

# ÅRSRAPPORT 2022 MORSØ KOMMUNE

Plejecentre, hjemmepleje og madservice



  
**evidentia**

## Indhold

1.	INDLEDNING .....	2
2.	SAMLET VURDERING .....	2
3.	FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER.....	2
4.	PLEJECENTRE 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 teamet <i>Mad og måltider</i> .....	7
4.7	Vurdering af temaet <i>Aktiviteter og trivsel i hverdagen</i> .....	7
4.8	Vurdering af temaet <i>Organisation og ledelse</i> .....	8
4.9	Vurdering af temaet <i>Fysiske rammer og miljø</i> .....	9
5.	LEVERANDØRER AF PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP.....	9
5.1	Overordnet vurdering.....	9
5.2	Vurdering af temaet <i>Rehabilitering</i> .....	10
5.3	Vurdering af temaet <i>Dokumentation</i> .....	11
5.4	Vurdering af temaet <i>Personlig pleje og praktisk hjælp</i> .....	11
5.5	Vurdering af temaet <i>Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</i> .....	12
5.6	Vurdering af temaet <i>Madservice</i> .....	12
5.7	Vurdering af temaet <i>Organisation og ledelse</i> .....	13
6.	MADSERVICE.....	13
6.1	Overordnet vurdering.....	13
6.2	Vurdering af temaet <i>Udbud, variation og fleksibilitet</i> .....	14
6.3	Vurdering af temaet <i>Kost og ernæring</i> .....	14
6.4	Vurdering af temaet <i>Levering</i> .....	15
6.5	Vurdering af temaet <i>Samarbejde med visitation og hjemmepleje</i> .....	15
	BILAG I. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER .....	16
	BILAG II. DATAGRUNDLAG.....	19
	BILAG III. VURDERINGSSKALA.....	20

## 1. INDLEDNING

På vegne af Morsø Kommune har Evidentia foretaget uanmeldte tilsyn med seks 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 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.

I lighed med de foregående år udtrykker borgerne stor tilfredshed med de ydelser, som de modtager. Medarbejdere og ledere kan relevant og med stort engagement redegøre for de indsats, de leverer, og de metoder, de arbejder ud fra.

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 tiltag, 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 et mindre antal anbefalinger til både plejecentre, hjemmeplejen og madservicetilbud (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 på nogle plejecentre givet anbefalinger i forhold til at fastholde en fokuseret indsat i forhold til kvaliteten af **dokumentationen**. Det er dog tydeligt for tilsynet, at kvaliteten af dokumentationen generelt er stigende og at det nye dokumentationssystem nu er godt på vej til at være implementeret. Det forhold, at medarbejderne kan tilgå dokumentationen, når de er hos

beboerne/borgerne, bidrager til en langt større smidighed i arbejdet. Tilsynet har et par steder anbefalet, at der systematisk dokumenteres oplysninger, som kan understøtte den personcentrede omsorg.

De øvrige anbefalinger, som tilsynene har givet anledning til, omhandler forskellige temaer.

## 4. PLEJECENTRE OG MORSØ AFKLARINGSCENTER

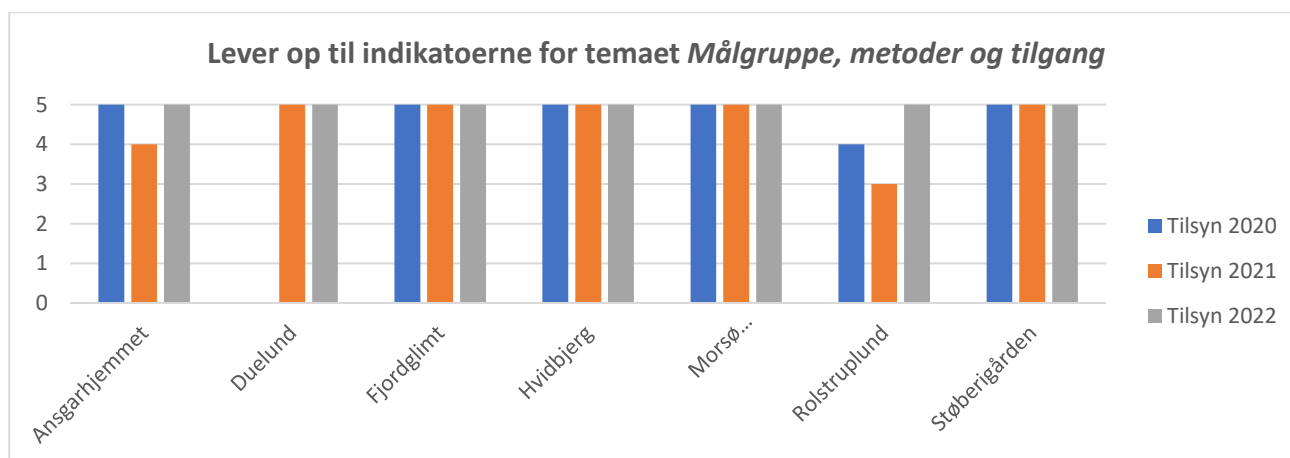
### 4.1 Overordnet vurdering

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.

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.

### 4.2 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, det at alle plejecentre til i meget høj grad at leve op til indikatorerne. Dette dækker over, at medarbejdere og ledelse relevant kan redegøre for de metoder og tilgange, som anvendes over for målgruppen, ligesom de kan give eksempler på, hvordan de omsætter dette til praksis.

Under dette tema er der to **særlige fokusområder**. Det ene fokusområde handler om effekter af den rehabiliterende tilgang. Medarbejderne redegør velovervejende for, hvordan de understøtter, at beboerne bruger deres ressourcer i alle de sammenhænge, hvor det er muligt. Gennem guidning og gentagen øvelse

oplever de, at mange beboere kan genoptræne nogle funktioner, når de flytter ind. Det bidrager til at øge beboernes livskvalitet, når de kan bevare eller genoptræne deres funktionsniveau.

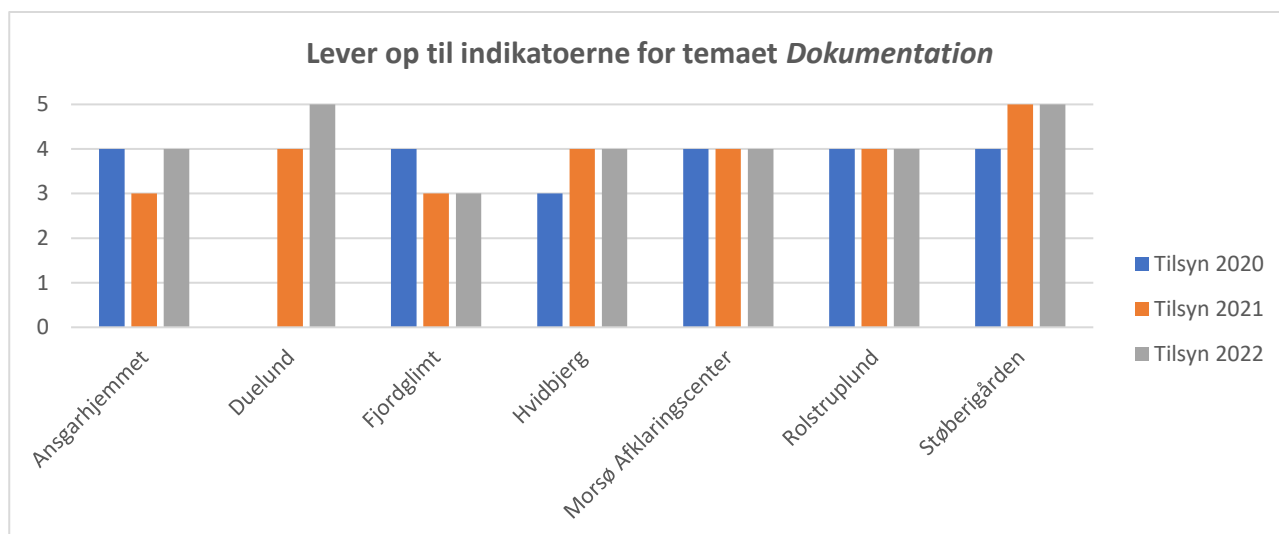
Det andet særlige fokusområde handler om effekterne af den personcentrerede omsorg. Medarbejderne beskriver, hvordan de med udgangspunkt i beboerens livshistorie kan understøtte en individuel og detaljeorienteret tilgang. At medarbejderne kender til beboernes livshistorie, interesser, relationer mv., giver beboerne en følelse af, at medarbejderne interesserer sig for dem, hvilket også bidrager til en forøget livskvalitet.

På de fleste plejecentre benyttes beboerkonferencen som metode til at understøtte en individuel tilgang til den enkelte beboer, særligt for beboere med demens. Enkelte steder har afholdelse af beboerkonferencer været udfordret af fravær mv., men der er planer om at genimplementere metoden.

På alle plejecentrene har et antal medarbejdere netop deltaget i et kursus om udadreagerende adfærd, som afholdes af Styrelsen for patientsikkerhed. Det vurderes, at kurset giver et godt boost i forhold til Kitwood og metoderne til personcentreret omsorg, som personalet tidligere er blevet undervist i af Demensrejseholdet.

Tilsynet kan observere flere eksempler på plejesituationer, hvor der tydeligt arbejdes rehabiliterende og personcentreret.

### 4.3 Vurdering af temaet *Dokumentation*



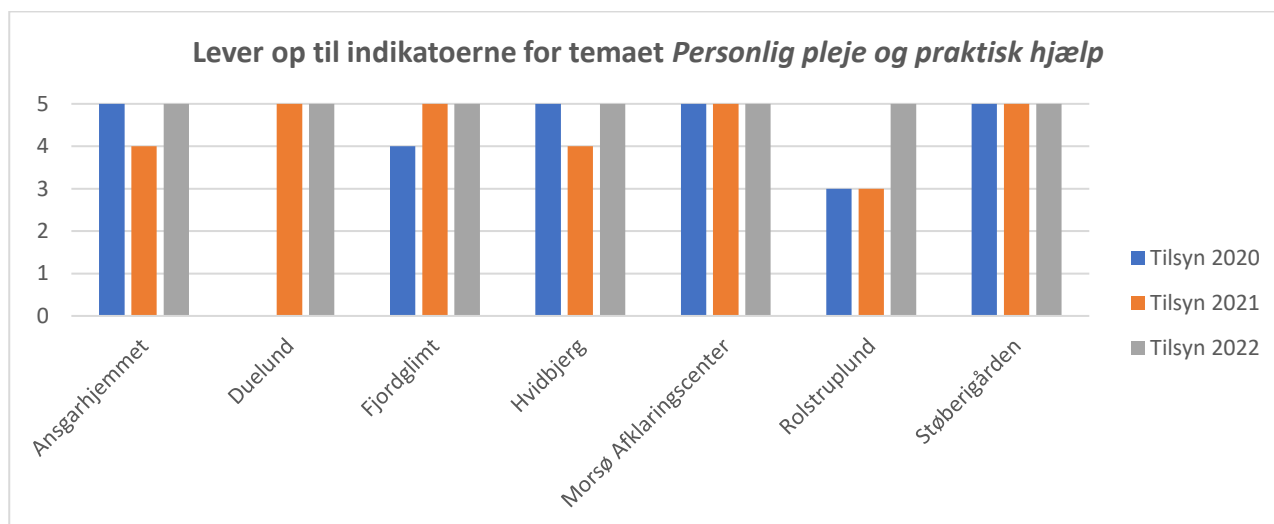
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

I slutningen af 2021 blev et nyt dokumentationssystem – Nexus – implementeret i Morsø Kommune. Flere steder har overgangen til Nexus været hård, fordi overførslen ikke gik som forventet og det generelt har været meget tidskrævende. Ved tilsynene i 2022 kunne det konstateres, at hovedelementerne i systemet er færdigimplementeret og at medarbejderne har fået erfaring med at arbejde med det. Det opleves, at systemet fungerer godt og at adgangen gennem iPads og telefoner gør dokumentationen smidig og nem. Der er uddannet Nexus-guiden, som kan understøtte kollegerne.

Det er tilsynets vurdering, at der alle steder arbejdes meget målrettet med dokumentation. Mange af de eksempler, som tilsynet gennemgik, fremstod opdaterede, fyldestgørende og handlingsanvisende. Der er

nogle steder fortsat behov for forbedringer af dokumentationen, det gælder fx at sikre at alle relevante oplysninger dokumenteres.

#### 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, vurderes det, at alle plejecentre lever op til indikatorerne i meget høj grad.

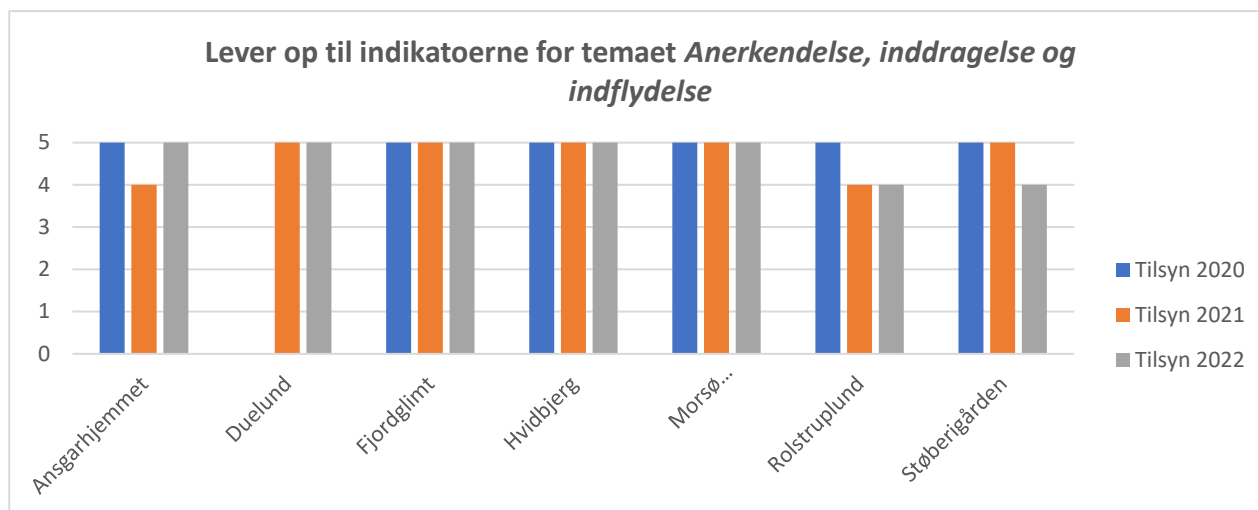
Det er tilsynets generelle vurdering, at beboerne får den hjælp og pleje, som de har behov for. Tilsynet kan observere, at beboerne fremstår med rent tøj og velplejet hår og negle. Ligeledes fremstår boligerne rene og ryddelige. Tilsynet overværer flere situationer, hvor beboerne modtager hjælp til pleje. I alle eksempler taler medarbejderne roligt og venligt med beboeren og inddrager i vid udstrækning beboeren i plejen.

De beboere og pårørende, som tilsynet taler med, giver udtryk for, at de er meget tilfredse med den pleje og hjælp, som beboerne modtager. Ligesom de er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.

Medarbejdere og ledere redegør på relevant vis for, hvordan det sikres, at beboerne får den hjælp og omsorg, som de har behov for. Som udgangspunkt foretages der en daglig gennemgang af beboernes behov og kompleksiteten af disse, samt hvilke kompetencer, der er behov for hos den enkelte. Enkelte steder foretages der en daglig eller ugentlig triagering.

Det er tilsynets vurdering, at der med fordel kan indføres brug af systematisk triagering på plejecentrene. Der findes et udmærket triageringsmodul i Nexus, som kan anvendes til formålet. En systematisk triagering vil kunne understøtte det forebyggende arbejde yderligere.

#### 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

Lige som ved de seneste års tilsyn vurderes alle plejecentre i høj eller 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 respekt.

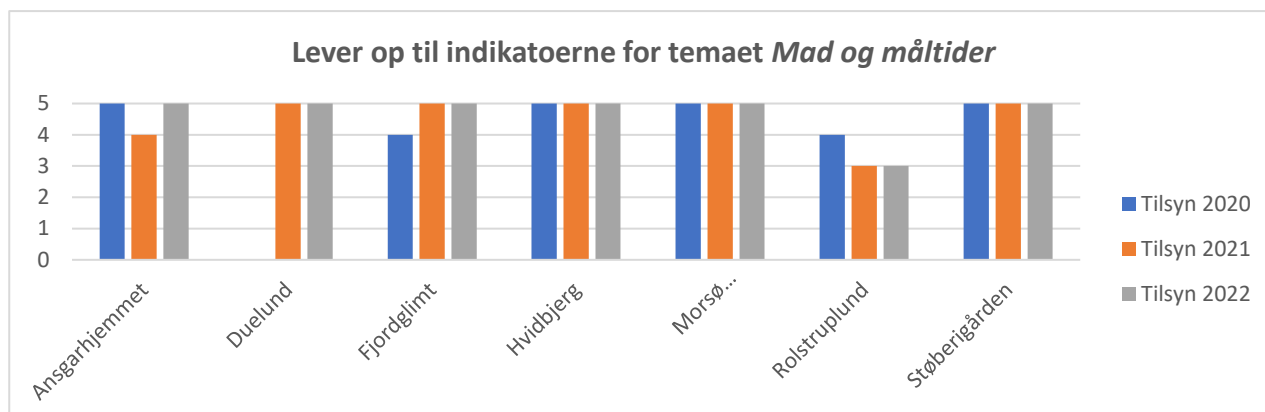
Beboerne og de pårørende giver udtryk for stor tilfredshed med medarbejdernes måde at møde dem på. Det gælder i vid udstrækning både det faste personale og afløsere. Tilsynet kan observere en ligeværdig og anerkendende omgangstone mellem medarbejdere og beboere, samt respekt for beboernes selvbestemmelsesret.

I forhold til det **særlige fokusområde** Effekter af pårørendesamarbejde giver leder og medarbejdere udtryk for, at et godt samarbejde har stor betydning for beboernes trivsel. Når samarbejdet fungerer godt, smitter det af på både beboeren, pårørende og medarbejdere, bl.a. fordi det bidrager til et godt arbejdsmiljø for medarbejderne.

I det gode samarbejde er der en gensidig og naturlig udveksling af viden og inddragelse og alle parter er trygge ved hinanden. De pårørendes viden hjælper medarbejderne med at skabe en god hverdag for beboerne. Når de pårørende løbende bliver inddraget og informeret, skaber det en fælles forståelse af de forandringer, der sker med beboeren, og det giver grundlag for at hjælpe beboerne bedst muligt. Særligt for beboere med demens er de pårørendes erfaringer vigtige for, at medarbejderne kan forstå beboernes reaktioner og adfærd.

Det er samlet tilsynets vurdering, at der er en god forståelse af betydningen af samarbejdet med de pårørende og at der alle steder arbejdes målrettet med at skabe forudsætningerne for et godt samarbejde. Tilsynet anbefaler, at det overvejes at iværksætte systematiske evalueringer af samarbejdet, fx ved brug af spørgeskemaer til de pårørende.

## 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

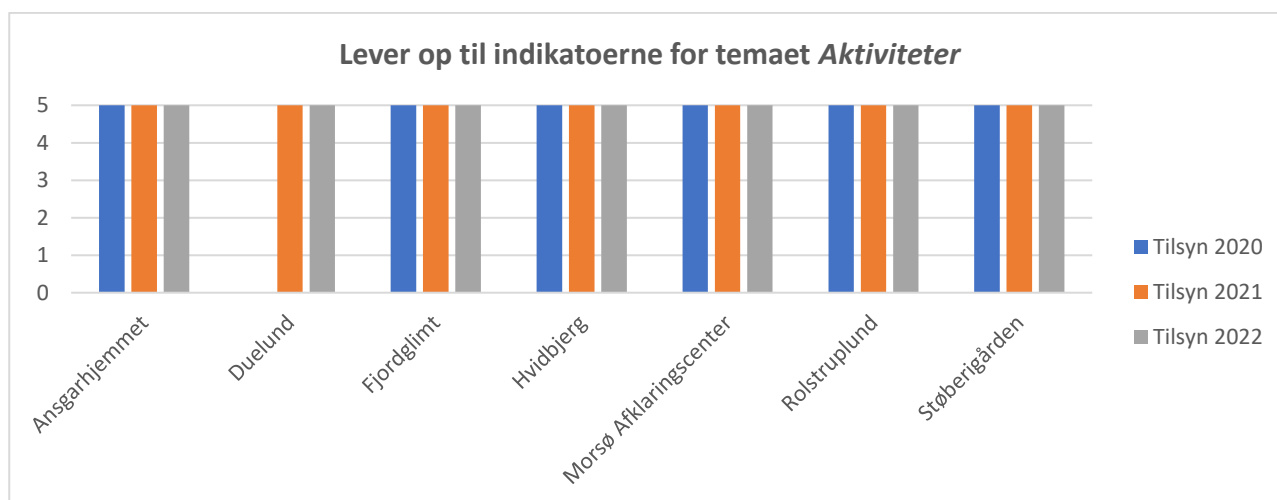
Tilsynet vurderer, at der på alle plejecentre arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. Medarbejderne har fokus på at skabe en rolig, hyggelig og hjemlig stemning under måltiderne. Det er for mange beboere et højdepunkt på dagen, oplever medarbejderne. De støtter samtalerne omkring bordet og er opmærksomme på, at nogle beboere har behov for spejling under måltidet. Tilsynets observationer af måltider bekræfter denne vurdering.

Beboerne giver udtryk for meget stor tilfredshed med maden og måltiderne. De er med til at bestemme, hvad der skal bestilles af retter fra Skovparken. Maden smager dem godt og der er en god variation og altid mulighed for at vælge noget, man godt kan lide. Også de pårørende oplever, at beboerne spiser godt og kun taler positivt om maden.

Nogle beboere vælger at spise i egen bolig, hvilket tilsynet får indtryk af, at medarbejderne støtter op om. Det gælder særligt på plejecentre, hvor der ikke er leve-bo-miljø.

Tilsynet kan alle steder observere, at der er pænt dækkede borde med pynt efter årstiden.

## 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



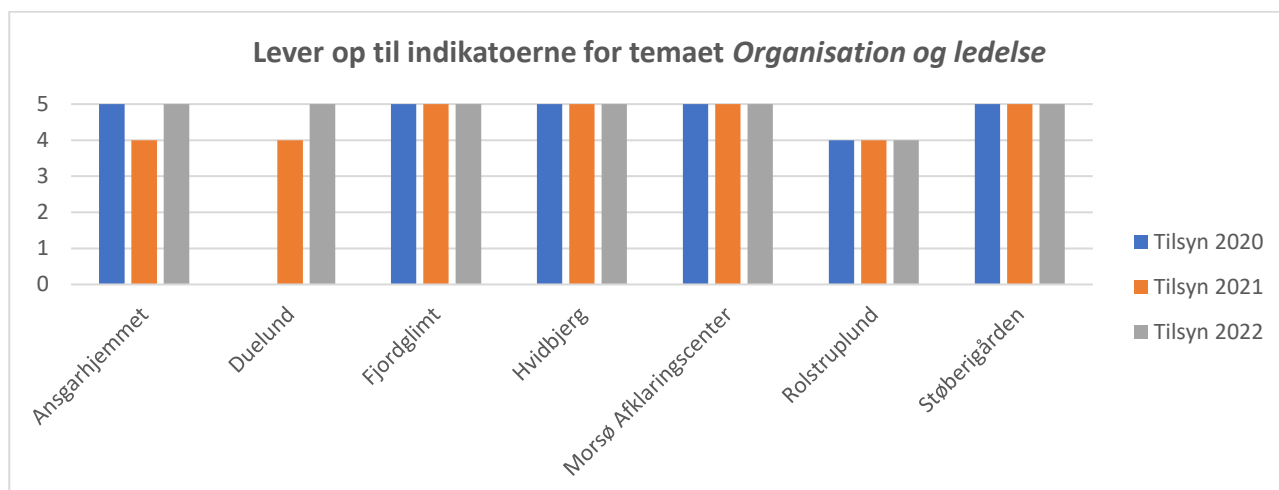
Det er i lighed med forrige år tilsynets vurdering, at plejecentrene tilbyder beboerne varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen.

Det er i vid udstrækning aktivitetsmedarbejderen på plejecentret, som forestår aktiviteterne – både i fællesskaberne og en-til-en. Der gives mange gode eksempler på aktiviteter. De øvrige medarbejdere forsøger ligeledes at gribe anledninger, hvor der er mulighed for at skabe gode stunder for beboerne. Det er vigtigt for medarbejderne, at aktiviteterne skal være noget, som betyder noget for beboerne og som er tilpasset deres dagsform.

Flere plejecentre har tilknyttet frivillige, som hjælper ved større arrangementer eller udflugter. Nogle steder kommer de frivillige og bidrager til at skabe hyggestunder i hverdagen, fx ved at bage, synge eller tilsvarende.

Beboerne selv oplever, at der er rigeligt med tilbud om aktiviteter. De deltager i varieret grad efter, hvor mange kræfter de har og hvad de godt kan lide. De udtrykker, at udbuddet er passende i forhold til deres behov. De pårørende har indtryk af, at der er mange aktiviteter, som beboerne kan deltage i. Mange pårørende deltager selv i fester og andre arrangementer, når de har mulighed for det.

#### 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, 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.

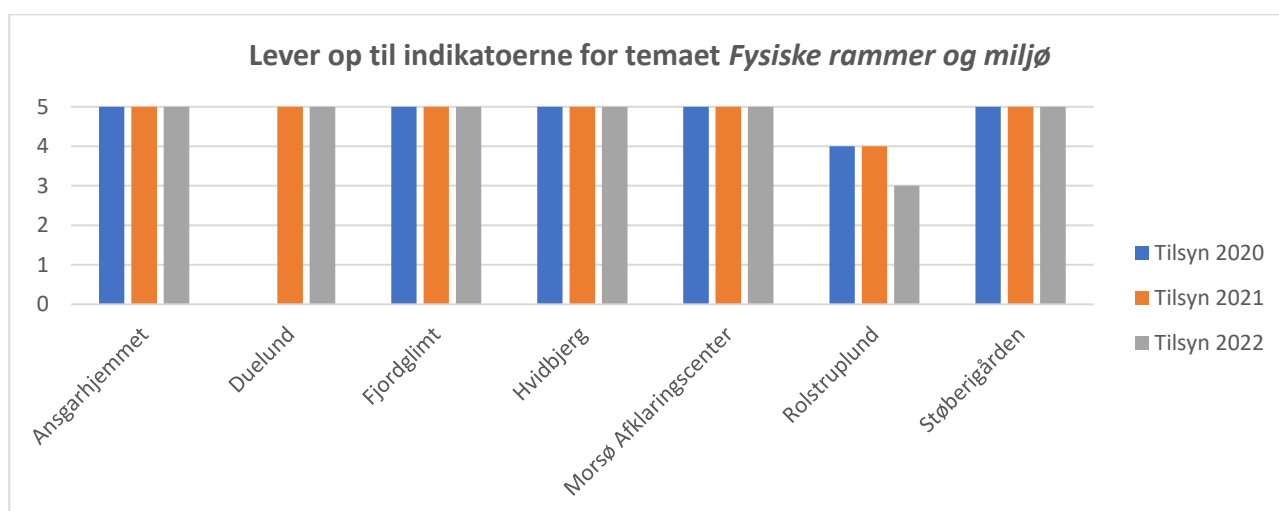
Flere steder har der i løbet af året været perioder med personalemangel, pga. sygdom og/eller anden fravær og samtidigt problemer med at rekruttere nye. Det presser medarbejdernes trivsel. Medarbejderne udtrykker dog en vis optimisme på tilsynstidspunktet. Alle steder er de glade for deres kolleger og meget tilfredse med ledelsen.

Problemstillingen omkring tiltrækning af medarbejdere, særligt SOSU assistenter, er aktuel flere steder. Ved lukningen af Vejerslev blev medarbejderne overført til andre centre, hvilket i nogen grad har imødekommet udfordringerne. Enkelte steder er lederne bekymrede over det faglige niveau som følge af reduktion af antallet af assistenter.

Med hensyn til kompetenceudvikling er planlægges der kurser i neuropædagogik for dem, som ikke har været afsted endnu. Derudover har alle plejecentre som nævnt deltaget i kursus ved Styrelsen for Patientsikkerhed. Der uddannes løbende vejledere mv.

I forbindelse med at nogle plejecentre har haft ledige boliger, har nogle medarbejdere været udlånt til andre steder. Tilsynet får indtryk af, at det er en fordel for både den enkelte medarbejder og plejecentrene, at medarbejderen kan få mulighed for at lære nyt eller andre måder at gøre tingene på eller omvendt lære fra sig. Tilsynet anbefaler, at det overvejes at anvende denne form for rotation som en fast mulighed. Det at få nye indtryk eller blive set med nye øjne er en effektiv og prisvenlig måde at understøtte kompetenceudvikling i organisationen som helhed. Det forudsætter naturligvis gensidig åbenhed og respekt.

## 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 de fysiske rammer understøtter beboernes trivsel og særlige behov. Der er generelt et venligt og imødekommende miljø.

Beboerne og deres pårørende giver udtryk for stor tilfredshed med boligerne og de fælles arealer.

## 5. LEVERANDØRER AF PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK HJÆLP

### 5.1 Overordnet vurdering

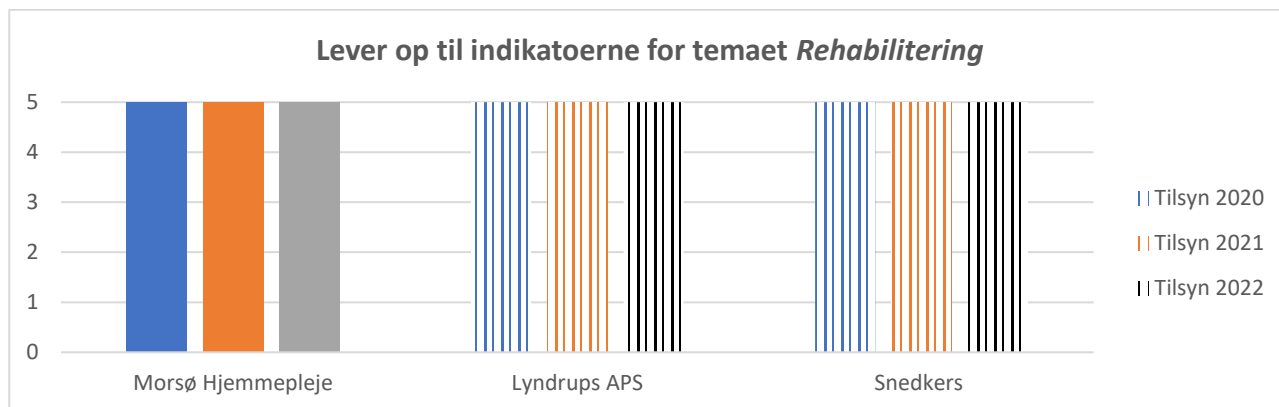
Evidentia har foretaget tilsyn med Morsø Hjemmepleje og to private leverandører. Det er Evidentias vurdering, at både den kommunale og de private leverandører samlet set er velfungerende og lever op til servicelovens paragraffer og Morsø Kommunes kvalitetsstandarder og politikker.

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.

## 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

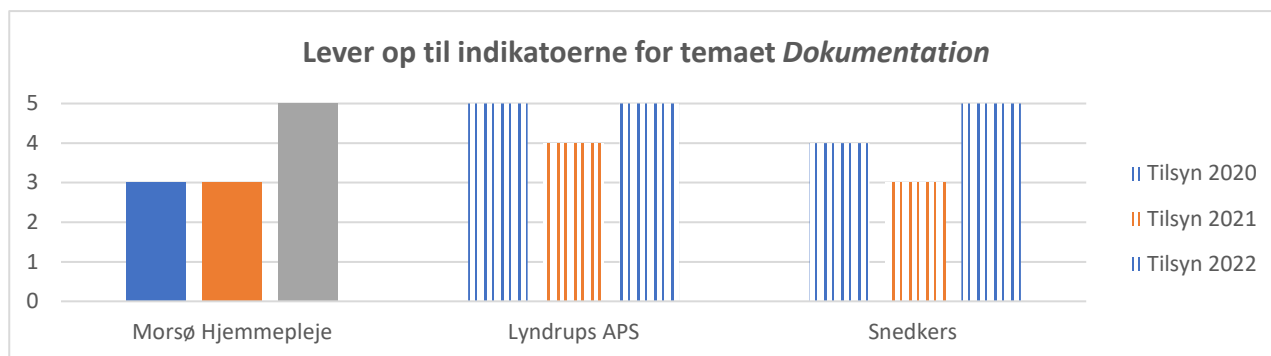
Som det fremgår af diagrammet, vurderes de tre leverandører i meget høj grad at leve op til indikatorerne i forhold til at levere en rehabiliterende indsats.

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. I den kommunale hjemmepleje startes de fleste nye borgere op i det team, som har særligt fokus på rehabilitering. Her arbejdes der med at afprøve og genoptræne borgernes funktionsniveau og finde relevante hjælpemidler.

Borgerne oplever, at de bliver støttet i de funktioner, som de har svært ved. Langt de fleste vil gerne selv varetage så mange opgaver som muligt, så de kan bevare eller genvinde deres funktionsniveau.

Medarbejderne redegør relevant for, hvordan de vurderer borgernes aktuelle ressourcer og er opmærksomme på forandringer hos borgeren. De kan ligeledes redegøre for relevante handlinger, som følge heraf.

### 5.3 Vurdering af temaet *Dokumentation*



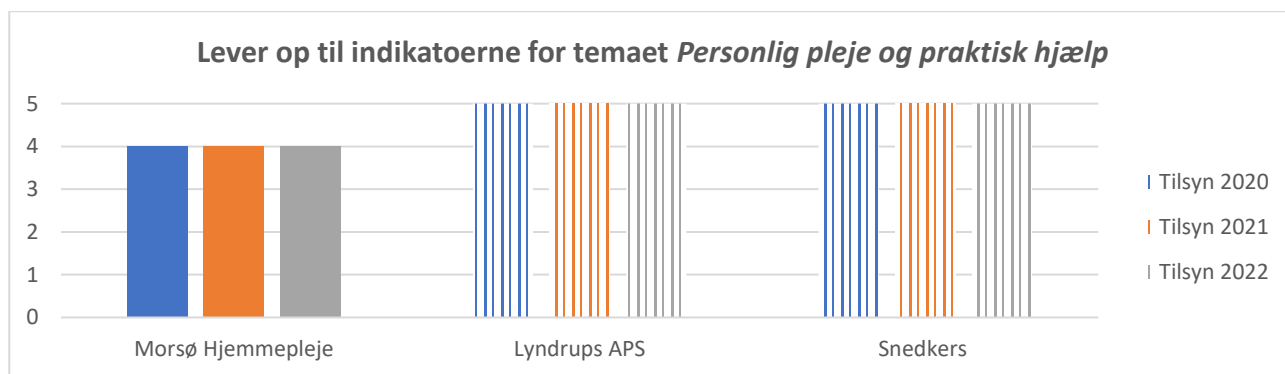
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Der er ikke krav om, at de private leverandører skal dokumentere i omsorgssystemet. De arbejder ud fra den udspecificering af opgaverne, som modtages fra visitationen. Hvis medarbejderne hos de private leverandører oplever, at borgerens behov ændres eller hvis der gøres andre relevante observationer, har leder nu mulighed for at kommunikere dette gennem Nexus.

Hos Morsø Hjemmepleje er der i løbet af 2022 foretaget et stort arbejde med at gennemgå og omlægge de godt 1000 journaler til Nexus. Alle faggrupper har været involveret i at omlægge journalerne og er blevet godt trænet. Medarbejderne dokumenterer på iPads, hvilket de finder det meget overskueligt og nemt.

De eksempler på dokumentation, som tilsynet gennemgik, fremstod opdaterede og handlingsvejledende.

### 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

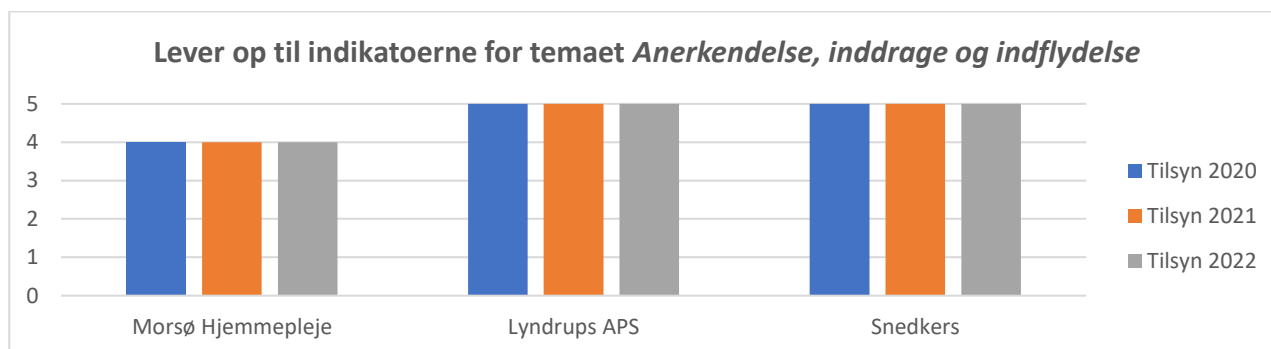
Som det fremgår af diagrammet, lever alle leverandører i høj grad eller i meget høj grad op til indikatorerne. Der gøres opmærksom på, at de private leverandører under dette tema kun er blevet vurderet i forhold til praktisk hjælp.

Borgerne giver generelt udtryk for, at hjælpen er tilpasset deres specifikke behov og dækker det, de har behov for. Samtidigt udtrykker borgerne, at de er tilfredse med hjælpen. Det gælder både den personlige pleje og den praktiske hjælp.

Medarbejdere og borgere hos den kommunale hjemmepleje beklager, at der mangler kontinuitet og at der er mange forskellige medarbejdere i det enkelte hjem. Ifølge ledelsen er en del af årsagen, at opgaven med at omlægge journalerne har været nødvendig at prioritere.

Tilsynet vurderer, at det også i hjemmeplejen vil være relevant at arbejde med triagering. Det vil understøtte fokus på, at borgerne får den relevante pleje.

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



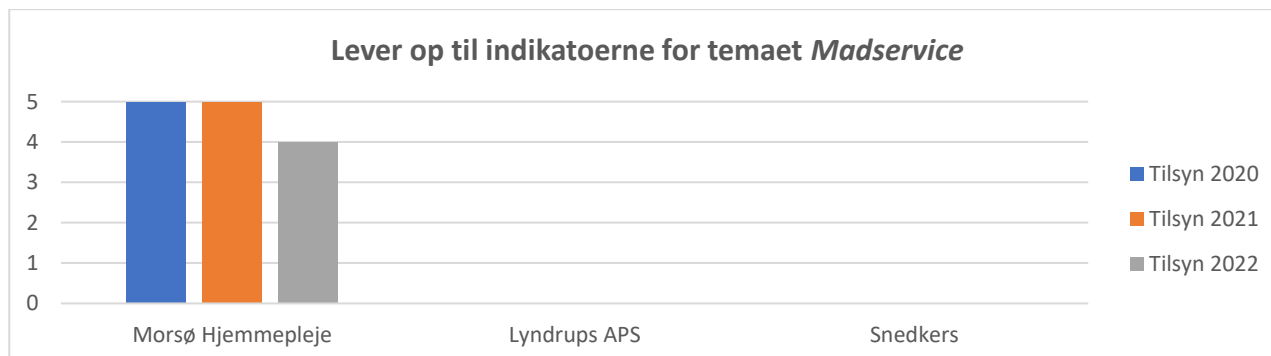
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår, vurderes det, at leverandørerne i høj grad eller i meget høj grad lever op til indikationerne for temaet. Vurderingen er baseret på, at borgerne oplever, at de bliver behandlet med respekt og hensynsfuldhed. Ligeledes medarbejderne tager udgangspunkt i borgernes ønsker, vaner og behov.

Borgerne er meget glade for medarbejderne. Hos de private leverandører er der i vid udstrækning høj kontinuitet. Det er den samme kendte medarbejder, som kommer nærmest hver gang.

Borgerne, som modtager hjælp fra Morsø Hjemmepleje, oplever fortsat, at der kommer mange forskellige hjælpere hos dem. De opleves alle venlige og dygtige. Medarbejderne lægger vægt på at møde borgerne med nærvær og godt humør, og at tage afsæt i den enkelte borgers ønsker og behov. De giver samtidigt udtryk for, at de er pressede af tid.

## 5.6 Vurdering af temaet *Madservice*



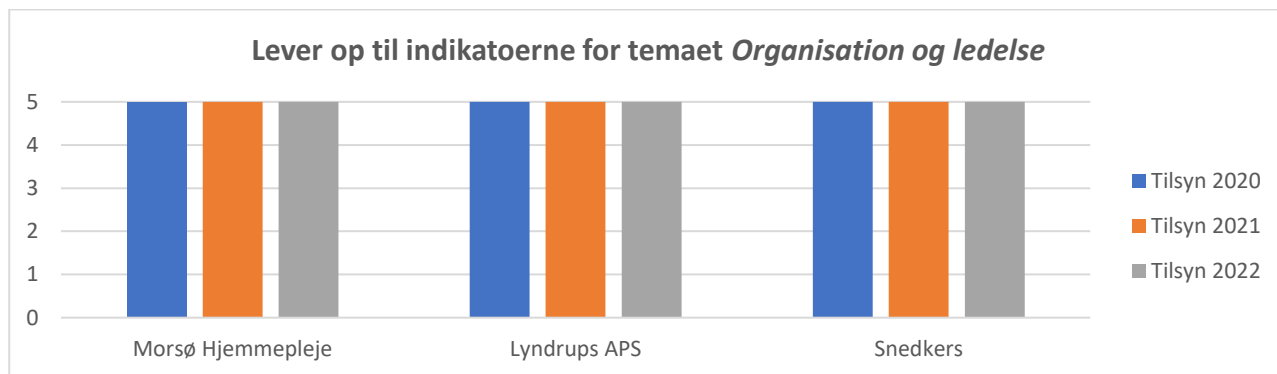
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Temaet indgår ikke i tilsynet med de private leverandører.

Det er tilsynets vurdering, at 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 borgere, som får hjælp til at tilberede et eller flere måltider, giver udtryk for tilfredshed med hjælpen.

## 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, 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. Ledelserne er tilgængelige og lydhøre over for medarbejderne og har fokus på, at medarbejderne har de relevante kompetencer i forhold til deres opgaver.

Hos Morsø Hjemmepleje har der været behov for en proces omkring medarbejdertrivsel og der er iværksat relevante indsatser som opfølgning herpå. Der er fortsat udfordringer med højt sygefravær.

Medarbejderne ved Morsø Hjemmepleje har gennem året haft gode muligheder for kompetenceudvikling gennem kurser og undervisning.

Tilsynet vurderer, at det kan være relevant, at medarbejderne hos de private leverandører får mulighed for at trække på nogle af de kompetencer inden for demens, som er tilgængelige i kommunen.

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

## 6. MADSERVICE

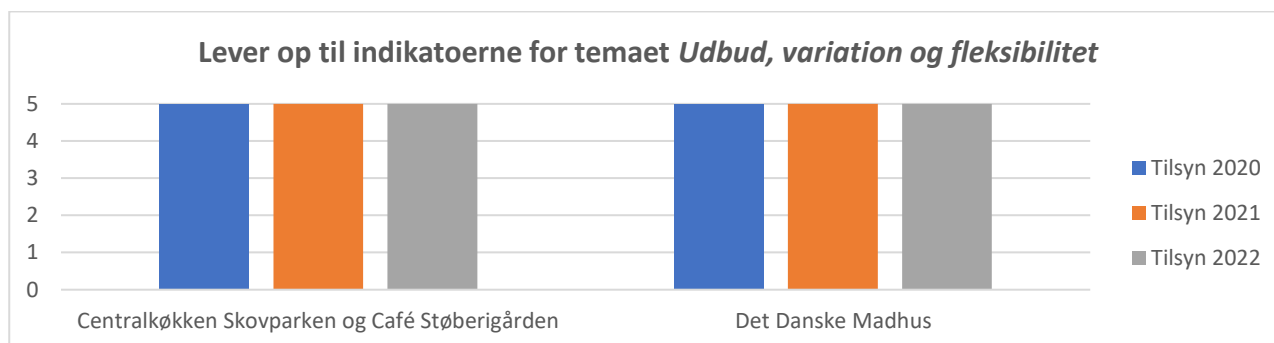
### 6.1 Overordnet vurdering

På vegne af Morsø Kommune har Evidentia foretaget et 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 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.

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

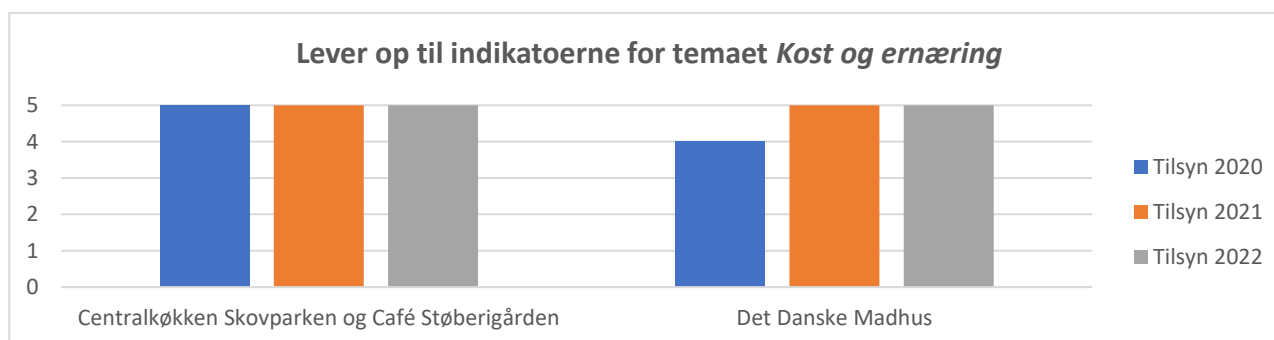


\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

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

Borgerne er i vid udstrækning meget tilfredse med udbud og variation i de retter, der kan vælges mellem. De bestiller et varieret antal retter, afhængigt af om de kan spise hele portioner eller om de deles op til flere måltider. Borgerne er tilfredse med portionsstørrelsen. Det gælder, hvad enten borgeren kan spise hele portionen på en gang eller om den deles til to måltider.

## 6.3 Vurdering af temaet *Kost og ernæring*



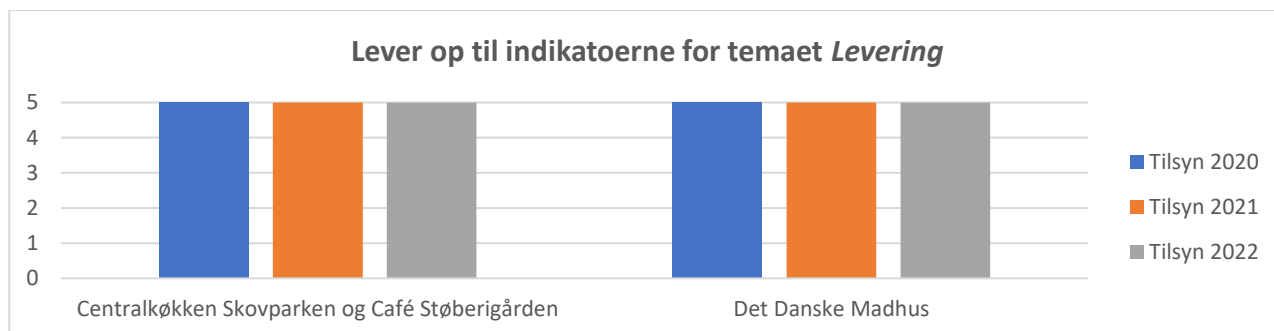
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

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.

Borgerne er generelt meget tilfredse med madens smag, konsistens og duft.

Centralkøkkenet Skovparken har lavet enkelte ændringer i menutyper, herunder i forhold til diabeteskost. Der arbejdes ligeledes på at tilbyde mere klimavenlig kost, herunder er fortsat fokus på lavere kødforbrug og flere lokalt indkøbte råvarer.

## 6.4 Vurdering af temaet *Levering*

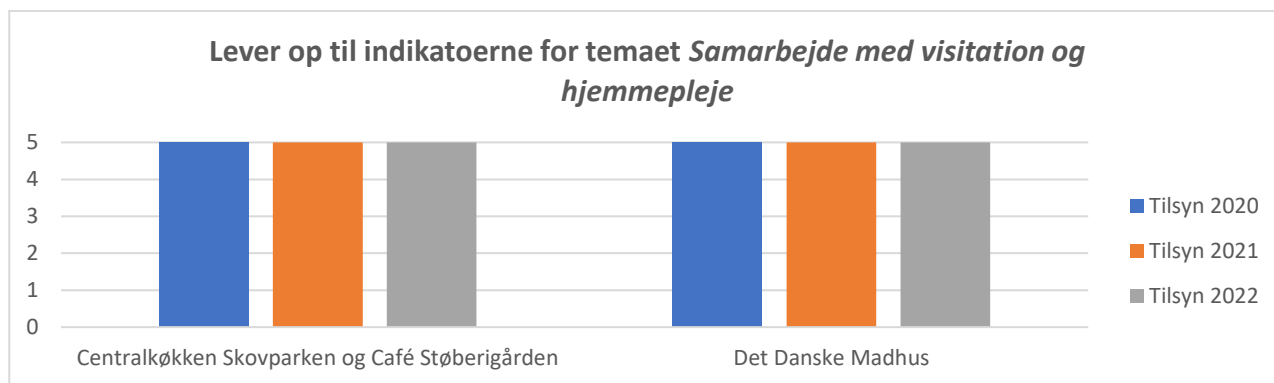


\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Leveringen vurderes at være velfungerende hos begge leverandører.

Alle de medvirkende borgere giver udtryk for, at maden leveres på faste tidspunkter på ugen. Det kan indgå individuelle aftaler om leveringen, hvis borgeren fx ikke er hjemme.

## 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

Evidentia vurderer, at der for Centralkøkkenets vedkommende fortsat er et tæt og velfungerende samarbejde med både visitation, hjemmepleje, plejecentre og botilbud.

Centralkøkkenet kan give flere eksempler på, at de ved kontakt med borgere i forskellige sammenhænge opdager borgere, som lider af dysfagi. Tilsynet vurderer derfor, at der i samarbejde med både plejecentre og hjemmeplejen med fordel kan sættes yderligere fokus på dysfagi, fx gennem undervisning af medarbejdere i hvilke tegn, de skal være opmærksomme på.

Det Danske Madhus har ikke aktuelt noget samarbejde med hjemmeplejen, men står til rådighed for dette.



## BILAG I. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER

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

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

Tilbud	Fokusområde	Udviklingspunkt
Ansgarhjemmet	Evidentia anbefaler, at der fortsat er fokus på dokumentationsarbejdet, herunder at borgers egen indsats og ressourcer beskrives separat i døgnrytmeplanen, samt andre detaljer, jf. drøftelse med centersygeplejersken.	Evidentia anbefaler i lyset af manglen på SOSU-assistenter, at leder fastholder sit fokus på, at der arbejdes systematisk med at understøtte fagligheden, fx gennem brug af beboerkonferencer.
Duelund	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.	Tilsynet anbefaler, at det overvejes at tage triageringsmodulet i Nexus i brug. Alternativt påbegynde anvendelse af triageringsværktøjerne uden Nexus.
Fjordglimt	Evidentia anbefaler, at der på Fjordglimt fortsat er fokus på dokumentation i relation til at sikre data og faglige overvejelser, som kan understøtte en personcentreret omsorg. Her foreslår Evidentia eksempelvis brug af en mere uddybet døgnrytmeplan og beskrivelse af livshistorie.	Tilsynet anbefaler, at medarbejderne er opmærksomme på, om flere beboere kan deltage i hverdagsrehabiliterende aktiviteter, fx i relation til lettere rengøring.
Hvidbjerg	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger om fokusområder.	Det er tilsynets vurdering, at der er behov for kontinuerlig opmærksomhed på arbejdet med dokumentation, idet det fortsat kan være vanskeligt for medarbejderne at finde rundt i Nexus og placere relevante oplysninger det rigtige sted.
Rolstruplund Plejecenter	Evidentia anbefaler, at der fortsat arbejdes med at sikre tilstrækkelig dokumentation af beboernes livshistorie, som understøttelse af den personcentrerede omsorg.  Evidentia anbefaler, at der gøres en fokuseret indsats for at sikre, at en konkret beboers behov for belysning tilgodeses.	Tilsynet giver ikke anledning til konkrete udviklingspunkter.

	<p>Evidentia anbefaler, at der i alle afdelinger arbejdes fokuseret med at skabe gode rammer for måltiderne og en atmosfære af nærvær og omsorg.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes fokuseret med at forebygge forråelse, fx gennem brug af perspektivskifte og andre redskaber i den personcentrerede omsorg.</p>	
Støberigården	<p>Evidentia anbefaler, at ledelsen drøfter med medarbejderne, at det er relevant at give alle beboere mulighed for selvbestemmelse i alle henseender.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at medarbejderne understøttes i at skrive tydeligt og enkelt, så muligheden for misforståelser reduceres.</p> <p>Evidentia anbefaler, at det overvejes, hvordan man kan tydeliggøre kontaktpersonordningen yderligere over for beboere og pårørende.</p>
Morsø Afklaringscenter	<p>Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger om fokusområder.</p>	<p>Det er tilsynets vurdering, at Morsø Afklaringscenter med fordel fortsat arbejder med fokus på at sikre relevante informationer omkring overgange i borgerforløb mellem kommunale og kommunale/regionale samarbejdsflader er lette at finde og gennemskue.</p>
Morsø Hjemmepleje	<p>Evidentia anbefaler, at der forventningsafstemmes og kommunikeres med fleksibilitet og venlighed i den rehabiliterende indsats, så borgerne ikke oplever sig afvist, men støttet.</p> <p>Evidentia anbefaler, at hjemmeplejen i Morsø Kommune i højere grad arbejder med kontinuitet for borgerne, både i forhold til antal forskellige medarbejdere og i relation til hvordan opgaverne udføres i hjemmene.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der hos borgere med risiko for dehydrering etableres faste rutiner for at afmåle og registrere borgerens væskeindtag, så der sikres relevant opfølgning.</p> <p>Evidentia anbefaler, at ledelsen fortsat arbejder med at styrke og forbedre samarbejdskulturen og</p>	<p>Evidentia anbefaler, at hjemmeplejen fortsætter arbejdet med at træne perspektivskifte og en professionel kommunikation, hvor der tages ansvar for at opretholde en tillidsfuld og god relation med borgerne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at det overvejes at indføre triagering som metode.</p>

	gensidig forståelse mellem hhv. koordinatorene og medarbejderne.	
Lyndrups Rengøring ApS	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.
Snedkers Rengøring	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.
Centralkøkken Skovparken	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.	Evidentia anbefaler, at Skovparken fortsat understøtter et kommunalt indsatsområde på plejecentre og i hjemmeplejen i forhold til at styrke kompetencer og opmærksomhed på dysfagi.
Det Danske Madhus	Evidentia finder ikke anledning til anbefalinger.	Evidentia anbefaler, at det overvejes, om borgerne kan få en reminder i forhold til online bestilling.

## 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 og eventuelle pårørende</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 seks borgere og otte 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 fire 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