

# TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Ambulant træning

November 2020



  
**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.

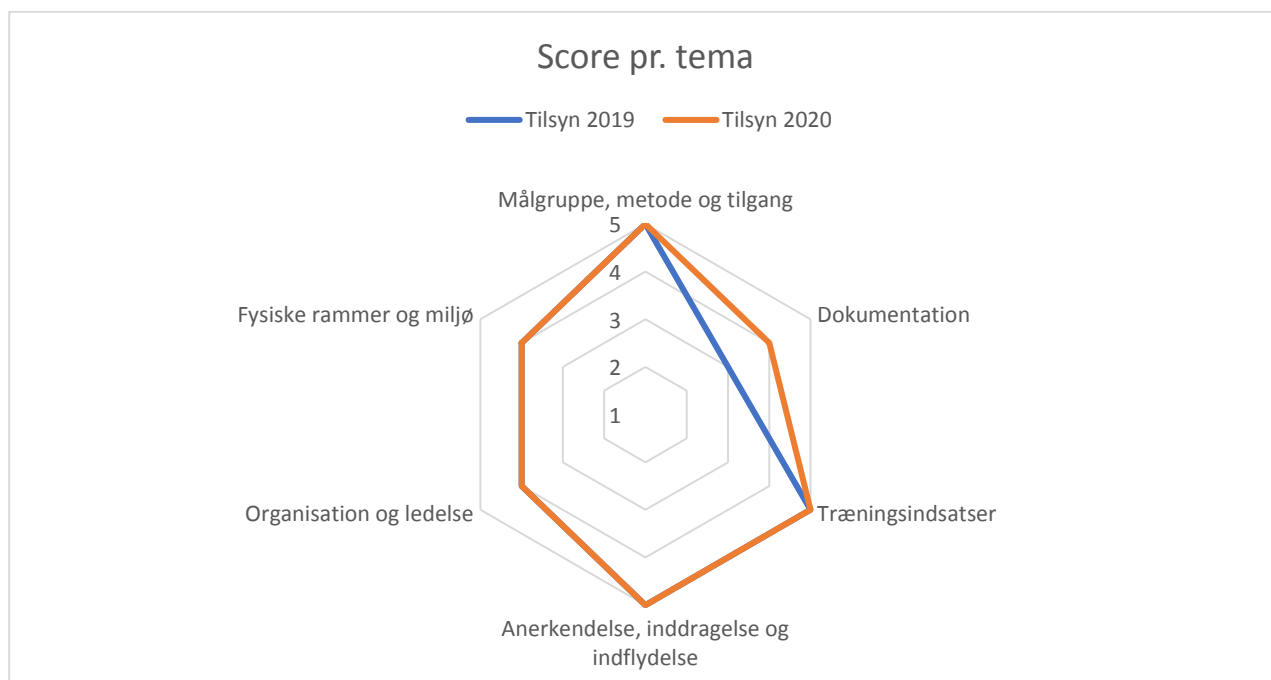
Ambulant træning er karakteriseret ved dygtige og engagerede medarbejdere og ledelse, som arbejder fokuseret på at yde en god service til borgerne.

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
<b>Fokusområder</b> Områder, hvor der er behov for en fokuseret indsats med henblik på at forbedre praksis.	Tilsynet giver ikke anledning til fokusområder.
<b>Udviklingspunkter</b> Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Evidentia anbefales, at terapeuterne systematisk anvender muligheden for at følge op på, om borgerne har brugt Exorlive øvelserne. Og at det kommunikeres tydeligt til borgerne, at terapeuterne kan følge med på denne måde. Det kan sandsynligvis motivere borgerne yderligere til at gennemføre deres øvelsesprogram.  Evidentia anbefaler, at der fremadrettet tjekkes op på, at remedier fungerer inden besøg.

### 1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Det er tilsynets vurdering, at der er arbejdet relevant med anbefalingen fra sidste tilsyn vedrørende forbedring af dokumentation.

## 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 og på plejecentre, men alle ressourcer udgår fra Sundhedshuset. Der er årligt omkring 3000 borgere igennem Ambulant træning.</p> <p>Leder og medarbejdere redegør relevant for de faglige, evidensbaserede metoder og tilgange, som varierer efter, hvad borgerens behov er.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er igangsat en meget relevant indsats med at udarbejde faglige standarder på alle behandlingsområder. De første er udarbejdet og de resterende forventes ifølge leder færdige i løbet af 2021. Medarbejderne er løbende involverede i processen, som bidrager til at styrke den fælles tilgang. De faglige standarder vil kunne understøtte medarbejdernes vurderinger af, fx hvilket niveau borgeren skal trænes til.</p> <p>Under corona-nedlukningen har borgerne i høj grad skullet træne hjemme. Medarbejderne ringede ud til borgerne med træningsprogrammer og fulgte op løbende. Der er sidenhen åbnet gradvist op for fremmøde og små hold.</p>	

Anvendelsen af programmet Exorlive, hvor borgeren kan se små videoer af, hvordan en øvelse skal udføres, fungerer godt. Det afprøves aktuelt, om programmet skal udbygges med en mulighed for virtuelle møder.

Der har i en periode været ekstra fokus på afbud og udeblivelser til træningen, hvor det blev gjort op, hvor stort problemet reelt er. For at forebygge udeblivelser kommunikerer det tydeligt til borgerne, at de skal ringe afbud og der er fokus på at sikre en ensartet reaktion blandt terapeuterne.

Erfaringerne siden marts har vist, at den telefoniske opfølgning på borgerens egen træning i hjemmet betyder, at borgerne i højere grad får lavet deres øvelser. Tilsynet får fra borgerne indtryk af, at Exorlive programmet også understøtter dette.

## Tema 2. Dokumentation

Score 4

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes meget målrettet med dokumentation. Der ses opdaterede og fyldestgørende tilstande, mål og handlingsanvisninger samt på diverse tests.

I forhold til en observeret dysfagiudredning oplyser ergoterapeuten, at hun skal dokumentere seks forskellige steder i Nexus for at være sikker på, at alle relevante instanser modtager hendes observationer og plan.

Tilsynet observerer en ergoterapeut, som sammen med borger følger op på træningsforløbet. Medarbejderen dokumenterer løbende under mødet og gennemgår ud fra Exorlive programmet både de hidtidige og nye øvelser.

Aktuelt implementeres tilstandshjulet, som skal hjælpe med at skabe et nemmere overblik over borgerens aktuelle tilstand.

Medarbejderne orienterer sig i borgerens observationsnotater inden besøg, for at sikre at vigtig information ikke overses. Terapeuterne skriver også i døgnrytmeplanerne for at sikre, at deres planer kommer ud til hjemmeplejen. I forhold til samarbejdet med hjemmeplejen har der været gennemgået nogle eksempler på borgerforløb, som viste, at der dokumenteres vidt forskellige steder, hvilket er med til at besværliggøre koordinering og samarbejde.

## Tema 3. Træningsindsats

Score 5

Tilsynet vurderer, at borgerne modtager de ydelser, de har behov for og krav på, jf. serviceloven og Ballerup Kommunes kvalitetsstandarder.

Medarbejderne giver udtryk for, at der kan være forskellige opfattelser af hvilket niveau man skal rehabilitere borger til både internt i huset og fra samarbejdspartnere, som fx hjerneskadekoordinatorer. Det forventes at de faglige standarder vil kunne tydeliggøre dette.

Borgerne oplever, at de får den træning, som de har behov for. To af de borgere, som tilsynet taler med har været igennem et langvarigt træningsforløb. De oplever begge, at de gennem træningen har opnået betydelige fremskridt i forhold til deres helbredstilstand. En borger laver dagligt øvelser derhjemme og oplever god effekt af disse. En anden træner flere gange ugentligt med ergo- eller fysioterapeut i Sundhedshuset med fokus på at kunne vende tilbage til sit arbejde. I hjemmet træner borgeren primært gennem ADL funktioner og mærker tydelige fremskridt.

Borger og pårørende ved en observeret dysfagiscreening udtrykker taknemlighed over, at terapeuten kunne komme så hurtigt. Der manglede batterier i SAT-måler og lommelygte i dysfagikassen ved besøget. Det anbefales, at der fremadrettet tjekkes op på, at remedier fungerer inden besøg.

Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet kan observere venlig og anerkendende kommunikation. Medarbejderne forklarer, hvad der skal foregå ved den fysiske gennemgang og der gives god tid til, at borgerne kan udføre de forskellige øvelser.</p> <p>Det observeres, at medarbejderen taler til borger, ægtefælle og medarbejder fra plejecenter, i et fagsprog, der ikke forstås af ægtefælle. Tilsynet vurderer, at medarbejderne bør tale direkte til borger og pårørende i et hverdagsagtigt sprog og vente med fagsprog til medarbejderen på plejecenteret til efter besøget. I de øvrige observationer, hvor kun borger er til stede, gør dette sig ikke gældende.</p> <p>Medarbejderne lægger vægt på at have en god relation til borgerne og at lade deres mål og ønsker være styrende for indsatsen. Der tages altid udgangspunkt i det, som er vigtigst for den enkelte. Denne individuelle tilgang kan bekræftes ved observationerne.</p> <p>De pårørende inddrages ifølge medarbejderne i alle relevante situationer. Særligt ved borgere med neurologiske udfordringer er der ofte behov for dette og derigennem afhjælpe de pårørendes bekymringer.</p> <p>Ifølge medarbejderne kan der være udfordringer med kommunikation med borgere med anden etisk herkomst, som fx afviser tilbuddet på grund af manglende forståelse. Her forsøger medarbejderne at inddrage voksne børn og derigennem motivere borgerne til at tage imod træningstilbud.</p>	
Tema 5. Organisation og ledelse	Score 4
<p>I juni blev Ambulant Træning organisatorisk lagt sammen med korttidspladserne og SHS-teamet under en ny leder af sundhedsområdet. Leder vurderer, at der er godt samarbejde med den nye leder af sundhedsområdet og at det med tiden vil få betydning for prioritering og drift. Det overvejes fx at ansætte en udviklingsterapeut.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for at periode omkring organisationsændringen skabte en del uro og uvished, men at det nu er faldet mere til ro.</p> <p>På trods af den budgetreduktion, som har betydet 10 færre medarbejdere, er det lykkedes at overholde kvalitetsstandarderne på maksimalt syv dage fra modtagelse af en genoptræningsplan til kontakt med borger. Det skyldes til dels corona, som har givet et mindre fremmøde. Det har dog skabt en længere ventetid for borgere, som er visiteret efter SEL § 86 og §140a. Leder forventer også, at der fremadrettet vil blive flere af disse, da §86 borgere under nedlukningen har været passive derhjemme og derfor fået et funktionstab. Borgere med §140a har ikke kunnet træning ved privat praktiserende fysioterapeuter under nedlukningen og kan derfor ligeledes have oplevet funktionstab.</p> <p>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.</p> <p>Medarbejderne giver udtryk for, at der er et godt internt samarbejde, hvor man aflaster hinanden. Der er gode muligheder for faglig sparring løbende og ved behov.</p> <p>Corona-pandemien skabte en del usikkerhed i starten og meget hektiske forhold, oplever medarbejderne.</p>	
Tema 6. Fysiske rammer og miljø	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer understøtter borgernes behov, men at der fortsat er behov for at løse forskellige logistiske udfordringer.</p>	

I flere undersøgelsesrum kan der foregå samtaler og undersøgelser af flere borgere på samme tid, kun adskilt af et forhæng. Man kan således høre de samtaler, som foregår. Medarbejderne forsøger at fordele rummene på bedste vis.

### 3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

<b>Dato og tidspunkt for tilsynet</b>
Den 2. november 2020 kl. 9-13.
<b>Deltagere i interviews</b>
Leder Anette Skyum To medarbejdere ved interview, to medarbejdere ved observationer Tre borgere
<b>Tilsynsførende og kontaktoplysninger</b>
Katrine Fenger, sygeplejerske, og Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (2429 5052, mcr@evidentia.dk)