



Oslo kommune
Helseetaten

Kvalitetsmåling i hjemmetjenesten – registrering av objektive kvalitetsindikatorer 2012



Denne rapporten viser registrering av objektive kvalitetsindikatorer i 2012 for hjemmetjenesten i Oslo kommune

2013

FORORD

Helseetaten presenterer herved en oppsummering av resultater fra Objektive kvalitetsindikatorer hjemmetjenesten for 2012. Tallene i rapporten er hentet fra Gericca og innrapportert av bestillerkontor, kommunale og private utførere av hjemmesykepleie og praktisk bistand.

Registrering av objektive kvalitetsindikatorer er en del av kvalitetsmålingssystemet for hjemmetjenestene i Oslo kommune (bystyresak 38/06). Registreringen gjelder for perioden 1.1.2012-31.12.2012.

Oslo, 2013



Kari Sletnes
Konstituert 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
3. PÅLITELIGHET	9
3.1 Kommunale utførere av hjemmetjenester	9
3.1.1 Totalt antall brukere i rapporteringsåret og gjennomsnittlig antall besøk per bruker	9
3.1.2 Totalt antall besøk og avlyste besøk i den kommunale hjemmetjenesten i rapporteringsåret	10
3.2 Private leverandører av hjemmetjenester	12
3.2.1 Totalt antall brukere i rapporteringsåret og gjennomsnittlig antall besøk per bruker	12
3.2.2 Antall besøk per bruker, antall avlyste besøk og avlyste besøk i prosent	14
3.2.3 Brukere av private leverandører i hver bydel	15
4. REVURDERING	16
4.1 Antall vedtak med vedtaksdato som er utløpt og som ikke er revurdert	16
VEDLEGG 1: KOMPETANSE – BYDELENES HJEMMETJENESTE OG BESTILLERKONTOR	18
VEDLEGG 2: KOMPETANSE – PRIVATE LEVERANDØRER	20
VEDLEGG 3: UTFYLLENDE INFORMASJON FOR RAPPORTERING	21
VEDLEGG 4: VEILEDER FOR UTTAK AV OBJEKTIVE INDIKATORER	22

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 objektive kvalitetsindikatorer
- Brukerundersøkelser
- Analyse av ansattundersøkelser

I henhold til bystyrets vedtatte kvalitetsmålingssystem for hjemmetjenesten skal registreringer av objektive kvalitetsindikatorer gjennomføres årlig.

Følgende enheter er bedt om å innrapportere tall til bruk på objektive kvalitetsindikatorer:

- Bydelenes utførere av hjemmesykepleie og praktisk bistand
- Bydelenes bestillerenheter

Tall fra private leverandører av hjemmetjenester ble hentet ut av allerede innrapporterte tall til Helseetaten.

Registrering av objektive kvalitetsindikatorer skal vise målt kvalitet for følgende områder for 2012:

- Pålitelighet (bestillerenheten)
- Saksbehandlingstid for nye søknader – hjemmesykepleie og praktisk bistand
- Iverksettingstid for nye vedtak – hjemmesykepleie og praktisk bistand
- Antall mottatte og innvilgede søknader om hjemmesykepleie og praktisk bistand

- Tilgjengelighet (hjemmesykepleie og praktisk bistand)
- Oversikt over det totale antallet brukere i rapporteringsåret 2012, for kommunal hjemmesykepleie og praktisk bistand, samt for private leverandører som har avtale med Oslo kommune.
- Totalt antall besøk i den kommunale hjemmetjenesten i rapporteringsåret
- Antall avlyste besøk som den kommunale hjemmetjenesten og de private leverandører selv har avlyst i rapporteringsåret
- Gjennomsnittlig antall besøk per bruker i for private leverandører, for henholdsvis hjemmesykepleie og praktisk bistand

- Revurdering (bestillerenheten)
- Antall vedtak med vedtaksdato som er utløpt og som ikke er revurdert
- Personalets kompetanse (hjemmesykepleie, praktisk bistand og bestillerenheten)

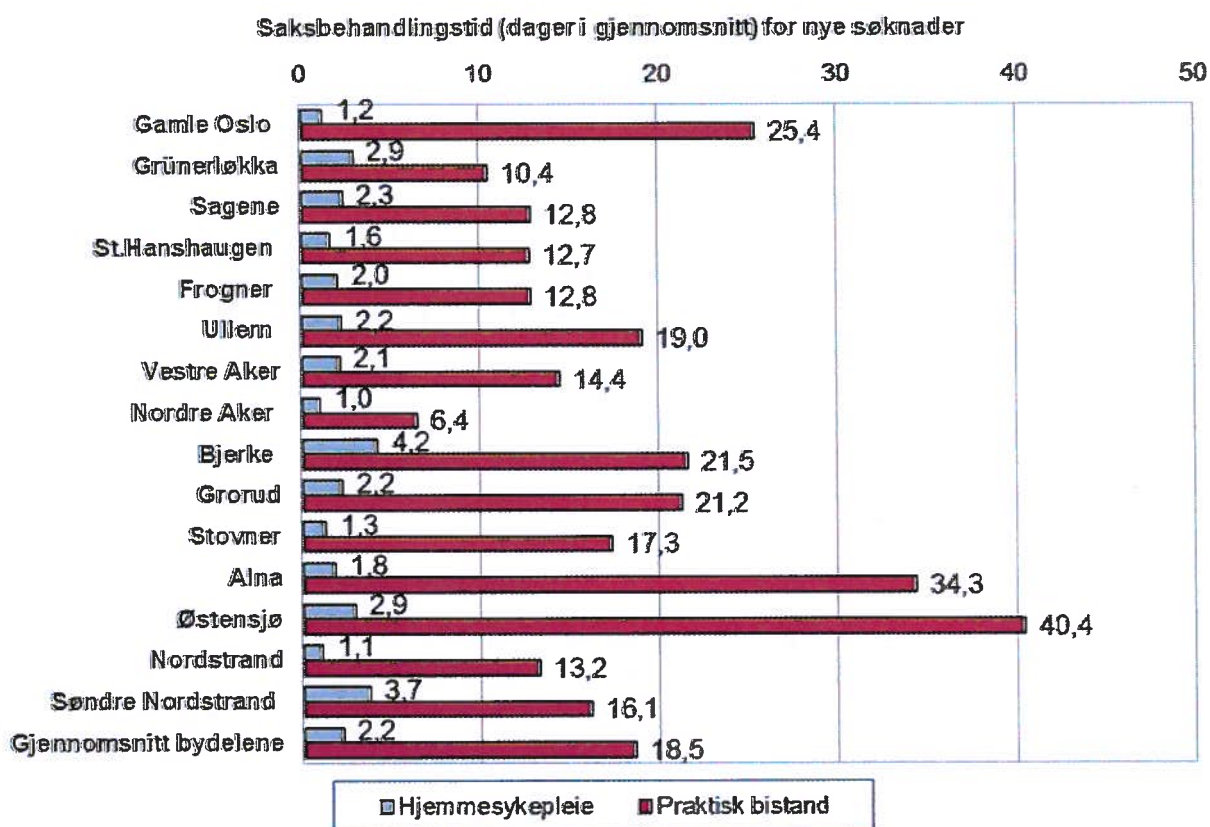
Bydelene tar ut tallene fra Geric, se vedlegg 4. Dersom ikke annet er oppgitt, er de innrapporterte tallene for perioden 1.1.2012-31.12.2012.

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 variasjonen mellom bydelene størst når det gjelder saksbehandlingstid på praktisk bistand.

Figur 1: Hjemmesykepleie og praktisk bistand



Saksbehandlingstiden på søknad om praktisk bistand har økt for bydelene Gamle Oslo, Sagene, Frogner, Ullern, Vestre Aker, Grorud og Stovner, sammenlignet med registreringen gjort i 2011. For de øvrige bydelene er tallene gått ned. Totalt har ni av bydelene saksbehandlingstid på over 14 dager for praktisk bistand, mens saksbehandlingstiden for hjemmesykepleie er atskillig lavere. Saksbehandlingstiden på søknad om hjemmesykepleie har gått ned i samtlige bydeler, med unntak av Bydel Grünerløkka.

Bydeler med vesentlige endringer sammenlignet med tidligere års innregistrerte tall, eller lang saksbehandlingstid for nye søknader om hjemmesykepleie og praktisk bistand, har meldt inn følgende årsaker til dette:

Bydel Gamle Oslo:

For Bydel Gamle Oslo er saksbehandlingstiden på praktisk bistand lang, 25,4 dager. I budsjettet for 2011 var ressurser til saksbehandling av blant annet praktisk bistand redusert.

Dette medførte at både saksbehandlingstid og etterslep på revurderinger økte. Bydelen melder at dette også var tilfelle i 2012.

Bydel Ullern:

Bydel Ullern har lang saksbehandlingstid på praktisk bistand, den har også økt noe (1,1 dager) fra 2011 til 2012. Bydelen oppgir at årsakene til lang saksbehandlingstid er mange søknader om praktisk bistand, og at saksbehandling av søknader som gjelder hjemmesykepleie prioriteres.

Bydel Vestre Aker:

Bydel Vestre Aker har hatt en økning i saksbehandlingstiden på praktisk bistand på 5,4 dager fra 2011 til 2012. Bydelen melder at økt saksbehandlingstid kan skyldes at søknadene blir registrert inn ved mottak, men først behandlet når alle opplysninger er innhentet og eventuell varighet av sykehus -og sykehjemsopphold er avklart.

Bydel Bjerke:

Saksbehandlingstiden på praktisk bistand i Bydel Bjerke er gått ned fra 2011 til 2012, men er fortsatt høy (21,5 dager). Bydelen oppgir to årsaker til dette. Søknadene kommer ofte uten legeopplysninger, og det tar dermed tid å innhente disse. Videre søker mange om praktisk bistand i forbindelse med sykehusinnleggelse, ofte etterfulgt av korttidsopphold. Søknadene blir dermed registrert inn, men står som ubehandlet til alle opplysninger er innhentet og varigheten av sykehjemsoppholdet er avklart.

Bydel Grorud:

I Bydel Grorud økte saksbehandlingstiden for praktisk bistand med 3,8 dager fra 2011 til 2012. Bydelen oppgir at en av årsakene til dette har vært særlig lang behandlingsprosess rundt 5 søknader.

Bydel Stovner:

Bydel Stovner har hatt en økning i saksbehandlingstiden på praktisk bistand på 7,7 dager fra 2011 til 2012. Bydelen oppgir at årsaken til lengre saksbehandlingstid er en økning i antall søknader om praktisk bistand, samt at saksbehandling av søknader om hjemmesykepleie er prioritert framfor saksbehandling av praktisk bistand.

Bydel Alna:

Bydelen melder at de fortsatt har høy gjennomsnittlig saksbehandlingstid på praktisk bistand. Bakgrunnen for dette har vært at enkelte søkere til praktisk bistand etter lang utrednings-/vurderingstid har fått brukerstyrt personlig assistent (BPA) i stedet, eller omgjøring av BPA-vedtak til praktisk bistand.

Bydel Østensjø:

Bydelen oppgir at for lite saksbehandlerkapasitet i 2012 er årsak til høy saksbehandlingstid på praktisk bistand. Saksbehandlingstiden er imidlertid betydelig lavere enn i 2011. I 2012 har bydelen hatt særlig fokus på revurderinger, samt på førstegangsvedtak av hjemmesykepleie. Bydelen har nå ansatt to saksbehandlere som i hovedsak skal fokusere på søknader om praktisk bistand. Det forventes at saksbehandlingstiden etterhvert vil stabiliseres på et tilfredsstillende nivå.

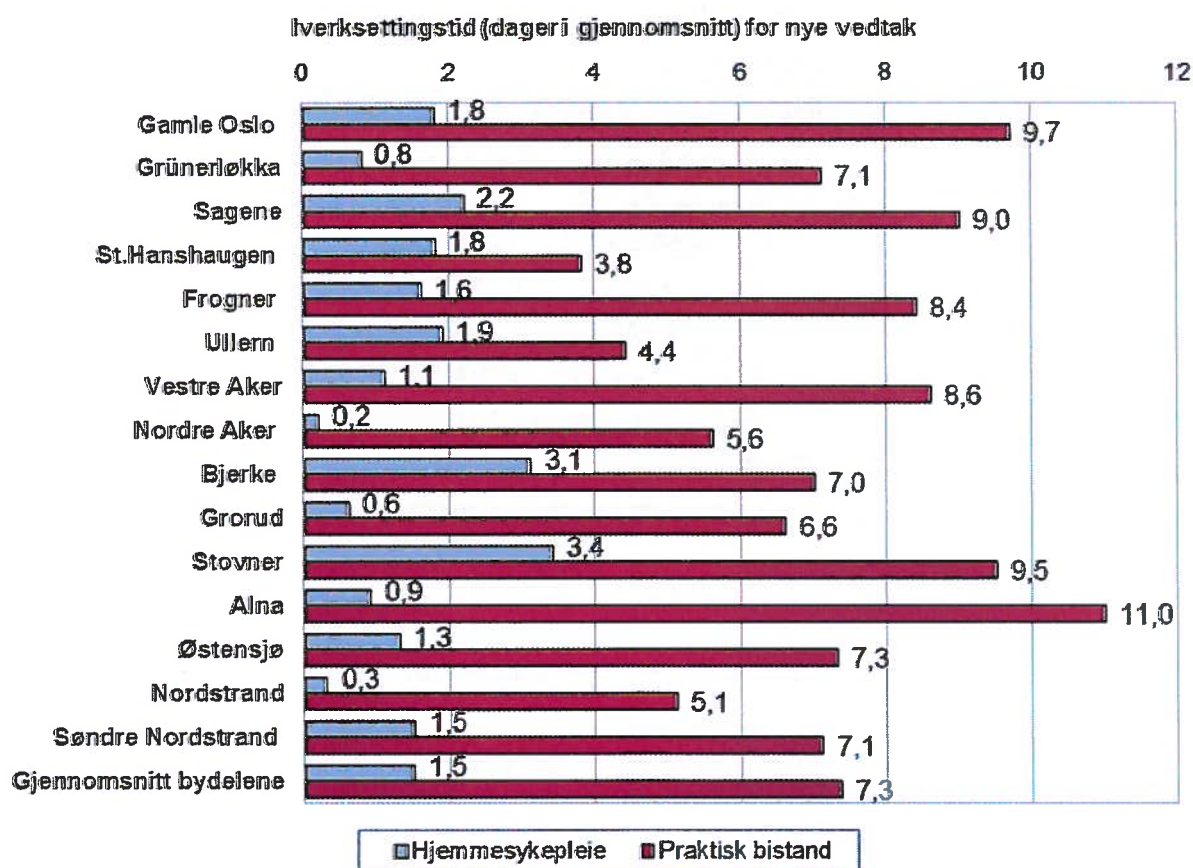
Bydel Søndre Nordstrand:

Bydelen oppgir at lang saksbehandlingstid på søknader om praktisk bistand skyldes sen tilbakemelding på etterspurte legeopplysninger, utfordringer ved behov for bistand fra pårørende under vurderingsbesøk, samt vurderingsbesøk som blir heftet av ulike grunner (sykehus- eller utenlandsopphold). Saksbehandlingstiden er imidlertid betydelig lavere enn i 2011.

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 tok i 2012 fra et vedtak fattes til tjenesten er iverksatt. Bydelene melder at høye gjennomsnittstall blant annet kan skyldes at brukere blir værende lenger på sykehus enn forventet, eller at brukere etter godkjenning av vedtak kan ha blitt innlagt på sykehus, sykehjem eller lignende.

Figur 2: Hjemmesykepleie og praktisk bistand



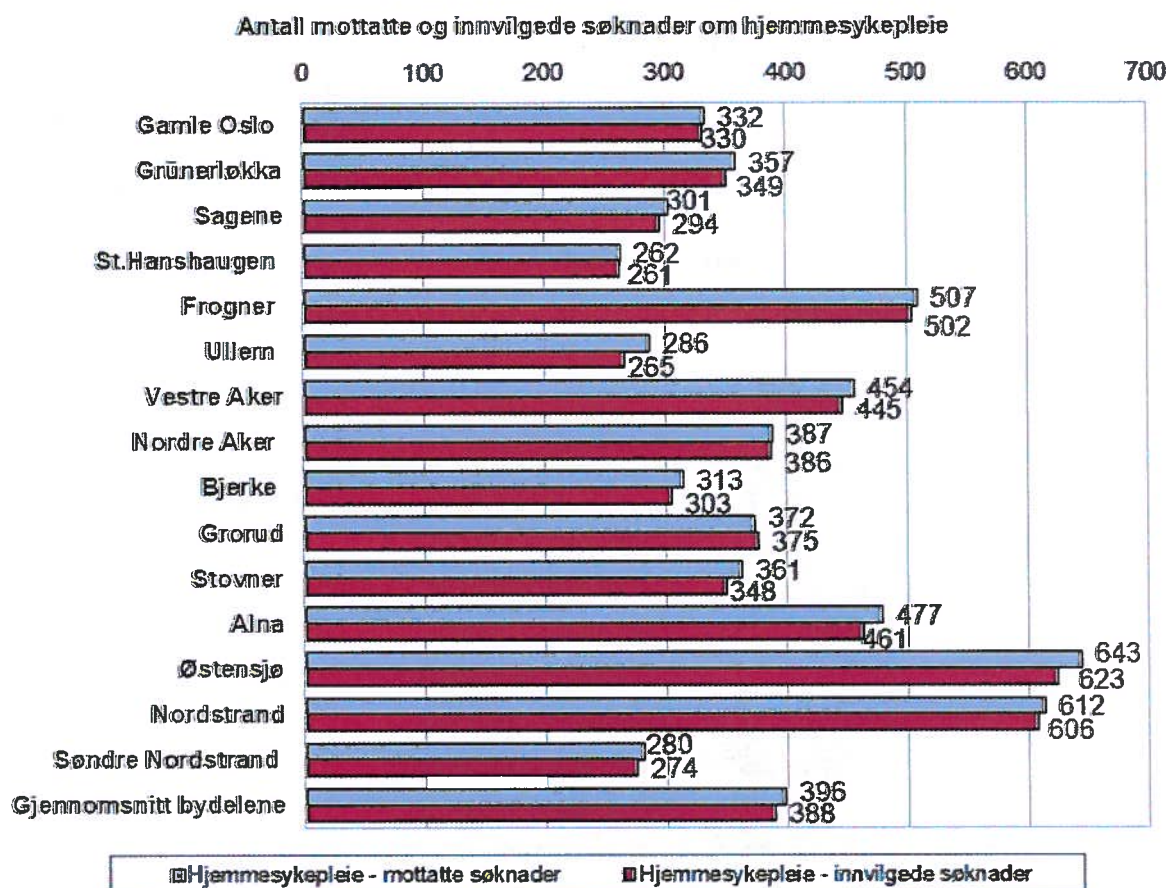
Iverksettingstiden på vedtak om praktisk bistand er gjennomsnittlig 7,3 dager. Bydelene Gamle Oslo, Stovner og Alna ligger noe over gjennomsnittet, men likevel innenfor kravet som fremkommer i Kravspesifikasjon til tjenestekonsesjon innen hjemmetjenesten i Oslo kommune, punkt 2.10.3, som er 14 dager.

For hjemmesykepleie er gjennomsnittlig iverksettingstid for nye vedtak 1,5 dager. For åtte av bydelene har iverksettingstiden gått noe opp, men det er her kun snakk om en liten økning for disse bydelene sammenlignet med tall for 2011.

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 2012 og hvor mange av disse søknadene som ble innvilget, for henholdsvis hjemmesykepleie (fig. 3) og praktisk bistand (fig. 4).

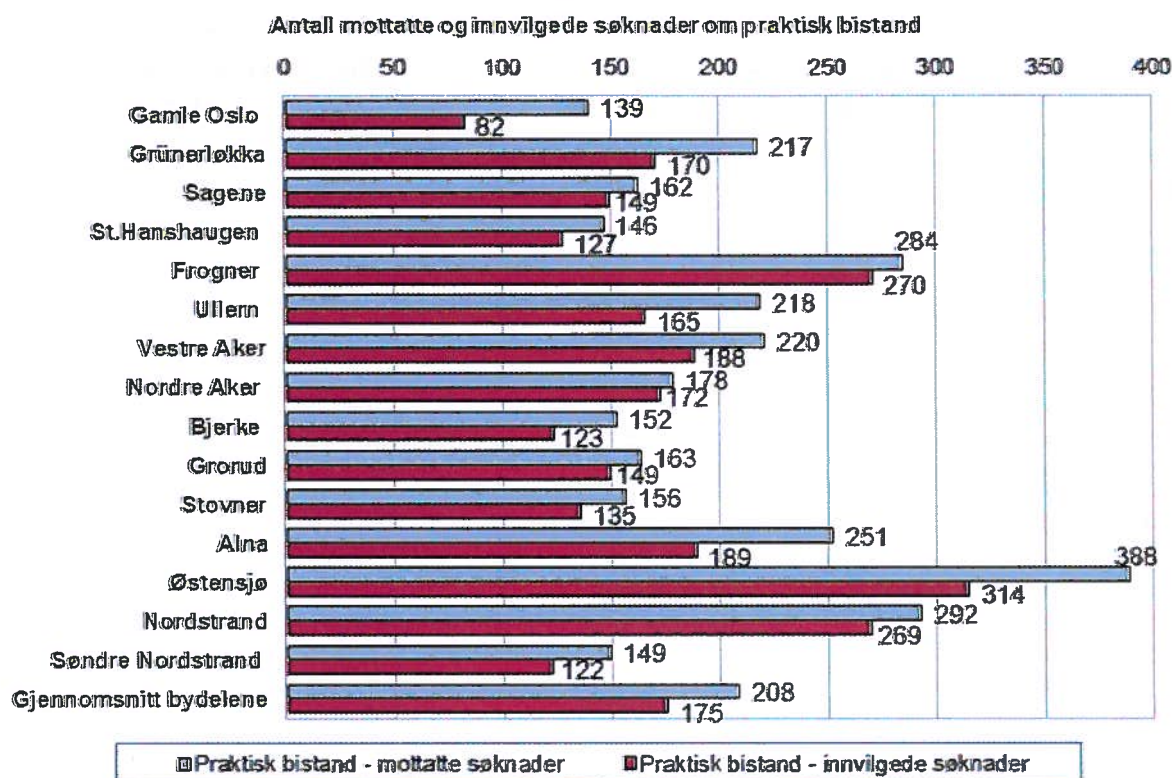
Figur 3: Hjemmesykepleie



*I Bydel Grorud er antallet innvilgede søknader høyere enn antallet mottatte søknader. Bydelen oppgir at årsaker til dette er:

- Søknader er registrert på slutten av året i 2011, mens de er innvilget i 2012.
- Søknader er mottatt i 2012, men er først blitt registrert i 2013.
- Endring av behov under saksbehandlingsprosessen, slik at en søknad endres fra praktisk bistand til hjemmesykepleie.

Figur 4: Praktisk bistand



3. PÅLITELIGHET

I dette kapitlet gis det en oversikt over det totale antallet brukere i rapporteringsåret 2012 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.

3.1. Kommunale utførere av hjemmetjenester

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

Tabell 1 viser totalt antall brukere som har mottatt tjenester i løpet av rapporteringsåret 2012 (ikke per 31.12.2012) fra den kommunale hjemmetjenesten, fordelt på hjemmesykepleie og praktisk bistand. Tabellen viser videre gjennomsnittlig antall besøk per bruker, for henholdsvis hjemmesykepleie og praktisk bistand, hentet fra Gerica.

Tabell 1: Hjemmesykepleie og praktisk bistand

Bydel	Antall brukere av kommunale hjemmetjenester		Gjennomsnittlig antall besøk per bruker	
	Hjemmesykepleie	Praktisk bistand	Hjemmesykepleie	Praktisk bistand
Gamle Oslo	754	503	284	47
Grünerløkka	742	785	279	47
Sagene	690	667	269	56
St. Hanshaugen	561	458	252	112
Frogner	1 034	852	246	106
Ullern	605	675	159	90
Vestre Aker	891	435	269	32
Nordre Aker	998	694	276	24
Bjerke*	849	618	331	60
Grorud	737	614	199	67
Stovner	764	471	356	40
Alna	1 165	1 095	275	47
Østensjø	1 493	1 398	229	49
Nordstrand	1 390	907	248	42
S. Nordstrand	480	423	228	88
Totalt	13 153	10 595	261	59

* Bydel Bjerke melder at det knytter seg noe usikkerhet til antall besøk grunnet endring av nivå i rapportuttak sammenlignet med tidligere år.

3.1.2. Totalt antall besøk og avlyste besøk i den kommunale hjemmetjenesten i rapporteringsåret

Tabellene 2 og 3 viser totalt antall besøk og avlyste besøk i den kommunale hjemmetjenesten i rapporteringsåret for henholdsvis hjemmesykepleie og praktisk bistand. Avlyste besøk er oppdrag/besøk som den kommunale hjemmetjenesten har avlyst. Dette inkluderer ikke besøk som bruker selv har avlyst. Avlyste besøk vises også i prosent.

Tabell 2: Hjemmesykepleie

Bydel	Antall besøk hjemmesykepleie	Antall avlyste besøk hjemmesykepleie	Avlyste besøk i prosent hjemmesykepleie
Gamle Oslo	214 329	129	0,06
Grünerløkka	206 688	289	0,14
Sagene	185 556	146	0,08
St. Hanshaugen	141 252	129	0,09
Frogner	254 255	506	0,20
Ullern	96 485	212	0,22
Vestre Aker	239 295	587	0,25
Nordre Aker	275 460	311	0,11
Bjerke	281 063	1 998	0,71
Grorud	146 832	202	0,14
Stovner	271 986	435	0,16
Alna	320 700	486	0,15
Østensjø	341 916	467	0,14
Nordstrand	344 469	0	0,00
Søndre Nordstrand	109 280	34	0,03
Totalt	3 429 566	5 931	0,17

Bydel Bjerke:

Bydelen melder at antall avlyste besøk er omtrent på samme nivå som i 2011, men at det fortsatt er noe høyt. Årsaken oppgis å være enkelte registreringsfeil. Det vil blant annet si at det ikke alltid skiller på hvem som har avlyst besøket; bruker selv eller utfører. Bydelen melder at det ikke har vært fokus nok på dette området.

Tabell 3: Praktisk bistand

Bydel	Antall besøk praktisk bistand	Antall avlyste besøk praktisk bistand	Avlyste besøk i prosent praktisk bistand
Gamle Oslo	23 864	161	0,67
Grünerløkka	36 932	103	0,28
Sagene	37 111	391	1,05
St. Hanshaugen	51 229	143	0,28
Frogner	90 426	456	0,50
Ullern	61 060	302	0,49
Vestre Aker	14 059	428	3,04
Nordre Aker	16 928	507	3,00
Bjerke	36 860	390	1,06
Grorud	41 353	443	1,07
Stovner	18 626	247	1,33
Alna	50 942	167	0,33
Østensjø	68 024	2 627	3,86
Nordstrand	38 406	807	2,10
Søndre Nordstrand	37 224	417	1,12
Totalt	623 044	7 589	1,22

Bydeler med vesentlige endringer i antall besøk og avlyste besøk i praktisk bistand sammenlignet med fjoråret har følgende kommentarer til dette:

Bydel Vestre Aker:

Antall avlyste besøk i praktisk bistand ble redusert fra 5 prosent i fjor til 3 prosent i år.

Bydel Østensjø:

Antallet avlyste besøk er nær uendret sammenlignet med fjoråret. Bydelen melder at det høye antallet avlyste besøk i praktisk bistand ikke er reelt, men skyldes feilregistreringer, som f.eks. at oppdrag som i realiteten ofte er utsatte oppdrag er blitt registrert som avlyste oppdrag.

3.2. Private leverandører av hjemmetjenester

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

Tabellene 4 og 5 viser totalt antall brukere i rapporteringsåret for de private leverandørene, for henholdsvis hjemmesykepleie og praktisk bistand, samt gjennomsnittlig antall besøk per bruker.

Grunnen til et høyere totalt antall brukere i rapporteringsåret 2012 sammenlignet med 2011, er at flere brukere etter hvert velger hjemmesykepleie fra privat leverandør. Videre er det gjennomsnittlige antallet besøk per bruker høyere i 2012. Dette skyldes at gjennomsnittet for

2011 kun gjaldt for åtte av årets tolv måneder, grunnet oppstart av brukervalgordning for hjemmesykepleie for de private leverandører fra 1.4.2011.

Tabell 4: Hjemmesykepleie

Firma	Totalt antall brukere i rapporteringsåret	Gjennomsnittlig antall besøk per bruker
ASOR AS	75	470
Oslo Helse og Omsorg AS	112	281
Prima Omsorg AS	47	463
Total Helseservice AS	30	193
Unicare Omsorg AS	127	366
Totalt	391	355

Tabell 5: Praktisk bistand

Firma	Totalt antall brukere i rapporteringsåret	Gjennomsnittlig antall besøk per bruker
ASOR AS	425	45
Attendo Care AS	115	40
City Maid AS	786	31
Hjemmetjenesten for døve og døvblinde	31	44
Kamfer AS	221	59
Omsorgsspesialisten AS	190	78
Oslo Helse og Omsorg AS	697	63
Prima Omsorg AS	208	56
SeniorStøtten AS	117	33
Total Helseservice AS	109	113
Unicare Omsorg AS	514	33
Totalt	3 413	54

3.2.2. Antall besøk per bruker og antall avlyste besøk

Tabellene 6 og 7 viser totalt antall besøk og antall avlyste besøk som utfører har avlyst, henholdsvis for hjemmesykepleie og praktisk bistand.

Tabell 6: Hjemmesykepleie

Firma	Antall besøk	Antall avlyste besøk
ASOR AS	35 263	4
Oslo Helse og Omsorg AS	31 522	8
Prima Omsorg AS	21 738	1
Total Helseservice AS	5 799	0
Unicare Omsorg AS	46 489	4
Totalt	140 811	17

Tabell 7: Praktisk bistand

Firma	Antall besøk	Antall avlyste besøk
ASOR AS	19 241	1
Attendo Care AS	4 562	0
City Maid AS	24 636	1
Hj.tj. for døve og døvblinde	1 354	13
Kamfer AS	13 019	12
Omsorgsspesialisten AS	14 853	0
Oslo Helse og Omsorg AS	44 004	1
Prima Omsorg AS	11 577	0
SeniorStøtten AS	3 835	1
Total Helseservice AS	12 338	0
Unicare Omsorg AS	16 827	0
Totalt	166 246	15

3.2.3. Brukere av private leverandører i hver bydel

Tabell 8 viser hvor mange brukere i hver bydel som benyttet privat leverandør til henholdsvis hjemmesykepleie (dag/aften og natt) og praktisk bistand. Tallene er per desember 2012.

Tabell 8: Hjemmesykepleie og praktisk bistand

Bydel	Hjemmesykepl. (dag/aften)	Hjemmesykepl. (natt)	Praktisk bistand
Gamle Oslo	2	0	98
Grünerløkka	5	1	42
Sagene	10	3	114
St. Hanshaugen	2	0	95
Frogner	27	3	327
Ullern	32	0	178
Vestre Aker	71	0	408
Nordre Aker	8	0	145
Bjerke	3	0	120
Grorud	6	0	126
Stovner	9	0	104
Alna	25	5	240
Østensjø	19	3	295
Nordstrand	29	0	395
Søndre Nordstrand	5	0	74
Totalt	253	15	2761

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 var det totalt 605 vedtak innen hjemmesykepleie, og totalt 588 vedtak innen praktisk bistand som hadde en vedtaksdato som var utløpt og ikke revurdert per 31.12.2012. Det er med altså flere utgåtte vedtak i hjemmesykepleie enn i praktisk bistand, og tallene viser store forskjeller bydelene imellom. Det er imidlertid viktig å understreke at brukerne fortsatt får tjenesten selv om vedtaket er utgått.

Tabell 9 viser antall aktive vedtak med en vedtaksdato som var utløpt og ikke revurdert per 31.12.2012, for henholdsvis hjemmesykepleie og praktisk bistand i de ulike bydelene.

Tabell 9: Hjemmesykepleie og praktisk bistand

Bydel	Hjemmesykepleie	Praktisk bistand
Gamle Oslo	65	14
Grünerløkka	16	15
Sagene	1	1
St. Hanshaugen	1	44
Frogner	83	186
Ullern	0	0
Vestre Aker	11	3
Nordre Aker	100	50
Bjerke	122	211
Grorud	2	0
Stovner	32	45
Alna	91	2
Østensjø	8	2
Nordstrand	71	9
Søndre Nordstrand	2	6
Totalt	605	588

Bydeler med vesentlige endringer i antall vedtak med utløpt vedtaksdato har følgende kommentarer til dette:

Bydel St. Hanshaugen:

Vedrørende økningen av revurderinger som ikke er utført, opplyser bydelen om at kode for revurdering av tjeneste ikke er satt, og at tjenesten som skulle vært revurdert dermed ikke har fått stoppdato. Disse tilfellene vil dermed vises som saker som ikke er blitt revurdert.

Bydel Frogner:

Når det gjelder antallet aktive vedtak praktisk bistand med utløpt vedtaksdato, opplyser bydelen om at det er satt inn ekstra ressurser som arbeider intensivt med dette etterslepet.

Oppgavene utføres imidlertid som forutsatt i opprinnelige vedtak fram til nytt vedtak foreligger.

Bydel Nordre Aker:

Bydelen melder at konsekvensene av samhandlingsreformen er såpass ressurskrevende at det går ut over revurdering av vedtak. Søknadskontoret er presset, og revurderinger blir i mindre grad utført innen fristen. Bydelen arbeider med flere tiltak for å møte den vanskelige situasjonen, herunder blant annet bemanningsøkning, for å jobbe med etterslepet.

Bydel Bjerke:

Bydelen melder at årsak til at det er flere vedtak i praktisk bistand som ikke er revurdert sammenlignet med hjemmesykepleie, er at revurdering av vedtak på hjemmesykepleie er prioritert på bekostning av praktisk bistand.

Bydel Nordstrand:

Bydelen opplyser om at årsaken til etterslepet på revurderinger av hjemmesykepleie er at bydelen har vært nødt til å ha større fokus på utskrivningsklare pasienter etter innføring av samhandlingsreformen. Videre er vedtakene flere i antall og kortere i varighet grunnet reformen, det er derfor en større jobb å være à jour med dette til enhver tid. Bydelen understreker imidlertid at dette jobbes med, og at brukerne får den hjelpen de skal ha.

VEDLEGG 1: KOMPETANSE – BYDELENES HJEMMETJENESTE OG BESTILLERKONTOR

Her presenteres en oversikt over antall budsjetterte årsverk innenfor fire ulike kompetansegrupper: sykepleier/vernepleier, annen 3-årig helseutdannelse, hjelpepleier/omsorgsarbeider/helsefagarbeider og hjemmehjelp/ufaglært. Dette er tall som er meldt inn fra bydelene i forbindelse med denne rapporteringen.

Tabell 10: Hjemmesykepleie

Bydel	Sykepleier/ vernepleier årsverk	Annen 3-årig helseutdannelse årsverk	Hjelpepleier/ omsorgsarbeider/ helsefagarbeider årsverk	Hjemmehjelp/ ufaglært årsverk
Gamle Oslo	28,20	0,00	40,23	0,00
Grünerløkka	24,30	7,00	45,60	4,00
Sagene	32,75	1,00	47,20	0,00
St. Hanshaugen	23,70	0,00	16,00	0,00
Frogner	61,72	0,00	18,37	0,00
Ullern	12,70	0,00	9,50	0,00
Vestre Aker	30,30	0,00	52,30	0,00
Nordre Aker	47,30	5,70	37,23	8,00
Bjerke	37,50	0,00	35,50	4,50
Grorud	18,11	1,00	39,77	1,93
Stovner	22,93	0,00	39,62	0,00
Alna	43,00	0,00	70,65	0,00
Østensjø	48,65	3,05	65,13	6,00
Nordstrand	44,77	0,00	63,51	4,80
S. Nordstrand	13,00	0,00	10,50	0,00
Total	488,93	17,75	591,11	29,23

Tabell 11: Praktisk bistand

Bydel	Sykepleier/ vernepleier årsverk	Annen 3-årig helseutdannelse årsverk	Hjelpepleier/ omsorgsarbeider/ helsefagarbeider årsverk	Hjemmehjelp/ ufaglært årsverk
Gamle Oslo	0,00	0,00	1,00	21,41
Grünerløkka	1,00	0,00	2,80	23,19
Sagene	0,00	0,00	0,00	36,52
St. Hanshaugen	2,00	0,00	10,50	15,00
Frogner	0,00	0,00	4,50	39,38
Ullern	0,00	0,00	7,00	20,00
Vestre Aker	0,00	0,00	0,00	13,30
Nordre Aker	0,00	0,00	0,00	20,90
Bjerke	0,75	0,00	0,00	20,00
Grorud	0,00	0,00	2,00	21,43
Stovner	0,00	0,00	0,00	14,75
Alna	0,00	0,00	0,00	28,59
Østensjø	0,00	0,00	4,00	45,42
Nordstrand	0,00	0,00	3,60	29,99
S. Nordstrand	0,00	0,00	2,90	12,10
Total	3,75	0,00	38,30	361,98

Tabell 12: Bestillerenheten

Bydel	Sykepleier/ vernepleier årsverk	Annen 3-årig helseutdannelse årsverk	Hjelpepleier/ omsorgsarbeider/ helsefagarbeider årsverk	Hjemmehjelp/ ufaglært årsverk
Gamle Oslo	6,50	4,00	3,00	1,00
Grünerløkka	0,00	13,00	2,00	3,00
Sagene	6,00	15,50	1,50	0,00
St. Hanshaugen	10,00	10,00	2,50	0,00
Frogner	12,00	10,25	2,00	0,00
Ullern	4,00	3,00	0,50	0,00
Vestre Aker	7,00	3,00	2,00	0,00
Nordre Aker	8,60	4,40	3,00	0,00
Bjerke	2,00	1,00	1,00	0,00
Grorud	7,20	2,00	0,40	0,00
Stovner	6,00	2,00	1,60	0,00
Alna	14,00	4,20	3,00	1,00
Østensjø	5,00	4,00	4,80	1,00
Nordstrand	25,00	6,00	3,00	1,00
S. Nordstrand	10,00	5,30	1,00	0,00
Total	123,30	87,65	30,30	7,00

VEDLEGG 2: KOMPETANSE – PRIVATE LEVERANDØRER

Tabell 13 viser antall budsjetterte årsverk innenfor de fire valgte kompetansegruppene pr. 31.12.2012. Da de private leverandørene allerede rapporterer inn tall til Helseetaten kvartalsvis, herunder på årsverk knyttet til disse kompetansegruppene, er disse tallene benyttet i denne rapporteringen. Merk at disse tallene er per 31.12.2012, og ikke tall for året som helhet. For private leverandører som både tilbyr hjemmesykepleie og praktisk bistand er antall årsverk totalt for begge tjenester.

Tabell 13: Private leverandører

Bydel	Sykepleier/ vernepleier årsverk	Annen 3-årig helseutd. årsverk	Hjelpepleier/ omsorgsarb./ helsefagarb. årsverk	Hj.hjelp/ ufaglært årsverk
ASOR AS*	4,80	0,00	36,50	2,60
Attendo Care AS	0,00	0,00	1,00	5,60
City Maid AS	0,00	0,00	0,00	24,00
Hj.tj for døve og døvblinde	1,00	0,00	2,70	0,00
Kamfer AS	0,10	0,50	3,20	9,50
Omsorgsspesialisten AS	0,00	1,50	0,00	9,00
Oslo Helse og Omsorg AS*	4,05	0,00	12,30	34,40
Prima Omsorg AS*	3,10	0,00	4,00	2,40
SeniorStøtten AS**	0,00	1,00	0,00	4,00
Total Helseservice AS*	1,50	0,00	3,00	6,00
Unicare Omsorg AS*	6,00	0,00	11,00	21,00
Total	20,55	3,00	73,65	118,47

*Private leverandører som både tilbyr hjemmesykepleie og praktisk bistand

**Tallene fra SeniorStøtten er per 31.9.2012

VEDLEGG 3: UTFYLLENDE INFORMASJON FOR RAPPORTERING

TILGJENGELIGHET

- **Saksbehandlingstid for nye søknader – hjemmesykepleie og praktisk bistand**
Saksbehandlingstid er den tiden fra søknaden er registrert mottatt til et vedtak er fattet.

Vi etterspør her *gjennomsnittlig antall dager saksbehandlingstid på søknader om hjemmesykepleie og praktisk bistand*. NB! Dersom gjennomsnittlig saksbehandlingstid overstiger 14 dager for praktisk bistand, må bakgrunn for dette kommenteres nærmere.

- **Iverksettingstid for nye vedtak**
Iverksettingstid for nye vedtak er tiden fra et vedtak er godkjent, til kommunal utfører/privat leverandør har iverksatt tjenesten (hjelpen).

Vi spør her etter gjennomsnitt antall dager / *hvor mange dager i gjennomsnitt det tar fra et vedtak er fattet til tjenesten er iverksatt*. NB! Dersom gjennomsnittlig iverksettingstid overstiger 14 dager for praktisk bistand, må bakgrunn for dette kommenteres nærmere.

- **Antall mottatte og innvilgede søknader om hjemmesykepleie og praktisk bistand**
Vi ønsker her to tall: En oversikt over *hvor mange mottatte søknader hver enkelt bydel hadde i hele 2012 og hvor mange av disse søknadene som ble innvilget*, henholdsvis for hjemmesykepleie og praktisk bistand.

PÅLITELIGHET

- **Totalt antall brukere i rapporteringsåret som får hjemmesykepleie eller praktisk bistand**

Her ønsker vi å vite *hvor mange brukere som mottok tjenester fra hjemmesykepleie eller praktisk bistand i løpet av rapporteringsåret 2012* (ikke per 31.12.2012).

- **Totalt antall besøk i den kommunale hjemmetjenesten i rapporteringsåret**
ALLE registrerte besøk i den kommunale hjemmetjenesten i perioden 1.1.2012-31.12.2012.

- **Totalt antall avlyste besøk i den kommunale hjemmetjenesten i rapporteringsåret**
Alle avlyste besøk som den kommunale hjemmetjenesten har avlyst. Har bruker fått tilbud om tjeneste en annen dag og dette er akseptert av bruker, regnes ikke dette som et avlyst besøk.

VEDLEGG 4: VEILEDER FOR UTTAK AV OBJEKTIVE INDIKATORER FRA GERICA

Dato: 11.4.2013

Nr	Pålitelighet – Praktisk bistand	Rapport/mal	Seleksjon	Anmerkning
1	Totalt antall bruker i rapporteringsåret	*Oslo 21* Fakturagrunnlag sykehjemsplasser (ld 11707)	HEV_Totalt antall brukere (ld 24720)	Sett inn bydel, sett inn to nivåer, for eks. bydel Grorud 1.10 og sett inn fra og til dato. Sett inn tjenestetype 4
2	Antall avlyste besøk i rapporteringsåret	Rapport i journalbilde: Journal – Opptelling (ld -27)	HEV_Avlyste besøk av tjenesteutdøver (ld 20650)	Sett inn nivå, nivået skal være to nivåer, for eks. bydel Grorud 1.10 og sett inn fra og til dato. <u>Antal</u> <u>Journaler Oppdrag</u> 61835 (2)
3	Totalt antall besøk i rapporteringsåret	Samme som ovenfor	HEV_Antall besøk (ld 20652)	Sett inn nivå, nivået skal være to nivåer, for eks. bydel Grorud 1.10 og sett inn fra og til dato. <u>Antal</u> <u>Journaler Oppdrag</u> (54875) 57548

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 bydel, sett inn to nivåer, for eks. bydel Grorud 1.10 og sett inn fra og til dato Sett inn tjenestetype 3
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 være to nivåer, for eks. bydel Grorud 1.10 og sett inn fra og til dato, sett inn fra og til dato og endre tiltaks type til 3.17.5 <u>Antal</u> Journaler Oppdrag <hr/> 61835 2
3	Totalt antall besøk i rapporteringsåret	Samme som ovenfor	HEV_Antall besøk (Id 20652)	Sett inn nivå, nivået skal være to nivåer, for eks. bydel Grorud 1.10, endre type journal til 101 (sykepleiejournal), endre type tjeneste til 3 og sett inn fra og til dato <u>Antal</u> Journaler Oppdrag <hr/> 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, tjenestetyp= 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, tjenestetyp= 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 søktdato.
6	Antall nye søknader – Praktisk bistand	Samme som ovenfor	Samme som ovenfor	Sett inn bydelsnr, nivå, sakstype= 4, Sett inn fra og til søktdato.
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) EXCEL MAL	HEV_Saker som ikke er revurdert pr 31.12.2012 (Id nr 24718)	Hent opp seleksjonen og velg fanen sakstype og sett inn 3 hjemmesykepleie i 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

