



Oslo kommune
Bydel Sagene

Thorvald Meyersgate 7

Saksframlegg

Saksmappe:
2011/303

Saksbeh:
Inger Lise Myklebust

Dato: 27.02.2013
Arkivkode:
240.0

Saksgang

Utvalg	Møtedato
Eldrerådet	11.03.2013
Rådet for funksjonshemmede	12.03.2013
Helse- og sosialkomiteen	14.03.2013
Bydelsutvalget	21.03.2013

Allmøte for brukere av bydelens hjemmetjeneste

I samarbeid mellom helse- og sosialavdelingen og tilsynsutvalget for hjemmetjenester ble alle brukere av bydelens hjemmetjeneste, samt alle brukere av trygghetsalarm invitert på møte den 29.11.

Det ble sendt ut brev til 900 brukere – Det møtte 26 brukere, samt noen pårørende.

Målet med møtet var å gjøre brukerne av hjemmetjenestene kjent med tilsynsutvalget for hjemmetjenester og deres funksjon, samt å gi generell informasjon til brukerne om hjemmetjenesten og bydelens øvrige helse- og omsorgstjenester.

Nedenfor følger oppsummering fra møtet skrevet av tilsynsutvalget for hjemmetjenesten:

Oppsummering fra allmøte for brukere av hjemmetjenesten 29.11. 2012 kl.15.30 i Treschows hus.

Leder i tilsynsutvalget for hjemmebaserte tjenester, Henok Kassahun, ønsket velkommen og orienterte om tilsynets ansvar og oppgaver.

Kun 3 personer av de frammøtte kjente til tilsynsutvalget fra før.

Inger - Lise Myklebust, avd.dir. for helse- og sosial orienterte om «omsorgstrappa», og de tilbud bydelen har:

- Trygghetsalarm
- Seniorsenteret har utlevert ca 3000 porsjoner mat i år.
- Sentral klagenemnd i kommunen (ikke lenger lokal klagenemnd)
- Leilighet i Treschows hus: Kriterier for å søke: fylt 67 år og ha behov for tilrettelagt bolig. Der er husvert fram til kl. 21 og deretter har hjemmetjenesten nattevakt i huset.
- Tilbudene i Sandakerveien 61 består av ordinære hjemmetjenester, samt tilbud om felles frokost og middag for brukere som har behov for det – dette tilbudet er nå i regi av hjemmetjenesten.

Turid Melhus, enhetsleder for hjemmetjenesten orienterte om:

- Endringer i tjenesten: en gradvis reduksjon i brukergruppa de siste 14 år. Er nå fire avdelinger under samme tak, mot tidligere fire store distrikter. Stadige endringsbehov gir utfordringer og krever et endringsdyktig personell.
- Reduksjon i brukergruppa: på 3 år har brukergruppa blitt redusert fra ca 900 brukere til i dag ca. 700. Hjemmetjenestenyter tjenester til mange personer med rus og psykiatriproblemer samt yngre funksjonshemmede.
- Påvirkning av lovgiverne: vi påvirkes av politiske vedtak som f. eks brukervalg og samhandlingsreformen. Brukerne skrives raskt ut av sykehus for å få tjenester i egen bydel. Hjemmetjenesten må derfor ta i mot stadig sykere brukere og det krever at fagpersonene våre har høy sykepleierfaglig kompetanse. Det er foreløpig kun ca 10 % av brukerne med praktisk bistand som har valgt private aktører og 5 med hjemmesykepleie.
- Budsjettmessige utfordringer: hjemmetjenesten har i flere år hatt stort merforbruk, men har til tross for krav om årlige innstramminger greid å få kontroll over budsjettet. Vi samarbeider tett med søknadskontoret om hva som er bra nok tjenester og omfang på disse når vedtak fattes.
- Krav til produksjon og effektivitet: ansatte i hjemmetjenesten har fått større krav til effektivitet og vil derfor ha mindre mulighet til å gjøre brukerne tjenester utover vedtaket. Det er slutt med den tiden da kaffedriking var en naturlig del av samværet mellom ansatt og bruker. Det er budsjettet som bestemmer vårt handlingsrom og vi gjør så godt vi kan innenfor de rammer vi har.
- Bomturer: hjemmetjenesten har forholdsvis mange bomturer, dvs bruker utelater å bi beskjed om at han/hun ikke er hjemme når hjemmetjenesten møter opp til avtalt tid. Dette koster bydelen mange penger da vi må leie inn eller bruke overtid unødvendig. Viktig å gi beskjed til hjemmetjenesten, slik at bomturer unngås.

En bruker tok opp at jeg sier fra og allikevel blir jeg ringt opp etterpå med spørsmål om hvorfor jeg ikke var hjemme.

- Tilgjengelighet. Det kan være vanskelig for brukere å få tak i hjemmetjenesten pr telefon. Dette skyldes at vi ikke har eget sentralbord eller personell til å ta i mot telefoner. Ansatte, bortsett fra ledergruppa, er turnusarbeidere og vil derfor ikke ta telefoner når de er ute hos brukerne. Viktig at det kun tas nødvendige telefoner til hjemmetjenesten, f. eks avlysning av oppdrag.

En bruker, som har hatt hjemmetjenesten i 40 år anførte bl.a.:

Vi blir færre brukere, men vi blir eldre og dårligere og krever mer tid.

Ønsker fast gruppe av pleiere. Slitsomt å lære opp nye personer.

Behov for opplæring av hjemmehjelperne. Vi har ulike behov, diagnoser og funksjonshemninger. Ta samtale med brukere, ca. 1 gang i mnd.

Faglig utdannet personale må oppgraderes, gis høyere status. Dere må stå hardt på overfor politikerne.

Kontinuitet. Mange opplever at det er for mange ulike ansatte som yter tjenester til dem.

Ansatte i hjemmetjenesten jobber i 6 ukers turnus med jobb hver 3 helg med 35,5 timers arbeidsuke. Dette betyr at dersom en bruker har 2 besøk daglig vil det nødvendigvis være 16 ulike personer som kommer i løpet av en 6 ukers periode. I tillegg kommer sykdom, kurs, permisjoner og ferie inn i bildet. Hjemmetjenesten er en kompleks tjeneste, og det er mange ting som skal gå i hop, f. eks rett kompetanse til rett bruker innenfor et bestemt geografisk område. Det må med andre ord nødvendigvis bli mange ulike ansatte å forholde seg til når en har tjenester fra hjemmetjenesten. Det er lettere å få til en færre ansatte med praktisk bistand hver 14 dag. Det er ansatte en prosjektkoordinator som jobber med å få til bedre koordinering av flyten mellom ansattes og brukers behov for tjenester.

- Sykefravær. Hjemmetjenesten har høyt sykefravær. Det er en tøff jobb men mange trapper uten heis, trange leiligheter, tunge stell uten hjelpemidler, kaldt ute, varmt inne, mørke gater og glatte veier. Mange opplever også rasisme og trusler og vold. Arbeidsmiljøloven gjelder også for hjemmetjenesten og vi kan kreve tilrettelegginger i hjemmet for å ivareta ansattes arbeidsmiljø. Det jobbes mye med sykefraværet i samarbeide med NAV.
- Hjemmetjenesten ønsker å få tilbakemelding fra brukerne, både ris og ros. Vi ønsker å bli best mulig og uten å få høre om ting som ikke fungerer vil vi ikke kunne forbedre oss.
- Turid Melhuus avsluttet med å si at hun er stolt av å være leder av hjemmetjenesten, at det ytes viktige tjenester slik at brukerne med behov for hjelp kan bo lengst mulig hjemme. Tjenesten har få klager, høy scoring på brukerundersøkelsen, stabilt personell med høy faglig kompetanse. Vi er konkurransedyktig opp mot de private, takler samhandlingsreformen og ikke minst er på god vei mot å få kontroll på økonomien.

Evaluerings - årlig spørreundersøkelse

Tilsynsutvalgets leder orienterte om brukerundersøkelsen.

Byrådsavdelingen sender hvert år i august ut et spørreskjema til brukerne. Bydel Sagene har lavest svarprosent bare 29 % siste gang. 3 av de frammøtte oppga å ha svart på skjemaet.

Hva kan gjøres for å høyne svarprosenten?

En fagkonsulent i adm. kan hjelpe til hvis skjemaet er vanskelig å fylle ut.

Forslag om å engasjere nøytrale hjelpere i form av studenter innen relevant område.

Forslag til vedtak:

Oppsummering fra allmøte for brukerne av hjemmetjenesten tas til orientering.

BYDEL SAGENE

Helge Jagmann
bydelsdirektør

Godkjent og ekspedert elektronisk uten underskrift