

BYDEL ØSTENSJØ

TILSYNSUTVALG FOR HJEMMEBASERTE TJNESTER

RAPPORT FRA BRUKERALLMØTER 12.09.2018 og 19.09.2018

Tilsynsutvalget for hjemmebaserte tjenester og hjemmetjenesten i bydel Østensjø inviterte til åpent møte for brukere av hjemmetjenester og deres pårørende.
(Invitasjon til brukerallmøtene er vedlagt e-post til OMK og BU.)

Onsdag 12.september kl. 17.00 – 19.00. Omsorgsboligen i Utmarkveien 2

Onsdag 19.september kl. 14.00-16.00, Oppsal Samfunnshus

Til stede fra tilsynsvalget begge dager var:

Karin Svendsen, leder

Knut Elgsaas

Ann Carnarius Elseth

Møteprogram

- ***Velkommen og presentasjon av Tilsynsutvalget v/ leder Karin Svendsen,*** 10 min
- ***Orientering om tillitsmodellen, arbeidslag demens, samarbeid med lavterskel og ny organisering i hjemmetjenesten,*** 45 min
Seksjonssjef og avdelingsledere forteller om erfaringene så langt
- ***Velferdsteknologi,*** 20 min
Orientering om bydelens tilbud
- ***Praktisk bistand,*** 25 min
Orientering om hvilke regler som gjelder for å få bistand og hjelp, brukervalg
- ***Hvordan bedre kontakten mellom bruker og hjemmetjenesten?*** 20 min
Hvordan informere om vedtak av hjemmetjenester?
Tiltak som gjør det enklere for brukere å få kontakt med hjemmetjenesten og omvendt

Det var anledning til spørsmål og kommentarer under alle punkter.

Tilstede fra hjemmetjenesten og lavterskeltilbudet 12.09.2018:

Gunn Elisabeth Hval, seksjonssjef for hjemmetjenesten
Brita Aaalie-Fjell, avdelingsleder lavterskel
Ellen Hasselberg Ness, teamleder mottak
Johannes Kvandal, avdelingsleder team 2
Linda Slydahl, avdelingsleder team 3
Cathrine Engene Gøranson, avdelingsleder team 4
Therese-Mari Mosgaard Bjørke, implementeringskoordinator og jobber med velferdsteknologi i hjemmetjenesten
Anne Moseby, demensteamet og jobber med velferdsteknologi i hjemmetjenesten

Tilstede fra hjemmetjenesten og lavterskeltilbudet 19.09.2018:

Gunn Elisabeth Hval, seksjonssjef for hjemmetjenesten
Brita Aaalie-Fjell, avdelingsleder lavterskel
Lillian Tømmerås, avdelingsleder team 1
Mette Wikstrøm, avdelingsleder Innsatsteam
Anita Nilsen, avdelingsleder team alvorlig syke
Therese-Mari Mosgaard Bjørke, implementeringskoordinator og jobber med velferdsteknologi i hjemmetjenesten
Anne Moseby, demensteamet og jobber med velferdsteknologi i hjemmetjenesten

Gjennomføring av møteprogrammet

- ***Orientering om tillitsmodellen, arbeidslag demens, samarbeid med lavterskel og ny organisering i hjemmetjenesten***
Seksjonssjef for hjemmetjenesten, Gunn Elisabeth Hval orienterte om erfaringene med tillitsmodellen.
Avdelingsleder lavterskel, Brita Aaslie-Fjell orienterte om lavterskeltilbudet i bydelen. Fokus på hverdagsmestring, tverrfaglig samarbeid, helhetlig og treffsikre tjenester.
- ***Velferdsteknologi***
Therese-Mari Mosgaard Bjørke og Anne Moseby informerte om de ulike velferdsteknologiske hjelpemidler det gis tilbud om. Oversikt over dette ble sendt ut sammen med invitasjon til brukerallmøte.
- ***Praktisk bistand***
Seksjonssjef for hjemmetjenesten Gunn Elisabeth Hval orienterte om hvilke regler som gjelder for å få bistand og brukervalg.
- ***Hvordan bedre kontakten mellom bruker og hjemmetjenesten?*** 20 min
Therese-Mari Mosgaard Bjørke orienterte om digitale innbyggertjenester (Digi-Helse) og seksjonssjef for hjemmetjenesten Gunn Elisabeth Hval informerte om tilgjengelighet og tiltak som gjør det enklere for brukere å få kontakt med hjemmetjenesten og omvendt.

Møtene 12.9.2018 og 19.9.2018.

Det deltok 65 brukere og pårørende på møtet i Utmarkveien 2. Se bilde vedlegg 1.
På møtet i Oppsal Samfunnshus var det 50 til stede.
Det ble også informert om møtene i et oppslag i Nordstrand Blad 13.09.2018. Vedlegg 2.

I fjor var det bare 17 til stede på det første brukerallmøtet og 12 på det andre møtet. Årsaken til et langt bedre fram møte i år var at det ble sørget for at alle brukere av hjemmetjenester fikk invitasjonen til møtene.

Det var først en kort presentasjon av lederne i hjemmetjenesten og lavterskeltilbudet. Innleiderne fra hjemmetjenesten og lavterskel redegjorde deretter på en god måte om temaer som sto på programmet. Presentasjonene er vedlagt e-post til OMK og BU.

Deltakerne, brukere og pårørende, hadde en rekke spørsmål og kommentarer til innleiderne og ansatte i hjemmetjenesten under møtet.

Kort oppsummering av tilbakemeldinger, kommentarer og innspill

- Organiseringen i tverrfaglige arbeidslag og demensteam virker fornuftig.
 - Informasjonsbrev om omorganiseringen som ble sendt ut i mai, kom for tidlig.
 - Vanskelig å finne frem til bydelens tilbud i bydelens nettsider.
 - Vanskelig å finne søknadsskjema på nettet.
 - Det har vært mange ulike hjelpere hos brukere i sommer og for mange over lang tid før omorganiseringen også.
 - En bruker hadde hatt 32 forskjellige hjemmesykepleiere siden april. Gruet seg til neste pleier skulle komme.
 - Flere hjelpere er veldig dårlige i norsk.
 - Tjenestansvarlig ser jeg sjelden.
 - Brukere opplever at hjemmetjenesten ikke ringer tilbake som de skal ved fravær eller forsinkelser.
 - Det er ønskelig at hjemmetjenesten bekrefter at beskjeder er mottatt.
 - Det må stå på oppdraget til bruker hvilken etasje han/hun bor.
 - Teknologi/velferdsteknologi /Digi-Helse er vanskelig å forstå for mange eldre.
 - Må man søke om mer tid når man har vedtak om Praktisk bistand? Svaret er ja (enn så lenge).
 - Når det gjelder hjemmesykepleie trengs ikke å søke om ekstra hjelp når behovet endre seg.
 - Hvem skal pusse vinduene mine? De gror igjen. Har ikke vedtak om vinduspussing. Jeg kan ikke p.g.a. dårlig arm.
 - Alle ansatte må gå med synlig ID-kort.
 - Alle brukere av hjemmetjenester må få beskjed om: **Slipp ingen inn uten ID-kort.**
 - Alle ansatte må gå med uniformer.
 - Flere meldte om brukerpermer som ikke var oppdaterte.
 - Noen meldte om at de ikke hadde brukerpermer.
 - Hvordan få kontakt med hjemmetjenesten etter arbeidstid?
 - Det er behov for en døgnbemannet vakttelefon i bydelen eller i Oslo kommune.
 - Det er ønskelig at det sendes ut informasjon om lavterskeltilbudene.
 - Ønske om at presentasjonene fra brukerallmøtet bør gjøres kjent/trykkes opp.
 - Det var flere brukere som ga uttrykk for at de var fornøyd med hjelpen de fikk selv om det var ting som kunne ble bedre.
- En bruker sa: *Jeg føler en enorm takknemlighet for god hjelp.*

Avsluttende merknader

Tilsynsutvalget er godt fornøyd med program og gjennomføring av brukerallmøtene. Vi vil takke innledere og ansatte som deltok på møtene for godt samarbeid og god informasjon til brukere og pårørende.

Informasjonen som ble gitt på møtene om de forskjellige tilbud bydelen har til ulike brukergrupper var nyttig for brukere og pårørende. Behovet for god og lett tilgjengelig informasjon om slike tilbud er stort. En viktig oppgave for ansatte i hjemmetjenesten og i lavterskeltilbudet er å formidle informasjon til brukere og pårørende. Det forutsetter at alle ansatte har nødvendig kunnskap om tilbudene og tilgang til godt informasjonsmateriell. Tilsynsutvalget vil tilrå at foretas en gjennomgang av bl.a. brosjyrer og liknende skriftlig materiell for å se om noe mangler eller bør endres. Informasjonen på bydelens eller kommunens nettsider bør absolutt forbedres. Det er viktig at ikke bare brukere og pårørende får god informasjon om bydelens og kommunes tilbud av tjenester, det gjelder også de mange eldre som ennå ikke er blitt brukere, men som kanskje kan god nytte av ulike lavterskeltilbud. Denne gruppen nås i dag kanskje best med en god nettbasert informasjon. Tilsynsutvalget forutsetter at en rekke av de mangler og feil som ble kommentert på møtene vil bli rettet opp i løpet av det kommende året. Opplæring, oppfølging og bruk av systemet for rapportering av hendelser (avviksrapportering) bør kunne redusere antallet uheldige hendelser.

Det er to spørsmål fra brukerallmøtene som tilsynsutvalget ønsker behandlet i omsorgskomiteen. Det ene gjelder om endringer i behovet for praktisk bistand, må kreve at det skal sendes inn en ny søknad om mer hjelp.

Tilsynsutvalget mener at det bør være samme ordning for endringer i vedtak om praktisk bistand når det skjer endringer i behovet for hjelp slik det i dag er når det inntreffer endringer i behov for hjemmesykepleie. Tjenesteansvarlig bør sørge for endring i vedtak om praktisk bistand uten at det er nødvendig med ny søknad.

Det andre spørsmålet gjelder hvilke arbeidsoppgaver praktisk bistand skal omfatte når en bruker ikke er i stand til å utføre vinduspuss, skifte lyspærer og liknende oppgaver. Dette er oppgaver som ikke krever spesiell faglig kompetanse.

Fylkesmannen har i et brev av 18.10.2018 til en bruker av hjemmetjenester i bydel Østensjø gitt følgende vurdering av hvilke oppgaver praktisk bistand kan omfatte. Se vedlegg 3.

"Praktisk bistand omfatter hjelp til egenomsorg og personlig stell og det som omtales som personrettet praktisk bistand. Videre omfattes hjemmehjelp og annen hjelp til alle dagliglivets gjøremål i hjemmet og i tilknytning til husholdningen, for eksempel innkjøp av varer, matlaging og vask av klær m.v."

Bystyret har vedtatt at eldre skal få muligheter til å bo godt hjemme så lenge som mulig. En av forutsetningene for å kunne bo godt hjemme lenge, er at en bruker får *"hjemmehjelp og annen hjelp til alle dagliglivets gjøremål i hjemmet og i tilknytning til husholdningen, for eksempel innkjøp av varer, matlaging og vask av klær m.v."* når vedkommende ikke selv er i stand til dette.

Østensjø, 19.11.2018

Karin Svendsen(s)
Leder

Knut Elgsaas(s)

Ann C. Elseth(s)

Vedlegg:

1. Bilde fra brukerallmøte 12.09.2018 i Utmarkveien 2
2. Oppslag i Nordstrand Blad 13.9.2018 om Brukerallmøtene
3. Fylkesmannens vurdering av praktisk bistand
4. Invitasjon til brukerallmøtene er vedlagt e-post til OMK og BU
5. Presentasjonene fra hjemmetjenesten er vedlagt e-post til OMK og BU.



Brukerallmøte i Utmarkveien 2.



Åpent bruker- møte i Østensjø

KNUT ELGSAAS
Medlem av tilsynsutvalg for
hjemmetjenester i Bydel Østensjø

Leder av tilsynsutvalg for hjemmetjenester, Karin Svendsen, og leder av hjemmetjenesten, Gunn E. Hval, inviterer brukere og pårørende til åpent møte i Oppsal samfunnshus onsdag 19. september fra klokken 14-16. Temaer er:

1. Karin Svendsen ønsker velkommen og orienter om tilsynsutvalget.
2. Orientering om tillitsmodellen, arbeidslag demens m.m. og den nye organisering av hjemme-tjenesten. Erfaringene så langt.
3. Velferdsteknologi. Hvilke tilbud gir bydelen?
4. Praktisk bistand. Hvilke regler gjelder? Brukervalg.
5. Hvordan bedre kontakten mellom bruker og hjemmetjenesten?

Det blir anledning til spørsmål og kommentarer under alle punktene. Det er bred enighet om at eldre må få mulighet til å bo godt hjemme så lenge som mulig. Det forutsetter gode hjemmetjenester.

På brukermøtene håper vi på å få forslag og ideer om hvordan vi kan styrke omfanget og kvaliteten på tilbudet av slike tjenester.

Franske tilstander:

En leser har sendt oss dette flotte bildet fra hagen sin på Midtåsen. - Den varme sommeren har gitt druer av uvanlig høy kvalitet. Hos oss er det straks 40 modne vinstokker av ekte Pinot Noir, skrev Hans -Chr. Holdt nylig. Nå forteller han at fem fruktkurver med over 20 kilo druer tilsammen er høstet, nesten dobbelt så mye som i fjor! - Når man sammenligner milepælene i druenes liv, som knopper, blader, blomstring, bær, fargeskifte, sukkeroppbygging og modning, så har det i år ligget likt eller til og med en dag eller to tidligere enn i Frankrike, forteller Holdt. Han sammenligner utviklingen til egne druer med druenes til vingårder som er aktive på sosiale medier. Planen nå er at druenes fra Midtåsen skal bli til vin.

FOTO: PRIVAT

Inntar kirken

NORDSTRAND: I år har Nordstrand Lions fått jazzdronningen Karin Krog som solist til konserten med Magnolia Jazzband i Nordstrand kirke onsdag 19. september klokken 19.

- Det er ikke ofte de spiller sammen, så dette blir en sjelden opplevelse for jazzelskere. I pausen er det kafé, opplyser Nordstrand Lions.

Billettinntektene går til deres humanitære arbeid.



KARIN KROG: Solist på årets Magnolia-konsert.

FOTO: FIN SERCK-HANSEN

Oppslag i Nordstrand Blad 13.9.2018

Fylkesmannens vurdering (I brev til bruker av hjemmetjenester 18.10.2018),

Det følger av lov om pasient- og brukerrettigheter § 2- I a at pasient og bruker har krav på nødvendige helse- og omsorgstjenester fra kommunen .

«Nødvendige helse- og omsorgstjenester» innebærer at den enkelte har krav på nødvendig og forsvarlig hjelp, herunder at tjenestetilbudet er verdig. Hva som er nødvendig og forsvarlig må avgjøres ut fra en helsefaglig- og/eller sosialfaglig vurdering av behovene i hvert enkelt tilfelle.

I forarbeidene til helse- og omsorgstjenestelovcn står blant annet:

«Som etter sosialtjenestelovcn vil de som ikke kan dra omsorg for seg selv, eller som er helt avhengig av praktisk eller personlig bistand for å greie dagliglivets gjøremål, ha rett til "nødvendige helse- og omsorgstjenester" fra kommunen" (...)"Rettighetsbestemmelsen omfatter hjelpebehov av rent praktisk og personlig art.»

"Begrepet " nødvendige helse- og omsorgtjenester" skal tolkes slik at det gir krav på nødvendig hjelp med en forsvarlig standard, basert på en individuell helsefaglig og/eller sosialfaglig vurdering av behov."

"Kravet til forsvarlighet innenfor helse- og omsorgstjenesten har utvik/et seg over tid. Et tjenestetilbud som ikke oppfyller grunnleggende verdighetskrav, vil heller ikke kunne oppfattes som et forsvarlig tjenestetilbud."

Praktisk bistand omfatter hjelp til egenomsorg og personlig stell og det som omtales som personrettet praktisk bistand. Videre omfattes hjemmehjelp og annen hjelp til alle dagliglivets gjøremål i hjemmet og i tilknytning til husholdningen, for eksempel innkjøp av varer, matlaging og vask av klær m.v.