

ÅRSRAPPORT 2019 MORSØ KOMMUNE

Plejecentre, hjemmepleje, madservice, aktivitets- og
beskæftigelsestilbud




evidentia

Indhold

1.	INDLEDNING	2
2.	SAMLET VURDERING	2
3.	FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER.....	2
4.	CENTER FOR ÆLDRE, SUNDHED OG REHABILITERING.....	3
4.1	PLEJECENTRE OG MORSØ AFKLARINGSCENTER	3
4.1.1	Overordnet vurdering.....	3
4.1.2	Vurdering af temaet <i>Målgruppe, metoder og tilgang</i>	4
4.1.3	Vurdering af temaet <i>Dokumentation</i>	5
4.1.4	Vurdering af temaet <i>Personlig pleje og praktisk hjælp</i>	6
4.1.5	Vurdering af temaet <i>Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</i>	7
4.1.6	Vurdering af teamet <i>Mad og måltider</i>	7
4.1.7	Vurdering af temaet <i>Aktiviteter</i>	8
4.1.8	Vurdering af temaet <i>Organisation og ledelse</i>	9
4.1.9	Vurdering af temaet <i>Fysiske rammer og miljø</i>	9
4.1.10	Vurdering af særligt fokusområde <i>Bekæmpelse af ensomhed</i>	10
4.2	LEVERANDØRER AF PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP	11
4.2.1	Overordnet vurdering.....	11
4.2.2	Vurdering af temaet <i>Rehabilitering</i>	11
4.2.3	Vurdering af temaet <i>Dokumentation</i>	12
4.2.4	Vurdering af temaet <i>Personlig pleje og praktisk hjælp</i>	12
4.2.5	Vurdering af temaet <i>Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</i>	13
4.2.6	Vurdering af temaet <i>Madservice</i>	14
4.2.7	Vurdering af temaet <i>Organisation og ledelse</i>	14
4.2.8	Vurdering af særligt fokusområde <i>Bekæmpelse af ensomhed</i>	15
5.	CENTER FOR SUNDHEDSFREMME, SOCIAL OG HANDICAP	15
5.1	Overordnet vurdering.....	15
5.2	Vurdering af temaet <i>Udbud, variation og fleksibilitet</i>	16
5.3	Vurdering af temaet <i>Kost og ernæring</i>	16
5.4	Vurdering af temaet <i>Levering</i>	17
5.5	Vurdering af temaet <i>Samarbejde med visitation og hjemmepleje</i>	18
	BILAG I. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER	19
	BILAG II. DATAGRUNDLAG.....	23

1. INDLEDNING

På vegne af Morsø Kommune har Evidentia foretaget uanmeldte tilsyn med syv plejecentre og Morsø Aflastningscenter, samt anmeldte tilsyn med Morsø Hjemmepleje, to private leverandører af praktisk bistand, Centralkøkkenet Skovparken og Cafe Støberigården og en privat leverandør af madservice.

Formålet med denne årsrapport er at sammenfatte resultaterne af de førte tilsyn for dermed at bidrage til den samlede vurdering af kvaliteten af de serviceydelser, som leveres på områderne. Med udgangspunkt i denne sammenfatning er det muligt at give tværgående anbefalinger i forhold til udviklingsmuligheder og -behov.

I de vedlagte bilag findes dels en oversigt over samtlige anbefalinger til fokusområder og udviklingspunkter, som er givet i tilsynsrapporterne (bilag I), samt en oversigt over datagrundlaget for tilsynene (bilag II).

Vurderingerne er baseret på en analyse af det indsamlede datamateriale. Hvert tema belyses ud fra flere datakilder, herunder interviews med leder, medarbejdere og borgere, observationer af interaktion mellem medarbejdere og borgere og gennemgang af dokumentation og andet skriftligt materiale.

2. SAMLET VURDERING

Evidentias samlede vurdering af tilbuddene i Morsø Kommune inden for både Center for Ældre, Sundhed og Rehabilitering og Center for Sundhedsfremme, Social og Handicap er, at der er tale om nogle velfungerende tilbud, som leverer serviceydelser af høj kvalitet til borgerne i Morsø Kommune. Dette gælder både for de kommunale og de private tilbud på områderne.

Det gælder for alle tilbud, at borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, som de modtager. Dertil at medarbejdere og ledere relevant og med stort engagement kan redegøre for de indsats, de leverer, samtidigt med at de på et godt fagligt niveau kan reflektere over deres handlinger.

Det er dertil Evidentias vurdering, at der er et godt samarbejde mellem lederne af tilbuddene, som bidrager til at udnytte den faglige viden på tværs og styrke den samlede indsats. De faglige udviklingstiltag, som er igangsat fra centralt hold, er godt implementeret og understøtter et relativt ensartet og højt niveau i kvaliteten på tværs af tilbuddene.

3. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER

Tilsynene har givet anledning til en række anbefalinger til både plejecentre, hjemmeplejen og aktivitets- og beskæftigelsestilbuddene (se bilag 1 for samtlige anbefalinger). I dette afsnit udpeges de områder, som er gældende for flere tilbud.

Et overordnet tema handler om at igangsætte eller fastholde en fokuseret indsats i forhold til kvaliteten af **dokumentationen**.

For plejecentrene og hjemmeplejen centrerer udfordringerne sig i særdeleshed om overgangen til **Fælles Sprog III**, som er et nyt system, der kræver en forandret tankegang hos medarbejderne. En sådan forandring er både mentalt og tidsmæssigt krævende for medarbejderne og giver en række udfordringer.

Overordnet set er det Evidentias vurdering, at medarbejderne er positivt stemte og har mod på udfordringerne. Det kan dog opleves frustrerende, at der er gået meget lang tid fra medarbejderne blev undervist i systemet til de reelle ændringer er trådt i kraft. Det giver flere steder en vis usikkerhed omkring sammenhænge og hvor man skal dokumentere hvad.

Implementeringen er fortsat i proces og dette forhold er taget med i betragtning i tilsynene og de anbefalinger, som er givet i forlængelse heraf. Det skal samtidigt fremhæves, at kvaliteten af dokumentationen samlet set vurderes at være højere i 2019 end i 2018.

For at støtte implementeringen anbefaler Evidentia, at medarbejderne i fællesskab gennemgår gode eksempler på dokumentation, så det bliver synligt og meget konkret, på den ene side hvordan de forskellige led i systemet hænger sammen og understøtter hinanden. Og på den anden side hvor man skal dokumentere hvad. Det vil kunne skabe en mere ensartet praksis og dermed forebygge usikkerhed og dobbeltarbejde.

For både plejecentre og hjemmepleje er der givet anbefalinger i forhold til at **formulere mål**, så det sikres, at man reelt vil kunne vurdere, om et mål er opfyldt. Til dette formål kan man anvende de såkaldte SMART kriterier. Vi har i flere tilfælde henvist lederne til materiale, som med fordel kan anvendes til en forståelse af disse kriterier.

På to plejecentre er udvalgte medarbejdere i gang med uddannelse til **Marte Meo** terapeuter med særligt fokus på borgere med demens. Evidentia vil opfordre til, at det bliver en mulighed at anvende disse kompetencer på tværs af centrene, da det sandsynligvis kan være yderst relevant med et Marte Meo forløb i forhold til borgere fra voksenområdet, fx borgere med en udadreagerende adfærd.

I forhold til to private leverandører, hhv. af madservice og praktisk bistand, har Evidentia givet anbefalinger om, at leverandørerne og Morsø Kommune igangsætter en **dialog om samarbejdet** og eventuelle udfordringer. Begge leverandører har meget få kunder i Morsø Kommune, hvilket naturligvis kan skyldes aktivt fravalg fra borgernes side. Det kan også være begrundet i, at borgerne ikke i tilstrækkelig grad gøres opmærksom på deres valgmuligheder og dermed fratages deres ret til frit valg.

4. CENTER FOR ÆLDRE, SUNDHED OG REHABILITERING

4.1 PLEJECENTRE OG MORSØ AFKLARINGSCENTER

4.1.1 Overordnet vurdering

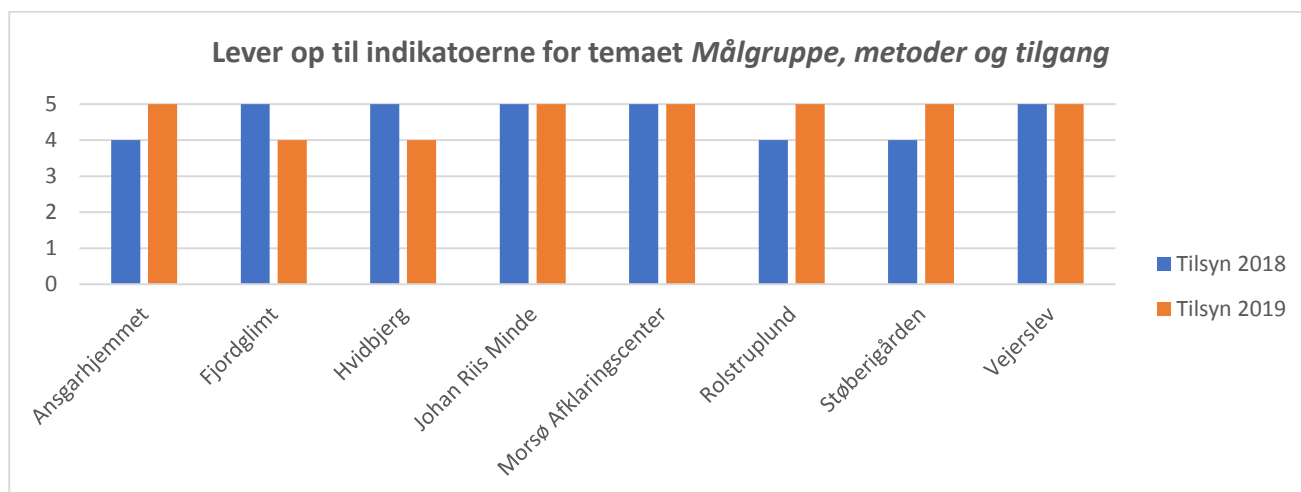
Det er Evidentias samlede vurdering, at plejecentrene og Morsø Afklaringscenter i høj grad lever op til servicelovens bestemmelser og Morsø Kommune kvalitetsstandarder og politikker. Der er tale om velfungerende tilbud, som leverer serviceydelser i en god kvalitet til beboerne.

Både plejecentrene og Morsø Afklaringscenter (herfra omtalt som plejecentrene) er karakteriseret ved dygtige og engagerede medarbejdere og kompetente ledere. De overordnede kommunale indsatsområder

omkring neuropædagogik og forløbet med Demensrejseholdet er godt implementeret og gør en reel forskel for kvaliteten af plejen. Samtidigt er der fortsat plads til individuelle særkender, som gør det enkelte sted til noget særligt.

For alle plejecentre gælder det, at beboerne er meget tilfredse med de ydelser og den støtte, de modtager, med medarbejdernes måde at møde dem anerkendende og respektfuldt.

4.1.2 Vurdering af temaet *Målgruppe, metoder og tilgang*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

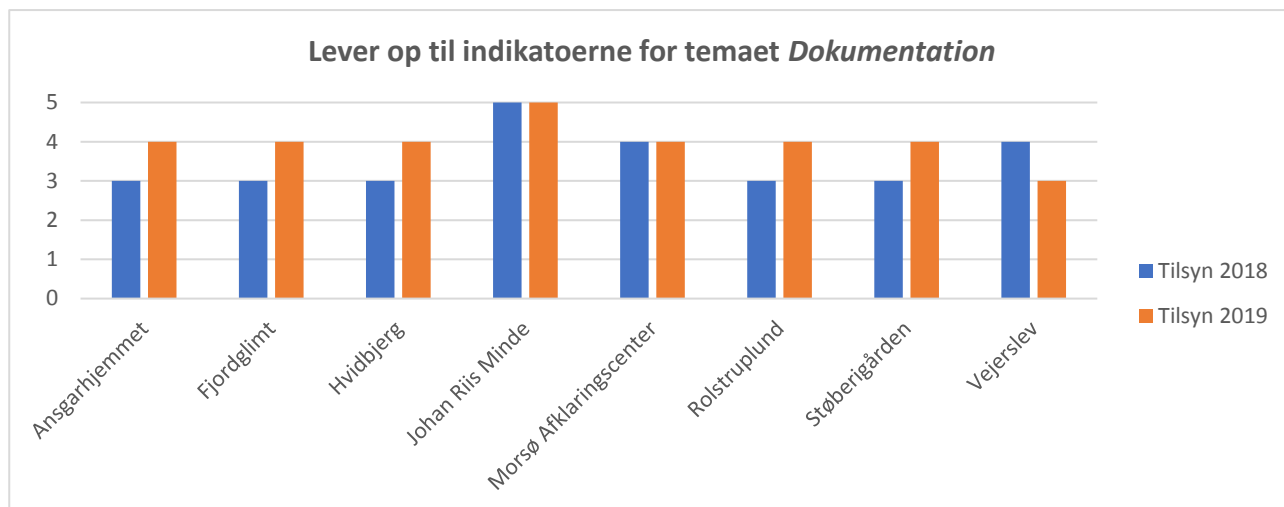
Som det fremgår af diagrammet, vurderes alle plejecentre til i høj eller meget høj grad at leve op til indikatorerne. Dette dækker over, at medarbejdere og ledelse kan redegøre relevant for de metoder og tilgange, som anvendes over for målgruppen, ligesom de kan give eksempler på, hvordan de omsætter dette til praksis. Det er tilsynets indtryk, at læringen fra forløbet med Demensrejseholdet og uddannelsesforløbet i den neuropædagogiske tilgang, som de fleste medarbejdere har været igennem, er godt implementeret i praksis.

Der er en vis variation i, hvorvidt man afholder beboerkonferencer, hvor man går i dybden med en eller et par beboere, systematisk med fast interval eller efter behov. Intervallet kan svinge mellem ugentligt og månedligt. Ligeledes er det forskelligt, om man systematisk sætter alle beboere på beboerkonference eller om man vælger de beboere, hvor der er aktuelle udfordringer af den ene eller anden type.

Dette kan med fordel give anledning til en drøftelse i ledergruppen omkring brugen af beboerkonferencerne. Fx afføder den systematiske gennemgang af alle beboere en så forbedret indsats at det opvejer ressourceforbruget?

For alle plejecentrene fremhæves den neuropædagogiske tilgang som væsentlig for at møde beboerne på en ny måde. Medarbejderne er blevet bevidste om, at beboerne kommunikerer gennem adfærd og kropssprog. Det er tilsynets indtryk, at plejecentrene er godt på vej til en kultur, hvor det er helt naturligt, at beboernes hidtidige vaner og livsførelse er det styrende for indsatserne. Man kan ikke ændre på beboerne. Det er medarbejderne, som skal tilpasse indsatsen efter beboerne. Den tilgang skaber mere værdighed for beboerne og har reduceret antallet af konflikter og magtanvendelse.

4.1.3 Vurdering af temaet *Dokumentation*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

På alle plejecentre er processen med at omlægge beboernes journaler fra Fælles Sprog II til Fælles Sprog III godt i gang. De eksempler på dokumentation, som er gennemgået i forbindelse med tilsynet, har været i begge systemer.

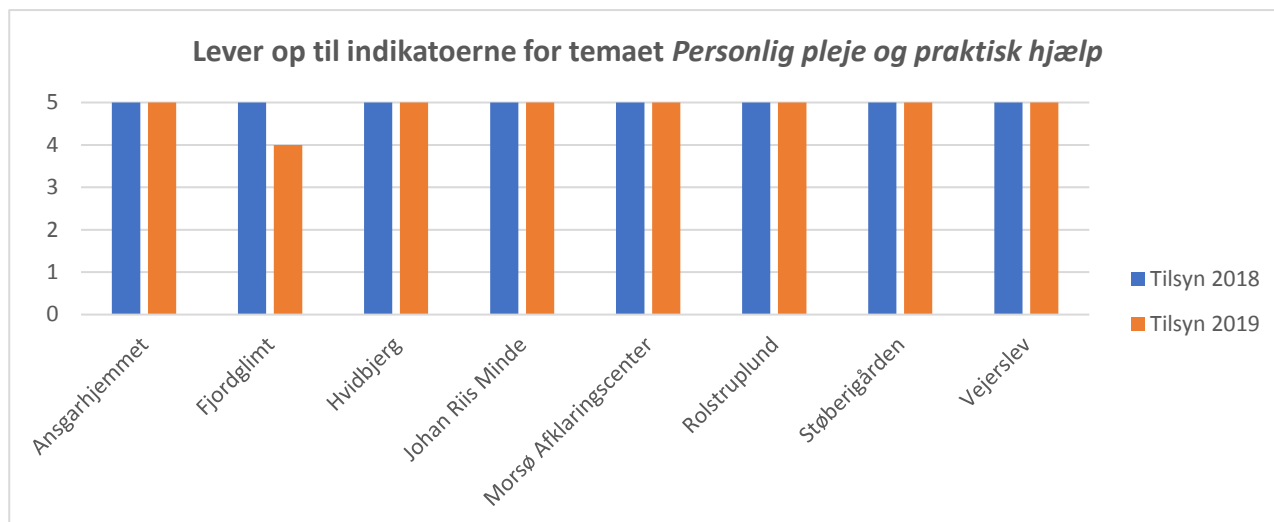
Det er vores vurdering, at der alle steder arbejdes meget målrettet og intensivt med implementeringen af Fælles Sprog III, som lægger op til en ny systematik og tænkemåde for medarbejderne. Der vil være behov for kontinuerlig understøttelse af implementering, da det er krævende både mentalt og tidsmæssigt at sætte sig ind i og forstå nye måder at arbejde på. Medarbejder udtrykte flere steder en stor usikkerhed i forhold til, hvor de skal dokumentere hvad.

På flere plejecentre var der på tilsynstidspunktet planlagt FSIII caféer med mulighed for at få sparring af ressourcepersoner.

De eksempler, som tilsynet gennemgik, fremstod i vid udstrækning opdaterede, fyldestgørende og handlingsanvisende. Der er fortsat potentiale for forbedringer, men det er tydeligt, at der er kommet en mere ensartet kvalitet i dokumentationen i forhold til 2018.

Generelt kunne tilsynet konstatere sammenhæng mellem beboernes tilstand og beskrivelserne i dokumentationen.

4.1.4 Vurdering af temaet *Personlig pleje og praktisk hjælp*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

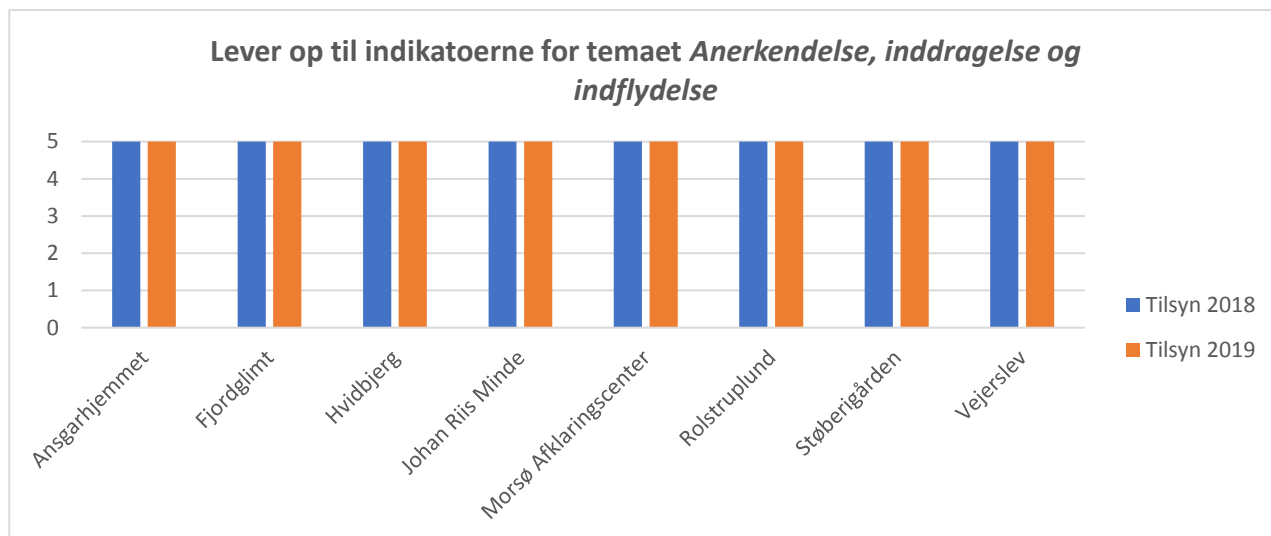
Som det fremgår af diagrammet, vurderes det, at alle plejecentre - på nær et - lever op til indikatorerne i meget høj grad.

Medarbejdere kan på relevant vis og med konkrete eksempler fra praksis redegøre for, hvordan det sikres, at beboerne får den hjælp og omsorg, som de har behov for. Det sker gennem løbende opdatering af døgnrytmeplaner og beboerkonferencerne. Et par steder arbejdes der med daglig gennemgang og vurdering af beboernes tilstand, andre steder gennemgås beboerne ugentligt.

For alle plejecentrene gælder det, at medarbejderne har en tæt relation til beboerne og kendskab til deres normalt tilstand. Dette sætter dem i stand til at vurdere, om beboerens adfærd ændres og handle på det. Fx ved at inddrage kolleger, sygeplejerske, egen læge mv.

Igen ved dette års tilsyn giver samtlige deltagende beboere udtryk for, at de er meget tilfredse med den hjælp, pleje og omsorg, de modtager. Ligesom de er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger. Tilsynet møder enkelte pårørende, som ligeledes giver udtryk for høj grad af tilfredshed.

4.1.5 Vurdering af temaet *Anerkendelse, inddragelse og indflydelse*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

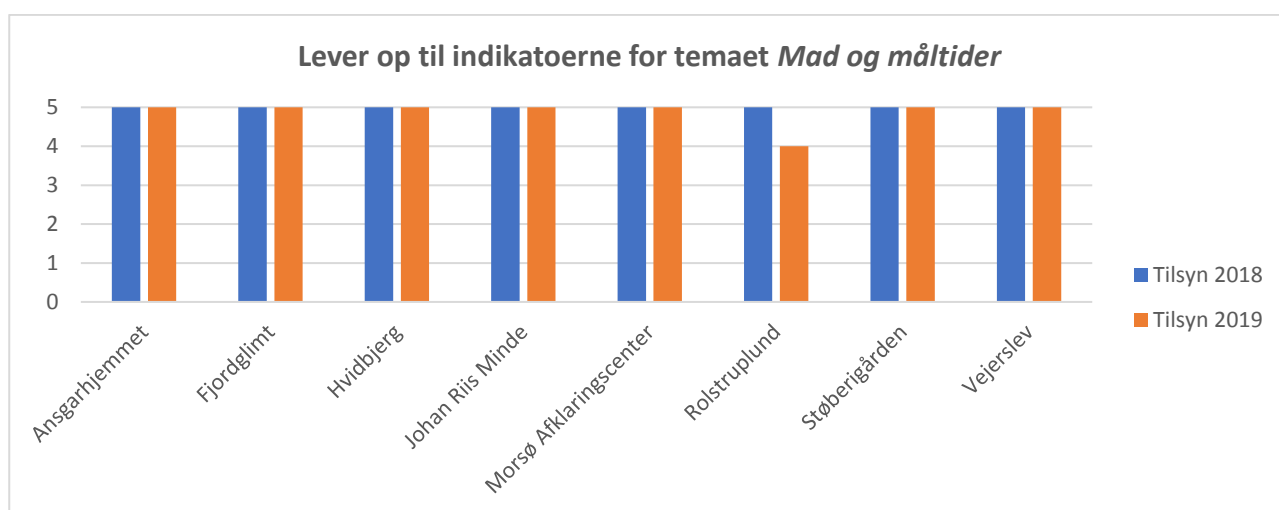
Lige som ved tilsynet i 2018 vurderes alle plejecentre i meget høj grad at leve op til indikatorerne for temaet anerkendelse, inddragelse og indflydelse. Det vil sige, at beboerne i meget høj grad har indflydelse på eget liv og hverdag, ligesom de mødes med en anerkendende tilgang og med respekt for livsvalg, normer mv.

Alle beboere giver alle udtryk for tilfredshed med medarbejdernes måde at møde dem på. Det gælder i vid udstrækning både det faste personale og afløsere. Medarbejderne roses i meget høje toner.

Både ledere og medarbejdere lægger vægt på, at beboernes er trygge og kan leve livet, som de gerne vil. Ligeledes søger man at inddrage de pårørende så vidt som muligt og se dem som en ressource og samarbejdspartner.

Der kan under tilsynene observeres en anerkendende omgangstone og kommunikation.

4.1.6 Vurdering af teamet *Mad og måltider*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

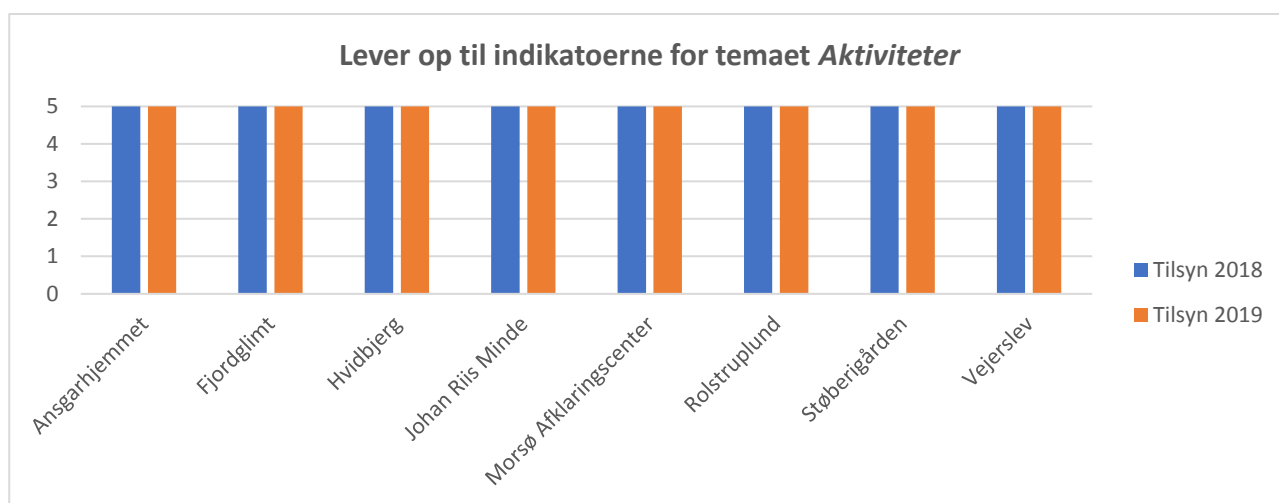
Det er vores vurdering, at der på alle plejecentre arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. Der er fokus på at skabe en rolig, hyggelig og hjemlig stemning under måltiderne. For at dette kan lykkes overvejer medarbejderne nøje, hvordan bordene skal stå og hvordan beboerne skal placeres.

Medarbejderne har en klar opgave- og ansvarsfordeling, hvor en medarbejder, fx aktivitetsmedarbejderen, er værtinde og understøtter samtalen omkring bordet.

Beboerne er generelt meget tilfredse med maden, både den varme og den kolde. På et enkelt plejecenter er de tre beboere, som deltager i tilsynet, utilfredse med maden.

Langt de fleste af de deltagende beboere spiser med i fællesskabet, mens enkelte vælger at spise i egen bolig. Beboerne oplever, at der er en hyggelig stemning og et rart fællesskab.

4.1.7 Vurdering af temaet *Aktiviteter*



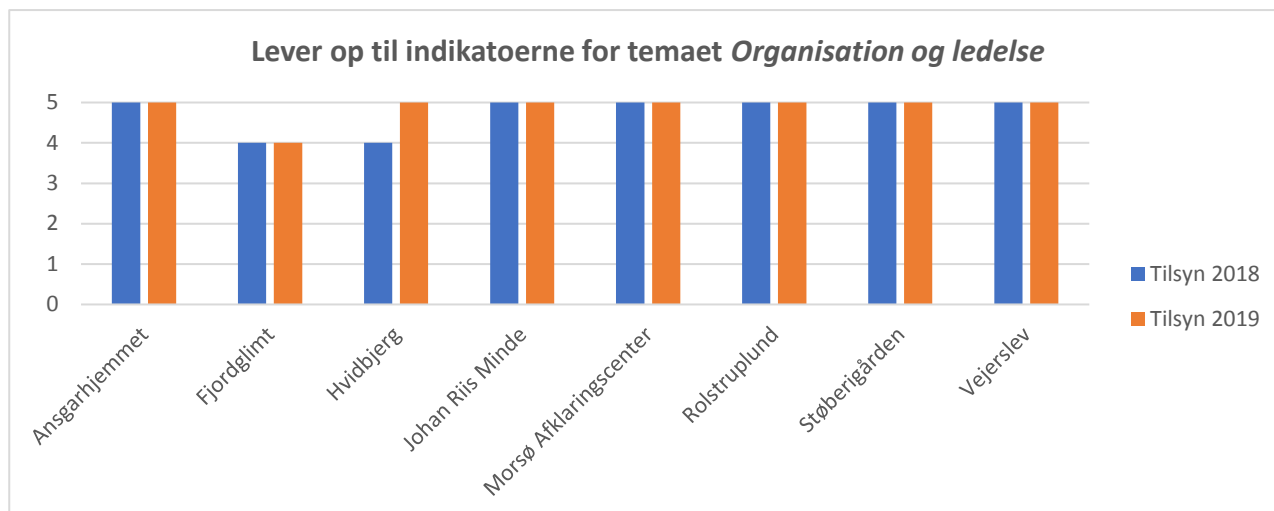
* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Plejecentrene tilbyder fortsat beboerne varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen. Med aktiviteter forstås både større og mindre aktiviteter. Det kan være en kontakt-ø, hvor en medarbejder sætter sig og drikker en kop kaffe i beboerens bolig. Det kan være hyggeligt samvær i afdelingen omkring musik eller et spil. Det kan også være arrangementer på tværs af afdelingerne, som fx udflugter, højtidsfejring mv.

Beboerne deltager i varieret grad og er generelt tilfredse med udbuddet og mulighederne. Flere nye beboere gav udtryk for, at de ikke havde det fornødne overskud til at deltage i noget endnu.

Under tilsynene kan flere forskellige aktiviteter observeres. Det gælder fx bankospil, babysalmesang, herreklub mv. I hver af disse situationer var der god stemning og et hyggeligt samvær mellem medarbejdere og beboere.

4.1.8 Vurdering af temaet *Organisation og ledelse*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

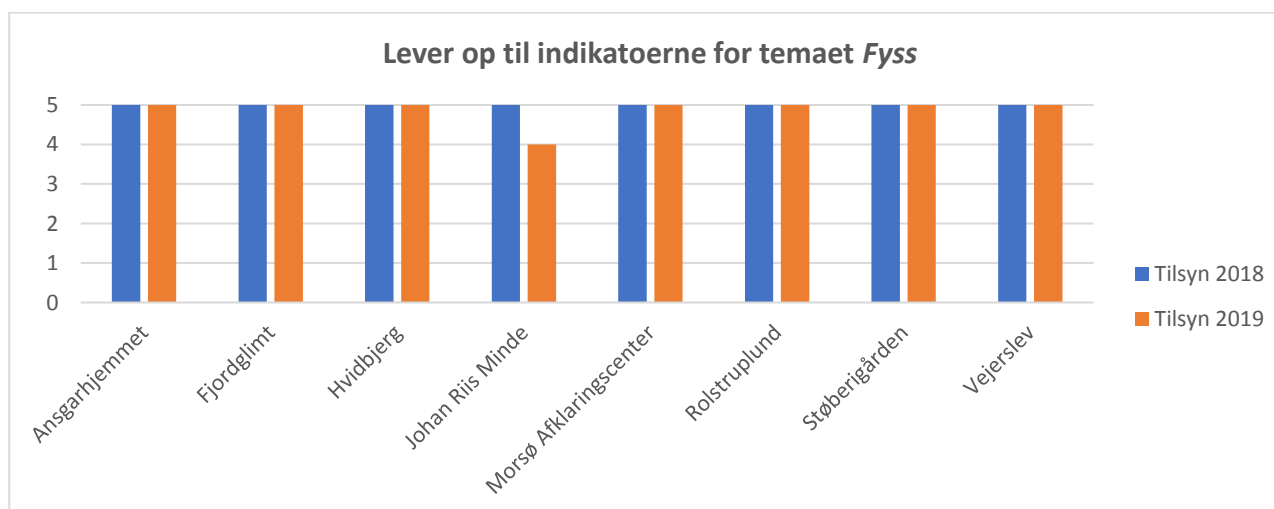
Som det fremgår af diagrammet, vurderes alle plejecentre at leve op til indikatorerne for temaet i meget høj eller høj grad. Dette dækker over, at ledelsen på alle plejecentre vurderes at være kompetente. Den daglige drift varetages på ansvarlig vis.

Lederne arbejder fokuseret med at sikre trivsel i medarbejdergruppen. I de tilfælde hvor der er udfordringer, handler lederne relevant, også hvor det kræver, at enkelte medarbejdere siges op.

Medarbejdere giver udtryk for, at de er tilfredse med deres arbejdsplads med hensyn til trivsel, samarbejde, faglig udvikling mv. Det overordnede indtryk er, at medarbejderne er relativt stabile, men der er på nogle steder udfordringer med at rekruttere, særligt assistenter.

Der er forskel på, om medarbejderne har adgang til ekstern supervision. Medarbejderne oplever samstemmende, at de har mulighed for at få relevant sparring, når de har brug for det. Ligeledes at de kan bede om supervision, hvis det er nødvendigt.

4.1.9 Vurdering af temaet *Fysiske rammer og miljø*



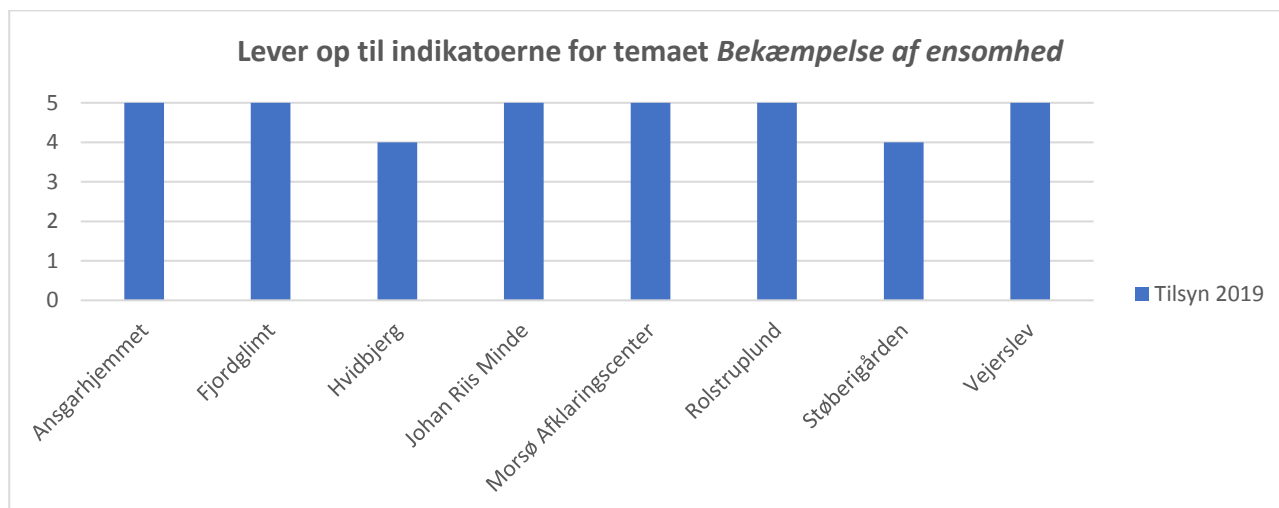
* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er generelt Evidentias vurdering, at de fysiske rammer understøtter beboernes trivsel og særlige behov. Der er på alle plejecentre et venligt og imødekommende miljø, ligesom der er en god rengøringsstandard over alt.

På alle plejecentre er beboerne meget tilfredse med deres boliger og glade for de fælles arealer.

På Johan Riis Minde, som står for at skulle lukkes, oplever medarbejderne sig inddraget i forskellige aspekter af det nye byggeri.

4.1.10 Vurdering af særligt fokusområde *Bekæmpelse af ensomhed*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er Evidentias vurdering, at der på alle plejecentrene arbejdes relevant på at imødegå ensomhed hos beboerne. Medarbejderne er generelt meget opmærksomme på beboernes trivsel og herunder om eventuel manglende trivsel påvirkes af ensomhed. Dette opmærksomhedspunkt drages ind i beboerkonferencer og i øvrige drøftelser.

Beboerne motiveres løbende til at deltage i fællesskabet omkring måltider og i aktiviteter. Hvis de ikke ønsker eller er i stand til at deltage i dette, sætter medarbejderne, herunder værdighedsmedarbejderne, tid af til at tilbyde samvær med beboerne på tomandshånd. Ligeledes kan klippekortsordningen bruges til at tilbyde disse beboere særlige oplevelser.

Der gives en række gode eksempler på, hvordan det er lykkedes medarbejderne at bryde ensomheden hos beboere. Fx ved at sætte dem sammen med andre, som de deler en interesse med. Når det lykkes, opleves det at have stor indvirkning på beboernes trivsel.

Enkelte af de beboere, som deltager i tilsynene, giver udtryk for, at de savner nogle at tale med. Det gælder primært beboere, som er kognitivt meget velfungerende, som kan opleve, at det er svært at have et meningsfuldt fællesskab med de andre beboere.

4.2 LEVERANDØRER AF PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

4.2.1 Overordnet vurdering

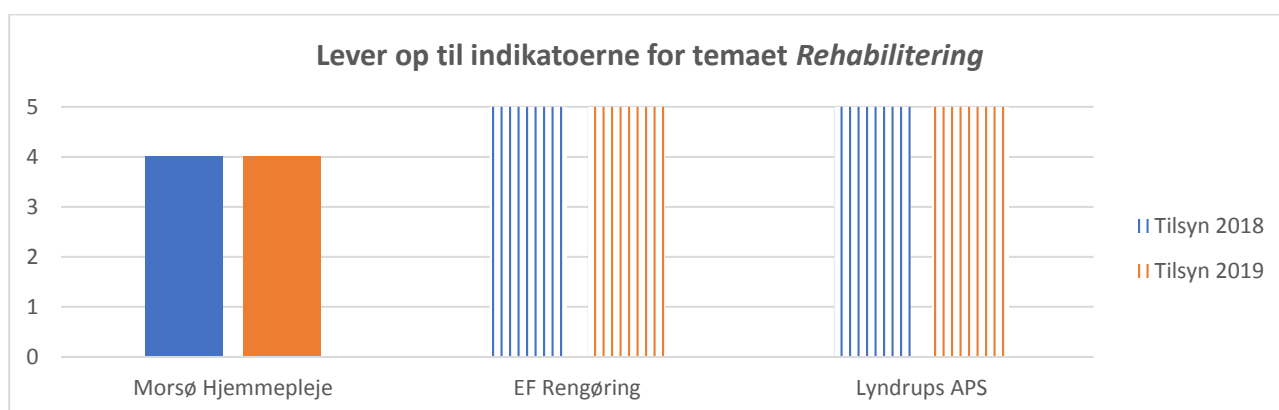
Evidentia har foretaget tilsyn med Morsø Hjemmepleje og to private leverandører. Det er Evidentias vurdering, at både den kommunale og de private leverandører samlet set er velfungerende og lever op til servicelovens paragraffer og Morsø Kommunes kvalitetsstandarder og politikker.

Borgerne er uanset leverandør meget tilfredse med den hjælp de modtager og måden den leveres på.

I gennemgangen af temaerne er det væsentligt at have in mente, at vurderinger er baseret på differentierede forventninger til de to typer af leverandører, idet deres opgaver i nogen grad er forskellige. Dette er søgt illustreret ved at give søjlerne forskellige farver/mønstre.

Vurderingen er foretaget på baggrund af interviews, observationer og dokumentationsgennemgang, som foretaget i forbindelse med tilsynene.

4.2.2 Vurdering af temaet *Rehabilitering*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår af diagrammet, vurderes de tre leverandører i høj eller meget høj grad at leve op til indikatorerne i forhold til at levere en rehabiliterende indsats.

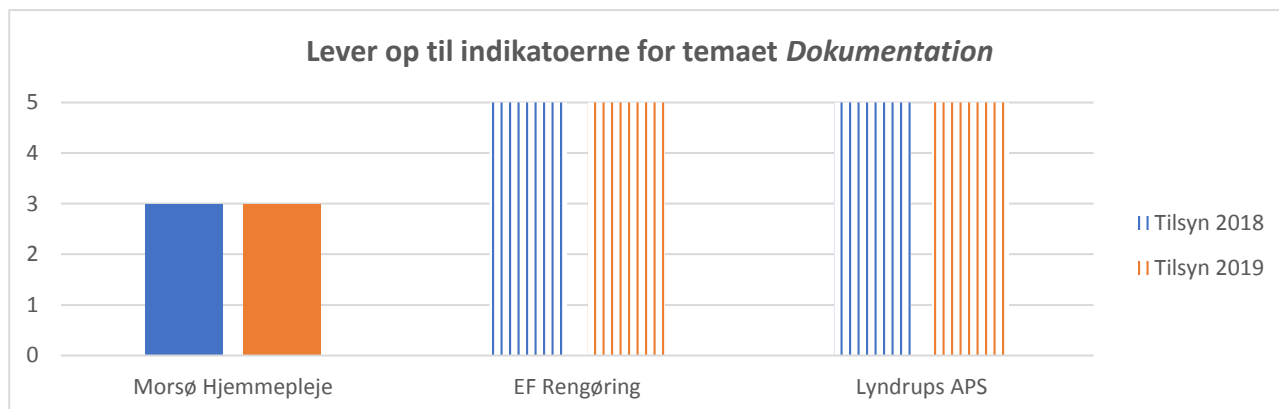
Tilsynet vurderer, at borgerne støttes til at bevare og vedligeholde deres egne ressourcer og kompetencer. Dette kan observeres i praksis og suppleres af gode eksempler fra både borgerne selv og medarbejderne.

Medarbejderne vurderer løbende borgernes aktuelle ressourcer og om der er behov for mere eller mindre støtte, motivation og hjælp. De er opmærksomme på forandringer hos borgeren og kan redegøre for relevante handlinger, som følge heraf.

Alle borgere giver udtryk for, at de gerne vil varetage flest mulige opgaver selv, så de kan bevare eller genvinde deres funktionsniveau.

I Morsø Hjemmepleje er der en fortløbende implementeringsproces i gang, hvor rehabiliteringsteamet skal understøtte de øvrige teams arbejde med rehabilitering.

4.2.3 Vurdering af temaet *Dokumentation*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

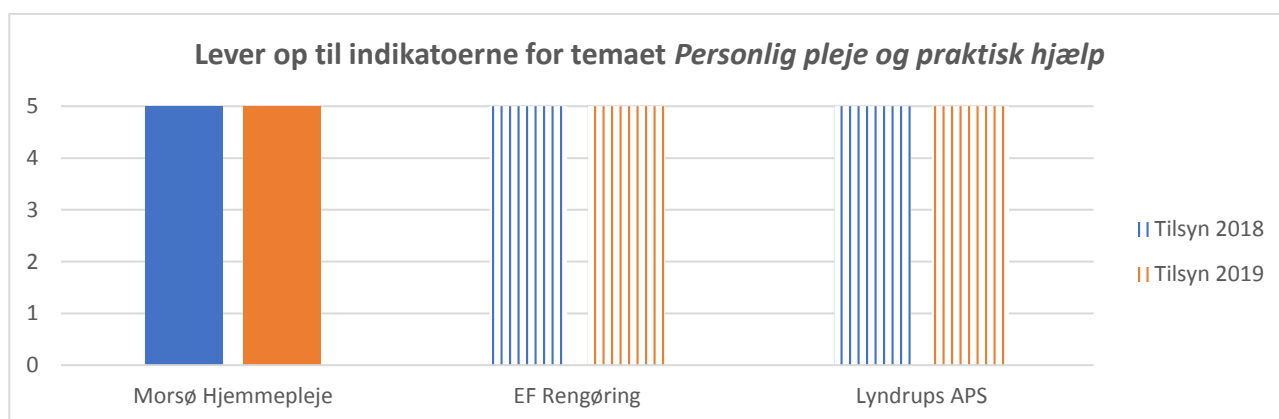
Der er i lighed med 2018 ikke krav om, at de private leverandører skal dokumentere i omsorgssystemet. De arbejder ud fra den udspecificering af opgaverne, som modtages fra visitationen. Oplever medarbejderne, at borgerens behov ændres eller hvis der gøres andre relevante observationer, kontaktes leder, som igen kontakter visitation eller hjemmesygeplejen.

Hos Morsø Hjemmepleje arbejdes der relevant med implementering af FSIII. Medarbejderne giver dog udtryk for en høj grad af frustration over manglende tid og indsigt i systemet.

I flere af de gennemgåede eksempler er dokumentationen opdateret, handlingsanvisende og fyldestgørende, men der er fortsat rum for forbedring i forhold til at skabe overblik, formulering af mål mv.

I de fleste tilfælde ses en god sammenhæng mellem borgernes faktuelle fysiske, psykiske og sociale tilstand og beskrivelser i dokumentationen.

4.2.4 Vurdering af temaet *Personlig pleje og praktisk hjælp*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Der gøres opmærksom på, at de private leverandører under dette tema kun er blevet vurderet i forhold til praktisk hjælp.

Som det fremgår af diagrammet, lever alle leverandører i meget høj grad op til indikatorerne.

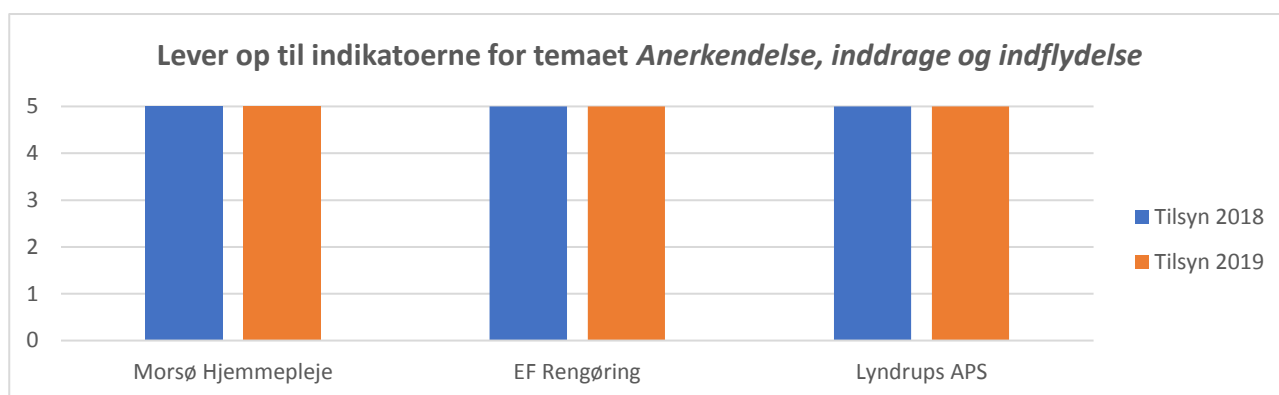
Borgerne giver udtryk for meget stor tilfredshed med de ydelser, som de modtager. De oplever, at hjælpen lever op til deres behov og føler sig trygge ved, at medarbejderne har blik for deres sundhedsmæssig tilstand.

Medarbejderne tager kontinuerligt udgangspunkt i at understøtte borgernes trivsel. De kan på relevant vis redegøre for, hvordan de gennem dialog med borgerne, observationer, dokumentation og sparring med kolleger og sygeplejersker sikrer, at borgerne modtager den rette pleje og omsorg.

Morsø Hjemmepleje kan ikke i samme grad som de private leverandører sikre, at der er en personalemæssig kontinuitet hos borgerne. Hos de borgere, som er særligt sårbare og derfor har behov for fast personale, efterkommes dette i vid udstrækning.

Borgere, som modtager praktisk bistand, er meget tilfredse med hjælpen, uanset leverandør.

4.2.5 Vurdering af temaet *Anerkendelse, inddragelse og indflydelse*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

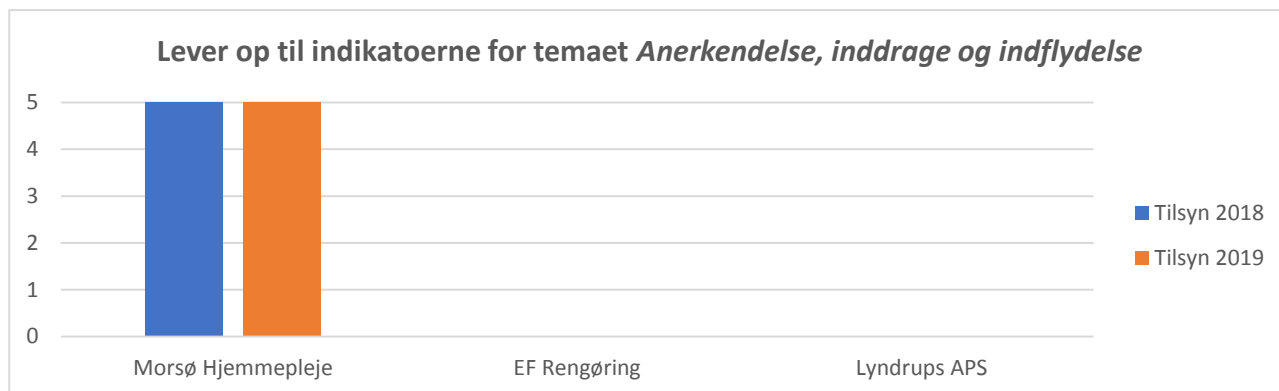
Som det fremgår, vurderes det, at de tre leverandører i meget høj grad lever op til indikationerne for temaet. Det lægges til grund, at alle borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt og hensynsfuldhed. Ligeledes at medarbejderne tager udgangspunkt i borgernes ønsker, vaner og behov.

Borgerne er meget glade for medarbejderne. Borgerne, som modtager hjælp fra Morsø Hjemmepleje, kan opleve, at der kommer mange forskellige hjælpere hos dem, men at de alle er venlige og dygtige.

Medarbejderne lægger vægt på, at de møder borgerne med nærvær og godt humør, da det skaber den bedste relation og tryghed for borgerne.

Under tilsynsbesøgene sammen med medarbejderne, kan der i alle tilfælde observeres en anerkendende omgangstone. Ligesom det er tydeligt, at medarbejderne kender borgerne godt og har en god relation til disse.

4.2.6 Vurdering af temaet *Madservice*



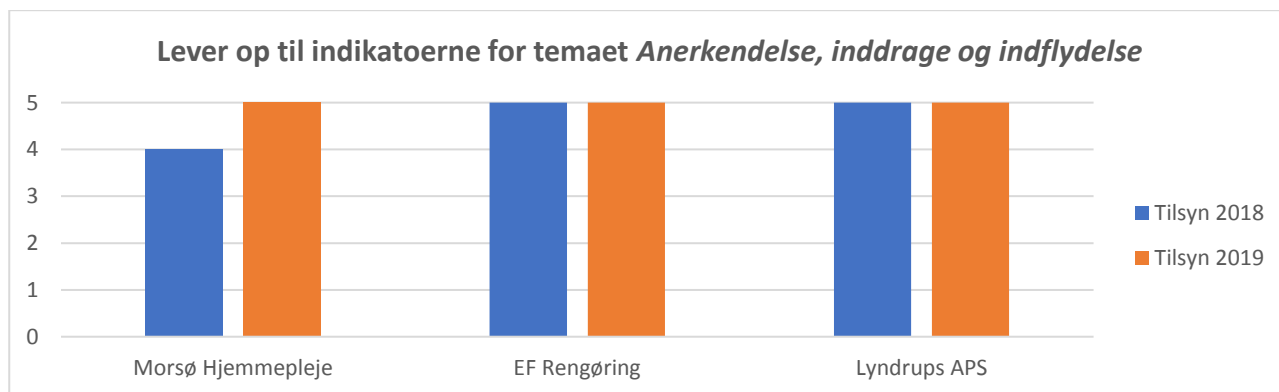
* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Temaet indgår ikke i tilsynet med de private leverandører.

Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne på relevant vis arbejder med at skabe gode rammer for borgernes måltider.

De borgerne, som modtager hjælp til ernæring, er meget tilfredse med hjælpen. De oplever, at medarbejderne har et løbende fokus på, om borgerne får spist og drukket tilstrækkeligt.

4.2.7 Vurdering af temaet *Organisation og ledelse*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

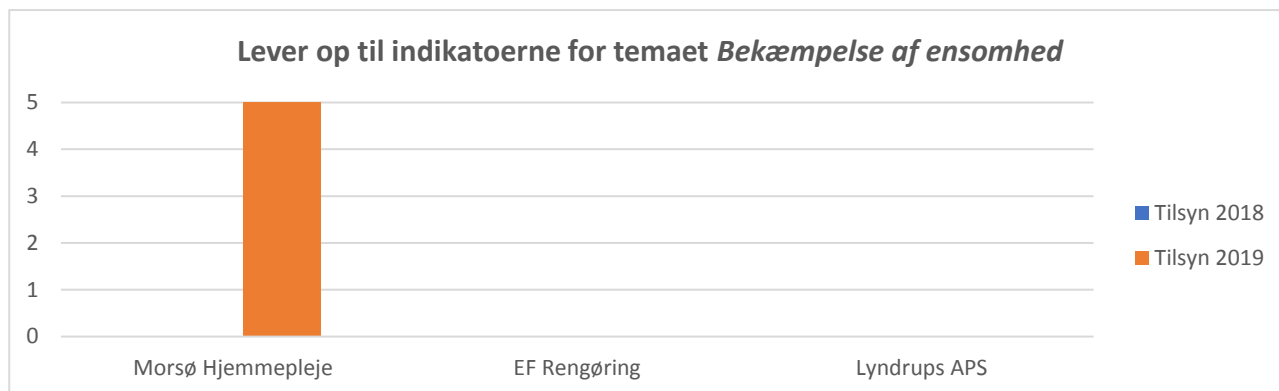
Som det fremgår af diagrammet, vurderes det, at leverandørerne i meget høj grad lever op til indikatorerne.

Ledelsen hos hver af de tre leverandører vurderes at være ansvarlige og fagligt kompetente. Der arbejdes relevant med at sikre god medarbejdertrivsel. Ledelserne er tilgængelige og lydhøre over for medarbejderne og har fokus på, at medarbejderne har de relevante kompetencer i forhold til deres opgaver.

Borgerne giver udtryk for, at medarbejderne er dygtige og relativt stabile.

Særligt hos Morsø Hjemmepleje er der kontinuerligt fokus på at udvikle organisationen, så der skabes de bedst tænkelige muligheder for at imødekomme borgernes behov og levere ydelser af høj kvalitet.

4.2.8 Vurdering af særligt fokusområde *Bekæmpelse af ensomhed*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Temaet indgår ikke i tilsyn med de private leverandører.

Tilsynet vurderer, at der er et løbende fokus på at bekæmpelse af ensomhed. Medarbejderne er bekendte med mulighederne for aktiviteter og fællesskaber, som borgerne kan henvises til. Der er planer for fremadrettet at styrke samarbejdet med MOA yderligere.

Flere af borgerne giver eksempler på, at enten selv har taget initiativ eller medarbejderne har motiveret dem til at opsøge og deltage i forskellige sociale fællesskaber.

5. CENTER FOR SUNDHEDSFREMME, SOCIAL OG HANDICAP

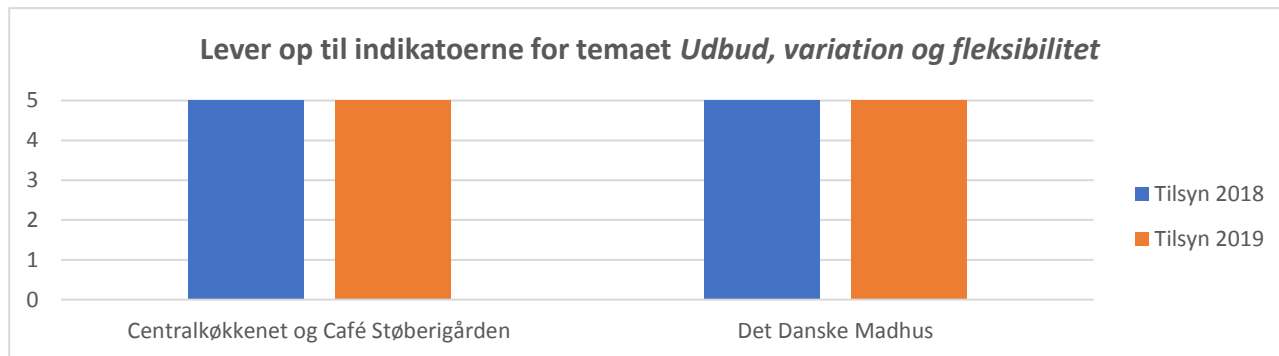
5.1 Overordnet vurdering

På vegne af Morsø Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Centralkøkken Skovparken og Café Støberigården og Det Danske Madhus. Det er vores vurdering, at leverandørerne lever op til servicelovens paragraffer og Morsø Kommune kvalitetsstandarder og politikker. Ligeledes er der tale om velfungerende tilbud, som gennem sunde og velsmagende måltider bidrager til borgernes trivsel.

Borgerne giver samlet set udtryk for tilfredshed med den kost, de får leveret.

Vurderingen er foretaget på baggrund af interviews, observationer og dokumentationsgennemgang, som foretaget i forbindelse med tilsynene.

5.2 Vurdering af temaet *Udbud, variation og fleksibilitet*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår af diagrammet, lever begge leverandører i meget høj grad op til indikatorerne. Dette dækker over, at der er et varieret og alsidigt udbud af retter og biretter, som er baseret på en tæt opfølgning af, hvilke retter borgerne godt kan lide.

Bestilling og afbestilling fungerer fleksibelt. Borgerne kommunikerer ofte med leverandøren gennem den medarbejder, som bringer maden ud.

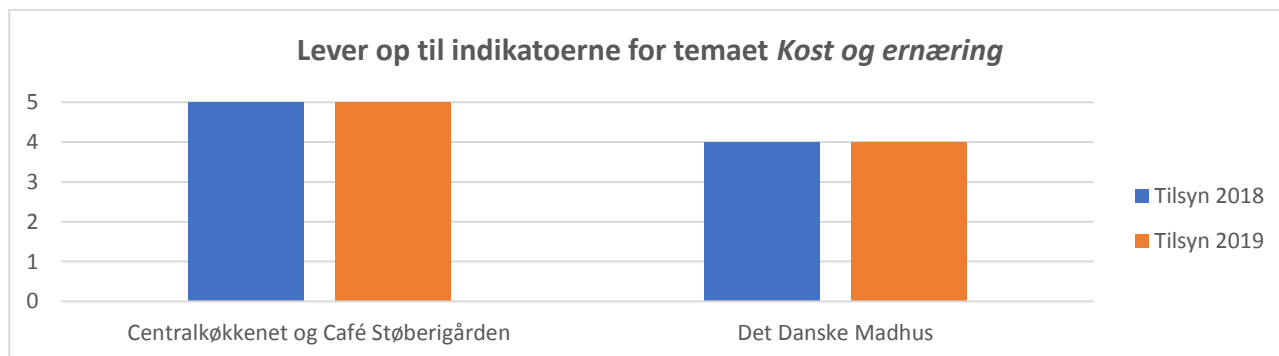
Borgerne er alle meget tilfredse med udbud og variation i de retter, der kan vælges mellem. Der er altid noget de godt kan lide. Borgerne bestiller et varieret antal retter, afhængigt af om de kan spise hele portioner eller om de deles op til flere måltider.

I lighed med 2018 er der enkelte borgere, som fravælger retter, fordi de ikke ud fra navnet på retten kan gennemskue, hvad det er. Hermed indskrænkes deres valgmuligheder. Evidentia har i forlængelse heraf anbefalet Centralkøkkenet, at der på denne type af retter angives hvilken kødtype eller grøntsag, der er hovedingrediens i retten.

En enkelt kunde i Café Støberigården påpeger, at der er behov for mere klimavenlig mad, hvor der skæres ned på kødindholdet.

Det er borgernes oplevelse, at portionsstørrelsen er passende. Det gælder, hvad enten borgeren kan spise hele portionen på en gang eller om den deles til to måltider.

5.3 Vurdering af temaet *Kost og ernæring*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

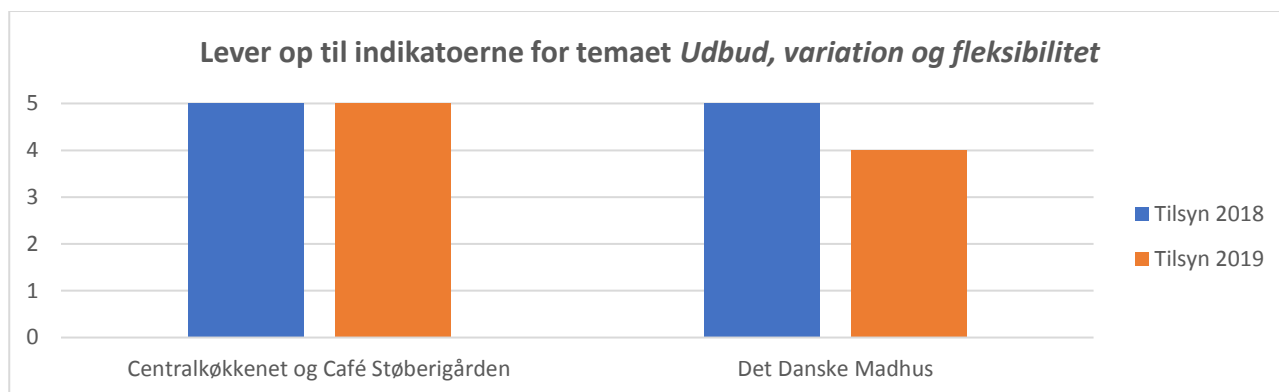
Det er tilsynets vurdering, at der i meget høj grad er fokus på kostens sammensætning og ernæringsindhold. Leverandørerne har fokus på at tilbyde menuer og udvikle produkter, som er tilpasset borgernes særlige behov, herunder småt spisende, særlige diæter, dysfagi mv.

Leverandørerne sammensætter menuen, så der altid er retter med fisk, fars, reelt kød, sammenkogte retter og indmad. Der leveres op til 15 forskellige menu typer. Der er næringsberegninger på alle menuer, som lever op til de nationale retningslinjer.

Borgerne er generelt meget tilfredse med maden. Det opleves, at maden efter opvarmning fremstår indbydende og velduftende. Borgerne, som får leveret mad fra Det Danske Madhus, er dog ikke helt tilfredse, bl.a. med retter med hakket kød og legerede supper.

Med hensyn til emballagen er det oplevelsen, at det kan være svært at lukke op og at man bliver nødt til at bruge en kniv eller lignende. Til gengæld er det meget hygiejnisk og praktisk. Flertallet af borgerne vurderer, at prisen i forhold til kvaliteten er i orden.

5.4 Vurdering af temaet *Levering*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

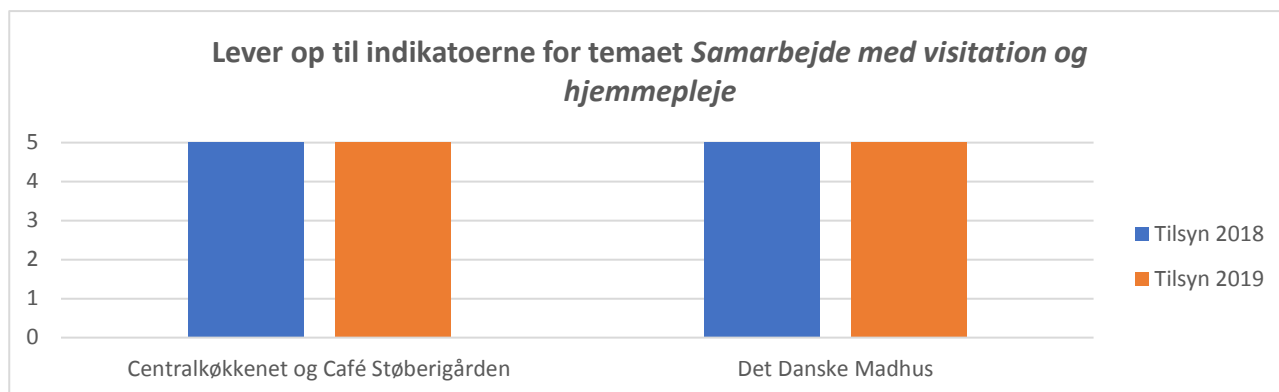
Leveringen vurderes at være velfungerende. Dog har en enkelt kunde hos Det Danske Madhus oplevet udfordringer.

Det er leverandørernes egne medarbejdere, som leverer maden ud til borgerne. Det giver en unik mulighed for at følge op på borgernes tilfredshed, om de får spist maden, ændringer i behov mv.

Det Danske Madhus har fortsat en udfordring med leveringen, fordi der kun er to kunder på Mors. Det betyder, at leveringen fordyres betragteligt. Evidentia anbefaler, at der indledes en dialog om det fremadrettede samarbejde mellem Morsø Kommune og Det Danske Madhus.

Alle de medvirkende borgere oplever, at leveringen fungerer yderst fleksibel. Det kan indgås individuelle aftaler om leveringen.

5.5 Vurdering af temaet *Samarbejde med visitation og hjemmepleje*



* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Evidentia vurderer, at der for Centralkøkkenets vedkommende fortsat er et tæt og velfungerende samarbejde med både visitation, hjemmepleje, plejecentre og botilbud. Det gælder både i forhold til den enkelte borger og i forbindelse med undervisning og sparring.

Det seneste år har Centralkøkkenet gjort en særlig indsats over for beboere på Morsø Kommunes botilbud, som har bidraget til, at borgerne har fået tilpasset deres ernæring til deres konkrete behov. Dette har igen haft indflydelse på både deres vægt og generelle trivsel.

Det Danske Madhus har ikke aktuelt noget samarbejde med hverken visitationen eller hjemmepleje, men står til rådighed for dette.

BILAG I. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER

Tilsynet har givet anledning til en række anbefalinger om fokusområder og udviklingspunkter.

Et fokusområde defineres som områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis. Udviklingspunkter defineres som områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre. Sagt med andre ord er forskellen mellem de to, at et fokusområde *bør* give anledning til en indsats, mens et udviklingspunkt *kan* give anledning til en indsats.

Tilbud	Fokusområde	Udviklingspunkt
Ansgarhjemmet	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der fortsat holdes fokus på dokumentationen, så der sikres, at de gode vaner fortsætter i det nye system.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes at gennemgå procedurer og regler om magtanvendelse minimum en gang om året og jævnligt drøfte eventuelle gråzoner.
Fjordglimt	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der igangsættes en fokuseret indsats vedrørende en konkret beboer.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes at bruge de meget fine eksempler på dokumentation til at vise, hvordan man konkret kan arbejde med dokumentationen. Det kan fx gøres ved at gennemgå disse på gruppemøder eller i forbindelse med beboerkonferencer.
Hvidbjerg	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at det sikres, at døgnrytmeplanerne opdateres, så det fremgår, hvad beboeren ønsker eller kan lide at foretage sig i alle tidsrum på døgnet. Evidentia anbefaler, at der igangsættes en fokuseret indsats for at afdække, hvordan der kan skabes større tilfredshed med maden og måltiderne. Det kan indebære, at der foretages en afdækning af tilfredsheden blandt et større antal af beboere. Ligeledes kan man eventuelt inddrage centralkøkkenet til at give forslag omkring variation og servering af den kolde mad. Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at forebygge ensomhed og mistrivsel hos en konkret ny-indflyttet beboer.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes at udvikle praksis vedrørende formulering af faglige mål i FSIII, så disse formuleres efter SMART kriterierne.
Johan Riis Minde	På baggrund af tilsynet anbefaler tilsynet, at der fortsat sættes fokus på	Tilsynet giver ikke anledning til udviklingspunkter.

	dokumentationen og at de gode vaner fortsættes i FSIII.	
Rolstruplund Plejecenter	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der fortsat arbejdes fokuseret med dokumentationen, herunder at sammenfatningsrubrikkerne opdateres, så der gives et helt aktuelt billede af beboere. Det anbefales tillige, at der sættes fokus på at oprette handleanvisninger på alle servicelovsydelser, samt at livshistorier skrives ind for alle beboere.	Ingen anbefalinger om udviklingspunkter.
Støberigården	Tilsynet giver ikke anledning til fokusområder.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes at arbejde yderligere med at skabe anledninger, hvor de borgere, som er relativt velfungerende, kan møde hinanden og etablere en relation. Evidentia anbefaler, at det overvejes at støtte medarbejderne i at formulere faglige mål efter SMART kriterierne. Det kan bidrage med en yderligere skarphed i formulering af mål, fx at det bliver entydigt om der er tale om et udviklingsmål eller et vedligeholdende mål.
Vejerslev Ældrecenter	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der igangsættes en fokuseret indsats vedrørende dokumentation, så det sikres at medarbejderne støttes i at få gode rutiner i arbejdet med FSIII. Det gælder bl.a. i udarbejdelsen af mål og beskrivelse af indsatser, hvor der ses en usikker sammenhæng, som igen betyder, at opfølgning og evaluering risikerer at blive upræcis. Evidentia anerkender, at der er tale om en igangværende implementeringsproces, men vurderer, at dette understreger behovet for en konkret indsats. Det kunne fx være at afsætte tid til at gennemgå dokumentationen for en beboer på hvert team- eller personalemøde med henblik på	Tilsynet giver ikke anledning til udviklingspunkter.

	fælles læring i formulering af mål, brug af systemet mv.	
Morsø Afklaringscenter	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger om fokusområder.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der fortsat fastholdes et kontinuerligt fokus på dokumentationen, særligt i overgangen til FSIII.
Morsø Hjemmepleje	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at der fortsat sikres en tæt opfølgning på dokumentationen i overgangen til FSIII. Det er drøftet med ledelsen, at der er behov for en indsats i forhold til, at medarbejderne støttes i at formulere SMART mål.	Evidentia anbefaler, at ledelsen tydeliggør for medarbejderne, at der er mulighed for at få ekstra tid til dokumentation og sparring, idet medarbejderne for nuværende oplever store frustrationer over manglende tid til dokumentation i det nye system.
EF Rengøring	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger om fokusområder.	Evidentia anbefaler, at EF Rengøring overvejer at tage initiativ til at få et dialogmøde med Morsø Kommune med henblik på at drøfte samarbejdet og eventuelle udfordringer.
Lyndrups Rengøring ApS	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.	<p>Evidentia anbefaler, at det overvejes, at leder og medarbejdere i fællesskab reflektere over, hvad det er, som skaber en høj tilfredshed hos borgerne. En sådan refleksion kan understøtte medarbejderne i at være opmærksomme på, hvad de hver især gør, som har en positiv betydning for borgerne, og dermed sikre, at den høje standard fortsætter.</p> <p>I forlængelse af ovenstående kan det være relevant i fællesskab at drøfte, hvilke små tegn der kan være på, at borgeren ikke trives eller ændrer adfærd. Det kan skærpe opmærksomheden hos medarbejderne yderligere og være med til at understøtte kommunens forebyggende sundhedsindsats.</p> <p>Evidentia anbefaler, at det undersøges, om Lyndrups Rengøring i samarbejde med fx en demensvejleder fra Morsø Kommune kan tilbyde medarbejderne større faglig viden om demens.</p>
Morsø Centralkøkken og Cafe Støberigården	Evidentia finder ikke anledning til anbefalinger om fokusområder.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn og i lighed med sidste år, at det overvejes at uddybe menuen med angivelser af, hvad de retter, som ikke har selvforklarende navne, indeholder af kød/primær ingrediens. En manglende forklaring kan af

		<p>borgerne opleves som en indskrænkelse af deres valgmuligheder.</p> <p>Evidentia anbefaler, at Centralkøkkenet overvejer at sætte fokus på, hvordan produktion, indhold, emballage mv. kan blive klimavenligt. På nuværende tidspunkt er der blot én borger, som peger på dette, men det kan formodes fremadrettet at blive et ikke uvæsentligt kriterium for borgernes valg af mad og madleverandør.</p>
<p>Det Danske Madhus</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at Morsø Kommune og Det Danske Madhus indleder en dialog om samarbejdet fremadrettet, så borgernes frie valg af madleverandør sikres bedst muligt.</p>	<p>Evidentia finder ikke anledning til anbefalinger.</p>

BILAG II. DATAGRUNDLAG

Leverandør	Datagrundlag
Plejecentre	<p>For hvert plejecenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interview med leder • Interview med 2-6 medarbejdere • Interview med tre beboere • Observationer af samspil • Gennemgang af dokumentation for 3-4 borgere
Morsø Hjemmepleje	<ul style="list-style-type: none"> • Interview med ledelse • Interview med fem medarbejdere • Interview med 15 borgere • Gennemgang af dokumentation for 10 borgere • Observationer i borgernes hjem, samt af samspil mellem borger og medarbejder
Private leverandører af hjemmepleje	<p>For hver leverandør:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interview med leder • Interview med 1-4 borgere • Interview med 1-2 medarbejdere
Centralkøkkenet Skovparken og Cafe Støberigården	<ul style="list-style-type: none"> • Interview med leder og diætist • Interview med ni borgere og 12 kunder i caféen • Observationer af leverede måltider • Gennemgang af hjemmeside og menuer
Det Danske Madhus	<ul style="list-style-type: none"> • Interview med leder • Interview med to borgere • Gennemgang af hjemmeside og menuer