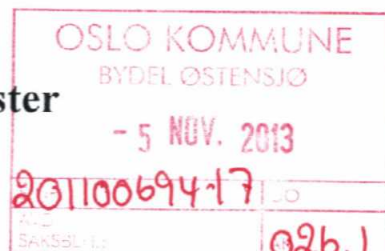


## Rapport fra Tilsynsutvalget for hjemmebaserte tjenester



Evalueringsprosjekt oppfølging av tjenestesteder med høyt sykefravær 2012-2013. OMK-sak 52/13 og BU-sak 103/13

Vedtaksprotokoll:

Bydelsutvalget ber tilsynsutvalget for hjemmebaserte tjenester om å undersøke årsakene til reduksjonen i brukertilfredshet de siste årene. Utvalget bes se nærmere på de områdene der bydelen scorer lavt og vurdere forslagene til forbedringstiltak. Administrasjonen bes framskaffe nødvendig informasjon om hjemmetjenesten, bl.a. ved å legge til rette for møter med ledelse og ansatte i hjemmetjenesten. Utvalgets rapport bes lagt fram på BU-møtet i oktober.

Bakgrunn:

Hjemmesykepleie i Østensjø har gått fra 86 % i «total tilfredshet» i 2011, til 80 % i 2012. Praktisk bistand har gått fra 88 % i «total tilfredshet» i 2011, til 80 % i 2012.

Prosess:

Skøyenåsen 16.08.13

Møte med Seksjonssjef Christelle S. Nilsson, Fredrik Olstad fra Fagforbundet. Randi Vollmerhaus, Evy Johansen og Nonna Martynova fra Tilsynsutvalget for hjemmebaserte tjenester.

Christelle innkaller ledere og ansattrepresentanter til møte 30.08.13. Ledere og ansatte hver for seg, møtedeltakere bes reflektere over følgende spørsmål:

Hva er problemet, Hva er årsaken, Hvilke løsninger finnes.

Bøler BU-salen 30.08.13

Første del: Seksjonssjef Christelle S. Nilsson, ledere for hjemmetjenesten: Praktisk bistand, Hjemmesykepleien, Ergo/fysioterapi og Bestillerkontor 18+.

Andre del: Leder i Fagforbundet Østensjø Fredrik Olstad, tillitsvalgte fra NSF og Fagforbundet samt verneombud. Randi Vollmerhaus, Evy Johansen og Nonna Martynova fra Tilsynsutvalget for hjemmebaserte tjenester.

Bogerud 31.10.13

Møte med Seksjonssjef Christelle S. Nilsson, ledere hjemmetjenesten, ansattrepresentanter (tillitsvalgte NSF og Fagforbundet og verneombud). Randi Vollmerhaus og Evy Johansen fra Tilsynsutvalget for hjemmebaserte tjenester. Nonna Martynova hadde forfall.

Beskrivelse av situasjonen:

De siste årene har vært utfordrende, med to store omorganiseringer tett på hverandre. En base ble delt i to, og tre baser har blitt til to i 2012.

Mange brukere har måttet forholde seg til nye hjelpere.

Store grupper etter omorganiseringen, 60 personer på et lite område.

Ikke plass til alle rundt bordet ved rapporteringsmøtene, gjelder spesielt på Bogerud.

Møter på gangen, gule lapper, masse støy, info glipper.  
Mangel på kontroll i jobbsituasjonen sliter på den enkelte.  
Vanskelig med ansvarsvakt, ikke mulig å ha samme oversikt som før omorganiseringen, da det var mindre grupper.  
PDA, bra verktøy for hjemmetjenesten, men er tidkrevende i bruk, telefondelen funket ikke. Ny versjon kommer i desember 2013.  
Hindringer i trafikken, parkeringsproblemer og annet uforutsett som skjer hos bruker medfører forskyvning av tiden (forsinkelser).  
Parkeringsbøter må betales av den ansatte.

Samhandlingsreformen har skapt store utfordringer, brukerne er sykere, og de sykeste må prioriteres. Krever økt kompetanse.  
Akuttbehov i større grad nå. Oppdrag må avbrytes, noe som går ut over de vanlige brukerne.  
Vakttelefon prioriterer de mest syke brukerne. Viktig å avklare hva som er akutt.  
Utskrivningsklare pasienter fra Ullevål etter kl 14.00 på fredager, sykehusene lover plass på vegne av bydelen, det er vanskelig å «lære opp» Ullevål.

Sykefraværet har de siste årene vært høyt i hjemmetjenesten. Noe som sannsynligvis har hatt innvirkning på resultatet av brukerundersøkelsen.  
Stort antall vikarer nødvendig for å utføre tjenesten. Opplæring og veiledning av vikarer sliter på de faste, en ond sirkel.  
På Bogerud var det f eks en periode fallskader (glatt føre) som var årsaken, 14 dagers sykemelding om gangen og stort behov for ekstravakter.  
En dag var det 2 av 12 på jobb, 10 vikarer.  
40 brukere var uten primærkontakt, fikk ikke lyst ut stillingen før jul (2012) grunnet budsjett.  
Sykefravær på kort varsel, krever evne til å improvisere for å finne løsninger.  
Sykefravær rapportert i % kan bli misvisende.  
Kun i enkelte tilfeller har den ansatte oppgitt forhold på jobben som årsak.

#### Tiltak som er satt i verk:

Arbeidsmiljøgrupper er nedsatt, møter hver måned, Christelle deltar.  
Fysiske forhold blir utbedret, gjelder spesielt Bogerud.  
HMS handlingsplaner er laget, medarbeidersamtaler gjennomføres.  
Sykemeldte inviteres til lunsj.  
Bemanningen er økt, 4 nye sykepleiere, 2-3 nye hjelpepleiere og 2 nye hjemmehjelpere.  
Tiltaksplaner er utarbeidet, og vedtatt, detaljerte beskrivelser av oppgaver, hva slags hjelp, hvordan hjelpen ytes, og hvorfor.  
Dette gjør tjenesten mindre personavhengig.  
Kompetanseutvikling pågår etter omorganiseringen/samhandlingsreformen.  
Seniorpolitikk er iverksatt.

Positiv virkning så langt på forbedringstiltakene.

Merkantil stilling (sentralbord) tilbake fra april 2012, stor forbedring for gjennomføring av tjenesten.

Opprettelsen av en seksjonslederstilling for tjenesten, har allerede hatt god effekt på situasjonen.

Konklusjon:

Tilsynsutvalget har inntrykk av at både administrasjonen og de ansatte gjør sitt ytterste for god kvalitet i tjenesten, fornøyde brukere, og et best mulig resultatet i brukerundersøkelsen. Viktig å få opp svarprosenten.

Tilsynsutvalget vil foreslå følgende:

- Grunnbemanningen vurderes, spesielt nå i forbindelse med kompetanseutviklingen som pågår.
- Redusert antall brukere for noen av hjelperne vurderes. 25 brukere per hjelper er normen.
- Mange ansatte i 60-årsalderen – vurdere gradering av tidsestimat.
  - Legge inn mer i kjøretid, gangtid, uforutsette ting
- BU v/Trafikkutvalget tar opp politisk en sak overfor borettslagene i bydelen om etablering av parkeringsplasser for hjemmetjenesten. Christelle innhenter oversikt over borettslag med parkeringsproblemer.
- BU v/Trafikkutvalget melder parkering for Hjemmetjenesten inn som eget krav i forbindelse med nye byggeprosjekter.

Tilsynsutvalget vil ellers påpeke at nærvær av ledere må være på plass, og god dialog og kommunikasjon er viktig. På det området er det fortsatt noe å hente.

Tilsynsutvalget vil takke Seksjonssjef og leder for Fagforbundet i Østensjø for god bistand og tilrettelegging for utvalgets arbeid i denne saken.

Tilsynsutvalget planlegger en oppfølging av hjemmetjenesten våren 2014.

Østensjø, 02.11.13

Randi Vollmerhaus (S) Nonna Martynova (S)  
Leder av utvalget

Evy Johansen (S)

Tilsynsrapport oversendt Bydelsadministrasjonen/Bydelsutvalget 02.11.13