

STATUS OG FORBEDRINGSTILTAK I HJEMMETJENESTEN ETTER BRUKERUNDERSØKELSEN 2011 OG 2012

I resultatkolonnen angis fornøydhet s prosenten på de ulike spørsmålene tilbake til 2010. Tallene som står i parentes er gjennomsnittet totalt for Oslo

Kategori	Spørsmål	Hjemmesyke pleie tilfredshet %	Praktisk bistand, tilfredshet %	Tiltak etter brukerundersøkelsen 2011	Status pr. 15/5-13 og forbedringstiltak 2013
Avtale ytelse og fleksibilitet	Får du være med å bestemme når hjelpen skal utføres?	2012: 61 (64) 2011: 67 (66) 2010: 63 (64)	2012: 62 (65) 2011: 74 (72) 2010: 64 (68)	<ul style="list-style-type: none"> • Det nedsettes en arbeidsgruppe som utarbeider en beskrivelse/prosedyre av hva som oppleves som en god kommunikasjon og et godt møte mellom bruker og ansatt, og hva som skal til, for å få dette til. Leder har ansvar for jevnlig å gjennomgå prosedyren med ansatte. • Hjemmetjenestens førstegangsbesøk gjøres om til en oppfølgingssamtale. Møtet forskyves fra første uke til tredje uke etter at tjenesten er igangsatt når en har blitt litt kjent med brukeren. Dette for bedre å kunne gjennomgå vedtaket, avklare forventninger og evaluere erfaringer. Behovsendringer i vedtaket 	<p>Det er i hjemmetjenesten kontinuerlig fokus på kommunikasjon, brukermedvirkning og forventningsavklaring. Det er utarbeidet en prosedyre om brukermedvirkning, denne er gjort kjent på personalmøter og er tilgjengelig i Kvalitetsloven (bydelens kvalitetssystem)</p> <p>Det er i løpet av høsten 2013 planlagt intern opplæring i kommunikasjonsferdigheter.</p> <p>Implementering av ”oppfølgingssamtale” er ikke gjennomført. Det nedsettes en arbeidsgruppe juni 2013 som skal utarbeide en mal for oppfølgingssamtalens innhold.</p>

Tilgjengelighet	Gir de beskjed dersom de blir forsinket?	2012: 52 (55) 2011: 56 (54) 2010: 56 (56)	2012: 70 (71) 2011: 69 (70) 2010: 74 (74)	<ul style="list-style-type: none"> • Det skal avklares i første besøk hos bruker og ev justeres i oppfølgingssamtalen (ad punkt ovenfor), når og i hvilket tidsrom tjenesten skal utføres. • Det skal gis beskjed dersom det blir forsinkelser utover avtalt tidsrom. • Avvik skal journalføres • Avvik følges opp av leder. • Hjemmetjenesten har telefontid fra kl 08 - 15:35 (dette var tidligere begrenset). 	<p>Ansatte er gjort kjent med rutinen om å avklare forventning og muligheter i forhold til tidspunkt for utførelse av tjenesten. Det forventes at score blir bedre når rutine for oppfølgingssamtale er implementert.</p> <p>Prosedyren er at bruker skal få beskjed av tjenesten dersom tidspunkt for besøk avviker vesentlig (mer enn en halv time) fra vanlig tidsrom. Denne tas på nytt opp med ansatte</p> <p>Det er per i dag ingen prosedyre om registrering av avvik som skyldes forsinkelser. Erfaringen er at avvik som skyldes forsinkelser (gjelder spesielt helgetid) blir meldt til direkte til leder eller via Kvalitetslosen.</p> <p>Leder følger opp avvik og igangsetter mulige tiltak for å forebygge nye avvik.</p> <p>Hjemmetjenesten har hatt telefontid mellom kl. 08 og 15:35 fom 1/3-12. Telefonen er betjent av merkantil som kan besvare de fleste henvendelser. Det er også mulig for brukere å legge igjen beskjed på hjemmetjenesten telefonsvarere utenfor kontortid. Telefonsvarere blir lest av to ganger per vakt.</p>

<p>Antall besøk og antall hjelpere</p>	<p>Hvor fornøyd er du med antall ulike hjelpere som kommer hjem til deg?</p>	<p>Praktisk Bistand 2012: 65 (70) Hjemmesukepleie 2012: 69 (69) Begge tjenester: 2011: 69 (70) 2010: 71 (72)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brukere av Praktisk Bistand skal ha en fast hjemmehjelper og sekundær hjelper. • Brukere av hjemmesykepleie skal ha en fast tjenesteansvarlig (TA) som er sykepleier/vernepleier og en primærkontakt • Det settes fokus på å løse utfordringer knyttet til praktisk gjennomføring av kompetansestyringsverktøyet Behovsstyrt Bemanning (BOB). • Det arbeides med å få ansatt kvalifisert personell i ledige stillinger. 	<p>Tjenesten har kommet langt i arbeidet med å tilby brukere av praktisk bistand fast hjemmehjelp. Omorganisering av praktisk bistand til to store grupper har medført noe omrokering. Påvente av avklaring om reduksjon av årsverk i praktisk bistand (budsjett 2013) har ført til utlysnings- og ansettelse stopp og bruk av timevikarer. Vakante stillinger i praktisk bistand er nå lyst ut og det forventes at samtlige stillinger vil være besatt innen oktober 2013. Unntaksvis har dagens brukere av praktiskbistand tjenesten fast hjemmehjelp/hjemmehjelpsvikar.</p> <p>Hjemmesykepleien innførte bruk av kompetansestyringsverktøyet Behovsstyrt Bemanning (BOB), høsten 2011 samtidig som undersøkelsen ble utført. Geografisk omorganisering av hjemmesykepleien i februar 2012 samt vakanser har ført til midlertidig stopp i bruk av BOB som styringsverktøy. Målet er at BOB systemet skal være gjeninnført i hele hjemmesykepleien i løpet av høsten 2013.</p> <p>Vakante stillinger er lyst ut. Kompetanseheving gjennom intern kursing samt deltagelse i samhandlingsprosjekter med Oslo universitetssykehus og andre bydeler vil bidra til rekruttering av kompetente medarbeidere. Rekrutteringsstrategier er omtalt i Strategisk</p>
--	--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • For å rekruttere fast bemanning i helgene tilbys sykepleier-/vernepleierstudenter som har gjennomført og bestått tre semestre av studiet, ledige helgestillinger som assistenter, i høyere lønns plassering. 	<p>kompetanseplan for helse- og omsorgstjenestene i Bydel Østensjø 2013-2015.</p> <p>Dette tiltaket ble iverksatt sommeren 2012 med god effekt, antall ledige helgevakanter i hjemmetjenesten er nå halvert.</p>
Klager:	Ble det bedring på situasjonen etter at du klagde	<p><u>Andel "JA" (%)</u>:</p> <p>Praktisk Bistand Hjemmesukepleie 2012: 40 (51) 2012: 45 (52) 2011: 37 (51) 2012: 39 (52)</p> <p>Begge tjenester: 2010: 53 (55)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Det opprettes en "klagebank" der muntlige klager/mishagsyttringer registreres. Disse utkvitteres med en kort beskrivelse av hva som ble gjort med henvendelsen. Leder følger opp klagebanken. 	<p>Det er for 2012 en liten forbedring på dette spørsmålet.</p> <p>Tiltaket etter 2011, ble satt på vent en våren 2012 kom frem til at tiltaksplaner i fagsystemet Gerica (jf prosjekt Akutt-Subakutt), vil inneha systemer for registrering av klager og mishagsyttringer. En godt i gang med opplæring av ansatt i å legge inn og bruke tiltaksplaner</p>
Bytte av leverandør:	Hvis du vil bytte utfører/leverandør av praktisk bistand, vet du hvordan du går fram for å gjøre det?	<p><u>Andel "JA" (%)</u>:</p> <p>Praktisk Bistand Hjemmesukepleie 2012: 47 (39) 2012: 52 (46)</p> <p>Begge tjenester: 2011: 44 (49) 2010: 38 (44)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bestillerkontoret sender ut informasjon til nye brukere om hvordan en bytter leverandør og hvilke leverandører som Oslo kommune har godkjent. 	<p>Resultatene for 2012 viser en økt tilfredshet fra 2011. Tiltaket om utsending av informasjon anses som vellykket og videreføres.</p>

<p>Medbestemmelse om hvordan du vil at hjelpen skal utføres</p>	<p>Kan du være med på å bestemme hvordan du vil at hjelpen skal utføres?</p>	<p style="text-align: center;"><u>Andel "JA" (%)</u>:</p> <p>Praktisk Bistand Hjemmesukepleie 2012: 77 (82) 2012: 80 (81)</p> <p>Begge tjenester: 2011: 81 (80)</p>		<p>Nye forbedringstiltak etter brukerundersøkelsen 2012. Økt fokus på brukermedvirkning og bruk av individuell plan (gjelder både utfører og bestiller) et antas at igangsetting av oppfølging og avklarings samtaler etter oppstart av tjenesten, vil øke brukers medvirkingsmuligheter.</p> <p>I løpet av høsten 2013 planlegges iverksetting av modell for hverdagsrehabiliterings der brukers egne ressurser styrkes gjennom veiledning, rehabilitering og ev. bruk av hjelpemidler. Bruker medvirker aktivt i målsetning og gjennomføring av tiltak for måloppnåelse. Hensikten er økt selvstendighet i brukers hverdag/eget liv.</p>
---	--	---	--	---