

# ÅRSRAPPORT 2020 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 temaet <i>Aktiviteter</i> .....	8
4.1.7	Vurdering af teamet <i>Mad og måltider</i> .....	9
4.1.8	Vurdering af temaet <i>Organisation og ledelse</i> .....	9
4.1.9	Vurdering af temaet <i>Fysiske rammer og miljø</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
5.	CENTER FOR SUNDHEDSFREMME, SOCIAL OG HANDICAP .....	15
5.1	Overordnet vurdering.....	15
5.2	Vurdering af temaet <i>Udbud, variation og fleksibilitet</i> .....	15
5.3	Vurdering af temaet <i>Kost og ernæring</i> .....	16
5.4	Vurdering af temaet <i>Levering</i> .....	16
5.5	Vurdering af temaet <i>Samarbejde med visitation og hjemmepleje</i> .....	17
	BILAG I. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER .....	18
	BILAG II. DATAGRUNDLAG.....	22
	BILAG III. VURDERINGSSKALA .....	23

## 1. INDLEDNING

På vegne af Morsø Kommune har Evidentia foretaget uanmeldte tilsyn med syv plejecentre og Morsø Afklaringscenter, samt anmeldte tilsyn med Morsø Hjemmepleje, to private leverandører af praktisk bistand, Centralkøkkenet Skovparken 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), en oversigt over datagrundlaget for tilsynene (bilag II), samt en beskrivelse af den anvendte vurderingsskala (bilag III).

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 indsatser, de leverer, samtidig 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 hos både plejecentre og hjemmepleje handler om at fastholde en fokuseret indsats i forhold til kvaliteten af **dokumentationen**. Kvaliteten af dokumentationen har over de seneste år været

stigende, og overgangen til Fælles Sprog III er ved at være implementeret, men der skal fortsat opnås sikkerhed og rutine hos medarbejderne.

Kvaliteten af dokumentation kan fortsat forbedres. Det handler blandt om at holde dokumentationen opdateret, så alle aktuelle tilstande oprettes med **fagligt mål og handlingsanvisninger**, og så ikke-aktuelle mål fjernes. Det vil sikre et bedre overblik over beboernes aktuelle behov.

Det kan også handle om at dokumentere fyldestgørende handlingsanvisninger og ensretning af dokumentationen, så oplysninger skrives de rigtige steder af alle medarbejdere. Det er vigtigt at kunne genfinde central dokumentation, fx referater fra forventningssamtaler, statusmøder m.m., særligt når en borger er indskrevet i lang tid.

På plejecentrene har der været meget stor gavn af besøg af **Demensrejseholdet**, og generelt anvendes Demensrejseholdets redskaber i udbredt grad, fx beboerkonferencer. Derudover trækker man på demenskoordinatorerne, og flere plejecentre har fået uddannet **Marte Meo** terapeuter. Der sker imidlertid løbende udskiftning af medarbejdere, og fx kan uddannede medarbejdere skifte job, så et center mister en opbygget kompetence. Evidentia opfordrer derfor fortsat til, at det bliver en mulighed at anvende 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. Også hos en privat leverandør efterlyses viden om demens.

Ud over ovennævnte har det generelt stor betydning i tilbud til borgere med komplekse udfordringer og demens, at medarbejdere har modtaget uddannelse i **neuropædagogik**. Det giver medarbejderne langt bedre grundlag for at agere professionelt og rumme beboere. Kurserne i neuropædagogik har været medvirkende til at øge kvaliteten af plejen, så det er vigtigt at følge op.

Corona-pandemien har haft stor betydning for alle aktører. Generelt har der været godt styr på retningslinjer, restriktioner og brug af **værnemidler**. Hos enkelte aktører er det dog angivet som et fokusområde, at der er behov for en styrket indsats for at værnemidler anvendes korrekt.

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. For den ene leverandørs vedkommende handler det om adgangen til det elektroniske system; den anden leverandør 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

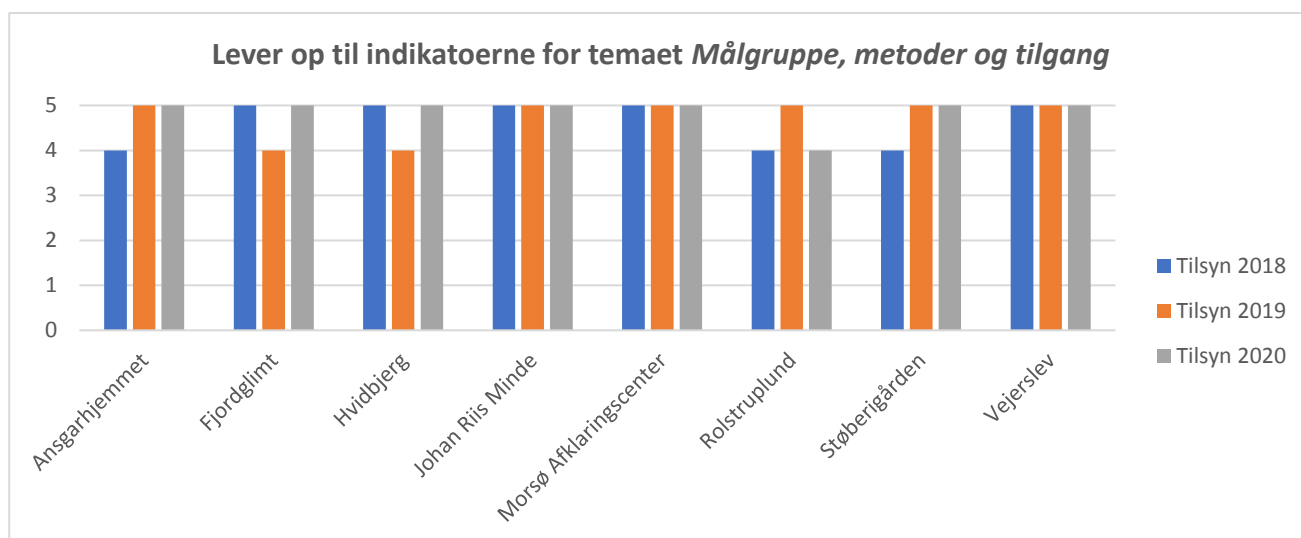
#### 4.1.1 Overordnet vurdering

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. Enkelte afdelinger har behov for styrket fokus på fagligheden. 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 fortsat tilsynets indtryk, at læringen fra forløbet med Demensrejseholdet og uddannelsesforløb i den neuropædagogiske tilgang, som de fleste medarbejdere har været igennem, er godt implementeret i praksis.

Corona-restriktionerne har nogle steder medført forsinkelser i planlagte uddannelsesaktiviteter.

Særligt på Rolstruplund er der behov for fokus på faglig støtte til prioritering og på de faglige kompetencer på nogle afdelinger, bl.a. på grund af meget komplekse udfordringer.

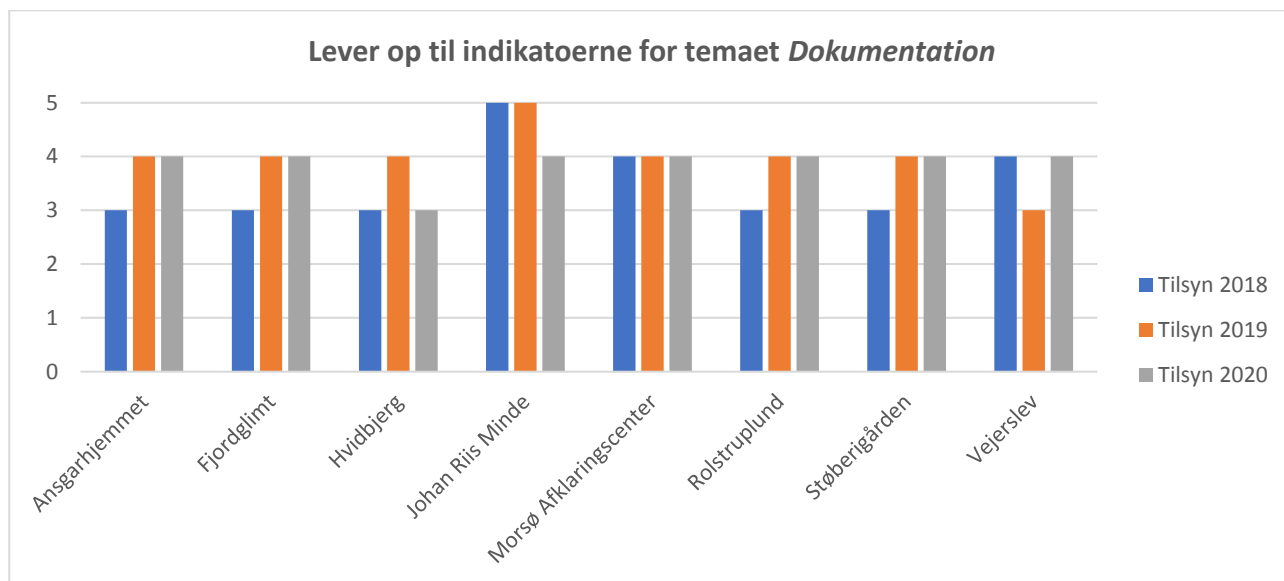
Alle plejecentre afholder beboerkonferencer, hvor man går i dybden med nogle eller alle beboere, systematisk med fast interval eller efter behov. Intervallet kan svinge mellem ugentligt og månedligt. Ligeledes er det forskelligt, om man systematisk sætter alle beboere på beboerkonference eller om man vælger de beboere, hvor der er aktuelle udfordringer af den ene eller anden type. Corona-restriktioner har betydet, at beboerkonferencerne har været aflyst på nogle af plejecentrene, men over tid har man forsøgt at finde løsninger herpå, fordi restriktionerne er trukket i langdrag.

Det kan fortsat være relevant at drøfte på de enkelte plejecentre, om hyppigere beboerkonference afføder en forbedret indsats eller afhjælper udfordringer med særligt komplekse borgere, så 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 medarbejderne er nysgerrige på hvad beboernes ønsker og behov, og hvad de ønsker at kommunikere.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentrene er blevet bedre til at vurdere, når de har brug for ekstern hjælp – det kan fx være demenskoordinatorer, kompetencecenter eller VISO.

#### 4.1.3 Vurdering af temaet *Dokumentation*



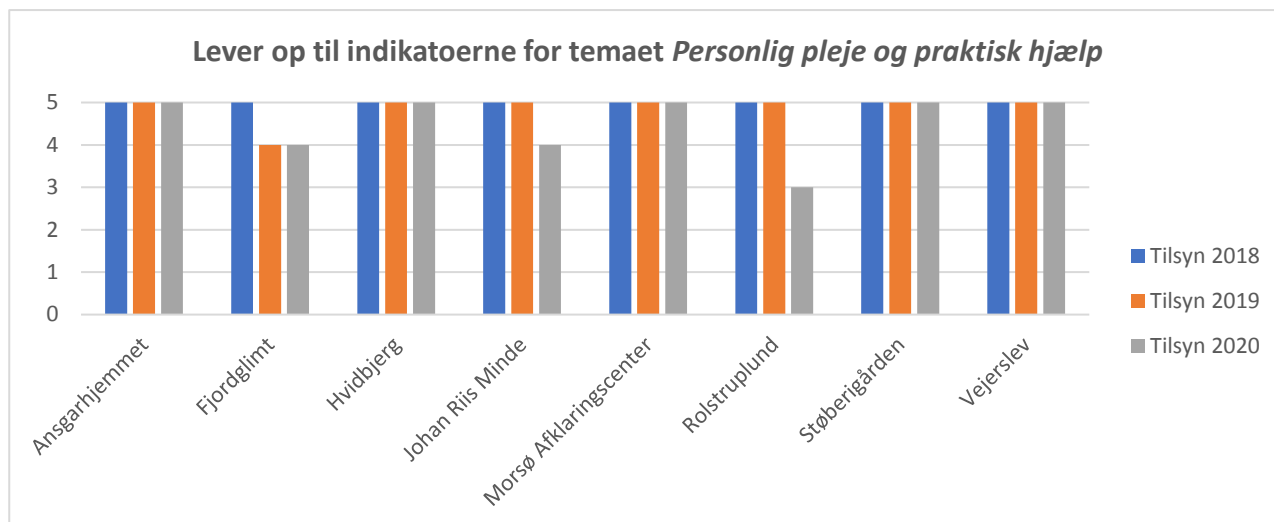
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Arbejdet med implementering af Fælles Sprog III er stort set afsluttet på alle plejecentre, dog giver det stadig væk lidt udfordringer, fx i forhold til midlertidige pladser.

Det er vores vurdering, at der alle steder arbejdes meget målrettet med dokumentation. De eksempler, som tilsynet gennemgik, fremstod i vid udstrækning opdaterede, fyldestgørende og handlingsanvisende. Der er fortsat potentiale for forbedringer, fx hvad angår opdateringer, så forældede mål eller handlingsanvisninger fjernes, systematik og sikring af, at man skriver det rigtige sted, og udfyldelse af alle felter i døgnrytmeplan og livshistorie. Der blev fundet eksempler på behov for forventningsafstemning med pårørende, fx hvilke planer der er for beboere.

Alle steder har der kunnet findes fuldstændig fyldestgørende dokumentation, så det er tydeligt, at man er på vej, og at der foreligger gode eksempler til efterlevelse.

#### 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 høj grad eller i meget høj grad.

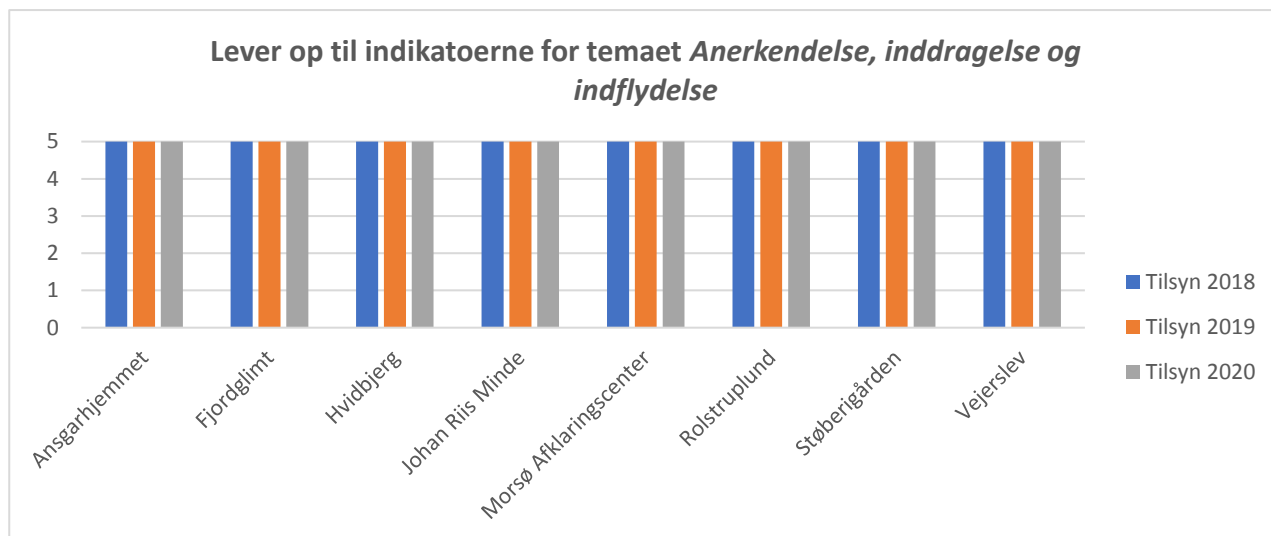
Medarbejdere kan på relevant vis og med konkrete eksempler fra praksis redegøre for, hvordan det sikres, at beboerne får den hjælp og omsorg, som de har behov for. Det sker gennem løbende opdatering af døgnrytmeplaner og beboerkonferencerne. Et par steder arbejdes der med daglig gennemgang og vurdering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

De fleste af plejecentrene har organiseret plejen, så beboerne møder de samme medarbejdere, hvilket sikrer kontinuitet i plejen. Der sker fx ved kontaktpersonordninger (én eller to kontaktpersoner) og fast personale på afdelingerne. Det prioriteres generelt at anvende faste og kendte vikarer, som kender beboerne. På flere plejecentre har medarbejderne fleksible mødetider, så man kan tilpasse sig de enkelte beboeres ønsker, fx til hvornår de ønsker at stå op.

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.

De steder, hvor tilsynet peger på mangler handler fx om brug af værnemidler, håndhygiejne og rengøring.

#### 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.

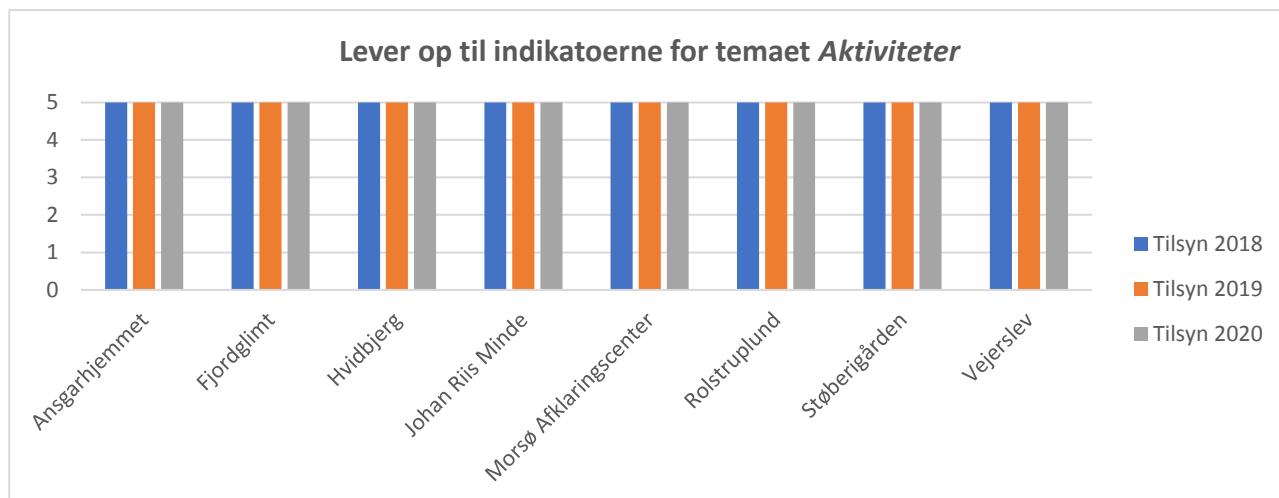
Alle beboere giver alle udtryk for tilfredshed med medarbejdernes måde at møde dem på. Det gælder i vid udstrækning både det faste personale og afløsere. Medarbejderne roses i meget høje toner. Særligt under corona-nedlukningen har medarbejderne prioriteret at give sig god tid til snak og nærvær, og man har fundet fleksible løsninger, så beboerne har kunnet få besøg af pårørende. Det er tydeligt, at medarbejderne kender beboerne godt.

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 er stor tilfredshed med velkomstsamtaler, et enkelt plejecenter tilbyder også en årssamtale, som der er stor tilfredshed med.

Der kan under tilsynene observeres en anerkendende omgangstone og kommunikation på alle plejecentre.



#### 4.1.6 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. Corona-restriktionerne har selvsagt har stor indflydelse på aktivitetstilbuddene, med der har alle steder været udvist stor kreativitet, ikke mindst af værdighedsmedarbejderne. Der har i perioden ikke være været afholdt aktiviteter på tværs af hele det enkelte plejecenter, men i mindre faste grupper og i enkelthuse. Derudover har der været tilrettelagt mange 1-1 aktiviteter med de enkelte beboere. Særligt i sommerperioden blev der afviklet en del udendørs aktiviteter.

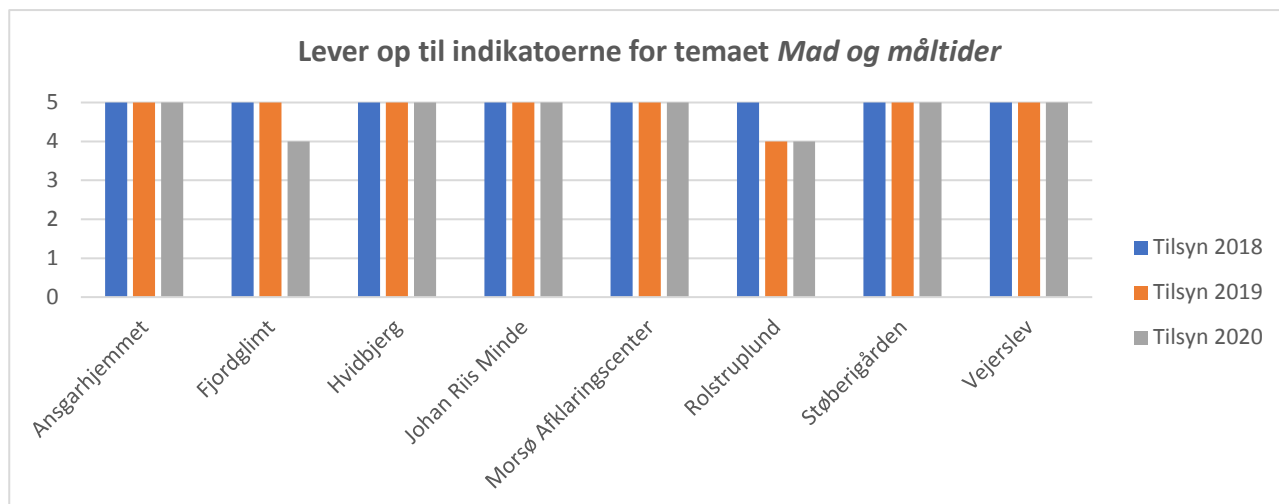
Flere plejecentre tilbyder normalt aktiviteter, hvor der også kan deltage borgere ude fra, eller hvor man fast har besøg. Disse har ikke kunnet afholdes i perioden.

Både beboere og pårørende savner stærkt samværet og fællesskabet.

På et plejecenter nævnes, at der har været særligt fokus på fysisk træning, fordi nedlukningen og dermed manglende deltagelse i fælles aktiviteter har betydet, at beboere mister fysisk funktionsevne.

Beboerne har generelt stor forståelse for restriktionerne, og de er tilfredse med de aktiviteter, der tilbydes.

#### 4.1.7 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 generelt fokus på at skabe en rolig, hyggelig og hjemlig stemning under måltiderne. På alle plejecentrene, med undtagelse af et enkelt, er der fokus på hyggelig borddækning. Det har betydning for samtalen under måltidet, at medarbejderne sidder med.

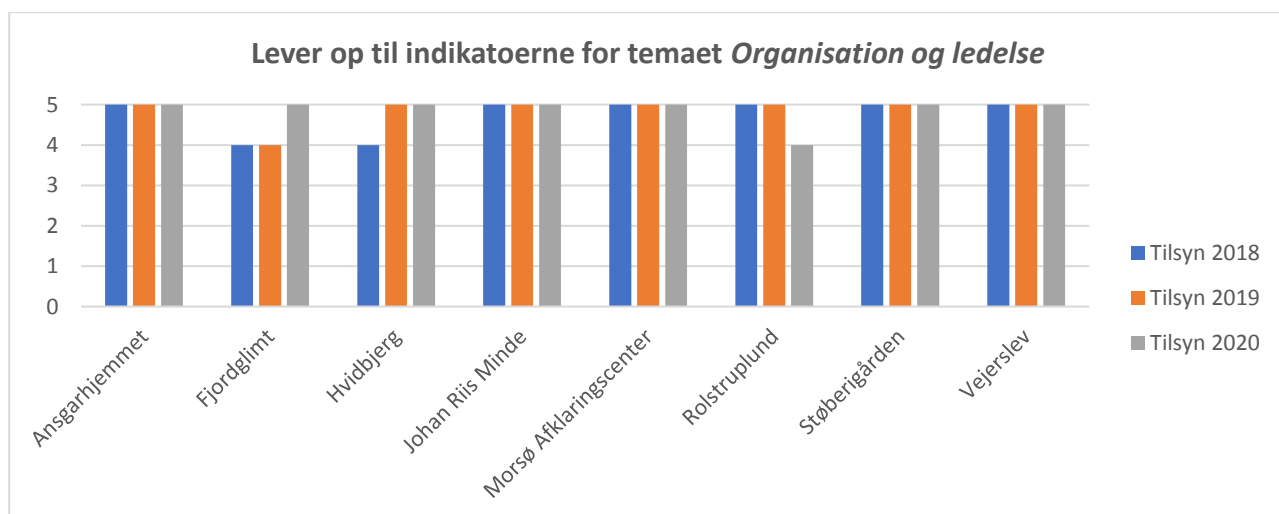
Der er generelt både mulighed for fælles spising, hvilket mange beboere sætter stor pris på, og for at spise i egen stue, hvor der ofte tilbydes selskab, hvis beboeren ønsker det.

Der forskel på, hvor stor indflydelse beboerne har på menuen, og på nogle af plejecentrene inddrages beboerne i madlavningen, fx ved kartoffelskraldning og mindre opgaver.

Beboerne er generelt meget tilfredse med maden. Der er eksempler på beboere, der under tilsyn udtaler, at der tages individuelle hensyn, fx hvis man ikke kan tåle kød.

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.

#### 4.1.8 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.

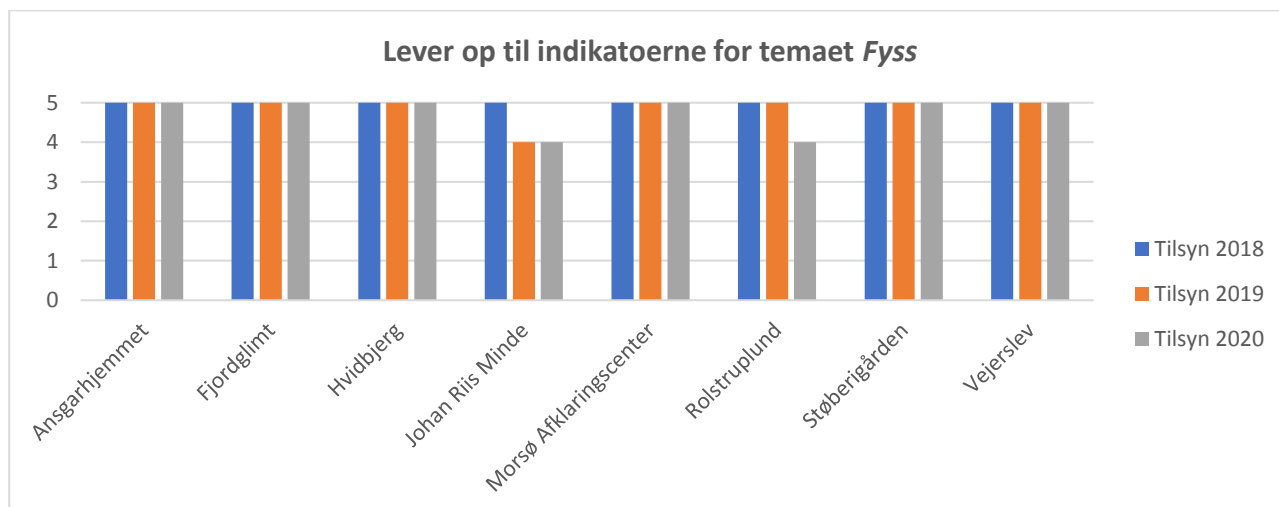
I det forløbne år har der særligt været fokus på at sikre tryk som følge af corona-pandemien. Alle ledere har håndteret dette godt, så medarbejdere og beboere har følt sig trygge. Flere ledere fremhæver det gode samarbejde med kolleger, sygeplejefaglig leder og ledelsen i kommunen. Restriktionerne medfører nogle steder øget pres, særligt hvis der af andre grunde er et højt sygefravær.

Lederne arbejder fokuseret med at sikre trivsel i medarbejdergruppen. I de tilfælde hvor der er udfordringer, handler lederne relevant. To af plejecentrene prægtes af henholdsvis lukning og flytning, men tilsynet vurderer, at dette ledelsesmæssigt håndteres konstruktivt og i tæt dialog med medarbejderne.

Medarbejdere giver generelt udtryk for, at de er tilfredse med deres arbejdsplads med hensyn til trivsel, samarbejde, faglig udvikling mv. På nogle plejecentre har man kunnet gennemføre uddannelsesaktiviteter, andre steder har man måttet udskyde det.

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.

#### 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 imødekomende miljø.

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

På et par af plejecentrene er der behov ændring i rammer i forhold til dokumentation

## 4.2 LEVERANDØRER AF PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

### 4.2.1 Overordnet vurdering

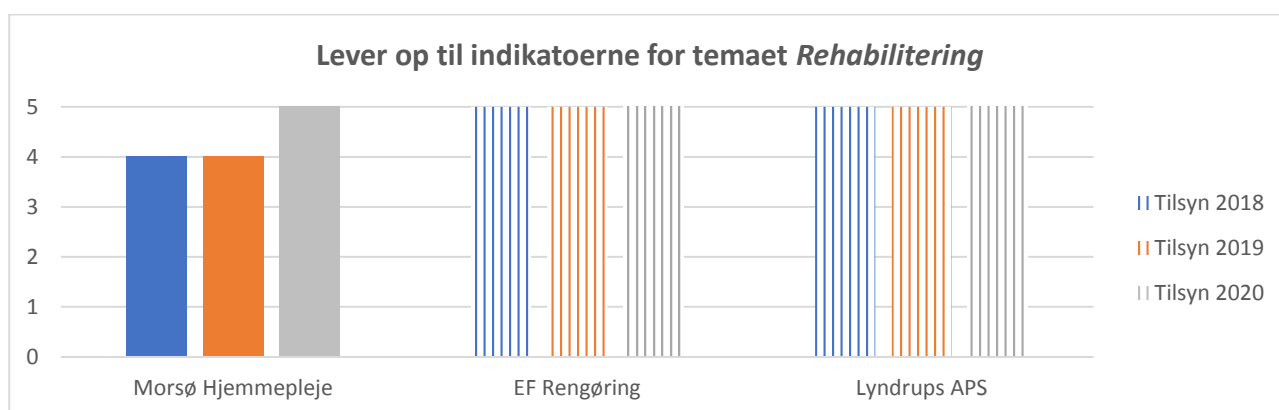
Evidentia har foretaget tilsyn med Morsø Hjemmepleje og to private leverandører. Det er Evidentias vurdering, at både den kommunale og de private leverandører samlet set er velfungerende og lever op til servicelovens paragraffer og Morsø Kommunes kvalitetsstandarder og politikker.

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 meget høj grad at leve op til indikatorerne i forhold til at levere en rehabiliterende indsats.

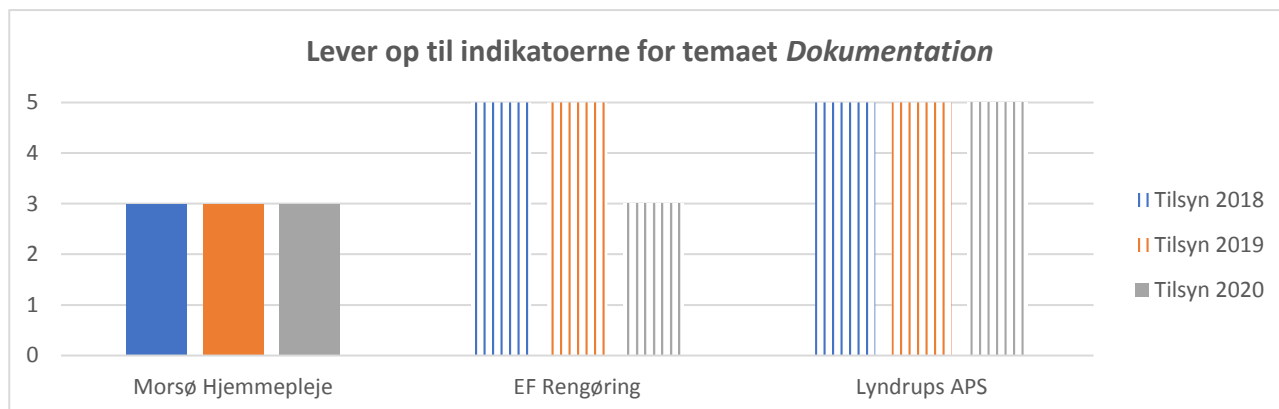
Tilsynet vurderer, at borgerne støttes til at bevare og vedligeholde deres egne ressourcer og kompetencer. Dette kan observeres i praksis og suppleres af gode eksempler fra både borgerne selv og medarbejderne.

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 Lyndrups Rengøring er der behov for større faglig viden om demens.

### 4.2.3 Vurdering af temaet *Dokumentation*



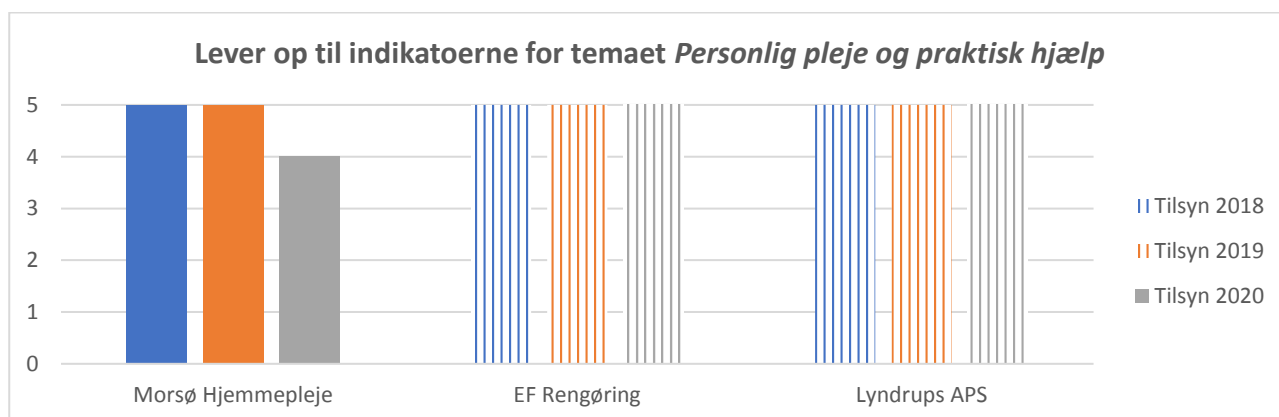
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

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 målrettet med at sikre god kvalitet i dokumentation. Der ses dog en meget forskelligartet praksis, og der ses manglende handleanvisninger og ikke-aktuelle indsatsmål. Medarbejderne giver fortsat udtryk for manglende tid til dokumentation.

Hos EF Rengøring er der fortsat udfordringer med at få relevant adgang til dokumentationssystemet. Det indebærer risiko for manglende besked ved ændringer i visitation, eller hvis de er nye borgere, der er valgt leverandøren.

### 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 høj grad eller i meget høj grad op til indikatorerne.

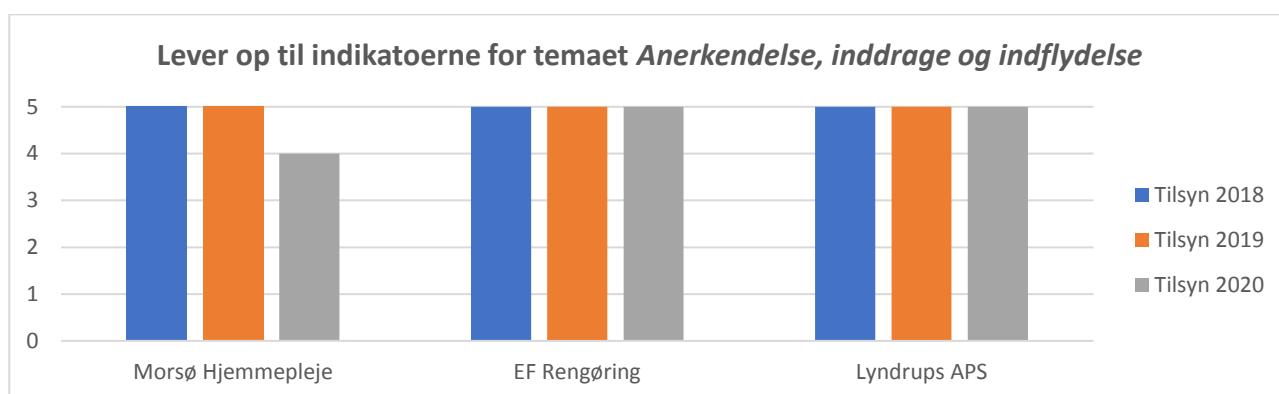
Borgerne giver udtryk for meget stor tilfredshed med de ydelser, som de modtager. De oplever, at hjælpen lever op til deres behov og føler sig trygge.

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 helt 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, etableres miniteams for at øge kontinuiteten.

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 høj grad eller 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, idet tilsynet dog hos Morsø Hjemmepleje møder et par borgere, der er utilfredse med enkelte medarbejdere.

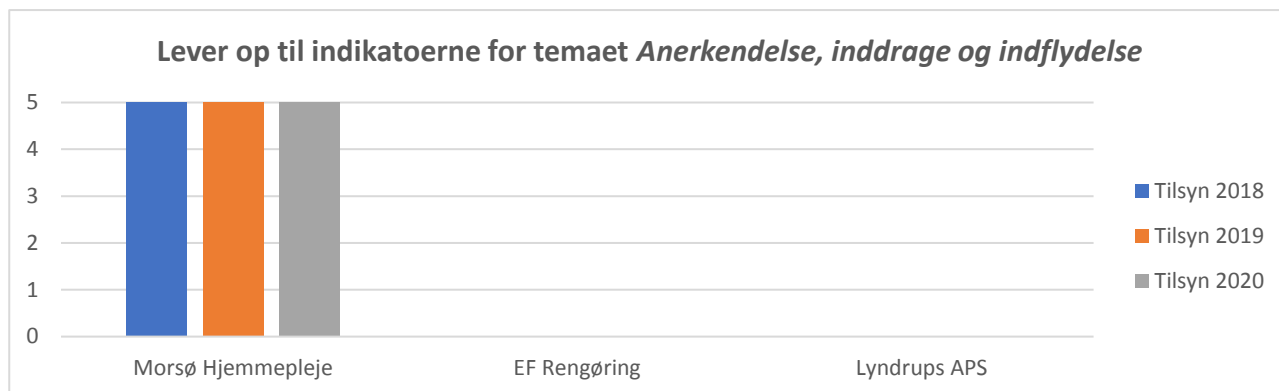
Borgerne, som modtager hjælp fra Morsø Hjemmepleje, kan opleve, at der kommer mange forskellige hjælpere hos dem, men at de alle er venlige og dygtige. Under corona-pandemien har der været et højere sygefravær på grund af testforløb, hvilket yderligere har gjort det vanskeligt at holde kontinuiteten. Medarbejdere og ledelse forventer, at implementering af Nexus giver nemmere elektronisk adgang til døgnrytmeplanen, så medarbejdere nemmere kan sætte sig ind i borgernes behov på forhånd.

Borgerne lægger stor vægt på, at nye medarbejdere introduceres grundigt, så der er en klar forventningsafstemning.

Medarbejderne lægger vægt på, at de møder borgerne med nærvær og godt humør, da det skaber den bedste relation og tryghed for borgerne. Medarbejderne lægger vægt på, at borgerne skal opleve, at der er tid nok.

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*



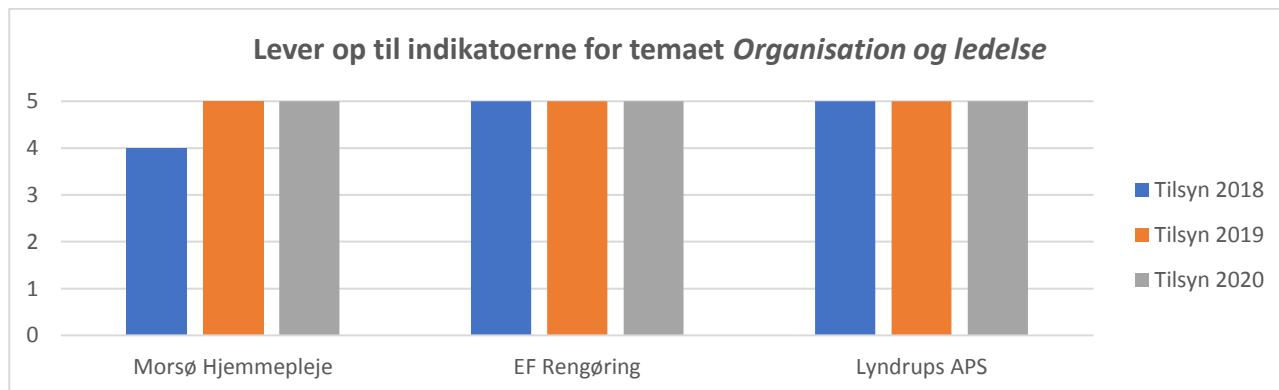
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

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, blandt andet ved at servere mad, som borgerne godt kan lide og ved at anrette maden indbydende.

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.

Corona-situationen har betydet, at der ikke har været gennemført initiativer til faglig udvikling.

Medarbejderne hos Lyndrups Aps efterlyser mere viden om demens.

ET Rengøring oplever et utilfredsstillende samspil med kommunen omkring det elektroniske system.

## 5. CENTER FOR SUNDHEDSFREMME, SOCIAL OG HANDICAP

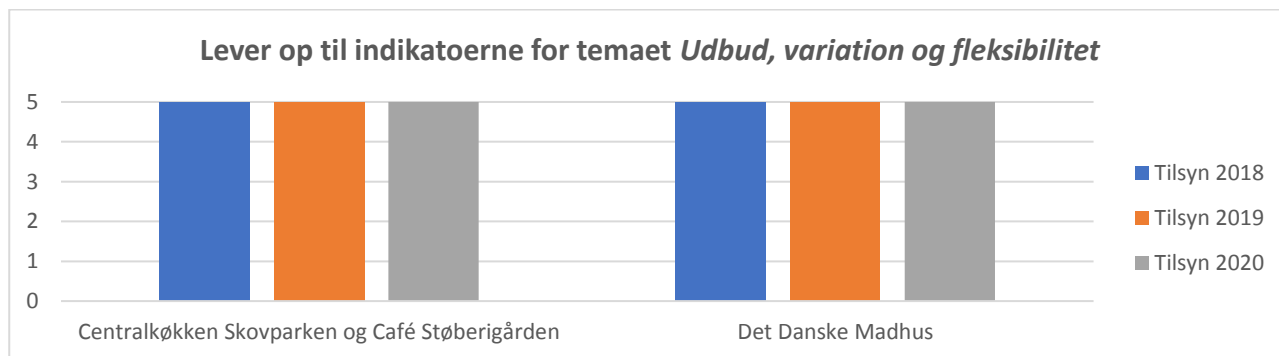
### 5.1 Overordnet vurdering

På vegne af Morsø Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Centralkøkken Skovparken og Det Danske Madhus. Café Støberigården er lukket på grund af corona og indgår derfor ikke direkte i tilsynet i 2020. Det er vores vurdering, at leverandørerne i vid udstrækning 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

Borgere der normalt kommer i Caféen på Støberigården, har fået tilbudt at få mad med hjem i stedet. Flere af borgerne kommer på Værestedet Perlen i stedet.

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.

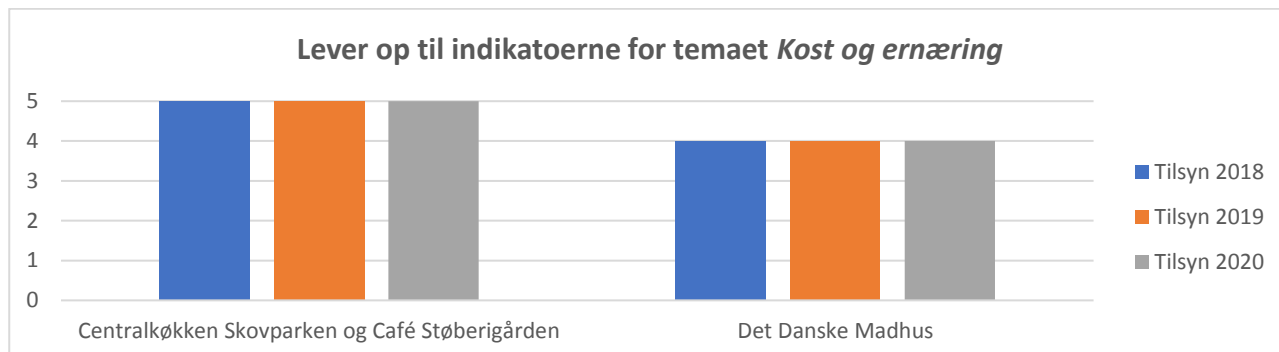
Centralkøkkenet arbejder på udvikling af et system til online bestilling, hvor det også vil være muligt at skrive mere om indholdet af menuen, så den er mere informativ. Den borger, der har valgt Det Danske Madhus som leverandør sætter særligt pris på, at der tilbydes udenlandske retter.

Det er generelt 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.

Enkelte borgere udtaler, at det kan være svært at forudsæ behov lang tid i forvejen.



### 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

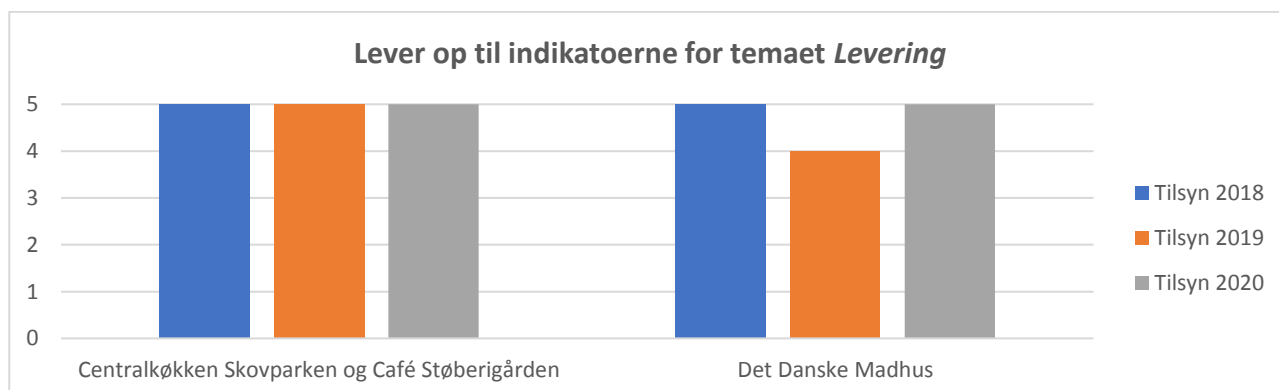
Det er tilsynets vurdering, at der i meget høj grad er fokus på kostens sammensætning og ernæringsindhold. Leverandørerne har fokus på at tilbyde menuer og udvikle produkter, som er tilpasset borgernes særlige behov, herunder småt spisende, særlige diæter, dysfagi mv.

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. Borgeren, som får leveret mad fra Det Danske Madhus, er dog ikke helt tilfreds med kødkvaliteten.

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. Ifølge leverandøren er der en afvejning i forhold til at emballagen skal kunne holde tæt, og borgerne rådgives i, hvordan de skal åbne ved hjælp af redskaber.

### 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 hos begge leverandører.

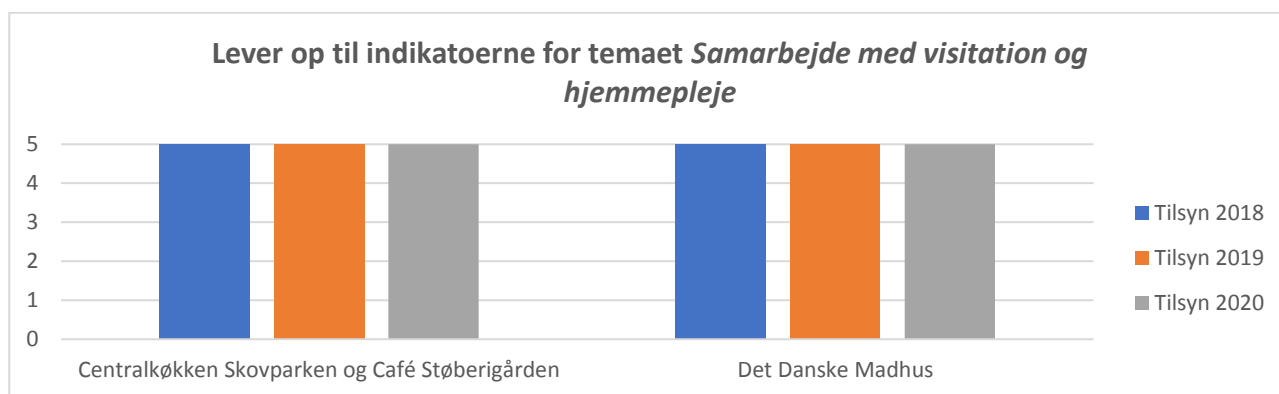
Det er leverandørernes egne medarbejdere, som leverer maden ud til borgerne. Det giver en unik mulighed for at følge op på borgernes tilfredshed og for at lave en god introduktion til nye borgere. Hos

centralkøkkenet kan diætisten bruge levering som anledning til at besøge en borger, hvis fx pårørende eller hjemmepleje har udtrykt bekymring.

Det Danske Madhus har kun én kunde på Mors. Det betyder, at leveringen fordyres betragteligt. Evidentia anbefaler, at dialogen mellem Morsø Kommune og Det Danske Madhus om det fremadrettede samarbejde videreføres.

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.

Centralkøkkenet har udviklet en håndbog om dysfagi, der ligger tilgængelig på intranettet, og det er planen at den skal præsenteres for bl.a. plejehjemmene. Ligeledes er der udarbejdet en måltidshåndbog, der også ligger tilgængelig på intranettet.

Det Danske Madhus har ikke aktuelt noget samarbejde med hverken visitationen eller hjemmepleje, men står til rådighed for dette, og ønsker gerne at indgå i en dialog om, hvordan leverandøren bliver mere synlig for potentielle kunder.

## 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 tilsynet, at der fortsat arbejdes med opdatering af dokumentationen, således at alle aktuelle tilstande bliver oprettet med fagligt mål og handlingsanvisninger. Det vil sikre et bedre overblik over beboerens aktuelle behov.	Tilsynet giver ikke anledning til udviklingspunkter.
Fjordglimt	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der sættes fokus på korrekt brug af værnemidler samt almindelige regler for hygiejne.  Evidentia anbefaler, at det sikres, at alle relevante handleanvisninger oprettes, herunder at det noteres, i hvilket omfang beboeren selv kan varetage opgaven.  Evidentia anbefaler, at der handles i forhold til konkret beboers ønske ift. KAD og at det noteres i journalen, hvis ikke det er muligt at efterkommer beboerens ønske.	Tilsynet anbefaler, at det overvejes, hvordan man kan anrette maden indbydende, så der signaleres omhu og respekt for beboerne. Også selv om det kun er medarbejderne, som må øse maden op.
Hvidbjerg	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der sættes fokus på at forbedre dokumentationen. Herunder i særlig grad at få oprettet fyldestgørende handlingsanvisninger på alle aktuelle tilstande, samt inaktivering af afsluttede tilstande. Generelt er der behov for at arbejde med at understøtte en ensretning i brugen af journalføring, således at overblikket bedres og oplysningerne skrives de rigtige steder.	Tilsynet giver ikke anledning til udviklingspunkter.
Johan Riis Minde	Evidentia anbefaler, at der fortsat er fokus på, at dokumentationen er helt	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger om udviklingspunkter.

	<p>opdateret, ikke mindst for at understøtte overgangen, når beboerne skal flyttet til nyt plejecenter.</p>	
<p>Rolstruplund Plejecenter</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der sættes fokus på at sikre, at der er de rette faglige kompetencer til stede på alle afdelinger i alle vagter.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes fokuseret med at prioritere faglige indsatser, som kan forebygge uro og udadreagerende adfærd hos beboerne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der med jævnlige intervaller foretages en kategorisering af plejetyngden hos beboerne for at understøtte en hensigtsmæssig fordeling af opgaverne. Alternativt at der foretages daglig triagering koblet med en vurdering af hvilket kompetenceniveau, der er behov for hos medarbejderen, som skal varetage plejen.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på at drøfte magtanvendelsesregler i forhold til beboere med udadreagerende adfærd og gråzoner i forhold til magtanvendelse, herunder situationer, hvor beboeren ikke selv kan forflytte sig.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der iværksættes en indsats for at styrke en fælles tværgående kultur, hvor man er ansat på plejecenteret og ikke på en specifik afdeling. Det vil øge fleksibiliteten og mindske sårbarhed.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at leder afdækker, om ressourcer til ekstra rengøring som følge af corona kan findes andetsteds end hos plejepersonalet.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der sættes fokus på at anvende værnemidler korrekt.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der udvikles en kultur i afdelingerne, hvor det accepteres, at medarbejderne bruger personalekontoret til dokumentation.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at det overvejes, om sygeplejerskerne i højere grad skal gå med i plejen i de afdelinger, som er særligt udfordrede. Alternativt at sygeplejerskerne opholder sig mere på afdelingerne for at være tilgængelige til sparring og fagligt input.</p>

<p>Støberigården</p>	<p>Tilsynet giver ikke anledning til fokusområder.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at det overvejes om- og hvordan man kan tilbyde yderligere supervision til medarbejdere, der arbejder med borgere med senhjernesker.</p> <p>Evidentia anbefaler, at man fortsat støtter 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, og at der skelnes klart mellem mål og indsats.</p>
<p>Vejerslev Ældrecenter</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der fortsat arbejdes fokuseret med dokumentationen, herunder at alle relevante rubrikker udfyldes og 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.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at det drøftes, hvordan man sikrer, at medarbejderne ikke overskrider beboernes grænser, også selv om beboer har begrænset fornemmelse og begrænsede kognitive evner.</p>	<p>Tilsynet giver ikke anledning til udviklingspunkter.</p>
<p>Morsø Afklaringscenter</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at referater fra forventningssamtaler, statusmøder mm. med vigtige informationer lægges ind det rigtige sted. På den måde undgår man, at vigtig information forsvinder i Notatfeltet, især hvis borgeren er indlagt længe.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der for en konkret borger og dennes pårørende laves løbende forventningsafstemning og at det sikres, at pårørende ved hvad planen for borgeren er.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at det overvejes om sygeplejerskerne kan møde i forskudte vagter for dermed at kunne være til stede, når der overflyttes borgere fra sygehus. Dette foregår ofte sent på eftermiddagen, hvilket ikke forventes at kunne påvirkes.</p>

Morsø Hjemmepleje	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at tiden til dokumentation øges, særligt for social- og sundhedshjælpere, som i dag har meget begrænset tid.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der fortsat arbejdes fokuseret med dokumentationen, så der opnås en mere ensartet brug og kvalitet. Herunder anbefales det, at der oprettes handleanvisninger for alle indsatsmål, samt at indsatsmål, som ikke længere er relevante, afsluttes.</p>	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes, hvordan kommunikationen mellem disponenter og medarbejderne øges, så der er en løbende drøftelse af indhold i opgaverne, effektivitet og kontinuitet mellem parterne.</p>
EF Rengøring	<p>Evidentia anbefaler, at EF Rengøring i samarbejde med Morsø Kommune sikrer en fungerende adgang til det elektroniske system.</p>	<p>Evidentia fandt ikke anledning til anbefalinger om udviklingspunkter.</p>
Lyndrups Rengøring ApS	<p>Evidentia anbefaler, at Lyndrups Rengøring i samarbejde med fx en demenskoordinator fra Morsø Kommune kan tilbyde medarbejderne større faglig viden om demens.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at leder og medarbejdere i fællesskab fortsat drøfter, hvilke små tegn der kan være på, at en borger ikke trives eller ændrer adfærd. Denne opmærksomhed hos medarbejderne vil være med til at understøtte kommunens forebyggende sundhedsindsats.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der i nogle tilfælde, når en medarbejder stopper, finder en overlevering af ydelsen sted i borgerens hjem, således at borgeren bliver tryk ved den nye medarbejder. På denne måde kan det undgås, at mange års vigtigt relationsarbejde går tabt.</p>
Centralkøkken Skovparken	<p>Evidentia finder ikke anledning til anbefalinger om fokusområder.</p>	<p>Evidentia finder ikke anledning til anbefalinger om udviklingspunkter.</p>
Det Danske Madhus	<p>Evidentia finder ikke anledning til anbefalinger.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at Morsø Kommune og Det Danske Madhus fortsætter deres dialog om samarbejdet, så borgernes frie valg af madleverandør sikres bedst muligt.</p>

## BILAG II. DATAGRUNDLAG

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

## BILAG III. VURDERINGSSKALA

Vurdering	Score
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj grad</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbuddet leverer indsatserne i en høj faglig kvalitet og lever fuldt ud op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området.</li> <li>Niveauet er højt for alle indikatorer.</li> <li>Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder for yderligere at forbedre indsatserne.</li> </ul>	5
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>høj grad</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbuddet leverer indsatserne i en høj faglig kvalitet og lever i vid udstrækning op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området.</li> <li>Niveauet er højt på næsten alle indikatorer.</li> <li>Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder. Der kan ligeledes gives anbefalinger om en fokuseret indsats på et afgrænset område.</li> </ul>	4
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>middel grad</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbuddet leverer indsatserne i en tilstrækkelig kvalitet og lever i nogen udstrækning op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området.</li> <li>Niveauet kan være varieret eller generelt middel.</li> <li>Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne.</li> </ul>	3
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>lav grad</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbuddet leverer indsatserne i en lav kvalitet og lever i begrænset omfang op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området.</li> <li>Niveauet kan være varieret eller generelt lavt.</li> <li>Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne.</li> </ul>	2
<p><b>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget lav grad</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilbuddet leverer indsatserne i en meget lav kvalitet og lever ikke op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området.</li> <li>Niveauet er generelt lavt.</li> <li>Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne.</li> <li>Tilsynet følges op af en kontakt til forvaltningen</li> </ul>	1