



Bydel Østensjø

Tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester og for dagsentervirksomhet utenom institusjon

Rapport fra tilsynsbesøk hos ,

Dato: 20.august 2012, kl. 18:00 – 19:10

Sted/adresse: I

Tilstede medlemmer i Tilsynsutvalget: Randi Vollmerhaus (leder), Nonna Martynova (medlem), Evy Johansen (medlem).

har vedtak fra bydelen om praktisk bistand. Hun har følgende tilbakemeldinger til bydelen om kvaliteten på tjenester som utføres hos henne:

1. Vanskelig å forholde seg til forskjellige hjelpere. Hun har ønske om å få en fast helper.
2. ID-kort bæres ikke synlig.
3. Tidspunkt for hjelp - helst etter kl. 08:30, da hun ikke står opp før denne tiden. Aller helst ville det passe kl. 10:00, eller 10.30
4. Hjelpetid ifølge vedtaket er på 1,5 time hver gang. Helpere bruker 30 til 50 minutter, ikke mer. Da bruker ber om f.eks. å tørke støv i leiligheten, er det ikke alltid dette blir gjort. De tar ikke med søppel.
5. Ad. gulvvask – det brukes ikke vann når gulvet skal vaskes – helpere bare spruter fra flaske med masse såpe i, såpen vaskes ikke bort.
6. Det har hendt at helper ikke kom. Hun fikk ikke melding fra bydelen om dette. Hva er praksis?
7. Bruker kvier seg for å klage, men har noen tilbakemeldinger. Hun understreker at det er stort sett flinke, hyggelige og omsorgsfulle folk som kommer fra bydelen og helper hjemme.
8. Etter et sykehusopphold ble hun oppringt av bydelen daglig. Dette opplevdes som veldig positivt.

Bruker har noe hjelp/støtte fra familien – to døtre og et barnebarn. Dette gjelder ukentlig innkjøp av matvarer, barnebarnet tar ut søppel.

Tilsynsutvalget orienterte om problemstillinger, som ble tatt opp på møtet mellom brukere av hjemmebaserte tjenester og bydelen i juni d.å., samt oppfordret henne til å be om å vise ID-kort til ansatte i bydelen før hun slipper dem inn.

Referent: Nonna Martynova

23.08.2012