



Oslo kommune  
Bydel Gamle Oslo  
Bydelsadministrasjonen

BU-SAK 94/2011  
Hsk-SAK 15/2011  
RPH-SAK 05/2011  
ER-SAK 13/2011  
RFF-SAK 12/2011

Bydelsutvalget

Dato: 07.09.2011

Deres ref:

Vår ref (saksnr): 11/1093

Saksbeh: KS/TRG

Arkivkode:

## RAPPORT FRA TILSYNSUTVALG FOR HJEMMETJENESTER AV 27.06. 2011 I BYDEL GAMLE OSLO

*Administrasjonens kommentar til tilsynsrapport fra tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester av 27.06.2011.*

Tilsynsutvalget skal føre kontroll og tilsyn med hvordan hjemmebaserte tjenester faktisk virker. Tilsynsutvalgene skal rapportere avvik dersom tjenesten ikke er i samsvar med krav fastsatt av staten eller Oslo kommune i lov, forskrift, instruks og lignende. Utvalget skal videre påpeke forhold som kan bedres.

Ved begynnelsen av hver bystyreperiode igangsettes opplæring av nye medlemmer av tilsynsutvalg. Ved opplæringen for inneværende periode ble de nødvendige dokumentene omdelt i første møte. I møte nummer to ble mal for tilsynsutvalgene omdelt da avdelingssjef og jurist trengte noe tid til å utarbeide maler for å hjelpe tilsynsutvalgene i deres arbeid. Tilsynsutvalget fikk også malene for tilsynsrapporter for rapportering til bydelsutvalget oversendt per e-post.

I ettertid har Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester utarbeidet mal for tilsynsutvalg for institusjoner som er gjort tilgjengelig for dem. Malen skal benyttes av tilsynsutvalgene for institusjon i alle bydeler.

I henhold til reglement for bydelene § 2-5 Tilsynsutvalg står følgende, "tilsynsutvalg er ikke klageorgan men et organ som utfører tilsyn på bydelsutvalgets vegne. Tilsynsutvalget er i den forbindelse saksforberedende organ for bydelsutvalget og har ingen vedtakskompetanse".

Tilsynsutvalgene arbeider selvstendig, oppfordres til selv å velge en leder som skal følge opp tilsynsutvalgets ansvarsområde og oppgaver. Tilsynsutvalget for hjemmetjenester skal følge opp hjemmetjenester og kan gjøre dette i form av invitasjon til hjemmebesøk fra bruker, telefonhenvendelser og skriftlige henvendelser. I tillegg kan tilsynsutvalget ha møter med utøvende hjemmetjenester. I Bystyresak 22/2008 ble bydelsreglement § 2-5 endret til også å omfatte tilsynsutvalg for hjemmetjenester. Instruks for tilsynsutvalget for hjemmetjenester ble vedtatt.



Bydel Gamle Oslo  
Bydelsadministrasjonen

Besøksadresse:  
Platousgate 16

Postadresse:  
Postboks 9406 Grønland  
0135 Oslo

Internett: [www.oslo.kommune.no](http://www.oslo.kommune.no)

E-post: [postmottak@bgo.oslo.kommune.no](mailto:postmottak@bgo.oslo.kommune.no)

Telefon : 02180  
Telefaks: 23431001  
Bankkonto: 60040606079  
Org.nr.: 974778742

Tilsynsutvalget har ved dette tilsynet gjennomført møter med tillitsvalgte og med to brukere.

I møtet med tillitsvalgte ble det stilt spørsmål om hva som fungerer dårlig og/eller kan forbedres ved avdelingens tilbud til brukerne og hjemmetjenesten som arbeidsplass.

#### *Reduksjon av personalressurser i hjemmetjenesten.*

Til uttalelsene om ressursreduksjoner siden 2004, ønsker bydelsdirektøren å presisere at administrasjonen justerer hjemmetjenesten og øvrige tjenester i henhold til behov i befolkningen. I Bydel Gamle Oslo har eldre over 80 år jevnt gått ned siden bydelen ble etablert i nåværende form i 2004. Tjenesten skal til enhver tid tilpasses befolkningens behov.

#### *Oppfølging fra bydelsadministrasjonen.*

Avdelingens ledelse er organisert som linjeledelse og det er delegert myndighet til å fatte beslutninger på alle ledernivå.

#### *Bruk av de ansattes kompetanse.*

Det er etablert fast møtestruktur mellom bestiller og hjemmetjenesten for å sikre overføring av den type informasjon som omtales her. Det er riktig at økonomien er styrende på overordnet nivå, men det er de individuelle behovene hos den enkelte bruker som vurderes ved tildeling av ulike tjenester.

#### *Saksbehandlingstid.*

Bydelens saksbehandlingstid på søknad om institusjonsplass ligger under gjennomsnittet for Oslo. Det er nødvendig å bruke tid på saksbehandling for å fatte gode og riktige vedtak om tjenester. Resultatet for 2009 var på 18 dager og for 2010 var den på 16,5 dager.

#### *Mangel på korttidsplasser.*

Bydelen bestiller en bestemt mengde korttidsplasser og rehabiliteringsplasser tertialvis fra Sykehjemsetaten. Bestillingen gjøres i henhold til bydelsutvalgets vedtak. Bydelen bruker i snitt en høyere andel plasser enn vedtatt i budsjettet, da en har opplevd stor søknadsmengde både i 2010 og 2011.

Når det gjelder punktet vedrørende ekstratjenester henvises det til i administrasjonens kommentar innledningsvis. Når det gjelder rapportering på brukerstatus ivaretas dette per i dag. Det etterspørres flere kompetansehevende tiltak og eksterne kurs. Avdelingen har en kompetanseplan som følges og er utarbeidet sammen med organisasjonene. I tillegg prioriteres utdanning på videregående skoles nivå og høyskolenivå så langt driften tillater det.

#### *Besøk hos to brukere*

Bydelsdirektøren anser at brukersakene kun kan kommenteres på et generelt grunnlag da sakene fortsatt er under saksbehandling i bydelen, og for å ivareta brukernes krav til anonymitet og rettsikkerhet.

Det uttales i saken til at bestillerenheten ikke er ute hos bruker før endring av vedtak. Tilsynsutvalget etterspør også hvorvidt bestillerenhetens saksbehandlere er hos bruker før endring av vedtak. Det er riktig at saksbehandler ikke alltid er på vurderingsbesøk før endring av vedtak, men dette er ingen fast regel. Bestillerenheten er alltid på vurderingsbesøk ved førstegangssøknader, og det foretas vurderingsbesøk hos bruker ved revidering av vedtak i

utstrakt grad, men behovet for et hjemmebesøk vurderes nøye. Det er ressurskrevende med hjemmebesøk, derfor vurderes behovet for dette fortløpende. Det er bygget opp et godtfungerende møtestruktur for revurderingsmøter med leder og ansatte i tjenestene som utøver vedtakene i hjemmet. Det er samarbeidet med disse samt all foreliggende dokumentasjon som ligger til grunn for revurdering av vedtakene. Dette skal sikre at de som har førstehåndskjennskap til brukeren skal være medvirkende ved revurdering av vedtakene og gjennom dette sikre at vedtakene er etter brukers ønsker og behov.

*Tilsynsutvalgets spørsmål til bydelsadministrasjonen det ønskes redegjort for.*

Bydelen har 929 brukere av hjemmetjenester, alt inkludert. Dette tallet rommer alt fra brukere med vedtakstid på 0,5 time per uke til de som har 80 og 90 timer per uke. Innefor dette igjen er det mange brukere der mange tjenesteformer kombineres for at brukers individuelle behov skal fylles. Antall brukere med sammensatte behov er mange, men eksakt antall brukere finnes det ikke tall på. Dette i hovedsak fordi det ikke er klare definisjoner på dette, og det lar seg derfor vanskelig telle.

Brukere med behov for flere tjenestetyper og som er i behov for koordinering av disse er gjennom lovhjemmel gitt rett til individuell plan (IP) med en koordinator som skal ivareta nettopp dette. I tillegg opprettes det ansvarsgrupper som følger opp brukers behov. Gjennom ansvarsgruppemøter med faste deltagere og der andre ressurspersoner kan trekkes inn kan bruker /pårørende påvirke tjenestetilbudene og ivareta sin rett til å medvirke. Formen med ansvarsgruppemøter er en veletablert ordning innenfor pleie- og omsorgstjenestene, gruppene fungerer meget variert men har sin klare misjon i forhold til å ivareta og sikre tverrfaglig samhandling i tillegg til brukermedvirkning.

Saksbehandling av søknader og utarbeidelse av enkeltvedtak gjøres i henhold til forvaltningsloven som styrer saksbehandlingen. Når det gjelder utforming av vedtak, hvilke tjenestetyper som er ønskelig og som egner seg best for den enkelte, mengde tjenester og kombinasjonen av disse, så er dette en del av saksbehandlingen og må individuelt utmåles i samhandling med bruker og eventuelle pårørende

Det etterspørres statistikk for klager på avslag innen vedtak om bolig og i forhold til BPA. I hele 2010 hadde bydelen 4 avslag på BPA, hvorav 2 ble avvist 1 innvilget og 1 tatt til følge av fylkesmannen. Hittil i år er det gitt 1 avslag på BPA, og det er ikke mottatt noen klager.

Det er i 2011 mottatt 84 klager ved bydelens boligkontor så langt i 2011 på kommunale boliger /omsorgsboliger. Det er registrert 44 ferdigbehandlede klagesaker i bydel / klagenemnd, av disse er:

- 18 = omgjort av boligkontoret selv
- 1 = omgjort av klagenemnda
- 3 = ny behandling av sak etter anmodning fra klagenemnda
- 9 = avvist ( for sent innkommet)
- 13 = bydelen får medhold fra klagenemnda

53 saker er ennå ikke ferdigbehandlet fra bydel/klagenemnda – inkl. også saker fra 2010.

Klager på startlån hittil i år er 15 klager. Ferdigbehandlede klagesaker hittil i år i klagenemnd /bydel er:

- 7 = omgjort av Boligkontoret
- 2 = avvist ( for sent innkommet)

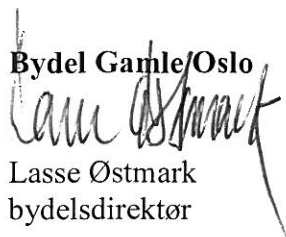
Resterende klager er fremdeles under behandling i bydel/klagenemnd.

Bydelsdirektøren innstiller til bydelsutvalget å fatte følgende vedtak:

Bydelsutvalget tar tilsynsutvalget for hjemmetjenestens rapport av 27.06.2011 med administrasjonenes kommentar til orientering.

**Bydel Gamle/Oslo**

Lasse Østmark  
bydelsdirektør



Katalin Simon  
avdelingssjef

VEDLEGG: Tilsynsutvalget for hjemmetjenesters rapport  
Bystyresak 22/2008

SCANNET

BYDEL GAMLE OSLO			
Saksnr.	11/1093		
Dato	12 AUG 2011		
Jaktsett	OSLO	KASJ	
Oppnr.	225.1	Dok.nr.	/
Avskr.måte		Sign.:	

## RAPPORT 27.06. 2011 FRA HJEMMETJENESTENS TILSYNSUTVALG I BYDEL GAMLE OSLO

### Virkeområde

Det skal føres tilsyn med bydelens hjemmetjeneste som det er vedtatt tilsynsutvalg for. Dette er hjemmesykepleie, hjemmehjelp, altnuligmannstjeneste, ergoterapi, fysioterapi, avlastningstiltak og nabo hjelp.

### Innledende opplysninger vedrørende denne rapporten:

Nedenstående skjema fylles ikke ut da formatet ikke passer til annet enn ved evt. henvendelser fra brukere av hjemmetjenestene. Det er kun fylt i svar på første spørsmål (fet skrift) i skjemaet under. Dette tilsynsutvalget oppfordrer bydelen til å utvikle én samlet, eller flere, gode maler for alle typer tilsyn som sorterer under Tilsynsutvalgets område. Om bydelen derimot skulle ha denne type maler har ikke undertegnede mottatt slike.

De undertegnede har derfor brukt et eksempel funnet på Pensjonistforbundets sider på nettet som underlag for denne rapport fortsetter under skjemaet.

For øvrig vil det nevnes at Tilsynsutvalget ikke har levert rapport siden desember 2008 da det ikke har vært klager/henvendelser fra brukere og pga. manglende kunnskap og informasjon (fra bydelen) om hvordan et oppsøkende tilsynsarbeid (utover klager/henvendelser) skal kunne foregå. I mars d.å. mottok medlemmene av Tilsynsutvalget en tilsynsveileder for hjemmebaserte tjenester fra Pensjonistforbundet, og har etter dette gjennomført deler av tiltakene veilederen informerer om.

Tilsynsutvalget har i denne omgang kun gjennomført møter med tillitsvalgte og med brukere men anbefaler at Tilsynsutvalgene også gjennomfører de 2 andre tiltakene nevnt i tilsynsveilederen; møter på tjenestestedene og brukerallmøter.

Bydelen oppfordres også til god innledende informasjon og bedre og jevnlig oppfølging av alle utvalg, som for eksempel Tilsynsutvalget, med klare krav om- og frister for - innlevering av rapporter (bygget på gode maler) pr. år.

Avslutningsvis vil vi anføre at enhetens ledelse samarbeidet positivt og godt i sammenheng med forespørsel om tilsyn i hjemmetjenestetilbudet.

Henvendelse fra bruker tilhørende tjenestested/område: Bruker tok kontakt per brev/telefon/e-post. <b>Det har ikke vært noen henvendelser siden forrige rapport i desember 2008</b>	
Dato for henvendelse:	Tidspunkt for henvendelse:
Henvendelsen gjaldt følgende forhold:	
Hvordan tok tilsynsutvalget tak i saken: (hjemmebesøk, skriftlig/muntlig kommunikasjon/møte/e.l.)	
Hvem var tilstede under gjennomgangen av saken: (Hvilke personer har tilsynet hatt kontakt med (pasienter/brukere, pårørende, ansatte, ledere, andre)	
Henvendelser: <i>"Dersom tilsynet mottar henvendelser som faller utenfor utvalgets arbeidsområde, skal disse straks oversendes bydelsadministrasjonen – eller annen rett instans for øvrig – for behandling. For øvrige henvendelser skal tilsynsutvalget rapportere til bydelsutvalget. Dersom utvalget mottar en klage på forhold i en institusjon, skal utvalget bekrefte henvendelsen skriftlig og gjøre oppmerksom på at en klage skal rettes til institusjon".</i>	
<i>Tilsynsutvalget skal gi brukeren tilbakemelding på henvendelsen så snart som mulig, senest innen 6. uker. Tilbakemeldingen skal vise hvordan oppfølgingen av klagen skal håndteres og en tidsramme for dette. Oppfølging av klagen skal senest settes i verk 7 uker fra henvendelsen er gjort fra brukeren.</i>	

<p>Rapport/beskrivelse av saken:  <i>"Tilsynsutvalget skal påse at tjenesten drives i samsvar med regler og retningslinjer gitt av staten og Oslo kommune, at den enkelte bruker får forsvarlig omsorg og hjelp og blir behandlet med respekt."</i></p> <p><i>Tilsynsutvalget skal etter avtale rapportere til bydelsutvalget og bydelsadministrasjonen. I rapporten skal det eventuelt påpekes og gis anmerkninger om forhold som bør endres. Tilsynsrapportene til bydelsutvalget skal være offentlige og anonymiserte dersom de inneholder taushetsbelagte opplysninger".</i></p>		
Oslo.....		
Leder tilsynsutvalg	Medlem tilsynsutvalg	Medlem tilsynsutvalg
<p>Taushetsplikt:  <i>Tilsynsutvalget har taushetsplikt om personlige forhold som utvalgene blir kjent med i sitt arbeide. For øvrig gjelder forvaltningslovens bestemmelser om taushetsplikt</i></p> <p><i>Mal for rapport er utarbeidet jamfør utkast til "Reglement for kommunale tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester"</i></p>		

## RAPPORT FRA MØTE I TILSYNSUTVLGET 18. MAI 2011

Møtet var delt i tre: først et møte med tillitsvalgte i hjemmetjenesten, deretter besøk hjemme hos to brukere som administrasjonen hadde funnet fram til. For Tilsynsutvalget deltok: Matti Lucie Arentz (leder), Bente Moseng (medlem) og Grete Haugdal (varamedlem).

### Møte med to tillitsvalgte i hjemmetjenesten:

Møtet ble avholdt i hjemmetjenestens lokaler i Kjølberggata 31 C. Deretter ble det foretatt hjemmebesøk hos to brukere i etterkant av møtet. Fra bydelen deltok følgende tillitsvalgte fra hjemmetjenesten: Laila Bergli (Fagforbundet) og Rebaz Dlear (Norsk Sykepleierforbund)

**Det ble stilt et generelt spørsmål til de tillitsvalgte om hva som fungerer dårlig og/eller kan forbedres ved avdelingens tilbud til brukere og hjemmetjenesten som arbeidsplass:**

#### Generelt

Det har vært en slanking av hjemmetjenesten som gradvis har skjedd siden 2004. Dette innebærer at tilgjengelighet til fysioterapi, ergoterapi og psykiatrisk sykepleier har blitt mindre. Dette betyr dårligere tilbud til brukerne, går ut over hjemmetjenestens ansatte og betyr at hjemmetjenesten mister noe av tverrfagligheten.

#### Oppfølging fra bydelsadministrasjonen

Når de ansatte avdekker forhold/situasjoner hos brukere som må følges opp med nye/endrete tilbud følges det i noen tilfeller ikke opp før etter flere henvendelser, og/eller det følges dårlig opp.

#### Bruk av de ansattes kompetanse

De ansattes kompetanse (de kjenner brukeren best) undervurderes og deres råd tas ofte ikke til følge. For eksempel gir Bestillerenheten ofte avslag på korttidsopphold i tilfeller der de ansatte er klare i sin anbefaling av at brukeren vil kunne dra stor nytte (kunne bo hjemme lenger) av rullerende korttidsopphold. Det er en klar oppfatning av at det økonomiske aspektet er avgjørende i en del av disse sakene.

### Saksbehandlingstid

Det etterlyses en konkret, og sterkt forkortet, saksbehandlingstid på korttidsopphold. Den nåværende lengden på saksbehandlingstid er for lang og de ansatte anbefaler en saksbehandlingstid på maksimum 2 uker.

### Mangel på korttidsplasser

Et problem at korttidsplasser gjøres om til langtidsplasser når brukeren vel "er innenfor dørene". Dette innebærer at det blir færre korttidsplasser og derved økende mangel på plasser og at avslag også begrunnes i dette. Det er også en oppfatning av at om man saksbehandlet raskere og fikk brukerne raskere inn på korttidsopphold (mens de fortsatt "er friske nok") ville de også i flere tilfeller kunne returneres hjem.

### Ekstratjenester

Alle ekstratjenester som fysioterapeuter, ergoterapeuter og psykiatriske sykepleiere er redusert og systematisk blitt bygget ned (bemanningmessig) siden 2004. De ansatte antar at reduksjonen ligger på rundt 50 % og at reduksjonen klart går ut over både brukere de ansatte, For å sikre at brukere får det de trenger og at man fordeler ressursene riktig, bør det gjeninnføres daglig rapportering og oppdateringer på brukerstatus fra disse tjenestene. Det bemerkes også i denne sammenheng at om brukerne får god nok og tilstrekkelig oppfølging hjemme (for eksempel spesielt etter ulike opphold på andre institusjoner), vil man kunne forhindre en del raske gjeninnleggelser, noe som koster bydelen mer i det lange løp.

### **Hva fungerer godt ved tilbudet og arbeidsplassen:**

- Trygghetsavdelingen fungerer godt.
- BOB (Behovsstyrt bemanning) med bl.a. primærkontakter er et godt og fungerende tilbud som sees positivt på, spesielt fra brukernes side. Dette gir høyere kvalitet og mer trygghet.
- De ansatte blir tatt godt vare på og er fornøyde med arbeidsmiljøet. Men flere kompetansehevende tiltak og kurs etterspørres. Det foreslås å sende ulike ansatte på eksterne kurs som deretter kan viderebringe kunnskapen gjennom å holde interne kurs.

### **Besøk hjemme hos to brukere:**

#### **BRUKER 1: Eldre, hjemmeboende bruker uten pårørende:**

Bruker er svært fornøyd med tjenestene, og har ikke noe å bemerke i forhold til ting som kan forbedres. Bruker vil bo hjemme og bemerker at tjenestene fra hjemmetjenesten gjør at hun føler seg trygg.

Bruker føler hun blir lyttet til og at hjemmetjenesten følger henne opp på en god måte.

Bruker er glad for å ha trygghetsalarm – det bidrar også til trygghet.

Alle som kommer fra tjenesten har synlige ID-kort.

#### **BRUKER 2: Ung bruker som er sterkt bevegelseshemmet og pleietrengende. Bosatt i midlertidig omsorgsbolig. I møtet stiller også en representant for pårørende.**

Bruker har kompliserte og sammensatt behov som kreves bred kompetanse og tett faglig oppfølging på tvers av enheter. Hjemmetjenesten er en del av et helhetlig oppfølgingstilbud som er nødvendig for bruker.

Bruker var ikke klar over at ansatte i tjenesten skal ha ID-kort.

### Hjemmesykepleien

Fungerer tilfredsstillende. Pårørende og bruker opplyser om at det tidligere har vært problemer, men at bydelen nå har løst dette på tilfredsstillende måte. Bruker opplever at han er trygg og at hjemmetjenesten kommer når de skal.

### Fysioterapitilbud

Pårørende påpeker at bruker må følges aktivt opp, og at det krever kompetanse om brukers situasjon og utfordringer. Han har en krevende situasjon, og fysioterapeuten bør drive oppsøkende virksomhet overfor ham. Utover dette er bruker og pårørende fornøyd med selve tjenesten.

### Praktisk bistand

Fungerer greit.

### Bosituasjon

Bruker har over tid bodd i et midlertidig botilbud. Dette er ikke optimalt tilrettelagt for brukers behov. Dette går ut over livskvalitet og helse. Bruker opplever å ikke ha fått den nødvendige hjelp til å skaffe egen bolig som han skulle ha fått.

### Tilsynsutvalgets vurdering av den helhetlige oppfølging av brukeren

Selv om følgende kan vurderes å være på siden av Tilsynsutvalgets mandat velger vi å ta det med i rapporten. Bakgrunnen for dette er at hjemmetjenesten utgjør en del av en helhetlig oppfølging. Bruker opplever at oppfølgingen av et helhetlig tilbud som hjemmetjenesten inngår i, er for dårlig. Det oppleves at det tar tid å få rede på hva man har krav på, og får vedtak på. Det oppleves at man havner mellom to stoler, NAV og bydelen. Dette gjelder spesielt bosituasjon. I ansvarsgruppa (dvs. møteplass på tvers av etater) er det ikke representant fra boligenheten. Det oppleves at noe av årsaken til at ting stopper opp ligger hos bestillerenheten. I ansvarsgruppa sitter det ikke personell som har delegert myndighet til å fatte vedtak.

Det er tydelig at bydelen i denne type omfattende saker trenger å jobbe aktivt for å styrke kommunikasjonen på tvers av fagenheter og mellom ledelse, saksbehandlere (uten avgjørende myndighet), ansvarsgrupper og brukere/pårørende.

Pårørende har opplevd at saksbehandlere eller ledere har satt seg dårlig inn i saken. Dette blir problematisk når de foreslår løsninger som ikke kan benyttes av bruker, eller kommer med forslag som går direkte i mot begrunnet behov beskrevet i søknaden.

Pårørende opplever det som ekstremt tungt å jobbe mot bydelen; vedtak kommer sent og ofte er de avslag som må klages inn, ofte i flere runder. Slikt tar meget lang tid og i mellomtiden kommer bruker ikke videre i livet sitt. I tillegg er det vanskelig å få innsyn i egen sak og i rapporter og begrunnelser for endringer. ~~Bestillerkontoret er ikke ute hos brukeren for vedtak endres~~  
Det oppleves at få gode praktiske løsninger er kommet på plass i forhold til bruker og de som er, har det tatt tid å få vedtatt og på plass.

Pårørende mener at bydelen i stor grad har utvist lite menneskelighet i saksbehandlingen og at man skjuler seg bak tall og kostnader og ikke ser mennesket bak ordene og tallene. Han etterlyser en løsningsorientert tverrfaglig gruppe med myndighet til å fatte vedtak og med vilje til oppfølging fra dag 1. Pårørende påpeker at et velfungerende system vil kunne forhindre mye unødvendig saksbehandling og klagebehandling og vil kunne spare bydelen for en del utgifter.

Tilsynsutvalget vil på bakgrunn av denne rapporten be bydelsadministrasjonen om følgende redegjørelse:

- Hvor mange sterkt pleietrengende brukere med sammensatte behov har bydelen?
- Hvordan har bydelen lagt opp arbeidet rundt denne typen brukere?
- Hvordan fungerer ansvarsgruppene etter bydelens mening?



- Hva kan bydelen gjøre for å ha løsninger som gir best mulig oppfølging til denne type bruker? Med dette menes et tilbud som innen rimelig tid gir god kvalitet og rask oppfølging rundt det helhetlige tilbudet til sterkt pleietrengende brukere med sammensatte diagnoser og behov?
- Hva slags selvevaluering gjennomfører bydelen når det gjelder saksbehandling og vedtak i denne type saker?
- Hva er statistikken for klager på avslag innen vedtak rundt bolig (både leiekontrakter og omsorgsbolig startlån), og søknad om personlig assistent?
- Er representanter fra bestillerkontoret personlig ute hos brukere før vedtak endres?

Oslo, 27. juni 2011,

Tilsynsutvalget i Bydel Gamle Oslo 2007 -2011,

Matti Lucie Arentz (V), leder  
Bente Moseng (R), medlem  
Grete Haugdal (DnA), varamedlem

## **OSLO KOMMUNES VEDTATTE KVALITETSKRITERIER FOR HJEMMETJENESTEN, JF. BYSTYRESAK NR. 204/99**

Den enkelte som mottar pleie- og omsorgstjenester eller praktisk bistand i eget hjem skal oppleve trygghet og forutsigbarhet, og bli møtt med respekt. Gjennom medbestemmelse i utformingen av tjenestetilbudet skal det sikres at de grunnleggende behov ivaretas med utgangspunkt i den enkeltes egenverd og livsførsel, og med sensitivitet for etnisk bakgrunn og livssyn.

For å sikre dette stilles det følgende krav:

- Tjenesten innhold og omfang skal være i tråd med enkeltvedtak.
- Tjenestetilbudet skal tilpasses den enkelte bruker og det skal gis tilbud om at tjenestetilbudet konkretiseres i en individuell omsorgsplan (jf. byrådssak 58/98). Medbestemmelse skal sikres ved at den enkelte er delaktig i utformingen av egen omsorgsplan. Planen skal gjennomgås og eventuelt justeres hver 6. måned.
- Brukeren skal motta tilstrekkelig informasjon om muligheter og begrensninger innenfor tjenestene til at hun/han kan delta aktivt i utformingen av eget tjenestetilbud. Den enkelte skal dessuten i skriftlig form gjøres kjent med Oslo kommunes kvalitetskrav til tjenesten, og hvilke klageinstanser som finnes. Øvrig skriftlig og muntlig informasjon skal tilpasses den enkeltes behov.
- Alle brukere skal ha en egen kontaktperson, som også er kontaktperson for evt. pårørende/verge/hjelpeverge. Det skal foreligge skriftlig informasjon om hvem som er kontaktperson og eventuelt ansvarlig sykepleier for den enkelte, samt informasjon om hvor bruker kan henvende seg dersom det oppstår akutt behov for hjelp.

- Omsorgsplanen kan utformes på ulike måter, avhengig av brukerens hjelpebehov. Planen skal som et minimum inneholde hvordan de grunnleggende behov skal ivaretas. Veiledende retningslinjer for individuelle omsorgsplaner fra Sosial- og helsedepartementet legges til grunn.
- Det skal vurderes behov for, og eventuelt besørges, at brukeren får bistand med å anskaffe tekniske hjelpemidler eller tilrettelegge boligen slik at man bidrar til å styrke den enkeltes selvstendighet og selvhjulpenhet, eller redusere risiko for skade/slitasje hos bruker eller tjenesteytere.
- Det skal gjøres avtale med bruker av hjemmetjenester om tidspunkt for når hjelpen skal gis, innen en tidsramme på én time.
- Antallet personer som yter hjelp i brukerens hjem skal begrenses mest mulig, dog slik at personalets kompetanse samsvarer med brukerens behov for ulike tjenester.
- Alt personell som kommer hjem til brukere skal bære tydelig identitetskort.
- Tjenestene skal tilrettelegges slik at brukeren gis mulighet til å opprettholde egen normal døgnrytme.
- Brukere skal oppleve at deres behov for hjelp forstås og løses i samsvar med egne forventninger.
- Det skal legges til rette for at den enkelte kan delta i sosialt liv og aktiviteter utenfor hjemmet.
- Det skal sikres tilstrekkelig renhold.

**Sak 22 Tilsynsutvalg for hjemmetjenesten - Endring av bydelsreglementet og instruks for tilsynsutvalget - Byrådsak 207 av 18.10.2007**

Sendt til byrådet.

**Bystyret har behandlet saken i møte 30/01/2008 sak 22**

*Etter dette er bystyrets vedtak følgende:*

1.

Med hjemmel i lov av 25. september 1992 nr. 107 om kommuner og fylkeskommuner (kommuneloven) § 6 foretas følgende endring av reglement for bydelene:

1. Bydelsreglementets § 2-5 nr. 1 tilføyes:

De lokale eldrerådene skal være representert med en representant i de enkelte tilsynsutvalgene, dersom de lokale eldrerådene ønsker dette.

2. Bydelsreglementets § 2-5 nr. 2 endres til følgende:

2. Tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester.

Bydelsutvalget skal opprette et tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester.

Tilsynet er et frivillig tilbud til brukerne. Det er opp til hver enkelt bruker, eventuelt i samråd med pårørende/ hjelpeverge å ta kontakt med tilsynsutvalget. Bruker avgjør hvordan kommunikasjonen skal foregå; i form av hjemmebesøk eller gjennom skriftlig/ muntlig kommunikasjon.

Ansatte i vedkommende bydel eller private tjenesteleverandører som bydelen benytter for hjemmebaserte tjenester kan ikke være medlem/ varamedlem av tilsynsutvalget.

Tilsynsutvalget skal bestå av tre medlemmer og tre varamedlemmer.

Bydelsutvalget kan invitere det lokale eldrerådet til å foreslå en kandidat til tilsynsutvalget.

3. Endringene trer i kraft fra vedtaksdato.

2.

Bystyret vedtar følgende instruks for tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester som erstatning for gjeldende instruks:

**INSTRUKS FOR KOMMUNALE TILSYNSUTVALG FOR HJEMMEBASERTE TJENESTER**

Alle bydelsutvalg skal opprette tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester, og bestemmer selv dets organisering ut over det som følger av disse retningslinjene.

De kommunalt oppnevnte tilsynsutvalg hvis ansvar er fastsatt i denne instruks kommer i tillegg til de statlige tilsynsorganer.

Ved begynnelsen av hver bystyreperiode igangsettes opplæring av nye medlemmer av tilsynsutvalg. Opplæringen er obligatorisk.

## 1. FORMÅL

Tilsynsutvalgene skal føre kontroll og tilsyn med hvordan hjemmebaserte tjenester faktisk virker. Tilsynsutvalgene skal rapportere avvik dersom tjenesten ikke er i samsvar med krav fastsatt av staten eller Oslo kommune i lov, forskrift, instruks og lignende. Utvalgene skal videre påpeke forhold som kan bedres.

## 2. VIRKEOMRÅDE

Instruksen gjelder ikke for tilsynsutvalg for institusjon. Tilsynsutvalg for institusjon har egen instruks, jf. bydelsreglementet § 2-5.

Det skal føres tilsyn med bydelens hjemmebaserte tjenester. Reglementet gjelder også for tilsyn hos bruker med privat leverandør betalt av kommunen.

Tilsynet er et frivillig tilbud for brukerne av tjenestene.

Tilsynet skal skje i den bydel utvalget er oppnevnt for.

## 3. TAUSHETSPLIKT

Tilsynsutvalget har taushetsplikt om personlige forhold som utvalgene blir kjent med i sitt arbeid, jfr. forvaltningslovens bestemmelser om taushetsplikt og om taushetspliktens begrensinger.

## 4. OPPGAVER

Tilsynsutvalget skal føre tilsyn med at tjenesteyterne sørger for at informasjon om Helse- og sosialombudet og om hvordan ombudet kan kontaktes er lett tilgjengelig for brukere av hjemmetjenestene.

Medisinskfaglige oppgaver ligger utenfor tilsynsutvalgets oppgaver.

## 5. HENVENDELSER

Tilsynsutvalgene skal ta imot henvendelser fra alle som kontakter utvalget vedrørende forhold for brukere og forhold ved hjemmetjenesten.

Tilsynsutvalgene skal ikke behandle ordinære/ formelle klagesaker.

Dersom tilsynsutvalget mottar henvendelser som faller utenfor utvalgets arbeidsområde, skal utvalget skriftlig bekrefte overfor avsender at henvendelse er mottatt og straks oversende disse til bydelsadministrasjonen - eller annen rett instans for øvrig - for behandling.

Tilsynsutvalgene skal gi brukeren tilbakemelding på henvendelsen så snart som mulig, senest innen 6 uker. Tilbakemeldingen skal vise til hvordan oppfølging av henvendelsen skal

håndteres og en tidsramme for dette. Oppfølging av henvendelsen skal senest settes i verk 7 uker fra henvendelsen er gjort fra brukeren.

Tilsynsutvalgene fører postjournal over alle henvendelser de mottar.

## 6. UNDERSØKELSER

Tilsynet er et frivillig tilbud til brukerne. Det er opp til hver enkelt bruker, eventuelt i samråd med pårørende/ hjelpeverge å ta kontakt med tilsynsutvalget. Brukeren avgjør hvordan kommunikasjonen skal foregå; i form av hjemmebesøk eller gjennom skriftlig/ muntlig kommunikasjon.

Tilsynsutvalget kan be bydelsadministrasjonen om å henvende seg til brukere med forespørsel om de er villige til å motta tilsyn.

## 7. RETT TIL OPPLYSNINGER

Tilsynsutvalget kan kreve at leder for den aktuelle tjeneste gir de opplysninger som er nødvendig for gjennomføring av tilsynet, dog ikke taushetsbelagte opplysninger med mindre nødvendig samtykke er innhentet. Tilsynsutvalget kan ikke be tjenestestedene eller bydelsadministrasjonen utarbeide rapporter.

## 8. RAPPORTERING

Tilsynsutvalget skal etter avtale rapportere til bydelsutvalget og bydelsadministrasjonen. I rapporten skal det eventuelt påpekes og gis anmerkninger om forhold som bør endres. Tilsynsrapportene til bydelsutvalget skal være offentlige, og anonymiserte dersom de inneholder taushetsbelagte opplysninger.

Tilsynsutvalget skal ved årets utgang levere årsrapport til bydelsutvalget og bydelens administrasjon. Årsrapporten skal ikke inneholde taushetsbelagte opplysninger og være offentlig.

## 9. GODTGJØRELSE FOR TILSYNSUTVALG

Tilsynsutvalg godtgjøres over de enkelte bydelsutvalgs budsjett. Godtgjørelsen følger av Reglement for godtgjøring av folkevalgte verv i Oslo kommune.

## 10. INFORMASJON

Bydelen skal informere brukerguppen om tilsynsutvalgets funksjoner, hvem som sitter i utvalget og hvordan en kommer i kontakt med tilsynsutvalgets medlemmer. Slik informasjon skal følge med hvert vedtak om tildeling av hjemmebaserte tjenester. Medlemmene av tilsynsutvalg skal bære identitetskort under tilsynet.

## 11. IKRAFTTREDELSE

Denne instruks trer i kraft fire uker etter at den er vedtatt av bystyret i Oslo kommune. Fra samme tidspunkt oppheves Instruks om tilsynsordning for brukere av de hjemmebaserte tjenester sak 83/1994.