



Arkivsak: 201400180
Arkivkode: 240.4
Saksbeh: Anne Langaard Jensen

Saksgang	Møtedato
Råd for funksjonshemmede	19.05.2014
Helse- og sosialkomiteen	21.05.2014

REFERAT FRA TILSYNSUTVALGENES MØTE MED HJEMMETJENESTEN

Saksframstilling:

Tilsynsutvalgene i Bydel Alna har ansvar for tilsyn med hjemmetjenesten i tillegg til institusjonen. Det er svært få henvendelser fra brukere av hjemmetjenesten. Tilsynsutvalgene har tatt initiativ til årlige møter med hjemmetjenesten for å få orientering av situasjonen.

Det ble avholdt et møte 07.04.2014 hvor begge tilsynsutvalgene med medlemmer og varamedlemmer var invitert.

Vedlagt følger referat fra møtet.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Referat fra tilsynsutvalgenes møte med Alna hjemmetjeneste tas til orientering.

Tore Olsen Pran
bydelsdirektør

Monika Vartdal
konst. avdelingsdirektør

REFERAT

REFERAT FRA MØTE MED DEN KOMMUNALE HJEMMETJENESTEN I BYDEL ALNA

Møtedato: 07. april 2014 kl 14:00

Det var Tilsynsutvalget Alna nord som hadde innkalt til møte.

Til stede fra Tilsynsutvalget Alna nord:

Leif Thorkildsen, (A) leder

Erik Mathisen (SV)

Anne Whist (A)

Til stede fra Tilsynsutvalget Alna sør:

Stian Hagemann Jensen (A) leder

Rolf J. Knudsen (V)

Ragni S. Arnesen ((H)

Jorun Hallingstad (A) vara

Til stede fra administrasjonen i bydel Alna:

Anne Langaard Jensen

Til stede fra den kommunale hjemmetjenesten:

Atusa Salehi, fungerende kvalitetskonsulent

Connie Basmo, konstituert enhetsleder

Anne Kathrine Fimreite Fortes, gruppeleder hjemmesykepleien

Sumathy Selvakumar, gruppeleder hjemmesykepleien

Elin Haugen, gruppeleder praktisk bistand

Sekretær:

Leif Thorkildsen

Følgende punkter ble gjennomgått:

1. Hvordan er hjemmetjenesten organisert?

Alna hjemmetjenesten er delt i fire grupper hjemmesykepleie som betjener hver sitt geografiske område pluss en gruppe praktisk bistand som dekker hele bydelen.

I tillegg er det kreftsykepleiere og demensteam som også dekker brukere som har valgt privat leverandør.

Det ble gitt en orientering om at Regnbuen omsorgsboliger med bemanning legges ned i mai mnd. d.å. Det er planer om ombygging. Mulig at det bygges om til omsorg pluss.

2. Er arbeidstilfanget stabilt sett opp mot de private aktørene?

Flere går over til de private.

32 prosent innen praktisk bistand velger privat mens 22 prosent når det gjelder hjemmesykepleien.

Det er rimeligere for kommunen å ha de private aktørene. De private har vesentlig lavere utgifter til pensjon.

De brukerne som benytter de mindre private aktørene kan garantere for at det er forholdsvis hyppig at det er den samme personen so kommer hver gang. Dette går ikke for de større aktørene.

3. Hvordan har hjemmetjenesten kommet ut på de siste meningsmålingene? Hvor ligger de største utfordringene for tjenesten?

Hvilke tiltak gjøres for å bedre resultatene?

Det har ikke blitt foretatt noen brukerundersøkelse siden 2012. Det vil imidlertid bli foretatt en undersøkelse nå i 2014. Spørreskjema vil bli sendt ut rett over påske. Spørreskjema som nå er laget er langt enklere å svare på enn tidligere.

På meningsmålingen for 2012 kom hjemmetjenesten bra ut på at de som kom på besøk var høflige og viste respekt. Det mange klager over er at en stadig får besøk av forskjellige mennesker.

Målet er at en skal oppnå 80 prosent fornøyde brukere. Bydel Alna hadde 82 % i 2011 og 81 % i 2012.

4. Bemanning:

Har dere den nødvendige faglige tyngde. Er rekrutteringen tilfredsstillende.

Bemanningen er tilfredsstillende. De ansatte har også den nødvendige faglige tyngde. Det er god søknad til ledige stillinger.

5. Gjøres det tiltak fra ledelsen for å sikre at den nødvendige «fagligheten» ute hos brukerne blir ivaretatt på en skikkelig måte. For eksempel oppfølging av nye medarbeidere.

Nye medarbeidere får til å begynne med følge med en erfaren medarbeider. Det er videre jevnlig oppfølgings samtaler.

Hver pasient er tilknyttet en ansvarlig sykepleier. Det er 25 pasienter pr sykepleier. Den ansvarlige sykepleieren er hjemme hos pasienten for hvert syvende besøk.

6. Kvalitetslosen:

Er kvaliteten på melding av avvik tilfredsstillende. Kan alle som har behov bruke kvalitetslosen på en god nok måte. Har dere såkalte superbrukere som den enkelte kan henvende seg til ved problemer (med datasystemet).

Hvor mange avvik er det meldt for januar og februar 2014. Hvilke avvik er det mest av? Er det mange avvik som går på medisinerer?

Bruken av kvalitetslosen bør ikke være noe problem. Det er en ressursperson i hver gruppe. En kan også henvende seg til leder for å få hjelp hvis nødvendig.

Hittil i år er det meldt 60 avvik totalt. 21 av disse gikk på medikament behandling. Andre gikk på trusler og vold.

Leder opplyste at de her hadde de en jobb å gjøre med å få personalet til å melde avvik. Det er i dag mange avvik som ikke blir meldt inn. Lederne jobber fortløpende med dette.

7. Norskkunnskaper:

Er norskkunnskapene gode nok blant medarbeiderne. Skjønner alle brukerne hva som blir sakt når de har besøk hjemme. Har en tiltak å sette inn for å bedre norskkunnskapene hvis dette er nødvendig?

Hvilke vekt legger en på norskkunnskapene ved nyrekruttering.

Manglende norsk kunnskaper har vært et problem, og det i noen grad i dag også. De som ikke har tilfredsstillende norskkunnskaper blir beordret på norsk kurs. Det er norsk kurs som blir avsluttet nå i mai mnd. 2014. De skal da bestå norsk prøve på nivå 3.

Ved tilsetting av nye medarbeidere er det krav om at de har bestått norskkunnskaper på nivå 3. Dette tilsvarer bestått norsk på videregående skole.

8. Hvor mange klager er det mottatt i 2013? Er det noen rø tråd i klagen.

Det mottas ikke mange klager.

Noen av klagen har gått på at det ikke er blitt vist nødvendig respekt for pasienten. Noen har også urealistiske forventninger til tjenesten.

9. Sykmeldinger:

Hvor høy er sykmeldingsprosenten. Hva gjøres for å få denne ned?

Sykefraværet ligger høyt. Det er nå på 14,2 prosent. Overtallige er også med i dette tallet, og det er uheldig.

Ledelsen vurderer nå å trekke inn bedriftshelsetjenesten for å se hva som ytterligere kan gjøres.

10. Helse- og sosialombudet og tilsynsutvalget

Hvilke info blir gitt til brukerne om Helse- og sosialombudet og tilsynsutvalget?

Anne Langaard Jensen opplyste at det fra bestillerkontoret blir sendt ut en brosjyre som informerer om tilsynsutvalget og en som informerer om Helse- og sosialombudet. Anne Langaard Jensen sjekker om brosjyrene er oppdatert.

11. Ventetider

Brukerne har avtale med hjemmetjenesten om når de skal komme på besøk. Kan denne ventetiden ofte bli uforholdsmessig lang?

Den kan bli omrokninger som gjør utslag på tiden. Hjemmetjenesten forsøker da å varsle om dette dagen i forveien eller i løpet av dagen.

12. Medarbeidersamtaler

Det blir avholdt medarbeidersamtaler en gang i året.

13. Bomturer

Hjemmetjenesten opplyste at de hadde mange bomturer. Dette kan skyldes flere ting som for eksempel at pasienten var lagt inn på sykehus og at sykehuset ikke hadde varslet hjemmetjenesten.

14. Vold

Det arrangeres kurs i håndtering av trusler og vold / konfliktbehandling 2 ganger i året. Alle ansatte må gjennomgå kurset.

15. Demente

Det er nå under utarbeidelse et tilbud for demente på Tveten gård. Her er det foreløpig 2 demente som møter 2 ganger i uken. Tilbudet vil bli utvidet etter hvert, og det utarbeides nå en infobrosjyre.

Det er nå også under utprøving bruk av GPS på de demente. Det er her et godt samarbeid med de pårørende / foresatte. Dette prosjektet ser lovende ut.

Oslo 10. april 2014

Leif Thorkildsen, leder
Tilsynsutvalget Alna nord

Erik Mathisen
medlem

Anne Whist
medlem