



Oslo kommune
Bydel Østensjø
Bydelsadministrasjonen

Møteinnkalling 7/13

Møte: Eldrerådet
Møtested: Bydelsadministrasjonen, Olaf Helsets v. 6, 5.
etg
Møtetid: Mandag 11. november 2013 kl. 14.00
Sekretariat: 90686434

SAKSKART II

Saker til behandling

Sak 66/13 Rapport fra Tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester1

Bydel Østensjø, 08.11.2013

Edna Thomassen
leder

Else-Berit Momrak /s
sekretær

Sak 66/13 Rapport fra Tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester

Arkivsak: 201100694

Arkivkode: 026.1

Saksbehandler: Signe Sandnes

Saksgang	Møtedato	Saknr
Omsorgskomite	11.11.13	77/13
Eldrerådet	11.11.13	66/13
Råd for funksjonshemmede	12.11.13	
Bydelsutvalget	18.11.13	185/13

Tidligere vedtak i saken:

Vedtak fra tidligere behandling(er) mangler.

RAPPORT FRA TILSYNSUTVALG FOR HJEMMEBASERTE TJENESTER

Bakgrunn:

Bydelsutvalget fattet følgende vedtak under behandlingen av sak 97/13 "Resultat av brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2012 og oppfølging 2011-2012"

- 1. Sak om resultat av brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2012 og oppfølging 2011-2012, tas til orientering*
- 2. Bydelsutvalget ber tilsynsutvalget for hjemmebaserte tjenester om å undersøke årsakene til reduksjonen i brukertilfredshet de siste årene. Utvalget bes se nærmere på de områdene der bydelen scorer lavt og vurdere forslagene til forbedringstiltak. Administrasjonen bes framskaffe nødvendig informasjon om hjemmetjenesten, bl.a. ved å legge til rette for møter med ledelse og ansatte i hjemmetjenesten. Utvalgets rapport bes lagt fram på BU-møtet i oktober.*

Rapport fra Tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester ble mottatt den 04.11.2013, i etterkant av saksutsending. Arbeidsutvalget ønsket likevel at saken ble lagt frem til møterekkene i november.

Saksframstilling:

Det vises til vedlagte rapport fra Tilsynsutvalget. Nedenfor ønsker bydelsdirektøren å kommentere rapporten når det gjelder "iverksatte tiltak" og "tilsynsutvalgets forslag til tiltak".

1. Kommentarer til "Tiltak som er satt i verk":

Ad: Arbeidsmiljøgrupper er nedsatt, møter hver måned, Christelle deltar.

Det er innført månedlige treparts samarbeidsmøter ved alle tjenestestedene i hjemmetjenesten. Leder, plasstillitsvalgte og lokale verneombud deltar i møtene. Seksjonsleder deltar på 4 av 12 årlige møter per tjenestested. Ordningen ble igangsatt våren 2013 og er nå etablert på samtlige tjenestesteder.

Ad: Fysiske forhold blir utbedret, gjelder spesielt Bogerud.

Det er nedsatt en arbeidsgruppe som arbeider med forbedring av lokalene.

Ad: HMS handlingsplaner er laget, medarbeidersamtaler gjennomføres.

Det er som følge av handlingsplanene som blant annet bygger på medarbeiderundersøkelsen, iverksatt forebyggende tiltak som fremmer bedre dialog og arbeidsmiljø. Av disse kan nevnes nærværarbeid (tettere sykefraværsoppfølging og om mulig individuelle tilrettelegginger), trepartssamarbeidsmøter, faglige gruppemøter og regelmessige personalmøter. Førstelinjelederne har fått mulighet til å jobbe mer personalrettet etter at seksjonslederstillingen ble opprettet.

Ad: Sykemeldte inviteres til lunsj.

Sykemeldte inviteres til lunsj og arbeidsmiljørelaterte aktiviteter, samt til kompetansehevende tiltak.

Ad: Bemanningen er økt, 4 nye sykepleiere, 2-3 nye hjelpepleiere og 2 nye hjemmehjelpere.

Bemanningen er ikke økt, men en har lykket med å rekruttere nye medarbeidere med riktig fagkompetanse i ledige stillinger. Det betyr at antall ledige stillinger er redusert. Det er fremdeles en utfordring å få dekket helgestillinger i hjemmesykepleien.

Ad: Tiltaksplaner er utarbeidet og vedtatt, detaljerte beskrivelser av oppgaver, hva slags hjelp, hvordan hjelpen ytes, og hvorfor. Dette gjør tjenesten mindre personavhengig

Tiltaksplaner er et verktøy for mål, oppfølging og dokumentasjon av vedtak i fagsystemet Gericca. Opplæring som startet våren 2013, har vært svært omfattende og hjemmetjenesten er fortsatt i implementeringsfasen. Innføring av tiltaksplanene medfører økt kvalitet og bedre oversikt over tjenesten som gis til brukerne.

Ad: Kompetanseutvikling pågår etter omorganiseringen/samhandlingsreformen.

Samhandlingsreformen krever økt fleksibilitet, evne til å tilpasse tjenesten på kort varsel, tverrfaglighet, omfattende kompetanseutvikling, samt etablering av gode samhandlingsrutiner med interne og eksterne samarbeidspartnere. For å imøtekomme disse kravene deltar hjemmetjenesten i flere tverrfaglige samhandlingsprosjekter mellom Bydel Østensjø, spesialisthelsetjenesten og andre bydeler.

Ad: Seniorpolitikk er iverksatt.

Seniorpolitisk plan ble revidert i 2012 og gjennomgås med alle ansatt over 58 år i forbindelse med medarbeidersamtalen.

Ad: Merkantil stilling (sentralbord) tilbake fra april 2012, stor forbedring for gjennomføring av tjenesten.

Tilgjengelighet er et viktig virkemiddel for å kunne gi god service. Telefonen er bemannet i kontorets åpningstider (kl. 08:00 – 15:30), slik at bruker av tjenesten enkelt kan ringe og få opplysning om tjenesten og gitt beskjed om eventuelle endrende behov.

Ad: Opprettelsen av en seksjonslederstilling for tjenesten, har allerede hatt god effekt på situasjonen.

Formålet med opprettelse av seksjonslederstilling var en mer tydelig og enhetlig ledelse. Stillingen bidrar til tettere samarbeid mellom hjemmesykepleie, praktisk bistand, ergo- og fysioterapitjenesten og bestillerkontoret. På denne måten gjøres hjemmetjenesten bedre rustet til å imøtekomme samhandlingsreformens intensjoner.

Andre sentrale tiltak som er iverksatt og som en mener vil påvirke resultat i brukerundersøkelsen

Fire tjenestesteder i hjemmetjenesten har siden juni 2012 deltatt i bydelens sykefraværprosjekt. En ser at oppfølgingstiltakene har gitt en gradvis reduksjon av sykefraværet som også har ”smittet” over på hele tjenesten. Prosjektet avsluttes i 2013 men nærværstiltakene videreføres i 2014.

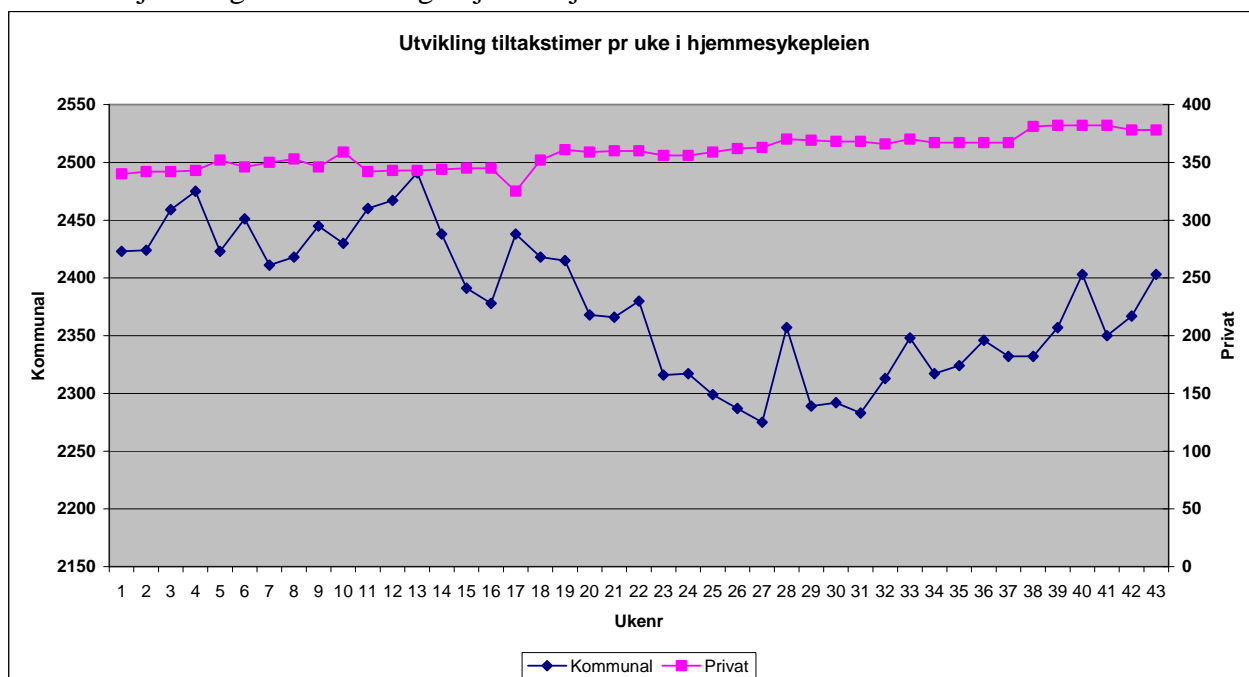
Prosedyren om at bruker skal få beskjed av tjenesten dersom tidspunkt for besøk avviker vesentlig (mer enn en halv time), er implementert.

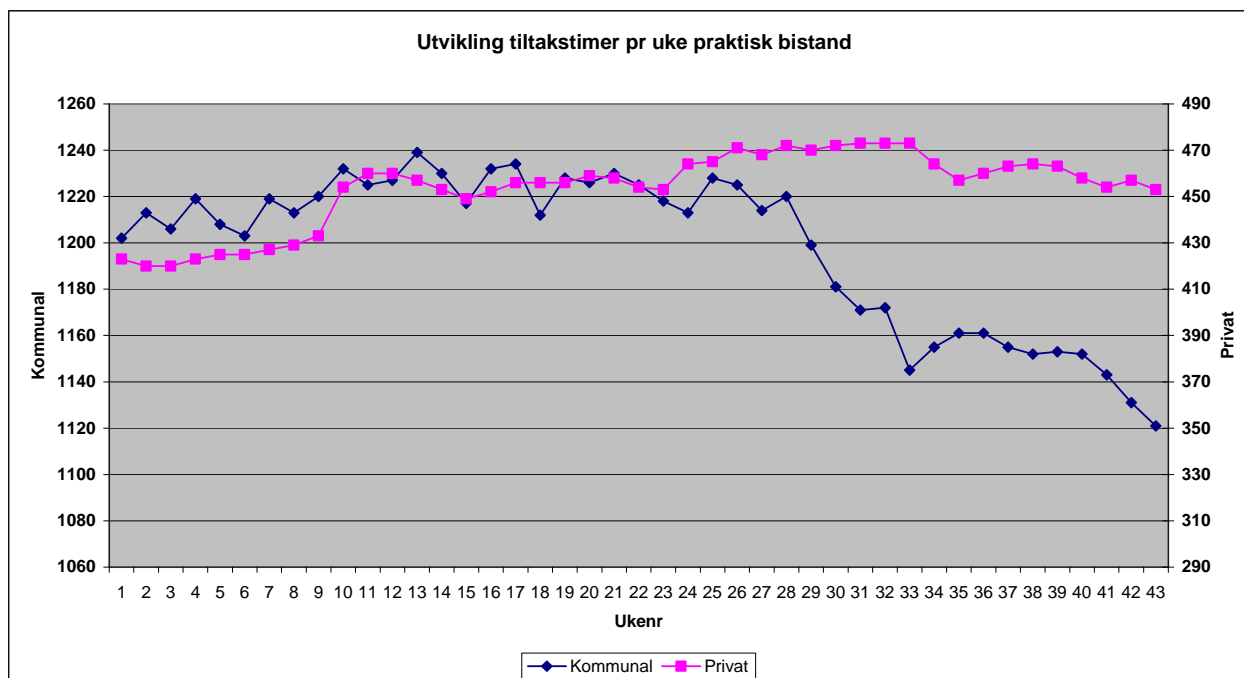
Det kan ta tid før effekt av forbedringstiltak gjenspeiles i brukerundersøkelsesresultatene. Undersøkelsen gjøres på høsten og bydelen får resultatene etterfølgende år (februar).

2. Kommentarer til tilsynsutvalgets forslag til tiltak:

Ad: Grunnbemanningen vurderes, spesielt nå i forbindelse med kompetanseutviklingen som pågår.

Det er antall brukere, tiltakstimer (planlagt oppdragstid basert på vedtak og tilpasset kortsiktig endring i behov) og krav til direkte brukertid som legges til grunn for utmåling av nødvendig bemanning i tjenesten. Grafene nedenfor illustrerer den store variasjonen i antall tiltakstimer i hjemmesykepleien og i praktisk bistand hittil i år. Antall medarbeidere på vakt er et gjennomsnitt av måltall beregnet for budsjettåret. For å kunne opprettholde en fleksibilitet i bemanningen som hensyntar disse store variasjonene, så har det de senere årene vært avsatt midler til å kunne kjøpe inn vikarer fra byrå i de periodene antall tiltakstimer ligger høyere enn bemanningen tilsier, samt ved fravær. Begrepet ”grunnbemanning” er således ikke dekkende for dimensjonering av bemanning i hjemmetjenesten.





Tjenesten har i løpet av 2013 erfart at variasjoner i tiltakstimer og gjennomføring av kompetansehevende tiltak krever større fleksibilitet i bemanningen. Det er en utfordring at arbeidstidsordningene for faste ansatte ikke er tilpasset å kunne imøtekomme variasjoner i tjenestebehov. Bydelsdirektøren vil derfor i forslag til budsjett 2014 foreslå ytterligere styrking av vikar midlene.

Ad: Redusert antall brukere for noen av hjelperne vurderes. 25 brukere per hjelper er normen. Behovsstyrt bemanning (BOB) er innført ut i fra sentrale føringer. Føringerne tilsier at alle som mottar hjemmesykepleie skal få tildelt en tjenesteansvarlig (TA). Videre må en være ansatt i minimum 75 % stilling som sykepleier for å være TA. Sykepleiere i 100 % stilling skal kunne være TA for 25 brukere, mens sykepleiere i 75 % stilling kan være TA for inntil 20 brukere. Fordeling av TA gjøres ut i fra en helhetlig vurdering av brukerens behov, TA kompetanse og kapasitet samt geografi. Per dags dato har alle brukerne i hjemmesykepleien fått tildelt TA.

Ad: Mange ansatte i 60-årsalderen – vurdere gradering av tidsestimat.

Tidsestimater er et hjelpemiddel for bestillerkontoret ved utmåling av vedtak. Når hjemmetjenesten fordeler oppdrag tas det hensyn til individuelle behov (tiltakstid). Dette er årsaken til at tiltakstid ofte avviker fra vedtakstid. Ved varige endringer tilpasses vedtaket etter samhandling mellom utfører og bestiller.

Det er per dags dato totalt 15 ansatte over 60 år i hjemmetjenesten, henholdsvis 8 i praktisk bistand og 7 i hjemmesykepleien. Seniorpolitisk plan er et fast punkt i medarbeidersamtale med ansatte over 58 år. Ett av tiltakene i sykefraværprosjektene er at lederne skal ha nærværsfremmende samtaler med ansatte som står i fare for å bli sykemeldt. Ved behov vurderes muligheter for tilrettelegging, jmfør IA-avtalen.

Ad: Legge inn mer i kjøretid, gangtid, uforutsette ting

I tråd med prismodellen i brukervalgsordningen legges det opp til 62 % direkte brukertid i praktisk bistand og 53 % i hjemmesykepleien. Resterende tid (indirekte brukertid) innbefatter

reisetid mellom oppdrag, dokumentasjon, møtevirksomhet og kompetanseheving. Dersom man skal legge inn mer kjøretid, gangtid og tid til uforutsette hendelser vil den indirekte brukertiden økes på bekostning av den direkte brukertiden, og man vil ha behov for økt bemanning for å få utført de samme vedtakene. Dette vil være svært kostnadskrevenende og vil medføre at bydelens tjenester blir vesentlig dyrere enn resten av Oslo, og enn de private leverandørenes tjenester. Eksempelvis vil en økning på fem minutt per bruker utover normen medføre en ekstra kostnad tilvarende ca 3,5 årsverk (ca 2,5 mill, hvis ett årsverk koster kr 700 000).

Rekruttering av fast fagpersonell bedrer kontinuitet og kvalitet i tjenesten. Fast ansatte bruker mindre indirekte brukertid til blant annet forflytning da de er kjent i området, og man bruker mindre tid til daglig opplæring av vikarer. Som beskrevet ovenfor tilstrebes individuelle arbeidstilpasninger ved særlige behov. Videre arbeider tjenesten med å redusere møtevirksomhet.

Ad: BU v/Trafikktvalget tar opp politisk en sak overfor borettslagene i bydelen om etablering av parkeringsplasser for hjemmetjenesten. Christelle innhenter oversikt over borettslag med parkeringsproblemer.

og

Ad: BU v/Trafikktvalget melder parkering for Hjemmetjenesten inn som eget krav i forbindelse med nye byggeprosjekter.

Etablering av parkeringsplasser for hjemmetjenesten i borettslagene ville kunne redusere den indirekte brukertiden og ville være svært positivt for tjenesten.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

[Rapport fra Tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester og bydelsdirektørens kommentarer, tas til orientering.](#)

Tove Stien
bydelsdirektør

Jatinder Sharma
avdelingssjef

Vedlegg:

Rapport fra tilsyn datert 02.11.2013, fra Tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester