

Endelig skriftlig tilbagemelding på tilsyn

Hjemmeplejen Lyngby Midt

Oplysninger tilsynsbesøget, tilsynsform og deltagere

| | | |
|---|---|------------------------------------|
| Navn på plejeenhed/leverandør og adresse: Hjemmeplejen Lyngby Midt Bauneporten 20 2800 Kongens Lyngby | | |
| CVR-nummer: 11715311 | P-nummer: 1019046148 | SOR-ID: 1039491000016000 |
| Dato for tilsynsbesøg: 08-04-2026 | Tilsynet blev foretaget af: Allan Hagbarth Lauridsen Helle Hornø | |
| Baggrund for tilsyn og tilsynsform: Reaktivt tilsyn - ældretilsynet følger op på konkret henvendelse fra Ældrelinjen. Tilsynet er anmeldt. | | |
| Deltagere ved tilsynet: Afdelingsleder Monica Schou, 1 social- og sundhedsassistent, 2 social- og sundhedshjælpere, 2 udviklingssygeplejersker og 1 risikomanager. | | |
| Deltagere ved den mundtlige orientering: Afdelingsleder Monica Schou, 1 social- og sundhedsassistent, 1 social- og sundhedshjælper, 2 udviklingssygeplejersker og 1 risikomanager. | | |
| Datagrundlag og metoder anvendt ved tilsynet: Interview med ledelse. Gruppeninterview med 2 social- og sundhedshjælpere og 1 social- og sundhedsassistent. Individuelt interview med 3 borgere. Individuelt interview med 3 pårørende. | | |
| Sagsnr.: SAG-25/3210 | | |

Oplysninger om plejeenheden/leverandøren

| Oplysninger om plejeenheden/leverandøren |
|---|
| Plejeenheden/leverandøren indgår i følgende organisation: Den kommunale hjemmepleje, Lyngby-Taarbæk kommune. |
| Følgende teams indgår i/hos plejeenheden/leverandøren: 2 teams. |
| Antal beboere/borgere plejeenheden/leverandøren leverer helhedspleje til: 152. |
| Den daglige ledelse varetages af: Afdelingsleder Monica Schou. |
| Samlet antal medarbejdere i/hos plejeenheden/leverandøren: I alt 22 medarbejdere, heraf 5 social- og sundhedsassistenter og 17 social- og sundhedshjælpere. |
| Øvrige relevante oplysninger: |

Samlet vurdering af kvalitet i helhedsplejen

Ældretilsynet vurderer at Hjemmeplejen Lyngby Midt har: God kvalitet

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

Hjemmeplejen Lyngby Midt fremstår samlet set med god kvalitet.

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

Følgende temaer er belyst:

Hele tema 1: Den ældres selvbestemmelse,

Hele tema 2: Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse,

Hele tema 3: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Ældretilsynet oplever en systematisk og metodisk tilgang til helhedsplejen, og alle kvalitetsmarkører inden for hvert af de tre temaer er opfyldt.

Der ses en sammenhæng mellem ledelsens tilgang til helhedsplejen og medarbejdernes praksis. Denne tilgang opleves også af beboere og pårørende.

Ældretilsynet lægger vægt på, at de interviewede borgere giver udtryk for, at leverandørens medarbejdere møder dem med respekt og værdighed. Borgerne oplever kontinuitet og sammenhæng i helhedsplejen, idet det er de samme medarbejdere, der hjælper dem, og medarbejderne ved, hvad de skal hjælpe med.

Leverandørens arbejde for at sikre kontinuitet og sammenhæng i helhedsplejen understøttes af organiseringen i mindre teams med faste mødestrukturer med henblik på at sikre vidensdeling og faglig sparring mellem faggrupper og på tværs af døgnet.

Borgerne beskriver, hvordan medarbejderne inddrager dem løbende i planlægningen og udførelsen af den daglige pleje, så plejen løbende tilpasses deres ønsker og behov. De oplever samtidig en fleksibilitet i arbejdsgangene, så indsatser som personlig pleje kan tilpasses borgerens behov på dagen.

Leverandørens medarbejdere kan redegøre for, hvordan den enkelte borgers ønsker og behov integreres i helhedsplejen, blandt andet ved at livshistorie inddrages, hvor det er relevant, og hvis borgerne ønsker det. Leverandøren arbejder systematisk med metoder til at understøtte selvbestemmelsen hos borgere med særlige behov.

De interviewede borgere tilkendegiver, at de har tillid til leverandørens medarbejdere og ledelse, og at de føler sig trygge i samarbejdet. De interviewede medarbejdere beskriver et samarbejde baseret på tillid til hinanden og til ledelsen, og giver udtryk for, at de oplever at have medbestemmelse i tilrettelæggelsen og udførelsen af helhedsplejen. De oplever at have det nødvendige faglige råderum til at tilpasse helhedsplejen til borgernes ønsker og behov.

Leverandøren arbejder for at sikre, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at varetage helhedsplejen. Der arbejdes systematisk med kompetenceprofiler, og medarbejderne tilbydes løbende kurser, faglige oplæg og færdighedstræning i kommunens simulationsrum.

Ældretilsynet bemærker, at de interviewede borgere og pårørende giver udtryk for, at pårørende

inddrages i borgernes forløb, hvor det er relevant, og når borgerne ønsker det.
I forbindelse med den mundtlige tilbagemelding har leverandøren og ældretilsynet en drøftelse om, hvordan leverandøren kan synliggøre kontaktinformationer for pårørende for yderligere at styrke pårørendesamarbejdet.

Medarbejderne har blik for at forebygge ensomhed, og de kan reflektere over mulighederne for at inddrage lokale fællesskaber og civilsamfund i arbejdet med at understøtte borgerne i at deltage i meningsfulde fællesskaber.

Ældretilsynet vurderer, at leverandøren med fordel kan arbejde mere systematisk med at inddrage lokale fællesskaber og øge samarbejdet med civilsamfundet.

Beskrivelse af evt. sanktion:

Ingen.

Begrundelse for den samlede vurdering

Tema 1 – Den ældres selvbestemmelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at Hjemmeplejen Lyngby Midt har god kvalitet i helhedsplejen i forhold til temaet: Den ældres selvbestemmelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet bemærker, at de interviewede borgere giver udtryk for, at medarbejderne møder dem med respekt og værdighed. De beskriver medarbejderne som imødekommende og hjælpsomme.

De interviewede borgere oplever kontinuitet og sammenhæng i helhedsplejen. Det er de samme medarbejdere, der hjælper dem, og de medarbejdere, der hjælper dem, opleves som velforberejdede og ved, hvad de skal hjælpe med. De interviewede borgere nævner deres faste hjælpere ved navn.

Ledelsen beskriver hvordan der gennem en målrettet rekrutteringsindsats er arbejdet for at minimere forbruget af eksterne vikarer. Leverandøren prioriterer ansættelse af medarbejdere i faste stillinger suppleret med en lille gruppe af fast tilknyttede afløsere, når dette er muligt. Formålet er at underbygge sammenhæng i helhedsplejen og understøtte beboernes oplevelse af færrest mulige forskellige medarbejdere i hjemmet.

Indsatsen for kontinuitet og sammenhæng i helhedsplejen understøttes yderligere af organiseringen i mindre teams og af en fast tilrettelagt mødestruktur, hvor medarbejderne kan koordinere indsatserne og udveksle væsentlige informationer med hinanden.

De interviewede borgere oplever selvbestemmelse, og at plejen løbende tilpasses deres ønsker og behov. De beskriver at plejen tilrettelægges ud fra en forståelse af den måde, de selv ville gøre det, og medarbejderne inddrager dem løbende i planlægningen og udførelsen af den daglige pleje.

Medarbejderne kan redegøre for, hvordan den enkelte borgers ønsker og behov integreres i helhedsplejen, gennem den daglige dialog mellem medarbejdere og borgere. Blandt andet beskriver de, at borgernes livshistorie inddrages, hvor det er relevant, og hvis borgerne ønsker det. På den måde understøttes borgernes muligheder for at opretholde vaner og interesser.

Der afholdes opstartssamtaler i starten af nye plejeforløb, hvor medarbejderne spørger ind til at borgernes livshistorie, vaner og ønsker, så helhedsplejen kan tilpasses den enkelte borger. Informationer om vaner og ønsker og de aftaler medarbejderne og borgerne indgår, noteres i besøgsplanerne, så alle medarbejdere kan orientere sig i, hvad der er vigtigt for den enkelte borger.

De interviewede borgere beskriver, at de oplever at aftaler de har med medarbejderne, om eksempelvis hvornår de gerne vil op om morgenen eller i seng om aftenen, overholdes. De oplever en fleksibilitet i arbejdsgangene, så indsatser såsom personlig pleje kan tilpasses borgerens behov på dagen og hertil nævnes, hvordan det er muligt at blive hjulpet senere i seng, hvis der er gæster i hjemmet, eller noget man gerne vil se færdig i fjernsynet.

Medarbejderne arbejder systematisk med metoder til at understøtte selvbestemmelsen hos borgere med særlige behov. Eksempelvis udarbejdes socialpædagogiske handleplaner hos borgere med demenssygdom eller psykiatriske diagnoser, hvor der også oftest vil gøres en

ekstra indsats for at der kommer så få medarbejdere som muligt i hjemmet.

Ældretilsynet lægger vægt på et systematisk arbejde med forebyggende, rehabiliterende og vedligeholdende tilgange i helhedsplejen, ved i så høj grad som muligt at inddrage borgerne i hverdagens aktiviteter. Aktiviteterne tilpasses, så borgerne trods forskellige forudsætninger kan deltage i så meget som muligt med henblik på at understøtte borgernes livsglæde og selvhjulpethed. Dette arbejde understøttes af to ugentlige tværfaglige møder med deltagelse af terapeuter og visitatorer.

Tema 2 – Tillid til medarbejdere og den borgernære ledelse

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at Hjemmeplejen Lyngby Midt har god kvalitet i helhedsplejen i forhold til temaet: Tillid til medarbejderne og den borgernære ledelse.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på, at de interviewede borgere tilkendegiver, at de har tillid til leverandørens medarbejdere og ledelse. Borgerne fremhæver, at de føler sig trygge i samarbejdet. Borgerne har tillid til at de får den hjælp, de har behov for og kan justere hjælpen ved behov gennem dialog med medarbejderne. Borgernes oplevelse af tillid understøttes af, at medarbejdere og ledelsen er tilgængelige og stiller sig til rådighed for dialog ved behov. Borgerne oplever, at de aftaler, de indgår med medarbejdere og ledelse, bliver overholdt, og de føler sig generelt godt informerede og inddragede, når der er behov for ændringer eller tilpasninger af helhedsplejen.

De interviewede medarbejdere beskriver et samarbejde baseret på tillid til hinanden og til ledelsen. De tilkendegiver tillid i og omkring den faglige opgaveløsning og de oplever, at der også er rum til at tale om det, der er udfordrende. Der er i organisationen en systematik for faglig sparring, og medarbejderne beskriver ledelsen som opgaveunderstøttende og borgernær. De beskriver en ledelse, der sætter en defineret ramme og har tillid til, at medarbejderne kan løfte opgaven indenfor rammen. Medarbejderne giver udtryk for, at de oplever at have medbestemmelse i tilrettelæggelsen og udførelsen af helhedsplejen, og at de har det nødvendige faglige råderum til at tilpasse helhedsplejen til borgernes ønsker og behov.

Leverandøren er organiseret med faste mødestrukturer med henblik på at sikre vidensdeling og faglig sparring mellem faggrupper og på tværs af døgnet. Samtidig er der en praksis for ad hoc sparring, hvor medarbejdere kan inddrage kolleger eller tværfaglige samarbejdspartnere, når der opstår komplekse problemstillinger. Denne kombination af planlagte møder og fleksibelt samarbejde, sikrer en fælles opgaveløsning, hvor fagligheden kontinuerligt styrkes gennem et tværfagligt samarbejde.

Den tværfaglige indsats understøttes yderligere af to ugentlige tværfaglige møder med deltagelse af terapeuter og visitatorer.

Ældretilsynet oplever en organisation, der har fokus på medarbejdernes kompetenceudvikling med henblik på at sikre kvalitet i helhedsplejen og en fælles faglig retning. Der er samtidig en opmærksomhed på at inddrage medarbejderne i tilrettelæggelsen af det faglige udviklingsarbejde.

Leverandøren arbejder for at sikre, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at

varetage helhedsplejen. Der arbejdes systematisk med kompetenceprofiler for organisatorisk at understøtte medarbejdernes faglige udvikling.

Som en del af implementeringen af ældrereformen, er det besluttet at alle hjemmeplejens medarbejdere og ledere gennemfører AMU-kurser i helhedspleje, og alle grupper i hjemmeplejen har også deltaget i oplæg ved en demenspsykolog. Leverandøren anvender desuden hyppigt kommunens simulationsrum til undervisning og færdighedstræning.

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

Begrundelse for vurdering

Ældretilsynet vurderer, at Hjemmeplejen Lyngby Midt har god kvalitet i helhedsplejen i forhold til temaet: Et tæt samspil med de pårørende, lokale fællesskaber og civilsamfund.

Alle markører i temaet er opfyldt.

Ældretilsynet lægger vægt på, at de interviewede borgere og pårørende giver udtryk for, at pårørende inddrages i borgernes forløb, hvor det er relevant, og når borgerne ønsker det. Pårørende inviteres til at deltage i opstartssamtaler, hvis borgerne ønsker det, og de oplever at kunne bidrage med vigtige informationer om borgernes livshistorie, vaner og interesser, og at informationerne inddrages i tilrettelæggelsen af den enkelte borgers helhedspleje. Medarbejderne kan redegøre for, hvordan de arbejder med at sikre et godt samarbejde med pårørende, blandt andet gennem et struktureret forløb for kontakt til de pårørende i forbindelse med opstart af nye plejeforløb.

I forbindelse med interview af pårørende, fremgår det, at ikke alle pårørende har kendskab til hvem de skal kontakte i hjemmeplejen. På den baggrund har leverandøren og ældretilsynet en drøftelse om, hvordan leverandøren kan synliggøre kontaktinformationer for pårørende. Leverandøren overvejer at opstarte pårørendemøder inspireret af kommunens plejehjem med henblik på yderligere at styrke pårørendesamarbejdet.

Medarbejderne har blik for at forebygge ensomhed, og de kan reflektere over mulighederne for at inddrage lokale fællesskaber og civilsamfund i arbejdet med at understøtte borgerne i at deltage i meningsfulde fællesskaber. Medarbejderne har kendskab til relevante aktører i lokalområdet og har samlet set kompetencerne til at inddrage disse, når borgerne ønsker det. I arbejdet med at forebygge ensomhed og understøtte borgernes muligheder for at deltage i meningsfulde fællesskaber, samarbejder leverandøren med kommunens brobyggere, der har overblik over fællesskaber og aktiviteter i lokalområdet. De interviewede borgere kender dog ikke til brobyggerne, og det er ikke alle interviewede medarbejdere, der ved hvordan de kan inddrage brobyggerne.

I forbindelse med den mundtlige tilbagemelding drøfter Ældretilsynet og leverandøren potentialet i, et styrket samarbejde med aktører i lokalområdet. Med udgangspunkt i disse drøftelser vurderer Ældretilsynet, at leverandøren med fordel kan arbejde mere systematisk med at inddrage lokale fællesskaber og øge samarbejdet med civilsamfundet, idet indsatsen på tidspunktet for tilsynet fremstår personbåret fremfor systematisk.

Leverandøren kan ligeledes med fordel udbrede kendskabet til kommunens brobyggere både blandt borgere og medarbejdere.

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 døgnet og faggrupper. | Opfyldt | |

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



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 meningsfulde fællesskaber og modvirke ensomhed. | Opfyldt | |