



Oslo kommune  
**Bydel Nordstrand**  
Bydelsdirektøren

AU sak 13/12

Helse og velferdsetaten  
Postboks 30, Sentrum

0101 Oslo

Dato: 30.11.2011

Deres ref:  
201100288-127

Vår ref (saksnr):

Saksbeh:  
Karin Gabrielsen, 934994008

Arkivkode:

## **TILBAKEMELDING PÅ RAPPORT FRA KVALITETSREVISJON FOR BYDEL NORDSTRAND – UTFØRER AV HJEMMETJENESTER**

Viser til brev datert 20.09.2011 ang rapport fra kvalitetsrevisjon ved Bydel Nordstrand – utfører av hjemmetjenester. Det bes om skriftlig tilbakemelding på hvordan virksomheten har arbeidet med avvik og merknader som ble gitt ved revisjon 15.09.2011.

Det ble under revisjonen avdekket følgende avvik:

### **Avvik 1**

*Bydelens utfører av hjemmetjenester sikrer ikke gjennom sitt styringssystem og dokumentasjon at brukere i hjemmetjenesten med behov for langvarige og koordinerte tjenester blir identifisert, fanget opp og tilbudt Individuell plan*

*Kommentarer: Bydelen har rutiner på området individuell plan. Men disse er ikke kjent for de ansatte. Bydelen har en del individuelle planer på enkelte brukergrupper, som for eksempel de med rus og/eller psykiatri og barn med nedsatt funksjonsevne, mens hjemmetjenesten har få/ingen individuelle planer for eldre brukere med et sammensatt hjelpebehov og har ikke tilstrekkelig bevissthet rundt at individuell plan også kan tilbys og være til hjelp for disse.*

### **Avvik 2**

*Bydelens utfører av hjemmetjenestens system og praksis for leverandørbytte er mangelfulle eller ikke implementert.*

*Kommentarer: De ansatte er ikke kjent med rutinen for leverandørbytte. Det er ikke en klar forståelse av ansvarsforhold knyttet til overføring av informasjon som ikke ligger i Geric, f.eks lege epikriser og rutiner rundt multidose. Bydelen har hatt leverandørbytte lenge innenfor praktisk bistand, men det anses å være større risiko knyttet til brukere som ønsker å bytte leverandør for hjemmesykepleie når det gjelder særlig medisinsk forhold. Ansvarsforholdet er derfor viktig å ha kartlagt og implementert til de ansatte. I brevet fra HEV står det at "både bydelene og de private leverandørene må bidra til å sikre kontinuitet i hjemmesykepleien ved leverandørbytte". Det er derfor ikke tilstrekkelig at man "antar" at ny leverandør ber om den informasjonen og opplysningene som den trenger.*



Bydel Nordstrand

Enhet for  
hjemmetjenester  
Cecilie Thoresens vei 11b  
1153 Oslo

Postboksadresse:

Cecilie Thoresens vei 11b  
1153 Oslo

Telefon: 02 180

Telefax: 23 49 51 51

Bankgiro: 6004.06.08128

Org.nr.: 970 534 679

## Bydel Nordstrands tilbakemelding.

### *Avvik 1*

*Bydelens utfører av hjemmetjenester sikrer ikke gjennom sitt styringssystem og dokumentasjon at brukere i hjemmetjenesten med behov for langvarige og koordinerte tjenester blir identifisert, fanget opp og tilbudt Individuell plan*

### Bydelens behandling av Avvik 1.

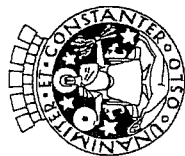
Enhet for hjemmetjenester sikrer følgende:

- bruker av hjemmetjenesten med behov for langvarige og koordinerte tjenester blir identifisert, fanget opp og får informasjon og tilbud om individuell plan.

Bydel Nordstrand har utarbeidet en prosedyre som beskriver hele prosessen i arbeidet med individuell plan. Prosedyren er gjeldende for hele bydelen.

Prosedypren er implementert i hjemmetjenesten ved at det er gitt opplæring distriktsvis. Det er gitt særskilt opplæring til tjenesteansvarlige sykepleiere som vil være ansvarlig for oppfølgingen. Opplæring tilknyttet individuell plan inngår som en del av tjenestens års – hjul og er en fast del i opplæringsplanen i hjemmetjenesten.

Prosedypren i forhold til individuell plan og funksjonsbeskrivelse til tjenesteansvarlig ble sendt 30.08.2011.



Oslo kommune  
**Bydel Nordstrand**  
Bydelsdirektøren

**Tilbakemelding og lukking av avvik 1**

Bydelens utfører av hjemmetjenester sikrer gjennom sitt styringssystem og dokumentasjon at brukere i hjemmetjenesten med behov for langvarige og koordinerte tjenester blir identifisert, fanget opp og tilbudt Individuell plan.

<i>Hvilke tiltak som iverksettes</i>	<i>Hvordan tiltakene skal implementeres</i>	<i>Når de ulike tiltakene skal iverksettes</i>	<i>Hvordan tiltakene skal dokumenteres</i>	<i>Hvordan bydelen skal følge opp og evaluere om tiltakene har ønsket effekt</i>
<b>Tiltak 1</b> <b>Opplæring:</b> Ansatte får opplæring i: - individuell plan. - prosedyre - hvordan brukere med langvarige og koordinerte behov identifiseres.	<b>Tiltak 1</b> Opplæring av ansatte er en kontinuerlig prosess til individuell plan er innarbeidet og er en del av vurdering og arbeid i tjenesten.  Alle ansatte er kjent med Individuell plan og hva det innebærer.	<b>Tiltak 1.</b> Opplæring er igangsatt.	<b>Tiltak 1</b> Oversikt over ansatte som har deltatt i opplæring.  De som har deltatt i opplæringen signerer for: - deltakelse - at opplæringen er forstått - at deltaker er godt kjent med prosedyre for individuell plan og samtykkeerklæring.	<b>Tiltak 1</b> Plan for opplæring av individuell plan gjennomgås. Har opplæringen vært dekkende eller viser arbeidet med individuell plan sviktende kompetanse.  Opplæring i Individuell plan gjennomføres hvert år.



**Bydel Nordstrand**  
Enhet for  
hjemmetjenester  
Cecilie Thoresens vei 11b  
1153 Oslo  
Epost: [postmottak@bns.oslo.kommune.no](mailto:postmottak@bns.oslo.kommune.no)

Postboksadresse:  
Cecilie Thoresens vei 11b  
1153 Oslo

Telefon: 02 180

Telefax: 23 49 51 51

Bankgiro: 6004.06.08128

Org.nr.: 970 534 679

<i>Hvilke tiltak som iverksettes</i>	<i>Hvordan tiltakene skal implementeres</i>	<i>Når de ulike tiltakene skal iverksettes</i>	<i>Hvordan tiltakene skal dokumenteres</i>	<i>Hvordan bydelen skal følge opp og evaluere om tiltakene har ønsket effekt</i>
<p><b>Tiltak 2</b>  <u>Gjennomgang av alle tjenestens brukere.</u>            Brukere med sammensatte tjenester vil synliggjøres og på den måten identifiseres som aktuelle for individuell plan.</p> <p>Hjemmetjenesten er organisert distriktvis.            Det utarbeides distriktvis oversikter over brukere med behov for individuell plan.</p>	<p><b>Tiltak 2</b>            Oversiktene over brukere med individuell plan gjennomgås i brukermøter.            Gjennomgangen sikrer implementering av arbeidet.            Oversiktene oppdateres kontinuerlig og er korrekte til hvert møte.</p>	<p><b>Tiltak 2</b>            Tiltak er igangsatt.</p>	<p><b>Tiltak 2</b>            Dokumentasjon utføres i Gericca.            Dokumentasjon av ikke oppdaterte oversikter over brukere skal meldes som avvik i avvikssystemet Delta.</p>	<p><b>Tiltak 2</b>            Tiltak tilknyttet individuell plan evalueres jevnlig på brukermøtene og rapporteres til enhetsleder.            Tiltak evalueres ved endringer i brukers situasjon.            Distriktenes oversikter blir gjennomgått og vurdert kvartalsvis. Det utarbeides sjekklister for arbeidet slik at dette blir utført likt i alle distrikter.</p>

<i>Hvilke tiltak som iverksettes</i>	<i>Hvordan tiltakene skal implementeres</i>	<i>Når de ulike tiltakene skal iverksettes</i>	<i>Hvordan tiltakene skal dokumenteres</i>	<i>Hvordan bydelen skal følge opp og evaluere om tiltakene har ønsket effekt</i>
<p><b>Tiltak 3</b>  <u>Fordeling av ansvar</u>  Hjemmetjenestens distrikter arbeider etter systemet  <i>Behovs styrt bemanning.</i>  <i>Behovsstyrt bemanning</i> vil si:  Tjenesteansvarlig sykepleier har definerte funksjonsområder/ansvarsoppgaver. Individuell plan er en del av dette ansvaret.</p> <p>Tjenesteansvarlig sykepleier har ansvar for:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- å utarbeide oversikt over brukere med behov for individuell plan</li> <li>- å sørge for at ansatte er kjent med oversikten.</li> <li>- å påse at brukerne får tilbud om individuell plan.</li> </ul>	<p><b>Tiltak 3</b>  Informasjon om ansvarsfordelingen til ansatte i distriktenes brukermøter.</p> <p>Lik fremgangsmåte i hele tjenesten uavhengig av distrikt og tjeneste.</p> <p>Fast tema på brukermøter.</p>	<p><b>Tiltak 3</b>  Arbeidet igangsettes umiddelbart</p>	<p><b>Tiltak 3</b>  Alt brukerrettet arbeid dokumenteres i Gerica</p>	<p><b>Tiltak 3</b>  Det evalueres ved tett oppfølging den første perioden (1. mnd.).</p> <p>Evalueringen vil da bestå i om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informasjonen var godt nok tilrettelagt for bruker</li> <li>- alt ble korrekt oppfattet av bruker/pårørende.</li> </ul>

<i>Hvilke tiltak som iverksettes</i>	<i>Hvordan tiltakene skal implementeres</i>	<i>Når de ulike tiltakene skal iverksettes</i>	<i>Hvordan tiltakene skal dokumenteres</i>	<i>Hvordan bydelen skal følge opp og evaluere om tiltakene har ønsket effekt</i>
<p><b>Tiltak 4</b>  <u>Informasjon til brukere som fyller kriteriene for individuell plan:</u>  Tjenesteansvarlig informerer bruker om individuell plan og brukers rett til denne plan.</p> <p>Tjenesteansvarlig har ansvar for at bruker føres inn i distriktets oversikt slik at denne til enhver tid er oppdatert.</p>	<p><b>Tiltak 4</b>  Brukermøter.  Tjenesteansvarlig informerer om nye brukere med Individuell plan.  Nye brukere føres inn i distriktets oversikter.</p>	<p><b>Tiltak 4</b>  Tiltak iverksettes umiddelbart</p>	<p><b>Tiltak 4</b>  All brukerdokumentasjon dokumenteres i Gerica</p>	<p><b>Tiltak 4</b>  Tilbud til nye brukere med individuell plan evalueres etter en måned og deretter kvartalsvis.</p>

## Avvik 2

Bydelens utfører av hjemmetjenestens system og praksis for leverandørbytte er mangelfulle eller ikke implementert.

Bydelens behandling av Avvik 2.

Bydelens utfører av hjemmetjenestens system og praksis for leverandørbytte fungerer bra og blir godt implementert.

Leverandørbytte er en bestilling som gis fra bruker/pårørende til Enhet for bestiller. Oppsigelsen av tjenesten legges inn i Gerica. Det er teamleder som fordeler arbeidsoppgaver i tjenesten. Dette følges opp i nært samarbeid med tjenesteleder.

All dokumentasjon skjer via Gerica. Ansatte i praktisk bistand er kjent med hva det innebærer når en bruker bytter leverandør. I hjemmesykepleien er leverandørbytte et relativt nytt begrep og kontinuerlig opplæring og oppfølging av ansatte er av den grunn i gang. Det er utarbeidet ny prosedyre tilknyttet leverandørbytte. Vedlegg

## Tilbakemelding og lukking av avvik 2

Bydelens utfører av hjemmetjenestens system og praksis for leverandørbytte fungerer bra og er godt implementert.

<i>Hvilke tiltak som iverksettes</i>	<i>Hvordan tiltakene skal implementeres</i>	<i>Når de ulike tiltakene skal iverksettes</i>	<i>Hvordan tiltakene skal dokumenteres</i>	<i>Hvordan bydelen skal følge opp og evaluere om tiltakene har ønsket effekt</i>
<b>Tiltak 1</b> <u>Informasjon om leverandørbytte til alle ansatte.</u>  Informasjonen gjennomføres distriktvis slik at det sikres lik informasjon til alle ansatte. I informasjonen vektlegges ansvar og oppgaver tilknyttet leverandørbytte.	<b>Tiltak 1</b> Sikre overgang til ny leverandør  Informasjon tilknyttet leverandørbytte gjentas i personalmøter til dette er godt kjent i alle deler av tjenesten.  Prosedyre for leverandørbytte gjennomgås med tjenesteledere. Prosedyre for leverandørbytte gjennomgås på personalmøter	<b>Tiltak 1</b> Tiltak iverksettes umiddelbart	<b>Tiltak 1</b> Leverandørbytte dokumenteres i Gerica.  Bruker skrives ut av tjenesten.	<b>Tiltak 1</b> Proessen tilknyttet leverandørbytte følges tett opp i starten av hvert leverandørbytte.  Dette gjøres for å sikre at all informasjon er overført til ny leverandør. Avvik tilknyttet leverandørbytte behandles og følges kontinuerlig opp. Leverandørbytte evalueres

	med alle ansatt.			<p>årlig.</p> <p>For å sikre ønsket effekt og forsvarlig overgang til ny leverandør utføres følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gjennomgang av tidligere tiltak for å oppdage hvor i prosessen evt svikt har oppstått.</li> <li>- Korrigere svikt og sikre endring og forbedring av tiltakene.</li> <li>- Sikre forsvarlig overgang til ny leverandør.</li> </ul>
--	------------------	--	--	--

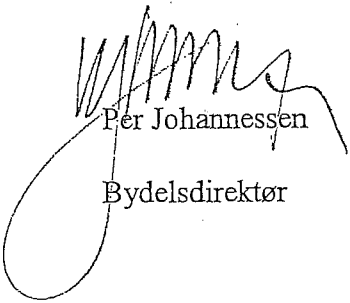




Oslo kommune  
**Bydel Nordstrand**  
Bydelsdirektøren

Bydel Nordstrand håper på denne måten å ha svart tilfredsstillende slik at avvikene blir lukket.

Med vennlig hilsen



Per Johannessen

Bydelsdirektør



Karin Gabrielsen

Enhetsleder

Vedlegg: Sikre leverandørbytte



Bydel Nordstrand  
Enhet for  
hjemmetjenester  
Cecilie Thoresens vei 11b  
1153 Oslo

Postboksadresse:  
Cecilie Thoresens vei 11b  
1153 Oslo

Telefon: 02 180  
Telefax: 23 49 51 51

Bankgiro: 6004.06.08128  
Org.nr.: 970 534 679