

ÅRSRAPPORT 2021 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 Målgruppe, metoder og tilgang	3
4.3	Vurdering af temaet <i>Dokumentation</i>	4
4.4	Vurdering af temaet Personlig pleje og praktisk hjælp	5
4.5	Vurdering af temaet Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	6
4.6	Vurdering af teamet <i>Mad og måltider</i>	6
4.7	Vurdering af temaet Aktiviteter og trivsel i hverdagen.....	7
4.8	Vurdering af temaet Organisation og ledelse	8
4.9	Vurdering af temaet Fysiske rammer og miljø	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>	10
5.4	Vurdering af temaet Personlig pleje og praktisk hjælp	11
5.5	Vurdering af temaet Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	11
5.6	Vurdering af temaet <i>Madservice</i>	12
5.6.1	Vurdering af temaet <i>Organisation og ledelse</i>	12
6.	MADSERVICE.....	13
6.1	Overordnet vurdering.....	13
6.2	Vurdering af temaet <i>Udbud, variation og fleksibilitet</i>	13
6.3	Vurdering af temaet <i>Kost og ernæring</i>	14
6.4	Vurdering af temaet <i>Levering</i>	14
6.5	Vurdering af temaet <i>Samarbejde med visitation og hjemmepleje</i>	15
	BILAG I. FOKUSOMRÅDER OG UDVIKLINGSPUNKTER	16
	BILAG II. DATAGRUNDLAG.....	20
	BILAG III. VURDERINGSSKALA	21

1. INDLEDNING

På vegne af Morsø Kommune har Evidentia foretaget uanmeldte tilsyn med syv plejecentre og Morsø Afklaringscenter, samt anmeldte tilsyn med Morsø Hjemmepleje, tre 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.

Det gælder for alle tilbud, at borgerne udtrykker stor tilfredshed med de ydelser, som de modtager. Dertil at medarbejdere og ledere relevant og med stort engagement kan redegøre for de 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 en række 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.

Et overordnet tema hos både plejecentre og hjemmepleje handler om at fastholde en fokuseret indsats i forhold til kvaliteten af **dokumentationen**. Kvaliteten af dokumentationen har over de seneste år været stigende, men med overgangen til det nye dokumentationssystem er der behov for et betydeligt fokus for at opnå sikkerhed og rutine hos medarbejderne. Der er en forhåbning om, at Nexus-systemet er nemmere at

overskue end det gamle system, men som alt andet nyt kræver det en indsats at vænne sig til det nye og skabe nye vaner.

Tilsynet har et par steder anbefalet, at livshistorier systematisk dokumenteres for at understøtte den personcentrede omsorg.

For de tre private leverandører af praktisk hjælp har behov for at få en fungerende adgang til Nexus, så alle relevante informationer kan tilgås og de herigennem kan kommunikere relevante informationer til samarbejdspartnere.

Forrige års kompetenceudvikling ved **Demensrejseholdet** er på de fleste plejecentre stadig godt implementeret i hverdagens praksis. Enkelte steder har tilsynet dog fundet grund til at anbefale, at man genoptager nogle af metoderne, herunder beboerkonference. Det kan bidrage til at styrke den fælles faglige refleksion og det faglige sprog, som tilsynet i nogle tilfælde har vurderet ikke er tilstrækkeligt stærkt.

4. PLEJECENTRE OG MORSØ AFKLARINGSCENTER

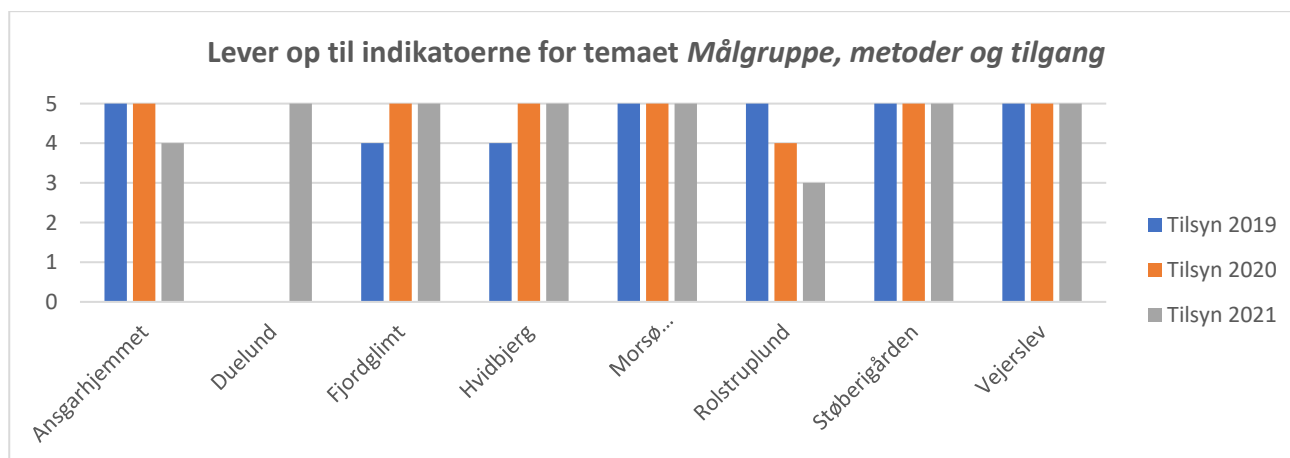
4.1 Overordnet vurdering

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

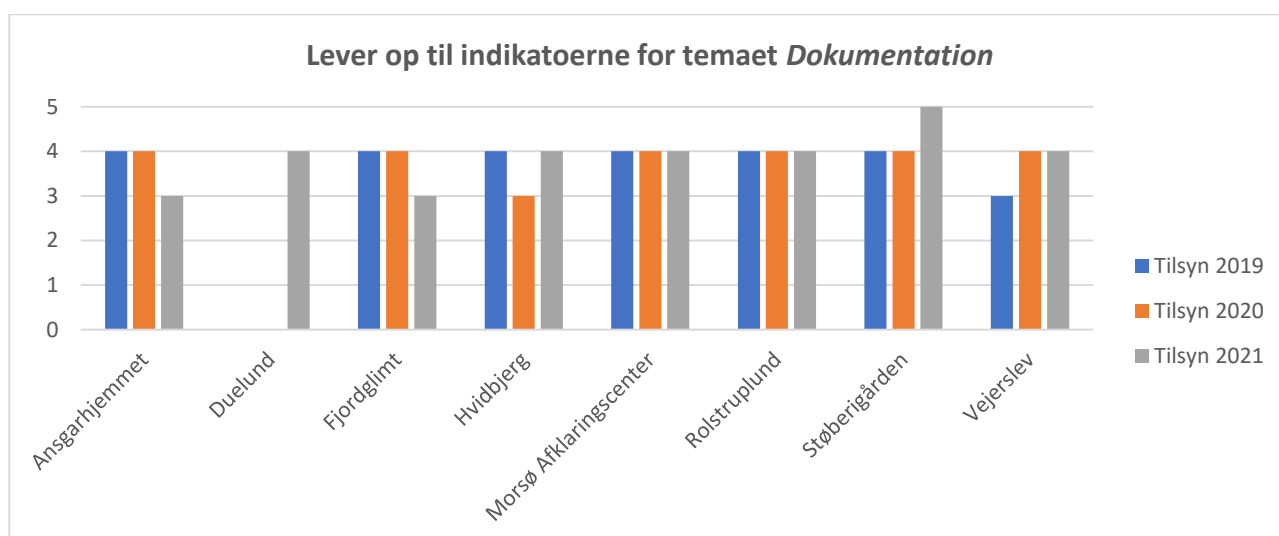
Selv om Corona-restriktionerne i nogen grad har betydet, at der ikke har været afholdt beboerkonferencer i en periode, men stort set alle plejecentre er igen kommet i gang med dette. Det er da også tilsynets indtryk, at plejecentrene i vid udstrækning arbejder efter Sundhedsstyrelsens anbefalinger for demensindsatsen og anvender det kompetenceforløb i den neuropædagogiske tilgang, som mange medarbejdere har været igennem.

Enkelte steder vurderer tilsynet, at der med fordel kan arbejdes mere systematisk med metoderne. Det gælder fx triagering. Det vil muliggøre at medarbejderne i højere grad opøver et fælles fagligt sprog.

Tilsynet kan observere flere eksempler på plejesituationer, hvor der arbejdes rehabiliterende for at understøtte beboerne i at bevare egne kompetencer og ressourcer.

Det er tilsynets vurdering, at plejecentrene i nødvendigt omfang trækker på ekstern hjælp, fx demenskoordinatorer eller VISO.

4.3 Vurdering af temaet *Dokumentation*

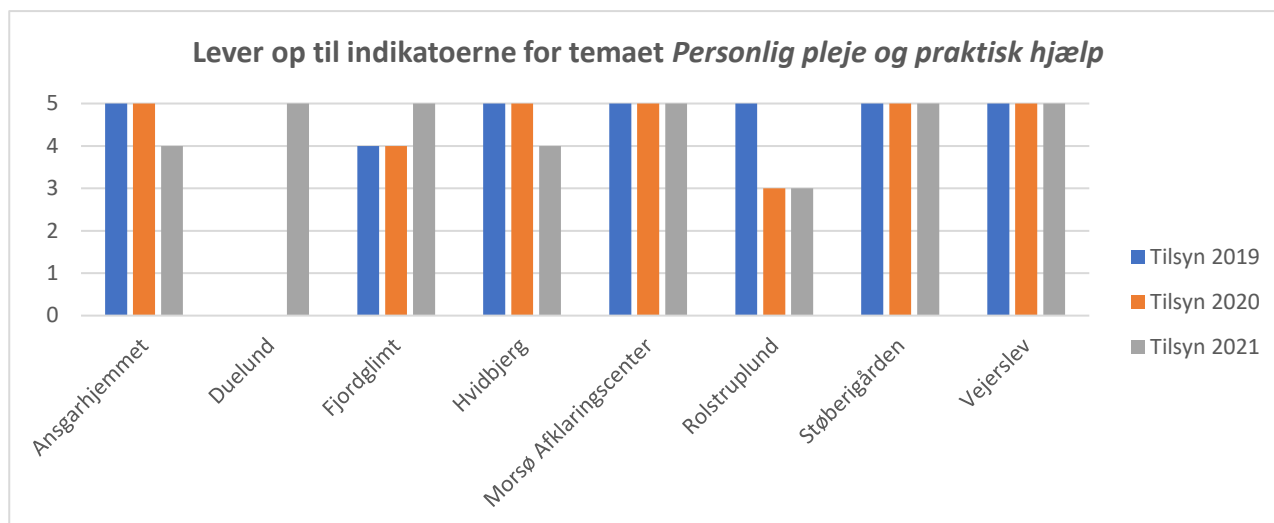


* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3= i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

Tilsynene i 2021 faldt sammen med, at der i november skulle implementeres et nyt dokumentationssystem – Nexus. På trods af et omfattende forberedelsesarbejde har overflytningen af data givet visse udfordringer. Både ledelse og medarbejdere er positive over udsigten til at skifte til Nexus, da forventningen er at systemet er mere overskueligt.

Det er tilsynets vurdering, at der alle steder arbejdes meget målrettet med dokumentation og med overgangen til Nexus. Mange af de eksempler, som tilsynet gennemgik, fremstod opdaterede, fyldestgørende og handlingsanvisende. Der er fortsat steder, hvor der er behov for forbedringer af dokumentationen, det gælder fx at sikre sammenhænge mellem indsats, handleanvisning og observationer.

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 - på nær et - lever op til indikatorerne i høj grad eller i meget høj grad.

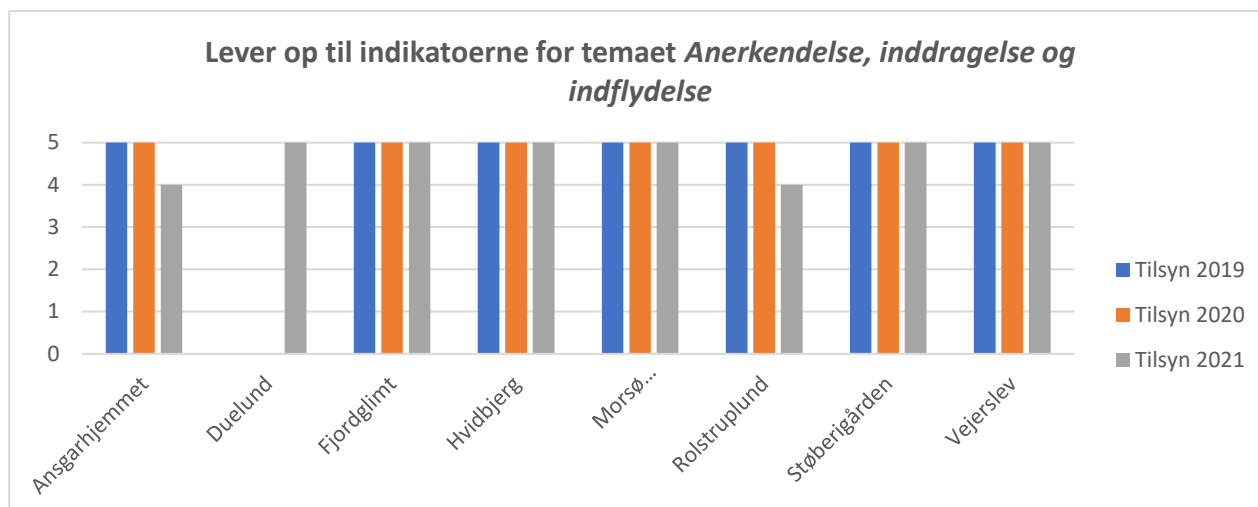
Det er tilsynets generelle vurdering, at beboerne får den hjælp og pleje, som de har behov for. Tilsynet kan observere, at beboerne fremstår med rent tøj og velplejet hår og negle. Ligeledes fremstår boligerne rene og ryddelige. I enkelte tilfælde kan tilsynet observere, at der ikke er tilstrækkeligt rent i boligerne. Det samme oplever enkelte pårørende.

Beboerne og deres pårørende giver udtryk for en høj grad af tilfredshed med den pleje og hjælp, som beboerne modtager. Ligesom de er trygge ved den indsats, der ydes i forhold til deres sundhedsmæssige problemstillinger.

Medarbejdere kan på relevant vis redegøre for, hvordan det sikres, at beboerne får den hjælp og omsorg, som de har behov for. Enkelte steder foretages der en daglig eller ugentlig triagering.

Et af årets særlige fokusområder er *generel smitteforebyggelse*. På plejecentrene er der i vid udstrækning arbejdet med hygiejne og brug af værnemidler i alle relevante situationer. Medarbejderne er generelt meget opmærksomme på overholdelse af de hygiejniske principper og kan redegøre for, hvordan det omsættes i praksis. Der er adgang til håndsprit på centrale steder og i beboernes boliger.

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

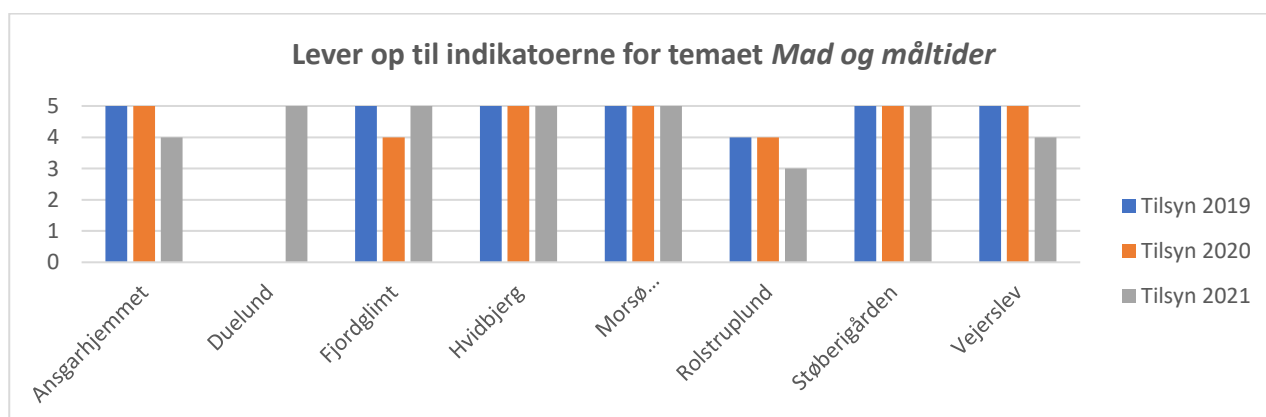
Lige som ved de seneste års tilsyn vurderes alle plejecentre i høj eller meget høj grad at leve op til indikatorerne for temaet anerkendelse, inddragelse og indflydelse. Det vil sige, at beboerne i meget høj grad har indflydelse på eget liv og hverdag, ligesom de mødes med en anerkendende tilgang og med respekt.

Alle beboere og pårørende giver alle udtryk for stor tilfredshed med medarbejdernes måde at møde dem på. Det gælder i vid udstrækning både det faste personale og afløsere. Tilsynet kan da også observere en venlig og anerkendende omgangstone mellem medarbejdere og beboere, samt udpræget opmærksomhed på at inddrage beboerne i beslutninger omkring deres dagligdag.

Både ledere og medarbejdere lægger vægt på, at beboernes er trygge og kan leve livet, som de gerne vil.

I forhold til det særlige fokusområde *Pårørendesamarbejde* er det tilsynets vurdering, at der i meget høj grad er fokus på at etablere et godt samarbejde med de pårørende fra begyndelsen. Et samarbejde som tilpasses efter beboerens og familiens ønsker og behov. Alle plejecentrene arbejder med indflytningssamtaler, som flere steder følger Morsø Kommunes værdighedspolitik. Medarbejderne ser de pårørende som en ressource i den personcentrerede 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

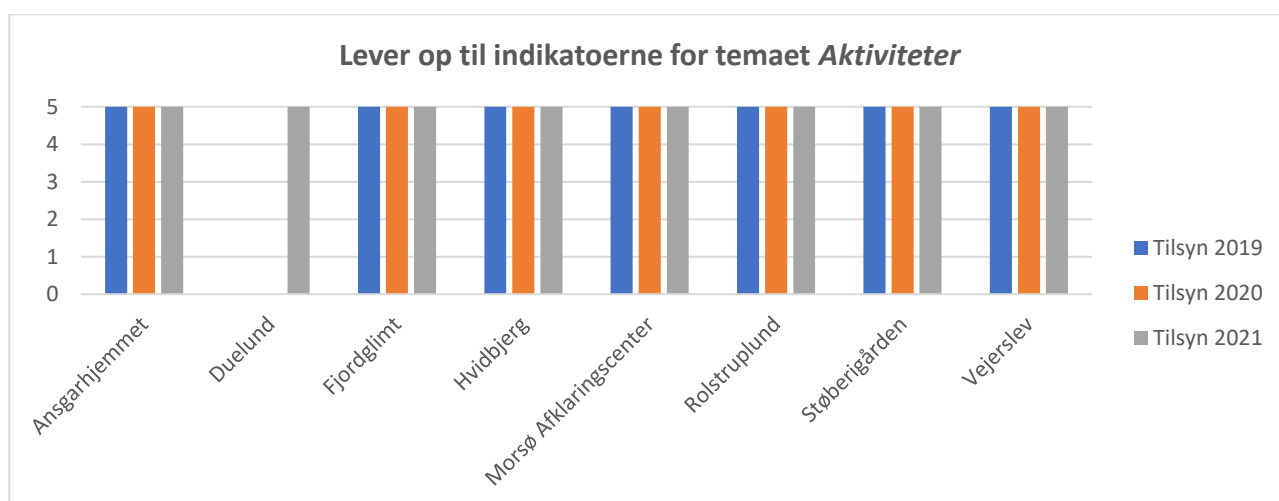
Det er vores vurdering, at der på alle plejecentre arbejdes relevant med at skabe gode rammer omkring måltidet. Medarbejderne har generelt fokus på at skabe en rolig, hyggelig og hjemlig stemning under måltiderne. De støtter samtalerne omkring bordet og er opmærksomme på, at nogle beboere har behov for spejling under måltidet.

Beboerne udtrykker stor tilfredshed med maden og måltiderne. Mange beboere oplever, at måltiderne er meget vigtige for at opleve fællesskab med andre. Enkelte steder er der beboere, som finder maden kedelig og lidt for gammeldags. De pårørende oplever i vid udstrækning, 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

Tilsynet vurderer, at plejecentrene tilbyder beboerne varierede og tilstrækkelige tilbud om aktiviteter i hverdagen.

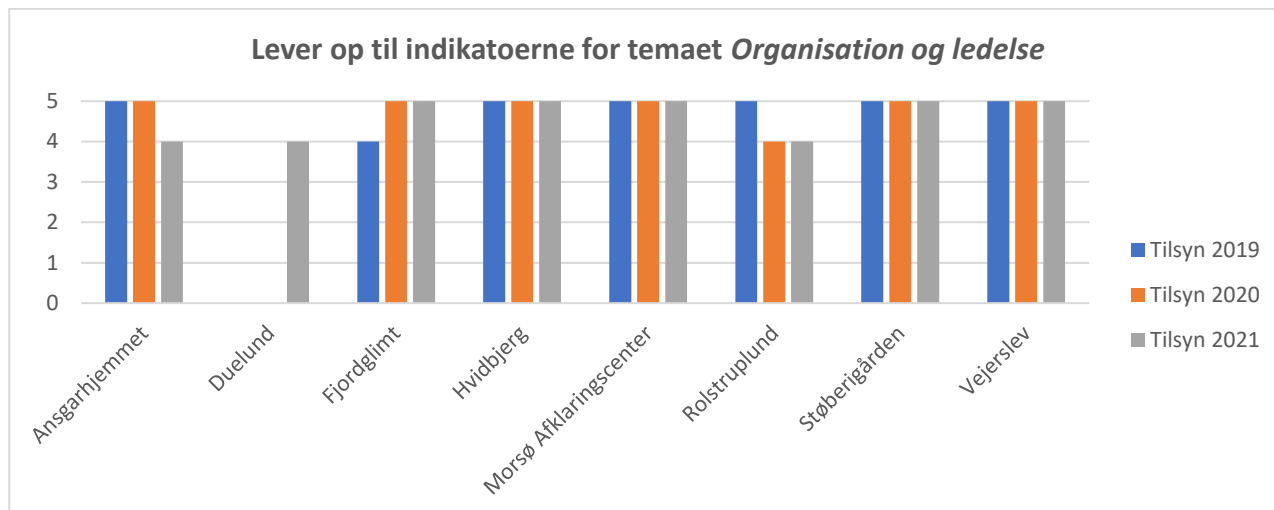
I relation til det særlige fokusområde *Trivsel efter Corona tiden* redegør ledelse og medarbejdere for, hvordan de har anvendt de ekstra midler, som er givet. Mange steder har man arrangeret udflugter og restaurantbesøg, forskellige musikarrangementer mv. Generelt har der været god tilslutning til disse arrangementer. I dagligdagen er det ofte aktivitets- eller værdighedsmedarbejderen, som igangsætter aktiviteter både for større og mindre fællesskaber. Der tilbydes ligeledes 1-1 aktiviteter. Mange steder nævnes cykelture som en populær aktivitet.

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 oplever ligeledes, at der foregår tilpas mange aktiviteter.

På flere af plejehjemmene er der frivillige, som kommer og understøtter aktiviteterne.

Tilsynet kan på et par plejecentre observere igangværende aktiviteter, fx musikarrangement, cykelture og forberedelse til høstfest.

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.

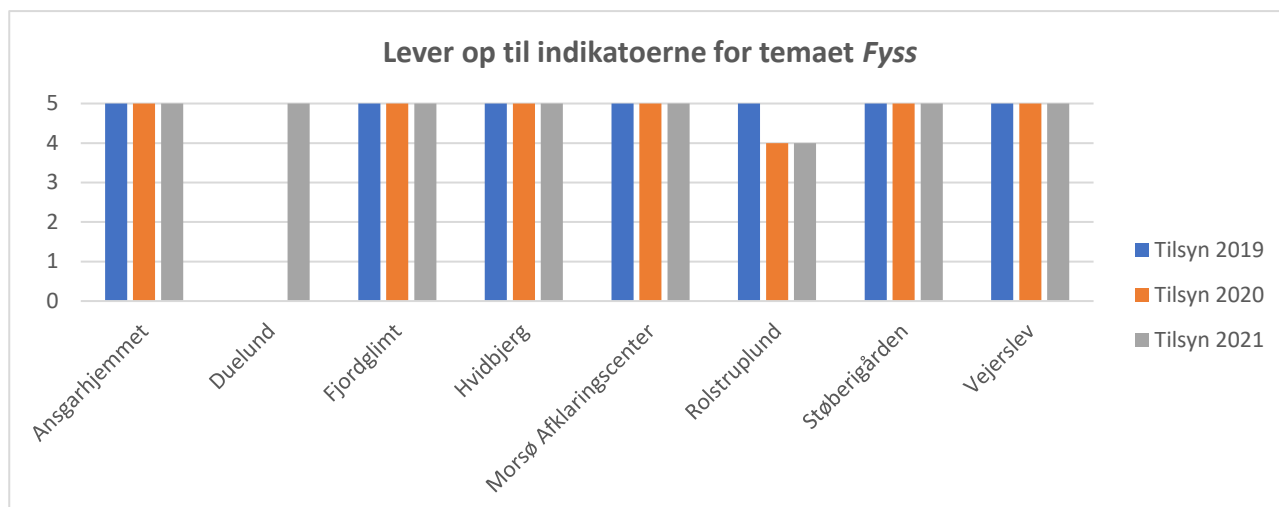
Medarbejderne giver generelt udtryk for, at der er en god trivsel i gruppe og stor tilfredshed med deres respektive ledere. Flere steder fremhæves det debriefing forløb med coach, som har været tilbudt efter Corona forløbet.

Både medarbejdere og ledelse er opmærksomme på, at der er behov for kompetenceudvikling, efter at dette har været aflyst under pandemien. Flere nyere medarbejdere mangler kompetenceudvikling i neuropædagogik. Flere steder efterspørger medarbejderne mere viden inden for psykiatri. Aktuelt er der fokus på implementering af Nexus og kompetenceudvikling inden for dette.

På hhv. Duelund og Vejerslev Plejecenter bliver der arbejdet relevant med udvikling af organisationskulturen efter flytning og sammenlægning af personalegrupper. Tilsynet vurderer, at dette håndteres godt af ledelsen.

Det er tilsynets indtryk, at der få steder er begyndende rekrutteringsvanskeligheder med hensyn til SOSU-assistenten. Der er igangsat centrale initiativer for at imødegå problemer. Plejecentrene oplever dog fortsat at kunne få medarbejdere og at de udfordringer, der måtte være, løses ved at ansætte andre faggrupper.

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 generelt Evidentias vurdering, at de fysiske rammer understøtter beboernes trivsel og særlige behov. Der er på alle plejecentre 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

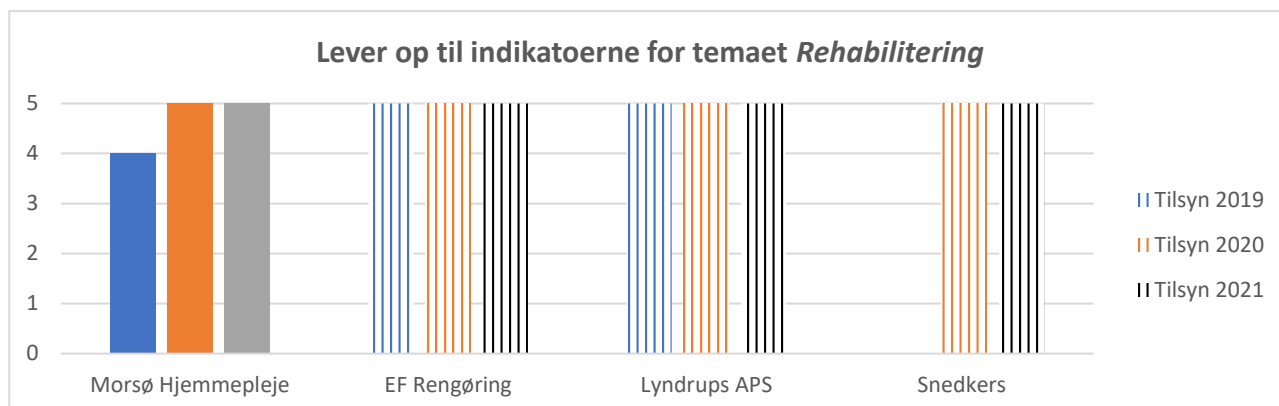
Evidentia har foretaget tilsyn med Morsø Hjemmepleje og tre private leverandører. Det er Evidentias vurdering, at både den kommunale og de private leverandører samlet set er velfungerende og lever op til servicelovens paragraffer og Morsø Kommunes kvalitetsstandarder og politikker.

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

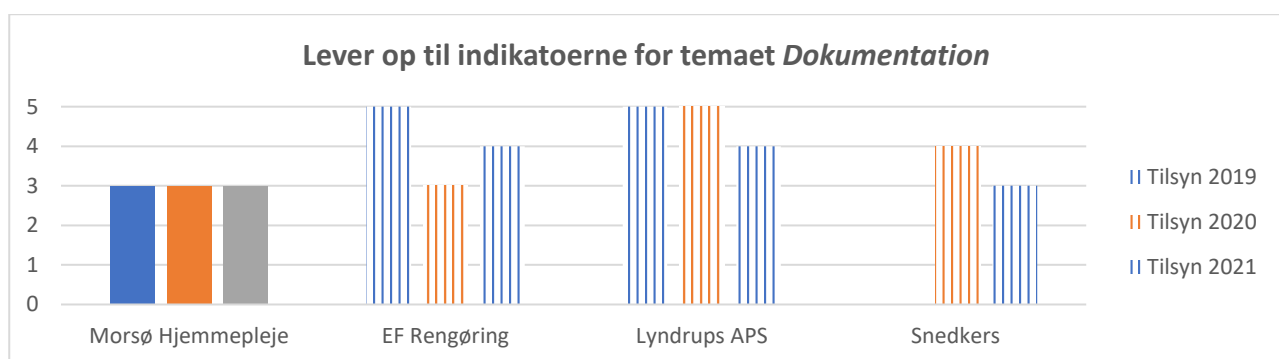
Som det fremgår af diagrammet, vurderes de tre leverandører i meget høj grad at leve op til indikatorerne i forhold til at levere en rehabiliterende indsats.

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.

Borgerne oplever, at de bliver støttet i de funktioner, som de har svært ved. Det er tydeligt, at de gerne vil varetage flest mulige opgaver selv, 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 kan redegøre for relevante handlinger, som følge heraf.

5.3 Vurdering af temaet *Dokumentation*



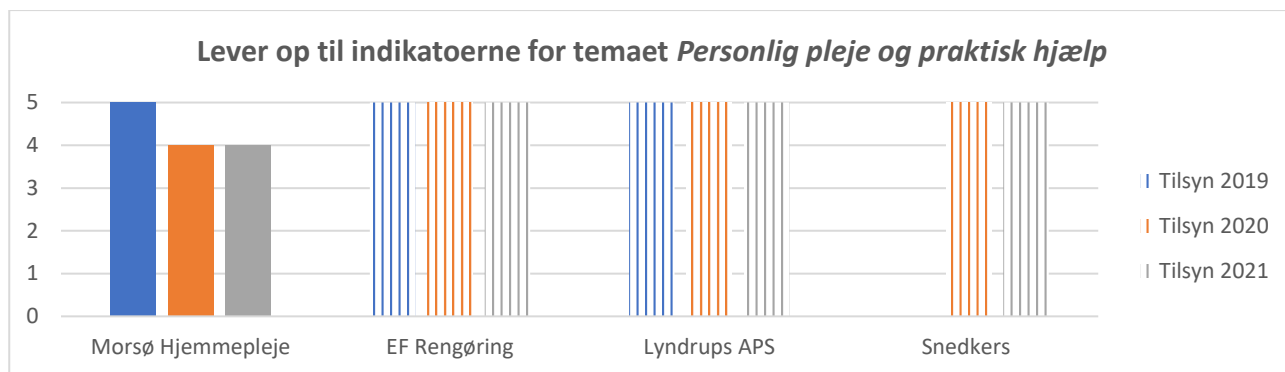
* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

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. Aktuelt er der problemer med de private leverandørers adgang til Nexus. De modtager henvendelse via telefon eller e-Boks, når der er en ny kunde. Det giver udfordringer for leverandøren, når de fx ikke får besked om borgers indlæggelse mv. Tilsynet vurderer, at der er behov for, at Morsø Kommune sikrer en fungerende adgang til dokumentationssystemet.

Oplever medarbejderne hos de private leverandører, at borgerens behov ændres eller hvis der gøres andre relevante observationer, kontaktes leder, som igen kontakter visitation eller hjemmesygeplejen.

Ved tilsynet hos Morsø Hjemmepleje var omlægningen til Nexus pågående. Relevante data fremgik endnu ikke af Nexus. Medarbejderne arbejdede under omlægning med alternative dokumentationsmetoder, fx blev alle beskeder til næste vagtlag skrevet på papir og lagt i mapper eller dueslag.

5.4 Vurdering af temaet Personlig pleje og praktisk hjælp



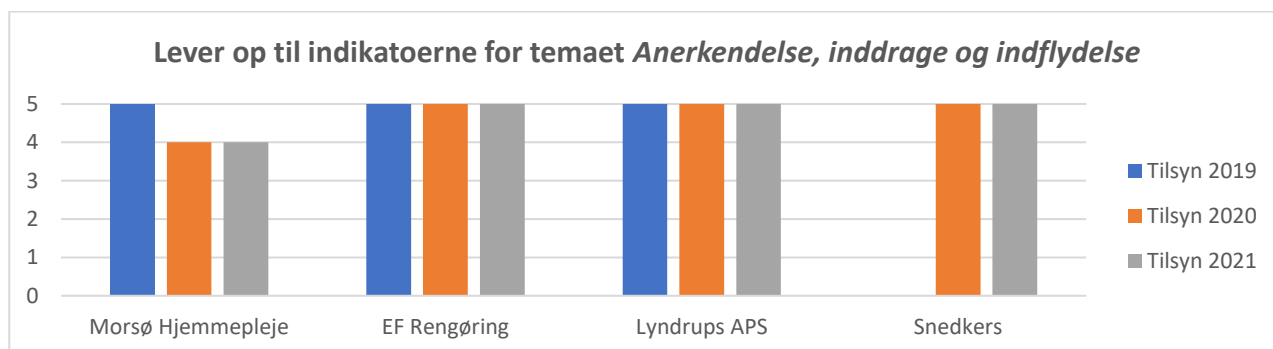
* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

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.

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

Medarbejderne tager kontinuerligt udgangspunkt i at understøtte borgernes trivsel. De kan på relevant vis redegøre for, hvordan de gennem dialog med borgerne, observationer, dokumentation og sparring med kolleger og sygeplejersker sikrer, at borgerne modtager den rette pleje og omsorg. Hos Morsø Hjemmepleje forventes det, at nogle af de systematiske arbejdsmetoder til vurdering af borgernes aktuelle tilstand, som er tilgængelige i Nexus, vil blive implementeret i praksis.

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

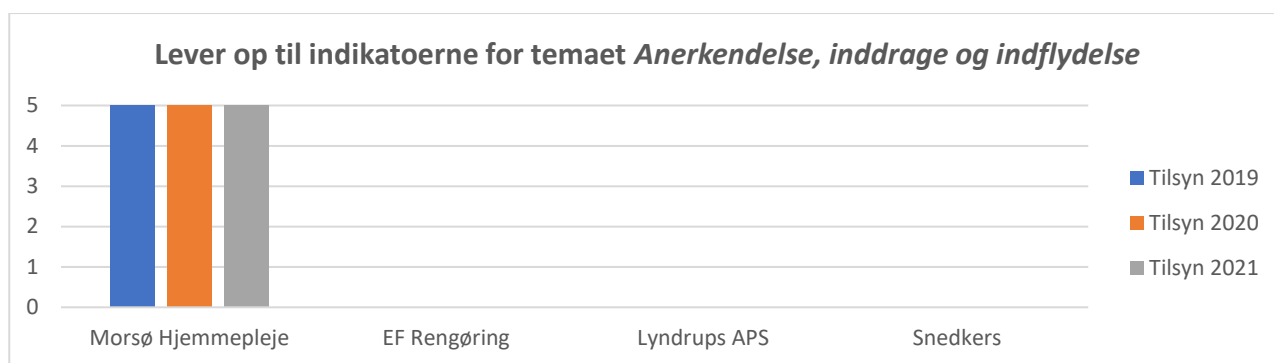
Som det fremgår, vurderes det, at leverandørerne i høj grad eller i meget høj grad lever op til indikationerne for temaet. Vurderingen er baseret på, at alle borgere oplever, at de bliver behandlet med respekt og hensynsfuldhed. Ligeledes medarbejderne tager udgangspunkt i borgernes ønsker, vaner og 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, kan opleve, at der kommer mange forskellige hjælpere hos dem, men de opleves alle venlige og dygtige. De oplever, at medarbejderne generelt udviser stor fleksibilitet, selv om de har travlt.

Medarbejderne lægger vægt på at møde borgerne med nærvær og godt humør, og at tage afsæt i den enkelte borgers ønsker og behov. Under tilsynsbesøgene kan tilsynet da også observere, at der i alle tilfælde er en anerkendende og venlig omgangstone.

5.6 Vurdering af temaet *Madservice*



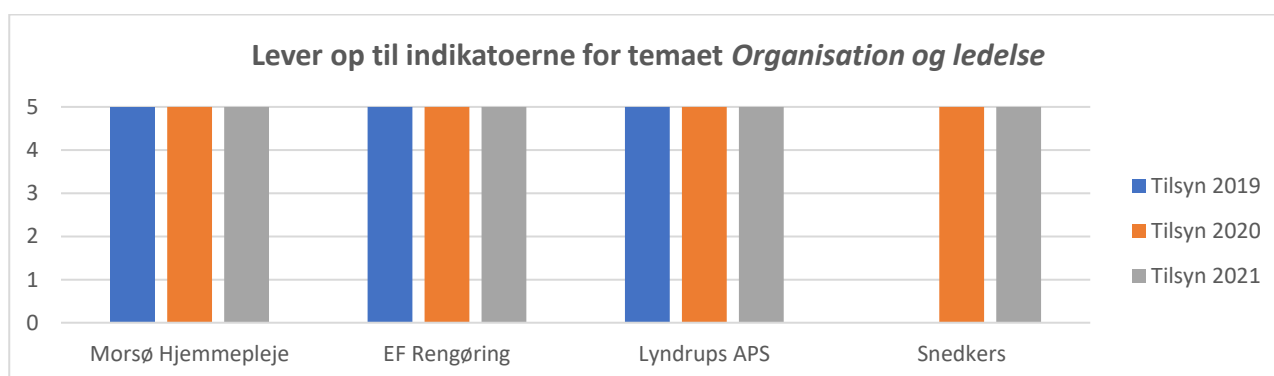
* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

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. Medarbejderne har fokus på, at borgerne får tilstrækkeligt væske.

Ifølge medarbejderne er tiden omkring måltiderne presset, da mange borgere gerne vil have hjælp til måltidet på samme tid. De borgerne, som modtager hjælp til ernæring, er meget tilfredse med hjælpen. Enkelte nævner behov for yderligere hjælp og en enkelt er ked af tidspunktet for hjælpen.

5.6.1 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 fire leverandører vurderes at være ansvarlige og fagligt kompetente. Der arbejdes relevant med at sikre god medarbejdertrivsel. Ledelserne er tilgængelige og lydhøre over for medarbejderne og har fokus på, at medarbejderne har de relevante kompetencer i forhold til deres opgaver.

Aktuelt opleves der hos Morsø Hjemmepleje udfordringer med rekruttering og vakante stillinger. Det giver - sammen med et øget sygefravær pga. Corona og omlægning af dokumentationssystemet - et afledt pres på de øvrige medarbejdere og tilsynet vurderer, at der er risiko for overbelastning og dårlig medarbejdertrivsel. Det gælder særlig i sygeplejegruppen.

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

6. MADSERVICE

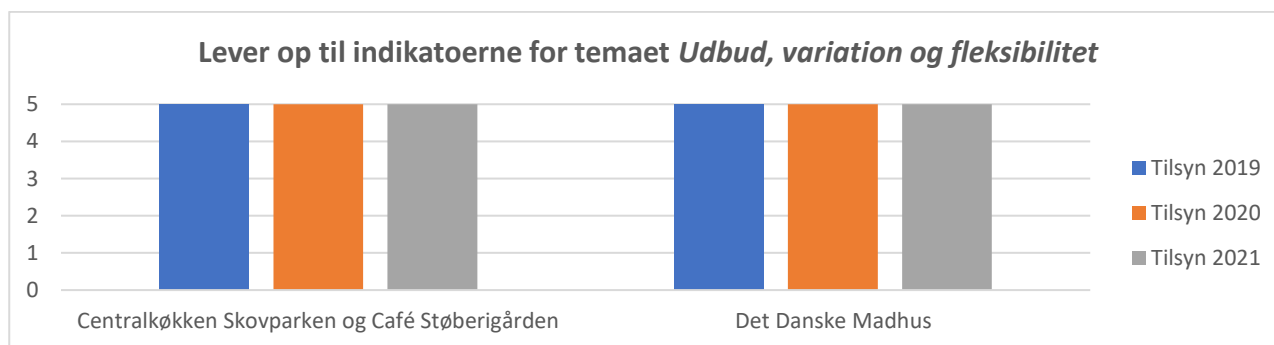
6.1 Overordnet vurdering

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*



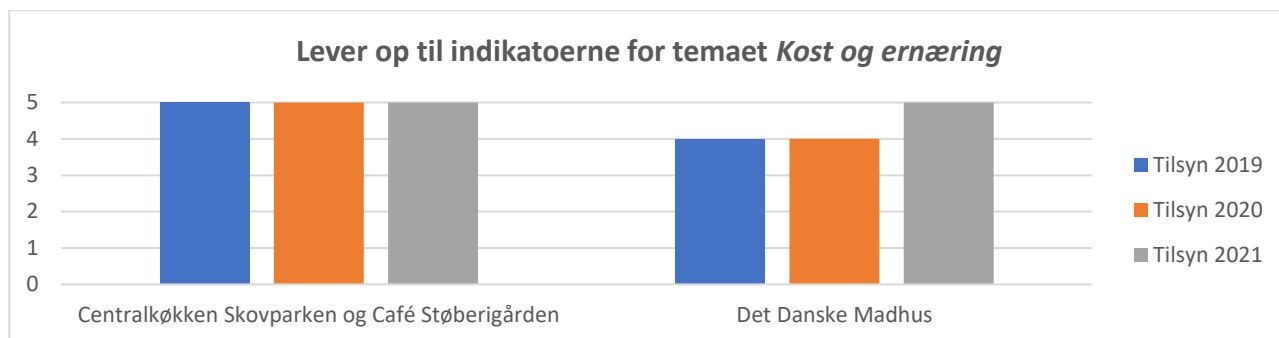
* 5 = i meget høj grad; 4 = i høj grad; 3 = i middel grad; 2 = i lav grad; 1 = i meget lav grad

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 bieretter, som er baseret på en tæt opfølgning af, hvilke retter borgerne godt kan lide.

Borgerne er alle meget tilfredse med udbud og variation i de retter, der kan vælges mellem. Der er altid noget de godt kan lide. Flere borgere nævner særlige yndlingsretter. Borgerne bestiller et varieret antal retter, afhængigt af om de kan spise hele portioner eller om de deles op til flere måltider.

Det er generelt borgernes oplevelse, at portionsstørrelsen er passende. Det gælder, hvad enten borgeren kan spise hele portionen på en gang eller om den deles til to måltider.

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.

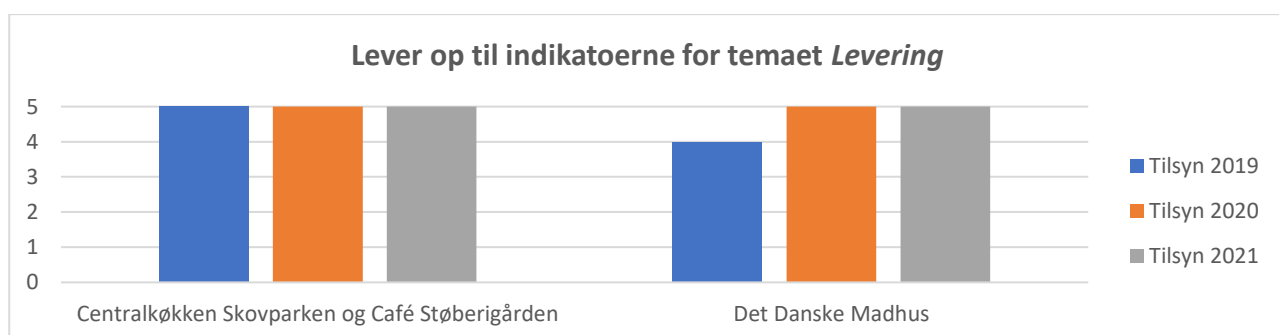
Leverandørerne sammensætter menuen, så der altid er retter med fisk, fars, reelt kød, sammenkogte retter og indmad. Der leveres op til 15 forskellige menu typer. Der er næringsberegninger på alle menuer, som lever op til de nationale retningslinjer.

Borgerne giver udtryk for meget høj tilfredshed med maden. Det opleves, at maden efter opvarmning fremstår indbydende og velduftende. Flere borgere er særligt glade for fiskeretter fra Skovparken. Leder af Skovparken fortæller, at der altid bruges frisk fisk, som er købt lokalt. Der arbejdes ligeledes på at tilbyde mere klimavenlig kost, hvor der er fokus på lavere kødforbrug og flere lokalt indkøbte råvarer.

Aktuelt har Skovparken fokus på diabeteskost og der foretages en opfølgning på alle borgere, som modtager dette, med henblik på at undersøge årsager og behov.

Med hensyn til emballagen er det borgernes oplevelse, at det kan være svært at lukke op og at man bliver nødt til at bruge en kniv eller lignende. Ifølge leverandøren er der en afvejning i forhold til at emballagen skal kunne holde tæt, og borgerne rådgives i, hvordan de skal åbne ved hjælp af redskaber.

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

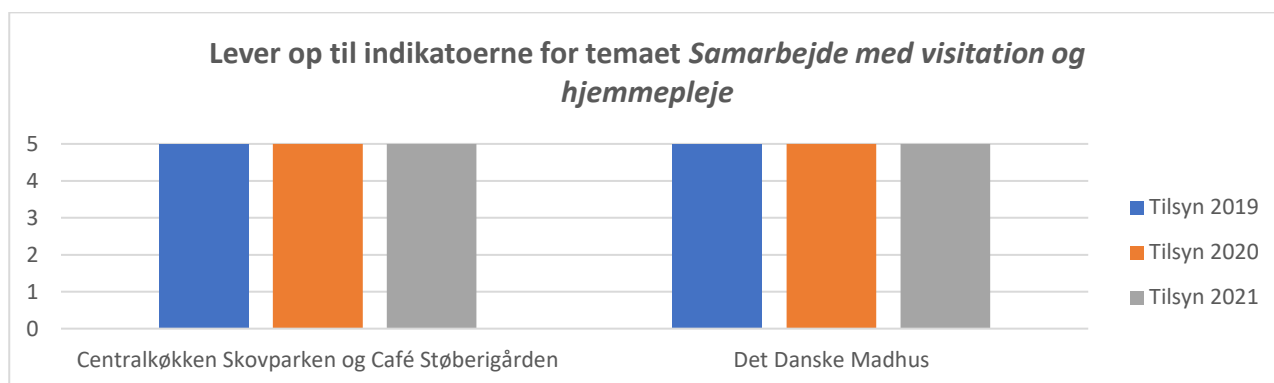
Leveringen vurderes at være velfungerende hos begge leverandører.

Det er leverandørernes egne medarbejdere, som leverer maden ud til borgerne. Det giver en unik mulighed for at følge op på borgernes tilfredshed og for at lave en god introduktion til nye borgere. Hos Centralkøkkenet kan diætisten bruge levering som anledning til at besøge en borger, hvor der er opmærksomhed på særlige behov.

Det Danske Madhus har siden sidste års tilsyn fået flere kunder på Mors.

Alle de medvirkende borgere oplever, at leveringen fungerer yderst fleksibel. Det kan indgås individuelle aftaler om leveringen.

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 har aktuelt udviklet en "kvalmekuffert", som kan inspirere medarbejderne på tilbuddene til, hvordan man kan hjælpe en borger, som lider af kvalme.

Det Danske Madhus har ikke aktuelt noget samarbejde med hverken visitationen eller hjemmepleje, 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	<p>Evidentia anbefaler, at der genindføres systematik i anvendelsen af triagering, beboerkonferencer, faglig refleksion og pædagogiske metoder i det social- og sundhedsfaglige arbejde.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der arbejdes med tydelig forventningsafstemning mellem beboere, pårørende og kontaktpersoner, så der ikke opstår misforståelser i samarbejdet.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der sættes fokus på, at svagtseende borgere har behov for mundtlig guidning fra medarbejderne.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at medarbejderne oplæres i brug af Nexus, så observationer og tilstandshjul fremstår sammenhængende og med tydelige handleanvisninger.</p> <p>Evidentia anbefaler, at Ansgarhjemmet med fordel kan arbejde bevidst om at skabe 'det gode måltid' ved fx at sidde sammen med beboerne i længere tid og skabe en hjemlig stemning og atmosfære.</p>
Duelund	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der fortsat arbejdes fokuseret med at skabe en fælles arbejdskultur på Duelund. Herunder med kompetenceudvikling i personcentreret omsorg.</p> <p>Evidentia anbefaler, at det sikres, at der for alle borgere, hvor det er relevant, foreligger en pædagogisk handleplan og at relevant 'tavs viden' deles i dokumentationssystemet.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der udføres ekstra rengøring af badeværelser hos borgere med behov for særlige behov.</p>	<p>Evidentia anbefaler, at det overvejes at anvende de triageringsmuligheder, som ligger i Nexus.</p>
Fjordglimt	<p>Evidentia anbefaler, at Fjordglimt arbejder målrettet med systematisk og sammenhængende og tilstrækkelig skriftlig dokumentation</p>	<p>Tilsynet giver ikke anledning til udviklingspunkter.</p>

	af observationer, indsatser og handleanvisninger.	
Hvidbjerg	Evidentia anbefaler, at der kompetenceudvikles i relation til dokumentation og beskrivelse af faglige overvejelser, som kan hjælpe til at målrette indsatser.	Tilsynet vurderer, at Hvidbjerg Plejecenter med fordel kan anvende en fast struktur, fx triage ved morgenmøder, så der i højere grad opnås et forebyggende blik på beboernes somatiske tilstand.
Rolstruplund Plejecenter	<p>Evidentia anbefaler igen på baggrund af tilsynet, at personalet undervises i magtanvendelsesregler og indgår i faglig refleksion om lovgivning, gråzoner og pædagogiske arbejdsmetoder.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der systematisk gennemføres beboerkonferencer efter Demensrejseholdets model for at understøtte medarbejderne i fælles faglig refleksion.</p> <p>Det anbefales, at livshistorien beskrives ved samtlige beboere og kontinuerligt inddrages i den personcentrerede omsorg.</p> <p>Evidentia anbefaler, at der er fokus på udluftning i fællesarealer og på relevante stuer efter morgenpleje. Ligeledes anbefales et fokus på rengøring af gulve på stuer og under borde i fællesrum.</p>	Evidentia anbefaler, at medarbejderne med fordel kan træne faglig refleksion og perspektivskifte som metode i samarbejdet med beboere og pårørende, og i højere grad opøve et fælles fagligt sprog.
Støberigården	Tilsynet giver ikke anledning til fokusområder.	Evidentia anbefaler, at ledelse og medarbejdere er opmærksomme på at inkludere nye medarbejdere i en allerede velfungerende læringskultur, ligesom det anbefales, at nye oplæres grundigt i en ensartet dokumentationspraksis.
Vejerslev Ældrecenter	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der fortsat arbejdes med fyldestgørende dokumentation, så der er tydelige handleanvisninger og så alle felter i døgnrytmeplanen udfyldes.	Tilsynet anbefaler, at ledelsen fortsat er opmærksom på både beboernes, pårørendes og medarbejders trivsel under så omfattende forandringer, som det er tilfældet på Vejerslev Ældrecenter.

	<p>Tilsynet anbefaler, at der arbejdes konsekvent med brug af livshistorie hos alle beboere, så dette kan inddrages i det daglige samvær med borgeren.</p> <p>Tilsynet anbefaler, at beboerne så vidt muligt inddrages i valg af menu.</p>	
Morsø Afklaringscenter	<p>Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der fortsat arbejdes med at præcisere målformuleringen i dokumentationen. Derudover anbefales det, at alle felter i døgnplanen udfyldes, så det fremgår tydeligt, at der er truffet faglige valg for hele døgnnet.</p>	<p>Tilsynet anbefaler igen i år, at der arbejdes videre med tanken om at sygeplejersker kan dække over flere dag/aftentimer. Den nuværende løsning fungerer ikke optimalt. Borgerne overflyttes fra hospital og der er behov for en forløbsansvarlig, når de ankommer for at sikre et sammenhængende borgerforløb.</p>
Morsø Hjemmepleje	<p>Evidentia anbefaler, at hjemmeplejen implementerer systematiske arbejdsmetoder fx ændringskemaet, triagering og borgerkonferencer for at fastholde og træne det faglige sprog og styrke de fælles faglige beslutninger.</p> <p>Evidentia tilskriver den aktuelle implementeringsproces, at der findes store mangler i relation til dokumentation. Evidentia anbefaler, at hjemmeplejen i Morsø Kommune er særligt opmærksomme på borgersikkerhed, kontinuitet i plejen og medarbejdertrivsel i implementeringsperioden.</p> <p>Evidentia anbefaler, at ledelsen er særligt opmærksomme på trivsel og risiko for omsorgstræthed blandt medarbejderne.</p> <p>Evidentia anbefaler, at ledelsen undersøger muligheden for yderligere opgaveoverdragelse mellem faggrupper med samtidig nødvendig kompetenceudvikling.</p>	
EF Rengøring	<p>Evidentia anbefaler fortsat, at EF Rengøring i samarbejde med Morsø Kommune sikrer en fungerende adgang til det elektroniske system.</p>	<p>Evidentia fandt ikke anledning til anbefalinger om udviklingspunkter.</p>

Lyndrups Rengøring ApS	Evidentia anbefaler, at lederen sammen med Morsø Kommune arbejder på at sikre, at Lyndrups Rengøring får al nødvendig og relevant information om borgerne, særligt ved indlæggelser og lignende.	Evidentia anbefaler fortsat, at der i 2022 afholdes en kursusdag for medarbejderne om demens.
Snedkers Rengøring	Evidentia anbefaler, at Snedkers Rengøring løbende har fokus på i videst muligt omfang at sikre, at borgere møder de samme medarbejdere.	Evidentia anbefaler, at leder holder de respektive medarbejdere orienteret om meddelelser om borgeren til kommunen. Evidentia anbefaler, at Snedkers Rengøring i samarbejde med Morsø Kommune snarest muligt får oprettet adgang til kommunens elektroniske dokumentationssystem.
Centralkøkken Skovparken	Evidentia finder ikke anledning til anbefalinger om fokusområder.	Evidentia anbefaler, at det overvejes at oplyse borgere, som deler portionerne om, hvordan de bedst pakker kogte kartofler ind, så de bedre holder konsistensen efter at emballagen er brudt. Ligeledes kan det være relevant at minde om, at man kan bestille ekstra sovs. Det kan fx gøres ved at runddele et nyhedsbrev sammen med menuerne.
Det Danske Madhus	Evidentia finder ikke anledning til anbefalinger.	Evidentia anbefaler, at Morsø Kommune og Det Danske Madhus fortsætter deres dialog om samarbejdet, så borgernes frie valg af madleverandør sikres bedst muligt.

BILAG II. DATAGRUNDLAG

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

BILAG III. VURDERINGSSKALA

Vurdering	Score
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget høj grad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	5
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>høj grad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	4
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>middel grad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	3
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>lav grad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	2
<p>Indikatorerne for den faglige kvalitet er opfyldt i <i>meget lav grad</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	1