

TILSYNSRAPPORT BALLERUP KOMMUNE

Ambulant træning

September 2021




evidentia

bedre til at gøre godt

1. TILSYNETS SAMLEDE RESULTAT

1.1 Overordnet vurdering

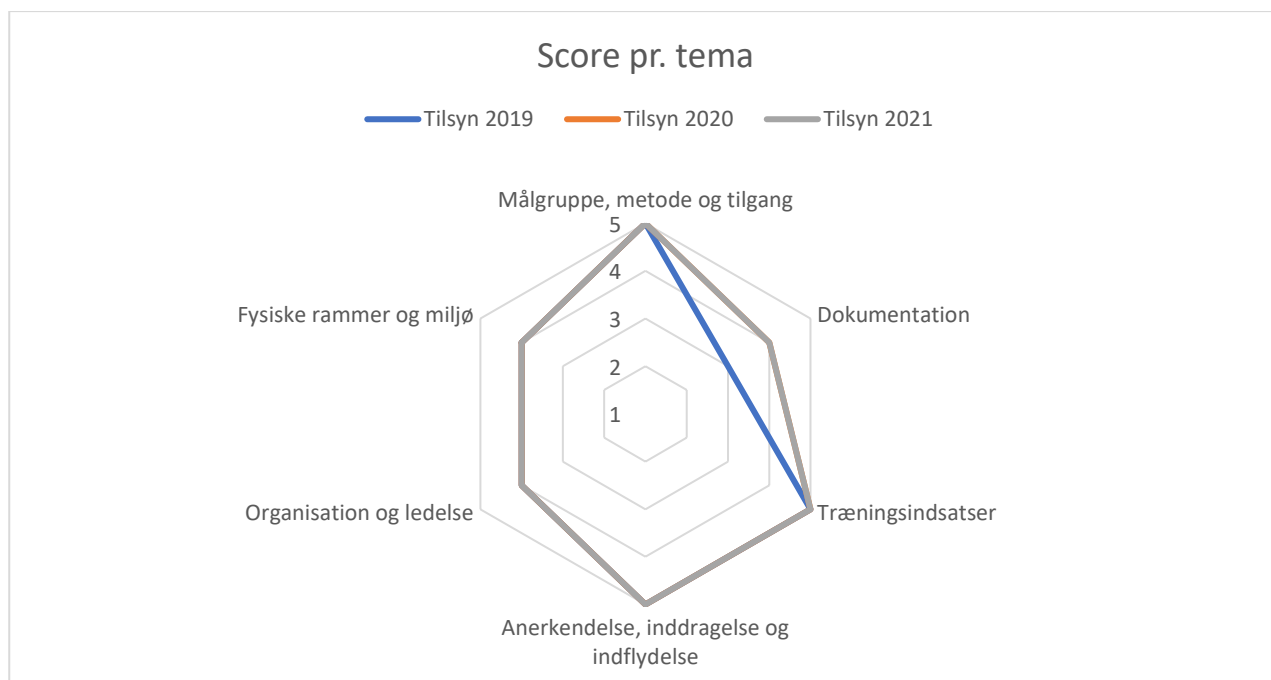
På vegne af Ballerup Kommune har Evidentia foretaget et tilsyn med Ambulant træning. Det er vores vurdering, at Ambulant træning samlet set er et meget velfungerende tilbud, som i vid udstrækning lever op til servicelovens og sundhedslovens paragraffer samt Ballerup Kommune kvalitetsstandarder og politikker.

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. Tilsynet giver anbefalinger i relation til stringent og ensartet dokumentation.

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.



Det særlige fokusområde Pårørendesamarbejde vurderes at være opfyldt i meget høj grad.

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.	Tilsynet anbefaler, at Ambulant Træning arbejder med stringens og ensartethed i Nexus, så terapeuterne i højere grad kan arbejde helhedsorienteret og forebygge UTH. Evidentia vurderer, at det kan styrke udvikling af den tværprofessionelle og tværsektorielle indsats, at der i dokumentationssystemet er overblik over de relevante indsatser og tydelige anbefalinger for, hvordan andre faggrupper kan tage hensyn til og understøtte træningsindsatser. Tilsynet anbefaler, at der arbejdes på at udbedre adgangsforholdene.
Udviklingspunkter Områder, hvor tilbuddet med fordel kan udvikle sin praksis for at blive endnu bedre.	Tilsynet anbefaler, at det overvejes om telefonisk og/eller on-line kontakt med borgerne kan bruges som arbejdsform i flere sammenhænge, da det opleves at være tidsbesparende i en presset hverdag. I dag anvendes det i nogen grad ved opfølgningssamtaler.

1.4 Opfølgning

Opfølgning på sidste tilsyn
Tilsynet i 2020 gav ikke anledning til fokusområder. Dog anbefalede Evidentia et udviklingspunkt om systematisk opfølgning på, hvorvidt borgerne har anvendt Exorline øvelser. Ledelsen i Ambulant træning redegør for, at der ved borgere, som har et højt funktionsniveau gennemføres telefoniske opfølgninger. Derudover udleveres 'selvtræningsbrikker', så borgerne selv kan låse sig ind og træne på tidspunkter, der passer for borgeren.

2. VURDERING AF TEMAER

Tema 1. Målgruppe, metoder og tilgang	Score 5
Evidentia vurderer, at Ambulant træning i høj grad arbejder med relevante metoder og tilgange, der både omfatter borgere, som er visiteret efter Serviceloven og efter Sundhedsloven. Leder beskriver, at målgruppen stort set er den samme som ved sidste års tilsyn. Arbejdet fordeles efter hvilken paragraf borgerne er tildelt træning ud fra og medarbejdernes kompetencer. Ledelsen arbejder målrettet med at styrke terapeuternes faglige vurderinger af borgernes konkrete behov. Der pågår øvelse i at systematisere arbejdsmetoder for anamneseoptag, test og program for den enkelte borger. Dette tiltag kræver kontinuerlig kompetenceudvikling, hvilket løbende iværksættes gennem uddannelse, kursus og videndeling. Tilsynet erfarer, at arbejdet med at beskrive instrukser og standarder fortsat er i proces, og medarbejderne deltager i beskrivelse af disse. I den forbindelse arbejdes med	

styrkelse af en læringskultur, hvor terapeuter og ledelse *'spiller hinanden gode'* og hjælper hinanden med loyalt at tage afsæt i de aftalte instrukser.

Leder af Ambulant Træning redegør for metoder og faglige tilgange der anvendes ved forskellige borgergrupper. Medarbejdere udtrykker, at de vurderer at have et tilstrækkeligt indblik i hinandens arbejdsområder og kompetencer. Tilsynet observerer dog ved gennemgang i Nexus, at sammenhæng i borgerforløb kan styrkes gennem mere stringent brug af dokumentation i Tilstandshjulet af både terapeutiske og sygeplejefaglig observation, så den samlede indsats i højere grad tager afsæt i en samlet tværprofessionel vurdering.

Der er ifølge leder strammet op på de løbende myndighedsopfølgninger, hvor terapeuten sammen med borger evaluerer effekten.

Tema 2. Dokumentation	Score 4
------------------------------	----------------

Det er tilsynets vurdering, at der arbejdes målrettet med dokumentation i relation til et professionelt sprog og relevante observationer.

Dokumentationssystemet gennemgås med en fysioterapeut fra Ambulant træning.

Tilsynet finder, at der kun delvist er udfyldt områder i tilstandshjulet, hvilket medfører, at terapeuterne ikke ved første øjekast kan se, at der er relevante oplysninger fra tværprofessionelle samarbejdspartnere. Der findes således relevante oplysninger om kirurgiske sår i et bagvedliggende faneblad og terapeuterne har ikke adgang til at se medicinkort, idet borger selv administrerer den medicinske behandling.

Medarbejde oplyser, at det ofte er svært at få overblik i Nexus, idet anamnesen er oprettet et andet sted end ved handleanvisninger, ligesom det oplyses, at dokumentationssystemet og beskrivelse af information avendes med en vis forskellighed.

Tilsynet vurderer, at Ambulant Træning med fordel kan styrke ensartethed og stringens i dokumentationen, så terapeuterne sikrer en helhedsindsats og forebygger UTH.

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.

Ved tilsyn observeres to individuelle træningssituationer og en holdtræning.

Tilsynet observerer en indsats, hvor bandagist og fysioterapeut samarbejder med borger. Tilsynet ser en tydelig professionel kommunikation mellem personalet og en konstant inddragelse af borgeren. Medarbejderne er koncentreret om detaljerne og vejleder borger i rette bevægemønstre ved gangfunktion. Det observeres at medarbejdere tæt følger borgers håndtering af protese og anviser borger undervejs.

Ved holdtræningen (lungehold) observeres det, hvordan terapeuterne giver grundige forklaringer og instruktioner, samt motiverer til selvtræning hjemme. Øvelserne udføres under hensyn til individuelle behov.

Borgerne udtrykker stor tilfredshed og tryghed med træningen og den hjælp, der modtages. En borger giver udtryk for, at holdtræningen hjælper til at komme i gang med træningen igen, men finder, at det forløb hun er visiteret til på to gange træning om ugen i fem uger er for lidt.

En anden borger udtrykker på samme vis stor tilfredshed ved den vejledning, der er modtaget over et længere sygdomsforløb. Borger beretter, at der fra behandlingsstart er lagt en træningsplan og han

følger nu denne på egen hånd. Borger har opnået det funktionsniveau, han havde sat som mål sammen med terapeuterne og oplever nu tryk ved at fortsætte træning i Ambulant Trænings lokaler og miljø.	
Tema 4. Anerkendelse, inddragelse og indflydelse	Score 5
<p>Tilsynet observerer, at terapeuterne anvender en venlig og anerkendende kommunikation med borgerne.</p> <p>Medarbejderne ønsker, at borgerne oplever sig set, mødt og hørt og at de modtager en professionel vejledning. Derudover vægter medarbejderne højt, at borgerne oplever tid til samtale og grundig gennemgang af tilstande, årsager og træningsvejledning. Medarbejderne udtrykker, at borgere ofte har behov for gentagelser af information, som de har fået tidligere i en mere akut fase.</p> <p>Tilsynet erfarer ved flere træningssituationer, at terapeuten anviser borger en metode og afventer efterfølgende borgerens initiativ og gennemførelse af træning.</p> <p>Det observeres ligeledes, at en terapeut spørger borger, hvorvidt hun må filme borgerens gangfunktion og afventer borgere svar før der filmes.</p> <p>Borgerne er meget tilfredse med omgangstonen. En enkelt borger er dog stærkt utilfreds med, at terapeuten ikke hilser og siger godmorgen, når hun møder frem.</p>	
Tema 5. Organisation og ledelse	Score 4
<p>Tilsynet vurderer, at ledelsen på relevant vis understøtter driften og medarbejdernes trivsel. Der er fortsat behov for et kontinuerligt fokus på trivslen, herunder støtte til prioritering af opgaver i en presset hverdag.</p> <p>Ved tilsynet beskriver ledelsen de ledelsesfaglige tiltag i relation til sammenlægninger, håndtering af Coronasituationen og personaleadministrationen.</p> <p>Der er ansat en udviklingsfysioterapeut og en udviklingsergoterapeut, som arbejder målrettet med kompetenceudvikling i de forskellige teams.</p> <p>Der anvendes en forbedringstavle i samarbejde med terapeuterne, hvor gruppen hver mandag arbejder problemløsende med konkrete problemstillinger. Dette tiltag har afledt flere instrukser, som giver klarhed over tilbagevendende tvivlsspørgsmål og uklarhed. Ledelsen vurderer, at arbejdet er en del af en kulturændring, hvor terapeuterne i høj grad involveres i løsningsforslag og beslutninger.</p> <p>Ledelsen beskriver, at Ambulant Træning har været hårdt ramt af corona-situationen i perioder. Deraf mærkes fortsat et efterslæb hos nogle medarbejdere i form af senfølger og få stress-relaterede sygdomsmeldinger. Aktuelt mærker Ambulant Træning samme grad af sygefravær som gennemsnittet i Ballerup Kommune.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de i forlængelse af corona-situationen positivt har erfaret, at der ved udvalgte borgere kan anvendes telefonopfølgning og virtuel træning.</p> <p>Medarbejderne udtrykker en oplevelse af svær travlhed, som ikke mindst skyldes presset for at overholde træningsopstart inden for syv dage for borgere med genoptræningsplan fra sygehus. Der beskrives en hverdag, hvor terapeuterne må vælge mellem at aflyse aftale med en borger for at nå andre opgaver eller at 'stjæle' træningstid i mindre dele fra flere borgere. Medarbejderne beskriver en generel divergens mellem opgavebyrde, tempo og tid. Leder redegør for, hvordan der prioriteres i opgaverne, når der er travlt.</p> <p>Medarbejderne oplever støtte og opbakning fra ledelsen, som de udtrykker at have tillid til. Dog opleves at ledelsens rammer og muligheder er uholdbare for at opretholde kvalitet i Ambulant Trænings kerneopgave.</p>	

Tema 6. Fysiske rammer og miljø	Score 4
<p>Det er tilsynets vurdering, at de fysiske rammer understøtter borgernes behov, dog bærer Sundhedshuset præg af at være en ældre skole, som har visse begrænsninger i bygningens konstruktion.</p> <p>Medarbejdere udtrykker et ønske om at ændre på indgangen. Døren åbner udad ved borgerens ankomst og der er en nedsunken rist, som samler blade, hvilket har været årsag til fald for en borger.</p> <p>Ledelsen redegør for, at der i forlængelse af en APV er lavet nye forhold for kontorpladser. Disse er nu indrettet efter medarbejdernes ønske, så der er kommet mere plads mellem arbejdsstationer og hver terapeut har fået sin egen arbejdsplads. Der er indrettet et stillekontor til medarbejdere, som ønsker at arbejde i et roligt miljø. Medarbejderne udtrykker tilfredshed ved denne ændring og beskriver, at tiltaget understøtter et godt arbejdsmiljø.</p> <p>Lokalerne bliver kolde om vinteren og meget varme i sommermånederne. Ifølge medarbejderne er særligt varmen om sommeren urimelig for borgere, som skal træne. For at afhjælpe problemet er der sat folie i vinduerne, hvilket har nogen effekt. For nyligt er varmesystemet også justeret og leder håber det også vil hjælpe.</p> <p>Medarbejderne udtrykker, at det har løst den tidligere problematik med for få lokaler til træning, at der nu anvendes et bookingsystem. Medarbejderne nævner dog også, at de kan blive bedre til at af-booke lokale, hvis en borger udebliver fra træning.</p>	
Tema 7. Pårørendesamarbejde	Score 5
<p>I relation til det særlige fokusområde Pårørendesamarbejde, vurderer tilsynet, at der i vid udstrækning arbejdes med at inddrage de pårørende i alle relevante situationer.</p> <p>Medarbejderne beskriver, at de gerne inddrager pårørende i relation til træning. Dette er ofte ved pårørendes direkte efterspørgsel eller ved borgere med neurologiske svækkelser. Terapeuterne beder borger om samtykke til at inddrage pårørende. Ofte vurderer terapeuter, at pårørende har behov for viden om, hvordan de kan understøtte en god træning, så de ikke i misforstået godhed, kommer til at kompensere og <i>"at stjæle træningen fra borgeren"</i>.</p> <p>Medarbejderne vurderer, at mange pårørende selv er ældre og delvist svækkede, som står med et stort ansvar for at koordinere behandlings-, genoptrænings- og plejeforløb.</p>	

3. OPLYSNINGER OM TILSYNET

Dato og tidspunkt for tilsynet
Den 29. september 2021 kl. 8.30-12.30.
Deltagere i interviews
Leder Anette Skyum, leder Anne-Marie Mølbæk En fysioterapeut ang. Nexus En fysioterapeut og en ergoterapeut Interview med to borgere, samt samtale med flere borgere i forbindelse med observation
Tilsynsførende og kontaktoplysninger
Tina Risager, lektor, cand.mag. og sygeplejerske Maud Rosendahl, cand.scient.soc. (2429 5052, mcr@evidentia.dk)