

Forsøksprosjekt med lokal tillitsreform i Bydel Gamle Oslo

Fremmet av Sosialistisk Venstreparti

BU-sak 21/2015

HSK-sak 5/2015

I bystyresak 301, 12.11.2014, Tid til omsorg - tillit til faglighet i hjemmetjenesten, ble følgende vedtatt. "Bystyret ber byrådet innføre et forsøksprosjekt med tillitsreform i hjemmetjenesten. "

Bakgrunn for vedtaket:

SV mener at stoppeklokke-styringen har gått for langt i Oslo. I forsøket på å profesjonalisere velferden har vi endt opp med å avprofesjonalisere arbeidsstyrken. Den gir stress og et tungrodd byråkrati for de ansatte, og dermed dårligere tjenester til hjelpetrequende. Det er behov for en ekte og konkret tillitsreform i Oslo. Ledere og de ansatte skal framfor detaljstyring bruke tiden på de faglige utfordringene.

SV vil at velferden skal bygges på tillit til ansatte og innbyggere, ikke på kontroll, rangering og konkurranse. SV mener velferdsstaten må bygge videre på felleskap, solidaritet, sosial rettferdighet og tillit. Tillit til at faglig kompetente arbeidstagere i hjemmetjenesten, i samarbeid med den hjelpetrequende, kan sikre at mennesker får hjelp når de trenger det.

SV viser til at i minutt-fokuset i hjemmetjenesten i Oslo har det nærmest blitt slik at helhetlig omsorg blir et avvik. Hvis man gjør noe utenfor det planlagte så er det feil. Dagene er forskjellige. Formen til dem som trenger tjenestene varierer. Fordi mennesker er forskjellige må tjenestene også være det. SV mener at Oslo har mye å lære fra København. SV vil innføre et system i Oslo der detaljreguleringen av ansatte i hjemmetjenesten opphører. Det skal ikke lenger være slik at hver enkelt av de hjelpetrequende skal være låst til å få et visst antall minutter med hjelp. Stoppeklokkeomsorgen gjør at ansatte ikke får bruke sitt faglige skjønn til å gi hjelp etter behov. De må få frihet til å være litt lenger hos en hjelpetrequende som har en dårlig dag, og heller gå litt raskere fra en som er frisk og rask.

Bydelen kan skaffe seg oversikt over hvor stort omsorgsbehov den enkelte har. Dette vil materialisere seg i form av et vedtak fra Bestillerkontoret, som selvsagt er satt sammen ved tidsrammer for den enkelte deloppgave, men mer er veiledende for den ansatte. Gjennom dette kan kommunen sette sammen en gruppe personer som hver ansatt vil rekke å besøke på en dag, men gi den ansatte fleksibilitet til å disponere dagen til den hjelpetrequendes beste. Naturligvis i tett dialog med den hjelpetrequende selv.

Stoppeklokkesystemet bygger på mistillit til de ansattes evne til å praktisere og samhandle, og fratrar den hjelpetrequende makten over egen hverdag. En tillitsreform vil gi økt frihet for ansatte i hjemmetjenesten til å disponere arbeidstiden sin til det beste for hjelpetrequende, og mer tid som personer med store hjelpebehov kan bestemme over selv. SV tror offentlig velferd kan organiseres smartere og bedre enn i dag. Vi vil avskaffe unødvendig markeds- og målstyring og overdreven kontroll og rapportering. Slik kan vi redusere byråkratiet og gi mer tid til hjelpetrequende med størst bistandsbehov. SV mener at det er viktig å fjerne detaljreguleringen av arbeidsdagen til de ansatte i hjemmetjenesten.

Det problematiske ved en slik detaljregulering er også den faktiske grunnbemanning. I Oslo har man en fastsatt forventet direkte brukertid i hjemmetjenesten på 53 %. Når så tjenesten legger inn kontorbemanning, ledelse, og ofte også kutt, så er denne prosenten kjapt oppe i rundt 60 %. Dette er i utgangspunktet for liten tid til både å utføre oppdragene på en forsvarlig god måte, ha høyde for uforutsette situasjoner og ikke minst sykefravær.

Det er helt urealistiske forventninger til hva man kan få gjort med det antall stillinger man har per i dag. Behovsstyrt Bemanning (BOB), som er et utmerket system for å sette fag, myndighetskrav og anbefalinger i fokus, sier per i dag at en sykepleier i hjemmetjenesten kan ha ansvar for 25 brukere. Dette tallet er for høyt med dagens krav til veiledning både av ansatte og brukere, for ikke å snakke om behov og forventet dokumentasjonsnivå.

Anne-Marie Thibouvilles nylige masteroppgave «Sykepleiere på akkord. En studie av hjemmesykepleiernes erfaringer» har gjennomgått dette i et samarbeid med Utviklingssentret for hjemmetjenester i Oslo, og konkluderer med:

- Når vedtaket skal endres opplever sykepleierne at de stort sett får gjennomslag for revurdering av vedtakene. Strukturelle mekanismer bidrar til å styrke tillitsforholdet mellom bestillerkontoret og sykepleierne.
- Kravet til produksjonen i utføreravdelingen er høyt samtidig som sykepleierne opplever at det ikke blir tatt hensyn til tiden det tar ved indirekte brukerrettet pasientarbeid. Flere av sykepleierne opplevde det som stressende.
- Sykepleierne oppfatter vedtaket som en ramme som ligger til grunn for tiden som skal brukes, og oppgavene som skal gjøres ute hos pasientene. Flere av sykepleierne gjør jobben uavhengig av estimert tid og bruker tiden de mener er riktig. Samtidig rapporterer de tilbake dersom den estimerte tiden ikke stemmer overens med tiden de bruker, det gjelder både når det er for mye tid, og tiden er for knapp.
- Sykepleierne utfører sykepleie i henhold til egne vurderinger om hva de mener er forsvarlig. Oppgavene er definert som en ramme i vedtaket, på bakgrunn av det lager de tiltaksplanene.
- Sykepleierne utfører sykepleie i henhold til egne vurderinger om hva de mener er forsvarlig. Oppgavene er definert som en ramme i vedtaket, på bakgrunn av det lager de tiltaksplanene. Ansvarliggjøring av sykepleierne retter seg mot epistemiske mekanismer som har til hensikt å øke kvaliteten i resonnementet i utøvelse av skjønn.

Dette innebærer at sykepleiere i Oslos hjemmetjenester allerede ser at avvik fra en streng bestiller-utførertenkning er nødvendig for at tjenestene skal fungere til den hjelpetrequendes beste.

SV viser til at det er gjennomført en tillitsreform i København, som langt på vei bygger videre på kunnskap som dette. Tillitsreformen der innebærer at alle med hjelpebehov ble delt inn i såkalte omsorgsblokker. For eksempel kan man ha «enkle støttebehov», «middels støttebehov» og «store støttebehov». Erfaringene er svært gode, og både den hjelpetrequende og de ansatte er langt mer fornøyd med sin hverdag. Dette er ekte valgfrihet, hvor ikke minst de ansatte får mulighet til å tenke selv og å bruke sin kompetanse. En helhetlig omsorg er gjort til regel i systemet, ikke avvik.

I stedet for det stramme stoppeklokke-regimet får de som har behov for hjelp nå et fleksibelt besøk morgen, middag og/eller kveld, etter behov. Gjennom brukermedvirkning kan den ansatte og fru Jensen i fellesskap finne ut hva det er behov for den dagen. Det stiller krav til medarbeiderne om å ta ansvar. De må bruke sin faglighet og bedømme hva slags hjelp personen har behov for. De må også holde orden på tiden og de ulike oppgavene som skal gjennomføres i løpet av dagen.

For de som jobber i sektoren vil dette være en tillitserklæring fra kommunens side. Det er ikke klokken som skal føre kontroll med arbeidet deres. Det er dem som har kunnskapen som skal vurdere

hva som skal gjøres under besøket. Med tillitsreformen skal en ikke trenger å skrive ned hvor mye tid de bruker på de ulike oppgavene. Resultatet er mindre byråkrati og mer tid til omsorg. Det er også grunn til å tro at det blir lettere å rekruttere ansatte til pleie- og omsorgssektoren når kommunen i større grad legger vekt på faglighet, ansvar og medbestemmelse. Ansatte blir motivert av at man stoler på deres faglighet. Ikke på detaljstyring og manglende fleksibilitet. Vi må la de ansatte jobbe ut i fra et helhetssyn, ikke kun måle dem på enkeltoppgaver. SV vil forkaste stoppeklokkeomsorgen, og erstatte den med en tillitsreform.

SV er klar over at Oslos hjemmetjenester i en viss grad har tatt innover seg den massive kritikk som har kommet siden begrepet stoppeklokke-omsorg ble etablert i den offentlige debatt. Det kan diskuteres om begrepet er riktig å bruke om dagens situasjon i hjemmetjenestene, men vår erfaring er at mange hjelpetrengende og ansatte mener dette fortsatt er en dekkende begrep. Dog er dette ikke avgjørende for å ta standpunkt til et forslag som peker framover: en tillitsreform.

SV viser til at hovedgrunnen til at København har lykket med tillitsreformen er at de har jobbet med alle tre ledd; ledelse, medarbeidere og innbyggere. De har utarbeidet systemer som passer alle. Ledelsen må fortsatt ha systemer for økonomistyring, men andre hensyn må også vektlegges. Erfaringen fra København er at det er enklere å spare penger dersom man ikke detaljreguleres fra byråkratiet.

Tillitsreformen handler om tillit til at den enkelte ansatte løser oppgavene best hvis hun får frihet til å tenke selv og styres av faglighet. Bedre tid og tillit skaper bedre resultater enn kontroll og rangering.

Forslag til vedtak:

- Bydelsutvalget ber bydelsdirektøren kontakte byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester med ønske om å bli med på forsøksprosjekt med tillitsreform i hjemmetjenesten.
- Bydelsutvalget ber administrasjonen være i tett dialog med ansattes- og brukernes organisasjoner i innføringen av tillitsreformen.
- Bydelsutvalget bes om å bli oppdatert på progresjonen i prosjektet.
- Tillitsreformen skal i første omgang innføres i hjemmetjenesten, men målet skal være å overføre tillitsreformen til bydelens andre tjenester som blant annet barnehage og sykehjem.