inddraget, hvor det er relevant.	Opfyldt	
3)	Medarbejderne har samlet set kompetencer til at inddrage og samarbejde med pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund.	Opfyldt	
4)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskab og civilsamfund, i det omfang borgeren ønsker det.	Opfyldt	
5)	Plejeenheden/leverandøren inddrager lokale fællesskaber og civilsamfund som en del af det forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende sigte i helhedsplejen, når det er relevant for den enkelte borger i relation til borgerens ønsker og behov.	Opfyldt	
6)	Plejeenheden/leverandøren har et samspil med lokale fællesskaber og civilsamfund i forhold til at understøtte borgerne i at deltage i	Opfyldt	

	meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed.		
--	---	--	--