

BYDEL ØSTENSJØ

UTKAST

TILSYNSUTVALG FOR HJEMMEBASERTE TJENESTER

OSLO KOMMUNE

BYDEL ØSTENSJØ

17 OKT. 2018

201800050-1/100873
AVD.
SAKSBEH.: 2484

REFERAT FRA BESØK HOS BRUKER SOM MOTTAR HJEMMESYKEPLEIE

Møtedato: 14.08.2018 Tid: 10.45 – 12.00

Supplert med ny informasjon 3/9 og 14/10

Tilstede fra tilsynsutvalget:

Faste medlemmer:

Karin Svendsen, leder

Knut Elgsaas, medlem

1. Hensikten med besøket og utviklingen utover høsten

Knut Elgsaas ble kontaktet av brukeren 10. august. Hun var veldig misfornøyd med bistanden fra hjemmesykepleien etter omorganiseringen.

Vi ble derfor enige i at tilsynsutvalget skulle komme på besøk for å få innsikt i hva som ikke fungerte som før.

Tilsynsutvalget skrev en rapport på grunnlag av dette besøket og flere samtaler med brukeren. Men da vi ikke fikk en endelig godkjenning, ble rapporten ikke sendt.

Brukeren ville se an hvordan det kanskje endret seg når den nye organiseringen hadde gått seg litt bedre til.

3. september mottok Karin Svendsen, leder av tilsynsutvalget, på nytt telefon fra bruker. Hun var helt oppgitt, på 3 dager hadde hun 12 forskjellige fra hjemmesykepleien.

Hvor er det blitt av alle de gode intensjonene med omorganiseringen?

14. oktober mottok vi ny mail fra bruker. Hun beklager at hun ikke har svart oss før, har gitt opp sier hun. Spør oss om vi vet noe mer om den nye omorganiseringen. Det har blitt mye verre.

Hun sier at det kommer inntil fire forskjellige pr. dag og mange er helt ukjente med hennes situasjon. De finner ikke fram i skapene og setter ting feil på plass i skapene. Da er det vanskelig å si hvor de forskjellige tingene er.

Et annet problem som også er beskrevet i denne rapporten angående når de forskjellige kommer, er at første besøk kan variere fra 8.30 til 11. Det er for sent med frokost klokka 11 og det blir da for kort tid mellom frokost og lunch.

2. Besøk hos bruker

Bruker bor i et koselig lite hus

Hun har flere alvorlige sykdommer, har problemer med å bevege seg og løfte ting, bruker krykker inne og rullator ute.

Hun har hjemmesykepleie 4 ganger pr. dag og har vært alminnelig godt fornøyd med denne hjelpen tidligere.

22. mai 2018 fikk bruker tilsendt informasjon om ny organisering av hjemmetjenesten og det ble der beskrevet hvor bra alt skulle bli.

- færre å forholde seg til
- lett å få tak i dem som kjenner deg

Slik er det dessverre ikke blitt ennå. Det har kommet veldig mange forskjellige, mange nye som ikke har kunnskaper nok om hennes situasjon.

Og de kommer ikke lenger til stort sett faste tider som de gjorde tidligere.

Et eksempel, en ansatt i hjemmesykepleien kommer og ordner med frokost klokka 11.00, neste som også skal lage mat kommer klokka 13.00 til 14.00.

Man blir ikke sulten på 2-3 timer.

Bruker ønsker seg at de ansatte kommer så tidlig som mulig om morgenen, helst frokost klokka 9.00 og middag mellom 16.00 og 18.00.

Bruker har veldig vanskelig for å bevege seg og denne sommeren var veldig varm, hun satt mye ute i hagen og hadde ønsket seg at de hadde ordnet med drikke hver gang de var der.

Mange av dem som kom i juli kjente ikke til hennes tilstand og hva hun trengte av hjelp. Enkelte fant ikke mat som sto i kjøleskapet, eller fant ikke ut hvor koppene

var på kjøkkenet.

Det kom mange nye, i juli hadde hun opptil 4 forskjellige hjelpere på en dag. Tidligere ringte de når de var sene, det skjer ikke nå.

3. september mottok Karin Svendsen, leder av tilsynsutvalget, på nytt telefon fra bruker. Hun var helt oppgitt, på 3 dager hadde hun 12 forskjellige fra hjemmesykepleien.

14. oktober mottok tilsynsutvalget en mail fra brukeren, hun var oppgitt, ingenting var blitt bedre. Viser til info under punkt 1.

Hvor er det blitt av alle de gode intensjonene med omorganiseringen?

3. Tilsynsutvalgets vurdering

Brukeren er veldig hjelpetrengende. Hjelpen hun har fått etter omorganiseringen er ikke tilfredsstillende. Det er for mange hjelpere og mange av dem er ikke kvalifiserte.

Det er behov for skikkelig opplæring og bedre rutiner.

Som det fremgår av rapporten har det ikke skjedd positive endringer siden vi besøkte brukeren 14. august. Vi ber om at brukerens behov nå blir ivaretatt på en bedre måte.

- At hjemmesykepleiere kommer tidligere på morgenen og at besøkene fordeles utover dagen på en mer riktig måte.
- At de som kommer kjenner brukeren – eventuelt at de får en opplæring før de kommer.
- At det ikke er så mange forskjellige å forholde seg til.

Oslo 14/10-2018

Karin Svendsen (s)
Ann C. Elseth (s)

Leder av tilsynsutvalget
medlem

Knut Elgsaas (s)

medlem

