

BYDEL ØSTENSJØ

TILSYNSUTVALG FOR HJEMMEBASERTE TJNESTER

RAPPORT FRA BRUKERALLMØTER 18.09.2019 og 25.09.2019

Tilsynsutvalget for hjemmebaserte tjenester og hjemmetjenesten i bydel Østensjø inviterte til åpent møte for brukere av hjemmetjenester og deres pårørende.

Onsdag 18.september kl. 15.00 – 17.00. Omsorgsboligen i Utmarkveien 2

Onsdag 25.september kl. 17.00-19.00, Oppsal Samfunnshus

Det ble sendt ut 1200 invitasjoner til brukere av hjemmetjenester. Se vedlegg 3.

Til stede fra tilsynsvalget begge dager var:

Karin Svendsen, leder

Knut Elgsaas

Ann Carnarius Elseth

Til stede fra hjemmetjenesten deltok på møtet på Bøler:

Gunn Elisabeth Hval, leder av hjemmetjenesten

Karla Robles Larsen, leder team utvikling og implementering

Mette Wikstrøm, leder innsatsteam

Camilla Johansen, leder team 3

Ellen Næss-leder team mottak

Lillian Tømmerås, Leder team 1

Brita- Cecilie Aaslie -Fjell,leder lavterskeltjenesten

Nazanin Reyazikhoei, leder aktivitetstid

Til stede fra hjemmetjenesten deltok på møtet på Oppsal:

Gunn Elisabeth Hval, leder av hjemmetjenesten

Karla Robles Larsen, leder team utvikling og implementering

Nazanin Reyazikhoei, leder aktivitetstid

Cathrine Gøranson, Leder team 4

Johannes Kvandal, leder team 2

Møteprogram

- ❖ **Velkommen og presentasjon av Tilsynsutvalget v/ leder Karin Svendsen**
- ❖ **Orientering om hjemmetjenesten og måten vi arbeider på. (Tillitsmodellen)**
v/Gunn Elisabeth Hval

- ❖ **Orientering om bydelens tilbud av tekniske hjelpemidler (Velferdsteknologi)**
v/Carla Robles Larsen
- ❖ **Aktivitetstid - orientering om bydelens tilbud**
v/ Nazanin Reyazikhoe
- ❖ **Orientering om Treffsenterne og andre Lavterskeltilbud**
v/ Brita- Cecilie Aaslie -Fjell (Bøler), Nazanin Reyazikhoe Oppsal)

Det var anledning til spørsmål og kommentarer under møtene. I tillegg kunne de som ønsket ta kontakt rett etter møt om spørsmål av mer personlig art.

Bakerst i møtelokalene var det begge dager et bord der en ansatt orienterte om velferdsteknologiske hjelpemidler. To typer av medisindispensere sto på bordet. Ved annet bord var det lagt ulike brosjyrer om bl.a. lavterskeltilbud.

Møtene 18.9.2019 og 25.9.2019.

Det deltok ca. 100 brukere og pårørende på møtet i Utmarkveien 2. Se bilde vedlegg 1. På møtet i Oppsal Samfunnshus var det ca. 80 til stede. Se bilde vedlegg 2. I fjor var det bare 65 til stede på det første brukerallmøtet og 50 på det andre møtet. Tilsynsutvalget og hjemmetjenesten er fornøyd med det gode frammøtet.

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

Det var også mange som var interessert i mer informasjon om hjelpemidler som medisindispensere etter møtet. Flere hadde også samtaler med ansatte i hjemmetjenesten.

Gjennomføring av møteprogrammet

- ❖ **Orientering om hjemmetjenesten og måten vi arbeider på**
Gunn Hval åpnet sitt innlegg med å si:
*Vi vet at dere vil at vi kommer når vi skal, at vi gir beskjed om når vi er forsinket.
Vi vet at dere vil at pleiere og hjemmehjelpere vet hva dere trenger.*
Hun sa at det var viktig for hjemmetjenesten å få møte brukere og pårørende ansikt til ansikt på et slikt møte.

Tilsynsutvalget konstaterte at dette slo godt an hos de som var til stede.
- ❖ **Orientering om bydelens tilbud av tekniske hjelpemidler**
Carla Robles Larsen understreket at tekniske hjelpemidler, velferdsteknologi, var utstyr og løsninger som skulle bidra til å bedre kvaliteten på tjenestene brukerne fikk fra hjemmetjenesten. De skulle ikke erstatte menneskelig innsats i pleie og omsorg, men komme i tillegg til denne.
Når hjemmetjenesten kommer på besøk er spørsmålet de skal stille brukeren: *"Hva er viktig for deg i dag?"*
Carla Robles Larsen refererte hva en bruker hadde sagt som svar på dette spørsmålet: *"Det som er viktig for meg er at de ser på meg som et helt menneske."*
Carla Robles Larsen sa at der var et mål at brukerne opplevde at alle ansatte i hjemmetjenesten så på dem som hele mennesker.

❖ **Aktivitetstid - orientering om bydelens tilbud**

Nazanin Reyazikhoe ga en orientering om tilbudet og hvordan brukerne av hjemmetjenester skulle gå fram for benytte seg av tilbudet.

❖ **Orientering om Treffsenterne og andre Lavterskeltilbud**

Lavterskeltilbudene er etter hvert blitt omfattende. Informasjonsbladet "Vi sees" på 44 sider, er en vellykket brosjyre om det mangfoldige og gode tilbud av aktiviteter som eldre i bydelen kan benytte seg av.

Kort oppsummering av tilbakemeldinger, kommentarer og innspill

Kontakt med hjemmetjenesten

- Hvordan få kontakt med hjemmetjenesten etter arbeidstid?
- Hvem kan man ringe til? Hvor står telefonnummer til dem man kan ringe til?
- Det ble skifte av mobilnummer til hjemmetjenesten uten at brukerne ble informert.
- Det ble opplyst at hjemmetjenesten har en fin og stor resepsjon på Skulerud der brukere og andre kan komme på besøk når de ønsker å snakke med ansatte og ledere. Det ble da bemerket fra en som var til stede at det manglet skilt ved hovedinngangen på Skullerud som fortalte at her holdt hjemmetjenesten i bydelen til.

Praktisk bistand

- Det ble fra flere tatt opp at 1,5 timer praktisk bistand hver tredje uke var for lite for å sørge for skikkelig renhold. Tilsynsutvalget fortalte at utvalget og bydelsutvalget var enig i at 1,5 timer hver tredje uke var for lite. Bydelsutvalget hadde til nå ikke lyktes med å få tilslutning til sin vurdering fra bydelsdirektøren, byrådet eller bystyret.
- Det ble klagd over at det var for mange forskjellig ansatte som kom på besøk som for utføre praktisk bistand.

Hjemmetjenesten bemerket at dette var uheldig og uønsket. Siden de fleste fikk besøk hver annen uke eller hver tredje uke, burde det ikke være mange forskjellige som kom på besøk.

- En av deltakerne fortalte at hun hadde avtaler med et privat firma. Det var meget gunstig, Den samme hjemmehjelperen som visste hva som skulle gjøres kom hver gang.
- En annen som var til stede bemerket at hun hadde andre erfaringer med private hjelpere.

Pleie-og omsorgsarbeidere

- Det var flere som påpekte at en del av pleie- og omsorgsarbeiderne de fikk besøk av, ikke kjente godt nok til hva som skulle gjøres. Noen av dem ble oppfattet av brukere som å ikke ha god nok kompetanse.

Aktivitetstid

- Mange hadde spørsmål om aktivitetstid, og reglene for å få innvilget slik tid.

Andre merknader

- Det ble reist spørsmål om konsekvensene for arbeidstid og reisetid til brukere når alle ansatte er plassert på Skullerud.
Hjemmetjenesten informerte om at den nå disponerte 78 tjenestebiler. Det førte til at en sentral lokalisering av alle ansatte i liten grad førte til økt reisetid eller redusert arbeidstid.
- En bruker fortalte hun trengte et håndtak i dusjen for å støtte seg. Et håndtak måtte hun betale selv. Men hun kunne få en stol i dusjen gratis. Siden stol koster mer, lurte hun på hvorfor hun måtte betale for et håndtak.
- En bruker ga hjemmetjenesten mye ros for hjelpen hun hadde fått etter at hun kom hjem etter et sykehusopphold.

Avsluttende merknader

Tilsynsutvalget er som i fjor 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. Brosjyren "Vi sees" med informasjon om lavterskeltilbudet i bydelen var meget bra.

Tilsynsutvalget vil tilrå at foretas en gjennomgang av brosjyre og informasjon om tilbudet av aktivitetstid.

Det er fortsatt behov for å forbedre utforming og innhold i informasjonen om tilbudet av tjenester i hjemmetjenesten på bydelens eller kommunens nettsider.

Tilsynsutvalget forutsetter at mangler og feil som ble kommentert på møtene vil bli rettet opp i løpet av det kommende året.

Etter brukerallmøtene i fjor ønsket tilsynsutvalget at omsorgskomiteen behandlet et spørsmål om endringer i behovet for praktisk bistand, må kreve at det skal sendes inn en ny søknad om mer hjelp.

Tilsynsutvalget mente og 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.

Tilsynsutvalget konstaterer dessverre at dette ennå ikke er gjennomført praksis i hjemmetjenesten i 2019.

Østensjø, 9.10.2019

Karin Svendsen(s)
Leder

Knut Elgsaas(s)

Ann C. Elseth(s)

Vedlegg:

1. Bilde fra brukerallmøte 18.09.2019 i Utmarkveien 2, Bøler
2. Bilde fra brukerallmøte 25.09.2019 i Oppsal Samfunnshus
3. Invitasjon til brukermøter 18.9. og 25.9 2019



Fra møtet i Utmarkveien 2, 18.9.2019



Fra møtet i Oppsal Samfunnshus 25.9.2019



Oslo

Oslo kommune, Bydel Østensjø

INVITASJON TIL BRUKERMØTE OM HJEMMETJENESTEN



Vi inviterer brukere av hjemmetjenester og pårørende til et åpent informasjonsmøte. Velg hvilken dag som passer best. Onsdag 18. sept. eller onsdag 25. sept. Se side 2 for mer informasjon

Informasjon om dato og sted:

Onsdag 18. september kl. 15.00 – 17.00, Omsorg+ og nærmiljøsentre i
Utmarkveien 2, ved Bøler senter

Onsdag 25. september kl. 17.00-19.00, Oppsal samfunnshus, rom 201, inngang
fra Vetlandsveien eller hovedinngangen ved Deichmanske bibliotek

Program for dagen

(samme program begge dager)

- ❖ **Velkommen og presentasjon av Tilsynsutvalget v/ leder Karin Svendsen**
- ❖ **Orientering om hjemmetjenesten og måten vi arbeider på.**
(Tillitsmodellen) v/seksjonssjef
i hjemmetjenesten og en bruker som forteller om sine erfaringer.
- ❖ **Orientering om bydelens tilbud av tekniske hjelpemidler (Velferdsteknologi)**
v/leder for utviklingsarbeid i hjemmetjenesten
- ❖ **Aktivitetstid** - orientering om bydelens tilbud
v/seksjonssjef i hjemmetjenesten
- ❖ **Orientering om Treffsenterne og andre Lavterskeltilbud**
v/avdelingsleder for Lavterskeltjenesten

Det blir anledning til å stille spørsmål og komme med innspill under møtet.
Det serveres kaffe med noe godt til!

Vennlig hilsen

Karin Svendsen
Leder av bydelens tilsynsutvalg for
hjemmetjenester

Gunn Elisabeth Hval
Seksjonssjef. Leder av bydelens
hjemmetjenester