



BYDEL ØSTENSJØ

TILSYNSUTVALG FOR HJEMMEBASERTE TJENESTER

REFERAT FRA BESØK HOS BRUKER HJEMMETJENESTER

Møtedato: 7.5.2019 Tid: 11.00 – 12.15

Sted: Oppsal

Tilstede i boligen: Brukeren

Tilstede fra tilsynsutvalget:

Faste medlemmer:

Karin Svendsen, leder

Knut Elgsaas, medlem

Ann C. Elseth, medlem

1. Hensikten med besøket

Tilsynsutvalget ønsket å foreta hjemmebesøk hos en bruker som var meget hjelpetrengende, dvs. som hadde en høy IPLOS-skår.

Leder av hjemmetjenesten, Gunn Hval, sørget for at utvalget fikk en avtale med en bruker som var interessert i å motta besøk.

2. Besøk hos bruker

Bruker bor i

Han er rullestolbruker og avhengig av hjelp til alt han trenger å få utført, tillaging av mat, toalett og personlig hygiene, av- og påkledning, rengjøring av leilighet, vask av klær.

Han har i dag innvilget praktisk bistand 1,5 timer hver 14. dag og hjemmesykepleie. Hjemmehjelper støvsuger og vasker gulvene. Vasker badet, vask, dusj og toalett.

Hjemmesykepleien kommer om morgenen og kvelden, to hver gang. Det er stort sett de samme som kommer. Det går greit med ansatte som er trygge på seg selv og trygge på brukeren.

Lite erfarne ansatte bruker lenger tid og trenger veiledning fra bruker.

Bruker reiser til fysioterapeut 2 ganger i uka. Han har også en støttekontakt 20 timer i måneden. Støttekontakten tar ham ut på turer og til handling.

Bruker reiser også til dagsenter 2 ganger i uka.

Han har en bror som bor utenfor Oslo som hjelper til en gang i blant.

3. Vedtak fra bydelen

Brukeren er innvilget praktisk bistand i 1,5 timer hver 14. dag. Han fikk først innvilget 1,5 time hver 3. uke, men fikk etter klage omgjort dette til 1 time hver 14. dag.

Han søkte 13.2.2019 om ekstra tid til praktisk bistand i vinterhalvåret og begrunnet det med at rullestolen trekker med seg mer sand og skitt inn i leiligheten om vinteren.

Søknaden ble avslått i et vedtak 19.3.2019 med begrunnelsen :
"Hjemmehjelpen mente det ikke var nødvendig." I vedtaket var opplysning om den ekstra tiden det ble søkt om feil gjengitt.

Det mangler brukerperm. Bruker hadde noen vedtak i konvolutter og noe informasjon om hjemmetjenesten, bl.a. informasjon om tilsynsutvalget 2004-2007.

Det var et vedtak om hjemmesykepleie fra 27.1.2017 til 27.7.2017 om 11 timer og 32 minutter hjemmesykepleie.

4. Brukers vurderinger

Han har et godt forhold til fastlegen. Det skal være et møte mellom fastlege, hjemmetjeneste og bruker i oktober.

Det er stor forskjell i kvaliteten på renholdet utført av hjemmehjelperne.

Da han søkte om mer praktisk bistand fikk han inntrykk av at han burde velge private utførere, ikke kommunale utførere.

Med en privat utfører kunne han få mer hjelp. Men det måtte han selv betale for, og det ønsket han ikke.

Han var meget misfornøyd med "Samres", pasienttransport til fysioterapeut. Møtte ikke opp når de skulle, han hadde flere ganger blitt forsinket til fysioterapeuten.

Oslo Taxi fungerte godt med kjøring til dagsenter.

Det var to andre rullestoler i leiligheten. En ståstol var ustabil.

5. Tilsynsutvalgets vurdering

- Det bør snarest komme plass en oppdatert brukerperm med gjeldende vedtak og ajourførte opplysninger om hjemmetjenesten.
- Tilsynsutvalget mener det er nødvendig med et bedre renhold i leiligheten, særlig om vinteren.
- Avslaget bruker fikk på sin søknad om ekstra praktisk bistand bør omgjøres. Begrunnelsen var ikke tilfredsstillende, og et avslag skal ikke inneholde feil opplysninger om søknaden.

Tilsynsutvalget mener det er uheldig at brukeren fikk inntrykk av at hjemmetjenesten mente han burde velge en privat utfører med den begrunnelse at da fikk han

den ekstra tjenesten han ønsket, riktignok mot å betale selv. Spesielt uheldig er det at en slik anbefaling kom i forbindelse med et slett begrunnet avslag på søknaden om ekstra tjeneste.

- Tilsynsutvalget har fått alvorlige klager ved andre tilsyn på servicen til "Samres". Utvalget foreslår at bydelsutvalget tar disse klagenes opp med byrådet.
- Tilsynsutvalget hadde inntrykk av at bortsett fra tilbudet a praktisk bistand om vinteren var brukeren fornøyd med tilbudet av ulike tjenester han mottok, hjemmesykepleien, dagsenter, støttekontakt og fysioterapi.

Oslo 7.5.2019

Karin Svendsen(s)
Leder tilsynsutvalg
hjemmebaserte tjenester

Knut Elgsaas(s)

Ann C. Elseth(s)

