



## Rapport fra tilsynsbesøk i bolig og dagsenter med helse- og omsorgstjenester i Bydel Bjerke

**Virkeområde:**

*Det skal føres tilsyn med bydelens hjemmetjeneste som det er vedtatt tilsynsutvalg for. Dette er helsetjenester i hjemmet og praktisk bistand og opplæring,.*

**Tjenestesteder:**

Årvoll dagsenter, Ervald dagsenter, Villa Eik, Lunden og Hagan miljøarbeidertjenester

<b>Navn på tjenestested: Hagan miljøarbeidertjenester.</b>
<b>Meldt/uanmeldt besøk/ekstraordinært besøk: <i>Uanmeldt besøk</i></b>
<b>Dato for besøket</b> 05.04.13 <b>Tidspunkt fra kl</b> 17.30 <b>til kl ca</b> 18.30
<b>Hvis ekstraordinært besøk – hva var årsaken til besøket? Hvem har begjært det?</b>
<b>Av tilsynsutvalgets medlemmer var følgende tilstede:</b> <i>Wenche Halvorsen, og leder Mariane Sandholdt</i>
<b>Forfall:</b> <i>Heidi Hansen, vara Helge Selstø kunne heller ikke møte</i>
<b>Møtesekretær:</b> <i>Mariane Sandholdt</i>
<b>Hvordan ble tilsynet gjennomført:</b> (hjemmebesøk, skriftlig/muntlig kommunikasjon)  <i>Besøk på boligen.</i>
<b>Kontakter under tilsynet:</b> (Hvilke personer har tilsynet hatt kontakt med (pasienter/brukere, pårørende, ansatte, ledere, andre)  <i>En beboer og hans foreldre samt en ansatt.</i>
<b>Henvendelser:</b> <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>
<b>Rapport:</b> <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>  <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>

**Tilsynsutvalgets kommentarer:**

*Vi møtte en beboer og hans foreldre, fikk se hans leilighet. Foreldrene forteller at vindueren i sønnens leilighet er gamle. De er redd for at de skal ramle ut når som helst. Leiligheten trenger oppussing. Leiligheten er veldig liten og for tilsynsutvalget ser det ut som kjøkkent bare består av et komfyr, ingen kjøkken benk.*


*Ansatte forteller at en av beboerne har det veldig rotet i sin leilighet, men han ønsker ikke hjelp av personalet.*

*Ved et tidligere tilsyn ble det bemerket at det drysset pratikler fra taket i kjeleren, det er enda ikke gjort noe med.*

*Personalet mangler fremdels stekeovn i personalrommet.*

*Ingen oppslag i boligen om tilsynsutvalget, med navn og telefonnummer. Det er opplysninger som skal henge lett tilgjengelig hvis beboer, pårørende eller personalet ønsker å komme i kontakt med oss.*

Oslo 05.05.13



Leder tilsynsutvalg

Medlem tilsynsutvalg

Medlem tilsynsutvalg

**Taushetsplikt:**

*Tilsynsutvalget har taushetsplikt om personlige forhold som utvalgene blir kjent med i sitt arbeide. For øvrig gjelder forvaltningslovens bestemmelser om taushetsplikt*

*Mal for rapport er utarbeidet jamfør utkast til "Reglement for kommunale tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester"*



## Rapport fra tilsynsbesøk i bolig og dagsenter med helse- og omsorgstjenester i Bydel Bjerke

**Virkeområde:**

*Det skal føres tilsyn med bydelens hjemmetjeneste som det er vedtatt tilsynsutvalg for. Dette er helsetjenester i hjemmet og praktisk bistand og opplæring,.*

**Tjenestesteder:**

Årvoll dagsenter, Ervald dagsenter, Villa Eik, Lunden og Hagan miljøarbeidertjenester

<b>Navn på tjenestested:</b> <i>Lunden</i>
<b>Meldt/uanmeldt besøk/ekstraordinært besøk:</b> <i>Meldt besøk</i>
<b>Dato for besøket</b> <i>05.04.13</i> <b>Tidspunkt fra kl</b> <i>12.15</i> <b>til kl</b> <i>13.15</i>
<b>Hvis ekstraordinært besøk – hva var årsaken til besøket? Hvem har begjært det?</b>
<b>Av tilsynsutvalgets medlemmer var følgende tilstede:</b> <i>Wenche Halvorsen og leder Mariane Sandholdt</i>
<b>Forfall:</b> <i>Heidi Hansen, vara Helge Selstø kunne ikke møte.</i>
<b>Møtesekretær:</b> <i>Mariane Sandholdt</i>
<b>Hvordan ble tilsynet gjennomført:</b> (hjemmebesøk, skriftlig/muntlig kommunikasjon) <i>Meldt besøk i boligen</i>
<b>Kontakter under tilsynet:</b> (Hvilke personer har tilsynet hatt kontakt med (pasienter/brukere, pårørende, ansatte, ledere, andre) <i>Leder Stig Svan og en ansatt Aleksander Imislund.</i>
<b>Henvendelser:</b> <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>
<b>Rapport:</b> <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>  <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>

**Tilsynsutvalgets kommentarer:**

Leder har fått mail fra pårørende som ikke hadde anledning til å være tilstede da tilsynsutvalget var i boligen.

Pårørende reager kraftig på at beboerne ikke får tilbud om sommerferie i år. Begrunnelse som er gitt fra bydelen er økonomi. De har i et pårørende møte besluttet å gå videre med saken.

Leder vil tar saken opp i tjeneste linje, fagligheten i avgjørelsen.

Mye sykefravær i juli/aug 2012, men det er mindre nå. Men de har flere langtidssykemeldte. 2 kvartal var fravær på 6.4% totalt

Ansettelse: Lyst ut nye stillinger, jobber for ansettelse i mai måned. Mangel tre vernepleiere, fått besatt den ene stillingen. Må lyse ut på nytt da de spesifikk ønsker vernepleier.

Leder jobber med rekruttering, i samarbeide med resultatsjef og bydels adm.

Brannøvelse: Avholdes vår og høst.

Vedlikehold: Sliter med boligbygg, saker som meldes til dem blir ikke fulgt opp. Dårlig gulvbelegg er det gitt beskjed om for lenge siden, men det er enda ikke skiftet. Det medfører at det er vanskelig å vaske gulvet.

Vedlikehold av de

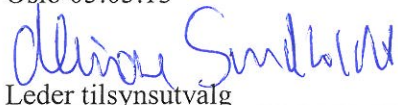
Pårørende har selv byttet bad i leilighetene.

Medisinkurs: Boligen har kjøpt et tilsyn fra Farmasøytisk tilsyn, det synliggjorde at mange ansatte mangler medisinkurs. Leder jobber med saken og planlegge kurs i mai måned. De jobber også med rutiner rundt medisin oppbevaring og håndtering.

Bruker /beboerne er friske boligen har godt rutiner for oppfølging av kroniske sykdommer.

Alle beboer har i dag tilbud på Ervald. Det vurderes å redusere dagtilbudene, leder er bekymret for at det kan skape problemer, han holder på med en konsekvens- og fagligutredning.

Oslo 05.05.13



Leder tilsynsutvalg

Medlem tilsynsutvalg

Medlem tilsynsutvalg

**Taushetsplikt:**

Tilsynsutvalget har taushetsplikt om personlige forhold som utvalgene blir kjent med i sitt arbeide. For øvrig gjelder forvaltningslovens bestemmelser om taushetsplikt

Mal for rapport er utarbeidet jamfør utkast til "Reglement for kommunale tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester"



## Rapport fra tilsynsbesøk i bolig og dagsenter med helse- og omsorgstjenester i Bydel Bjerke

**Virkeområde:**

*Det skal føres tilsyn med bydelens hjemmetjeneste som det er vedtatt tilsynsutvalg for. Dette er helsetjenester i hjemmet og praktisk bistand og opplæring.*

**Tjenestesteder:**

Årvoll dagsenter, Ervald dagsenter, Villa Eik, Lunden og Hagan miljøarbeidertjenester

<b>Navn på tjenestested:</b> <i>Villa Eik avd E og avd F.</i>
<b>Meldt/uanmeldt besøk/ekstraordinært besøk:</b> <i>Meldt besøk</i>
<b>Dato for besøket</b> 05.04.13 <b>Tidspunkt fra kl</b> 13.30 <b>til kl ca</b> 17.00
<b>Hvis ekstraordinært besøk – hva var årsaken til besøket? Hvem har begjært det?</b>
<b>Av tilsynsutvalgets medlemmer var følgende tilstede:</b>  <i>Wenche Halvorsen og leder Mariane Sandholdt</i>
<b>Forfall:</b> <i>Helge Selstø</i>
<b>Møtesekretær:</b> <i>Mariane Sandholdt</i>
<b>Hvordan ble tilsynet gjennomført:</b> (hjemmebesøk, skriftlig/muntlig kommunikasjon)  <i>Meldt besøk i boligen</i>
<b>Kontakter under tilsynet:</b> (Hvilke personer har tilsynet hatt kontakt med (pasienter/brukere, pårørende, ansatte, ledere, andre) <i>Ny leder for avd F og en gruppe med pårørende fra både avd E og avd F.</i>
<b>Henvendelser:</b> <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>
<b>Rapport:</b> <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>  <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>

## Tilsynsutvalgets kommentarer:

Tilsynet var varslet i god tid, forslag til dato var sendt på mail en måned i forveien, dato var etter forlag fra boligen. To dage før tilsynet sendte Dagny Albrigtsen en mail hvor hun ba om at tilsynet ble utsatt pga lønnskjøring. Det er vanskelig å utsette tilsynet da bydelen ønsker at tilsynsutvalget gjennomfører tilsynene på alle boligene på samme dag. Det vil si at det skal passe for mange og er derfor vanskelig å utsette på så kort varsel. Etter en telefon samtale viste seg at den nye leder for avd F hadde anledning til å møte oss. Leder Mariane Sandholdt ba henne om å varsle ansatte og pårørende om tilsynet, noe som ikke var gjort.

Vi møtte først den nye leder for avd. F. Hun forteller at hun er ny i bydelen og holder på å gjøre seg kjent i boligen. Hun informerer om at Vila Eik nå er delt i to med henne som ny leder for avd F, Dagny Albrigtsen er leder for avd E.

Brannøvelse: Følger rutiner.

Sykefravær: Følger rutiner i forbindelse med IA avtalen.

Personalsituasjonen: Jobber med rekruttering, lyser ut stillinger med tilbud om høyere lønn for å rekrutterer til boligen, ansettelse av stabil personale. Hun trekker frem at det er viktig å få kompetent personale spesielt på natten

Fremdeles noe trangt i boligen, teamleder og leder deler kontorer. Det er planlagt en utbedring av kontorforholdene.

Bygningsmessige forhold: Feil på døråpner, rullestolene blir satt i kjelleren om natten, vanskelig pga døråpner. Utgangsdørene trenger å bli byttet ut. Jobber med å få oversikt over mangler.

Leder for tilsynsutvalget informerte om at informasjon om navn og kontakt informasjon på hvem som sitter i tilsynsutvalget og dato for tilsyns besøk skal henges opp så både personale, beboer og pårørende blir informert.

**Etter møte med leder hadde en gruppe pårørende fra begge avdelingen ønsker om å ha møte med tilsynsutvalget. Det ble gjennomført.**

De hadde en del punktet de ønsker å informerer tilsynsutvalget om:

Fremdeles ikke oppslags tavle på avd E

Får ikke svar på mail/henvendelser til bydel adm.

Avslag på søknad om feriereiser, de har fått beskjed om at det er på grunn av økonomi.

Fått beskjed om at de ikke kan få informasjon om hvem som skal jobbe med beboerne. Aktuelt å vite hvis beboerne ha vært hjemme på besøk.

Savner medlingsbøkene, andre bydeler bruker medlings bøker.

Økonomi: Oppsett fra økonomiavdelingen er dårlig, strømregningen er ikke spesifisert. Det samme gjelder andre regninger.

En av de pårørende forteller at hennes datter har mistet sin støttekontakt med kort varsel, en person hun har hatt i 10 år.

Får ikke referat etter møter venter fremdeles å rå referat etter et møte som ble avholdt i februar.

Gerika blir redigert, pårørende har opplevd at rapporter er skrevet før vekten er ferdig med opplysninger det ikke var mulig å vite på forhånd

Pårørende på avd F har vært i et samarbeidsmøte med den nye leder, de ser frem til å skulle samarbeide med henne.

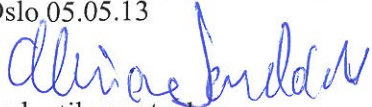
En av beboerne hadde skadet seg uten noe viste hva som hadde skjedd.

Beboer mangler tvangsvedtak.

De pårørende sliter med manglende tillit til boligen, stoler ikke på at ting blir gjort. Det skaper mye uro og de pårørende blir sliten.

Leder for tilsynsutvalget informerer om at det vil bli skrevet en rapport fra besøket, rapporten vil bli sendt til bydelsutvalget. Tilsynsutvalget vil be om et møte med BU leder og Bydels direktør.

Oslo, 05.05.13



Leder tilsynsutvalg

Medlem tilsynsutvalg

Medlem tilsynsutvalg

**Taushetsplikt:**

*Tilsynsutvalget har taushetsplikt om personlige forhold som utvalgene blir kjent med i sitt arbeide. For øvrig gjelder forvaltningslovens bestemmelser om taushetsplikt*

*Mal for rapport er utarbeidet jamfør utkast til "Reglement for kommunale tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester"*