



TILSYNSRAPPORT MORSØ KOMMUNE

Ansgarshjemmet oktober 2024

Center for Refleksiv Praksis



1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

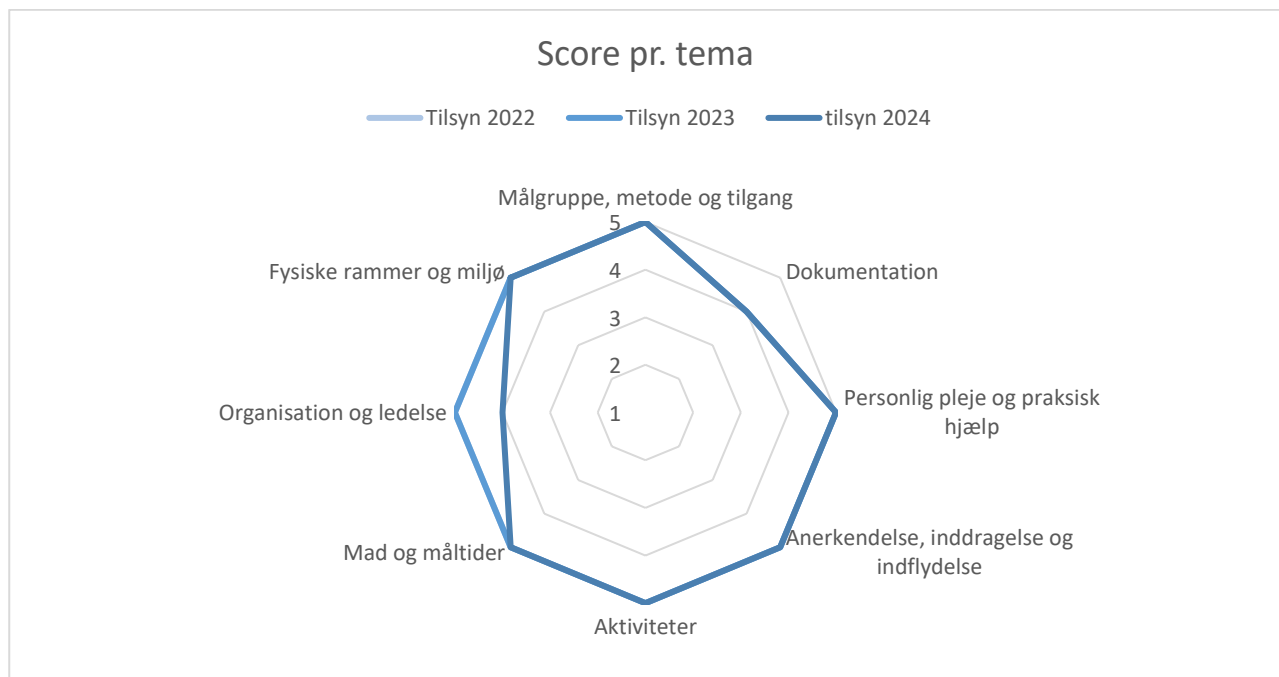
På vegne af Morsø Kommune har Center for Refleksiv Praksis foretaget et tilsyn med Ansgarshjemmet. Tilsynet vurderer, at plejecentret samlet set er et meget velfungerende tilbud, som i høj grad lever op til servicelovens paragraffer og Morsø Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

Plejecenteret er karakteriseret ved meget tilfredse beboere og pårørende, dygtige medarbejdere og en kompetent ledelse.

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

1.2 Score

Af nedenstående figur fremgår det hvilken score plejecentret har opnået for hvert af de undersøgte temaer. Der gives en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste og indikerer at plejecentret lever op til de indikatorer, som er tilknyttet det pågældende tema. Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



1.3 Fokusområder og udviklingspunkter

På baggrund af det samlede tilsyn anbefales følgende fokusområder og udviklingspunkter:

Definition	Anbefalinger
Fokusområder Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med en mere konsekvent opdeling af beboernes og medarbejdernes indsatser i døgnrytmeplanerne med henblik på at styrke en ensartet og rehabiliterende praksis.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Tilsynet anbefaler, at der med fordel kan arbejdes videre med bevidstgørelse og fælles sprog om faglige metoder og tilgange. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes fokuseret på at styrke det interne samarbejde samt medarbejdernes oplevelse af psykologisk tryghed i det kollegiale samarbejde.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Center for Refleksiv Praksis anbefalede i 2023, 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. Ledelse og sygeplejerske beretter, at alle journalgennemgange er noteret i Nexus under rubrikken <i>årlig journalgennemgang</i> og er lagt som opgaver til sygeplejerske og kontaktperson.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
Tilsynet vurderer, at plejecentret i meget høj grad arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen. Medarbejderne fortæller, at dagvagterne holder morgenmøder, og der afholdes beboerkonferencer hver 14. dag, hvor man tilstræber at nå alle 24 beboere på et år, prioriteret ud fra deres behov. I relation til fokusområderne personcentreret omsorg og den sidste tid redegør ledelsen for, at det er vigtigt at have viden om det enkelte menneske, være opmærksom på, at al adfærd er kommunikation, og justere sine tilgange for at støtte selvbestemmelse og sikre et værdigt liv også i forbindelse med den sidste tid. Medarbejderne giver udtryk for, at de arbejder med personcentreret omsorg og henviser til, da de havde besøg af demensrejsesholdet. De fortæller dog også, at de ikke bruger termen <i>personcentreret omsorg</i> til daglig, og en medarbejder nævner, at hun ikke kender udtrykket. Ved beboerkonferencer arbejder de med <i>blomsten</i> og de psykologiske behov. Indsatserne omkring den sidste tid skal ifølge ledelsen udføres med størst mulig værdighed, og de tilstræber at følge beboerens ønsker samt inddrage de pårørende, i det omfang det er muligt.	

Medarbejderne fortæller, at de arbejder respektfuldt og individuelt, for eksempel nævner en medarbejder en borger, der fortsat ønskede at få makeup på og spise jordbær i den sidste tid. Dialogen om beboerens ønsker for den sidste tid indledes ofte af sygeplejersken og kontaktpersonen ved indflytning. Nogle har allerede skrevet deres *sidste vilje*, mens andre har behov for, at dialogen tages løbende. Ledelsen beretter, at de samarbejder med beboernes læger om lindrende behandling og vurdering af behandlingsniveau. Der er generel delegering, hvor SOSU-assistenter er oplært i at administrere medicin i den sidste tid, efter det er opstartet af sygeplejersken. Medarbejderne fortæller om et vanskeligt palliativt forløb, hvor der var behov for et VISO-forløb samt støtte fra gerontopsykiatrien, det palliative team og demenskoordinatoren. De nævner også, at alle skal på kursus i palliation, og at de har en neuropædagogisk grunduddannelse, hvilket gør dem godt rustet til arbejdet. I forhold til fokusområdet **rehabilitering** fortæller ledelsen, at vedligeholdelsestræning og genoptræning af funktioner sker i små bidder med tilpassede succeskriterier og delmål, som fastsættes i samarbejde med beboeren. Medarbejderne forklarer, at de arbejder med hverdagsrehabilitering, fx ved at gå bag en beboer med en kørestol, samt i små dagligdags situationer, fx at beboeren tænder for kaffemaskinen.

Tilsynet anbefaler, at der med fordel kan arbejdes videre med at skabe bevidsthed om og fælles sprog for de faglige metoder og tilgange.

Tema 2. Dokumentation

Score 4

Tilsynet vurderer, at der i høj grad arbejdes med dokumentation på Ansgarshjemmet. Medarbejderne fortæller, at der dokumenteres på iPads og telefoner hos beboerne. Det nævnes, at ledelsen gør opmærksom på, når døgnrytmeplanerne skal opdateres, men en medarbejder påpeger, at "*det halter*" med at få det gennemført til tiden.

Tilsynet gennemgår dokumentationen for fire beboere i samarbejde med centersygeplejersken. Hos én beboer finder tilsynet en velbeskrevet og personcentreret *døgnrytmeplan* for dag, aften og nat med udførlige beskrivelser af både *beboerens* og *medarbejderens indsatser* samt tilhørende *handleanvisninger*. Her står det fx beskrevet, at beboeren profiterer meget af ros og anerkendelse, og at han går med rollator hen til frokosten, mens en medarbejder går bagved med en kørestol. Under *særlig opmærksomhed* står det noteret, at beboeren har svært ved at løfte armene og får en rispose varmet til sine fødder. Hos en anden beboer findes også en velbeskrevet *døgnrytmeplan* for dag, aften og nat, men beskrivelsen af *beboerens indsats*: "delvis kompenserende hjælp", vurderer tilsynet som uspecifik. Under *medarbejderens indsats* findes både beskrivelser af beboerens og medarbejderens indsatser. Under *generelle oplysninger -> tilstande -> anskaffelse af varer og tjenesteydelser* er det relevant beskrevet, at beboeren får hjælp til indkøb. Under tilstanden *problemer med undervægt* er det noteret, at beboeren vejes hver 3. måned, og over en periode på 1,5 år er der registreret en vægtøgning på 4 kg efter relevante indsatser. Hos en tredje beboer findes en *døgnrytmeplan* for dag, aften og nat med personcentrerede beskrivelser af både *borgerens* og *medarbejderens indsatser*. Under *medarbejderens indsats* er det beskrevet, at medicin udleveres, og det er noteret, hvor ofte filtre i høreapparaterne skiftes, samt at medarbejderne skal tale med beboeren om, hvad der sker den pågældende dag. Under *særlig opmærksomhed* står det, at beboeren skal mindes om at tage sin medicin, deltage i aktiviteter og tænde for fjernsynet. Under *helbredsoplysninger* findes beboerens vægt fra januar 2024, men tilsynet finder ikke nyere målinger eller opdaterede oplysninger om denne tilstand. Hos en fjerde beboer findes også en *døgnrytmeplan* for dag, aften og nat, men igen med en uspecifik beskrivelse af beboerens indsats: "delvis kompenserende hjælp". Der findes desuden tvetydige oplysninger om beboerens brug af alkohol. Under tilstanden *hud og slimhinder* findes en neuropædagogisk handleplan, men det fremgår ikke, hvordan medarbejderne kan arbejde ensartet pædagogisk i relation til den beskrevne problemstilling.

Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med en mere konsekvent opdeling af beboernes og medarbejdernes indsatser i døgnrytmeplanerne med henblik på at styrke en ensartet og rehabiliterende praksis.

Tema 3. Personlig pleje og praktisk støtte	Score 5
Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad modtager en personcentreret støtte, der svarer til deres behov. Beboerne udtrykker samstemmende stor tilfredshed med den hjælp, de modtager, herunder også rengøringen. En beboer fortæller, at hun har svært ved at holde balancen, men at hun træner ved at gå til frokost, mens en medarbejder går bag hende med en kørestol. Hun fortæller også, at medarbejderne hjælper hende med morgenhygiejnen og med at få tøj på, og at de er tålmodige, selvom det tager lang tid. En anden beboer beskriver, at hun er meget glad for at bo her, og at hun får hjælp til at tage tøj på, lave mad, tage medicin, vasketøj og rengøre boligen. En tredje beboer fortæller, at hun klarer det meste selv, herunder vasketøjet, men får hjælp til medicinen morgen og aften samt rengøring. En pårørende fortæller, at medarbejderne fx hjælper hendes mor, når teknikken volder udfordringer, og at de er opmærksomme på at observere for skader, efter at hun i går faldt og slog sin arm. Derudover berettes, at der her til morgen både var besøg af en medarbejder, der hjalp hende i tøjet, og en sygeplejerske, som tilså armen og kontakter lægen, hvis den skal røntgenfotoferes. Tilsynet finder også dette dokumenteret i Nexus. Den pårørende fortæller, at familien er helt tryk ved, at hun bor her. Ledelsen fortæller, at medarbejdere og centersygeplejersken kan bistå beboerne med varebestilling, da de har konti hos forskellige dagligvarebutikker og på apoteket.	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
Tilsynet vurderer, at beboerne i meget høj grad mødes med anerkendelse, inddragelse og indflydelse. Ledelse og medarbejdere beretter, at de har stort fokus på relationsarbejde og på at støtte beboerne i at opretholde selvbestemmelse. Medarbejderne giver udtryk for, at de har en anerkendende og differentieret tilgang, fordi beboerne er meget forskellige. Tilsynet observerer venlige og engagerede møder mellem beboere og medarbejdere, som også afslører medarbejdernes indgående kendskab til den enkelte beboer. De beboere og pårørende, som tilsynet taler med, beretter samstemmende om søde og venlige medarbejdere. En beboer fortæller, at der er en fin omgangstone, og at "<i>de er søde hver og en, men der kommer mange forskellige.</i>" Hun tilføjer, "<i>de behandler mig rigtig fint.</i>" En anden beboer fortæller, at "<i>de er alle venlige og søde</i>" og bemærker, at der er forskel på medarbejderne. En tredje beboer udtrykker, at medarbejderne respekterer hende og fortæller, at "<i>de taler ordentligt til mig</i>", og at de taler om tingene og finder gode løsninger.	
Tema 5. Mad og måltider	Score 5
Tilsynet vurderer, at der i meget høj grad arbejdes målrettet med at skabe gode måltider. Tilsynet observerer i centerbygningen, at frokostbordet er dækket med en mønstret voksdug, matchende servietter, blomster og sæsondekorerede bordkort. Ledelsen redegør for, at beboerne på hverdage har mulighed for at spise varm frokost sammen. Alternativt kan de bestille måltider fra Centralkøkken Skovparken, som i øvrigt leverer smørrebrød, hovedret og dessert i weekenden. Beboerne kan også selv stå for indkøb med hjælp fra pårørende eller medarbejdere. Medarbejderne fortæller, at handleplanerne viser, hvilke varer beboerne gerne vil have købt ind, og at de er opmærksomme på, at det ikke altid er hensigtsmæssigt at inddrage beboere med kognitive udfordringer i indkøbsprocessen hver uge. Der berettes om et godt samarbejde med Skovparkens diætist, som fx bistår, når der er behov for sparring. Medarbejderne fortæller desuden, at de i relation til mad og måltider er opmærksomme på, om beboerne får nok at spise, og at de tilbyder mellemmåltider ved behov. Alle beboerne giver udtryk for, at de får rigtig god mad, og en udleveret madplan viser en fin variation af retter. To beboere fortæller, at de spiser frokost sammen med de andre. Til aften smører den ene beboer selv rugbrød, mens den anden får hjælp til at smøre ud fra egne præferencer for pålæg og pynt eller risengrød fra Skovparken. Denne beboer fremhæver også, at kødet altid er mørt, og at hun aldrig går sulten i seng. En tredje beboer fortæller, at en medarbejder laver havregrød til hende om morgenen, og at hun selv vasker op bagefter. Beboeren beretter, at frokostmåltidet serveres på fade, som sendes rundt, så de selv kan anrette deres mad, og at en medarbejder indimellem sidder med ved langbordet og hjælper, hvis der er behov.	

Tema 6. Aktiviteter	Score 5
Tilsynet vurderer, at Ansgarshjemmet i meget høj grad arbejder med relevante aktiviteter for beboerne. Ledelsen fortæller, at hver beboer indbetaler 100 kr. om måneden til arrangementer såsom busture, midsommerfest og lignende, og at de for nylig holdt høstfest, hvor 114 personer var samlet i huset. Der bestilles altid kuverter til alle beboere og eventuelle pårørende, så de, der ikke ønsker at deltage, kan nyde festmåltiderne i eget hjem. Det nævnes også, at der er ansat en medarbejder på 30 timer om ugen med det primære formål at arrangere aktiviteter i huset for både beboere og borgere fra lokalområdet, hvilket medarbejderne oplever som en god kombination. Medarbejderne forklarer, at beboerne modtager et månedligt nyhedsbrev med information om kommende arrangementer såsom fødselsdage, gymnastik, sang, busture med mere. Beboerne fortæller, at de deltager i forskellige aktiviteter efter præference, for eksempel ugentligt håndarbejde, sang, foredrag, gudstjenester, oplæsning og udflugter med bussen. To beboere fortæller, at de er med i en privat strikkeklub i Nykøbing. En anden beboer fortæller, at der kommer en medarbejder og minder hende om, når der er arrangementer. En tredje beboer fortæller, at "<i>der tit sker noget</i>," og beboerens datter fortæller, at de deltog i høstfesten, og at kontaktpersonen har fortalt, at der også er mulighed for at komme ud at cykle.	
Tema 7. Organisation og ledelse	Score 5
Tilsynet vurderer, at der i høj grad er en kompetent og ansvarlig ledelse på Ansgarshjemmet. Ledelsen fortæller, at de pr. 1. juli 2024 har fået ny plejehjemslæge, hvilket har skabt mere struktur i den lægefaglige håndtering af tilstandsvurderinger og årsgennemgange. Ledelsen redegør for, at de har været igennem en vanskelig periode i relation til det interne samarbejde mellem medarbejderne. I den forbindelse har de i en periode tilknyttet en coach og nu en erhvervspsykolog, som de fortsat samarbejder med i forbindelse med 1:1 ledersparring og facilitering af udviklingsprocesser omkring samarbejde og kommunikation på 2-3 personalemøder årligt. Ledelsen beretter også, at lederen har haft 1:1 samtaler med alle medarbejdere for at afdække fortid, nutid og fremtid, og at arbejdsfællesskabet vil være et centralt emne på det næste personalemøde. Medarbejderne fortæller, at de er præget af mange sygdomsmeldinger, samtidig med et stort arbejdspress og et svingende antal medarbejdere på arbejde. De beskriver en periode med usikkerhed omkring, hvorvidt "<i>de havde hinandens ryg</i>," og at tonen har været hård internt. Dog nævner de, at der har været udskiftning i medarbejdergruppen, og at FOA har været involveret i processen. Medarbejderne fremhæver, at de føler sig hørt, og at de har et MED-udvalg, samt at de har valgt nye tillidsrepræsentanter (TR) og arbejdsmiljørepræsentanter (AMR). Beboerne udtrykker, at de føler sig trygge ved at gå til medarbejderne, hvis de er i tvivl om noget, og en pårørende beretter om et godt samarbejde med medarbejderne, der beskrives som meget søde. Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes fokuseret på at styrke det interne samarbejde samt medarbejdernes oplevelse af psykologisk tryghed i det kollegiale samarbejde.	
Tema 8. Fysiske rammer og miljø	Score 5
Tilsynet vurderer, at Ansgarshjemmet i meget høj grad tilbyder gode fysiske rammer, der understøtter en rehabiliterende tilgang til plejen. Ansgarshjemmet er indrettet efter princippet "<i>bolig ved center</i>", så borgerne går i det fri mellem boliger og centerbygningen. Udearealerne og indgangen til fælleshuset er pyntet med græskar, lyng, lanterner og tørrede aks i gamle mælkejunger, som fremmer et hjemligt miljø. Medarbejderne redegør for, at arbejdspladsen på flere måder fungerer "<i>som om de er udekørende</i>," men at beboerne stadig har medarbejdere tæt på. Dette kræver dog særlig opmærksomhed i forhold til beboere med kognitiv svækkelse, der har tendens til at vandre. Beboerne giver generelt udtryk for at være meget glade for deres boliger, som tilsynet observerer, er indrettet hjemligt og opryddet. En beboer fortæller, at der kommer en mand og slår græsset, mens hendes datter luger og planter blomster i den lille have, hvor hun nogle gange nyder det gode vejr. En pårørende fortæller, at medarbejderne pynter op til jul med juletræer og lyskæder i træerne udenfor.	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 9. oktober 2024 kl. 8.00-11.30
Deltagere i interviews
Leder Anne Krogsgaard og centersygeplejerske og tre medarbejdere Tre beboere og én pårørende
Tilsynsførende
Tilsynsførende: Tina Risager, Center for Refleksiv Praksis, lektor, sygeplejerske, dp. I ledelse, cand.mag. resopti@resopti.dk , tlf.: 60551327 Karen Klitsgaard Müller, pædagog, proceskonsulent og cand.mag. i Læring og forandringsprocesser
Vurdering
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj</i> grad - 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. - Niveauet er højt for alle indikatorer. - Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder for yderligere at forbedre indsatserne.
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>høj</i> grad - 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. - Niveauet er højt på næsten alle indikatorer. - Tilsynet kan give anledning til enkelte anbefalinger om udviklingsmuligheder. Der kan ligeledes gives anbefalinger om en fokuseret indsats på et afgrænset område.
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>middel</i> grad - 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. - Niveauet kan være varieret eller generelt middel. - Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne.
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>lav</i> grad - 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. - Niveauet kan være varieret eller generelt lavt. - Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne.
Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget lav</i> grad - Tilbuddet leverer indsatserne i en meget lav kvalitet og lever ikke op til det, som kan forventes ud fra kvalitetsstandard og politikker på området. - Niveauet er generelt lavt. - Tilsynet vil give anledning til anbefalinger om fokuserede indsatser med henblik på at øge kvaliteten af indsatserne. - Tilsynet følges op af en kontakt til forvaltningen