

**Oslo kommune
Bydel Østensjø**

Trygge hjemmetjenester i bydelen

Samhandlings møte mellom brukere/pårørende og Bydelsadministrasjonen

Tid: 29. mai 2012, kl. 14:30 – 16:00

Sted: Oppsal Samfunnshus

Tilstede:

Evy Johansen (Tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester) møteleder

Nonna Martynova (Tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester) referent

Fra råd og utvalg:

Edna Thomassen, leder for eldre rådet

Karin Svendsen, leder for omsorgskomiteen

Lene Haug, leder for tilsynsutvalget for bydel Frogner

Mette Sinding, medlem i tilsynsutvalget for bydel Frogner

Fra bydelsadministrasjonen:

Jatinder Sharma avdelingssjef Avd. rehabilitering og omsorg

Eric Brugman, leder for bestillerkontoret 18+

Linda Slydahl avdelingssykepleier hjemmesykepleien gruppe 1, Base Skøyenkroken

Hjørdis Moe Hansen avdelingssykepleier hjemmesykepleien gruppe 3, Base Bogerud

Cathrine Gøranson avdelingssykepleier hjemmesykepleiene gruppe 4 Base Bogerud

Berit Øverby avdelingsleder Praktisk bistand Base Bogerud

Signe Sandnes spesialkonsulent Avd. rehabilitering og omsorg

Referat

Møte ble innledet med presentasjonsrunde av ledere/medlemmer for råd og utvalg, samt ledelsen i bydelsadministrasjonen.

Evy Johansen presenterte også Lene Haug og Mette Sinding fra bydel Frogner som ikke har samhandlingsmøter i bydelen, men ønsker å innføre denne ordningen.

Leder for Manglerud politistasjon Gro Smedsrud ble invitert til møte og hadde et innlegg. Hun snakket om at eldre som er en sårbar gruppe i samfunnet må føle seg trygge i sine hjem. Politiet jobber hardt for å ikke la tilreisende kriminelle utnytte, true eller misbruke eldre på noen måte. I dette arbeidet bør media brukes bedre. Men også eldre må være mer bevisste – de må ringe oftere til politiet, være flinkere med å beskrive gjerningsmenn.

De mest sårbare er de som er avhengige av hjelp og får besøk daglig. De må være flinkere til å kontrollere ukjente personer – ikke nøl med å spørre om legitimasjon!

Også Hjemmetjenesten må finne gode måter å sikre brukere på – evt. uniformere ansatte, lage synlige skilt.

Gro Smedsrud oppfordret Hjemmetjenesten til å prioritere å forebygge at det kommer uvedkommende hjem til folk.

Spørsmål fra brukere/pårørende

- Vikarer går ofte uten ID. Hva bør brukere gjøre med dette – noen ganger må man vise bort til folk uten ID. Bør det brukes fadderordninger for nytilsatte? Bydelen må i hvert fall utstyre sine ansatte med ID
- Trygghetsalarm – uheldig med et klistremerke satt opp på døra, som kan gi opplysninger til kriminelle. Familien ba om å flytte bort dette merket
- Man føler seg utrygg når man ofte må åpne døra til ukjente folk da det er mange ansatte å forholde seg til. Man ønsker seg færre ansatte å forholde seg til, samt fadderordninger
- Nøkler som er utlevert til hjemmetjenesten. De ansatte må likevel ringe først for så å låse seg inn. Dette for å ikke utsette sine brukere for unødvendig stress
- Hva var hensyn med omorganisering i bydelen? Noen opplever at kvaliteten på tjenester går ned. Noen synes det er uverdigg. Ble det færre ansatte?
- I noen tilfeller føler brukere seg dårlig behandlet – det er vanskelig å få svar på spørsmål på telefon. Hjemmetjenesten ringer ikke tilbake
- Er det mulig å forfalske ID?
- Det ble søkt om individuell plan i desember 2011. Mor har fortsatt ikke denne planen. Hva er rutiner og tidsfrister på dette?
- Brukere synes det er vanskelig å forholde seg til brede tidsfrister, som for eksempel fra kl. 09:00 til kl. 12:00. Om det er mulig å forkorte noe leveringstiden?
- En dame har brukt hjemmetjenester i 8 år. De første 7 årene var det en og samme person som hjalp henne. Det siste året er det flere forskjellige. Er det mulig å få en fast person?
- Pårørende ønsker et bedre samarbeid med bydels Administrasjonen, spesielt når brukere er forbeskjødne i å melde sine behov
- Vi som brukere synes Hjemmetjenesten gjør en fantastisk jobb. Det er flere som er kjempefornøyd med tjenester de får. Men problemer eksisterer og det er viktig å snakke om dette.

Det var mange fornøyde brukere/pårørende som synes de har god kontakt med hjemmetjenesten og som får tjenester av god kvalitet.

Svar fra Administrasjonen:

- Personer uten ID må ikke slippes inn
- Vi har som rutine i bydelen at de som har nøkler må ringe først og låse seg inn etterpå. Det er uakseptabelt at noen ansatte ikke alltid følger denne rutinen
- Med 24-timers tjenester + turnus, er vi avhengige av mange ekstravakter. Det er ekstravakter som ikke alltid har ID. Bydelen skal jobbe for å gi alle ansatte og vikarer en ID
- Det er viktig at brukere vet hvordan en ID ser ut. Vikarbyråene bydelen bruker har i enkelte tilfeller egne ID-kort. Bydelen må finne en løsning på evt. forfalskning av ID-kort
- Omorganiseringen var nødvendig. Fjorårets undersøkelser viste at bydelen var ineffektiv og dyr i drift. Omorganiseringer er et forsøk på å effektivisere våre tjenester. Det ble ikke kutt i stillinger i år, kun i fjor
- Beklager for at noen av brukere ikke har fått svar – bydelen skal jobbe med dette

- Behov for hjemmetjenester vurderes tverrfaglig. Noen ganger kan ikke brukere tvinges til noen form for hjelp. Dette selv om pårørende synes de bør få den. Her er det et dilemma.
- Alle brukere kan dessverre ikke få mulighet for telefon forbindelse døgnet rundt. Det er ikke ressurser til en slik ordning. Men det er alltid lov å ringe kl. 08:00 – 15:30, etter 15:30 svarere på baser
- Alle avvik må bli meldt inn. Bydelsadministrasjonen er avhengig av det for å jobbe videre med problemstillinger. Bydelen foreslår at samhandlingsmøter bør være todelte – en generell del og en del med konkrete spørsmål fra publikum.

Karin Svendsen, som leder for Omsorgskomiteen, takket møtedeltakere for gode innspill. OMK er avhengig av innspill for å vite hvordan hjemmetjenesten fungerer. Det jobbes med problemer i komiteen. Vi registrerer også at flere er fornøyde med den hjelpen de får fra bydelen.

På slutten av møtet ble informasjonshefte Omsorgstrappa delt ut til publikum.

29. mai 2012
Nonna Martynova