



# ÅRSRAPPORT 2024

## MORSØ KOMMUNE

PLEJECENTRE, HJEMMEPLEJE,  
MADSERVICE, MORSØ  
AFKLARINGSCENTER OG  
DAGHJEMMET DUELUND

Center for Refleksiv Praksis



## 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 støtte</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</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 STØTTE .....	10
5.1	Overordnet vurdering.....	10
5.2	Vurdering af temaet <i>Rehabilitering</i> .....	11
5.3	Vurdering af temaet <i>Dokumentation</i> .....	12
5.4	Vurdering af temaet <i>Personlig pleje og praktisk støtte</i> .....	12
5.5	Vurdering af temaet <i>Anerkendelse, inddragelse og indflydelse</i> .....	13
5.6	Vurdering af temaet <i>Madservice</i> .....	14
5.7	Vurdering af temaet <i>Organisation og ledelse</i> .....	14
6.	MADSERVICE.....	15
6.1	Overordnet vurdering.....	15
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 .....	18
	BILAG II. DATAGRUNDLAG .....	21
	BILAG III. VURDERINGSSKALA .....	22

## 1. INDLEDNING

På vegne af Morsø Kommune har Center for Refleksiv Praksis foretaget uanmeldte tilsyn med seks plejecentre, Morsø Afklaringscenter og Daghemmet Duelund, samt anmeldte tilsyn ved Morsø Hjemmepleje, to private leverandører af praktisk bistand, Centralkøkkenet Skovparken og én privat leverandør af madservice.

Denne årsrapport vil 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 og som leverer serviceydelser af høj kvalitet til borgerne. Dette gælder både for de kommunale og de private tilbud.

Beboere og pårørende giver i lighed med de foregående år generelt udtryk for stor tilfredshed med de ydelser, som de modtager. Ledere og medarbejdere kan i vid udstrækning redegøre for de indsatser, de leverer og de faglige metoder der arbejdes ud fra. I forhold til årets fokusområder: **personcentreret omsorg, rehabilitering og aktiviteter samt en værdig livsafslutning**, vurderer tilsynet, at medarbejderne har en bevidsthed om og et sprog for en rehabiliterende tilgang og indsatsen relateret til en værdig livsafslutning. Tilsynet observerer desuden en personcentreret praksis i samspillet mellem borgere og medarbejdere. Det vurderes dog, at der er behov for at styrke bevidstheden om faglige metoder og udvikle et fælles fagligt sprog relateret til personcentreret omsorg.

## 3. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER

Tilsynene har givet anledning til en række anbefalinger til både plejecentre, daghjem, 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 er tilsynets indtryk, at der arbejdes målrettet med kvalitet i dokumentation, men at der fortsat er behov for forbedringer fx i relation til korrekt og sammenhængende dokumentation af observationer og tilknyttede indsatser samt evaluering heraf.

Tilsynet har dertil anbefalet flere tilbud, at der arbejdes med en mere konsekvent opdeling af beboernes og medarbejdernes indsats i døgnrytmeplanerne med henblik på at understøtte en ensartet og rehabiliterende praksis.

I relation til fokusområdet **personcentreret omsorg** er det tilsynets vurdering, at denne tilgang udøves i praksis på samtlige tilbud. Dog mangler medarbejderne flere steder et fælles metodisk afsæt samt en fælles faglig bevidsthed og et sprog for tilgangen. Flere medarbejdere oplyser, at de hverken kender eller anvender faglige udtryk relateret til personcentreret omsorg i deres daglige arbejde. For flere tilbud har tilsynet derfor anbefalet, at der arbejdes med at styrke bevidstheden om og udvikle et fælles sprog om de faglige metoder, der understøtter personcentreret omsorg. De øvrige anbefalinger, som tilsynene har givet anledning til, omhandler forskellige temaer.

## 4. PLEJECENTRE, DAGHJEMMET DUELUND OG MORSØ AFKLARINGSCENTER

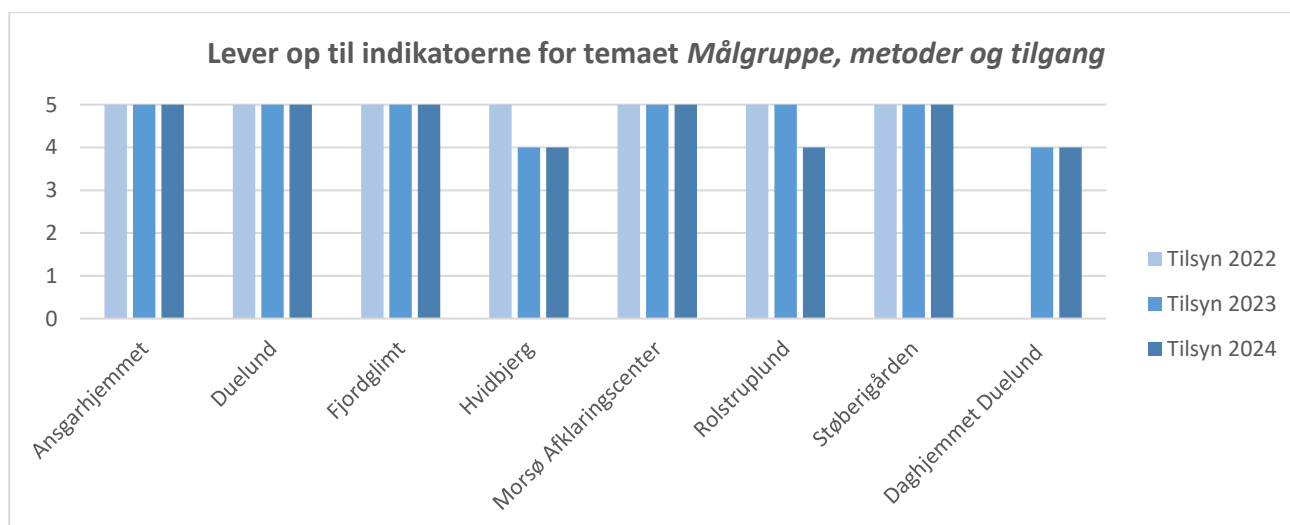
### 4.1 Overordnet vurdering

Det er tilsynets 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 serviceydelse i en god kvalitet til beboerne.

Plejecentre, Daghjemmet Duelund og Morsø Afklaringscenter er karakteriseret ved kompetente og engagerede medarbejdere, ansvarlige ledere, der arbejder målrettet for at sikre såvel den daglige drift som trivsel og udvikling på arbejdspladsen.

Tilbuddene har generelt meget tilfredse beboere og borgere, som oplever venlige medarbejdere, der 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

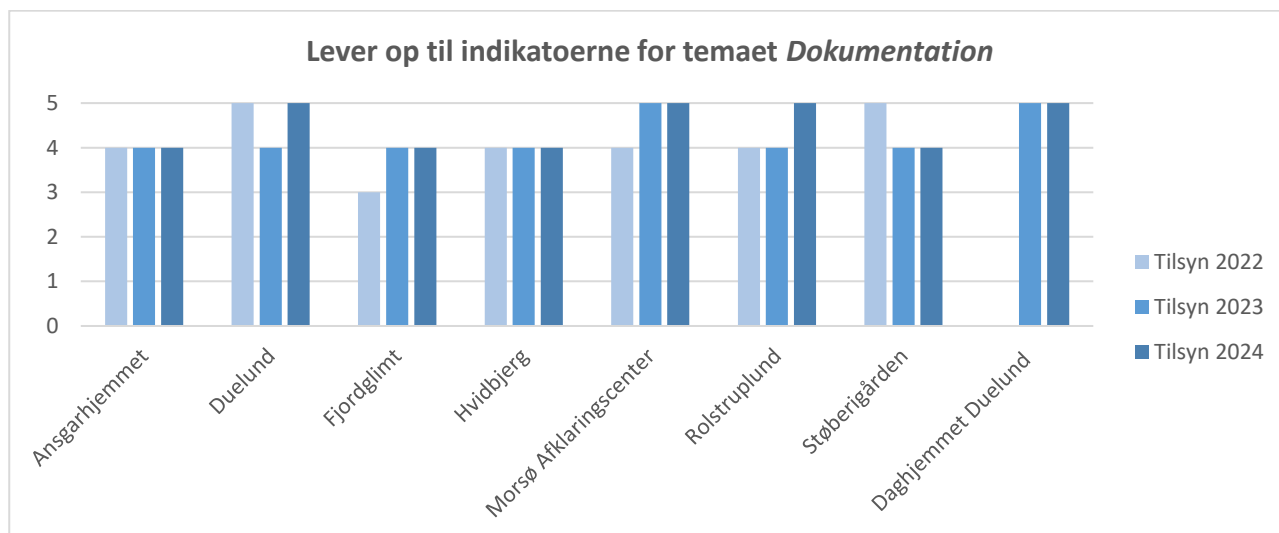
Som det fremgår af diagrammet, er det tilsynets vurdering at alle tilbuddene i høj grad eller i meget høj grad lever op til indikatorerne for temaet. Dette indebærer, at medarbejdere og ledelse kan redegøre relevant for metoder og tilgange, som anvendes over for målgruppen, ligesom de kan give eksempler på, hvordan de omsætter dette til praksis. Tilsynet bemærker dog, at fokusområdet **personcentreret omsorg** anvendes i den udøvede praksis, men at medarbejderne i varierende grad kan relatere til et metodisk afsæt. Nogle plejecentre har implementeret beboerkonferencer og arbejder systematisk med fx "blomsten", "perspektivskifte" og "isbjerget", som afsæt for faglig refleksion. På andre plejecentre observerer tilsynet eksempler, hvor der arbejdes personcentreret med at forstå og imødekomme beboernes behov, men at medarbejderne ikke kan redegøre for overvejelser og et fælles afsæt i arbejdet.

I relation til fokusområdet **rehabilitering** er der på tværs af plejecentre er et kontinuerligt fokus på at vedligeholde og genoptræne funktioner gennem hverdagsaktiviteter, hvor beboerne støttes i at udvikle og vedligeholde egne ressourcer, fx ved morgen- og aftenrutiner, at hjælpe med huslige opgaver eller ved at deltage i træning med fysio- og ergoterapeuter.

I relation til **den sidste tid** arbejder plejecentrene for at sikre beboere en værdig sidste tid, hvor ønsker og behov respekteres, og hvor der også er fokus på at støtte og inddrage de pårørende. Medarbejderne redegør for, hvordan der er implementeret procedurer for medicinering og pleje, og medarbejderne beskriver, hvordan de samarbejder med fx læge, pårørende og evt. vågekoner.

Medarbejderne beskriver neuropædagogik som en gennemgående metode, der hos udvalgte beboere suppleres af opsætning af SMART-mål. Det er fortsat tilsynets vurdering, at der med fordel kan indføres brug af systematisk triagering, hvilket vil kunne understøtte det forebyggende arbejde yderligere og styrke medarbejdernes bevidsthed i observationer og faglige sprog.

### 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

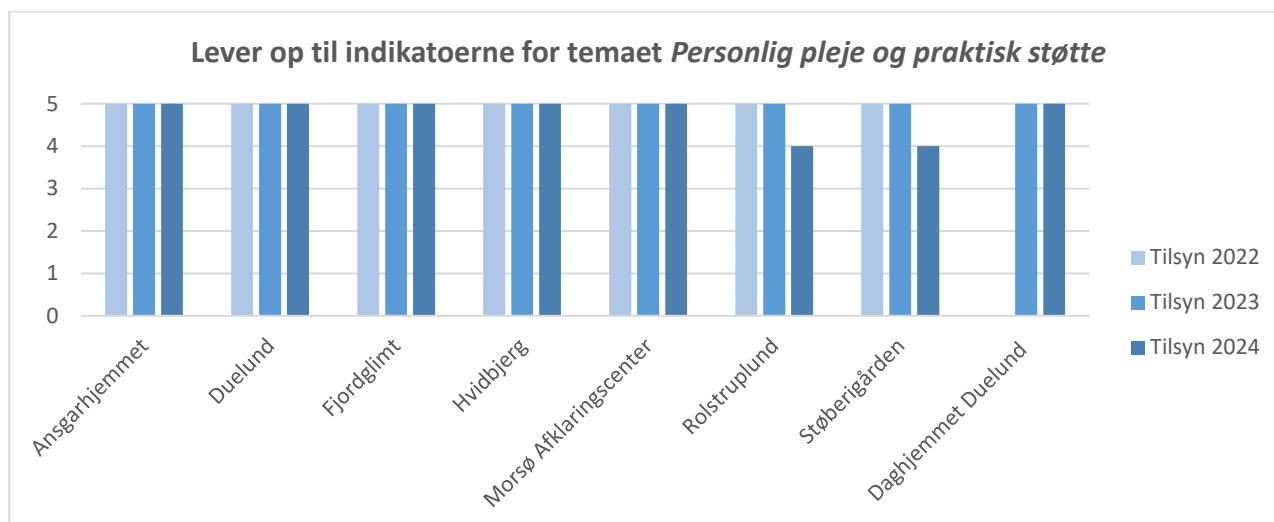
Det er tilsynets vurdering, at der i høj eller meget høj grad arbejdes målrettet med dokumentation, og at der arbejdes kontinuerligt med fortrolighed med dokumentationssystemet Nexus, som blev implementeret i 2021.

Ledelser og medarbejdere på tværs af tilbud fortæller, at der er fokus på oplæring i introforløb og opkvalificering i brugen af dokumentationssystemet. Der beskrives en løbende indsats for at sikre, at alle medarbejdere er fortrolige med funktionerne i Nexus, som kan understøtte en sammenhængende indsats hos beboerne.

Flere tilbud beretter, at dokumentationen gennemgås årligt og løbende ved ændringer i beboerens tilstand. Nogle tilbud har etableret faste procedurer for, hvordan neuropædagogiske handleplaner udarbejdes og revideres. På flere plejecentre spørges der ved indflytningssamtalen ind til beboerens livshistorie og vaner, som noteres i Nexus for at understøtte den personcentreret tilgang. Denne praksis varierer dog en del, hvilket kan betyde at relevante oplysninger om beboerens baggrund ikke dokumenteres og inddrages i arbejdet.

Det er tilsynets vurdering, at der fortsat er behov for forbedringer, fx i relation til korrekt og sammenhængende dokumentation af observationer og tilknyttede indsatser samt evaluering af disse. Tilsynet har dertil anbefalet flere tilbud, 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.

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



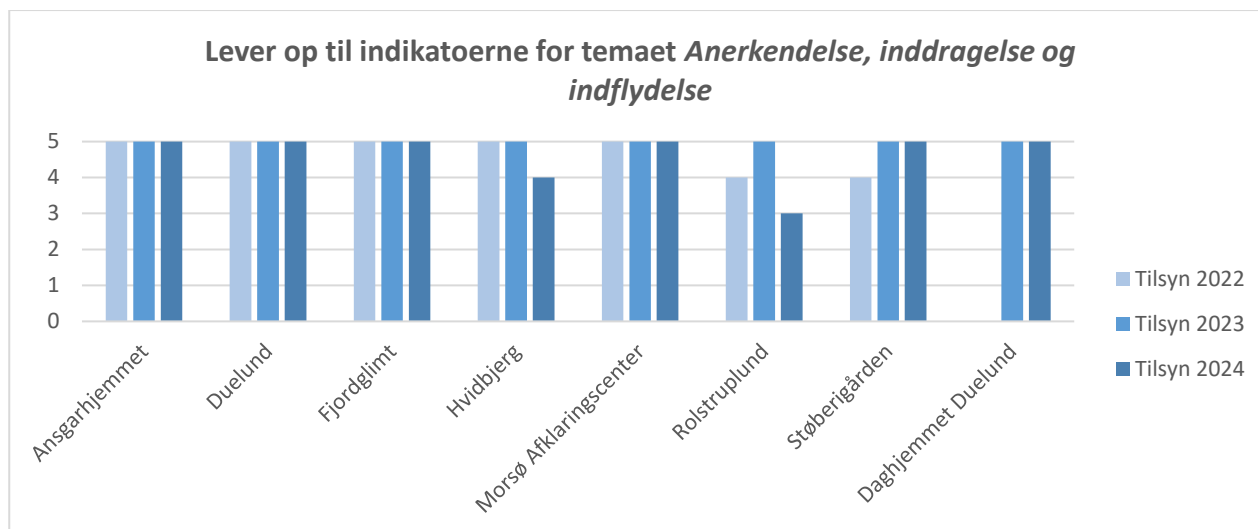
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår af diagrammet, lever alle tilbuddene i høj eller 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 gardiner trukket fra. Beboere og pårørende giver generelt udtryk for tilfredshed med medarbejderne og den støtte beboerne modtager til såvel personlig pleje som praktisk støtte, herunder til medicinadministration, påklædning, tøjvask og rengøring.

Medarbejdere og ledere redegør på relevant vis for, hvordan det sikres, at beboerne får den støtte, som de har behov for, og flere beretter om et tæt samarbejde med pårørende. På tilbuddene arbejdes med døgnrytmeplaner og medarbejderne redegør for, hvordan de gennemgår beboernes helbredstilstande på daglige møder, hvor plejen tilrettelægges. Tilsynet har anbefalet flere tilbud at have særlig opmærksomhed på at sikre at borgere med kognitiv svækkelse modtager den nødvendige støtte til mundhygiejne, medicinindtagelse og toiletbesøg.

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



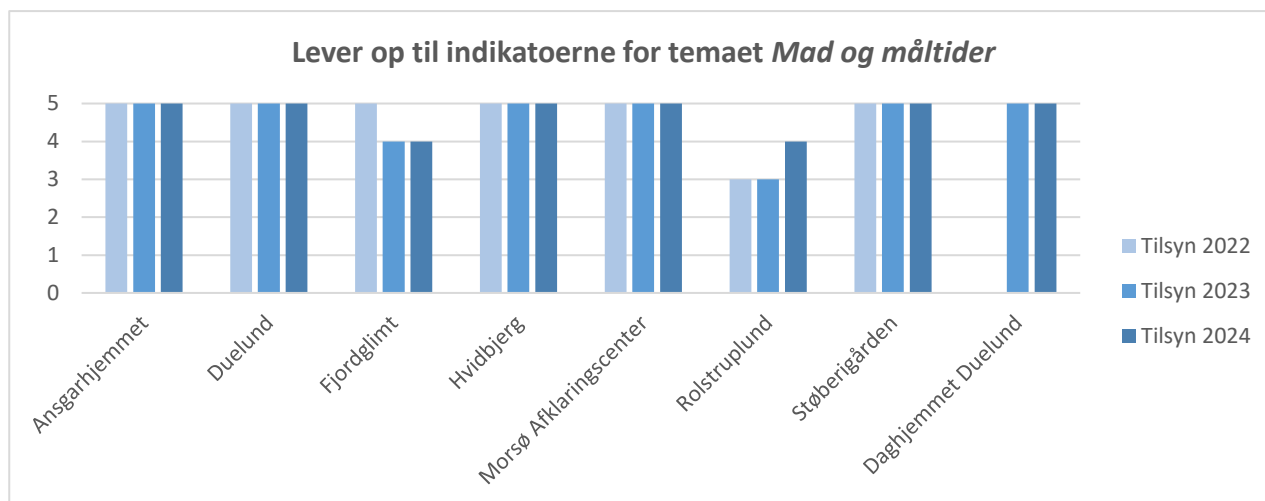
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Langt de fleste tilbud vurderes i høj eller meget høj grad at leve op til indikatorerne for dette tema, hvilket vidner om, at beboerne har indflydelse på eget liv og hverdag, og mødes med en anerkendende tilgang. Både ledelser og medarbejdere redegør for eksempler på, hvordan beboernes inddragelse sikres, fx ved at den individuelle støtte tilpasses beboernes præferencer og ved deltagelse i aktiviteter efter beboernes egne ønsker. Flere medarbejdere beretter, at de kan orientere sig om beboernes livshistorier og præferencer i dokumentationssystemet, men tilsynet bemærker, at beskrivelserne angående livshistorier varierer. Ledelse og medarbejdere beretter om godt samarbejde med pårørende, hvilket understøttes af pårørendes udtalelser.

Tilsynet observerer, at medarbejderne generelt taler respektfuldt og ligeværdigt med beboerne og de fleste beboere og pårørende, tilsynet taler med, oplever at der tages hensyn til individuelle ønsker og behov i planlægningen af pleje og dagsprogram. Beboere og pårørende giver generelt udtryk for, at de er glade for samarbejdet med medarbejdere og ledelse, og at de får den støtte, de har behov for. Medarbejderne beskrives som søde, venlige, omsorgsfulde og respektfulde.

På Rolstruplund beskriver en pårørende gentagne oplevelser med brudte aftaler og om en medarbejder, der "fylder for meget", ikke tager hensyn til beboerens kognitive svækkelse i sin tilgang og kommunikation. En anden pårørende beskriver nogle medarbejdere som hårde og kontante, og oplever, at der ikke er tid til hygge. Tilsynet har givet anbefaling om, at medarbejderne opkvalificeres til at opnå større bevidsthed om faglige tilgange og kommunikation, der er relateret til målgruppens behov og personcentreret omsorg.

## 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

Det er tilsynets vurdering, at tilbuddene i høj eller meget høj grad lever op til indikatorerne for dette tema, hvilket vidner om, at der arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet.

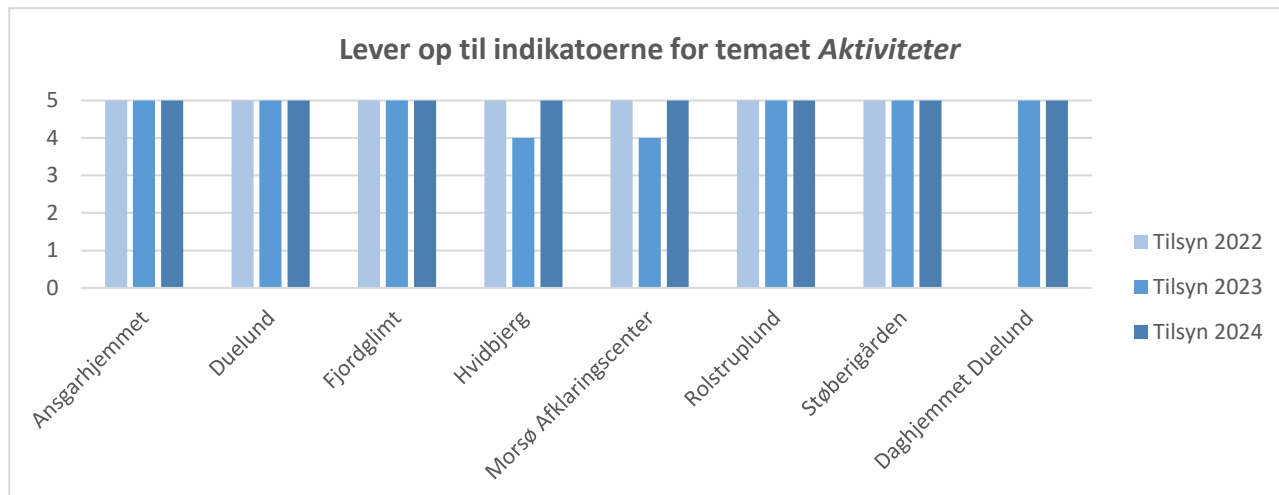
Flere tilbud arbejder med pædagogiske måltider, hvor medarbejdere deltager aktivt under måltiderne for at støtte beboerne i at spise og indgå i samspillet rundt om bordet. Medarbejderne giver generelt udtryk for, at de tilstræber at spise sammen med beboerne og rammesætte måltiderne, så alle får en god oplevelse. Dette gøres ved at medarbejderne fx placerer sig efter beboernes behov for støtte, ved at synge sammen og ved at inddrage beboerne i borddækningen eller i samtaler om maden. Mange tilbud får varme retter fra Centralkøkkenet Skovparken, og beretter om et godt samarbejde med diætisten om tilpasning af kosten til beboernes individuelle behov.

De fleste beboere og pårørende giver udtryk for tilfredshed med måltiderne, både med hensyn til smag, kvalitet, variation og tilpasning af madens konsistens. Flere fremhæver, at de sætter stor pris på at få serveret den samme type morgenmad, som de altid har fået. Der er dog også steder, hvor ændringer i måltidssituationerne har affødt bekymring hos beboere og pårørende. På Fjordglimt spiser beboerne i egne boliger aftener og weekends og en pårørende giver udtryk for bekymring vedrørende dette, da den sociale kontakt er vigtig. På Rolstruplund er der bemærkninger om, at der til tider ikke er medarbejdere til stede under måltiderne, hvilket bevirker, at nogle beboere ikke får den nødvendige støtte til at deltage i fællesskabet. Tilsynet har givet flere tilbud anbefalinger om at rette opmærksomhed på, hvordan medarbejderne kan understøtte "det gode måltid" med beboerinddragelse og opmærksomhed på måltidets sociale dimensioner.

Tilsynet finder fælleskøkkener rene, ryddelige og velindrettede med pænt dækkede borde med duge og fx blomster og dekorationer. De måltidssituationer, som tilsynet observerer, karakteriseres af en rolig stemning og venlig dialog. Flere steder inddrages beboere i at dække borde eller rydde af efter måltidet.



## 4.7 Vurdering af temaet *Aktiviteter*



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

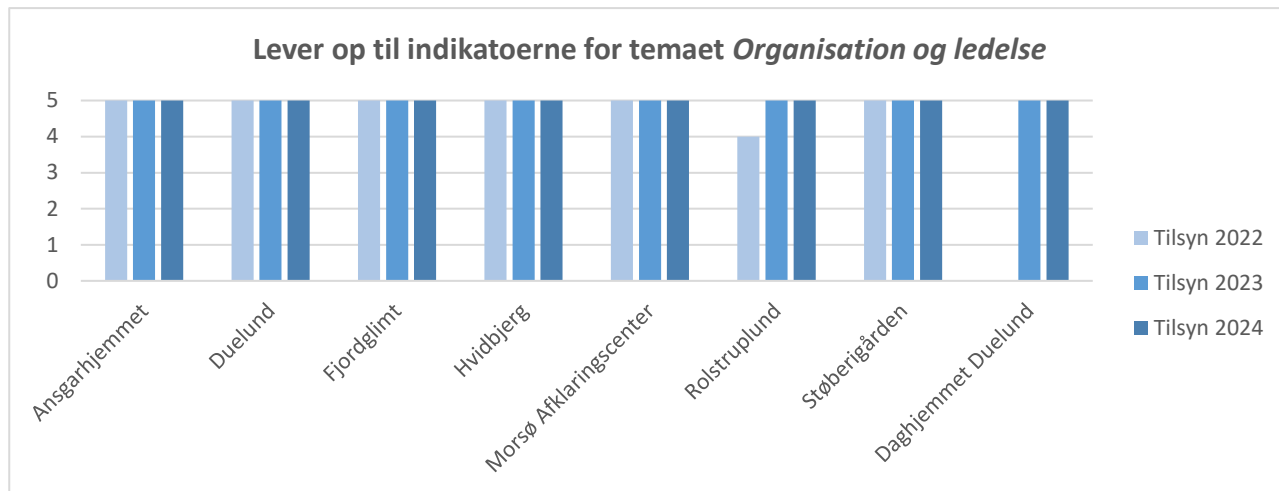
Det er tilsynets vurdering, at alle tilbuddene i meget høj grad lever op til indikatorerne for dette tema. Dette vidner om, at borgerne tilbydes relevante, varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen.

Beboere og pårørende giver generelt udtryk for tilfredshed med udbuddet af planlagte aktiviteter og beboerne fortæller at de deltager i varieret grad alt efter præferencer. Flere fremhæver sang, havearbejde, kreative aktiviteter samt sæsonarrangementer fx høst og julefester, der understøtter både socialt samvær og mulighed for fordybelse. Mange pårørende viser opbakning til og deltager i fællesarrangementer, når de har mulighed for det. Flere understreger vigtigheden af medarbejdernes støtte i relation til beboernes deltagelse i hverdagsaktiviteter og foreslår et øget fokus på at inddrage og tilpasse aktiviteterne yderligere.

Ledelser og medarbejdere beretter om både fælles og én-til-én-aktiviteter, der primært varetages af aktivitetsmedarbejdere, frivillige og elever. Flere medarbejdere fortæller, at de ikke har tid til at deltage, da de prioriterer praktiske opgaver. På tilbuddene berettes om et godt samarbejde mellem medarbejdere, frivillige og pårørende i planlægningen og afviklingen af aktiviteter, og flere fremhæver elever og medarbejdere i flexjob som en positiv ressource, der tilfører energi og kreativitet til hverdagen.

Det gælder for fire tilbud, at tilsynet har givet anbefaling om at have fokus på variation og tilpasning af aktiviteter, så de afspejler beboernes individuelle behov og præferencer.

## 4.8 Vurdering af temaet *Organisation og ledelse*



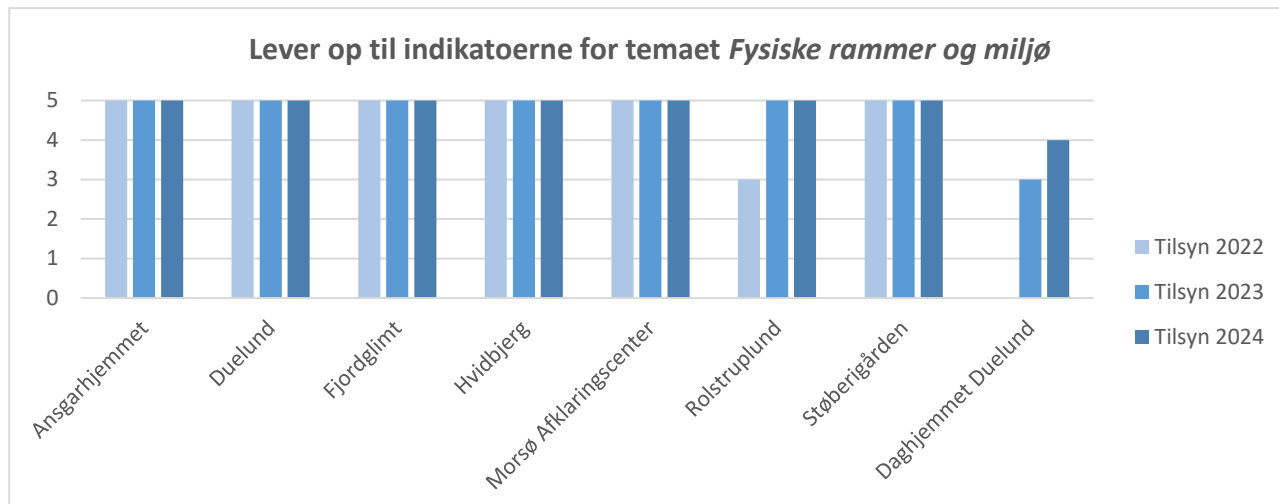
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

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

Flere ledelser beskriver målrettede indsatser for at fremme trivsel og arbejdsmiljø, hvilket har resulteret i faldende sygefravær. Eksempelvis er der afholdt 1:1-samtaler med medarbejdere og fælles temadage. Nogle plejecentre beretter fortsat om udfordringer med arbejdspress og bemanning, særligt i forbindelse med akutte hændelser eller koordinering af opgaver på tværs. Det bemærkes, at ledelserne arbejder aktivt med støtte og opbakning til medarbejderne, fx gennem nærledelse, udviklingsforløb og prioritering af efteruddannelse.

Medarbejdere giver generelt udtryk for en høj grad af tilfredshed med og tryk i det interne samarbejde, hvor det er almindeligt at sparre om udfordringer, tvivl og usikkerhed i arbejdet. Flere fremhæver betydningen af et godt tværfagligt samarbejde og faglig opkvalificering, herunder nænsom nødværge og borgerspecifik oplæring i medicinadministration.

## 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 samtlige tilbud har fysiske rammer, der i høj eller meget høj grad understøtter beboernes trivsel og særlige behov. Samtlige tilbud har imødekommende inden- og udendørs miljøer.

Flere plejecentre beretter, at der er gjort en indsats for at skabe hyggelige og hjemlige miljøer, med fx sæsonpynt, blomster og dekorationer, som bidrager til en imødekommende atmosfære. Beboere og pårørende udtrykker generelt tilfredshed med deres boliger, fælles- og udearealerne.

Selvom medarbejderne på Daghjemmet Duelund siden sidste års tilsyn har gjort flere tiltag for at udnytte lokalet bedre, har tilsynet har igen i år givet anbefaling om at forbedre forholdene, da etablering af et større eller flere lokaler, vil kunne understøtte målgruppens behov for både aktiviteter, ro og hvile, måltider og bevægelse.

## 5. LEVERANDØRER AF PERSONLIG PLEJE OG PRAKTISK STØTTE

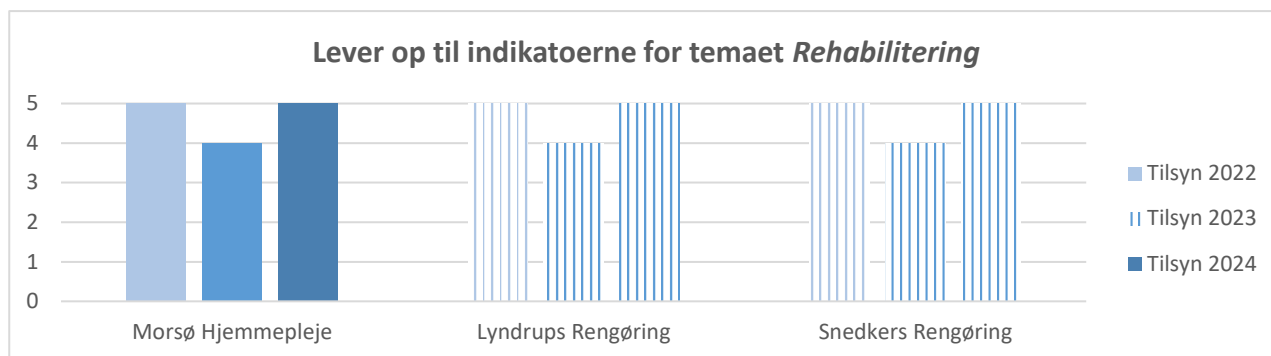
### 5.1 Overordnet vurdering

Center for Refleksiv Praxis har foretaget tilsyn med Morsø Hjemmepleje og to private leverandører, Lyndrups Rengøring og Snedkers Rengøring. Det er fortsat tilsynets 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 meget tilfredse med den støtte de modtager og kontakten til medarbejderne, men oplever, at medarbejderne 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. Center for Refleksiv Praxis 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

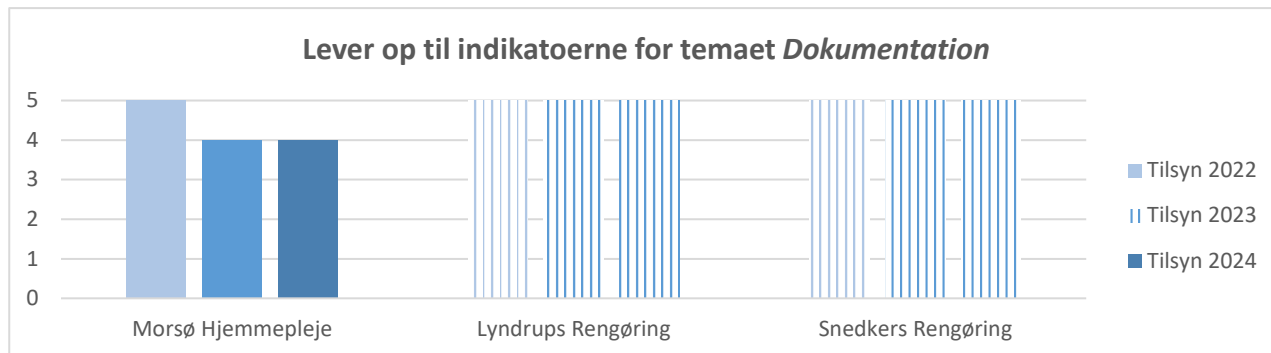
Som det fremgår af diagrammet, er det tilsynets vurdering, at de tre leverandører i meget høj grad lever op til indikatorerne for dette tema, hvilket vidner om at arbejdet med rehabilitering lever op til Serviceloven og Morsø Kommunes kvalitetsstandarder.

Lederen fra en privat leverandør oplyser, at nye kvalitetsstandarder for praktisk støtte har bevirket, at borgerne nu modtager rengøring hver tredje uge frem for hver anden uge, og at der nu ikke er beskrevet fra visitationen, at borgerne selv skal hjælpe til. En medarbejder beskriver, at de ikke i samme grad som tidligere udfører opgaverne sammen med borgerne.

Ledelsen fra Morsø Hjemmepleje oplyser, at implementeringen af de nye kvalitetsstandarder har medført et paradigmeskifte fra fokus på "*hjælp*" til "*hjælpemidler, rehabilitering og støtte*". Som led i denne proces er alle borgere gennemgået revisitering og medarbejdere beskriver, at nogle borgere har svært ved at forstå, at de nu modtager støtte, og at denne i udgangspunktet er midlertidig. Dette har i flere tilfælde medført verbale reaktioner fra borgere, hvilket medarbejderne har stået på mål for. For at styrke medarbejdernes kompetencer, har de gennemført et seks-dages forløb i *konflikthåndtering* og *den motiverende samtale* med fokus på **rehabilitering**, hvilket er et af årets fokusområder. Derudover udarbejdes der aktuelt en folder til borgere og pårørende, der beskriver, hvad det vil sige at modtage rehabiliterende støtte. Medarbejderne er begyndt at opstille indsatsmål for alle borgere, der modtager SEL-ydelser og arbejder på at inddrage borgerne i opgaveløsningen. I relation til fokusområdet **personcentreret omsorg** oplyser medarbejderne fra Morsø Hjemmepleje, at de arbejder med relationsdannelse, men ikke anvender specifikke metoder fra en personcentreret tilgang. I relation til fokusområdet **en værdig livsafslutning** fortæller medarbejderne, at de løbende drøfter, hvordan de bedst muligt kan støtte borgere i den sidste levetid. Samarbejdet med borgerens genen læge, ergoterapeuter og fx det palliative team beskrives som velfungerende. Endelig oplyses det, at der fortsat kun er få vågekoner tilknyttet hjemmeplejen.

Borgerne, som tilsynet taler med, fortæller, hvordan de i forskellig grad er involveret i rengøringen og i den personlige pleje, fx ved morgenhygiejne.

### 5.3 Vurdering af temaet *Dokumentation*

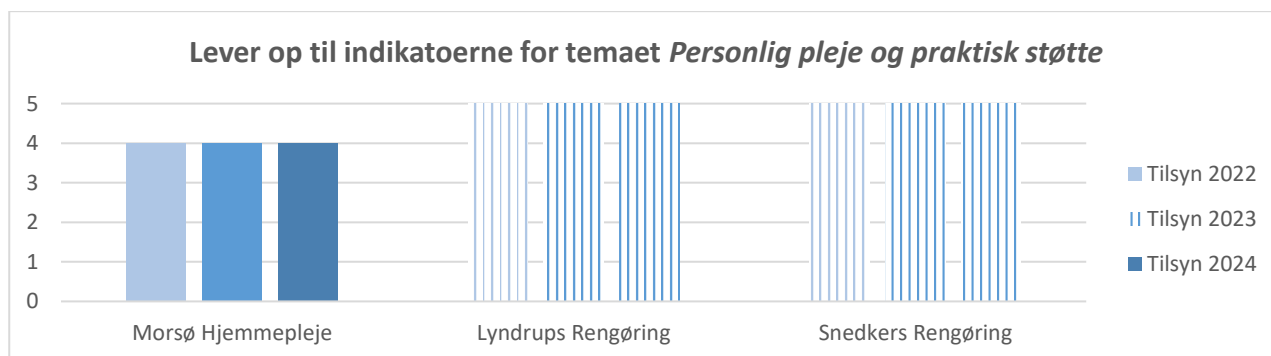


\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Begge private leverandører har adgang til Nexus, og beretter at medarbejderne er glade for at benytte sig af systemet, hvor de orienterer sig om borgerne, de visiterede ydelser og kvitterer for levering af disse. I de fleste tilfælde kontakter medarbejderne kontoret ved behov for en beskrivelse i Nexus. Ledelsen kan ved behov kontakte hjemmeplejen eller dokumentere medarbejderes observationer af ændringer i borgernes tilstand.

Ledelse og medarbejdere hos Morsø Hjemmepleje oplyser, at nye medarbejdere oplæres i dokumentationspraksis, og at der er mulighed for sidemandsoplæring og vejledning ved Nexus-guides, den faglige leder og souschefen. Det berettes, at ikke alle medarbejdere er fuldt fortrolige med dokumentationspraksis, men medarbejderne tilsynet taler med, vurderer dog, at der stilles tilstrækkelige ressourcer til rådighed for at understøtte arbejdet. Tilsynet finder generelt velbeskrevne døgnrytmeplaner, men også flere eksempler på utilstrækkeligt præciserede indsatsmål, manglende dokumentation af en fast aftale, og at faldregistreringer ikke dokumenteres i Nexus, men i papirform.

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



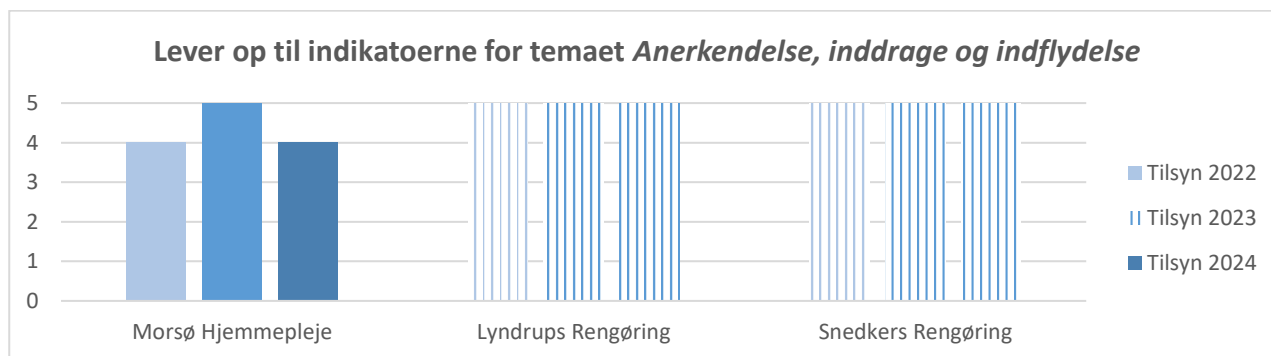
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er i lighed med sidste år tilsynets vurdering, at alle leverandører i høj eller i meget høj grad lever op til indikatorerne for dette tema. Det er således tilsynets vurdering, at borgerne modtager den støtte, 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 vurderet i forhold til praktisk støtte.

Borgerne giver generelt udtryk for tilfredshed med både den personlige pleje og den praktiske støtte til rengøring. Ledelse og medarbejdere redegør for, at de nye kvalitetsstandarder har medført ændringer i opgaverne, fx er støvsugning ikke længere en tilbudt ydelse.

Størstedelen af borgerne, som modtager støtte til rengøring, giver i lighed med sidste år udtryk for at hyppigheden på hver 3. uge ikke stemmer overens med deres behov, og flere oplever behov for at tilkøbe ekstra ydelser og at få hjælp fra bekendte og familiemedlemmer. En borger fortæller, at hun har behov for rengøringen på grund af en luftvejslidelse. En anden udtrykker bekymring for den lave hyppighed af støtten i takt med at hendes helbredstilstand forværres. En pårørende vurderer, at borgeren har brug for mere støtte, end vedkommende modtager. Flere borgere, som modtager støtte fra hjemmeplejen, har valgt at tilkøbe privat rengøring, fordi de vurderer at en robotstøvsuger ikke er en gangbar løsning i deres hjem på grund af nedsat syn, høje dørtrin, tæpper og møbler. Flere borgere beretter om udfordringer ved hjemmeplejens koordinering, at de får besøg af mange forskellige medarbejdere, som har meget travlt, og nogle oplever at ændringer i deres støtte sker uden forudgående information.

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

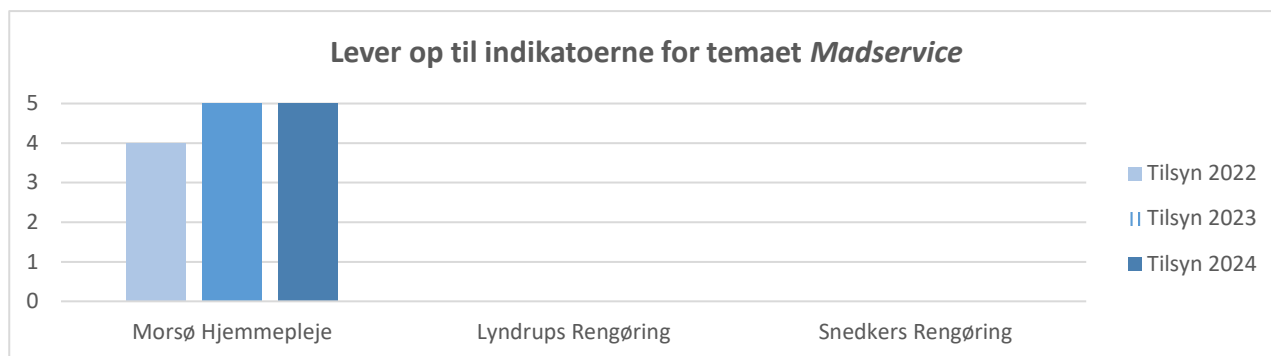


\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår af diagrammet, lever leverandørerne i høj 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 borgerne mødes med venlighed og forståelse for deres aktuelle situation. Medarbejderne fortæller, at de møder borgerne med respekt for både hjemmet og borgerens individuelle præferencer, men der udtrykkes også bekymring over tidspres, som begrænser muligheden for opbygning af en god relation til borgerne.

Borgere og pårørende giver generelt udtryk for stor tilfredshed i samarbejdet med medarbejderne, der beskrives som søde, venlige og hensynsfulde. Flere borgere, der modtager støtte fra Morsø hjemmepleje beskriver dog, at tidsplanen ikke altid overholdes, og en borger og dennes pårørende har oplevet at en medarbejder på egen hånd har ændret antallet af besøg og udvist respektløs adfærd.

## 5.6 Vurdering af temaet *Madservice*

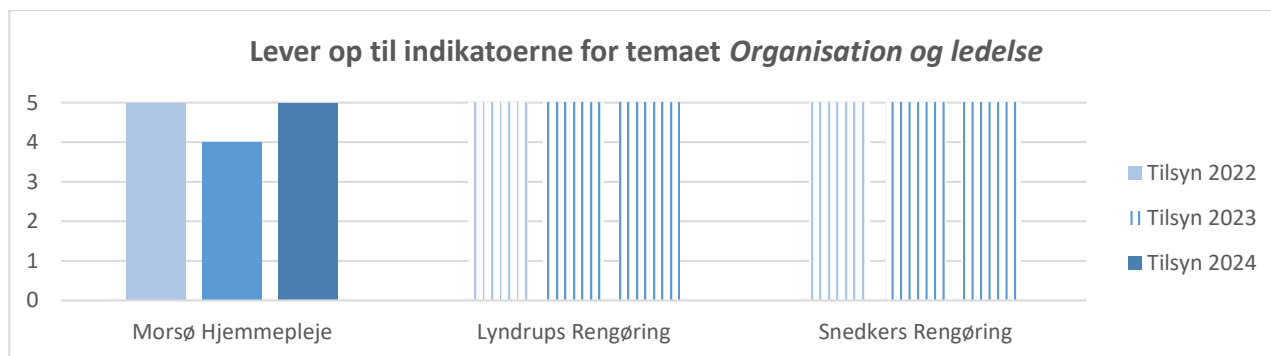


\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Temaet indgår ikke i tilsynet med de private leverandører.

Det er tilsynets vurdering, at Morsø Hjemmepleje i høj grad understøtter gode rammer for borgernes måltider. De nye kvalitetsstandarder har ændret praksis, så hjemmeplejen ikke længere smører rugbrødsadder for borgerne, der i stedet kan få leveret snitter fra Skovparken. Medarbejderne arbejder dog fortsat med at skabe gode rammer for måltiderne, blandt andet ved at støtte nogle borgere med opvarmning og servering af maden og ved at tage maden med ud til borgere med demens, der ikke selv kan administrere dette. Hovedparten af borgerne, som tilsynet taler med, står selv for indløb og madlavning, ofte med støtte fra pårørende. Flere fortæller, at de køber færdigretter eller spiser brød til aftensmåltidet.

## 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 meget høj grad lever op til indikatorerne for dette tema. Tilsynet vurderer, at ledelserne arbejder ansvarsfuldt, ligesom de vurderes at være tilgængelige og lydhøre over for medarbejderne.

Hos de private leverandører er der fortsat høj kontinuitet og hos Morsø Hjemmepleje planlægges besøgene ud fra medarbejdernes kompetenceprofiler. Medarbejderne er organiseret i fem geografiske teams, der kører ud på tre specialiserede ruter: demens- rehabilitering- og specialruten. For at sikre høj kontinuitet for borgere med kognitiv svækkelse, kører afløsere og elever ikke på demensruten. Medarbejdere beretter generelt om et godt internt samarbejde og oplever, at ledelsen er nærværende, lyttende og opmærksom på medarbejdernes trivsel. Borgere og pårørende giver generelt udtryk for at være tilfredse med kontakten til medarbejderne og ledelse, beskriver medarbejderne som imødekommende og hjælpsomme.

## 6. MADSERVICE

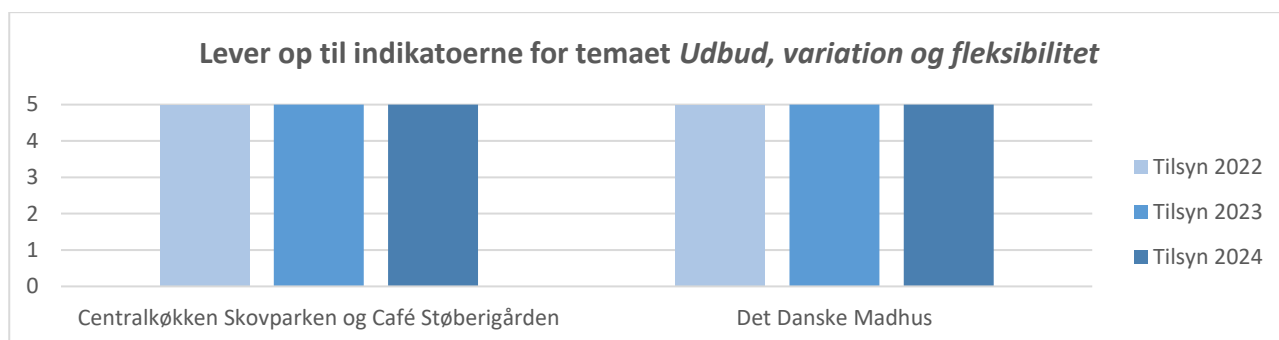
### 6.1 Overordnet vurdering

På vegne af Morsø Kommune har Center for Refleksiv Praksis foretaget tilsyn med Centralkøkken Skovparken, herunder Café Støberigården og Det Danske Madhus. Det er vores vurdering, at leverandørerne i meget høj grad lever op til servicelovens paragraffer og Morsø Kommunes kvalitetsstandarder og politikker.

Leverandørerne karakteriseres ved at være særdeles velfungerende tilbud, der gennem velsmagende måltider bidrager til borgernes sundhed og trivsel. Borgerne giver generelt udtryk for at være tilfredse med såvel måltiderne som kontakten med medarbejderne, og det er tilsynets vurdering, at begge leverandører i høj grad har fokus på både kostens sammensætning og ernæringsindhold.

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

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

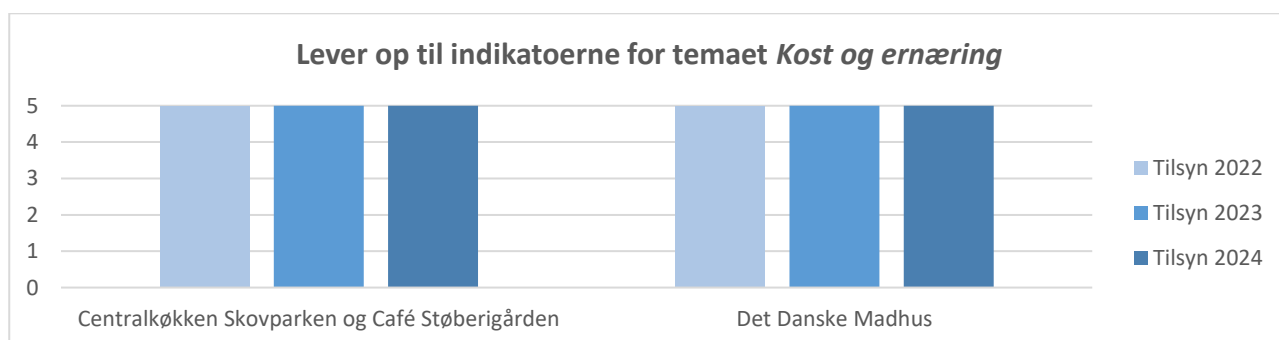


\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Som det fremgår af diagrammet, lever begge leverandører i meget høj grad op til indikatorerne for dette tema. Dette vidner om, at leverandørerne tilbyder varierede og alsidige udbud af såvel retter som biretter, og at udbuddet løbende udvikles under hensyntagen til borgernes præferencer og kostbehov.

Borgerne tilsynet taler med bestiller et varieret antal retter om ugen og udtrykker generelt stor tilfredshed med udvalget, kvaliteten og portionsstørrelserne. Flere fortæller, at de deler portionerne over to dage.

### 6.3 Vurdering af temaet *Kost og ernæring*





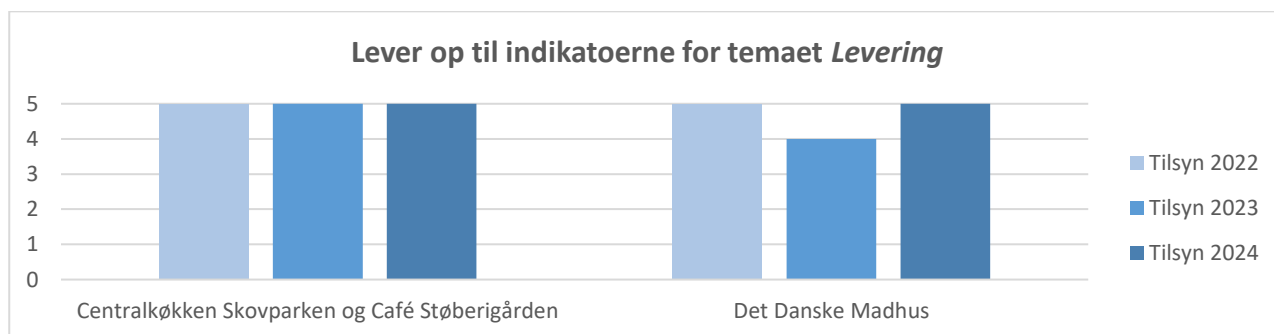
\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Det er tilsynets vurdering, at leverandørerne i meget høj grad har fokus på kostens sammensætning og ernæringsindhold. Leverandørerne arbejder løbende med udvikling af menuen og har kontinuerligt fokus på at tilbyde retter, som kan tilpasses borgernes individuelle præferencer og kostbehov fx ved allergier, diabetes, kvalme og nedsat appetit.

I relation til de særlige fokusområder **personcentreret omsorg, rehabilitering og aktiviteter samt en værdig livsafslutning**, finder tilsynet, at Centralkøkken Skovparken i høj grad understøtter disse indsatsområder fx ved borgernes mulighed for individuel vejledning og tilpasning af kosten. Det Danske Madhus arbejder aktuelt med at informere pårørende om valgmulighederne, for at fremme borgernes bevidsthed og aktive deltagelse i bestillingen.

Borgerne tilsynet taler med udtrykker generelt tilfredshed med både smag og konsistens, til trods for udfordringer som tandproblemer og nedsat appetit.

## 6.4 Vurdering af temaet *Levering*

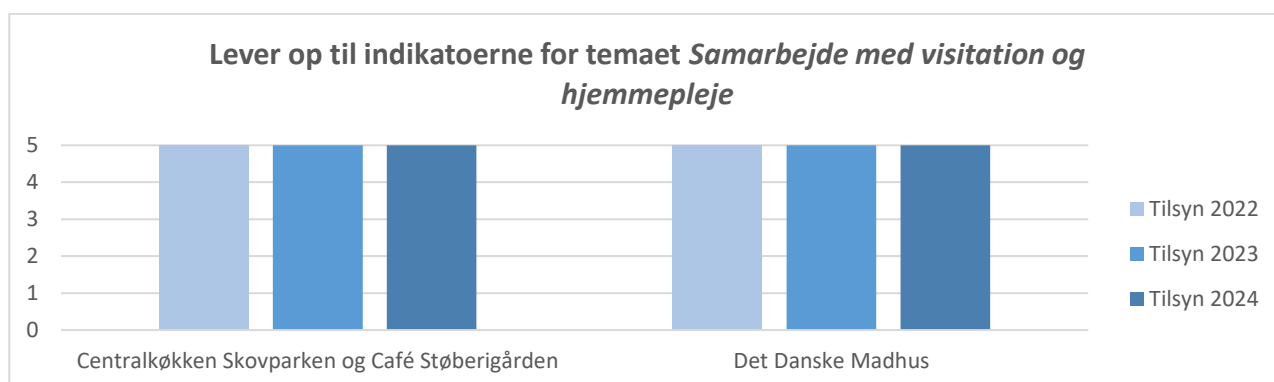


\* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Leveringen vurderes generelt at være særdeles velfungerende hos begge leverandører.

Borgerne, som tilsynet taler med, giver generelt udtryk for tilfredshed med kontakten til medarbejderne og beretter om stabil og punktlig levering efter individuelle aftaler om tidspunkt og placering af maden.

## 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

Det er tilsynets vurdering, at der for Centralkøkken Skovparkens vedkommende fortsat er et særdeles velfungerende samarbejde med både visitation, plejecentre, botilbud og hjemmeplejen. Tilbuddets diætist

tilbyder sparring og vejledning for plejepersonale og sygeplejersker på plejecentre og botilbud, ligesom alle kan sende opgaver i via Nexus.

Det Danske Madhus samarbejder i lighed med sidste år ikke med hjemmeplejen, men beretter om et velfungerende samarbejde med Morsø Kommunes visitation, der skal sikre, at der tages de rigtige hensyn i forhold til madens tilberedelse og borgerens helbredstilstand.

## 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 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.	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.
Duelund	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger
Fjordglimt	Tilsynet anbefaler en praksis, hvor observation, dokumentation og indsatser har en tydelig sammenhæng, fx i forbindelse med vægttab. Ligeledes anbefales en mere sikker og sammenhængende praksis for dokumentation af fald.	Tilsynet anbefaler fortsat opmærksomhed på de mulige konsekvenser for beboerne, at der er færre muligheder for socialt samvær ved måltiderne.
Hvidbjerg	Tilsynet anbefaler at der arbejdes med at opdele beskrivelser af beboerens indsats og medarbejderens indsatser i døgnrytmeplanen.  Tilsynet anbefaler, at alle medarbejdere, gennem faglig refleksion, opøver at arbejde empatisk med personcentreret omsorg, fx ved brug af perspektivskifte.	Tilsynet anbefaler, at der med fordel kan arbejdes videre med at styrke et fælles fagligt sprog omkring metoder og tilgange, så det i højere grad bliver bevidstgjort og direkte koblet til praksis.
Rolstruplund	Tilsynet anbefaler særlig opmærksomhed på hygiejne og sikkerhed hos borgere med kognitiv svækkelse, fx ved at sikre, at	Tilsynet anbefaler, at Rolstruplund arbejder videre med både etiske overvejelser og praktiske procedurer i forbindelse med "en værdig livsafslutning" samt med en øget bevidsthed om faglige

	<p>medicinen indtages, og ved at støtte dem ved toiletbesøg.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at medarbejderne opkvalificeres til at opnå større bevidsthed om faglige tilgange og kommunikation, der er relateret til målgruppens behov og personcentreret omsorg.</p>	<p>metoder relateret til personcentreret omsorg.</p>
Støberigården	<p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes målrettet på at skabe klarhed over, hvor observationer, fx vedrørende tandbørstning, skal dokumenteres, når der ikke er en specifik tilstand målrettet dette.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes med at skabe en tydelig opdeling af <i>beboerens indsatser</i> og <i>medarbejderens indsatser</i> i døgnrytmeplanen.</p>	<p>Tilsynet anbefaler fortsat kontinuerlig oplæring i observationer, dokumentation og udførelse af personlig støtte, så det udføres personcentreret og efter sundhedsfaglige anbefalinger.</p>
Morsø Afklaringscenter	<p>Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.</p>	<p>Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes videre med de eksisterende faglige arbejdsmetoder og tilgange, og at der udvikles et fælles fagligt sprog med afsæt i personcentreret omsorg.</p>
Morsø Hjemmepleje	<p>Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.</p>	<p>Tilsynet anbefaler fortsat fokus på præcision i dokumentationspraksis, herunder konsekvent brug af rubrikkerne for borgerens og medarbejderens indsats. Indsatsmål kan fortsat udvikles med udgangspunkt i SMART-modellen for at sikre tydelig målopfølgning. Det anbefales tilmed, at der udarbejdes faldregistreringer i Nexus ved fald og risiko for fald.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at fortsat arbejdes med at sikre kontinuitet i både opgaver og medarbejdere og at borgere oplyses om kontaktperson.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at der fortsat arbejdes med koordinering, forventningsafstemning og at alle medarbejdere kommunikerer respektfuldt og inddragende med borgerne.</p>

Daghjemmet Duelund	Tilsynet anbefaler, at udarbejdelsen af " <i>De faglige rammer i daghjemmet</i> " fortsætter, så medarbejdere i daghjemmet kan oparbejde en fælles faglig bevidsthed og sprog for praksis, metoder og tilgange.	Selvom tilsynet anerkender de initiativer, der er taget for at optimere brugen af daghjemmets lokaler, så anbefales det fortsat, at der etableres større lokaler, som bedre kan tilpasses målgruppens behov.
Lyndrups Rengøring	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsætter tæt samarbejde med visitationen, så uklarheder og tvivlsspørgsmål i forbindelse med de nye kvalitetsstandarder minimeres.
Snedkers Rengøring	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen i Snedkers Rengøring fortsætter det gode samarbejde med visitationen, så uklarheder minimeres for medarbejdere og borgere i forbindelse med de nye kvalitetsstandarder.
Centralkøkken Skovparken og Café Støberigården	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.
Det Danske Madhus	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.	Tilsynet giver ikke anledning til anbefalinger.

## 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-seks 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 to medarbejdere</li> <li>• Interview med seks visiterede borgere og to pårørende</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 tre 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 fem medarbejdere</li> <li>• Interview med 16 borgere og pårørende i fem hjem</li> <li>• Gennemgang af dokumentation for 16 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 en-tre borgere</li> <li>• Interview med en medarbejder</li> </ul>
Centralkøkkenet Skovparken	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interview med leder og diætist</li> <li>• Interview med 9 borgere og flere kunder i caféen</li> <li>• Observationer af madprodukter 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 en borger og en pårørende</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