



# ÅRSRAPPORT 2023

## MORSØ KOMMUNE

PLEJECENTRE, HJEMMEPLEJE,  
MADSERVICE, MORSØ  
AFKLARINGSCENTER OG  
DAGHJEMMET DUELUND



## Indhold

1.	INDLEDNING .....	2
2.	SAMLET VURDERING .....	2
3.	FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER.....	2
4.	PLEJECENTRE, DAGHJEMMET DUELUND OG MORSØ AFKLARINGSCENTER .....	3
4.1	Overordnet vurdering.....	3
4.2	Vurdering af temaet <i>Målgruppe, metoder og tilgang</i> .....	3
4.3	Vurdering af temaet <i>Dokumentation</i> .....	4
4.4	Vurdering af temaet <i>Personlig pleje og praktisk hjælp</i> .....	5
4.5	Vurdering af temaet <i>Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</i> .....	6
4.6	Vurdering af temaet <i>Mad og måltider</i> .....	7
4.7	Vurdering af temaet <i>Aktiviteter og trivsel i hverdagen</i> .....	8
4.8	Vurdering af temaet <i>Organisation og ledelse</i> .....	9
4.9	Vurdering af temaet <i>Fysiske rammer og miljø</i> .....	10
5.	LEVERANDØRER AF PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP .....	10
5.1	Overordnet vurdering.....	10
5.2	Vurdering af temaet <i>Rehabilitering</i> .....	11
5.3	Vurdering af temaet <i>Dokumentation</i> .....	11
5.4	Vurdering af temaet <i>Personlig pleje og praktisk hjælp</i> .....	12
5.5	Vurdering af temaet <i>Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</i> .....	13
5.6	Vurdering af temaet <i>Madservice</i> .....	13
5.7	Vurdering af temaet <i>Organisation og ledelse</i> .....	14
6.	MADSERVICE.....	14
6.1	Overordnet vurdering.....	14
6.2	Vurdering af temaet <i>Udbud, variation og fleksibilitet</i> .....	15
6.3	Vurdering af temaet <i>Kost og ernæring</i> .....	15
6.4	Vurdering af temaet <i>Levering</i> .....	16
6.5	Vurdering af temaet <i>Samarbejde med visitation og hjemmepleje</i> .....	16
	BILAG I. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER .....	17
	BILAG II. DATAGRUNDLAG .....	20
	BILAG III. VURDERINGSSKALA .....	21

## 1. INDLEDNING

På vegne af Morsø Kommune har konsulenthuset Resopti foretaget uanmeldte tilsyn med seks plejecentre, Morsø Afklaringscenter og Dag hjemmet Duelund, samt anmeldte tilsyn ved Morsø Hjemmepleje, to private leverandører af praktisk bistand, Centralkøkkenet Skovparken og én privat leverandør af madservice.

Formålet med denne årsrapport er at sammenfatte resultaterne af de førte tilsyn for dermed at bidrage til en samlet vurdering af kvaliteten af de serviceydelser, som leveres på områderne. Med udgangspunkt i denne sammenfatning gives 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

Det er tilsynets vurdering, at tilbuddene i Morsø Kommune er velfungerende tilbud, som leverer serviceydelser af høj kvalitet til borgerne i Morsø Kommune. Dette gælder både for de kommunale og de private tilbud.

I lighed med de foregående år udtrykker borgerne generelt stor tilfredshed med de ydelser, som de modtager. Medarbejdere og ledere kan relevant redegøre for de indsatser, de leverer, og de faglige metoder der arbejdes ud fra. Samtidig berettes om en målgruppe i forandring med flere samtidige udfordringer og deraf ønske fra medarbejdere om mere viden og tilegnelse af nye faglige færdigheder og kompetencer i relation til kerneopgaven. Tilsynet anbefaler en højere grad af videndeling mellem lederne, så faglige metoder og tilgange i højere grad implementeres ensartet i enhederne.

## 3. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER

Tilsynene har givet anledning til en række anbefalinger til både plejecentre, dag hjem, afklaringscenter, hjemmeplejen, madservicetilbud og private leverandører af praktisk bistand (se bilag 1 for samtlige anbefalinger). I dette afsnit udpeges de områder, som er gældende for flere tilbud.

Ligesom ved de foregående års tilsyn er der hos de fleste tilbud givet anbefalinger i forhold til at fastholde en fokuseret indsat i forhold til kvaliteten af **dokumentationen**. Det står klart for tilsynet, at der arbejdes målrettet med kvalitet i dokumentation. Dog er der fortsat behov for systematisk ajourføring og relevante oplysninger i døgnrytmeplaner og/eller under socialpædagogiske handleplaner, for at sikre at beboerne modtager sammenhængende og ensartet hjælp.

For flere tilbud gælder det, at tilsynet har givet anbefaling om, at der grundet organisatoriske forandringer og flere samtidige problemstillinger hos målgruppen rettes opmærksomhed mod reaktioner hos medarbejdere og forebyggelse af belastningsreaktioner. De øvrige anbefalinger, som tilsynene har givet anledning til, omhandler forskellige temaer.

## 4. PLEJECENTRE, DAGHJEMMET DUELUND OG MORSØ AFKLARINGSCENTER

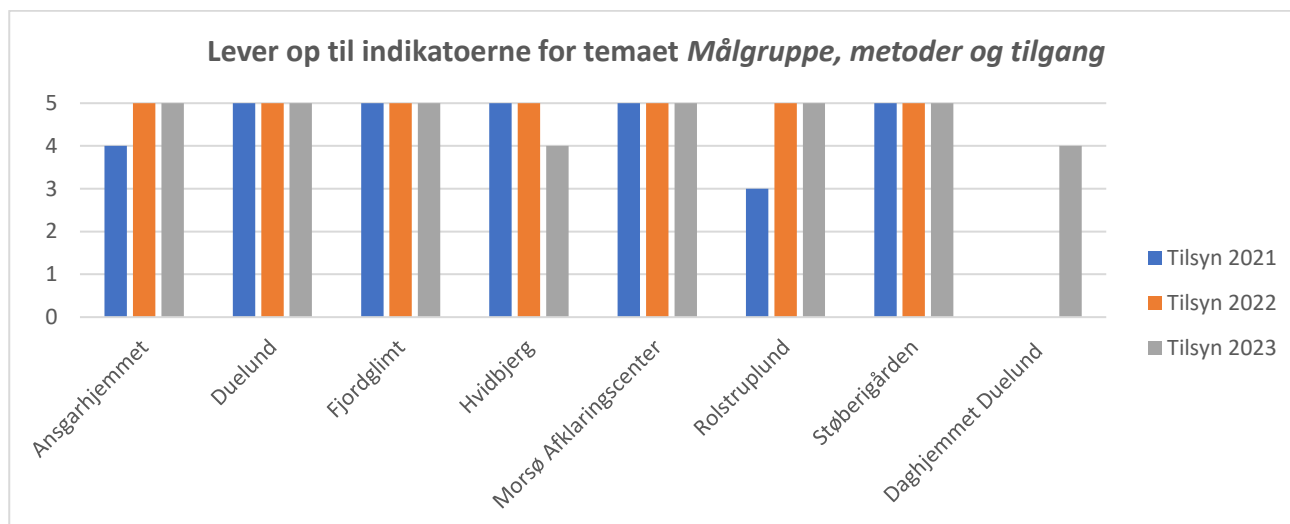
### 4.1 Overordnet vurdering

Det er Resoptis samlede vurdering, at plejecentrene, Daghjemmet Duelund 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.

Plejecentre, Daghjemmet Duelund og Morsø Afklaringscenter er karakteriseret ved dygtige og engagerede medarbejdere og kompetente, ansvarlige ledere.

Samtlige tilbud har generelt meget tilfredse beboere og borgere, som oplever at medarbejderne møder dem med anerkendelse og respekt.

### 4.2 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, er det tilsynets vurdering at alle tilbuddene i høj grad eller i meget høj grad lever op til indikatorerne for temaet. Dette indebærer, at medarbejdere og ledelse kan redegøre relevant for metoder og tilgange, som anvendes over for målgruppen, ligesom de kan give eksempler på, hvordan de omsætter dette til praksis.

En rehabiliterende tilgang, personcentreret omsorg og neuropædagogik er gennemgående metoder, som blandt andet suppleres af opsætning af Marte-Meo og opsætning af SMART-mål. Tilsynet kan observere flere eksempler, hvor der tydeligt arbejdes rehabiliterende og personcentreret. På de fleste plejecentre benyttes beboerkonferencen som metode til at understøtte en individuel tilgang til den enkelte beboer. Tilsynet bemærker dog, at tilbuddene benytter sig af forskellige metoder med varierende systematik. Det er fortsat tilsynets vurdering, at der med fordel kan indføres brug af systematisk triagering, hvilket blandt andet vil kunne understøtte det forebyggende arbejde yderligere.

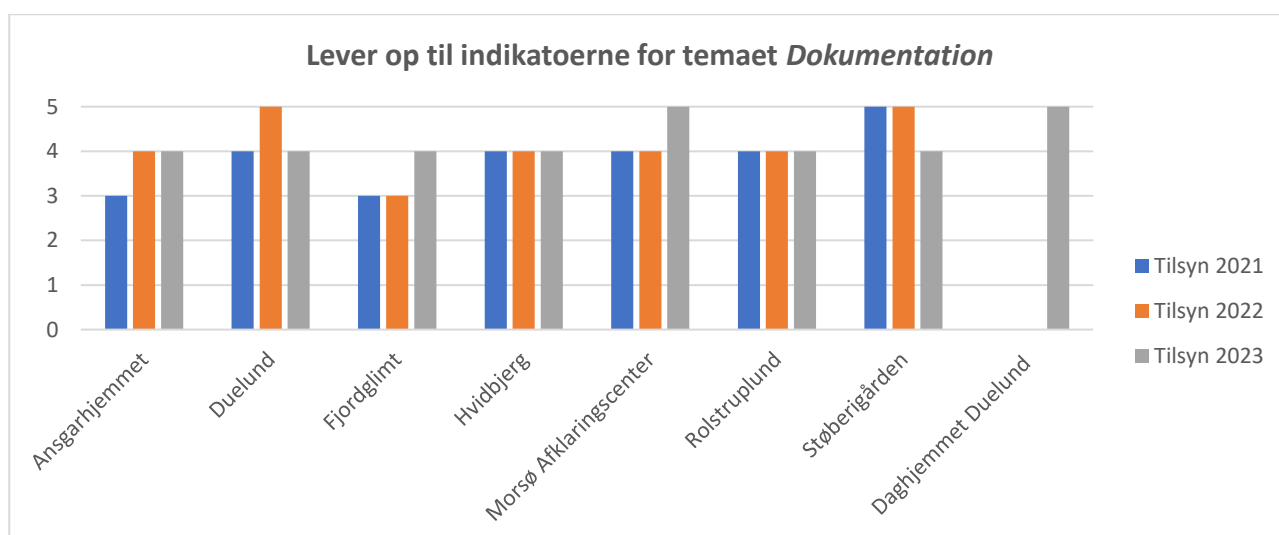
Samtlige tilbud beretter om målgrupper i forandring, hvilket ifølge ledelserne giver udfordringer, da medarbejdere ofte står med nye og ukendte problemstillinger.

Der berettes generelt om flere multisyge borgere med flere psykiatriske og kognitive udfordringer og nogle med misbrugsproblematikker eller senfølger derefter. Hvor Hvidbjerg Plejecenter, Ansgarshjemmet og Støberigården beretter, at de modtager stadig flere yngre borgere, udtrykker Rolstruplund, Duelund Plejecenter og Daghjemmet Duelund at de modtager flere ældre borgere med mere fremskredne sygdomsforløb. Duelund Plejecenter, som har både demensafsnit og leve-bo-afsnit, påpeger, at der således også er flere borgere med moderat til svær demens i leve-bo-afsnittet. Fjordglimt beretter ligeledes om større plejetyngde, idet flere beboere har behov for hjælp op mod to timer ved morgenplejen. Der arbejdes generelt med forebyggelse af indlæggelser, så kritisk syge beboere behandles og plejes i plejeboligen ved tilstødende komplikationer og forværring i tilstand.

Støberigården, Ansgarshjemmet og Afklaringscenteret beretter om flere borgere med problemstillinger relateret til misbrug, og Afklaringscenterets ledelse beretter om en målgruppe, der har sværere ved at indgå aktivt i rehabiliteringsforløb, om flere terminale forløb og borgere, som er suicidalt truede.

Det er tilsynets anbefaling, at medarbejderne opkvalificeres i relation til at modtage borgere med nye typer af udfordringer, særligt i relation til psykiatri, misbrugsrelaterede problematikker og palliation.

### 4.3 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

I slutningen af 2021 blev det elektroniske dokumentationssystem Nexus implementeret i Morsø Kommune. Det er tilsynets vurdering, at der generelt arbejdes målrettet med dokumentation, men at det fortsat kan

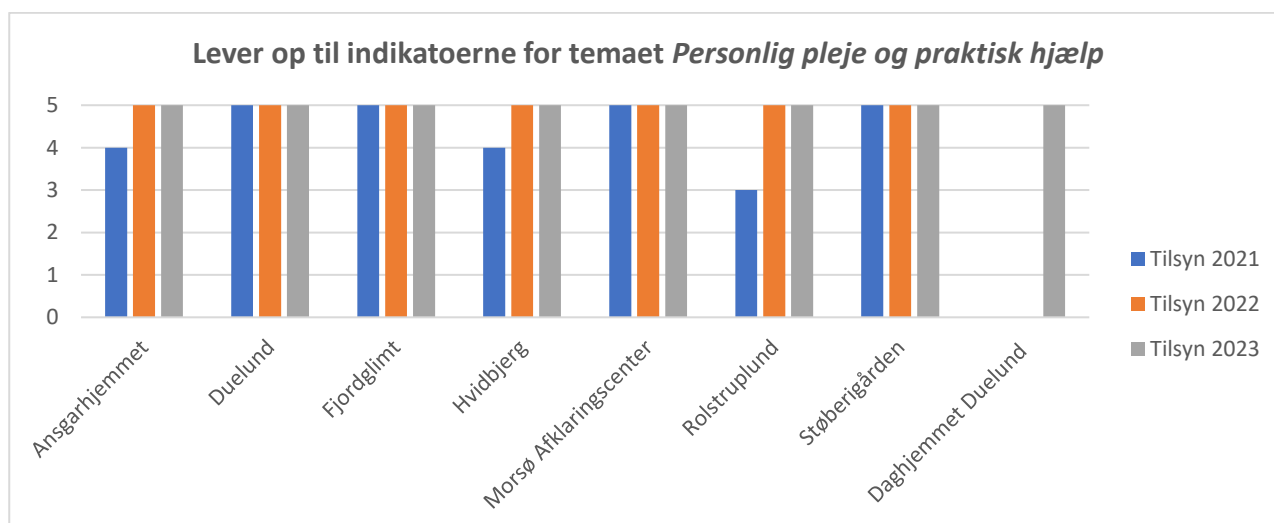
være vanskeligt for medarbejderne at navigere i Nexus og placere relevante oplysninger korrekt og kabe sammenhæng.

Flere ledelser giver udtryk for, at implementeringen fortsat er i proces, idet fx ikke alle medarbejdere er oplært, ikke alle opgaver er overført og ikke alle funktioner er aktiveret. Hermed følger risikoen for fejl ved supplement med løse papirer og medarbejders individuelle præferencer for kompenserende arbejdsredskaber. Nogle medarbejdere beretter om utilstrækkelig oplæring præget af meget spildtid og efterspørger et opfølgende Nexuskursus. Samtlige enheder har Nexus-guider, der bl.a. hjælper og står for sidemandsoplæring af kollegaer og sommerferieafløser.

Der arbejdes med forskellige systematikker ifm. ajourføring af dokumentationssystemet. Flere tilbud beretter, at døgnrytmeplaner og medicinkort gennemgås årligt og løbende ved ændringer i beboers tilstand eller præferencer. Nogle tilbud udarbejder neuropædagogiske handleplaner med afsæt i faglige vurderinger af beboernes kognitive funktioner. Flere medarbejdere beretter, at der ved indflytningssamtalen spørges ind til beboers livshistorie, vaner og livsstil mm., som noteres i Nexus.

Det er tilsynets vurdering, at der alle steder arbejdes målrettet med dokumentation, men at der fortsat er behov for forbedringer af dokumentationen, blandt andet i relation til korrekt dokumentation og systematisk ajourføring af relevante oplysninger i døgnrytmeplaner og/eller under neuropædagogiske handleplaner, for at sikre at beboerne modtager den rette hjælp.

#### 4.4 Vurdering af temaet *Personlig pleje og praktisk hjælp*



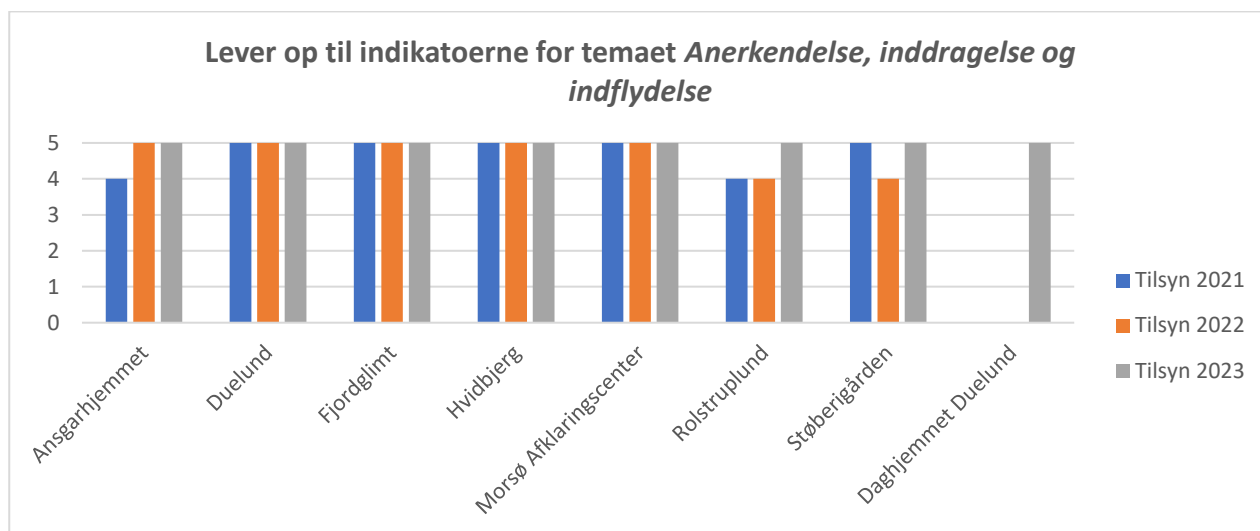
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår af diagrammet, lever alle tilbuddene i meget høj grad op til indikatorerne for dette tema. Det er således tilsynets vurdering, at borgerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Morsø Kommunes kvalitetsstandarder.

Tilsynet kan observere, at beboere fremstår soignerede i rent tøj, ligesom lejligheder generelt fremstår rene og ryddelige med redte senge og julepynt. De beboere og pårørende, som tilsynet taler med, udtrykker generelt tilfredshed med medarbejderne og den hjælp beboerne modtager til personlig pleje og praktisk bistand. De oplever at hjælpen er tilstrækkelig og rettet mod beboernes aktuelle behov.

Medarbejdere og ledere redegør på relevant vis for, hvordan det sikres, at beboerne får den hjælp og omsorg, som de har behov for. De fleste tilbud arbejder med døgnrytmeplaner og planlægger plejen ved daglige møder, hvor beboernes behov og kompleksiteten af disse gennemgås. Tilsynet anbefaler fortsat brug af triagering til systematisk arbejde med hverdagsobservationer og til forebyggelse af forværring og evt. indlæggelse.

#### 4.5 Vurdering af temaet *Anerkendelse, inddragelse og indflydelse*



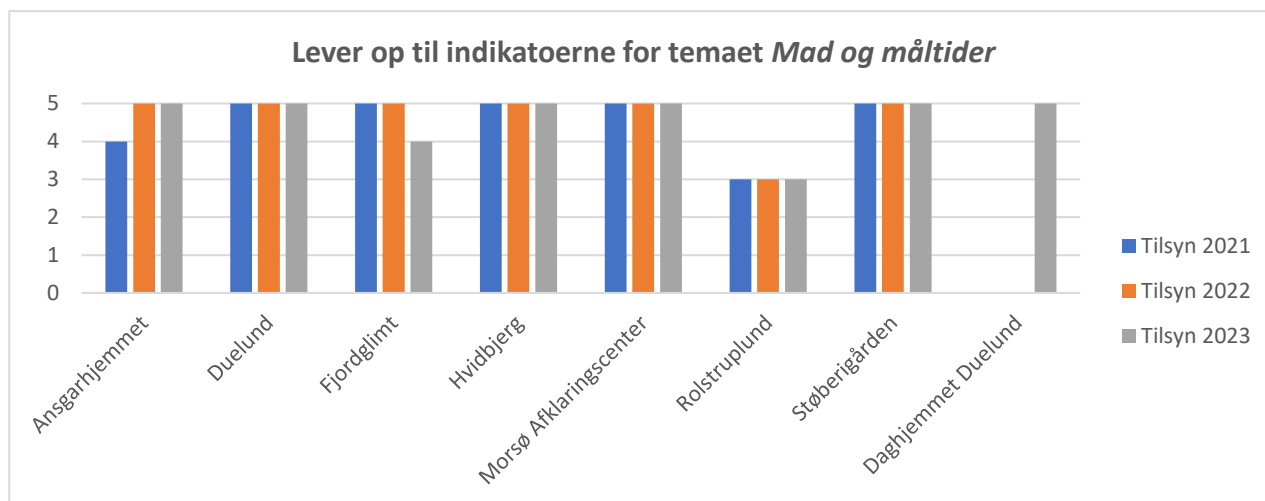
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Alle tilbud vurderes i meget høj grad at leve op til indikatorerne for dette tema, hvilket vil sige, at beboerne i meget høj grad har indflydelse på eget liv og hverdag, og mødes med en anerkendende tilgang og respekt. Tilsynet observerer, at medarbejderne generelt er tæt omkring beboerne, og taler anerkendende, roligt og ligeværdigt med dem.

Både beboerne og pårørende oplever, at de bliver respekteret og talt pænt til i samarbejdet, og giver generelt udtryk for at de er meget glade for medarbejderne og den hjælp beboerne får. De oplever, at medarbejderne tager individuelle hensyn til beboerne i planlægning af pleje og dagsprogram. Flere pårørende giver udtryk for, at de er meget trygge ved at deres kære bor på plejecenteret, og beskriver medarbejderne som imødekommende, kompetente, smilende og omsorgsfulde. De fleste ledelser beretter om gode pårørendesamarbejder, hvilket understøttes af pårørendes udtalelser. Tilsynet har givet flere enheder anbefalinger om at der arbejdes med at sikre at alle har kendskab til deres kontaktpersoner, da flere pårørende var usikre i denne henseende.

Både ledelser og medarbejdere giver konkrete eksempler på hvordan beboernes selvbestemmelsesret respekteres, og flere fremhæver at beboere kan sove længe og deltage i aktiviteter efter eget ønske. Flere medarbejdere påpeger at der findes informationer om beboernes livshistorier og præferencer i dokumentationssystemet.

## 4.6 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

Tilsynet vurderer, at de fleste tilbud i høj eller meget høj grad lever op til indikatorerne for dette tema, og arbejder relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. Medarbejdere fortæller, at de tilstræber at spise sammen med beboerne og søger at rammesætte måltiderne, så der er en god og rolig stemning, og alle har en god oplevelse. Dette f.eks. ved at slukke Tv'et, have fokus på bordplanen og indrette bordopstillingen efter beboernes behov og dynamik. Medarbejdere beretter, at de opfordrer til deltagelse i fællesskabet under måltiderne, men respekterer når beboere ønsker at spise i egen bolig.

Tilsynet finder fællesskøkkener velindrettede med pænt dækkede borde og pynt efter årstiden. Flere steder spiller rolig musik under morgenmåltidet. De måltidssituationer, som tilsynet observerer, karakteriseres af samspil præget af smil, dialog og god stemning. Flere steder inddrages beboere og borgere i tilrettelæggelsen af måltidet, f.eks. ved at skrælle kartofler, tage af bordet og servere dessert.

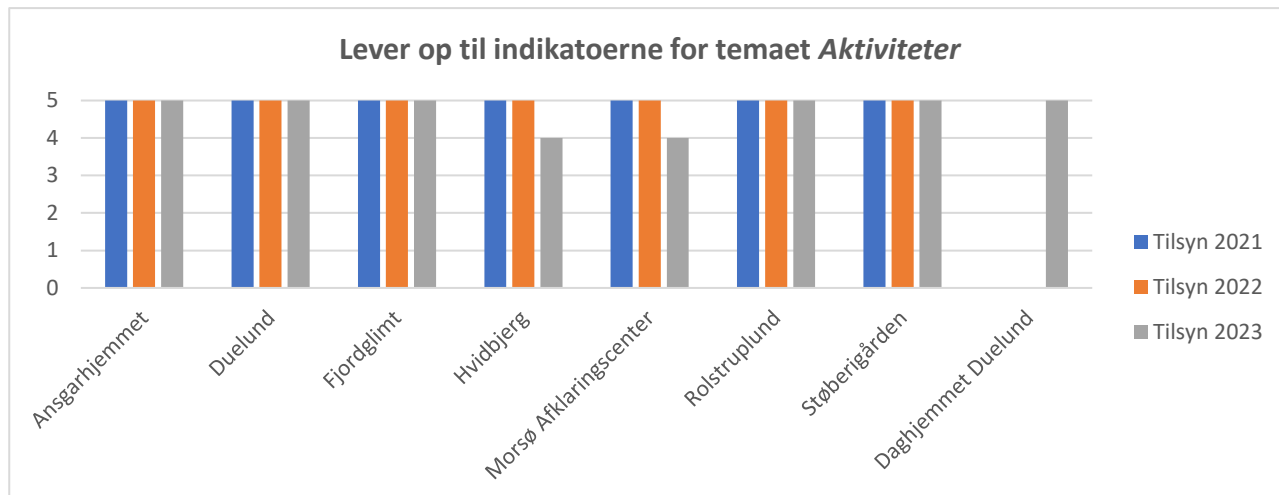
Mange tilbud får varme retter fra Centralkøkkenet Skovparken, og beretter om et godt samarbejde med diætisten. De fleste steder tilpasses bestillingen af mad beboernes præferencer og kostbehov, og beboerne giver generelt udtryk for meget stor tilfredshed med maden og måltiderne. Flere fremhæver, at de sætter stor pris på at få serveret den samme type morgenmad, som de altid har spist.

Hos Rolstruplund giver flere beboere udtryk for at madens kvalitet ikke er tilfredsstillende, og både beboere og pårørende påpeger, at maden er dyr, hvilket tilsynet bemærker, at en medarbejder går i rette med. Tilsynet har givet anbefaling om, at der arbejdes mere med beboerinddragelse i forbindelse med rammesætning og planlægning af mad og måltider, ligesom medarbejderne i den henseende med fordel kan træne perspektivskifte som metode.

Hos Fjordglimt har det affødt reaktioner fra beboere og pårørende, at beboerne ikke længere kan spise i fællestuen i weekender. Tilsynet har givet anbefaling om, at der fortsat er særlig opmærksomhed på, hvilke konsekvenser det kan medføre for beboerne, at de i flere timer opholder sig alene i egne boliger og fx ikke i samme grad kan deltage ved måltidsfællesskab på Fjordglimt.



#### 4.7 Vurdering af temaet *Aktiviteter og trivsel i hverdagen*



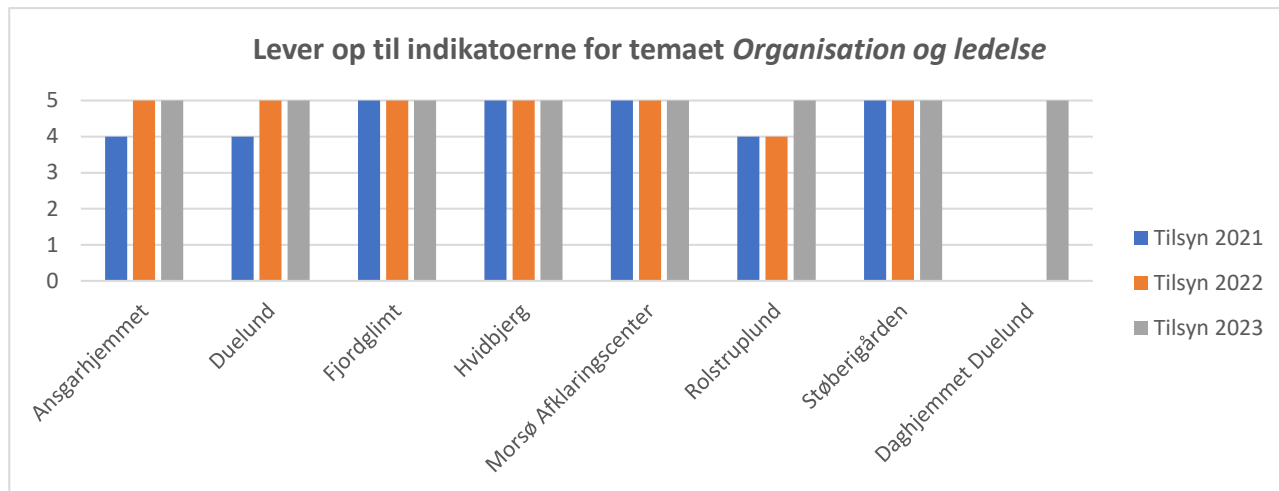
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er tilsynets vurdering, at tilbuddene i høj eller i meget høj grad lever op til indikatorerne for dette tema, og tilbyder borgere varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen.

Flere beboere og pårørende fortæller, at medarbejderne er gode til at hente og påminde beboerne om at deltage i aktiviteter. Mange pårørende viser stor opbakning til og deltager i fællesarrangementer, når de har mulighed for det. Beboere og pårørende giver generelt udtryk for, at de har indtryk af, at der er et varieret tilbud om aktiviteter og beboerne fortæller at de deltager i varieret grad alt efter præferencer. Det gælder for flere tilbud, at tilsynet har givet anbefaling om at arbejde mere med inddragelse i relation til tilrettelæggelse af aktiviteter, så de tilgodeser deltagerens forskellige interesser og behov, og i højere grad også behovene hos beboere uden kognitiv svækkelse.

Ledelser og medarbejdere beretter om mange fælles- og en-til-en-aktiviteter, som primært varetages af aktivitets- og værdighedsmedarbejdere. De øvrige medarbejdere beskriver ligeledes, hvordan de spontant griber anledninger til at hygge om beboerne. Det berettes, at afskaffelsen af klippekortsordningen vil medføre en reduktion i individuelle aktiviteter til fordel for fællesaktiviteter. Flere beboere og pårørende udtrykker stor ærgrelse over, at ordningen spares væk, og fremhæver at dette vil få konsekvenser for beboernes mulighed for at gå ture og tilknytning til lokalmiljøet. Tilbuddene beretter om forskellige strategier til at skabe aktiviteter og gode stunder for beboerne, herunder engagering af frivillige og elever. Tilsynet får indtryk af, at det ville være en fordel for ledelserne at videndele og drøfte erfaringer med at bibeholde et tilstrækkeligt og varieret aktivitetsniveau i forbindelse med udfasningen af klippekortsordningen.

## 4.8 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

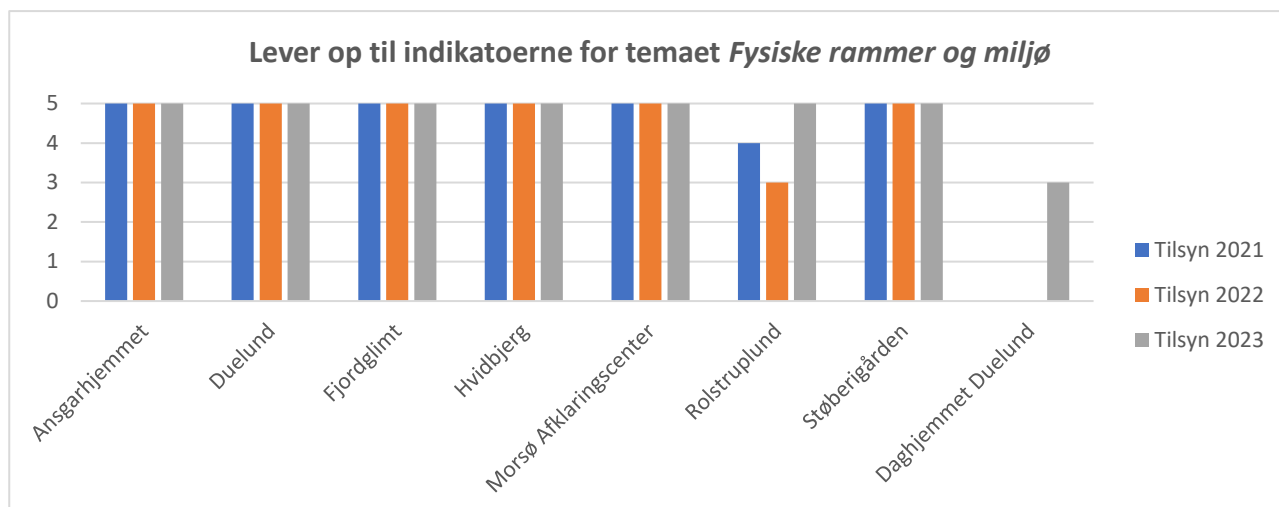
Som det fremgår af diagrammet, er det tilsynets vurdering, at alle tilbud i meget høj grad lever op til indikatorerne for dette tema. Dette indebærer, at ledelserne vurderes at være kompetente og at den daglige drift varetages på ansvarlig vis.

Flere tilbud har i løbet af året haft perioder med personalemangel pga. sygdom og/eller anden fravær og samtidige rekrutteringsproblemer. Et tilbud beretter om et voksende behov for SPS-timer og mere støtte i forbindelse med elevernes individuelle praktikforløb. Medarbejdere beretter generelt om velfungerende tværfagligt samarbejde og giver udtryk for at de er glade for deres kolleger og ledelse.

Med hensyn til kompetenceudvikling har de fleste medarbejdere været på neuropædagogisk efteruddannelse. Medarbejdere beskriver, at uddannelseskoordinatorer søger kurser hjem til alle enheder på tværs af Mors, men at der ikke har været kurser i år. Flere tilbud arbejder med kompetenceprofiler og beretter om pågående kompetenceudvikling og opkvalificeringer inden for bl.a. neuropædagogik, dokumentation, nænsom nødværge, og administration af *Den sidste tids medicin*.

Ledelserne giver på tværs af tilbud udtryk for, at der er ledelsesmæssig opmærksomhed på dynamikken mellem medarbejdere samt trivsel og arbejdsmiljø i de forandringer, som aktuelt påvirker tilbuddene. Tilsynet får indtryk af, at det ville være en fordel for lederne, at vidende og drøfte erfaringer, da dette vil muliggøre fælles problemløsning og ideudvikling, styrke de individuelle leders forandringsledelseskompetencer og derigennem også den kollektive effektivitet. Tilsynet anbefaler derfor, at der arbejdes struktureret med horisontal videns- og erfaringsudveksling i forbindelse med implementeringen af kvalitetsstandarder og udfasning af klippekortsordningen, da det kan bidrage en effektiv og prisvenlig måde at understøtte de kommunale forandringsprocesser.

## 4.9 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 tilsynets vurdering, at tilbuddenes fysiske rammer generelt understøtter beboernes trivsel og særlige behov. Samtlige tilbud har imødekommende inden- og udendørs miljøer.

Flere plejecentre beretter om renoveringer og opsætning af nye drivhuse og orangerier i 2023. Beboerne og pårørende giver generelt udtryk for tilfredshed med både boliger samt fælles- og udearealer. Daghjemmet Duelund karakteriseres efter tilsynets vurdering af utilstrækkelige indendørs lokaler, som er meget små og vanskeligt kan tilpasses borgernes behov. Tilsynet har derfor givet anbefaling om, at daghjemmet får etableret større og bedre udnyttede indendørs lokaler, som tilpasses målgruppens behov.

## 5. LEVERANDØRER AF PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

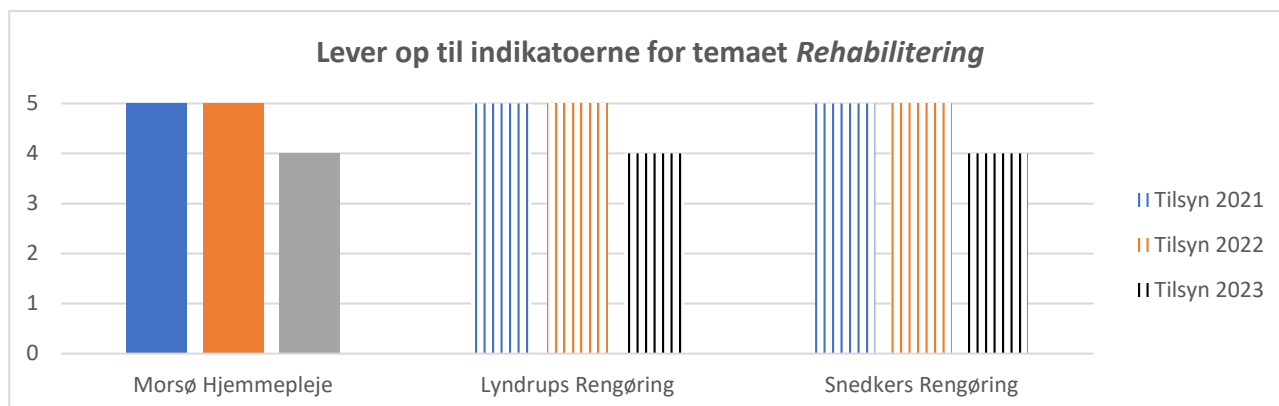
### 5.1 Overordnet vurdering

Konsulenthuset Resopti har foretaget tilsyn med Morsø Hjemmepleje og to private leverandører, Lyndrups Rengøring og Snedkers Rengøring. Det er Resoptis vurdering, at både den kommunale og de private leverandører er velfungerende og lever op til servicelovens paragraffer og Morsø Kommunes kvalitetsstandarder og politikker. Borgerne er uanset leverandør meget tilfredse med både den hjælp de modtager og kontakten til medarbejderne, men beklager samtidig at de har for lidt tid til at udføre arbejdet.

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. Resopti illustrerer disse forskelle i søjlediagrammerne ved forskellige mønstre.

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

## 5.2 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

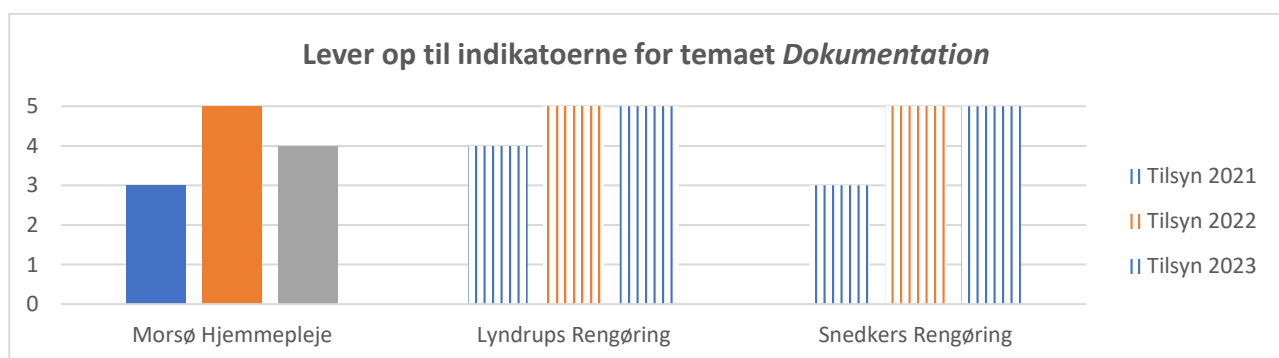
Som det fremgår af diagrammet, vurderes de tre leverandører i høj grad at leve op til indikatorerne i forhold til at levere en rehabiliterende indsats, men der er plads til forbedringer.

Tilsynet vurderer, at borgere støttes til at bevare og vedligeholde deres egne ressourcer i forbindelse med personlig pleje, men at der ikke arbejdes ensartet med rehabilitering og støtte til praktisk arbejde i forbindelse med rengøring, der hovedsageligt karakteriseres af en kompenserende praksis. Dette observeres i praksis og suppleres af udtalelser og eksempler fra både borgere og medarbejdere.

Den kommunale hjemmepleje beretter, at rehabilitering udgør en central del af deres strategi, og om en aktuell implementering af mindre geografiske teams, med det formål at fremme kontinuiteten og i forlængelse heraf rehabiliteringsarbejdet. Langt de fleste borgere, som modtager hjælp fra hjemmeplejen, vil gerne selv varetage så mange opgaver som muligt.

Medarbejdere beretter om vidt forskellige tilgange til samarbejde med borgere, hvorfor tilsynet har givet samtlige tilbud anbefaling om at arbejde på at etablere en ensartet tilgang til rehabiliteringsarbejdet jf. Morsø Kommunes kvalitetsstandard.

## 5.3 Vurdering af temaet *Dokumentation*



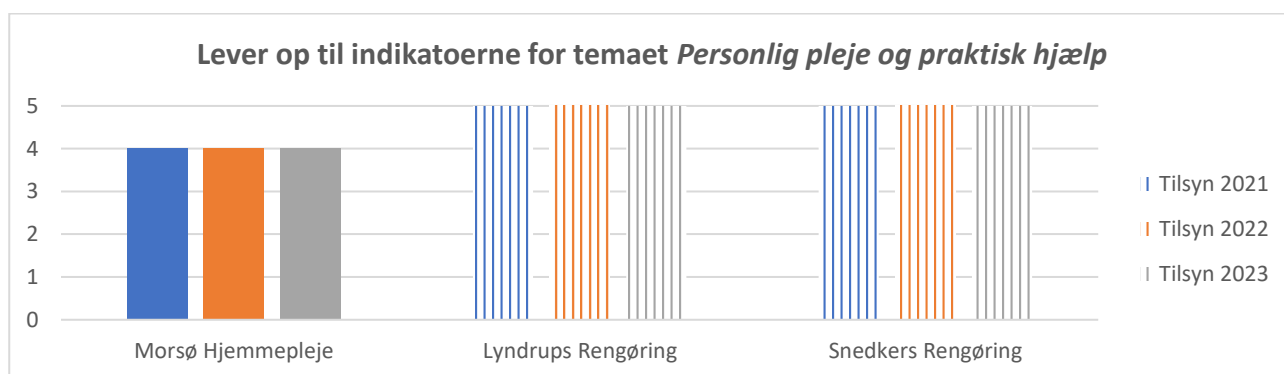
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Der gøres opmærksom på, at der ikke er krav om, at de private leverandører skal dokumentere i kommunens elektroniske dokumentationssystem, Nexus. De arbejder ud fra den udspecificering af opgaverne, som modtages fra visitationen. Begge leverandører beretter, at de nu har adgang til Nexus, og at medarbejderne

i stigende grad bliver fortrolige med systemet, hvor de tilgår informationer om borgere, deres visiterede ydelser og dokumenterer deres besøg.

Hos Morsø Hjemmepleje dokumenterer medarbejdere nu på Ipads ude ved borgerne. Både ledelse og medarbejdere beskriver dog en varierende praksis, og at mange medarbejdere dokumenterer på kontoret inden arbejdsdagens slutning. Flere borgere udtrykker utilfredshed med hjemmeplejens koordinering i forbindelse med ændring af opgaver. En medarbejder anerkender problematikken, og påpeger, at arbejdsgangen i forbindelse med opgaveændringer ikke fungerer optimalt. Tilsynet finder, at der generelt er god overensstemmelse mellem tilsynets observationer, borgeres udsagn og korrekt dokumenterede observationer, opgaveoverdragelser samt kalenderregistreringer af relevante tiltag. Resopti anbefaler dog, at der arbejdes på at forbedre dokumentationen ved ændring af opgaver, og at afskaffe fysiske udskrifter herom, der indeholder oplysninger om borgeren.

#### 5.4 Vurdering af temaet *Personlig pleje og praktisk hjælp*



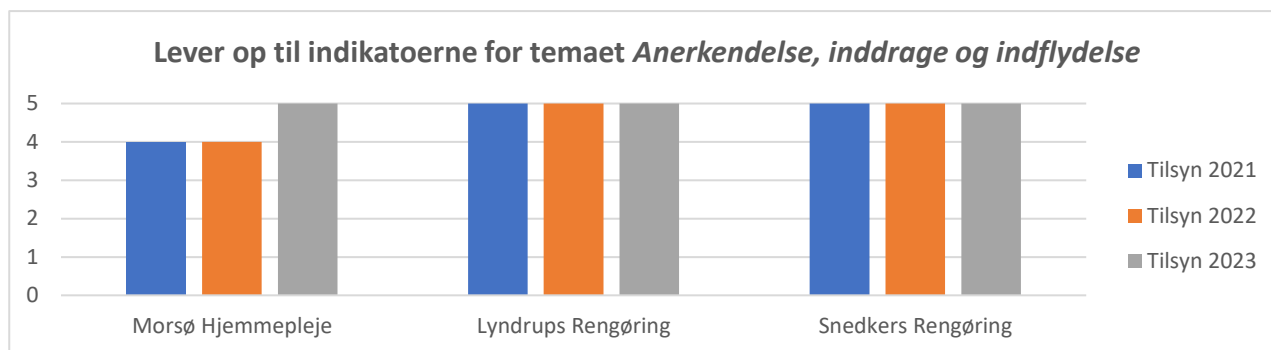
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår af diagrammet, lever alle leverandører i høj grad eller i meget høj grad op til indikatorerne for dette tema. Det er således tilsynets vurdering, at borgerne modtager den hjælp, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Morsø Kommunes kvalitetsstandarder. Der gøres opmærksom på, at de private leverandører under dette tema kun er blevet vurderet i forhold til praktisk hjælp.

Borgerne giver generelt udtryk for tilfredshed med både den personlige pleje og den praktiske hjælp til rengøring, som venligt tilpasses deres behov.

Flere borgere udtrykker dog utilfredshed med, at medarbejderne har for lidt tid til at udføre arbejdet, og en borger beretter hvordan det har konsekvenser for hans trivsel og livskvalitet, når tidspunktet for morgenplejen varierer fra dag til dag. Flere borgere, som modtager hjælp af de private leverandører, oplever behov for at tilkøbe ekstra ydelser og at få hjælp af bekendte og familiemedlemmer. Flere udtrykker bekymring over de varslede ændringer i kvalitetsstandarderne, og fortæller at de ikke har råd til at tilkøbe privat rengøring eller anskaffe sig en robotstøvsuger.

## 5.5 Vurdering af temaet *Anerkendelse, inddragelse og indflydelse*

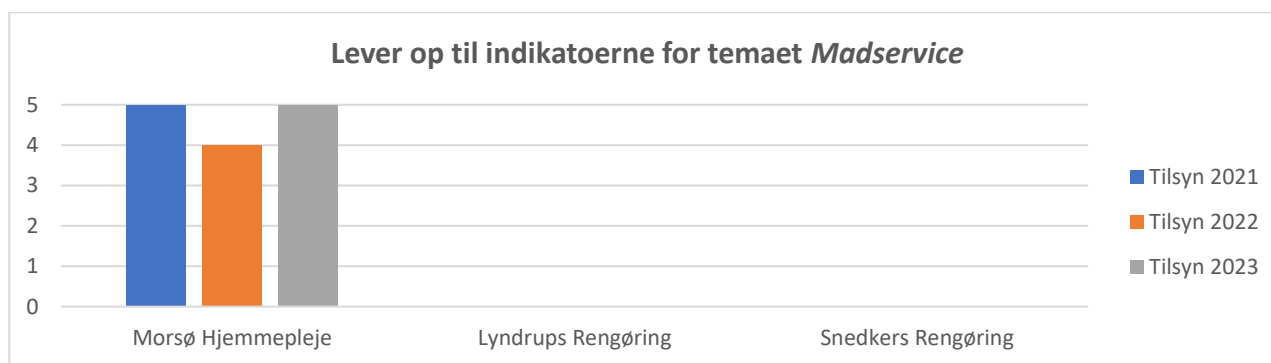


\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er tilsynets vurdering, at leverandørerne i høj grad eller i meget høj grad lever op til indikationerne for dette tema. Dette baseres på, at både ledelse og medarbejdere fremhæver vigtigheden af gode relationer mellem medarbejdere og borgere, og redegør for hvordan medarbejderne møder borgerne med venlighed og indflydelse. Medarbejderne vægter at møde borgerne med nærvær og tage afsæt i den enkelte borgers ønsker og behov, men giver samtidigt udtryk for, at de er pressede på tid.

Borgerne giver generelt udtryk for at være meget glade for medarbejderne, som beskrives som søde, venlige og behagelige. Flere borgere fortæller, at de er glade for at tale med medarbejderen under besøgene og at de oplever at hjælpen målrettes den enkelte borger med hensyntagen til dennes præferencer.

## 5.6 Vurdering af temaet *Madservice*

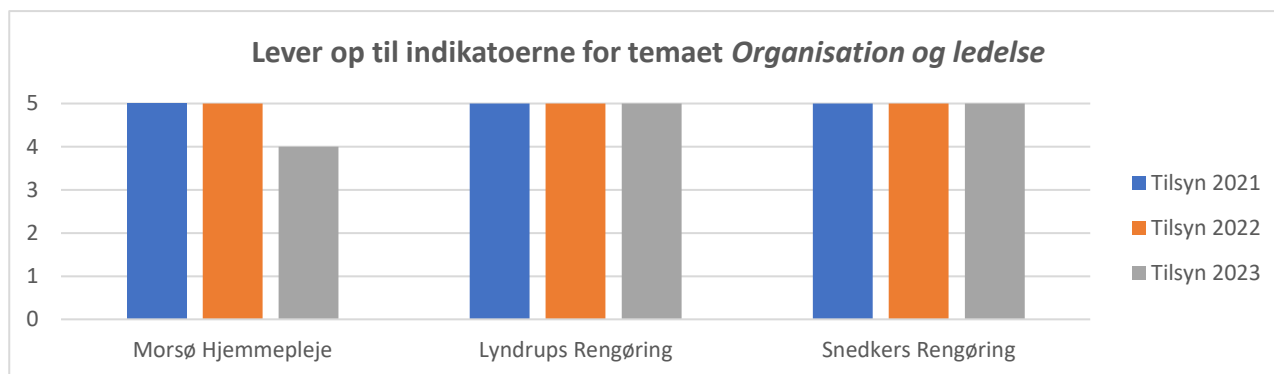


\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Temaet indgår ikke i tilsynet med de private leverandører.

Det er tilsynets vurdering, at hjemmeplejens medarbejdere på relevant vis arbejder med at skabe gode rammer for borgernes måltider, blandt andet ved at anrette måltider indbydende og foretage konkrete vurderinger af, hvad de enkelte borgere har brug for hjælp til. Flere borgere rydder selv rydder af bordet, hvorefter hjemmeplejen løbende tager opvasken.

## 5.7 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, er det tilsynets vurdering det, at leverandørerne i høj grad eller i meget høj grad lever op til indikatorerne for dette tema. Ledelserne hos hver af de tre leverandører vurderes at være ansvarlige og kompetente, ligesom de vurderes at være tilgængelige og lydhøre over for medarbejderne.

Hos Morsø Hjemmepleje er der i 2023 iværksat adskillige tiltag for at styrke medarbejdertrivlsen, det interne samarbejde og kontinuiteten for borgerne. Medarbejderne har gennem året haft gode muligheder for kompetenceudvikling gennem kurser og undervisning, og ledelsen beretter om et øget fokus på deres studerendes muligheder for tværfaglige drøftelser og planlægger at oprette studieunits. Ifølge ledelsen er sygefraværet faldet, men de oplever udfordringer med rekruttering og et større medarbejderfravald end tidligere. Der opleves derudover et voksende behov for SPS-timer i forbindelse med studerendes og elevers praktikforløb. Der er ledelsesmæssig opmærksomhed på, at implementeringen af nye kvalitetsstandarder indebærer en kultur- og værdændring for både medarbejdere og borgere, hvorfor der er tilstræbt gennemsigtighed ved at inddrage medarbejderne tidligt i forløbet. Borgerne giver generelt udtryk for at medarbejderne er dygtige og relativt stabile, og at de sætter pris på at det er den samme medarbejder, som kommer hos dem.

Hos de private leverandører er der i vid udstrækning høj kontinuitet. Borgere, som modtager hjælp fra Morsø Hjemmepleje, beklager fortsat, at der kommer mange forskellige medarbejdere i det enkelte hjem. Ledelsen er klar over problematikken, og beretter at implementeringen af faste geografiske teams forventes at fremme kontinuiteten. Ledelsen fortæller, at sygdom, opsigelser og rekrutteringsproblemer udfordrer, men at der ved sygdom særligt tilstræbes at små teams om borgere med mange besøg.

Tilsynet anbefaler, at medarbejderne fra de private udbydere tilbydes kompetenceudvikling fx i relation til demens og dokumentation af hverdagsobservationer.

## 6. MADSERVICE

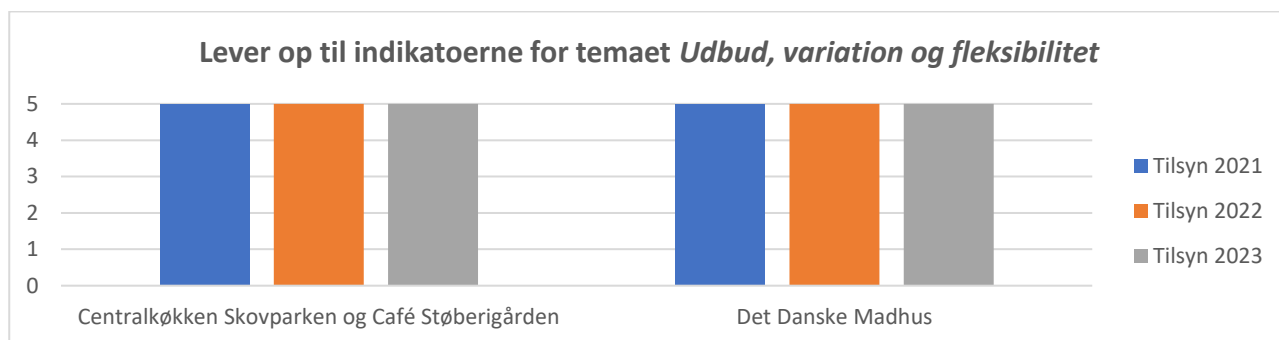
### 6.1 Overordnet vurdering

På vegne af Morsø Kommune har konsulenthuset Resopti foretaget tilsyn med Centralkøkken Skovparken, herunder Café Støberigården og Det Danske Madhus. Det er vores vurdering, at leverandørerne i vid udstrækning lever op til servicelovens paragraffer og Morsø Kommunes kvalitetsstandarder og politikker.

Leverandørerne karakteriseres ved at være velfungerende tilbud, som gennem velsmagende måltider bidrager til borgernes sundhed og trivsel. Borgerne giver generelt udtryk for tilfredshed med måltiderne.

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

## 6.2 Vurdering af temaet *Udbud, variation og fleksibilitet*

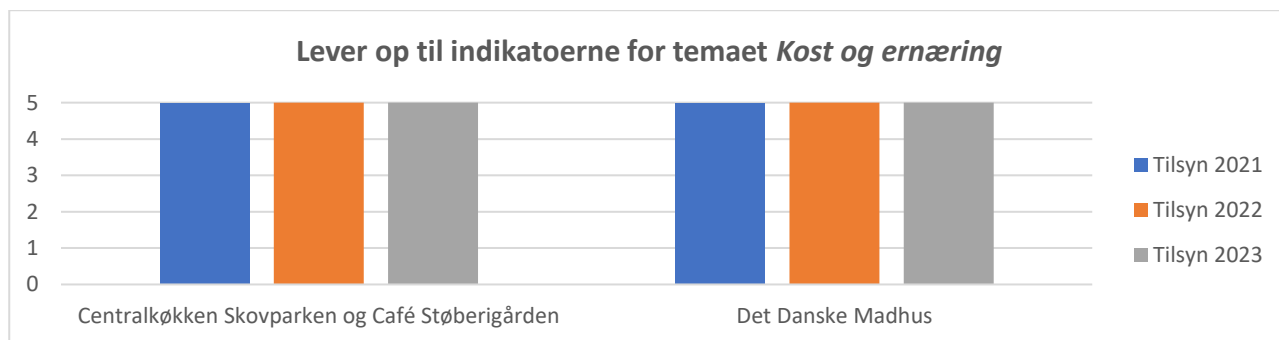


\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår af diagrammet, lever begge leverandører i meget høj grad op til indikatorerne for dette tema. Dette indebærer, at leverandørerne tilbyder et varieret og alsidigt udbud af retter og bieretter, som er baseret på løbende evaluering af borgernes feedback og tilslutning til retterne.

Borgerne giver generelt udtryk for stor tilfredshed med leverandørernes udvalg, retternes kvalitet og portionsstørrelserne. De bestiller et varieret antal retter ugentligt efter behov, og deler eventuelt portionerne op til flere måltider. Flere borgere supplerer med flere grøntsager eller salat.

## 6.3 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

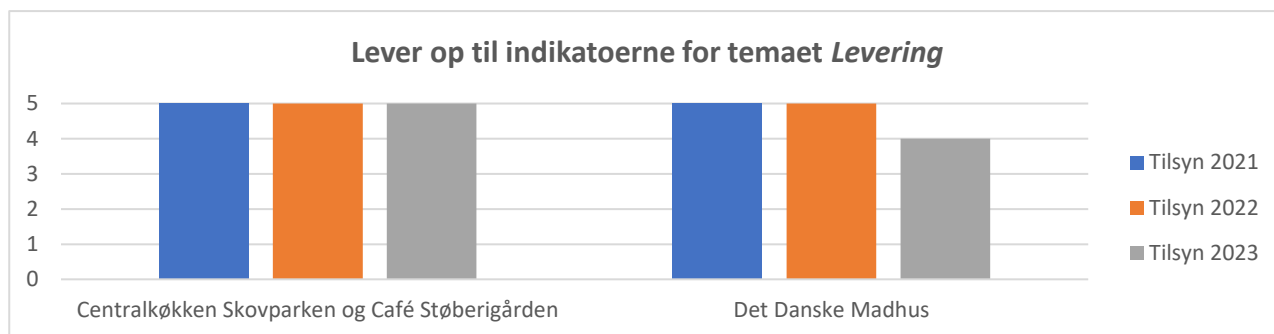
Tilsynet vurderer, at leverandørerne i meget høj grad har fokus på kostens sammensætning og ernæringsindhold. Leverandørerne har fokus på at tilbyde menuer, som kan tilpasset borgernes individuelle præferencer og kostbehov fx ved allergier, diabetes, dysfagi eller kvalme.

Ledelsen hos Centralkøkkenet Skovgården beretter, at de også tilbyder Protino-drikke, som kun er tilgængelige i én butik på Mors, og er placeret bagerst i butikken, hvorfor det prioriteres fortsat at have disse på menukortet for at imødekomme potentielt sårbare borgere, der ikke selv kan handle ind.

Borgerne tilsynet taler med, er generelt tilfredse med maden både hvad angår smag og konsistens.



## 6.4 Vurdering af temaet *Levering*

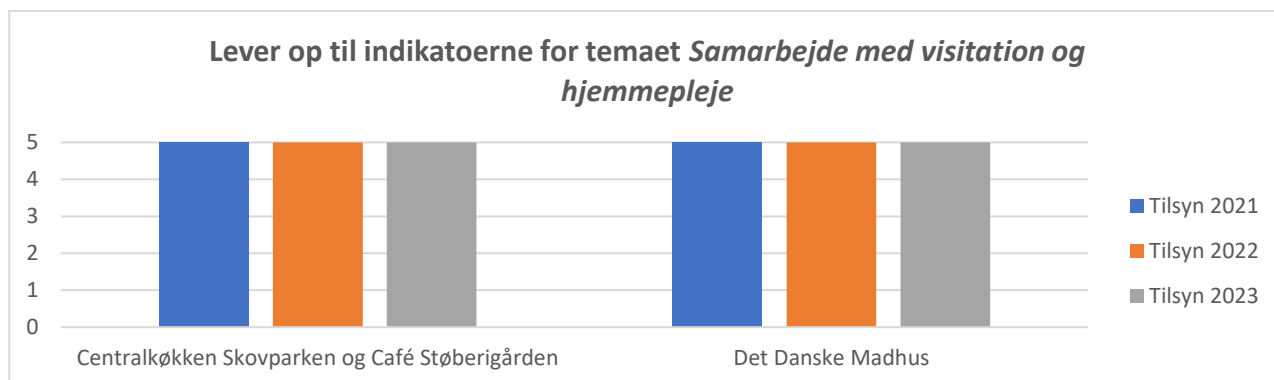


\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Leveringen vurderes generelt at være velfungerende hos begge leverandører.

De borgere, som tilsynet taler med, fortæller at maden leveres på faste ugentlige dage og at der kan indgås individuelle aftaler om blandt andet tidspunktet for leveringen og hvor maden skal placeres.

## 6.5 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

Resopti vurderer, at der for Centralkøkkenets vedkommende fortsat er et velfungerende samarbejde med både visitation, hjemmepleje, plejecentre og botilbud. Skovparkens diætist tilbyder gratis håndbogsmapper, undervisning og rådgivning for plejepersonale og pårørende inden for emner som dysfagi, kvalmestillende tiltag, diabetes, nedsat appetit, Parkinson, irritabel tyktarm og måltidsrammesætning for personer med kognitiv svækkelse. Diætisten går ligeledes i faglig dialog med plejepersonalet og bestræber sig på at understøtte borgerens livskvalitet og vanlige livsførelse ved at guide personalet. Det Danske Madhus har ikke aktuelt noget samarbejde med hjemmeplejen.

## 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	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger om fokusområder.	Resopti anbefaler, at der i implementeringsprocessen af Nexus er særlig opmærksomhed på risiko for at miste væsentlige data, når nogle af disse, i overgangsfasen, optræder ophængt i papirform på kontorets dør.
Duelund	Det er tilsynets anbefaling, at der arbejdes med at ajourføre beboeres neuropædagogiske handleplaner, og at det dokumenteres, når der sker ændringer i SEL-ydelser.	Tilsynet anbefaler, at der skabes tydelighed over, hvem der er beboernes kontaktperson.
Fjordglimt	Resopti anbefaler, at Fjordglimt dokumenterer beboernes livshistorier, så de kan danne baggrund for en personcentreret tilgang, der også vil kunne afspejles i døgnrytmeplanerne og ikke afhænge af den enkelte medarbejders kendskab til beboeren.	Tilsynet anbefaler ledelsen at være særligt opmærksom på medarbejderes reaktioner relateret til forandringer og samarbejde, som kræver tæt forventningsafstemning og evt. støtte ved vanskelige situationer i det interne samarbejde.  Tilsynet anbefaler, at der fortsat er særlig opmærksomhed på, hvilke konsekvenser det kan medføre for beboerne, at de i flere timer opholder sig alene i egne boliger og fx ikke i samme grad kan deltage i social sammenhæng ved måltidsfællesskaber på Fjordglimt.
Hvidbjerg	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opkvalificeres i relation til at modtage beboere med nye typer af udfordringer fx med multisygdom og psykiatriske diagnoser.	Det er tilsynets vurdering, at der fortsat er behov for opmærksomhed på arbejdet med præcis dokumentation, idet det fortsat kan være vanskeligt for medarbejderne at arbejde i Nexus.  Tilsynet anbefaler, at der på demokratisk vis sikres inddragelse af beboerne i valg af aktiviteter i fællesarealerne i de enkelte huse.
Rolstruplund	Tilsynet anbefaler, at der fokuseres på mere systematisk med at	Det er tilsynets anbefaling, at der arbejdes med at sikre, at alle har kendskab til deres

	<p>ajourføre døgnrytmeplaner og tilstande, for at sikre at beboerne modtager den rette hjælp.</p> <p>Det anbefales, at der arbejdes mere med beboerinddragelse i forbindelse med rammesætning og planlægning af måltider, ligesom medarbejderne med fordel kan træne perspektivskifte som metode.</p>	<p>kontaktpersoner og at rengøringen af gulve i beboernes lejligheder forbedres.</p>
Støberigården	<p>Det er tilsynets anbefaling, at der fortsat arbejdes med ensartet at samle relevante oplysninger under socialpædagogiske plejeplaner, at opdatere beskrivelse af medicingivning og med at udfase medarbejdernes word-dokumenter, så alle opgaver samles i Nexus.</p>	<p>Det er tilsynets anbefaling, at der arbejdes med at sikre at alle beboere og pårørende ved, hvem deres kontaktpersoner er.</p>
Morsø Afklaringscenter	<p>Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger om fokusområder.</p>	<p>Resopti anbefaler ledelsen fortsat at være særlig opmærksom på medarbejdernes trivsel i forhold til de forandringer, der sker på Morsø Afklaringscenter, herunder nedlægning af stuer og nye arbejdsgange.</p> <p>Resopti anbefaler MAC at undersøge muligheder for at (gen)opdyrke samarbejde med fx frivillige, skoler og foreninger om at understøtte socialt samvær, fællesskab og aktive stunder for borgere.</p>
Morsø Hjemmepleje	<p>Resopti anbefaler at der arbejdes på at forbedre dokumentationen ved ændring af opgaver, og at afskaffe fysiske udskrifter med oplysninger om borgeren.</p>	<p>Resopti anbefaler at ledelsen fortsat har fokus på forebyggelse af belastningsreaktioner hos medarbejdere som følge af borgernes reaktioner på de aktuelle og forestående forandringer i relation til visitation af indsatser.</p> <p>Resopti anbefaler at arbejde på at etablere en ensartet tilgang til implementeringen af kvalitetsstandarderne og rehabiliteringsarbejdet, også på tværs af faggrupper.</p> <p>Resopti anbefaler, at der fortsat arbejdes på at sikre kontinuitet for borgerne, særligt i relation til antal forskellige medarbejdere i hjemmene og hvordan opgaverne udføres i deres hjem.</p>

		Der er efter tilsynets vurdering behov for at styrke den interne kommunikation og at arbejde med kulturen på dette område, med henblik på at fremme ensartethed og det kollegiale samarbejde.
Daghjemmet Duelund	<p>Det er tilsynets anbefaling, at daghjemmet får større og bedre udnyttede indendørs lokaler i relation til daghjemmets målgruppe.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at medarbejderne med fordel kan træne sprog og skriftlighed ang. faglige tilgange, så dette i højere grad bliver bevidst og synligt. Dette kan spænde fra overordnede tilgange til konkrete metoder og fremgangsmåder for fx borgerinddragelse ved aktiviteter og måltider.</p>	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.
Lyndrups Rengøring	Resopti anbefaler at Lyndrups arbejder med fokus på en bevidst og ensartet tilgang til rehabilitering jf. Morsø Kommunes kvalitetsstandard.	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.
Snedkers Rengøring	Tilsynet anbefaler, at snedkers arbejder bevidst og ensartet med rehabilitering, så det svarer til Morsø Kommunes kvalitetsstandarder.	<p>Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med oplæring i dokumentationen for at sikre, at vigtige informationer ikke går tabt.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at det overvejes, om borgere kan blive mindet om at støvsuge inden medarbejdere kommer for at vaske gulv, hvis der ikke er visiteret støvsugning.</p> <p>Resopti anbefaler, at ledelsen kommunikerer mere tydeligt om kursustilbud for at sikre, at alle medarbejdere er opmærksomme på denne mulighed.</p>
Centralkøkken Skovparken og Café Støberigården	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.
Det Danske Madhus	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at sikre, at de individuelle aftaler om levering overholdes.	Resopti finder ingen anledning til anbefalinger for udviklingspunkter.

## BILAG II. DATAGRUNDLAG

Leverandør	Datagrundlag
Plejecentre	<p>For hvert plejecenter:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview med leder samt evt. faglig leder og centersygeplejerske</li> <li>• Interview med to-syv medarbejdere</li> <li>• Interview med to-tre beboere og én - tre pårørende</li> <li>• Observationer af samspil og fysiske rammer</li> <li>• Gennemgang af dokumentation for tre til fem borgere</li> </ul>
Daghjemmet Duelund	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview med leder og faglig leder</li> <li>• Interview med tre medarbejdere</li> <li>• Interview med otte visiterede borgere</li> <li>• Observationer af samspil og fysiske rammer</li> <li>• Gennemgang af dokumentation for to borgere</li> </ul>
Morsø Afklaringscenter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview med leder</li> <li>• Interview med fem medarbejdere</li> <li>• Interview med to borgere og én pårørende</li> <li>• Observationer af samspil og fysiske rammer</li> </ul>
Morsø Hjemmepleje	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview med ledelse</li> <li>• Interview med tre medarbejdere</li> <li>• Interview med 16 borgere og fire pårørende</li> <li>• Gennemgang af dokumentation for fem borgere</li> <li>• Observationer i borgernes hjem, samt af samspil mellem borger og medarbejder</li> </ul>
Private leverandører af praktisk bistand	<p>For hver leverandør:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview med leder</li> <li>• Interview med tre borgere</li> <li>• Interview med to medarbejdere</li> </ul>
Centralkøkkenet Skovparken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview med leder og diætist</li> <li>• Interview med 10 borgere og seks kunder i caféen</li> <li>• Observationer af måltider hos leverandøren</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