



Oslo kommune
Helseetaten

Kvalitetsmåling i hjemmetjenesten – registrering av objektive kvalitetsindikatorer 2011



Denne rapporten viser registrering av objektive kvalitetsindikatorer i 2011 for hjemmetjenesten i Oslo kommune

2012

FORORD

Helseetaten presenterer herved rapporten Objektive kvalitetsindikatorer i hjemmetjenesten for 2011. Registrering av objektive kvalitetsindikatorer er en del av kvalitetsmålingssystemet for hjemmetjenestene i Oslo kommune (bystyresak 38/06) Registreringen gjelder for perioden 1.1.2011- 31.12.2011.

Oslo, 2012

Endre Sandvik
direktør
Helseetaten

INNHOLD

1. KVALITETSMÅLING I HJEMMETJENESTEN – REGISTRERING AV OBJEKTIVE INDIKATORER.....	4
2. TILGJENGELIGHET	5
2.1 Saksbehandlingstid for nye søknader – hjemmesykepleie og praktisk bistand.....	5
2.2 Iverksettingstid for nye vedtak	7
2.3 Antall mottatte og innvilgede søknader om hjemmesykepleie og praktisk bistand ...	8
2.4 Antall innvilgede nye søknader om langtidsplass i sykehjem.....	9
3. PÅLITELIGHET.....	10
3.1 Kommunale utførere av hjemmetjenester.....	10
3.1.1 Totalt antall brukere i rapporteringsåret og gjennomsnittlig antall besøk per bruker.....	10
3.1.2 Totalt antall besøk i den kommunale hjemmetjenesten i rapporteringsåret.....	12
3.1.3 Totalt antall avlyste besøk i den kommunale hjemmetjenesten i rapporteringsåret.....	13
3.2 Private leverandører.....	15
3.2.1 Totalt antall brukere i rapporteringsåret og gjennomsnittlig antall besøk per bruker.....	15
3.2.2 Totalt antall besøk og avlyste besøk hos private leverandører i rapporteringsåret	16
4 REVURDERING	18
4.1 Antall vedtak med vedtaksdato som er utløpt og som ikke er revurdert	18
VEDLEGG 1: KOMPETANSE – BYDELENS HJEMMETJENESTE OG BYDELENES BESTILLERKONTOR	20
VEDLEGG 2: KOMPETANSE – PRIVATE LEVERANDØRER	27
VEDLEGG 3: VEILEDER FOR UTTAK AV OBJEKTIVE INDIKATORER	29
VEDLEGG 4: REGISTRERINGSSKJEMA FOR OBJEKTIVE INDIKATORER.....	33

1. KVALITETSMÅLING I HJEMMETJENESTEN – REGISTRERING AV OBJEKTIVE INDIKATORER

Det ble i bystyresak 38/06 vedtatt et kvalitetsmålingssystem som skal være felles for alle kommunale utførere og private leverandører av hjemmetjenester. Kvalitetsmålingssystemet består av følgende fire elementer:

- Revisjonsbesøk
- Innrapportering av kvalitetsindikatorer
- Brukerundersøkelser
- Analyse av ansatteundersøkelser

I henhold til bystyrets vedtatte kvalitetsmålinger for hjemmetjenesten skal det gjennomføres årlige registreringer av objektive kvalitetsindikatorer.

Disse enhetene er blitt bedt om å innrapportere objektive indikatorer:

- Bydelenes utførere av hjemmetjenester
- Bydelenes bestillerenheter
- Private leverandører av hjemmetjenester

Registreringer av objektive kvalitetsindikatorer skal vise målt kvalitet for følgende områder:

- Pålitelighet (hjemmesykepleie og praktisk bistand)
- Tilgjengelighet (bestillerenheten)
- Personalets kompetanse (hjemmesykepleie, praktisk bistand og bestillerenheten)

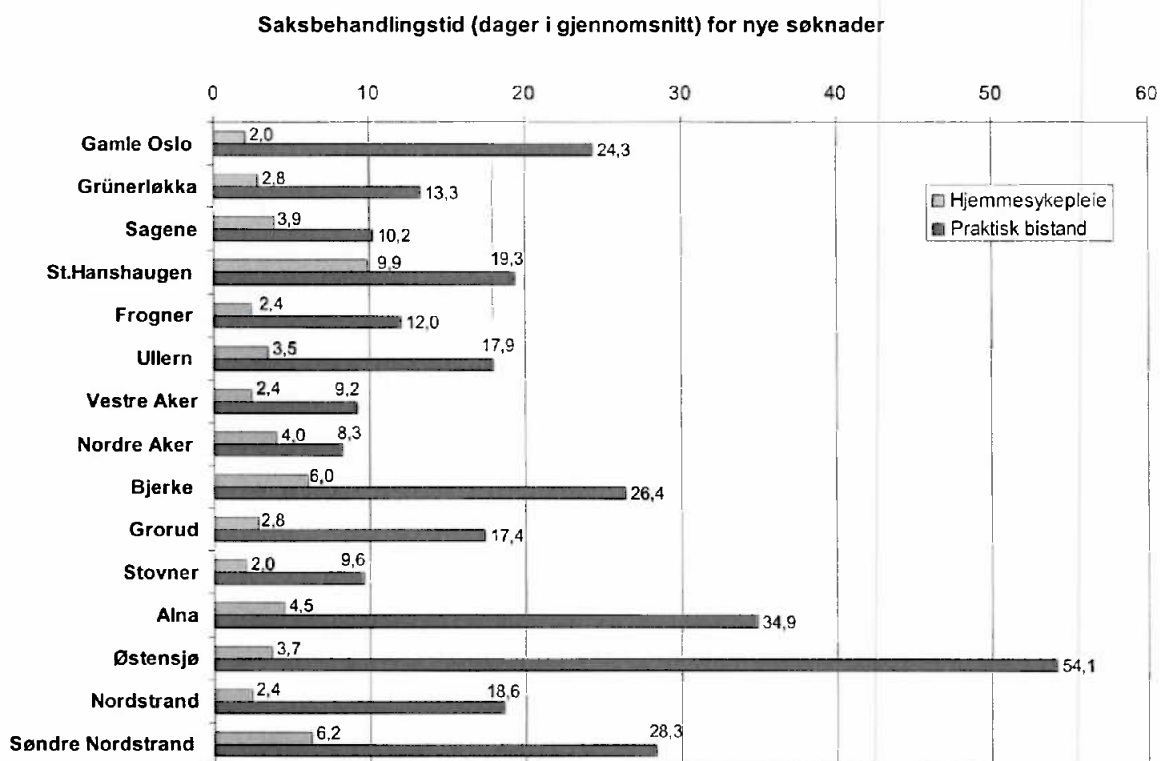
Denne rapporten er utformet med bakgrunn i opplysninger som er innhentet fra bydelene og de private leverandørene av hjemmesykepleie og praktisk bistand som har avtale med Oslo kommune, samt noen tall fra årsstatistikken 2011. De fleste tallene har bydelene rapportert inn til Helseetaten, med unntak av tall på innvilgede plasser i sykehjem, som er hentet fra årsstatistikken. Tallene som er rapportert inn, er per 31.12.2011. Der det har vist seg å være avvik mellom bydelenes innrapporterte tall til Helseetaten og de tallene som fremkommer i årsstatistikken, er det tallene fra årsstatistikken som benyttes.

2. TILGJENGELIGHET

2.1 Saksbehandlingstid for nye søknader – hjemmesykepleie og praktisk bistand

Figur 1 viser gjennomsnittlig antall dager brukt på saksbehandling av søknader om hjemmesykepleie og praktisk bistand. Som det fremkommer av figuren, er det størst variasjon mellom bydelene når det gjelder saksbehandlingstid på praktisk bistand.

Figur 1:



En del bydeler har gjennomsnittlig lang saksbehandlingstid på vedtak om praktisk bistand. For bydelene Gamle Oslo og Alna er gjennomsnittlig saksbehandlingstid for praktisk bistand høyere i 2011 enn i 2010, mens saksbehandlingstiden for hjemmesykepleie har gått ned. Tallene bydelene Bjerke og Søndre Nordstrand rapporterer inn, er nærmest uendret sammenlignet med tallene for 2010. Bydel Østensjø rapporterer inn en gjennomsnittlig saksbehandlingstid for praktisk bistand på 54,1 dager, sammenlignet med 38,5 dager i 2010.

Bydelene med lang saksbehandlingstid på praktisk bistand har meldt inn følgende årsaker til dette:

Bydel Gamle Oslo

Ressurser til saksbehandling av blant annet praktisk bistand ble redusert i budsjettet for 2011. Dette har ført til at både saksbehandlingstid og etterslep på revurderinger har økt.

Bydel St. Hanshaugen

Lang saksbehandlingstid skyldes at det har vært høyt sykefravær i 2011.

Bydel Ullern

Bydelen oppgir lav bemanning grunnet sykdom, samt mange søknader, som årsaker til lang saksbehandlingstid.

Bydel Bjerke

Lang saksbehandlingstid for hjemmesykepleie og praktisk bistand, skyldes at søknader om praktisk bistand og opplæring i samlokalisert bolig og psykisk helse har en noe lengre saksbehandlingsprosess enn praktisk bistand i hjemmet (eldre). Dette gir dermed et høyt gjennomsnittlig antall saksbehandlingdager. For hjemmesykepleie har saksbehandlingstiden gått noe ned i 2011 sammenliknet med 2010, dette gjelder også iverksettingstiden.

Bydel Grorud

Bydelen oppgir at noen saker trekker opp gjennomsnittet, mens mange saker behandles før det er gått 14 dager. Saker som dreier seg om hjelp til personlige formål (personlig hygiene og ernæring) behandles alltid raskere enn 14 dager med mindre bruker i mellomtiden er innlagt på sykehus eller er på korttidsopphold.

I tillegg kan følgende faktorer bidra til forlenget saksbehandlingstid:

- I enkelte saker der søknad er registrert inn, er bruker blitt tildelt korttidsopphold og har vært på slikt opphold en lengre periode.
- Bydelen får ikke kontakt med bruker, eller bruker vil avvente og ta kontakt senere. Søknader kan da bli liggende lenge uten at de avsluttes.
- Bydelen har avtalt vurderingsbesøk, men bruker ringer og avlyser til stadighet.
- Bydelen har vært på vurderingsbesøk, men det må ryddes/vaskes før bydelen kan gå inn med praktisk bistand. Disse søknadene blir ofte liggende en god stund før de iverksettes, da dette arbeidet kan ta tid.

Bydel Alna

Lang saksbehandlingstid kan skyldes at:

- Det har vært søkere til praktisk bistand som etter lang utrednings-/vurderingstid har fått brukerstyrt personlig assistanse (BPA) i stedet.
- Det har vært søkere som har fått korttidsopphold før vedtak er fattet. Søknaden har da blitt liggende i påvente av avklaring om bruker skal hjem eller til fast plass på sykehjem.

Bydel Østensjø

Bestillerkontoret oppgir at de har prioritert å arbeide med å forberede samhandlingsreformen, noe som har krevd mye ressurser. Saksbehandling av vedtak om praktisk bistand er dermed blitt nedprioritert. Det er satt inn, og settes inn, midlertidige stillinger for å jobbe med etterslepet.

Bydel Nordstrand

Saksbehandlingstiden for praktisk bistand har i de siste årene vært høy, men det fremkommer nå at den er på vei ned. Bydelen har som mål å få lavere gjennomsnittlig saksbehandlingstid.

Bydelen oppgir at grunnen til høy gjennomsnittlig saksbehandlingstid på praktisk bistand, er at en del enkeltsaker drar den gjennomsnittlige saksbehandlingstiden opp. Det kan være at legeopplysninger lar vente på seg, det er vanskelig å finne tidspunkt for hjemmebesøk, bruker ønsker å ha med pårørende, noe som kan ta lenger tid etc. Bydelen påpeker imidlertid at alle akutsaker blir behandlet raskt; dette gjelder blant annet de som skrives ut fra korttidsavdeling og sykehus, og akutte problemstillinger i hjemmet.

Bydel Søndre Nordstrand

Bydelen oppgir følgende grunner til lang saksbehandlingstid:

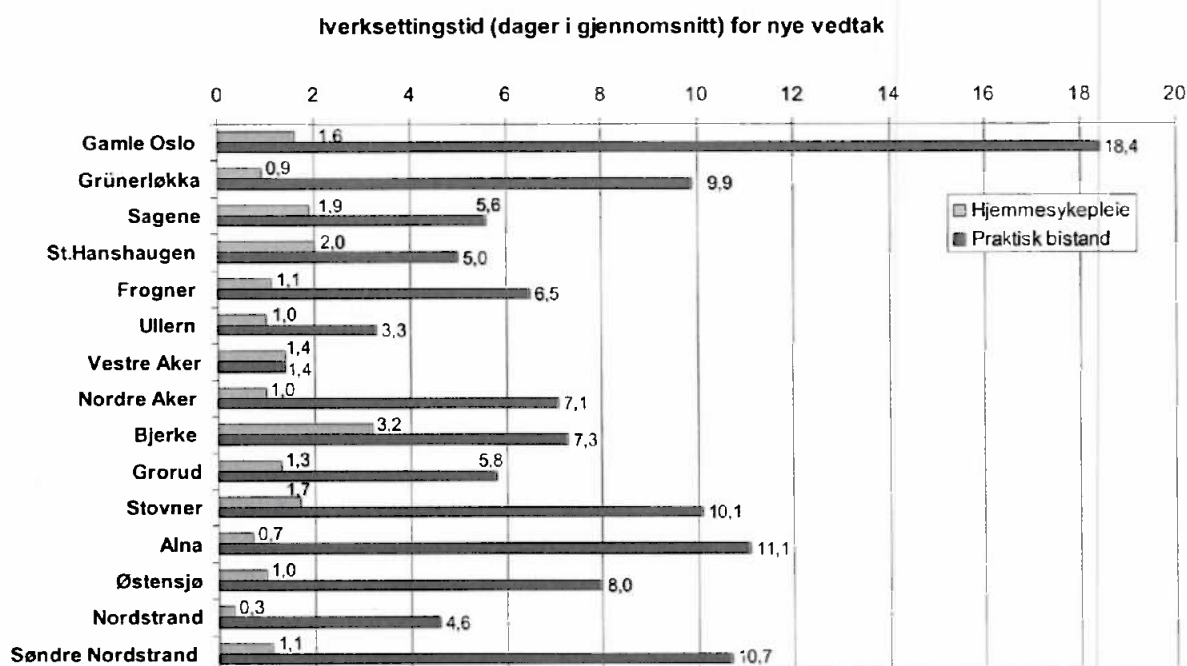
- Bruker er på sykehus eller intermediaær avdeling.
- Legeopplysninger mangler (i disse sakene ble forvaltningsmelding og brev sendt bruker).
- I rapporteringsåret 2011 var det mangel på ansatte.
- Lav bemanning, og opplæring av nyansatte.

I tillegg til overnevnte årsaker til lang saksbehandlingstid, melder enkelte bydeler at det i en del tilfeller blir iverksatt tjenester når det haster, mens skriftlige vedtak blir fattet i etterkant.

2.2 Iverksettingstid for nye vedtak

Iverksettingstid for nye vedtak er tiden fra et vedtak er godkjent til kommunal utfører/privat leverandør har iverksatt tjenesten (hjelpen). Figur 2 viser hvor mange dager i snitt det tar fra et vedtak til tjenesten er iverksatt. Bydelene melder at høye gjennomsnittstall blant annet kan skyldes at bruker blir værende lenger på sykehus enn forventet, eller at bruker etter godkjenning av vedtak kan ha blitt innlagt på sykehus, sykehjem eller lignende.

Figur 2:

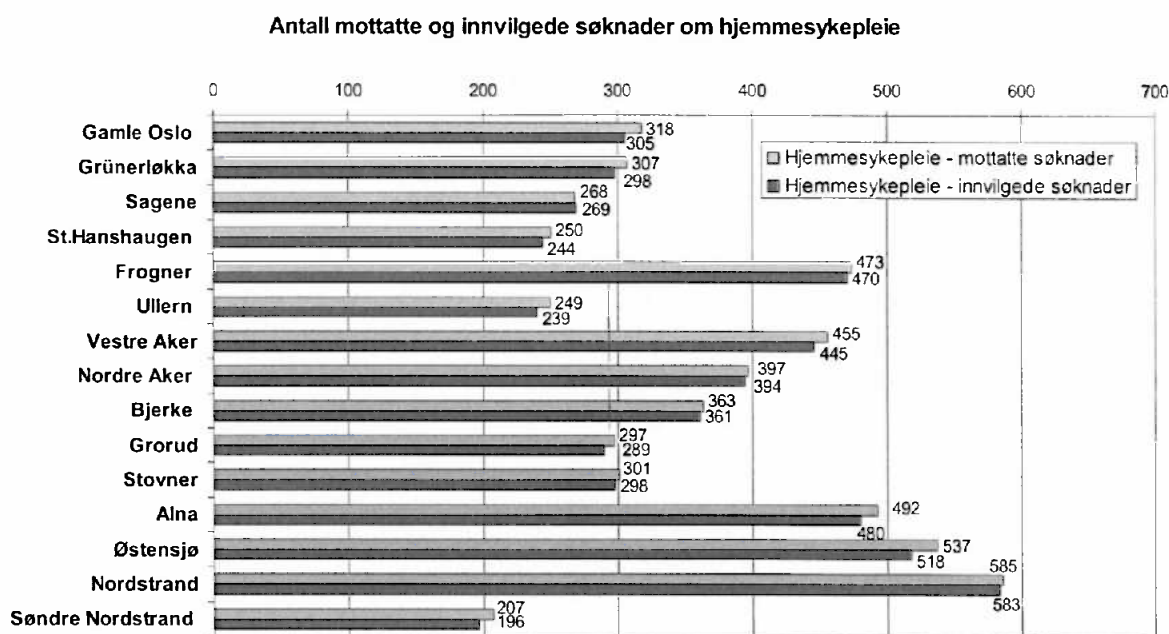


Iverksettingstiden på vedtak om praktisk bistand er langt høyere i Bydel Gamle Oslo enn i de andre bydelene, og også noe høyere enn hva som ble innrapportert i 2010 (14,5 dager). 18,4 dager er også høyere enn kravet definert i Kravspesifikasjon til tjenestekonsesjon innen hjemmetjenesten i Oslo kommune, punkt 2.10.3, som er 14 dager. Iverksettingstiden for nye vedtak om hjemmesykepleie har imidlertid gått ned i Bydel Gamle Oslo, fra gjennomsnittlig 6,3 dager i 2010 til 1,6 dager i 2011. Bydelen begrunner den lange iverksettingstiden for vedtak om praktisk bistand med at tjenesten iverksettes etter avtale med bruker, og etter kapasitet i tjenesten. Oppdrag som gjelder mat eller tilsyn iverksettes raskere enn rengjøringsoppdrag.

2.3 Antall mottatte og innvilgede søknader om hjemmesykepleie og praktisk bistand

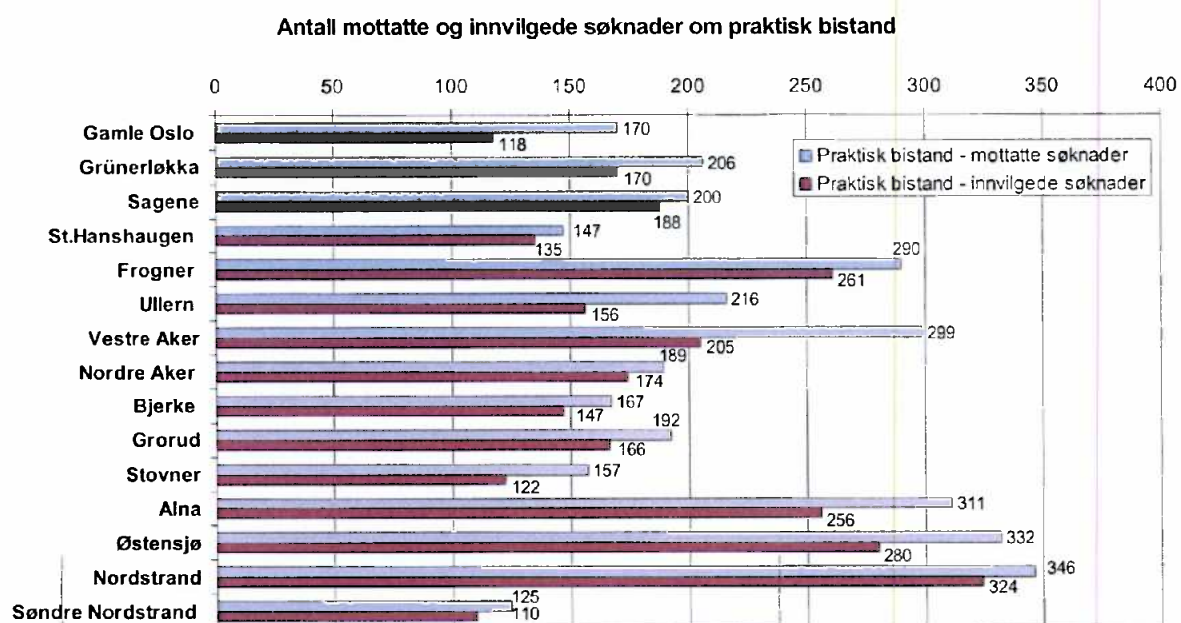
Figurene 3 og 4 viser en oversikt over hvor mange mottatte søknader hver enkelt bydel hadde i 2011 og hvor mange av disse søknadene som ble innvilget, for henholdsvis hjemmesykepleie (fig. 3) og praktisk bistand (fig. 4).

Figur 3: Hjemmesykepleie



Bydel Sagene oppgir at grunnen til at antall innvilgede søknader om hjemmesykepleie er høyere enn antall mottatte søknader er fordi enkelte søknader er registrert inn på slutten av året 2010, mens de er innvilget i 2011. Det kan også være at mottatte søknader i 2011 først er blitt registrert i 2012.

Figur 4: Praktisk bistand



2.4 Antall innvilgede nye søknader om langtidsplass i sykehjem

Å få innvilget langtidsplass i sykehjem betyr at en søker har fått innvilget fast plass. Tabell 1 viser antall nye søknader om langtidsplass i sykehjem som er innvilget i henholdsvis 2009, 2010 og 2011. Tallene sier imidlertid ikke noe om hvorvidt beboer har flyttet inn på sykehjemmet, men kun at søknaden er innvilget av bestillerkontoret.

Tabell 1:

Bydel	Antall innvilgede nye søknader om langtidsopphold på sykehjem		
	2009	2010	2011
Gamle Oslo	78	42	51
Grünerløkka	64	85	98
Sagene	84	90	68
St. Hanshaugen	61	54	54
Frogner	151	155	149
Ullern	112	84	89
Vestre Aker	149	151	152
Nordre Aker	171	178	149
Bjerke	54	62	81
Grorud	66	87	82
Stovner	87	57	48
Alna	79	116	116
Østensjø	197	206	203
Nordstrand	180	182	198
Søndre Nordstrand	35	27	27
Totalt	1568	1576	1565

* Tallene i tabellen er hentet fra årsstatistikken

Seks bydeler har i følge sine tall økt antall innvilgede langtidsplasser i 2011 sammenlignet med 2010. Størst økning har det vært i Bydel Nordstrand, med 16 flere innvilgede plasser i 2011 enn i 2010. Seks bydeler har hatt en nedgang i antall innvilgede langtidsplasser i 2011 sammenlignet med 2010. Bydel Nordre Aker er den bydelen som har størst nedgang, med 29 færre innvilgede langtidsplasser.

3. PÅLITELIGHET

I dette kapitlet gis det en oversikt over det totale antallet brukere i rapporteringsåret 2011 for hjemmesykepleie og praktisk bistand. Videre viser tabeller og figurer oversikter over antall gjennomførte og avlyste besøk hos henholdsvis kommunale utførere og private leverandører av hjemmetjenester.

Bydel St. Hanshaugen har inkludert tallene for Rådgivningskontoret for hørselshemmede i sine tall i dette kapitlet. Rådgivningskontoret for hørselshemmede er derfor ikke inkludert i tabellene 5 og 7.

3.1 Kommunale utførere av hjemmetjenester

3.1.1 Totalt antall brukere i rapporteringsåret og gjennomsnittlig antall besøk per bruker

Tabell 2 viser totalt antall brukere som har mottatt tjenester i løpet av rapporteringsåret (altså ikke per 31.12) fra den kommunale hjemmetjenesten, fordelt på hjemmesykepleie og praktisk bistand. Tallene i tabellen nedenfor gjelder kun hjemmeboende i eget hjem, og inkluderer dermed ikke de som bor i andre typer boliger, og som får hjemmesykepleie eller praktisk bistand. Dette kan imidlertid være problematisk å skille på ved rapporteringen, tallene kan derfor være noe upresise og må derfor benyttes med en varsomhet. Tabellen viser videre gjennomsnittlig antall besøk per bruker, for henholdsvis hjemmesykepleie og praktisk bistand.

Tabell 2:

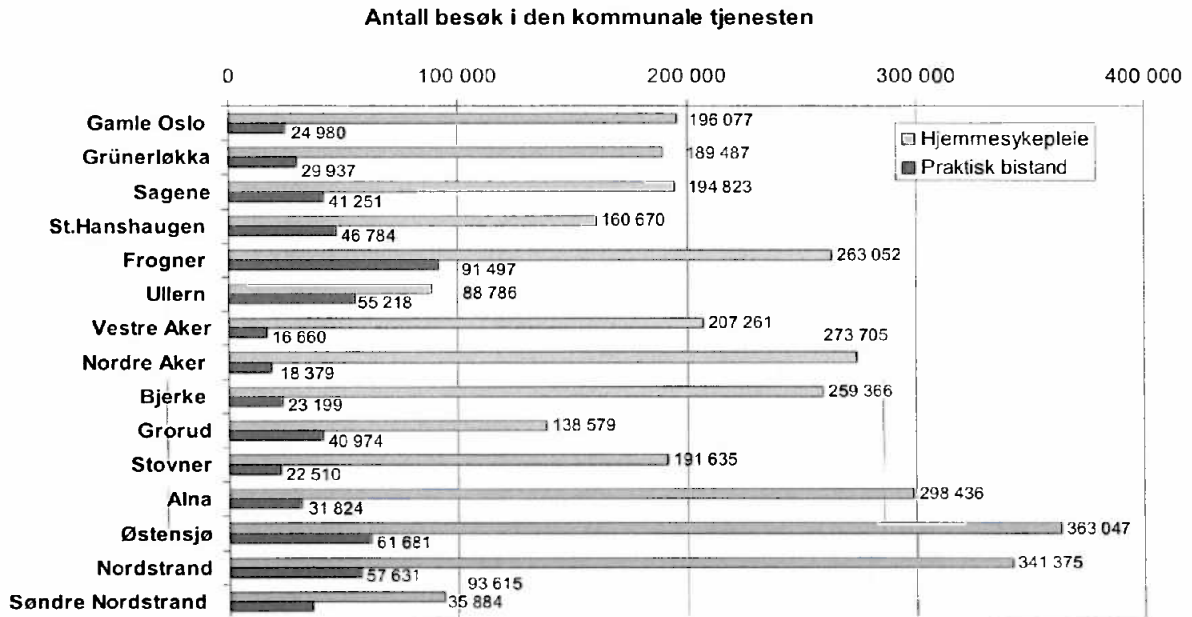
Bydel	Antall brukere av kommunale hjemmetjenester		Gjennomsnittlig antall besøk per bruker	
	Hjemmesykepleie	Praktisk bistand	Hjemmesykepleie	Praktisk bistand
Gamle Oslo	659	507	298	49
Grünerløkka	642	717	295	42
Sagene	701	757	278	54
St. Hanshaugen	543	467	296	100
Frogner	1 049	883	251	104
Ullern	548	472	162	117
Vestre Aker	828	396	250	42
Nordre Aker	981	718	279	26
Bjerke	832	610	312	38
Grorud	667	655	208	63
Stovner	624	440	307	51
Alna	1 158	829	258	38
Østensjø	1 457	1 428	249	43
Nordstrand	1 354	932	252	62
Søndre Nordstrand	420	420	223	85
Totalt	12 463	10 231	286	58

Tabell 2 viser store forskjeller i gjennomsnittlig antall besøk per bruker, bydelene i mellom. Bydel Ullern har gjennomsnittlig 162 besøk per bruker på hjemmesykepleie, mens Bydel Bjerke har 312. Når det gjelder praktisk bistand er det også store forskjeller; Bydel Nordre Aker har færrest med 26 besøk i snitt per bruker, mens Bydel Ullern har flest, med 117 besøk.

3.1.2 Totalt antall besøk i den kommunale hjemmetjenesten i rapporteringsåret

Nedenfor vises en grafisk fremstilling av antall besøk i hjemmetjenesten fordelt på hjemmesykepleie og praktisk bistand.

Figur 5:



3.1.3 Totalt antall avlyste besøk i den kommunale hjemmetjenesten i rapporteringsåret

Tabell 3 og 4 viser antall avlyste oppdrag for hjemmesykepleie og praktisk bistand - i tall og prosent. Dette er oppdrag/besøk som den kommunale hjemmetjenesten selv har avlyst.

Tabell 3: hjemmesykepleie

Bydel	Antall besøk hjemmesykepleie	Antall avlyste besøk hjemmesykepleie	Avlyste besøk i prosent hjemmesykepleie
Gamle Oslo	196 077	115	0,06
Grünerløkka	189 487	129	0,07
Sagene	194 823	372	0,19
St. Hanshaugen	160 670	298	0,19
Frogner	263 052	438	0,17
Ullern	88 786	101	0,11
Vestre Aker	207 261	638	0,31
Nordre Aker	273 705	109	0,04
Bjerke	259 366	1 680	0,65
Grorud	138 579	149	0,11
Stovner	191 635	140	0,07
Alna	298 436	398	0,13
Østensjø	363 047	745	0,2
Nordstrand	341 375	0	0
Søndre Nordstrand	93 615	413	0,44
Totalt	3 562 414	5 278	0,15

Bydel Bjerke oppgir at deres høye tall på antall avlyste besøk i hjemmesykepleie skyldes enkelte registreringsfeil. Dette tallet viser dermed besøk som *både* brukere og tjenestutfører har avlyst. Bydelen jobber med å fjerne disse registreringsfeilene.

Tabell 4: praktisk bistand

Bydel	Antall besøk praktisk bistand	Antall avlyste besøk praktisk bistand	Avlyste besøk i prosent praktisk bistand
Gamle Oslo	24 980	303	1,21
Grünerløkka	29 937	7	0,02
Sagene	41 251	519	1,26
St. Hanshaugen	46 784	107	0,23
Frogner	91 497	189	0,21
Ullern	55 218	545	0,99
Vestre Aker	16 660	836	5,02
Nordre Aker	18 379	342	1,86
Bjerke	23 199	460	1,98
Grorud	40 974	277	0,68
Stovner	22 510	228	1,01
Alna	31 824	111	0,35
Østensjø	61 681	2 353	3,81
Nordstrand	57 631	621	1,08
Søndre Nordstrand	35 884	474	1,32
Totalt	598 409	7 372	1,23

Tallet Bydel Østensjø rapporterer inn under antall avlyste besøk praktisk bistand er betydelig høyere enn for de andre bydelene, men er lavere enn tallet som ble rapportert inn for 2010 (3 311).

Bydel Vestre Aker oppgir at høyt sykefravær, samt mange avlysninger, er årsaker til høye tall for avlyste besøk i praktisk bistand.

3.2 Private leverandører

3.2.1 Totalt antall brukere i rapporteringsåret og gjennomsnittlig antall besøk per bruker

Tabellene 5 og 6 viser totalt antall brukere i rapporteringsåret for de private leverandørene, for henholdsvis praktisk bistand og hjemmesykepleie, samt gjennomsnittlig antall besøk per bruker.

Der det har vist seg å være avvik mellom de private leverandørenes innrapporterte tall til Helseetaten og de tallene som er hentet fra Fagsystemavdelingen i Helseetaten, er det sistnevnte tall som benyttes i rapporten, dersom ikke annet er nevnt.

Tabell 5: Praktisk bistand

Firma	Totalt antall brukere i rapporteringsåret	Gjennomsnittlig antall besøk per bruker
Asor	409	51
Attendo Care	129	41
Unicare (tidligere Carema)	534	33
Citymaid	808	27
Kamfer	199	55
Omsorgsspesialisten	159	79
Oslo Helse og Omsorg AS ¹	723	70
Prima omsorg	211	52
Total Helseservice	77	144
Totalt	3 249	50

Tabell 6: Hjemmesykepleie

Firma	Totalt antall brukere i rapporteringsåret	Gjennomsnittlig antall besøk per bruker
Asor	35	200
Unicare (tidligere Carema)	114	291
Oslo Helse og Omsorg AS	84	180
Prima omsorg	40	196
Totalt	273	231

¹ Brukere fra Helse & Omsorg som var aktive da firmaet ble fusjonert med Oslo Helse og Omsorg AS, er registrert under tallene til Oslo Helse og Omsorg AS.

3.2.2 Totalt antall besøk og avlyste besøk hos private leverandører i rapporteringsåret

I tabellene 7 og 8 vises antall besøk og antall avlyste besøk hos private leverandører for henholdsvis praktisk bistand (tabell 7) og hjemmesykepleie (tabell 8). Tabellene fremstiller besøk/oppdrag som leverandøren selv har avlyst.

Tabell 7: Praktisk bistand

Firma	Antall besøk	Antall avlyste besøk
Asor	20 990	3
Attendo Care	5 248	1
Unicare (tidligere Carema)	17 532	7
Citymaid	21 438	0
Kamfer	10 995	0
Omsorgsspesialisten	12 514	0
Oslo Helse og Omsorg AS	50 746	5
Prima omsorg²	11 072	3
Total Helseservice	11 065	0
Totalt	161 600	19

Tabell 8: Hjemmesykepleie

Firma	Antall besøk	Antall avlyste besøk
Asor	6 994	4
Unicare (tidligere Carema)	33 152	2
Oslo Helse og Omsorg AS	15 104	1
Prima Omsorg	7 859	6
Totalt	63 109	13

² Antallet avlyste besøk praktisk bistand oppgis å være noe usikkert, da det kan forekomme feilregistreringer i Gerica

3.2.3 Brukere av private leverandører i hver bydel

Tabell 9 viser hvor mange brukere i hver bydel som benyttet privat leverandør til henholdsvis hjemmesykepleie (dag/aften og kveld) og praktisk bistand. Tallene er per desember 2011.

Tabell 9:

Brukere av private leverandører i hver bydel			
Bydel	Hjemmesykepl. (dag/aften)	Hjemmesykepl. (natt)	Praktisk bistand
Alna	9	2	228
Bjerke	5	0	116
Frogner	8	2	301
Gamle Oslo	5	0	101
Grorud	3	0	121
Grünerløkka	3	0	42
Nordre Aker	13	0	131
Nordstrand	17	0	405
Sagene	5	1	85
St. Hanshaugen	0	0	103
Stovner	7	0	98
Søndre Nordstrand	3	0	70
Ullern	26	0	186
Vestre Aker	61	0	425
Østensjø	9	2	232
Sum	174	7	2644

* Det er kun ASOR AS som tilbyr hjemmesykepleie på natt

4 REVURDERING

4.1 Antall vedtak med vedtaksdato som er utløpt og som ikke er revurdert

Alle vedtak i hjemmetjenesten har en revurderingsdato der hjelpebehovet (vedtaket) for den enkelte bruker skal vurderes på nytt. Ut fra tallene som er meldt inn er det totalt 381 vedtak innen hjemmesykepleie og totalt 1307 vedtak innen praktisk bistand som har en vedtaksdato som er utløpt og som ikke er revurdert per 31.12.2011. Det er imidlertid viktig å understreke at brukerne fortsatt får tjenesten selv om vedtaket er utgått.

Sammenlignet med 2010, er det 1 862 færre vedtak for hjemmesykepleie og 1 022 færre vedtak for praktisk bistand, som har en vedtaksdato som er utløpt og som ikke er revurdert i 2011.

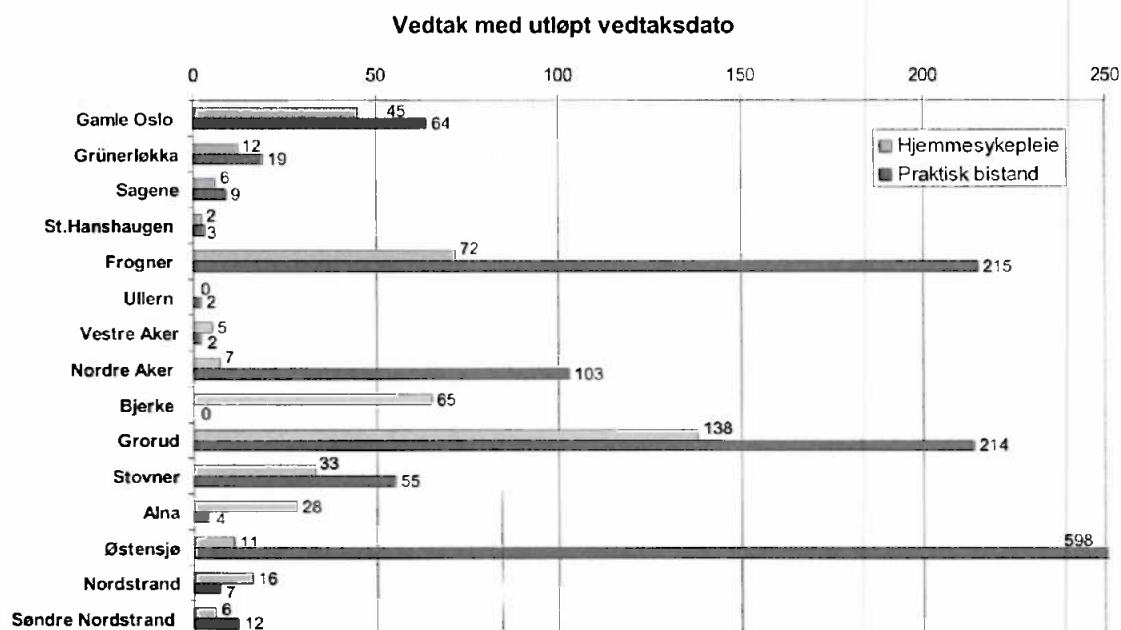
Tabell 10 viser antall aktive vedtak som har en vedtaksdato som er utløpt og som ikke er revurdert, for henholdsvis hjemmesykepleie og praktisk bistand.

Tabell 10:

Bydel	Hjemmesykepleie	Praktisk bistand
Gamle Oslo	45	64
Grünerløkka	12	19
Sagene	6	9
St. Hanshaugen	2	3
Frogner	72	215
Ullern	0	2
Vestre Aker	5	2
Nordre Aker	7	103
Bjerke	65	0
Grorud	138	214
Stovner	33	55
Alna	28	4
Østensjø	11	598
Nordstrand	16	7
Søndre Nordstrand	6	12
Totalt	446	1 307

Nedenfor er resultatene fra tabell 10 fremstilt grafisk.

Figur 6:



Bydel Østensjø har et langt høyere antall vedtak med utløpt vedtaksdato på praktisk bistand enn de andre bydelene (598). For bedre å få frem de andre tallene, er derfor ikke hele denne søylen synlig i figuren.

Bestillerkontoret i Bydel Østensjø oppgir at grunnen til deres høye antall vedtak med utløpt vedtaksdato blant annet skyldes at forberedelse til samhandlingsreformen krevde mye ressurser. Saksbehandling av vedtak om praktisk bistand er dermed blitt nedprioritert. Det er satt inn og settes inn midlertidige stillinger for å jobbe med etterslepet.

VEDLEGG 1: KOMPETANSE – BYDELENS HJEMMETJENESTE OG BYDELENES BESTILLERKONTOR

Her presenteres en oversikt over hvilken kompetanse de ansatte besitter i hjemmetjenesten og ved bestillerkontoret.

Tabellene 11, 12, og 13 på de neste sidene gir en oversikt over antall seksjonsledere, avdelingsledere/teamledere/koordinator med og uten personalansvar ved henholdsvis hjemmesykepleien, praktisk bistand og bestillerenheten. Der det ikke er oppgitt noen tall, kan årsaken være at det er felles leder for flere enheter, eksempelvis for hjemmesykepleie og praktisk bistand.

Tabell 11: Seksjonsleder/enhetsleder

Bydel	Hjemmesykepleie		Praktisk bistand		Bestillerenhet	
	Årsverk	Antall ansatte	Årsverk	Antall ansatte	Årsverk	Antall ansatte
Gamle Oslo³	1	1	0	0	1	1
Grünerløkka	1	1	0	0	1	1
Sagene	1	1	0	0	1	1
St. Hanshaugen	1	1	1	1	1	1
Frogner	1	1	1	1	1	1
Ullern	1	1	1	1	1	1
Vestre Aker⁴	1	1	0	0	1	1
Nordre Aker	3	3	0	0	1	1
Bjerke⁵	1	1	0	0	1	1
Grorud⁶	0	0	0	0	1	1
Stovner⁷	3	3	0	0	1	1
Alna⁸	3	3	1	1	1	1
Østensjø	5	5	0	0	1	1
Nordstrand⁹	1	1	0	0	1	1
Søndre Nordstrand	0,25	1	0,5	1	1	1
Totalt	23,25	24	4,75	5	15	15

³ Felles leder, et årsverk fordelt på henholdsvis 75 % i hjemmesykepleie og 25 % i praktisk bistand

⁴ Hjemmesykepleie og praktisk bistand har felles seksjonsleder/enhetsleder

⁵ Hjemmesykepleie og praktisk bistand har felles resultatsjef

⁶ Bydel Grorud har ikke egen seksjonsleder/enhetsleder for hjemmesykepleie og praktisk bistand

⁷ Hjemmesykepleie og praktisk bistand har felles seksjonsleder/enhetsleder

⁸ Hjemmetjenesten har en enhetsleder og to seksjonsledere

⁹ Hjemmesykepleie og praktisk bistand har felles seksjonsleder/enhetsleder

Tabell 12: Avdelingsleder/teamleder med personalansvar

Bydel	Hjemmesykepleie		Praktisk bistand	
	Årsverk	Antall ansatte	Årsverk	Antall ansatte
Gamle Oslo	3	3	1	1
Grünerløkka	3	3	1	1
Sagene	4	4	1	1
St. Hanshaugen	0	0	0	0
Frogner	4	4	4	4
Ullern	0	0	0	0
Vestre Aker	5	5	1	1
Nordre Aker	1	1	0	0
Bjerke	3	3	0,75	3
Grorud	0	0	1	1
Stovner	0	0	0	0
Alna	4	4	1	1
Østensjø	5	5	0	0
Nordstrand	1,8	2	2	2
Søndre Nordstrand	1	1	0	0
Totalt	34,8	35	12,75	15

Tabell 13: Avdelingsleder/teamleder/koordinator uten personalansvar

Bydel	Hjemmesykepleie		Praktisk bistand	
	Årsverk	Antall ansatte	Årsverk	Antall ansatte
Gamle Oslo	0	0	0	0
Grünerløkka	1	1	0	0
Sagene	0	0	0	0
St. Hanshaugen	2	2	1	1
Frogner	4	4	0	0
Ullern	2	2	2	2
Vestre Aker	5,5	7	1	1
Nordre Aker	6	6	0	0
Bjerke	0	0	0	0
Grorud	0	0	0	0
Stovner	0	0	0	0
Alna	0	0	0	0
Østensjø	0	0	5	5
Nordstrand	4	4	0,5	1
Søndre Nordstrand	1	1	1	1
Totalt	25,5	27	10,5	11

Sykepleie-/vernepleiefaglig kompetanse - antall ansatte og årsverk

Tabell 14 viser årsverk og antall ansatte med sykepleie-/vernepleiefaglig kompetanse i hjemmesykepleie og bestillerenhet. Disse tallene sier kun noe om årsverk og antall ansatte med sykepleie-/vernepleiefaglig kompetanse, og ikke noe om hvorvidt de er knyttet til direkte tjenesteyting eller ikke.

Tabell 14:

Bydel	Hjemmesykepleie		Bestillerenhet	
	Årsverk	Antall ansatte	Årsverk	Antall ansatte
Gamle Oslo	25	28	7	7
Grünerløkka	26,9	29	7	7
Sagene	27,8	31	6	6
St. Hanshaugen	19,7	22	9	9
Frogner	43,8	50	9	9
Ullern	14,9	18	4	4
Vestre Aker	33,4	39	7	7
Nordre Aker	40,3	45	4,8	5
Bjerke	36,5	45	8	8
Grorud	17,8	19	4	5
Stovner	18,6	19	4,2	5
Alna	42,7	45	10,9	11
Østensjø	43	49	7,8	8
Nordstrand	41,5	50	13	14
Søndre Nordstrand	12,8	15	8	8
Totalt	417,8	504	109,7	113

Annen helse- og sosialfaglig kompetanse på høyskolenivå – årsverk og antall ansatte

Tabell 15 viser antall årsverk og antall ansatte som har *annen helse- og sosialfaglig kompetanse på høyskolenivå* (f. eks sosionom). Tallene presenteres for henholdsvis hjemmesykepleie og bestillerenhet.

Tabell 15:

Bydel	Hjemmesykepleie		Bestillerenhet	
	Årsverk	Antall ansatte	Årsverk	Antall ansatte
Gamle Oslo	0	0	1	1
Grünerløkka	7	7	3	3
Sagene	1	1	2	2
St. Hanshaugen	0	0	0	0
Frogner	0	0	1,8	2
Ullern	0	0	1	1
Vestre Aker	0	0	6	6
Nordre Aker	0,7	1	0	0
Bjerke	0	0	2	2
Grorud	0	0	0	0
Stovner	0	0	0	0
Alna	0	0	4	4
Østensjø	0	0	0	0
Nordstrand	0	0	4	4
Søndre Nordstrand	0	0	2,5	3
Totalt	8,7	9	27,3	28

Hjelpepleier/omsorgsarbeider/helsefagarbeider - årsverk og antall ansatte

Tabell 16 viser antall årsverk og antall ansatte med kompetanse som *hjelpepleier/omsorgsarbeider/helsefagarbeider* innen hjemmesykepleie, praktisk bistand og ved bestillerenheten. Der tallene for årsverk er høyere enn tallene for antall ansatte, kan dette skyldes at ansatte som bare går helgevakter ikke er telt med på grunn av små stillingsprosjenter. Det kan også skyldes at ansatte fra andre tjenestesteder har tatt ekstravakter ved sykdom, og er følgelig ikke medregnet i antall ansatte.

Tabell 16:

Bydel	Hjemmesykepleie		Praktisk bistand		Bestillerenhet	
	Årsverk	Antall ansatte	Årsverk	Antall ansatte	Årsverk	Antall ansatte
Gamle Oslo	43,3	59	1	1	1	1
Grünerløkka	48,6	60	1	1	3	3
Sagene	47,9	53	5	5	1	1
St. Hanshaugen	16	16	9	9,5	0,5	1
Frogner	30,5	36	8,8	9	2	2
Ullern	11	11	9,5	12	0,5	1
Vestre Aker	48,6	55	0	0	1	1
Nordre Aker	46,1	85	0	0	2	2
Bjerke	36	50	0	0	1	1
Grorud	30,5	32	2	2	1	1
Stovner	36,3	37	0	0	0	0
Alna	67,2	80	1	1	3,9	4
Østensjø	69,8	62	0,8	1	1,5	2
Nordstrand	58,7	64	1	1	3,8	4
Søndre Nordstrand	13,5	11	4	5	0	0
Totalt	604	711	43,1	47,5	22,2	24

Hjemmehjelp/ufaglært – årsverk og antall ansatte

Tabell 17 viser antall årsverk og hvor mange ansatte i praktisk bistand som er *hjemmehjelp/ufaglært*. Hjemmesykepleie og bestillerenheten er ikke tatt med her, da de ikke har saksbehandlere uten fagutdanning. Der tallene for årsverk er høyere enn tallene for antall ansatte, kan dette skyldes de samme grunner som er nevnt under tabell 17.

Tabell 17:

Bydel	Praktisk bistand	
	Årsverk	Antall ansatte
Gamle Oslo	20,4	23
Grünerløkka	28,6	32
Sagene	29,4	40
St. Hanshaugen	10	12
Frogner	38	40
Ullern	17,5	18
Vestre Aker	13,3	10
Nordre Aker	20,1	23
Bjerke	19,5	25
Grorud	20,4	24
Stovner	19	18
Alna	29,3	35
Østensjø	47,4	57
Nordstrand	31	34
Søndre Nordstrand	14,4	11
Totalt	358,3	402

Annen kompetanse – årsverk og antall ansatte

Tabell 18 viser antall årsverk i hjemmesykepleie, praktisk bistand og bestillerenhet som er registrert med *annen kompetanse* (for eksempel interne støttefunksjoner som merkantil og aktivtør).

Tabell 18:

Bydel	Hjemmesykepleie		Praktisk bistand		Bestillerenhet	
	Årsverk	Antall ansatte	Årsverk	Antall ansatte	Årsverk	Antall ansatte
Gamle Oslo	3	3	1	1	2	2
Grünerløkka	7	7	0	0	0	0
Sagene	4	4	0	0	4	4
St. Hanshaugen	1	2	2	3	1,5	2
Frogner	1	1	4	4	5	5
Ullern	0	0	0	0	1	1
Vestre Aker¹⁰	0	0	4	5	2	2
Nordre Aker	3,6	4	0	0	0	0
Bjerke	2	3	1,5	3	0,5	0,5
Grorud	2,5	3	0,2	1	4	4
Stovner	0	0	0	0	0	0
Alna	1	1	0	0	3	3
Østensjø	0,2	1	0	0	1	1
Nordstrand	0	0	0,6	1	4	4
Søndre Nordstrand	0,3	1	0,3	1	5	5
Totalt	25,6	30	13,6	19	33	33,5

¹⁰ Hjemmesykepleie og praktisk bistand har felles merkantil

VEDLEGG 2: KOMPETANSE – PRIVATE LEVERANDØRER

Praktisk bistand – leder

Tabell 19 gir en oversikt over antall årsverk seksjonsleder/enhetsleder/drifansvarlig, og antall årsverk avdelingsleder/teamleder med og uten personalansvar, hos private leverandører som leverer tjenester innen praktisk bistand.

Tabell 19:

Firma	Seksjonsleder/ enhetsleder/ drifansvarlig - årsverk	Avdelingsleder/ teamleder med personalansvar - årsverk	Avdelingsleder/ teamleder uten personalansvar - årsverk
Asor ¹¹	0	0	1,7
Attendo Care	0	1	1
Citymaid	0	1	3
Unicare ¹² (tidligere Carema)	0	0	3
Kamfer	1	0	0
Omsorgsspesialisten	1	0	0
Oslo Helse og Omsorg AS	0	2	0
Prima omsorg ¹³	0	1	1
Total Helseservice	0	1	1
Rådgivningskontoret for hørselshemmede	0,2	0	0,7

Hjemmesykepleie - leder

Tabell 20 viser en oversikt over antall seksjonsledere/enhetsledere/drifansvarlige og antall lederårsverk avdelingsleder/teamleder med og uten personalansvar hos private leverandører som leverer tjenester innen hjemmesykepleie.

Tabell 20:

Firma	Seksjonsleder/ enhetsleder/ drifansvarlig - årsverk	Avdelingsleder/ teamleder med personalansvar - årsverk	Avdelingsleder/ teamleder uten personalansvar - årsverk
Asor ¹¹	1	0	0
Unicare ¹² (tidl. Carema)	2	0	0
Oslo Helse og Omsorg AS	1	0	0
Prima omsorg ¹³	1	1	2

¹¹ Hjemmesykepleie og praktisk bistand har felles seksjonsleder/enhetsleder/drifansvarlig

¹² ibid

¹³ ibid

Praktisk bistand – sykepleiefaglig kompetanse,
hjelpepleier/omsorgsarbeider/fagarbeider, annen kompetanse

Tabell 21 viser personalets kompetanse hos private leverandører som leverer tjenester innen praktisk bistand.

Tabell 21:

Firma	Sykepleie - årsverk	Hjelpepleier/ oms.arbeider /fagarbeider - årsverk	Hjemmehj./ ufaglært - årsverk	Annet - årsverk
Asor	2,2 ¹⁴	24 ¹⁵	1	0,8
Attendo Care	0	0	5,5	0
Unicare (tidl. Carema)	0	1	22,5	0
Citymaid	0	0,5	24	0
Kamfer	0,2	4	8,5	1
Omsorgsspesialisten	0,5	0,5	20	0
Oslo Helse og Omsorg AS	0	0	40,4	0,5
Prima omsorg	0,5	1	6,5	0
Total Helseservice	1	3	0	1
Rådgivningskontoret for hørselshemmede	0	2	0	0

Hjemmesykepleie - sykepleiefaglig kompetanse,
hjelpepleier/omsorgsarbeider/ fagarbeider og annen kompetanse

Tabell 22 viser en oversikt over de ansattes kompetanse hos de private leverandørene som leverer tjenester innen hjemmesykepleie.

Tabell 22:

Firma	Sykepleier årsverk	Hjelpepleier/ oms.arbeider/ fagarbeider - årsverk	Hjemmehj./ ufaglært - årsverk	Annet - årsverk
Asor	2,2 ¹⁴	24 ¹⁵	0	0
Unicare (tidl. Carema)	5,5	15	0	0
Oslo Helse og Omsorg AS	5	5,7	0	1
Prima omsorg	4,6	5,6	0	0

¹⁴ Stillingene brukes både i hjemmesykepleie og praktisk bistand. Asor opplyser om at det er ansvarssykepleier på hver vakt, mens det på natt kun er en sykepleier på beredskapsvakt (hjemmefra eller på kontoret). Dette er årsaken til det lave tallet under *sykepleier – årsverk*.

¹⁵ ibid

Pålitelighet hjemmesykepleie kan kun rapporteres på:

Nr	Pålitelighet – Hjemmesykepleie	Rapport/mal	Seleksjon	Anmerkning
1	Totalt antall bruker i rapporteringsåret	*Oslo 21* Fakturagrunnlag sykehjemsplasser (Id 11707)	HEV_Totalt antall brukere (Id 24720)	Sett inn nivå, nivået skal kun være 3 nivåer (hjemmeboende) nivåer, for eks. bydel Grorud 1.10.1 og sett inn fra og til dato. Sett inn tjenestetype 4
2	Antall avlyste besøk i rapporteringsåret	Rapport i journalbilde: Journal – Opptelling (Id -27)	HEV_Avlyste besøk av tjenesteutdøver (Id 20650)	Sett inn nivå, nivået skal kun være 3 nivåer (hjemmeboende) nivåer, for eks. bydel Grorud 1.10.1, endre journal type til 137 (OL-Avlyste oppdrag journal), sett inn fra og til dato og endre tiltaks type til 3.17.5 Antal <u>Journaler Oppdrag</u> 61835 (2)
3	Totalt antall besøk i rapporteringsåret	Samme som ovenfor	HEV_Antall besøk (Id 20652)	Sett inn nivå, nivået skal kun være 3 nivåer (hjemmeboende) nivåer, for eks. bydel Grorud 1.10.1, endre type journal til 101 (sykepleiejournal), endre type tjeneste til 3 og sett inn fra og til dato Antal <u>Journaler Oppdrag</u> (54875) 57548

Registrering av objektive indikatorer - Bestiller

Nr	Tilgjengelighet	Rapport/mal	Seleksjon	Anmerkning
1	Saksbehandlingstid nye søknader (Gjennomsnitt saksbehandlingstid dager) - Hjemmesykepleie	Rapport saksbilde: EST_Månedlige nøkkeltall – Saksbehandlingstid (Id. 11769)	HEV_Sakstid hjemmesykepleie (Id.20325)___	Sett inn bydelsnr, nivå, sakstype= 3, Sett inn fra og til vedtaksdato.
2	Saksbehandlingstid nye søknader (Gjennomsnitt saksbehandlingstid dager) – Praktisk bistand	Samme som ovenfor	HEV_Sakstid Praktisk bistand (Id.20324)	Samme som ovenfor
3	Iverksettingstid for nye vedtak. (Gjennomsnitt tildelingstid dager) - Hjemmesykepleie	Rapport saksbilde: OK_Tildelingstid (Id nr 15011)	HEV_Iverksettingstid - Nye brukere (Id 20338)	Sett inn bydelsnr, nivå, sakstype= 3, Sett inn fra og til dato.(tjenestedato)
4	Iverksettingstid for nye vedtak. (Gjennomsnitt tildelingstid dager) – Praktisk bistand	Samme som ovenfor	Samme som ovenfor	Sett inn bydelsnr, nivå, sakstype= 4, Sett inn fra og til dato. (tjenestedato)
5	Antall nye søknader – Hjemmesykepleie	Rapport saksbilde: - 87Saksliste – Nye søknader	HEV_Antall nye søknader (Id nr 23055)	Sett inn bydelsnr, nivå, sakstype= 3, Sett inn fra og til søkt dato.
6	Antall nye søknader – Praktisk bistand	Samme som ovenfor	Samme som ovenfor	Sett inn bydelsnr, nivå, sakstype= 4, Sett inn fra og til søkt dato.
7	Antall innvilgede nye søknader – Hjemmesykepleie	Rapport i saksbilde: Sakstyper – innvilget søknader (Id nr -53)	HEV_ Nye innvilgede søknader (Id. nr 20651)	Sett inn bydelsnr, nivå, sakstype= 3, Sett inn fra og til vedtaksdato.
8	Antall innvilgede nye søknader – Praktisk bistand	Samme som ovenfor	Samme som ovenfor	Sett inn bydelsnr, nivå, sakstype= 4, Sett inn fra og til vedtaksdato.
9	Hvor mange aktive vedtak har en vedtaksdato som er utløpt og som ikke er revurdert – Hjemmesykepleie (Antall)	Dokumentmal i saksbilde: OK_Sak – Saker som ikke er revurdert (Id nr 3352)	HEV_Saker som ikke er revurdert pr 31.12.2011 (Id nr 24718)	Hent opp seleksjonen og velg fanen sakstype og sett inn 3 hjemmesykepleie i

		EXCEL MAL		feltet sakstype. (Det kan være en del saksbehandlingsfeil for eksempel feil revurderingsdato, det er knyttet aktive tjenester til avsluttet saker osv. Anbefales at det ryddes opp i feil.) Kryss av alle sakene og flett til excel mal.
9	Hvor mange aktive vedtak har en vedtaksdato som er utløpt og som ikke er revurdert. (Antall) – Praktisk bistand	Samme som ovenfor	Samme som ovenfor	Samme som ovenfor, endre sakstype til 4 praktisk bistand

VEDLEGG 4: REGISTRERINGSSKJEMA FOR OBJEKTIVE INDIKATORER

Skjema 1: Registrering av objektive indikatorer – hjemmesykepleie kommunal utfører

Pålitelighet	Antall	
Totalt antall brukere i rapporteringsåret		
Antall avlyste besøk i rapporteringsåret som tjenesteutfører har avlyst		
Totalt antall besøk i rapporteringsåret		
Personalets kompetanse	Antall årsverk	Totalt antall personer
Sykepleier / vernepleier		
Hjelpepleier/omsorgsarbeider/ helsefagarbeider		
Annen helse- og sosialfaglig høyskoleutdanning		
Annet (merkantil el.)		
Seksjonsleder/cnhetsleder		
Avdelingsleder/teamleder med personalansvar		
Avdelingsleder/teamleder uten personalansvar		

Skjema 2: Registrering av objektive indikatorer – Praktisk bistand kommunal utfører

Pålitelighet	Antall
Totalt antall brukere i rapporteringsåret	
Antall avlyste besøk i rapporteringsåret som tjenesteutfører har avlyst	
Totalt antall besøk i rapporteringsåret	

Personalets kompetanse	Antall årsverk	Totalt antall personer
Sykepleier / vernepleier		
Hjelpepleier/omsorgsarbeider/ helsefagarbeider		
Annen helse- og sosialfaglig høyskoleutdanning		
Annet (merkantil el.)		
Seksjonsleder/enhetsleder		
Avdelingsleder/teamleder med personalansvar		
Avdelingsleder/teamleder uten personalansvar		

Skjema 3: Registrering av objektive indikatorer - bestillerenheten

Saksbehandlingstid/iverksettingstid	Dager i gjennomsnitt
<p>Hjemmesykepleie: Total saksbehandlingstid (dager i gjennomsnitt) for nye søknader i rapporteringsåret Iverksettingstid for nye vedtak (dager i gjennomsnitt)</p> <p>Praktisk bistand: Total saksbehandlingstid (dager i gjennomsnitt) for nye søknader i rapporteringsåret Iverksettingstid for nye vedtak (dager i gjennomsnitt)</p>	
Mottatte/innvilgede nye søknader	Antall
<p>Hjemmesykepleie: Antall nye mottatte søknader om hjemmesykepleie Antall innvilgede nye søknader om hjemmesykepleie</p> <p>Praktisk bistand: Antall nye mottatte søknader om praktisk bistand Antall innvilgede nye søknader om praktisk bistand</p>	

Revurdering	Antall vedtak
<p>Hjemmesykepleie: Antall aktive vedtak som har en vedtaksdato som er utløpt eller som ikke er revurdert</p> <p>Praktisk bistand: Antall aktive vedtak som har en vedtaksdato som er utløpt eller som ikke er revurdert</p>	

Personalets kompetanse	Antall årsverk	Totalt antall personer
<p>Sykepleier / vernepleier</p> <p>Hjelpepleier/omsorgsarbeider/ helsefagarbeider</p> <p>Fysioterapeuter/ergoterapeuter</p> <p>Annen helse- og sosialfaglig høyskolebakgrunn</p> <p>Annet (merkantil el.)</p> <p>Leder (for enheten)</p>		