

Tilsynsrapport Ballerup Kommune

Træning & Aktivitet
Ambulant Træning

Uanmeldt helhedstilsyn
December 2018

INDHOLD

1.0	Vurdering	3
1.1	Tilsynets samlede vurdering	3
1.2	Tilsynets anbefalinger	4
2.0	Oplysninger om Ambulant Træning	5
3.0	Datagrundlag	6
3.1	Generel information og opfølgning på sidste tilsyn	6
3.2	Sundhedsfaglig dokumentation	6
3.3	Træningsydelse	7
3.4	Fysiske rammer og træningsfaciliteter	10
3.5	Organisatoriske rammer	11
3.6	Tværfagligt samarbejde	11
3.7	Medarbejderkompetencer og -udvikling	11
4.0	Tilsynets formål, metode og tilgang	13
4.1	Formål	13
4.2	Metode og tilgang	13
4.3	Vurderingsskala	14
4.4	Tilsynets tilrettelæggelse	14
5.0	Præsentation af BDO	15
6.0	Høringsvar	16

Forord

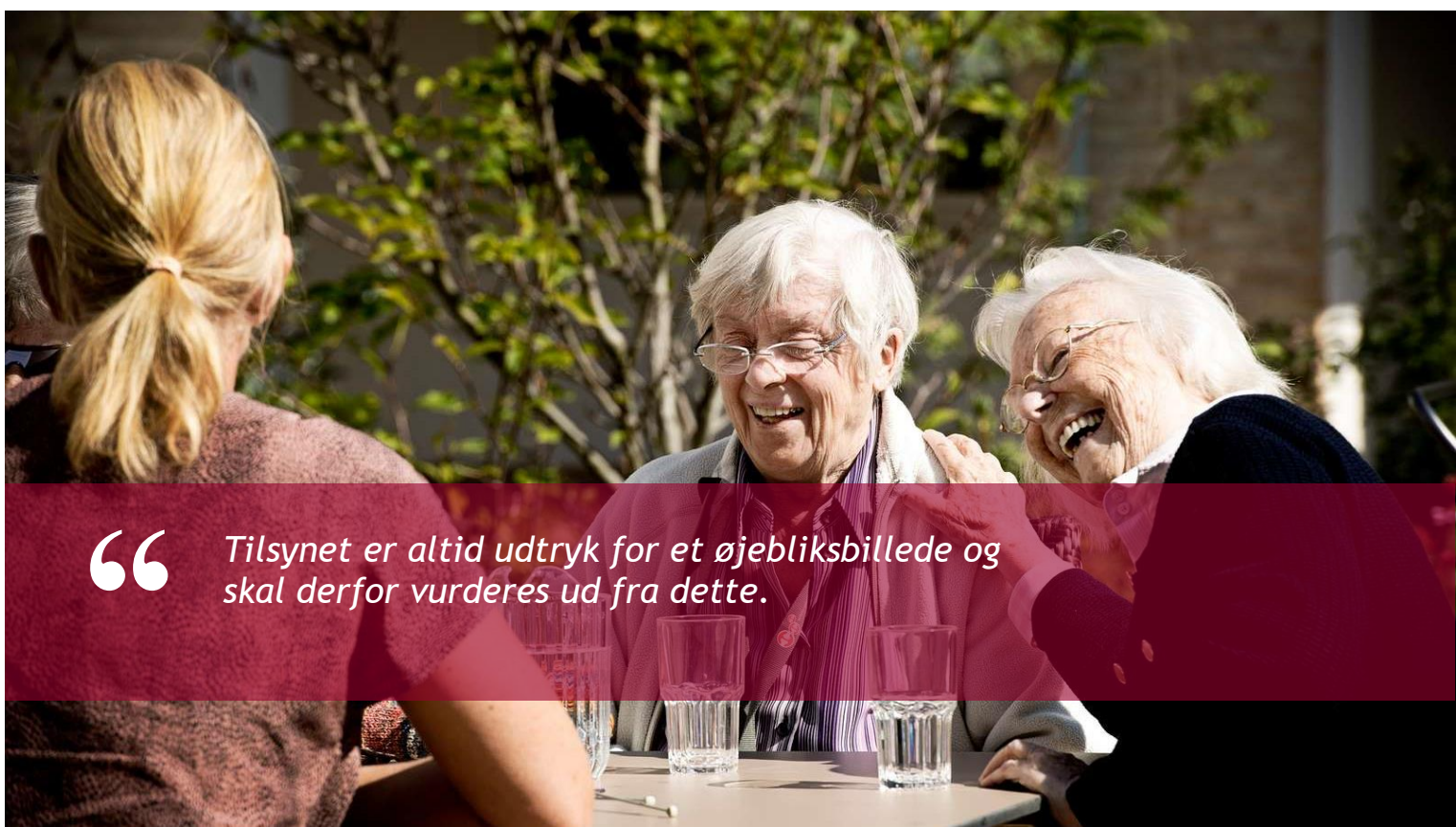
Dette er afrapporteringen af et uanmeldt helhedstilsyn, som BDO har foretaget.

Rapporten er opbygget således, at læseren på de første sider præsenteres for tilsynets samlede vurdering og anbefalinger. Herefter følger en række faktuelle oplysninger om tilsynsbesøget samt om det konkrete center.

Anden del af rapporten indeholder de data, som tilsynet har indsamlet ved hhv. interviews og observationer og de individuelle undersøgelser. For hvert tema foretager de tilsynsførende en vurdering ud fra den indsamlede data og øvrige indtryk. Disse vurderinger ligger til grund for den samlede vurdering, der som nævnt optræder indledningsvist i rapporten.

Tilsynets form, indhold, metode og afvikling er afstemt med kommunen.

Sidst i rapporten findes kontaktoplysninger til BDO.



“

Tilsynet er altid udtryk for et øjebliksbillede og skal derfor vurderes ud fra dette.

VURDERING

1.1 TILSYNETS SAMLEDE VURDERING

Det overordnede indtryk af Ambulant Træning er, at der er tale om et tilbud med

Særdeles tilfredsstillende forhold

Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med organisationsændringen, og at ledelsen har stort fokus på at udvikle og forbedre kvalitetsarbejdet. Træning & Aktivitet består nu af to enheder i form af Ambulant træning samt Dag- og aktivitetstilbud. I den ambulante træningsenhed er der blandt andet et stort fokus på, at alle trænende terapeuter skal kunne varetage opgaver på basalt niveau, og at det er medarbejderne, som følger borgerne og ikke omvendt.

Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen er meget tilfredsstillende. Kvalitetsmål for kontakt til borger og opstart af træning er generelt overholdt både i relation til sundhedslovsydelse og servicelovsydelse. Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget tilfredsstillende omfang kan redegøre for dokumentationsarbejdet og for igangsættelse af træning efter lovgivningen og Ballerup Kommunes egne interne regler på området.

Tilsynet vurderer, at træningsaktiviteterne generelt er af meget tilfredsstillende karakter med genkendelighed i øvelserne og god pædagogisk indsigt fra terapeuterne. Borgerne oplever stor tilfredshed, og medarbejderne kan redegøre for faglige refleksioner og overvejelser i relation til planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af de forskellige træningsforløb og træningspas.

Det er tilsynets vurdering, at der kan udvikles på den individuelle konsultation ved, at medarbejder sætter rammen og har fokus på sin placering og sit nærvær i forhold til borgeren.

Tilsynet vurderer, at fysiske rammer og træningsfaciliteter er afstemt målgruppen, men at der i øjeblikket i mindre grad er et terapeutisk miljø grundet omorganiseringen i forhold til lokaler og matrikler. Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever udfordringer med de fysiske rammer, men at de anerkender og er fortrøstningsfulde i forhold til, at der arbejdes på at skabe bedre rammer.

Tilsynet vurderer, at de organisatoriske rammer fungerer meget tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at det tværfaglige samarbejde fungerer tilfredsstillende.

Tilsynet vurderer, at der er en velfungerende fast mødeaktivitet, og at medarbejderne anvender faglig sparring og hinandens kompetencer. Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever det som en udfordring at skulle være i stand til at varetage alle basale hold og ikke kun eget speciale.

Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer, samt at få mulighed for at anvende og udvikle deres faglige kompetencer. Det er tilsynets vurdering, at borgerne i høj grad oplever medarbejderne som kompetente.

BDO's vurdering er foretaget på baggrund af analysen af det datamateriale, som er indsamlet under tilsynet gennem interviews, dokumentation og observationer. Data vurderes i relation til lovgivningen, kommunens kvalitetsstandarder og øvrige retningslinjer samt tilsynets faglige viden og erfaring.

1.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at der i forhold til konsultationerne er øget fokus på kommunikations- og omgangsform samt er opmærksomhed på, hvorledes pc anvendes under samtalen.
-

OPLYSNINGER OM AMBULANT TRÆNING

Adresse
Gl. Rådhusvej 13, 2750 Ballerup
Leder
Annette Skyum
Dato for tilsynsbesøg
Den 4. december 2018
Tilsynets deltagerkreds
Tilsynsresultatet baserer sig på følgende datagrundlag: <ul style="list-style-type: none">• Interview med leder af Træning & Aktivitet og leder af Ambulant træning• Interview af 3 borgere• Gennemgang af dokumentation• Observationer• Interview med 2 medarbejdere (2 fysioterapeuter)
Tilsynet afsluttes med en kort tilbagemelding om tilsynsforløb og foreløbige udfordringer. Udførelsen af tilsynet er i en mindre grad påvirket af manglende information om organisationsændringen. Der er gået en del tid med blandt andet at finde frem til ledelsen. Tilsynet har besøgt en enkelt adresse.
Tilsynsførende
Mette Norré Sørensen, Senior Manager og sygeplejerske Christina Frederikke Olsson, Seniorkonsulent og kandidat i folkesundhedsvidenskab

DATAGRUNDLAG

3.1 GENEREL INFORMATION OG OPFØLGNING PÅ SIDSTE TILSYN

Data	<p>Tilsynet bliver oplyst, at der er sket en organisationsændring i maj 2018. Træning & Aktivitet består nu af to enheder i form af Ambulant træning samt Dag- og aktivitetstilbud. I den forbindelse er der blevet bedre koordinering. Alle trænende terapeuter skal kunne varetage opgaver på basalt niveau, så der ikke er unødvendig ventetid. Det er således medarbejderne, som følger borgerne og ikke omvendt.</p> <p>Ledelsen fortæller, at FSIII er blevet implementeret, og alle sundheds- og servicelovspargraffer håndteres i Nexus via FSIII. Det er ledelsens oplevelse, at træningsområdet er rigtig godt med i forhold til dokumentationen, men medarbejderne oplever stadigvæk udfordringer. Der skal nu etableres stormøder for alle superbrugere, da der løbende kommer opdateringer i dokumentationssystemet. En koordinerende ledergruppe sidder med det ledelsesmæssige ansvar, hvorunder der er nedsat forskellige arbejdsgrupper. Det skrives ind i systemet, hvornår borgers GOP er modtaget, hvornår borger har modtaget tilbud om træning, og hvornår der er aftalt opstart af træning.</p> <p>Team Træning er en del af Ambulant træning med henblik på at skabe et tættere samarbejde. Der er en ambition om, at der til hvert plejecenter bliver udpeget en kontaktperson med terapeutfaglig baggrund.</p> <p>Der er lavet funktionsevnehold 1-4, hvor man differentierer i forhold til funktionsniveauet. Funktionsevnehold 1 består af borgere med lavt funktionsniveau og funktionsevnehold 4 består af borgere med et højere funktionsniveau eller neurologiske borgere. Man ser således som udgangspunkt bort fra diagnoser. Der er dog fortsat enkelte diagnoseholde. På den måde sikres det, at der kan komme flere borgere på holdene og kortere ventetid.</p> <p>I øjeblikket er træningsenheden i gang med et tværfagligt projekt sammen med hjemmepleje, diætister og tandlæge, der vedrører dysfagi. Det er hensigten, at projektet skal forløbe over tre år. Man er optaget af at sikre kontinuitet, faglighed og rette kompetencer til rette tid og sted. Der er ligeledes fokus på at skabe balance imellem opgaver og ressourcer. Ledelsen fortæller, at der er fokus på at integrere velfærdsteknologiske løsninger som en del af træningsenhedens tilbud, som fx HUR og EXORLive.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at der arbejdes målrettet med organisationsændringen, og at ledelsen har stort fokus på at udvikle og forbedre kvalitetsarbejdet. Træning & Aktivitet består nu af to enheder i form af Ambulant træning samt Dag- og aktivitetstilbud. I den ambulante træningsenhed er der blandt andet et stort fokus på, at alle trænende terapeuter skal kunne varetage opgaver på basalt niveau, og at det er medarbejderne, som følger borgerne og ikke omvendt.</p>

3.2 SUNDHEDSFAGLIG DOKUMENTATION

Data	<p>Genoptræning efter Sundhedslovens § 140</p> <p>Tilsynet gennemgår fire journaler på dette område.</p> <p>Borgerne er blevet kontaktet fra 5 til 21 dage efter modtaget genoptræningsplan (GOP). I en borgers journaler fremgår det, at borger ikke ønsker den tilbudte dato, og der gives ny dato for opstart. Borger påbegynder træning 21 dage efter modtaget GOP.</p>
-------------	--

	<p>I en anden journal er det ikke muligt at se, hvorvidt fristerne er overholdt, da der i mellemtiden er kommet nyt omsorgssystem.</p> <p>I alle de undersøgte journaler er ansøgningen accepteret samme dag eller en enkelt dag efter, at GOP er sendt til kommunen. Der er i alle tilfælde oprettet indsats på henvendelsen. I to af de undersøgte journaler ses det, at borgerne er tilbudt konsultationssamtale, og i de øvrige to journaler er borgerne tilbudt træning på hold.</p> <p>Kvalitetsmålene er opfyldt på alle parametre i de undersøgte journaler.</p> <p>Genoptræning efter Servicelovens § 86,1 og 2</p> <p>Tilsynet gennemgår to journaler på dette område.</p> <p>Borgerne er blevet kontaktet fra 8 til 21 dage efter modtaget ydelse fra visitator. Tilsynet konstaterer på baggrund af gennemgangen, at en af journalerne ikke lever op til de udstukne kvalitetsmål, som er kontakt til borger senest 10 dage efter henvendelse til træningsenheden fra visitator.</p> <p>Tilsynet gennemgår den sundhedsfaglige dokumentation i to tilfældigt udvalgte journaler. I begge journaler er dokumentationsarbejdet udfyldt tilfredsstillende. Journalerne indeholder borgers mål og ønsker for træningen, som flot relaterer sig til de opstillede faglige mål. Begge journaler indeholder en fyldestgørende udredning samt beskrivelse af diverse udførte tests. I begge journaler fremgår ligeledes udfyldte handlingsanvisninger, som rummer detaljerede beskrivelser af, hvilke øvelser der skal anvendes i træningen, samt aftaler og plan for det videre forløb.</p> <p>Interview med medarbejdere</p> <p>Medarbejderne fortæller, at de læser genoptræningsplanen forinden første møde med borger. Selve udredningen skrives mange steder i journalen, da dette er nødvendigt i FSIII. Medarbejderne redegør relevant for de enkelte områder, der skal beskrives. Handlingsanvisningen benyttes som et aktivt arbejdsredskab, hvor de øvelser, der skal udføres, beskrives. Det beskrives ligeledes, hvilke ydelser borger er vejledt i at udføre på egen hånd imellem træningssessionerne.</p> <p>En medarbejder beskriver, at handlingsanvisningen også kan benyttes som en reminder for opgaver, der skal udføres/igangsættes ved næste træningssession. Medarbejderne kan redegøre for samtykkeregler, og i hvilken forbindelse samtykke skal dokumenteres.</p> <p>Yderligere er medarbejderne bevidste om kvalitetskravene i forhold til, hvornår træning skal igangsættes efter lovgivningen og Ballerup kommunes egne interne regler på området.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at de nye stramninger på sundhedslovsområdet har medført, at borgeren nu kommer så tidligt til træning, at de ofte ikke har fået fjernet agraffer mv. Ifølge medarbejderne tilkendegiver flere borgere, at træningen stater for tidligt, og at borgerne slet ikke har fundet kræfter til træning på dette tidlige tidspunkt.</p>
<p>Tilsynets vurdering</p>	<p>Det er tilsynets vurdering, at dokumentationen er meget tilfredsstillende. Kvalitetsmål for kontakt til borger og opstart af træning er generelt overholdt både i relation til sundhedslovsydelser og servicelovsydelser.</p> <p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne i meget tilfredsstillende omfang kan redegøre for dokumentationsarbejdet og for igangsættelse af træning efter lovgivningen og Ballerup Kommunes egne interne regler på området.</p>

3.3 TRÆNINGSYDELSER

<p>Data</p>	<p>Observation af individuel konsultation</p> <p>Tilsynet bliver oplyst, at Ballerup Kommune har modtaget en GOP den 23. november. Borger er indkaldt til konsultationssamtale den 4. december. Altså seks hverdage efter modtagelse, og derved overholdes kvalitetsmålene på området.</p>
--------------------	---

Den aktuelle GOP er udarbejdet fra et hospital, som ligger i en anden region, da borger er kommet til skade i trafikken, og derefter er blevet indlagt på det nærmeste hospital.

Tilsynet bliver oplyst, at borgers GOP ikke har rette indhold og ikke er udfyldt med tilstrækkelig kvalitet. Det er således svært at vurdere, hvilken træningsindsats der skal iværksættes.

Den individuelle konsultation foregår i et lille lokale. Rummet støder direkte op til andet træningslokale, hvor der kommer en del larm fra.

Borger sidder på en stol, som er stillet midt i lokalet. Fysioterapeut står op foran borgeren og spørger ind til blandt andet borgers tilstand og behandling. Fysioterapeut orienterer sig på computer, og noterer borgers oplysninger. Under dokumentationsarbejdet står fysioterapeut op med ryggen til borger. Efter et stykke tid sætter medarbejder sig på en stol over for borgeren. Fysioterapeut spørger nu mere specifikt ind til borgers velfindende og oplevelse af smerter og bevægeligheden i skulderledet.

Fysioterapeut benytter sig af opslag, der hænger på væggen, for at forklare de forskellige helingsintervaller i forhold til muskler, knogler, led og ligamenter. Formålet er at understøtte, hvorledes den kommende træning vil blive tilrettelagt, og hvornår der må ske belastning af skulderen.

Borger virker lidt bekymret for sin fremtid og spørger ind til, hvornår det kan forventes, at borger må genoptage sit arbejde. Fysioterapeut henviser til, at det er egen læge, som vurderer dette, men oplyser samtidig, at der muligvis vil gå op til 8 uger, før skulderen er trænet op.

I dialogen med borger benyttes ordet "GOP", og fysioterapeut fortæller, at den er mangelfuldt beskrevet. Borger reagerer ikke på dette, men umiddelbart er det tilsynets vurdering, at borger ikke er bekendt med ordet GOP.

Fysioterapeut undersøger borgers skulder og konkluderer, at der er behov for, at en anden kollega ligeledes ser skulderen. Fysioterapeuterne undersøger skulderen sammen. Dialogen under undersøgelsen er inddragende og informativ. Det besluttet, før videre tiltag, at der er behov for et røntgenbillede af skulderen og stillingtagen til videre behandling. Borger informeres om at gå til egen læge. Fysioterapeut udleverer sit visitkort og oplyser, at borger kan henvende sig direkte til fysioterapeut, når svar fra egen læge foreligger.

Fysioterapeut følger borger ud af konsultationsrummet og benytter håndsprit, som hænger på væggen, efterfølgende.

Observation af knæhold

Træningsholdet består af både kvinder og mænd i alderen fra ca. 60-75 år. Alle borgere har en genoptræningsplan. Holdet kører to gange om ugen af en times varighed. Nogle borgere har været tilmeldt holdet gennem flere måneder, og andre er lige startet. På holdet er 11 borgere fremmødt, og der er afbud fra tre borgere på tilsynsdagen. To fysioterapeuter varetager træningen.

Den første del af træningen foregår i gymnastiksalen. Her deltager ni borgere og en fysioterapeut. To borgere bliver i træningslokalet med anden fysioterapeut, da disse borgere har andre træningsbehov.

Øvelserne i gymnastiksalen foregår i fællesskab. Borgerne er placeret i en rundkreds på gulvet med en stol foran sig, så der er mulighed for at få støtte under træningen og at sætte sig ned ved behov. Fysioterapeuten er med i træningen og fremviser øvelserne. Der er musik, og der hersker en stille og behagelig atmosfære. Borgerne er bekendte med de fleste øvelser og virker trygge ved disse. Der er en munter og lystig stemning, og der grines indimellem.

Øvelserne er afstemt målgruppen og fokuserer primært på bevægelighed og bøjning af knæledet. Fysioterapeut opfordrer borgerne til at udføre øvelserne i eget tempo.

Efter træningen i gymnastiksalen går borgerne ind i anden sal, hvor borgernes individuelle træningsprogram er lagt frem. Nogle borgere kan selv mestre at gå i gang med redskaberne, mens andre skal hjælpes af medarbejder.

En borger er ny på holdet, og fysioterapeut oplyser, at borger skal tage det lidt roligt den første gang. En anden borger fortæller, at han ikke kommer næste gang, da han ikke har mulighed for kørsel. Fysioterapeut oplyser, at dette kan der findes en ordning på, da det er vigtigt, at borger får sin træning. Tilsynet får ikke fulgt nærmere op på dette.

Fysioterapeuterne har et godt kendskab til borgernes individuelle træningsforløb, og vejleder og opmuntrer borgerne i forbindelse med udførelse af øvelserne. Alle borgere er i gang samtidig, og der er rigeligt med redskaber, så ingen borger venter på at komme i gang.

Tilsynet bemærker, at borgerne under træningen bruger hinandens viden og spørger interesseret ind til hinandens operation og oplevelse af denne.

Borgerne afslutter træningen på forskellige tidspunkter, og der bliver noteret i træningsskemaet efter endt træning. Tilsynet bemærker positivt, at flere borgere selv noterer i deres individuelle træningsprogram og nøje følger med i forløbet.

Umiddelbart efter afslutning af holdet, ankommer et nyt hold, og der sker således god udnyttelse af ressourcerne.

Interview med borgere

Tilsynet taler med fem borgere, som alle deltager på knæholdet. Borgerne oplyser, at det er en god træning, og at de har fået denne tilbudt omtrent to uger efter knæoperation. Ifølge borgerne har de fået tilsendt brev om, hvilket hold de skulle komme på. Der har ikke været aflysninger, og det er samme to fysioterapeuter, som varetager træningen. Dette oplever borgerne trygt og godt.

Borgerne oplyser, at der er udarbejdet individuelle træningsprogrammer, da de fleste har forskellige mål. Alle borgerne oplever, at omfanget af træningsydelse er tilfredsstillende, og at der er effekt/bedring at spore. Flere borgere er meget stolte af deres egen præstation og fortæller, at de også træner derhjemme. En borger oplyser, at hun netop har lagt sin krykke væk, efter kun ganske få uger med genoptræning efter knæoperation.

Interview med medarbejdere

Et træningsforløb tilrettelægges således, at en planlægger dagligt sikrer, at alle henvendelser bliver fordelt i medarbejdernes kalendere. I tilfælde af ledig tid i en medarbejders kalender bliver dette meldt ind, så alle ressourcer bliver anvendt.

Efter en konsultationssamtale vurderes det, hvilke tilbud borgeren skal modtage. Hvis der ikke er plads på det eller de relevante hold, bliver borger skrevet på en fordelingsliste. Den medarbejder, som har holdet, bliver via mail informeret om de borgere, som afventer tilbud. Medarbejderne går løbende ind på fordelingslisten og orienterer sig.

I tilfælde af sygdom eller fravær kan anden medarbejder træde til på et hold. Det er dog primært som hjælper, da medarbejderne oplyser, at de fortsat er meget specialiserede og har viden inden for et begrænset område. Ifølge medarbejderne sker der sjældent aflysninger. Det er umiddelbart kun bassinhold og individuelle træningspas, som aflyses. Medarbejderne påpeger, at det ikke er rimeligt, at borgeren skal forholde sig til anden medarbejder. I nogle tilfælde er der bygget en fortrolighed op, ligesom nogle træningspas er intime, som fx bækkenbundstræning. Medarbejderne forklarer, at alle borgere på individuelle hold har selvtræningsøvelser, og derfor ikke bliver træningsmæssigt påvirkede af aflysninger.

De pårørende medinddrages i varieret grad og efter behov. Medarbejderne beskriver, at de pårørende ofte er med ved kræftkonsultationer. De er gode til at bidrage til anamnesen og erfaringer fra hverdagen. En pårørende kan også være god til at motivere borgeren. Medarbejderne fortæller, at borgere over 65 år kan få udleveret en træningsbrik, så de kan anvende træningsfaciliteterne på flere træningsmatrikler. I den forbindelse beskriver medarbejderne, at flere borgere danner gode relationer under træningen, og at det kan være godt at gribe denne situation og få borgerne til at selvtræne sammen. Medarbejderne henviser til forskellige private tilbud i kommunen.

	<p>Det kan dog være udfordrende at motivere borgere med anden etisk baggrund til at fortsætte med at træne efter afsluttet træningsforløb. Medarbejderne forklarer, at der via forebyggelsesenheden er et tilbud om træning og social aktivitet for denne målgruppe.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at træningsaktiviteterne generelt er af meget tilfredsstillende karakter med genkendelighed i øvelserne og god pædagogisk indsigt fra terapeuterne. Borgerne oplever stor tilfredshed, og medarbejderne kan redegøre for faglige refleksioner og overvejelser i relation til planlægning, tilrettelæggelse og udførelse af de forskellige træningsforløb og træningspas.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at der kan udvikles på den individuelle konsultation ved, at medarbejder sætter rammen og har fokus på sin placering og sit nærvær i forhold til borgeren.</p>

3.4 FYSISKE RAMMER OG TRÆNINGSFACILITETER

Data	<p>Observation af rammerne:</p> <p>Tilsynet observerer, at der generelt er stille i Sundhedshuset og ikke meget aktivitet, der signalerer et aktivt terapeutisk miljø. Ambulantgruppen holder til på fem forskellige matrikler. De fysiske rammer er i øjeblikket under udvikling i forhold til lokation og matrikler, da organisationen er i en forandringsproces. Tilsynet bliver vist rundt i Sundhedshuset, og oplyst om planerne for indretning mv.</p> <p>Tilsynet bemærker, at der i forbindelse med træningssal/gymnastiksal er gode omklædnings- og bademuligheder. Ved indgangen er opsat spritbeholdere og en opfordring af borgerne om at spritte hænderne, før træningsredskaberne benyttes.</p> <p>Både træningssal med redskaber og gymnastiksalen er rummelig med en god akustik. Der er gode muligheder for, at terapeuterne kan kommunikere fortroligt med borgerne. I træningslokale er der et bredt udvalg af træningsredskaber og gode muligheder for at have mange borgere på holdet.</p> <p>Interview med borgere</p> <p>Borgerne oplever, at lokalerne er gode til træningen. En borger fremhæver, at der er omklædningsrum med mulighed for bad. To borgere er lidt kede af, at træningen er flyttet fra Skovlunde til Ballerup, da de bor i Skovlunde. To borgere oplyser, at det er Falck, der transporterer dem til træning. En anden borger bliver kørt af sin mand.</p> <p>Interview med medarbejder</p> <p>Medarbejderne oplever, at de nuværende rammerne er udfordret og henviser til organisationsændringen. Medarbejderne kan ikke redegøre yderligere for udfordringerne, men oplyser, at der bliver arbejdet for bedre rammer. Medarbejderne føler sig specielt udfordret, når det drejer sig om sårbare individuelle træningsforløb, da de ikke oplever, at der er de bedste rammer for denne målgruppe.</p> <p>Medarbejderne har kendskab til serviceniveauet på kørselsområdet, men henviser til, at der er dårlige parkeringsforhold ved Sundhedshuset. Dette kan være udfordrende for borgere, som er dårlig gående eller borgere med dårlig lungefunktion. Medarbejderne henviser til Flextrafik, som borgerne kan benytte. Dette er lidt billigere end almindelig taxa. Det er medarbejderne, som løbende vurderer behovet for kørsel.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at fysiske rammer og træningsfaciliteter er afstemt målgruppen, men at der i øjeblikket i mindre grad er et terapeutisk miljø grundet omorganiseringen i forhold til lokaler og matrikler. Det er tilsynets vurdering, at borgerne er tilfredse. Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever udfordringer med de fysiske rammer, men at de anerkender og er fortrøstningsfulde i forhold til, at der arbejdes på at skabe bedre rammer.</p>

3.5 ORGANISATORISKE RAMMER

Data	<p>Træningsenheden har ergoterapeuter, fysioterapeuter og to træningsassistenter, som er uddannet sygehjælpere. Team Træning har en høj tværfaglighed med blandt andet en sygeplejerske og en social- og sundhedsassistent.</p> <p>Ledelsen fortæller, at personalegennemstrømningen ligger på et nogenlunde stabilt niveau. Organisationsændringen har ikke haft betydning for omsætningen. Sygefraværet ligger på samme niveau som foregående år. Leder fortæller, at hun har fokus på at følge medarbejdere med sygefravær og ekstra behov for tæt støtte, og flere er nu raskmeldte. Der afholdes sygefraværssamtaler i overensstemmelse med retningslinjerne på området. En del medarbejdere er på barsel. Ifølge ledelsen har træningsenheden ikke rekrutteringsudfordringer.</p>
Tilsynets vurdering	Tilsynet vurderer, at de organisatoriske rammer fungerer meget tilfredsstillende.

3.6 TVÆRFAGLIGT SAMARBEJDE

Data	<p>Interview med medarbejdere</p> <p>Medarbejderne fortæller om samarbejde med hjemmeplejen i forbindelse med almen genoptræning. Her kan en koordinering og sparring være hensigtsmæssigt. Der henvises specielt til Team 9, som arbejder med en særligt fokuseret rehabiliterende indsats. Samarbejdet finder dog primært sted gennem dokumentation og via telefonsamtaler. Der er ligeledes møder med mulighed for, at terapeuterne kan inviteres med.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at det interne samarbejde sker løbende i hverdagen. Da man er spredt på mange matrikler, sker samarbejdet primært med dem, som man omgås i hverdagen. Det er medarbejdernes oplevelse, at de er gode til at sparre med hinanden.</p> <p>Medarbejderne henviser til forløb, med både ergoterapeuter og fysioterapeuter, som fungerer tilfredsstillende. Det er altid muligt at sparre ved behov og at samarbejde med kollegaer, som besidder andre kompetencer end én selv.</p> <p>Der afholdes et ugentligt møde med karakter af orientering. Visitator har fast punkt på dagsordenen, hvor der fortælleres om borgere på venteliste.</p> <p>Nye medarbejdere introduceres blandt andet via en mentorordning. Dette kan dog være en udfordring, da Ambulant Træning holder til på fem forskellige lokationer. Planen er dog, at basen skal være i Sundhedshuset.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at det tværfaglige samarbejde fungerer tilfredsstillende.</p> <p>Tilsynet vurderer, at der er en velfungerende fast mødeaktivitet, og at medarbejderne anvender faglig sparring og hinandens kompetencer.</p>

3.7 MEDARBEJDERKOMPETENCER OG -UDVIKLING

Data	<p>Interview med medarbejdere</p> <p>Medarbejderne oplever som udgangspunkt, at deres faglige kvalifikationer matcher borgernes behov. Ifølge medarbejderne kan man dog altid blive klogere. Ifølge medarbejderne er visionen i den ambulante træningsenhed nu, at alle medarbejdere skal kunne bestride basale træningsopgaver.</p>
-------------	---

	<p>Dette føler medarbejderne sig ikke godt klædt på til, da erfaring med specialet ikke kommer af sig selv. Medarbejderne er bekendte med, at der er planlagt undervisningsseancer, og der vil blive udarbejdet skriftlige vejledninger.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at kompetenceudvikling/løft foregår via sidemandsoplæring. Ifølge medarbejderne har organisationsændringerne haft stort fokus den seneste tid, og der er således ikke blevet tilbudt kurser og efteruddannelse. Dette er dog heller ikke et behov, medarbejderne oplever at have i øjeblikket. Medarbejderne oplyser, at de selv har et ansvar for at melde til ledelsen, hvis de oplever et kompetencegab.</p> <p>Medarbejderne oplyser, at nye tiltag og viden omkring velfærdsteknolog er områder, der har deres stor interesse. Der er behov for mere viden på området.</p> <p>Interview med borgere</p> <p>Borgerne oplever, at terapeuterne er venlige og imødekommende. Der er en god dialog mellem borgere og terapeuter. Ifølge borgerne bliver de godt vejledet og har intet at klage over. Der er generelt stor tillid til terapeuternes viden og kompetencer på området.</p>
Tilsynets vurdering	<p>Tilsynet vurderer, at medarbejderne oplever at have de nødvendige kompetencer, samt at få mulighed for at anvende og udvikle deres faglige kompetencer.</p> <p>Tilsynet vurderer, at borgerne i høj grad oplever medarbejderne som kompetente.</p> <p>Det er tilsynets vurdering, at medarbejderne oplever det som en udfordring at skulle være i stand til at varetage alle basale hold og ikke kun eget speciale.</p>

TILSYNETS FORMÅL, METODE OG TILGANG

4.1 FORMÅL

Overordnet er formålet med BDO's tilsyn at kontrollere om kvaliteten af den service/indsats, som borgerne modtager, er i overensstemmelse med gældende lovgivning og Kommunes kvalitetsstandard.

Samtidig kontrollerer tilsynet om der på de enkelte tilbud udføres forsvarligt fagligt arbejde i forhold til borgerne, samt identificerer styrker og udviklingsområder i forhold til løsningen af opgaverne.

Der sikres og bidrages til en fremadrettet og løbende udvikling af kvaliteten i ydelserne over for borgerne gennem en anerkendende og konstruktiv tilgang til medarbejdere og ledelse.

Ligeledes skabe basis for at indsamle og dele viden med henblik på løsning af fælles udfordringer på tværs af de kommunale tilbud.

4.2 METODE OG TILGANG

BDO's tilsynskoncept tager udgangspunkt i gældende lovgivning på området og øvrige bestemmelser, retningslinjer samt kommunens kvalitetsstandarder.

Tilsynskonceptet kombinerer to centrale aspekter i tilsynsmetoden - kontrol og læring - som er lige væsentlige.

Kontrollen skal sikre, at regler og normer overholdes, og at borgerne modtager de ydelser, de har krav på ud fra de faglige og etiske standarder, der kan sættes for en ydelse. Samtidig kan kontrollen være medvirkende til at skærpe medarbejdernes fokus på netop at leve op til de centrale krav til arbejdet.

Læringsaspektet udvikles og indtræder på flere måder. Dette sker dels gennem de interviews, der foretages med de enkelte medarbejdere, hvor der stilles spørgsmål til den specifikke praksis, dels gennem interview med ledelsen om de administrative og ledelsesmæssige forhold. Spørgsmålene giver grundlag for videre refleksion hos både medarbejdere og ledelse. Endelig vil tilsynsrapporten, på baggrund af indtrykkene fra tilsynsbesøget, give relevante anbefalinger og udviklingspunkter til praksis på det enkelte tilbud.

Tilsynskoncepterne kombinerer en række forskellige metoder til indsamling af viden, som alle tager afsæt i den anerkendende metode og en konstruktiv tilgang.

Den anerkendende og værdsættende tilgang handler om at fokusere på og lade sig inspirere af dét, der virker på den enkelte enhed. Dette indebærer, at man i fællesskab søger at identificere tilbuddets ressourcer, styrker og gode erfaringer. Metoden er særlig velegnet til det fremadrettede arbejde med henblik på at få overensstemmelse mellem borgernes og pårørendes ønsker og forventninger og medarbejdernes og ledelsens muligheder og rammer.

Den anerkendende tilgang kan ses som det ene ben i tilsynskonceptet, mens det andet ben er strukturet og stringent metodeanvendelse. Alle former for dataindsamling, som benyttes i tilsynet, har udgangspunkt i gennemarbejdede og afprøvede skabeloner. De anvendte metoder er henholdsvis kvalitative interviews, observation og gennemgang af dokumentation.

4.3 VURDERINGSSKALA

BDO arbejder ud fra nedenstående vurderingsskala:

Samlet vurdering	Samlet vurdering
Særdeles tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>særdeles tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som fremragende og eksemplariske, og hvor tilsynet har konstateret ingen, få eller mindre væsentlige mangler, som let vil kunne afhjælpes. Det særdeles tilfredsstillende resultat kan følges op af tilsynets anbefalinger.
Meget tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>meget tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres ved at være gode og tilstrækkelige, og hvor tilsynet har konstateret få mangler, som relativt let vil kunne afhjælpes. Det meget tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene kan karakteriseres som tilstrækkelige, og hvor der er konstateret flere mangler, som vil kunne afhjælpes ved en målrettet indsats. Det tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger.
Mindre tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>mindre tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene på flere områder kan karakteriseres som utilstrækkelige, og hvor der er konstateret en del og/eller væsentlige mangler, som det vil kræve en bevidst og målrettet indsats at afhjælpes. Det mindre tilfredsstillende resultat følges op af tilsynets anbefalinger, fx anbefaling om udarbejdelse af handleplan.
Ikke tilfredsstillende	Bedømmelsen <i>ikke tilfredsstillende</i> opnås, når forholdene generelt kan karakteriseres som utilstrækkelige og uacceptable, og hvor der er konstateret mange og/eller alvorlige mangler, som det vil kræve en radikal indsats at afhjælpes. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges op af tilsynets anbefalinger om, at problemområderne håndteres i umiddelbar forlængelse af tilsynet samt at der udarbejdes handleplan, eventuelt i samarbejde med forvaltningen. Det ikke tilfredsstillende tilsynsresultat følges altid op af kontakt til forvaltningen.

4.4 TILSYNETS TILRETTELÆGGELSE

Tilsynsforløbet besluttet og planlægges ud fra de omstændigheder, som er gældende for det tidspunkt, hvor det uanmeldte tilsyn foregår. Så vidt muligt foregår tilsynet på et tidspunkt, hvor der er mulighed for dialog eller samvær med flere borgere.

Til brug for forberedelsen af tilsynet har BDO indhentet materiale fra kommunen, herunder eventuelle kvalitetsstandarder, vejledninger og politikker, værdigrundlag og oplysninger fra kommunens hjemmeside.

De uanmeldte helhedstilsyn tilsyn gennemføres af 1-2 tilsynsførende. De tilsynsførende har en sygepleje- og/eller socialfaglig baggrund.

PRÆSENTATION AF BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner, herunder tilsyn på ældreområdet og socialområdet.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet). På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering mm.

HØRINGSSVAR

Hermed vores tilsynsrapport retur til jer. Jeg har en lille kommentar på side 4:

Når vi skal indrette vores nye lokaler i Sundhedshuset, vil vi i ledelsen og personalegruppen have fokus på terapeutens placering i forhold til borgeren, når terapeuten skal dokumentere på computeren. Såvel som opmærksomhed på hvordan vi kommunikerer med vores borgere. Dette vil naturligvis også være et fokusområde i vores andre terapier.

Partneransvarlig
BIRGITTE HOBERG SLOTH
Partner
m: 2810 5680
e: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig
GITTE AMMUNDSEN
Senior Manager
m: 4189 0406
e: gia@bdo.dk

www.bdo.dk

BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, danskejet rådgivnings- og revisionsvirksomhed, er medlem af BDO International Limited - et UK-baseret selskab med begrænset hæftelse - og del af det internationale BDO netværk bestående af uafhængige medlemsfirmaer. BDO er varemærke for både BDO netværket og for alle BDO medlemsfirmaerne. BDO i Danmark beskæftiger godt 1.100 medarbejdere, mens det verdensspændende BDO netværk har ca. 74.000 medarbejdere i mere end 160 lande.

Copyright - BDO Statsautoriseret revisionsaktieselskab, cvr.nr. 20 22 26 70.