

# Skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Hjemmeplejen Baunehøj

## Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

<b>Navn på plejeenhed/leverandør og adresse:</b> Hjemmeplejen Baunehøj Bauneporten 20 2800 Kongens Lyngby		
<b>CVR-nummer:</b> 11715311	<b>P-nummer:</b> 1019046296	<b>SOR-ID:</b> 1039401000016005
<b>Dato for tilsynsbesøg:</b> 11-11-2025	<b>Tilsynet blev foretaget af:</b> Katrine Funk Andersen Karoline Lykkeberg	
<b>Baggrund for tilsyn og tilsynsform:</b> Risikobaseret tilsyn - Leverandøren er udtrukket til et risikobaseret tilsyn.  Tilsynet var anmeldt.		
<b>Deltagere ved tilsynet:</b> Afdelingsleder, Marianne Ravn Hjemmeplejechef, Mia Juel Weinreich Udviklingssygeplejerske Risikomanager Udviklingssygeplejerske 6 Social og sundhedsassistenter Ergoterapeut Sygeplejerske Social og sundhedshjælper Visitator Ufaglært		
<b>Deltagere ved den mundtlige orientering:</b> Afdelingsleder, Marianne Ravn Hjemmeplejechef, Mia Juel Weinreich Udviklingssygeplejerske Risikomanager Udviklingssygeplejerske Visitator 5 Social og sundhedsassistenter Ergoterapeut Sygeplejerske Social og sundhedshjælper Ufaglært		
<b>Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet:</b> Interview med ledelsen Interview med medarbejdere		

Interview med borgere  
Interview med pårørende

**Sagsnr.:**  
SAG-25/3202

## Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren
<b>Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation:</b> Hjemmeplejen er organiseret under Lyngby-Tårnbæk Kommune
<b>Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren:</b> 2 teams, Baunehøj og Tårnbæk
<b>Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til:</b> 150
<b>Den daglige ledelse varetages af:</b> Marianne Ravn
<b>Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren:</b> 1 leder 1 HK 12 Social og sundhedsassistenter 2 Sygeplejersker 10 Social og sundhedsassistenter 1 flexjobber 5 Ufaglærte
<b>Øvrige relevante oplysninger:</b>

## Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Hjemmeplejen Baunehøj har: God kvalitet

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

Leverandøren fremstår samlet set med god kvalitet.  
Ældretilsynet vurderer, at der ikke er væsentlige udfordringer med kvaliteten i helhedsplejen.  
Følgende temaer er belyst:

Den ældres selvbestemmelse  
Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse  
Et tæt samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

Leverandøren har en organisering, der understøtter helhedsplejen og den enkelte borgers behov.

Der arbejdes systematisk med faglige metoder og en personcentreret tilgang, og der er fokus på både faglig udvikling, samarbejde og trivsel.

Den borgernære ledelse fremstår tydelig og nærværende, og der er opmærksomhed på at inddrage både borgere og pårørende i et tæt og respektfuldt samarbejde.

Enheden anvender selvplanlægning som arbejdsform. Det giver mulighed for fleksibilitet og understøtter en individuel tilrettelæggelse af hjælpen. Tilgangen bygger på tillid til medarbejdernes faglige kompetencer og dømmekraft, idet de selv disponerer deres tid inden for fastlagte rammer. Selvplanlægning er indført som en del af organisationens arbejde med at udvikle og tilpasse indsatsen.

Ældretilsynet og leverandøren har haft en dialog om et forbedringspotentiale i forhold til at overføre metoder fra dagvagten til aftenvagten, så den faglige kvalitet styrkes på tværs af vagtlag.

I den afsluttende dialog drøfter enheden betydningen af, at fastholde fokus på at arbejde målrettet med ældrelovens nye begreber. Der er dialog omkring den kommende periode, hvor enheden har fokus på arbejdes med målforløbssamtaler med tværfaglig deltagelse, hvilket vurderes at kunne bidrage til en endnu mere sammenhængende indsats.

### Beskrivelse af evt. sanktion:

Ingen sanktion

## Begrundelse for den samlede vurdering

### Tema 1 – Den ældres selvbestemmelse

#### Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i helhedsplejen i forhold til temaet: Den ældres selvbestemmelse.  
Alle markører i temaet er opfyldt.

Leverandøren har en organisering, der er tilrettelagt med henblik på at imødekomme den enkelte borgers behov og ønsker i helhedsplejen.

Der arbejdes systematisk med faglige metoder som livshistorier, døgnrytmeplaner, DigiRehab, personcentreret tilgang og Demensligningen. Disse metoder bidrager til en individuel og helhedsorienteret pleje, hvor borgerens vaner og ressourcer er i fokus.

Der er planlagt undervisning i ældreloven med særligt fokus på selvbestemmelse, ligesom der tilbydes undervisning målrettet borgere med særlige behov.

Der er kultur blandt medarbejderne, hvor borgerens perspektiv og livssituation er styrende for indsatsen. Personalet beskriver, at de har fokus på borgeren frem for opgaven.

Der arbejdes med kontaktpersoner og relationer, hvilket opleves som trygt for både borgere og pårørende.

Faste teams og planlægning i mindre grupper, understøtter kontinuiteten og giver mulighed for kendskab til borgernes vaner og ressourcer og for at observere ændringer i funktionsevnen.

### Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

#### Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i helhedsplejen i forhold til temaet:  
Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse  
Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet oplever at der er struktur for møder med tværfaglig deltagelse, som understøtter refleksion og faglig kvalitet i enheden. Medarbejderne beskriver en samarbejdskultur, hvor man hjælper hinanden og har mulighed for sparring – også ved fælles besøg. Dette bidrager til en fælles faglig retning og understøtter medarbejdernes trivsel.

Ledelsen fremstår borgernær, tilgængelig og understøttende. Lederen faciliterer møder, som triage og deltager i forventningsafstemning med borgere og skaber rammer for faglig udvikling. Der er fokus på at skabe rum for læring, og personalet oplever, at der er klare ansvarsområder og mulighed for faglig sparring med nøglepersoner.

Ældretilsynet og leverandøren har haft en dialog om et forbedringspotentiale i forhold til at overføre metoder fra dagvagten til aftenvagten, så den faglige kvalitet styrkes på tværs af vagtlag.

I den afsluttende dialog drøfter enheden betydningen af, at fastholde fokus på at arbejde målrettet med ældrelovens nye begreber. Der er dialog omkring den kommende periode, hvor enheden har fokus på arbejdes med målforløbssamtaler med tværfaglig deltagelse, hvilket vurderes at kunne bidrage til en endnu mere sammenhængende indsats.

## Tema 3 – Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund

### Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren har god kvalitet i helhedsplejen i forhold til temaet: Samspil med pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund  
Alle markører i temaet er opfyldt.

Medarbejderne har kendskab til relevante tilbud i lokalsamfundet. De fortæller om samarbejde med Ældresagen og det lokale sundhedscenter. Der er mulighed for sparring med en brobygger, som også deltager i tværfaglige møder og deler viden, hvilket understøtter arbejdet med at skabe meningsfulde fællesskaber, der kan bidrage til at forebygge ensomhed og styrke trivsel hos borgerne.

Leverandøren har mulighed for omsorgsbesøg, med det sigte, at forebygge ensomhed hos isolerede borgere. Hvor hjemmeplejens medarbejdere/borgerens kontaktperson, kan være brobyggende til at borgeren får brudt sin isolation.

Medarbejderne fortæller, at de i det rehabiliterende og vedligeholdende arbejde tager udgangspunkt i borgerens ressourcer og behov. Alle forløb er som udgangspunkt rehabiliterende og borgerne tilbydes DigiRehab.

Enheden inddrager civilsamfund og lokal fællesskaber, hvor det er relevant, og støtter borgerne i at fastholde udviklingen efter end forløb.

Der er fokus på at inddrage pårørende i dagligdagen og sikre en tydelig struktur for videndeling og forventningsafstemning – med respekt for borgerens ønsker og samtykke.

Personalet udviser respekt for hinandens faglighed og et tydeligt engagement i at sikre omsorg og kvalitet i opgaveløsningen, hvilket bidrager til en helhedspleje, hvor både borgerens og de pårørendes perspektiver inddrages.

# 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.	Opfyldt	
2)	Borgeren oplever, at der er kontinuitet og sammenhæng i den hjælp og støtte, der modtages.	Opfyldt	
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.	Opfyldt	
5)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk og fleksibelt med at inddrage borgerens ønsker og behov i helhedsplejen på tværs af døgnnet og faggrupper.	Opfyldt	
6)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med	Opfyldt	

	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.		
7)	Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen for at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpethed.	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 fællesskaber og civilsamfund.	Opfyldt	
4) Plejeenheden/leverandøren arbejder systematisk med inddragelse af pårørende, lokale fællesskaber 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.		
--	---	--	--