



## BYDEL ØSTENSJØ

### REFERAT FRA BRUKERMØTER 13.9.2017 OG 14.9.2017

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

Onsdag 13. september kl. 14.30 – 16.30, i Oppsal Samfunnshus

og

Torsdag 14. september kl. 14.30 – 16.30, i Manglerud gård treffsenter

#### **Til stede fra tilsynsvalget begge dager var:**

Karin Svendsen, leder

Knut Elgsaas

Ann Carnarius Elseth

#### **Til stede fra hjemmetjenesten og søknadskontoret var:**

<b>Onsdag 13.09.2017 - Oppsal</b>	<b>Torsdag 14.09.2017 - Manglerud</b>
Anne Hartvedt – prosjektleder tillitsmodellen og arbeidslag demens	Anne Hartvedt – prosjektleder tillitsmodellen og arbeidslag demens
Charlotte Putzu – saksbehandler tillitsmodellen	Charlotte Putzu – saksbehandler tillitsmodellen
Eric Brugman – leder søknadskontoret	Eric Brugman – leder søknadskontoret
Susan Børdalen – saksbehandler tillitsmodellen	Susan Børdalen – saksbehandler tillitsmodellen
Anita Nilsen – avdelingsleder Skøyenkroken	Herdis Moe Hanssen – avdelingsleder Bogerud
Ingunn Langdal – avdelingsleder Skøyenkroken	Cathrine E. Gøranson – avdelingsleder Bogerud
Therese- Mari Mosgaard Bjørge – prosjektleder velferdsteknologi	Therese- Mari Mosgaard Bjørge – prosjektleder velferdsteknologi
Marta Osdal – fungerende avdelingsleder praktisk bistand	Marta Osdal – fungerende avdelingsleder praktisk bistand
Linda Slydahl – implementeringskoordinator hjemmetjenesten	Linda Slydahl – implementeringskoordinator hjemmetjenesten
Gunn Elisabeth Hval – leder hjemmetjenesten	Gunn Elisabeth Hval – leder hjemmetjenesten
Gunn Mari Berg Dahlen – sykepleier tillitsmodellen	

## **Møteprogram**

- 14.30 – 14.40      *Presentasjon av Tilsynsutvalget v/ leder Karin Svendsen*
- 14.40 – 15.15      *Orientering om tillitsreformen*  
Prosjektleder, ansatte og brukere forteller om erfaringene så langt.
- 15.15– 15.40      *Bydelens tilbud av praktisk bistand og hjemmehjelp*  
Orientering om hvilke regler som gjelder for å få bistand og hjelp.  
Spørsmål og diskusjon
- 15.40-16.00      *Hvordan bedre kontakten mellom bruker og hjemmetjenesten?*  
Hvordan informere om vedtak av hjemmetjenester?  
Tiltak som gjør det enklere for brukere å få kontakt med hjemmetjenesten og omvendt.  
Spørsmål og diskusjon
- 16.00-16.30      *Spørsmål og avslutning*

## **Møtet 13.9.2017**

Det deltok 17 brukere og pårørende på møtet i Oppsal Samfunnshus.

Innleiderne fra hjemmetjenesten ga gode og tydelige redegjørelser om de temaer som sto på programmet. Det ble understreket at fremmedord og faguttrykk må forklares for deltakerne på slike møter.

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

Innføringen av tillitsmodellen og arbeidslag demens ble oppfattet som meget positive tiltak. Tillitsmodellen innføres bare hos kommunale utførere av hjemmetjenester, ikke hos private utførere.

Det var flere spørsmål i forbindelse med praktisk bistand. Hva var grunnlaget for fastsettelsen av omfang og hyppighet av praktisk bistand? Ble det tatt hensyn til størrelsen på boligen? Det ble reist spørsmål om støvsuging og gulvvask hver tredje uke er tilstrekkelig for å sikre en tilfredsstillende hygienisk standard i et hjem.

Det var flere spørsmål og kommentarer i forbindelse med temaet: Hvordan bedre kontakten mellom brukere og hjemmetjenesten?

Lederen av tilsynsutvalget hadde fått mange henvendelser p.g.a. mangelfull informasjon til brukere. Flere savnet en kontaktliste med telefonnummer og e-postadresser slik at brukere og pårørende lett kunne få kontakt med hjemmetjenesten både innenfor vanlig kontortid, og også om kvelden og natten.

De ble vist til uheldig eller dårlig formulerte vedtak. Det ble også ønsket bedre informasjon til pårørende ved fall og skade.

Det ble opplyst fra hjemmetjenesten at arbeidslag demens skulle ha kontakt med pårørende minst en gang pr. måned. Det er innført systematisk tilbakemelding til pårørende.

### **Møtet 14.9.2017**

Det deltok 12 brukere og pårørende på møtet i Manglerud treffsenter.

Deltakerne på dette møtet hadde stort sett de samme spørsmålene og kommentarene som deltakerne på møtet i samfunnshuset.

Flere tok opp spørsmålet om en vakttelefon der man kunne få kontakt døgnet rundt.

Tilbudet av praktisk bistand ble oppfattet av noen som nokså "firkantet".

Fra administrasjonen ble det gitt uttrykk for at man der kunne ønske en annen type vedtak om hjemmetjenester enn i dag. Det burde heller være vedtak som omfatter en plan for det som hjemmetjenesten skal utføre.

Det ble opplyst at alle nå får en kjernejournal i helsenorge.no. Det er et mål at man via den skal sende beskjeder til hjemmetjenesten. Pårørende skal kunne se om bruker har hatt besøk av hjemmetjenesten.

Tilsynsutvalget går ut fra at det blir gitt informasjon om når disse mulighetene er tilgjengelige.

### **Avsluttende merknader**

Tilsynsutvalget er godt fornøyd med program og gjennomføring av brukermøtene. Vi vil takke innledere og ansatte som deltok på møtene for godt samarbeid.

Det burde ha vært flere deltakere både brukere og pårørende på møtene. Vi forstår at det var problemer med å få delt ut informasjon om møtene til alle brukere av hjemmetjenester i bydelen. Vi regner med at dette blir rettet opp til neste gang det avholdes brukermøter.

Østensjø, 14.9.2017

Karin Svendsen(s)  
Leder

Knut Elgsaas(s)

Ann C. Elseth(s)