

OSLO KOMMUNE, BYRÅDSAVDELING FOR HELSE, ELDRE OG
INNBYGGERTJENESTER
RÅDHUSET
0037 OSLO

Vår ref.: 24/00287-2

Deres ref.: 23/5459 - 86

Dato: 03.05.2024

Innspill til utredning om oppgavefordeling mellom bydelene og kommunen sentralt

Vi viser til anmodning til innspill fra private leverandører av helse, omsorg- og velferdstjenester til Oslo kommune i forbindelse med byrådet i Oslos arbeid med vurdering av oppgavefordelingen mellom bydelene og kommunen sentralt. Vi setter pris på og kunne komme med våre innspill til denne utredningen.

Leverandørene er invitert til å komme innspill til følgende spørsmål:

1. Hva er styrker og svakheter ved dagens organisering av bydelene og etatene når det kommer til den daglige samhandling med private leverandører om levering av helse, omsorgs- og velferdstjenester til Oslos innbyggere?

2. Hva er styrker og svakheter ved dagens organisering og ansvarsdeling mellom etat og bydel når det gjelder inngåelse og oppfølging av avtaler med private leverandører av helse, omsorgs- og velferdstjenester?

Forhold som kan være særlig relevant å trekke inn i besvarelsen av spørsmålene er mer likeverdige tjenester, sterkere fagmiljøer, færre overganger og redusert risiko for svikt i brukerreiser, tydeligere rolle og ansvarsforståelse, og styrket samarbeid/samordning.

Diakonhjemmet omsorg

Diakonhjemmet omsorg drifter og utvikler tilbud innenfor eldreomsorg, barn og familie. Følgende virksomheter er en del av Diakonhjemmet Omsorg: sykehjemmene Sagenehjemmet, Hovseterhjemmet, Nordberghjemmet og Ammerudlunden. Vi bygger også et nytt sykehjem på Steinerud som skal være ferdig i 2027. Barnehagene Diakonhjemmet barnehage Borgenveien og Diakonhjemmet barnehage Steinerud. I tillegg har vi også omsorgsboliger i Diakonveien Omsorg+.

Diakonhjemmet omsorg utfører tjenester til beboere fra nær alle bydelene i Oslo kommune. I forbindelse med innvilgelse og formidling av beboers behov, forholder Diakonhjemmet omsorg seg til både Sykehjemsetaten og bydelene i Oslo kommune.

1. Hva er styrker og svakheter ved dagens organisering av bydelene og etatene når det kommer til den daglige samhandling med private leverandører om levering av helse, omsorgs- og velferdstjenester til Oslos innbyggere?

Den daglige samhandlingen mellom våre sykehjem og kommunen

Diakonhjemmet Omsorg AS - Administrasjonen

Org. nr. 920 008 259 E-post: omsorg@diakonhjemmet.no · Web: <https://www.diakonhjemmet.no/omsorg/>

Postadresse: Postboks 40 Vinderen, 0319 Oslo · **Besøksadresse:** Hartvig Halvorsensvei 5, 0370 Oslo

Diakonhjemmets sykehjem samhandler både med Sykehjemsetaten (SYE) og bydelene etter behov, men det er mest kontakt med SYE i det daglige. Slik situasjonen er i dag fungerer dialogen tilfredsstillende.

Sykehjemmene har kontakt med bydelene når det er behov for ekstra ressurser. I denne samhandlingen merkes det at organiseringen av bydelene kan føre til at sakene behandles ulikt. I tillegg oppleves bydelene uoversiktlige for de som møter dem utenfra.

Sykehjemmene erfarer at bydelene generelt sett ikke er velfungerende i forhold til de saker som berører våre institusjoner, og at dette i det store og hele handler om økonomi. Et eksempel er når en bruker har behov for ekstra oppfølging. Dersom vi har en beboer på et av våre sykehjem som krever et helt annet omsorgstilbud enn det vi har bemanning, lokaler og kompetanse til, så meldes dette til SYE. Det kan ofte ta noe tid før situasjonen er løst. Etter en viss periode er det bydelene som skal overta kostnadene, og det er dialogen med bydelen som kan være vanskelig. Eksempelvis kan bydelen svare at prisen for en sykehjemsplass skal romme dette.

Denne situasjonen er krevende når man må sette på mere ressurser/kompetanse i påvente av høyere omsorgsnivå for en beboer. Et eksempel er en beboer med utagerende adferd som preger hele miljøet og trivselen på en post, og har gjort dette over for lang tid.

Det at SYE innvilger en sykehjemsplass og så er det bydelen som formidler denne til beboer, kan skape forvirring for beboer og pårørende. For hvem det er som er eier av vedtaket?

Beboer og pårørende skal ha kontakt med to instanser, og det er ikke alltid disse to formidler likelydende beskjeder. Diakonhjemmet omsorg mener at det vil være fordelaktig med større grad av samordning av tildeling, oppfølging av vedtak og dialog når vi får ressurskrevende beboere som trenger mer enn vi kan tilby.

Samhandlingen mellom Omsorg+ og kommunen

Omsorg+ samhandler mer med bydelene enn sykehjemmene og der er man opptatt av å ta utgangspunkt i at det skal være effektivitet i ressursbruk og en tydelighet i ansvarsfordeling.

Ved Omsorg+ erfarer man at det er behov for en avklaring av roller på alle nivåer i kommunen, og på den måten gjøre kommunikasjonen fra bydelene og etatene mer enhetlig. I dag kan det virke som at svak kommunikasjon mellom bydelen og etatene fører til utfordringer for leverandørene av tjenestene. Vi har for eksempel ingen standardkrav for drift av Omsorg+ boliger i Oslo kommune.

Det er behov for bedre tilrettelegging for digitalisering i kommunen. I dag skaper det problemer at det ikke er god nok samhandling mellom kommunen og de private leverandørene på dette området, og vi erfarer at vi kommer bakpå i forhold til digitalisering. Svakheten kan oppstå i form av kommunikasjonsutfordringer eller kompleksitet i samarbeidet mellom bydeler og sentrale etater. Et eksempel på dette kan være at bydeler har mindre fleksibilitet til å tilpasse tjenester til lokale behov eller at det er uklarheter i ansvarsområder mellom bydeler og sentral forvaltning.

Disse faktorene fører til at det vil være hensiktsmessig med en sentralisert tilnærming som gjør det lettere for private tjenesteleverandører å forholde seg til kommunen. Ved sentralisering av kontakten med kommunen og digitalisering, får alle tilgang på samme informasjon og «verktøy». Det økonomiske må være avklart sammen med en avklart gevinstrealisering.

Ved en sentralisering av bestiller-utfører kontakten innen omsorgstjenester ville det kanskje ført til en enklere og mer ressursutnyttet effekt. En slik modell ville gjøre det enklere å realisere stordriftsfordeler og utnytte fleksibilitet på tvers av bydelene. Faren med en slik modell er at det blir mye koordinering bydelene imellom og det kan også blir utfordrende å legge til rette for god samhandling på tvers av aktører og nivåer.

Selv om antall bydeler allerede er noe redusert har det vært en betydelig befolkningsvekst i Oslo, og kanskje det er på tide med en bydels- og desentraliseringsreform? I en slik reform kunne kommunen valgt en organisering hvor mer av ansvaret for tjenestene ble lagt til bydelene. Kommunen kunne i den forbindelse vurdert om det ville være hensiktsmessig med

en ytterligere sammenslåing av bydeler slik at bydelene ble mer jevnbyrdige i størrelsen og mer robuste. Man ville med et slikt grep ha helt andre forutsetninger for å desentralisere helse- og omsorgstjenester til bydelsnivået i Oslo. Vi referer her til et forslag sendt inn av Diakonhjemmet sykehus i forbindelse med innspill til «Utredning av oppgavefordelingen mellom bydelene og kommunen sentralt.» (Deres ref. 23/5459 -17).

Konklusjon

Diakonhjemmet omsorg mener at det må være tydelighet i ansvar, roller og ressurser fra kommunens side. At det bør etableres en samordnet tjeneste i forhold til hvem man skal snakke med og få avklaringer fra rundt ressurskrevende forhold og økonomi. Kommunen er opptatt av likeverdige tjenester. Og for at dette skal skje må bydelene ha gi likelydende budskap.

I tillegg bør forholdene rundt digitalisering avklares slik at leverandørene også kan være innovative når velferdsteknologi tas i bruk.

2. Hva er styrker og svakheter ved dagens organisering og ansvarsdeling mellom etat og bydel når det gjelder inngåelse og oppfølging av avtaler med private leverandører av helse, omsorgs- og velferdstjenester?

SYE har stort sett ansvaret for og følger opp kontraktene, noe vi oppfatter som en styrke ved dagens organisering. Det er bra at det er én kontakt, for å måtte forholde seg til alle bydelene ville ha skapt problemer da de håndterer saker ulikt. At SYE har ansvaret gjøre at det blir likhet for alle innbyggerne i kommunen.

Dagsentrene har direkte dialog med bydelene. Dette fungerer greit, og samarbeidet er tett.

Men, en samordning av hjelpemiddelbestilling når beboer flytter hjemmefra til institusjon er et eksempel på en ordning som bør bli smidigere.

Når bydelene har forskjellige tilnærminger skaper det mye usikkerhet rundt avtalene i tillegg til at de er lite fleksible. Det hadde vært en forbedring dersom avtalene samkjøres slik at det blir samme forståelse og samme tilnærming fra alle bydelene. Det ville gjort det lettere å forvalte avtalen.

Ansvarsfordelingen i bydelene virker noe diffus. Den som har et ansvarsområde på et tidspunkt, er kanskje ikke den samme neste gang en tar kontakt. Dette kan skape problemer. En tydeliggjøring av hvem som har ansvar for hva, er nødvendig. Ved en bedre samordning mellom etat og bydeler, og da eventuelt en sentralisering, ville gi større mulighet for at vi mottar klare beskjeder og vet hvem som har ansvar enn det som er tilfelle i dag.

Vennlig hilsen

Tove Kreppen Jørgensen
Administrerende direktør
Telefon: +47 90943418
E-post: tove.jorgensen@diakonhjemmet.no

Dokumentet er elektronisk godkjent.