

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Ambulant træning

December 2019




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Ambulant træning. Det er vores vurdering, at Ambulant træning samlet set er et meget velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens og sundhedslovens paragraffer samt Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

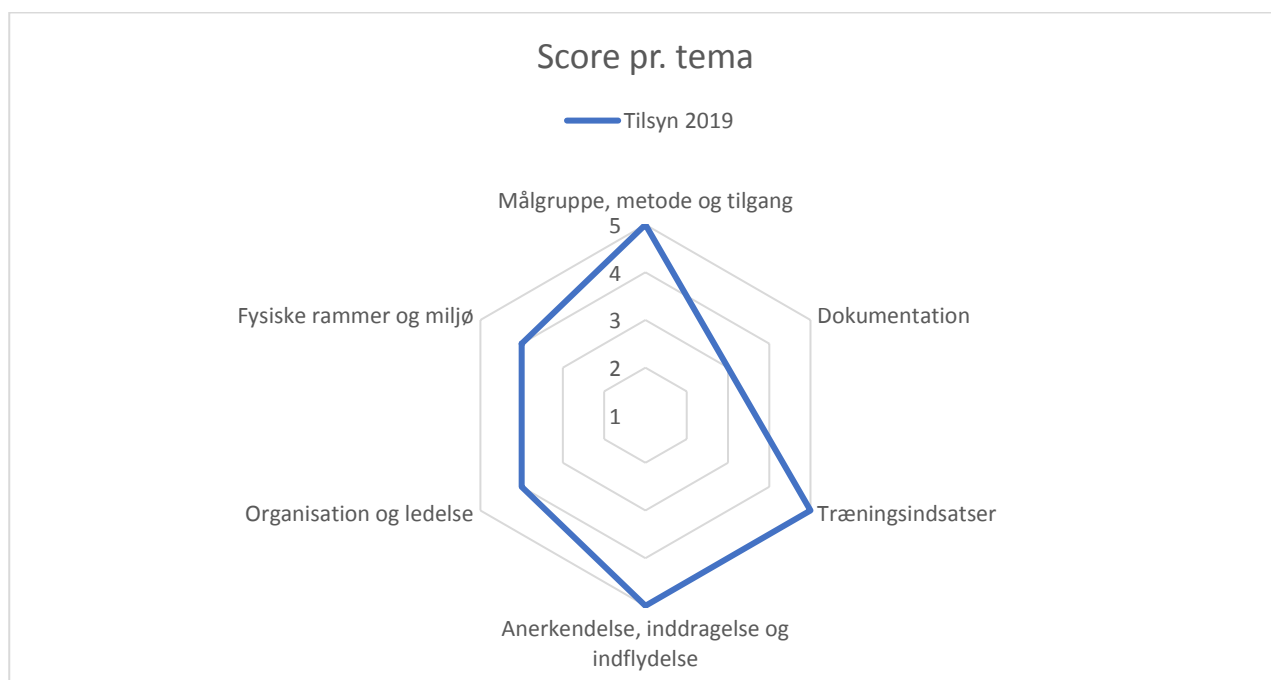
Ambulant træning er karakteriseret ved dygtige og engagerede medarbejdere og ledelse, som arbejder fokuseret på at yde en god service til borgerne. Der er fortsat en proces i gang med at finde sig til rette i de nye rammer i Ambulant træning.

Borgere er meget tilfredse med tilbuddet og oplever, at ydelserne lever op til deres behov.

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

1.2 Score

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



1.3 Fokusområder og udviklingspunkter

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

Definition	Anbefalinger
Fokusområder Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsynet, at der sættes yderligere fokus på at sikre, at dokumentationen er opdateret med hensyn til indsatsmål, handleanvisninger og generelle oplysninger.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia anbefaler på baggrund af tilsyn, at det overvejes at kommunikere mere tydeligt til borgerne, hvilken betydning det har både for den enkelte og for tilbuddet som helhed, når de udebliver fra aftaler/træning. Til dette formål kan det overvejes at bruge det system med bolde, som aktuelt bruges til at tælle afbud og udeblivelser. Evidentia anbefaler, at det overvejes at følge og dokumentere, hvilke effekter, der er for Ambulant træning af projektet på Lindehaven. Herunder om det fører til et øget behov for træning i hjemmet, ventetid på hjælpemidler mv.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Det er tilsynets vurdering, at der er arbejdet relevant med anbefalingen fra sidste tilsyn, idet der i indretning af rum, samt indkøb af pc'er er taget hensyn til, at medarbejder ikke skal sidde med ryggen til borgeren.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at Ambulant træning samlet set arbejder med relevante metoder og tilgange i forhold til målgruppen, som både omfatter borgere, som er visiteret efter Serviceloven og efter Sundhedsloven. Opgaverne løses på flere lokationer, herunder i borgernes eget hjem, men alle ressourcer udgår Sundhedshuset, hvor alle medarbejdere fra foråret 2019 nu er samlet. Der er årligt omkring 2700 borgere igennem Ambulant træning.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør relevant for de faglige metoder og tilgange, som varierer efter hvad borgerens behov er. Medarbejderne søger indledningsvist at få et godt helhedsbillede af borgeren, enten med udgangspunkt i eksisterende udredning eller ved egne test mm. I det neurologiske team er der som udgangspunkt et fælles opstartsmøde, hvor både ergo- og fysioterapeuter deltager. For nogle borgere kan det være relevant at tage på et besøg i hjemmet for at kunne vurdere borgerens funktionsniveau i hjemmet, som udgangspunkt for indsatsen.</p>	

<p>Det er en løbende udfordring, at der er mange afbud og udeblivelser til træningen og der er aktuelt en indsats i gang for at måle, hvor stort problemet er. Det overvejes, om der er behov for bedre kommunikation med borgerne om, hvorfor det er væsentligt at komme hurtigt i gang med træning.</p>	
Tema 2. Dokumentation	Score 3
<p>Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med at få dokumentation opdateret og sikre en ensartet tilgang til, hvor man skriver hvad. På dagen for tilsynet bliver der gennemført en intern audit i dokumentationen, hvor medarbejderne en for en gennemgår en borgers dokumentation sammen med den ansvarlige ressourceperson.</p> <p>Ifølge ledelse og medarbejdere er Nexus systemet ikke så anvendelig til dokumentation af træningsindsatser. Der arbejdes med indsatsmål og handleanvisninger samt generelle oplysninger.</p> <p>Kommunikationen med hjemmeplejen foregik førhen primært mundtligt, idet der var ugentlige møder med det tidligere team 9. Terapeuterne kan gå ind og ændre på døgnrytmeplanen, så det sikres, at hjemmeplejen arbejder med udgangspunkt i terapeuternes vurderinger og anvisninger.</p> <p>Det lægges til grund for vurderingen, at de eksempler på dokumentation, som tilsynet gennemgår, i de fleste tilfælde ikke er opdaterede, fyldestgørende og retningsvisende. En borgers dokumentation – ud af fire gennemgåede eksempler – er fint opdateret og har udfyldte handleanvisninger. I de øvrige eksempler savnes både mål og handleanvisninger samt generelle oplysninger.</p> <p>For hver træningsgang dokumenteres det i papirform, hvor mange af hvilken slags øvelser borgeren kan udføre. Dokumentationen bruges til at vurdere udvikling og til motivation af borgerne. Dokumentet indscannes og gemmes i Nexus. Under observationer og samtaler med borgerne ses det, hvordan dette fungerer i praksis, herunder at det er en motiverende faktor for borgerne at nå længere end ved sidste træning.</p>	
Tema 3. Træningsindsats	Score 5
<p>Tilsynet vurderer, at borgerne modtager de ydelser, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.</p> <p>Ifølge ledelsen modtages alle genoptræningsplaner af en træningsvisitator, som har et præcist overblik over kompetencerne i huset. Dermed sikres en korrekt kobling mellem behov og kompetencer. Der er generelt et stort fokus på at sikre et godt flow og at medarbejdernes kompetencer er opdaterede.</p> <p>Træningsindsatserne er ofte en kombination mellem individuel eller holdtræning og selvtræning med støtte fra en terapeut. Træningen foregår mellem kl. 7.45 og 16 for at kunne tilpasses den enkeltes behov ift. fx uddannelse eller arbejde.</p> <p>Ved opstart af et forløb aftales målet med borgeren. Her vægtes det, som er mest vigtigt for borgeren. Ifølge leder og medarbejdere er der fokus på at inddrage de pårørende, fx i hvordan de kan støtte op om træningen i hjemmet. Det kan fx være ved at gå en tur med borgeren eller lignende. Der følges løbende op på borgerens mål og ved afslutning af et forløb drøftes det, hvor langt man er nået i forhold til målet og hvordan borgeren kan fortsætte træningen, fx gennem andre aktiviteter.</p> <p>Der bruges test til at vurdere effekten af træningen undervejs, men også ved afslutning af det visiterede forløb med henblik på at vurdere, om der er behov for at søge om nye pakker.</p> <p>Borgerne kan visiteres til vedligeholdende træningsforløb flere gange om året. Tilsynet overværer træningen på et af disse hold. Borgerne giver udtryk for stor tilfredshed med forløbet. Det er motiverende for dem, at de kender hinanden fra tidligere.</p> <p>Den visiterede selvtræning foregår i en begrænset periode og der er fokus på at støtte borgerne i at finde alternative træningstilbud efterfølgende.</p>	

Borgerne giver udtryk for, at de er meget tilfredse med tilbuddet, som de finder lever op til deres behov. Flere borgere kan give eksempler på, hvordan de har udviklet sig gennem forløbet og har fået mere styrke. Borgerne giver udtryk for, at de er trygge ved den opmærksomhed der er på deres helbredstilstand.

På et vedligeholdende lungehold kan det iagttages, hvordan den fælles opvarmning afsluttes med en sang, hvorefter borgerne går i gang med individuel træning på maskiner. På et hjertehold laves der cirkeltræning, som afsluttes med nedkølede gårunde i hallen samt strækøvelser. Det er tydeligt, at medarbejderne har blik for hver enkelt borger og støtter og motiverer relevant. Flere af borgerne er på dagen blevet utilpasse, hvilket medarbejderne følger nøje op på.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse

Score 5

Tilsynet vurderer, at borgerne bliver hørt, respekteret og anerkendt.

Borgerne giver udtryk for, at de i meget høj grad oplever en anerkendende tilgang fra medarbejderne. De fremhæver, at der er en god tone og at vejledningen gives på en behagelig måde.

Tilsynet kan observere en anerkendende omgangstone og kommunikation, ligesom der ses fine eksempler på, hvordan medarbejderne opmuntrer og motiverer borgerne under træningen. Ved modtagelse af borgerne viser medarbejderne, at de kender borgerne og byder dem velkomne.

Medarbejderne selv lægger vægt på at have borgerne i centrum ved at lade deres mål og ønsker være styrende for indsatsen. Der tages altid udgangspunkt i det, som er vigtigst for den enkelte. Hvis samarbejdet med en konkret borger ikke fungerer, oplever medarbejderne, at de er gode til at bytte.

Tema 5. Organisation og ledelse

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at der er en fagligt kompetent ledelse med relevant uddannelse og lang ledelseserfaring.

At organisationen med sine ca. 50 medarbejdere er blevet samlet under et tag, har ifølge leder og medarbejdere givet en anledning til nogen frustration, særligt over logistiske udfordringer, fx med fordeling af lokaler. Dertil foregik det samtidigt med en række nye udfordringer, så som implementering af Nexus, GDPR, udskiftning af selvtræningsprogram mm. Aktuelt er organisationen ved at falde på plads i den nye hverdag.

Der er aktuelt udlånt seks medarbejdere til projektet på Lindehavens Korttidspladser, ligesom der fra januar skal udlånes to medarbejdere til projekt i Ballerup Hjemmepleje. På næste års budget er der lagt op til en samlet budgetreduktion, som svarer til 10 medarbejdere. Leder giver udtryk for en stor bekymring over, hvordan det skal lykkes at få enderne til at nå sammen, når medarbejderstaben reduceres med i alt 18. I den forbindelse er det problematisk, at der er udfordringer med at få Nexus til at trække relevante data, så det kan dokumenteres, hvor mange ydelser der leveres.

Medarbejderne giver eksempler på, at nogle af de borgere, som har været igennem et forløb på korttidspladserne, kræver en ekstra indsats fra Ambulant træning efterfølgende, fordi borgerne udelukkende bliver trænet til at kunne være i deres hjem. De er således ikke nødvendigvis i stand til at møde op til fælles træning i Sundhedshuset, men kræver træning i hjemmet. De frygter, at der vil blive længere ventetid for borgerne, fx på at få relevante hjælpemidler, fordi denne opgave ikke længere vil blive varetaget, mens borgerne er på korttidspladserne.

Den faglige udvikling organiseres dels ud fra MUS, dels ud fra to årlige teammøder, hvor hvert team gennemgår opgaver og kompetencer og vurderer behovet for kompetenceudvikling. Der afholdes faglige møder hver anden uge, hvor der bl.a. foregår videndeling. Møderne har ikke været afholdt systematisk endnu, men vil være i fokus i det kommende år.

Medarbejder oplever, at der har været stilstand i mulighederne for faglig udvikling i det seneste år på grund af organisationsændringerne. Der er god mulighed for intern sparring.

Der er bro-forløb med hospitaler i regionen, som nogle medarbejdere deltager i, fx om smertebehandling, kræftforløb mv. De deltagende medarbejdere har ansvar for at sidemandsoplære kolleger eller på anden måde sikre formidling.

Den faglige koordinator er aktuelt i gang med at lave detaljerede beskrivelser af holdene og varetager derudover bl.a. kursusansøgninger.

Leder prioriterer, at alle medarbejdere skal kunne varetage de basale træningsfunktioner for at sikre flowet og overholdelse af ventetiderne. Ved det daglige tavlemøde gennemgås dagens opgaver, overlevering mm. Fx kan medarbejderne give opgaver videre ved fravær.

Tema 6. Fysiske rammer og miljø

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer understøtter borgernes behov, men at der fortsat er behov for at løse forskellige logistiske udfordringer.

Ifølge leder er der store udfordringer med varmen om sommeren, da der ikke er installeret air kondition i lokalerne. Der er derfor investeret i at opsætte film på ruderne.

Medarbejderne oplever, at der mangler mindre lokaler til ergoterapeutisk behandling af individuelle borgere, hvor kan være behov for at kunne lukke og låse døren, fx ved bækkenbundstræning. For borgere med neurologiske skader kan det ligeledes være udfordringerne at holde koncentrationen i lokaler, hvor der foregår andre samtaler samtidigt. Løsninger bliver at tage ud på hjemmebesøg i stedet, selv om det kan tage længere tid.

Der er mulighed for holdtræning fire steder, herunder tre sale med fitness redskaber.

Der er et venligt miljø og en rolig atmosfære.

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 4. december 2019 kl. 9-14.30.
Deltagere i interviews
Leder Anette Skyum Fire medarbejdere (alle fra neurologisk team) Syv borgere
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Ulla Gundersen, sygeplejerske, og Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (2429 5052, mcr@evidentia.dk)