

Vedrørende utredning om oppgavefordeling mellom bydelene og kommunen sentralt

Saksnummer: 23/5459 - 86

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?

Vi opplever ofte at bydelen og saksbehandlere er tilgjengelige og lydhøre. I mange tilfeller fremstår det som at de har tilstrekkelig med tid og ressurser til å følge opp brukerne i sin respektive bydel. Da kan samarbeidet være svært produktivt, og vi ser at både pårørende og brukere blir ivare tatt på en god måte.

Svakheter i den daglige samhandlingen ved dagens organisering kan være:

- Vår erfaring er at det kan være store forskjeller i de ulike bydelene hva gjelder tid og ressurser. Vi kan bare anta at hovedårsaken til dette er organisering og økonomiske forskjeller innad i de ulike bydelene. I enkelte bydeler ser vi at det er raskere saksgang i form av at pårørende og brukerne fortare får hjelp, samt at de har en tettere dialog med saksbehandler underveis. Vi påpeker også en forskjell på hvilken grad av helse- og omsorgstjenester, herunder grad av avlastning, som innvilges og hvilke ressurser pårørende/brukeren blir tildelt (støttekontakt, veiledning, praktisk bistand med mer). Vår erfaring er at disse forskjellene ikke nødvendigvis henger sammen med brukernes bistandsbehov eller pårørendes ønske om bistand. I hovedsak ser vi også en sammenheng mellom dette og hvilke bydeler som på et tidlig tidspunkt innvilger den bemanningsgraden vi mener er forsvarlig for å utøve tjenesten.
- Vi ønsker også å påpeke at vi har sett mange tilfeller, særlig med barn, som «faller mellom» ulike instanser innad i bydelen. Dette gjelder særlig de tilfellene hvor det er krysninger mellom barnevern, helse og omsorg og/eller psykiatri. I flere tilfeller har vi stilt spørsmålstegn til om barnet er «feilplassert» hos oss, med hensyn til forholdene i saken, rammebetingelser og fagområder/kompetanse. Vi opplever det krevende i slike tilfeller å bli hørt, da vår erfaring er at det fort blir økonomiske hensyn som veier tyngst (hvor kostnadene for helsetjenestene skal faktureres og lignende). Vår erfaring er at helse og omsorg og barneverntjenesten ikke alltid sikrer informasjonsoverlapp i tilstrekkelig grad innad i samme bydel.

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?

I hovedsak er vi svært tilfredse med samarbeidet med etaten og de ulike bydelene. Vi opplever Velferdsetaten som lett tilgjengelig og lydhøre. Vi anser det som positivt at vi har faste kontaktpersoner som har fulgt oss opp som leverandør over tid og kjenner til hvordan vi er organisert og hvordan driften fungerer. Alt i alt mener vi at Velferdsetatens krav og føringer til leverandører og bydeler sikrer kompetansehevende tjenester. I møte med den enkelte bydel er vi stort sett tilfredse med samarbeidet. At samme saksbehandler i bydelen følger opp en bruker og har dialog med pårørende gjør det enklere for oss å sikre en god informasjonsflyt på tvers av arenaer og hjemmet. Det er også positivt at det er en overordnet faglig ansvarlig i bydelene som bistår med faglige problemstillinger, herunder knyttet til tvang og makt jf. helse- og omsorgstjenesteloven kapittel 9. Hvis slike spørsmål gjør seg gjeldende for flere av brukerne fra samme bydel er det svært hensiktsmessig at det er samme kontaktperson å forholde seg til i en bydel. Overordnet faglig ansvarlig vet også da hvordan vi som leverandør er organisert og hvilke forhold som er relevante, eksempelvis journalsystemet og ulike prosedyrer innad i organisasjonen. I enkelte bydeler kan dog overordnet faglig ansvarlig være svært vanskelig å komme i kontakt med, hvor et resultat er at det blir sårbart med hensyn til rettsikkerheten til brukerne.

Videre mener vi at dagens organisering kan føre til følgende svakheter:

- I enkelte tilfeller opplever vi at det er krevende å bli hørt av bydel, men etaten vil på sin side ikke uttale seg om enkeltsaker. I slike tilfeller blir da etaten en «kontrollør» som stiller krav, og videre er verken bydel eller etat er en «hjelper» for å komme i dialog om hvordan imøtekomme disse kravene. Bydelen kan tvert imot stille krav vi opplever er i direkte konflikt eller til hindring for hvordan vi skal imøtekomme etatens krav. Et eksempel her er bemanningsfaktor versus hensiktsmessig og forsvarlig oppfølging av brukerne.
- Bydeler kan i enkelte tilfeller utelate essensiell informasjon om brukeren før inngåelse av avtale. Dette kan skyldes ulike forhold, herunder mangelfull informasjon til bydelene fra pårørende og andre instanser. Resultatet er likevel at vi innvilger tjenester for brukere på feil grunnlag, hvor rammebetingelsene er uforsvarlige. Eksempelvis kan vi ha inntak av bruker uten å være informert om at vedkommende har utagerende atferd, hvor vi ikke har sikret riktig kompetanse hos personalet, fysiske rammebetingelser i form av egen boenhet fremfor fellesareal med andre, ugunstig turnusordning for å møte bruker på en hensiktsmessig måte, feil bemanningsfaktor for en forsvarlig tjeneste og så videre. Dette er uheldig både for oss som leverandør, bydelen og ikke minst brukeren selv.

Andreas Glad Ovesen

Avdelingsleder Voksentoppen

Aberia Omsorg AS

Ingelin Minde

Assisterende avdelingsleder Voksentoppen

Aberia Omsorg AS