



## 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> Hagan Miljøarbeidertjenester			
<b>Meldt/uanmeldt besøk/ekstraordinært besøk:</b> Anmeldt besøk			
<b>Dato for besøket</b>	09.12.14	<b>Tidspunkt fra kl</b>	14.45 til kl ca 15.30
<b>Hvis ekstraordinært besøk – hva var årsaken til besøket? Hvem har begjært det?</b>			
<b>Av tilsynsutvalgets medlemmer var følgende tilstede:</b> Wenche Halvorsen og Mariane Sandholdt			
<b>Forfall:</b> Milan Bukejlovic			
<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, et personale og en av beboerne.</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 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".</i>			

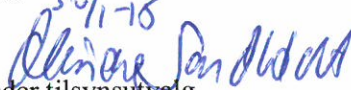
**Tilsynsutvalgets kommentarer:**

Bygningene: Noen småproblemer som ordnes etter hvert. Boligbygg er innom regelmessig for å sjekke om det er noe. Ellers er boligen i orden

Brannøvelse: Brannøvelse etter nyttår. Boligen er direkte knyttet til brannvesenet.

Boligen følger retningslinjer og rutiner.

Oslo

30/1-15  


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 F		
<b>Meldt/uanmeldt besøk/ekstraordinært besøk:</b> Anmeldt besøk		
<b>Dato for besøket</b> 09.12.14	<b>Tidspunkt fra kl</b> 13.15	<b>til kl</b> 14.00
<b>Hvis ekstraordinært besøk – hva var årsaken til besøket? Hvem har begjært det?</b>		
<b>Av tilsynsutvalgets medlemmer var følgende tilstede:</b> Wenche Halvorsen og Mariane Sandholdt		
<b>Forfall:</b> Milan Bukejlovic		
<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>Styrer 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 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".</i>		

### Tilsynsutvalgets kommentarer:

**Bygningen:** Tidligere sak ang støy i en av beboer leilighetene er ikke utbedret. Det samme gjelder plassering av en seng under sprinkleranlegget.

En annen leilighet har ikke mulighet til å åpne vinduet. Det fører til dårlig ventilasjon og dårlig luft.

Problemet med at det er veldig lytt mellom felles toalettet og møte rom, er planlagt utbedret etter nyttår.

Boligen har dårlig ventilasjon og liten mulighet til dagslys, vinduene sitter veldig høy opp. Det er spesielt på kontorene, noe som fører til at personalet sliter med vont i hodet og tett nese.

Saken følges opp at teamleder.

**Personalsituasjonen og situasjonen for beboerne:** Noe langtidssykefravær, som ikke er jobb relatert.

Godt arbeidsmiljø.

Godt samarbeide med pårørende

Fokus på gode tilbud til beboerne. Beboerne har stabil helse.

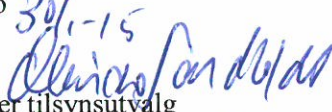
Ønsker eget rengjørings personale.

En pårørende hadde sendt mail før møtet, veldig fornøyd med tilbudet sønnen får. Hadde ikke anledning til å være tilstede.

**Brannøvelse:** Har gjennomført en på våren.

Ellers følger retningslinjer og rutiner.

Oslo

30/1-15  


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/uanmeldt besøk/ekstraordinært besøk:</b> Anmeldt besøk
<b>Dato for besøket</b> 09.12.14 <b>Tidspunkt fra kl</b> 12.35 <b>til kl</b> 13.15
<b>Hvis ekstraordinært besøk – hva var årsaken til besøket? Hvem har begjært det?</b>
<b>Av tilsynsutvalgets medlemmer var følgende tilstede:</b> Wenche Halvorsen og Mariane Sandholdt
<b>Forfall:</b> Milan Bukejlovic
<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>Styrer 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 krtiappportere 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:** Personalet opplever et dårlig og vanskelig med pårørende. Det har vært jobbet for å gi to av beboerne et nytt tilbud en annen bolig, men det har ikke ført frem. Pårørende har følt at de ikke får nok informasjon som er relevant for dem, bla får de ikke vite hvem som skal jobbe. Styrer forteller at de får turnus, mener det skulle være nok.

**Personalsituasjonen:** Høyt sykefravær, noe styrer jobber i henhold til IA avtalen.

Dårlig arbeidsmiljø, misnøye med overtallighets prosessen.

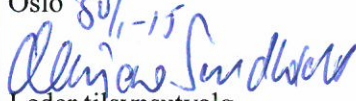
Arbeidstilsynet er varslet.

Leder skal jobb med pålegge om å ansette fler 3 åringer. Men mener rekrutteringen er vanskelig pga av dårlig rykte.

**Brannøvelse:** Følger rutiner.

Ellers følger boligen retningslinjer og rutiner

Oslo

30/1-15  


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> Ervald dagsenter
<b>Meldt/uanmeldt besøk/ekstraordinært besøk:</b> Anmeldt besøk
<b>Dato for besøket</b> 09.12.14 <b>Tidspunkt fra kl</b> 11.00 <b>til ca</b> 11.00
<b>Hvis ekstraordinært besøk – hva var årsaken til besøket? Hvem har begjært det?</b>
<b>Av tilsynsutvalgets medlemmer var følgende tilstede:</b> Wenche Halvorsen og Mariane Sandholdt
<b>Forfall:</b> Milan Bukejlovic
<b>Møtesekretær:</b> Mariane SANDholdt
<b>Hvordan ble tilsynet gjennomført:</b> Besøk i boligen. (hjemmebesøk, skriftlig/muntlig kommunikasjon)
<b>Kontakter under tilsynet:</b> (Hvilke personer har tilsynet hatt kontakt med (pasienter/brukere, pårørende, ansatte, ledere, andre) <b>Styrer.</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 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".</i>

**Tilsynsutvalgets kommentarer:**

**Personalsituasjonen:** Høyt sykefravær i perioder, 30 % i begynnelsen av året. I nov var det 16 %. Styrer følger opp sykefravær i henhold til IA avtalen. Det jobbes med i personalgruppe, fokus på sykefravær på siste planleggings dag. Bruker LEON «Jobbe bedre, ha det bedre» systematisk forbedringsarbeid gjennom teamarbeide.

**Situasjonen for brukerne:** Samarbeid med DPS i forhold til psykoseproblematikk, laget rutiner etter en av brukerne har vært innlagt. Ellers opplever han at brukerne er trygge.

**Bygningen:** Støy er fremdeles et problem, mange mennesker i samme rom. Ønsker fler lett vegge for å bryte opp rommet. Malt og ryddet utvendig. Lite lys i hovedrommet, spesielt ved mørke dager. Skal innhente tilbud for å forbedre lysforholdene.

**Brannøvelse:** Følger rutiner og har regelmessige øvelser, øvelse på evakuering, bruker 3 min at få alle ut.

Oslo 30/1-15

*deine Sundokk*

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

<b>Navn på tjenestested:</b> <b>Lunden</b>
<b>Meldt/uanmeldt besøk/ekstraordinært besøk: Anmeldt besøk</b>
<b>Dato for besøket 09.12.14      Tidspunkt fra kl 10.00      til kl 10.50</b>
<b>Hvis ekstraordinært besøk – hva var årsaken til besøket? Hvem har begjært det?</b>
<b>Av tilsynsutvalgets medlemmer var følgende tilstede: Wenche Halvorsen og Mariane Sandholdt</b>
<b>Forfall: Milan Bukejlovic</b>
<b>Møtesekretær: Mariane Sandholdt</b>
<b>Hvordan ble tilsynet gjennomført: Besøk i boligen</b> (hjemmebesøk, skriftlig/muntlig kommunikasjon)
<b>Kontakter under tilsynet:</b> (Hvilke personer har tilsynet hatt kontakt med (pasienter/brukere, pårørende, ansatte, ledere, andre)
<b>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 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".</i>

**Tilsynsutvalgets kommentarer:**

**Bygningsmessige forhold:** Boligen har fått nytt kjøkken og nytt gulv. Malt i alle fellesrom, nye kontorplasser. Alle er fornøyd.

God oppfølging på vedlikehold, vaktmester kommer når det er nødvendig.

Noen utfordringer i leilighetene til beboerne. Spesielt badene, bruker vaktmester. Foreldrene har også gjort en del.

**Personalsituasjon:** Innstramming – skal reduserer 20 % stilling.

Ny ansatt vernepleiekonsulent, skal jobbe mer brukerrettet, mindre administrasjon.

Personalet følger brukerne til dagsenter, etter nyttår skal to følge. Konsekvensene blir at det er mindre personale til og utfører praktiske oppgaver i boligen.

Forventer noe uro blant beboerne pga forandring av rutiner. Samarbeider med Ervald.

Stort sykefravær i perioder, spesielt korttidsfravær. God oppfølging av sykemeldte, ledelsen har fokus på saken.

Alle stillinger er besatt. Overtid er redusert kraftig. Fem nye ringevakter er ansatt.

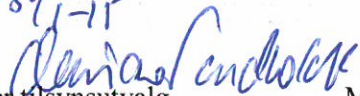
**Brukerne:** Brukerne er friske. Hadde en ulykke i forbindelse med et fall i trappen. Trappen er sikret i ettertid.

**Brannøvelse:** Følger rutiner og avholder brannøvelse regelmessig.

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

Oslo

8/1-15



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"*