

Til Oslo kommune
Byrådsavdeling for eldre, helse og arbeid
Laila Solum

10.05.2024

Innspill til utredning om oppgavefordeling mellom bydelene og kommunen sentralt - 23/5459 - 86

Vi i Norlandia Hjemmeomsorg ønsker å dele våre observasjoner og erfaringer knyttet til samhandlingen med bydelene og etatene i Oslo når det gjelder levering av helse-, omsorgs- og velferdstjenester. Vi ser både styrker og svakheter i dagens organisering, og vi håper at våre innspill kan bidra til forbedringer.

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?

Styrker

Geografisk nærhet:

- Organiseringen av bydelsvise tildelingskontor gir mulighet for geografisk nærhet, noe som verdsettes av brukere og pårørende. Dette stryker også den organisatoriske kompetansen til saksbehandlerne som nå har god kjennskap til bydelens brukere og hvilke tilbud som finnes. De har god kjennskap til bydelens demografi, og behov. Dette kommer også til uttrykk i den daglige samhandlingen.

Svakheter

Ulik praksis og manglende informasjon:

- Organiseringen har ført til store variasjoner mellom bydelene. Bydelen organiseres ulik, og innbyggerne tilbys ulike tjenester utfra hvilken bydel de bor i. Dette er det svært utfordrende for ansatte hos private leverandører å være oppdatert på.
- Manglende informasjonsflyt og ulike rutiner skaper utfordringer for private leverandører. I det daglige er det tilfeldigheter som avgjør om private leverandører får informasjon om organiseringen hos bydelene, og hvordan et pasientforløp skal fungere.
- Det er stor variasjon i hvordan vedtakene fattes i de ulike bydelene. Dette gjør det krevende for ansatte å kvalitetssikre at bruker får det tilbudet som saksbehandler har ment i sitt vedtak.
- Det mangler rutiner som beskriver hvordan legevakt og hjemmetjenesten skal samhandle rundt brukere ved behov for legetilsyn. Det har oppstått en ukultur der legevakten forventer at hjemmesykepleien skal opptre som en akutt ambulerende

tjeneste på veggen av legevakten. Uten nedfelte rutiner og kommunikasjonsverktøy kan dette være en trussel for pasientsikkerheten.

Begrenset ansvarsområde for private tjenesteleverandører

- Private tjenesteleverandører utfører kun hjemmesykepleie og praktisk bistand, og får ikke mulighet til å utføre andre oppgaver som avklaring og mestring. Dette går utover brukerne som må forholde seg til flere ulike ansatte i perioder. I tillegg er det sløsing med ressurser i sin helhet, da ansatte hos private leverandører ikke får utnytte sin kompetanse til sitt fulle.
- Det må vurderes hvordan man fremover kan gi private leverandører større handlingsrom for tverrfaglig samarbeid.

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?

Styrker:

Klare ansvarsområder:

- Dagens organisering gir klare ansvarsområder for både etat og bydel, noe som kan bidra til effektivitet og tydelig rollefordeling.
- Etaten kan spesialisere seg på overordnede strategier og retningslinjer, mens bydelene kan fokusere på lokale behov og tilpasninger.

Svakheter:

Manglende involvering av private leverandører:

- Private leverandører blir ikke invitert til å delta i utvikling eller evalueringen av organisering eller endringer i rutiner, hos hverken bydeler eller etater. Manglende involvering kan påvirke kvaliteten på tjenestene.
- Velferdsetaten har som oppdragsgiver liten innflytelse på fag og kvalitet i tjenestene. Utvikling inne fag, kvalitet og kompetanse forventer vi vil ha høy prioritet fremover, da hjemmesykepleien skal øke i både volum og kompleksitet, ref Helsepersonellkomisjonens, Tid for handling.
- Velferdsstatens begrensede involvering i det faglige arbeidet i kommunen kan påvirke samhandlingen og kvaliteten på tjenestene. Økt samarbeid og dialog kan bidra til bedre resultater.
- Velferdsetaten manglende nærhet til tjenesten kan også gjør dem til en svakere bestiller i anbudene. Dagens anbud og rammeavtale er svært lite ambisiøs. Det ligger et stor uforløst potensial i bruk av private leverandører som det haster for kommunen å ta i bruk.
- Det manglende systematiske samarbeidet med Helseetaten og private leverandører kan gi manglende viktige innspill i utviklingsarbeidet til Helseetaten. De private leverandørene sitter med kunnskap og erfaringer fra samarbeid med alle bydeler, og kan sammenligne og formidle styrker og svakheter på en således nokså unik måte.

- Vi anbefaler på det sterkeste et Helseetaten får en større rolle i oppfølgingen hjemmesykepleien i Oslo, inkludert private leverandører. Det bør også tilstrebes et større omfang av bydelsovergripende rutiner for å kvalitetssikre tjenesteleveransen.

Vi håper våre innspill kan bidra til forbedringer og styrket samhandling for å sikre best mulig tjenester til Oslos innbyggere

Med vennlig hilsen,
Norlandia Hjemmeomsorg AS

Ida Eide
Direktør