



## 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

**Navn på tjenestested:**

Hagan Miljøarbeidertjenester

**Meldt/uannmeldt besøk/ekstraordinært besøk: Uannmeldt besøk**

**Dato for besøket** 09.0914      **Tidspunkt fra kl** 14.15      **til kl ca** 14.30

**Hvis ekstraordinært besøk – hva var årsaken til besøket? Hvem har begjært det?**

**Av tilsynsutvalgets medlemmer var følgende tilstede: Wenche Halvorsen Milan Bukejlovic og Mariane Sandholdt**

**Forfall:**

**Møtesekretær: Mariane Sandholdt**

**Hvordan ble tilsynet gjennomført:**

(hjemmebesøk, skriftlig/muntlig kommunikasjon) **Besøk i boligen**

**Kontakter under tilsynet:**

(Hvilke personer har tilsynet hatt kontakt med (pasienter/brukere, pårørende, ansatte, ledere, andre).  
**Møtte en beboer og et personale**

**Henvendelser:**

*"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".*

*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.*

**Rapport:**

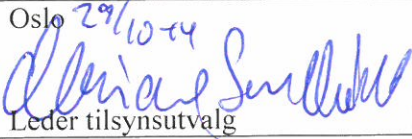
*"Tilsynsutvalget skal påse at tjenesten drives i samsvar med regler og retningslinjer gitt av staten og Oslo kommune, at den enkelte bruker får forsvarlig omsorg og hjelp og blir behandlet med respekt."*

*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".*

**Tilsynsutvalgets kommentarer:**

Møtte en beboer og et personale. De hadde derfor ikke tid å snakke så mye. Ingen av dem hadde noe å rapportere.

Oslo

29/10-14  


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 jmfør 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

**Navn på tjenestested:**

**Ervald dagsenter**

**Meldt/uanmeldt besøk/ekstraordinært besøk: Uanmeldt besøk**

**Dato for besøket 09.09.14      Tidspunkt fra kl 12.15      til ca 12.45**

**Hvis ekstraordinært besøk – hva var årsaken til besøket? Hvem har begjært det?**

**Av tilsynsutvalgets medlemmer var følgende tilstede: Wenche Halvorsen Milan Bukejlovic og Mariane Sandholdt**

**Forfall:**

**Møtesekretær: Mariane SANDholdt**

**Hvordan ble tilsynet gjennomført: Besøk i boligen/kafe på nærmiljøsentret**  
(hjemmebesøk, skriftlig/muntlig kommunikasjon)

**Kontakter under tilsynet:**

(Hvilke personer har tilsynet hatt kontakt med (pasienter/brukere, pårørende, ansatte, ledere, andre)  
**Vi møtte 3 ansatte og hilse på alle brukerne som var tilstede.**

**Henvendelser:**

*"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".*

*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.*

**Rapport:**

*"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."*

*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".*

**Tilsynsutvalgets kommentarer:**

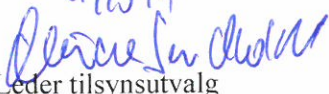
Personalet på Ervald var travelt opptatt med lunsj. Vi valgte da å dra på kaféen som er tilknyttet Ervald da vi ikke har vært der tidligere.

Fikk en omvisning og informasjon om driften. Hilste på alle brukerne som var tilstede den dagen. Optimalt er det 3 personale tilstede, men av og til er de bare 2. Minimumskrav for å drive kafeen er 1 personale.

**Bygningsmessige ting:** personalet tok opp med oss at det er veldig tett luft på kafeen. Spesielt om sommeren blir det varmt. Det er tatt opp videre med ledelsen.

Trenger penge til nytt aktivitets utstyr.

Oslo

29/10-14  


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> Villa Eik avd E			
<b>Meldt/uannmeldt besøk/ekstraordinært besøk:</b> Uannmeldt besøk			
<b>Dato for besøket</b> 09.09.14	<b>Tidspunkt fra kl</b> 12.50	<b>til kl</b> 13.20	
<b>Hvis ekstraordinært besøk – hva var årsaken til besøket? Hvem har begjært det?</b>			
<b>Av tilsynsutvalgets medlemmer var følgende tilstede:</b> Wenche Halvorsen Milan Bukejlovic og Mariane Sandholdt			
<b>Forfall:</b>			
<b>Møtesekretær:</b> Mariane Sandholdt			
<b>Hvordan ble tilsynet gjennomført:</b> (hjemmebesøk, skriftlig/muntlig kommunikasjon) <b>Besøk i boligen</b>			
<b>Kontakter under tilsynet:</b> (Hvilke personer har tilsynet hatt kontakt med (pasienter/brukere, pårørende, ansatte, ledere, andre) <b>Styre leder og teamleder</b>			
<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 rMye krtiapportere 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:**

**Situasjonen i boligen:** Pårørende samarbeide er blitt veldig mye bedre, personalet føler de har arbeidsro. Tre beboer som er på vei til å flytte, en ny er på vei inn. Ingen på venteliste. Det betyr reduksjon i personalet med 19 årsverk. Overtallighets problematikk, god dialog med fagforbundet og vernetjenesten. De tror at for tjenestens sin del er det positive med en reduksjon, mindre gruppe.

**Personalsituasjonen:** Stor sykefravær både korttid og langtids ca 20 %, leder jobber med problemet og følger opp med samtaler og telefoner til de sykemeldte. Nattevaktene vil bli delt mellom avd E og F 3 stk.

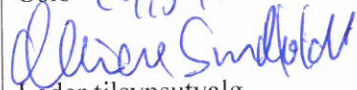
**Brannøvelse:** Følger rutiner.

**Mail fra 2 pårørende:** Begge omhandler saker som er oversendt Statens helsetilsyn, den ene for vurdering av et pålegg av 4 juli 2014, det er av den oppfattelse at fylkesmannen mener Villa Eik ikke yter barna forsvarlig tjeneste i tråd med gjeldene lovverk. Fylkesmannen vurderer det dithen at avvikene ikke kan lukkes.

Den andre mail tar opp at pårørende ikke får vite hvem sønnen skal være sammen med på Villa Eik, det fratar de pårørende muligheten til å snakke med sønnen om dette. Begrunnelsen er at det foreligger en turnus, til statens helsetilsyn er det oversendt at det mellom 17 mars og 17 april var forandring i turnus alle dager bortsett for 1. Da er det vanskelig for pårørende å forholde seg til turnus.

Tar opp en vifte som står på styres/teamleders kontor (mulig er denne fjernet, da det ikke ble tatt med i siste rapport. Det er en gammel sak). Både pårørende og personale har bedt om at viften må fjernet forbyggende for bruk av tvang og makt,

Oslo

24.10.14  
  
 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"*



Oslo kommune  
Bydel Bjerke  
Bydelsadministrasjonen

## 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

### Navn på tjenestested:

Villa Eik Avd F

### Meldt/uanmeldt besøk/ekstraordinært besøk: Uanmeldt besøk

Dato for besøket 09.09.14

Tidspunkt fra kl 13.20

til kl 14.00

Hvis ekstraordinært besøk – hva var årsaken til besøket? Hvem har begjært det?

Av tilsynsutvalgets medlemmer var følgende tilstede: Wenche Halvorsen Milan Bukejlovic og Mariane Sandholdt

### Forfall:

Møtesekretær: Mariane Sandholdt

### Hvordan ble tilsynet gjennomført:

(hjemmebesøk, skriftlig/muntlig kommunikasjon) Besøk i boligen.

### Kontakter under tilsynet:

(Hvilke personer har tilsynet hatt kontakt med (pasienter/brukere, pårørende, ansatte, ledere, andre)  
Leder Raket Gardorsdottir og teamleder Hanna Horn

### Henvendelser:

"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".

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.

### Rapport:

"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."

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".

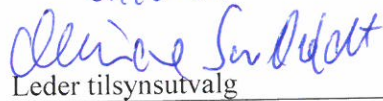
**Tilsynsutvalgets kommentarer:**

**Situasjonen i boligen:** Høyt sykefravær, men er gått ned, juli var det 17 % aug 6 %.  
Deler nattevaktene med avd E.  
Godt samarbeide med på

**Bygningsmessige forhold:** Leder jobber med støy problematikken som ble rapportert fra pårørende ved siste tilsyn.  
Avtale med ISS beredskaps vaktmester, de er fornøyd med ordningen.

**Brannøvelser:** Følger rutiner.

Oslo

2010-14  
  
 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

Navn på tjenestested:

Lunden

Meldt/uanmeldt besøk/ekstraordinært besøk: Uanmeldt besøk

Dato for besøket 09.09.14 Tidspunkt fra kl 10.00 til kl 10.50

Hvis ekstraordinært besøk – hva var årsaken til besøket? Hvem har begjært det?

Av tilsynsutvalgets medlemmer var følgende tilstede: Wenche Halvorsen  
Milan Bukejlovic og Mariane Sandholdt

Forfall:

Møtesekretær: Mariane Sandholdt

Hvordan ble tilsynet gjennomført: Besøk i boligen  
(hjemmebesøk, skriftlig/muntlig kommunikasjon)

Kontakter under tilsynet:

(Hvilke personer har tilsynet hatt kontakt med (pasienter/brukere, pårørende, ansatte, ledere, andre)

Leder ved boligen og ny teamleder Ann Elisabeth Sæter.

Henvendelser:

"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".

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.

Rapport:

"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."

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".

**Tilsynsutvalgets kommentarer:**

**Bygningsmessige forhold:** Det ser endelig ut som boligen er i mål med alle de oppussingsbehov de har ventet på skulle bli gjort. Boligbygg skal male kontorer, bytte kjøkken, gjøre matlager om til medisin rom og de får nytt gulv (resten av det som manglet)  
Har fått tilbud om nye møbler som skal være med på å gjøre boligen mer trivelig.

**Renhold:** jobber med å få et bedre daglig renhold, arrangerer kurs, lage en plan for renhold i boligen etter kurs.

**Personalsituasjon:** Tre stillinger er utlyst, en utfordring med lønnsforskjeller i mellom bydelene. Det er konkurranse bydelene imellom, hvor da lønn er en del av det. Bjerke ligger litt lavt i forhold til lønn sammenlignet med andre bydeler.  
Eller jobber de for å få besatt alle stillingen.

Høyt langtids sykefravær er en utfordring (ikke alltid arbeidsrelatert) også korttidssykefravær har vært høyt til sammen 20 %. Det har ført til en del overtidbruk og beordringer i sommer. Personalet blir sliten. Må ha juleturnusen på plass i oktober, grunnbemanningen må væte på plass.

Opplever de har et godt fagmiljø.

**Brannøvelse:** De har regelmessig brannøvelse, planlegger en evakuerings øvelse. Natten er sårbar, pga antall nattevakter.

Det hadde vært mest optimalt med sprinkler anlegg, det har de ikke.

**Brukerne:** Alle som skal ha dagtilbud har det. En bruker har skadet en arm.

Ellers følger boligen opp vedtak i forhold til bestiller og utfører.

Oslo 20/10-14

*Ellen Smedhede*

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"*

**Fra:** "Freddy Halvorsen" <[freddha@frisurf.no](mailto:freddha@frisurf.no)>

**Dato:** 27. oktober 2014 kl. 10.21.54 CET

**Til:** "Mariane Sandholdt" <[mariane.sandholdt@gmail.com](mailto:mariane.sandholdt@gmail.com)>, "Milan Bukejlovic" <[lanmibuk@hotmail.com](mailto:lanmibuk@hotmail.com)>

**Emne:** **SV: tilsynsrapporter**

Hei

Dette ser greit ut for meg.

Hilsen Wenche

**Fra:** Milan Bukejlovic <[lanmibuk@hotmail.com](mailto:lanmibuk@hotmail.com)>

**Dato:** 27. oktober 2014 kl. 09.32.55 CET

**Til:** "[mariane.sandholdt@gmail.com](mailto:mariane.sandholdt@gmail.com)" <[mariane.sandholdt@gmail.com](mailto:mariane.sandholdt@gmail.com)>

**Emne:** **RE: tilsynsrapporter**

Hei Mariane!

Jeg godkjenner alle rapportene.

Mvh

Milan

---