

Tilsynsveileder for hjemmebaserte tjenester

En veileder for folkevalgte tilsynsutvalg i Oslo kommune

Pensjonistforbundet i Oslo har utarbeidet denne tilsynsveilederen som inneholder:

- o En oversikt over tilsynsutvalgets roller og oppgaver og de regelverk, instruksjoner og andre bestemmelser som ligger til grunn for tilsynsutvalgets virksomhet.**
- o Metoder og verktøy for planlegging og gjennomføring av tilsynsarbeidet.**
- o Informasjon til brukere, pårørende, ansatte og andre interesserte om krav til hjemmebaserte tjenester.**

Pensjonistforbundet i Oslo har registrert behov for å tydeliggjøre ansvar og oppgaver som tilsynsutvalgene for hjemmebaserte tjenester har fått.

Tilsynsveilederen er utarbeidet av

Kristin Borg

Knut Riis

Knut Elgsaas

Helga Strømme

Elenor W. Holter

Eva Zandjani

Tilsynsveilederen er et hjelpemiddel for brukere av hjemmetjenester og deres pårørende og for medlemmer av tilsynsutvalg.

Pensjonistforbundet Oslo ønsker brukere av veilederen lykke til!

INNHALDSFORTEGNELSE

DEL 1: SAMMENDRAG

- 1.1.1 Ansvar og oppgaver
- 1.1.2 Tilsynets virkeområde
- 1.1.3 Tilsynet er et frivillig tilbud til enhver bruker
- 1.1.4 Taushetsplikt
- 1.1.5 Hva hjemmebaserte tjenester omfatter
- 1.2.1 Oslo kommunes krav til tjenestene
- 1.2.2 Statlige krav til tjenestene
- 1.3. Kvalitetsmålinger og kvalitetsrevisjon
- 1.4. Tilsynsutvalgenes kontroll og oppfølging
- 1.5. Henvendelser og klager
- 1.6. Opplæring av medlemmer i tilsynsutvalg
- 1.7. Plan for oppfølging av tilsynsutvalgets virksomhet
- 1.8. Informasjon om tilsynsutvalgets virksomhet
- 1.9. Rapportering fra tilsynsutvalget
- 1.10. Helse- og sosialombud
- 1.11. Eldreråd og råd for funksjonshemmede
- 1.12. Vergemål og verger

DEL 2: ORIENTERING OM ANSVAR OG OPPGAVER

- 2.1. Innledning
- 2.2. Kravene til hjemmebaserte tjenester

- 2.2.1. Oslo kommunes krav til hjemmebaserte tjenester
- 2.2.2. Statlige krav til hjemmebaserte tjenester
- 2.3. Kontroll med at statlige og kommunale krav blir oppfylt
- 2.4. Tilsynsutvalgenes kontroll og oppfølging
 - 2.4.1. Tilsynsutvalgenes rett til opplysninger
 - 2.4.2. Serviceerklæringer og yrkesetiske retningslinjer
 - 2.4.3. Brukerundersøkelser, kvalitetsmålinger og revisjonsrapporter
 - 2.4.4. Statistikk, budsjett og regnskap
 - 2.4.5. Tilsynsutvalgenes egne kontroller og oppfølging av tjenestene
 - a. Brukerallmøter
 - b. Møter på tjenestestedene
 - c. Møter med tillitsvalgt
 - e. Besøk hos brukere
- 2.5. Oppfølging av statlige forskrifter i kommunale vedtak
- 2.6. Henvendelser og klager
- 2.7. Opplæring av medlemmer i tilsynsutvalg
- 2.8. Plan for gjennomføring av tilsynsoppgavene
- 2.9. Informasjon om tilsynsutvalgenes virksomhet
- 2.10. Rapporter fra tilsynsutvalget
- 2.11. Taushetsplikt

DEL 3:

VEDLEGG TIL TILSYNSVEILEDEREN

se www.pensjonistforbundet.no/oslo/tilsynsveiledere

- | | |
|--------------|---|
| Vedlegg 1: | Instruks for kommunale tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester. |
| Vedlegg 2.a: | Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene |
| Vedlegg 2.b: | Forskrift om verdig eldreomsorg |
| Vedlegg 3: | Forskrift om internkontroll i sosial- og helsetjenesten |
| Vedlegg 4.a: | Kvalitet og kvalitetsmålinger i pleie- og omsorgstjenestene |
| Vedlegg 4.b: | Forskrift om praktisk bistand i hjemmet |
| Vedlegg 4.c: | Kriterier og standard for tildeling av praktisk bistand, St. Hanshaugen |
| Vedlegg 5: | Eksempler på spørsmål fra tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester |
| Vedlegg 6.a: | Serviceerklæring for hjemmesykepleien i bydel Bjerke |
| Vedlegg 6.b: | Serviceerklæring for praktisk og personlig bistand i bydel Grünerløkka |
| Vedlegg 7: | Yrkesetiske retningslinjer for ansatte i Manglerudhjemmet |
| Vedlegg 8: | Eksempel på annonse i lokalavis om tilsynsutvalg |
| Vedlegg 9: | Eksempler på rapporter fra tilsynsutvalg |
| Vedlegg 10: | Eksempler på statistikk og informasjon om hjemmebaserte tjenester |

Tilsynsveileder for hjemmebaserte tjenester omfatter tre deler:

Del 1 – Kort sammendrag av ansvar og oppgaver for tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester.

Del 2 – Nærmere orientering om ansvar og oppgaver til tilsynsutvalg ut fra instruks og bystyrevedtak, reglementer, lover og forskrifter.

Del 3 – Vedlegg med instruks, forskrifter, m.m.

se www.pensjonistforbundet.no/oslo/tilsynsveiledere

DEL 1: SAMMENDRAG

Tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester

Alle bydelsutvalg skal opprette tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester. Bystyret har vedtatt en instruks for tilsynsutvalgene:

1.1.1 - Ansvar og oppgaver

Tilsynsutvalgene skal føre kontroll og tilsyn med hvordan hjemmebaserte tjenester faktisk virker. Tilsynsutvalgene skal rapportere avvik dersom tjenesten ikke er i samsvar med krav fastsatt av staten eller kommunen i lov, forskrift, instruks eller lignende. Utvalgene skal også påpeke forhold som kan bedres.

Instruksens pkt.1

Medisinskfaglige oppgaver ligger utenfor tilsynsutvalgets oppgaver.

Instruksens pkt.4

1.1.2 - Tilsynets virkeområde

Tilsynet skal skje i den bydel tilsynet er oppnevnt av. Det skal føres tilsyn med bydelens hjemmebaserte tjenester. Reglementet gjelder også for tilsyn med privat leverandør betalt av kommunen.

Instruksens pkt. 2

1.1.3 - Tilsynet er et frivillig tilbud til brukerne

Det er opp til hver enkelt bruker, eventuelt i samråd med pårørende/ hjelpeverge å ta kontakt med tilsynsutvalget. Brukeren avgjør hvordan kommunikasjonen skal foregå; i form av hjemmebesøk eller gjennom skriftlig eller muntlig kommunikasjon.

Instruksens pkt. 6

1.1.4 - Taushetsplikt

Tilsynsutvalget har taushetsplikt om personlige forhold som utvalgene blir kjent med i sitt arbeid.

Instruksens pkt. 3

1.1.5 - Hjemmebaserte tjenester omfatter

- o Hjemmesykepleie
- o Hjemmehjelp
- o Altmuligmannstjeneste
- o Ergoterapi, fysioterapi, i enkelte bydeler også fotpleie
- o Avlastningstiltak og nabohjelp
- o Dagsenter utenom institusjon (avlastningstiltak)

Bestillerkontoret / søknadskontoret i bydelen er også en del av hjemmebaserte tjenester.

I tillegg til den ordinære hjemmehjelp og hjemmesykepleie er hjemmebaserte tjenester i noen bydeler organisert i **team** rettet mot spesielle målgrupper og knyttet til boliger med fellesareal.

1.2 - Kravene til hjemmebaserte tjenester

1.2.1 - Oslo kommunes krav til hjemmebaserte tjenester

Utdrag av kvalitetskrav vedtatt av bystyret i Oslo – se vedlegg 4.

Den enkelte som mottar pleie- og omsorgstjenester eller praktisk bistand i eget hjem, skal oppleve trygghet, forutsigbarhet og bli møtt med respekt. Medbestemmelse i utformingen av tjenesten skal sikre at de grunnleggende behov ivaretas med utgangspunkt i den enkeltes egenverd og livsførsel og med sensitivitet for etnisk bakgrunn og livssyn.

For å sikre dette stilles det bl.a. følgende krav:

- Ved henvendelse til bydelen med melding om behov for hjelp skal det opprettes kontakt med søker innen en uke, dog umiddelbart ved akutte behov.

- Søker skal tas med på råd ved utforming av tjenestetilbudet. Ved tildeling av tjenester skal det foreligge skriftlige vedtak som beskriver tjenestens omfang og innhold.
- Alle vedtak skal begrunnes, og det skal opplyses om klageadgang, samt hvor og innen hvilken frist klagen skal sendes. Søker skal få hjelp til å utforme sin klage dersom det er behov for det.
- Tjenestetilbudet skal tilpasses den enkelte bruker, og det skal gis tilbud om at tjenestetilbudet konkretiseres i en individuell omsorgsplan. Medbestemmelse skal sikres ved at den enkelte er delaktig i utformingen av egen omsorgsplan. Planen skal gjennomgå og eventuelt justeres hver 6. måned.
- Antallet personer som yter hjelp i brukerens hjem skal begrenses mest mulig, dog slik at personalets kompetanse samsvarer med brukerens behov for ulike tjenester.
- Alt personell som kommer hjem til brukere, skal bære tydelig identitetskort.
- Tjenestene skal tilrettelegges slik at brukeren gis mulighet til å opprettholde egen normal døgnrytme.

1.2.2 – Statlige krav til hjemmebaserte tjenester

Det er flere lover og forskrifter som inneholder statlige krav til hjemmebaserte tjenester, bl.a. forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene.

Formålet med forskrifter er å sikre at personer som mottar pleie- og omsorgstjenester etter kommunehelseloven og sosialtjenesteloven, får ivaretatt sine grunnleggende behov med respekt for det enkelte menneskets selvbestemmelsesrett, egenverd og livsførsel.

1.3 - Kvalitetsmålinger og kvalitetsrevisjon

Byrådet har ansvaret for å gjennomføre kvalitetsmålinger og kvalitetsrevisjon for hjemmebaserte tjenester i alle bydeler.

Kvalitetsrevisjonen skal omfatte kontroll med at det foreligger et tilfredsstillende internkontrollsystem, kontroll med bestillerkontorene i bydelene og med de kommunale organer eller private firmaer som utfører tjenestene.

1.4 - Tilsynsutvalgenes kontroll og oppfølging

Tilsynsutvalgenes egne kontroller og oppfølging av tjenestene omfatter bl.a. brukerallmøter, møter på tjenestestedene, møter med tillitsvalgte og besøk hos brukerne.

Tilsynsutvalgene bør invitere brukere av hjemmebaserte tjenester til minst ett årlig allmøte. Pårørende er velkomne. Pårørende bør spesielt inviteres når brukerne ikke kan delta, for eksempel p.g.a. demens.

Tilsynet er et frivillig tilbud for brukerne av tjenestene i henhold til instruksen for tilsynsutvalg. Dette betyr ikke at et tilsynsutvalg bare skal vente på at en bruker eller pårørende henvender seg til utvalget. Invitasjon til brukerallmøte er et eksempel på at utvalget kan ta initiativ til å få nærmere kontakt med brukerne.

Besøk hjemme hos brukere vil også være en nyttig form for kontakt mellom brukere og tilsynsutvalg. Utvalget må selvfølgelig spørre på forhånd om det er i orden at utvalget, eller ett eller to medlemmer av utvalget, kommer på besøk. Brukere som det kan være aktuelt å besøke hjemme, er personer som er enslige og som ikke har mulighet til å delta på brukerallmøter.

Referater fra allmøter og møter på tjenestestedene bør oversendes bydelsutvalget sammen med tilsynsutvalgets kommentarer og eventuelle forslag til tiltak.

Serviceerklæringer (se vedlegg 6) og yrkesetiske retningslinjer (se vedlegg 7) skal finnes i alle bydeler for alle deler av tjenestene. Det er en viktig oppgave for tilsynsutvalgene hvert år å følge opp om løftene i serviceerklæringene blir innfridd. Brukerundersøkelser og kvalitetsmålinger er et viktig grunnlag for tilsynsutvalgenes arbeid med å følge opp kravene i bystyrevedtaket om kvalitet i hjemmetjenesten og kravene i forskrift om kvalitet. I tillegg kan tilsynsutvalget stille spørsmål under møter med brukere og møter på bestillerkontor og tjenestesteder. I vedlegg 5 er det gitt eksempler på slike spørsmål. I etterfølgende avsnitt er noen av disse spørsmålene gjengitt.

Eksempler på spørsmål som tilsynsutvalget kan stille ved invitasjon til besøk hjemme hos brukeren:

- 1.1 Hvis bruker tillater, kan tilsynsutvalget be om å få se vedtak om tjenestetilbud.
- 1.2 Er brukeren fornøyd med tilbudet? Hvis ikke, hva kan gjøres for å forbedre det?
- 1.3 Bærer alle som kommer for å hjelpe, synlige identitetskort?

Eksempler på spørsmål ved besøk på bestillerkontor/søknadskontor:

- 2.1 Oppfyller kontoret bystyrets krav til svartid på søknader?
Hvordan sikres brukermedvirkning?
- 2.2 Gjennomgang av statistikker og oversikt over søknad om tjenester – innvilgede og avslåtte.
- 2.3 Hvor mange klager er innkommet, og hva gjaldt klagene?

Eksempler på spørsmål ved besøk i kontor eller base for hjemmebaserte tjenester:

- 3.1 Hvordan følger kontoret opp gjennomføringen av vedtak om tjenester til den enkelte bruker?
- 3.2 Hvordan kontrolleres bruken av identitetskort?
- 3.3 Personalsituasjonen: Tilsynsutvalget kan be om en oversikt over antall ansatte i ulike kategorier: vikarer, sykemeldte, ubesatte stillinger m. m.

1.5 - Henvendelser og klager

Tilsynsutvalget skal ta imot henvendelser fra alle som kontakter utvalget vedrørende forhold for brukeren og forhold ved hjemmetjenesten.

Tilsynsutvalgene skal gi brukeren tilbakemelding på henvendelser så snart som mulig, senest innen 6 uker. Tilbakemeldingen skal vise hvordan oppfølgingen av henvendelsen skal håndteres og en tidsramme for dette. Oppfølgingen av henvendelsen skal senest settes i verk innen 7 uker fra henvendelsen er gjort fra brukeren.

Tilsynsutvalget skal ikke behandle ordinære/ formelle klager.

Instruksens pkt. 5

Alle bydeler har en lokal klagenemnd oppnevnt av bydelsutvalget. Den lokale klagenemnda behandler klager på avslag om ikke innvilget plass på sykehjem eller at søknad om hjemmebaserte tjenester er avslått eller ikke innvilget i tilstrekkelig grad. Dersom den lokale klagenemnda omgjør vedtaket, løser saken seg på den måten. Hvis ikke kan søkeren klage videre til fylkesmannen som har den endelige avgjørelsen.

1.6 - Opplæring av medlemmer i tilsynsutvalg

I innledningen til instruks for tilsynsutvalg heter det:

Ved begynnelsen av hver bystyreperiode igangsettes opplæring av nye medlemmer av tilsynsutvalg. Opplæringen er obligatorisk.

1.7 - Plan for oppfølging av tilsynsutvalgets virksomhet

Etter at tilsynsutvalget er oppnevnt og har fått den nødvendige opplæring, bør utvalget utarbeide en plan for sin virksomhet. Det kan for eksempel være en årsplan der utvalget bl.a. bestemmer hvilke møter som skal avholdes med tjenestestedene, brukerallmøter og interne møter i utvalget.

1.8 - Informasjon om tilsynsutvalgets virksomhet

Bydelen skal informere brukergruppen om tilsynsutvalgets funksjoner, hvem som sitter i utvalget og hvordan en kommer i kontakt med utvalgets medlemmer. Slik informasjon skal følge med hvert vedtak om tildeling av hjemmebaserte tjenester. Medlemmene av tilsynsutvalg skal bære identitetskort under tilsynet.

Instruksens pkt. 10

Informasjon om utvalget bør foreligge på bydelens og kommunens nettsider. Det bør videre utarbeides en brosjyre som hver bruker og hver søker om hjemmetjenester får. I tillegg bør ansatte i hjemmetjenestene få en egen brosjyre som mer detaljert redegjør for utvalgets oppgaver. Det er også viktig at nyansatte i hjemmetjenestene så raskt som mulig får informasjon om tilsynsutvalget.

Det er ønskelig at lokalbefolkningen i en bydel er orientert om tilsynsutvalgenes virksomhet, for eksempel i en annonse i bydelens lokalavis.

1.9 - Rapportering fra tilsynsutvalget

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.

Instruksens pkt. 8

Det er naturlig at utvalget rapporterer om møter utvalget har holdt, for eksempel brukerallmøter, møter på tjenestesteder eller besøk hos brukere. Det kan være praktisk å rapportere samlet fra gjennomføringen av flere møter av samme art. I tillegg til å gi merknader om forhold som bør endres eller forbedres, kan selvfølgelig utvalget også trekke fram rutiner og praksis som fungerer godt og som kan være et eksempel til etterfølgelse for andre deler av de hjemmebaserte tjenester i en bydel.

1.10 – Helse- og sosialombud

Tilsynsutvalget skal føre tilsyn med at tjenesteyterne sørger for at informasjon om Helse- og sosialombudet og om hvordan ombudet kan kontaktes, er lett tilgjengelig for brukere av hjemmetjenestene.

Instruksens pkt. 4

Helse- og sosialombudet arbeider for at brukere av byens helse- og sosialtjenester skal få de tilbudene og ytelsene de har krav på, samt påse at tjenesteyterne ikke forsømmer sine plikter overfor brukerne.

I 2007 ble det opprettet en stilling som eget eldreombud i Oslo underlagt Helse- og sosialombudet. Stillingen som eldreombud ble nedlagt juni 2010, og funksjonen som Eldreombud skal nå ivaretas av Helse- og sosialombudet.

Ut fra de oppgaver som var tillagt eldreombudet skal helse- og sosialombudet:

- arbeide for at eldre i Oslo kommune skal få de helse- og velferdstjenestene de har behov for,
- ivareta de eldres interesser og rettsikkerhet og arbeide for å bedre kvaliteten på disse tjenestene,
- gi informasjon om eldres/pårørendes rettigheter til helse- og velferdstjenester bl.a. hjemmebaserte tjenester,
- bistå med å videreformidle spørsmål eller klage til rett instans,
- bistå med å fremme saker eller løse konflikter, samt gi råd og veiledning.

1.11 - Eldreråd og Råd for funksjonshemmede

Alle bydeler i Oslo har eldreråd og råd for funksjonshemmede. Eldrerådet er et rådgivende organ for bydelsutvalget og behandler alle saker som gjelder levekår for eldre. Rådet for funksjonshemmede er også et rådgivende organ som har som målsetting å sikre åpen, bred og tilgjengelig medvirkning i arbeidet med saker som er særlig viktige for mennesker med nedsatt funksjonsevne.

I tillegg er det i Oslo et sentralt eldreråd og et sentralt råd for funksjonshemmede som er rådgivende organer for bystyret.

Bystyret vedtok 30.1.2008 en endring i bydelsreglementet, jfr. § 2-5, nr.1:

"De lokale eldrerådene skal være representert med en representant i de enkelte tilsynsutvalgene (tilsynsutvalg for institusjoner og tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester) dersom de lokale eldrerådene ønsker det."

Flertallet av brukere av hjemmetjenester er over 67 år. Men det er også mange yngre brukere, ofte funksjonshemmede. Rapporter fra tilsynsutvalget for hjemmebaserte tjenester bør derfor oversendes begge rådene til orientering og eventuell behandling. Det er ønskelig at det opprettes kontakt mellom rådene og tilsynsutvalget. Rådene kan for eksempel invitere tilsynsutvalget til å gi en orientering om ansvar og arbeidsoppgaver.

1.12 - Vergemål og verger

Pårørende vil ofte bistå og hjelpe brukere av hjemmetjenester. De kan ta kontakt med tilsynsutvalget på vegne av brukeren og representere brukeren på brukerallmøter.

I enkelte tilfelle er det oppnevnt verge, tidligere kalt hjelpeverge, for brukeren. Vergen kan også ta kontakt med utvalget og representere brukeren.

Etter Lov om Vergemål vedtatt 2010 kan den som har fylt 18 år, og som på grunn av sinnslidelse ikke er i stand til å ivareta sine interesser, settes under vergemål hvis det er behov for det.

Fylkesmannen, tidligere Overformynderiet, oppnevner verge. Vergen skal innenfor rammen av sitt mandat ivareta interessene til den som er under vergemål.

DEL 2: ORIENTERING OM ANSVAR OG OPPGAVER

2.1. Innledning

Oppgavene til tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester fremgår av instruksen for slike utvalg, som ble vedtatt i bystyret 30.1.2008. Se vedlegg 1, del 3.

I henhold til punkt 1.1.2. Virkeområde kan hjemmebaserte tjenester omfatte: Hjemmesykepleie, hjemmehjelp, altnuligmannstjeneste, ergoterapi, fysioterapi, avlastningstiltak og nabohjelp.

I enkelte bydeler inngår også fotpleie i de hjemmebaserte tjenestene.

Bestillerkontoret eller søknadskontoret er en del av hjemmetjenesten.

Dagsenter utenfor institusjon er et eksempel på avlastningstiltak innenfor de hjemmebaserte tjenestene.

I tillegg til den ordinære hjemmehjelp og hjemmesykepleie er hjemmetjenesten i noen bydeler organisert i team rettet mot spesielle målgrupper og knyttet til boliger med fellesareal.

Rapporten *"Gjennomgang av bydelenes hjemmetjenester"* utarbeidet av Asplan Viak (7.7.2009) for byrådsavdeling for velferd og sosiale tjenester, gir en god oversikt over ulike former for organisering og tilrettelegging av hjemmebaserte tjenester i bydeler i Oslo.

For at tilsynsutvalgene skal føre kontroll og tilsyn med hvordan hjemmebaserte tjenester faktisk virker, må de ha kunnskap og opplysninger om disse tjenestene og de krav som stilles til dem. I avsnitt 1.2.1 og 1.2.2 gis en oversikt over statlige og kommunale krav til hjemmebaserte tjenester.

2.2. Kravene til hjemmebaserte tjenester

2.2.1. Oslo kommunes krav til hjemmebaserte tjenester

Bystyret i Oslo vedtok 21.4.1999, sak 204, kvalitetskrav for kommunens pleie- og omsorgstjenester.

Pkt. 1.1 Kvalitetskrav for kommunens egen forvaltning

Den enkelte skal oppleve trygghet for at hun/han får hjelp når det er nødvendig, at hjelpen gis til rett tid og at den enkelte gis medbestemmelse i utformingen av tilbudet. For å sikre dette stilles følgende krav til Oslo kommunes myndighetsutøvelse: (Kravene er spesifisert i 6 punkter, se vedlegg 4.a, Del 3)

Pkt 1.2 Krav til innhold i hjemmetjenesten.

(Kravene er spesifisert i 14 punkter, se vedlegg 4.a)

Bystyret vedtok 2007 rett til minimum 4 timer hjemmehjelp i måneden. Se forskrift om praktisk bistand i vedlegg 4.b.

Eksempel på kriterier og standard for tildeling av praktisk bistand, se vedlegg 4.c.

2.2.2. Statlige krav til hjemmebaserte tjenester

Sosialtjenesteloven og lov om helsetjenesten i kommunene

Statlige krav til hjemmebaserte tjenester er fastlagt i to lover med forskrifter; sosialtjenesteloven og lov om helsetjenesten i kommunene.

Formålet med sosialtjenesteloven er:

- a) å fremme økonomisk og sosial trygghet, bedre levevilkårene for vanskeligstilte, bidra til økt likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer,
- b) å bidra til at den enkelte får mulighet til å leve og bo selvstendig og ha en aktiv og meningsfylt tilværelse i fellesskap med andre

Kapittel 4 i helsetjenesteloven regulerer pleie- og omsorgstjenestene.

Den fastslår at de som ikke kan dra omsorg for seg selv, eller som er helt avhengig av praktisk eller personlig hjelp for å greie dagliglivets gjøremål, har krav på hjelp. Kommunene skal bl.a. sørge for:

- a) praktisk bistand og opplæring, herunder brukerstyrt personlig assistanse, til den som har et særlig hjelpebehov på grunn av sykdom, funksjonshemming, alder eller av andre årsaker.
- b) avlastningstiltak for personer og familier som har et særlig tyngende omsorgsarbeid.

I henhold til lov om helsetjenesten i kommunene har enhver rett til nødvendig helsehjelp i den kommune der han eller hun bor eller midlertidig oppholder seg. Helsetjenesten skal gi den som søker eller trenger helsehjelp de opplysninger vedkommende trenger for å ivareta sin rett.

De aller fleste brukere av hjemmebaserte tjenester har såkalt samtykkekompetanse, dvs. de kan godta eller motsette seg helsehjelp uten at noen kan gripe inn.

Tilsynsutvalget bør være oppmerksom på at loven om pasientrettigheter gir helsepersonell adgang til å yte somatisk (fysisk) helsehjelp til pasienter *uten* samtykkekompetanse som motsetter seg helsehjelpen.

Samtykkekompetansen kan bortfalle helt eller delvis dersom vedkommende bruker på grunn av fysiske eller psykiske forstyrrelser, senil demens eller psykisk utviklingshemming åpenbart ikke er i stand til å forstå hva samtykket omfatter eller hva det innebærer å ikke gi samtykke til helsehjelp.

Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene for tjenesteyting. Se vedlegg 2 Del 3.

Formålet med forskriften er å sikre at personer som mottar pleie- og omsorgstjenester etter kommunehelseloven og sosialtjenesteloven, får ivaretatt sine grunnleggende behov med respekt for det enkelte menneskets selvbestemmelsesrett, egenverd og livsførsel.

Denne forskriften gjelder pleie og omsorg i institusjon og i hjemmet, uavhengig om tjenesten ytes av kommunalt eller privat ansatte.

Forskriften fastsetter at kommunen skal ha et system av skriftlige prosedyrer som sikrer at formålet med forskriften blir oppfylt.

2.3. Kontroll med at statlige og kommunale krav blir oppfylt

Kommunene har i henhold til statlig forskrift ansvaret for å kontrollere at kravene til hjemmebaserte tjenester blir oppfylt.

Bystyret gjorde 1.3.2006 følgende vedtak:

1. Det gjennomføres årlige kvalitetsmålinger ved hjemmetjenestene i alle bydeler som fremstilt i denne saken.
2. Byrådet gjennomfører en hensiktsmessig organisering av kvalitetsmålingene slik at samme system kan gjennomføres og brukes uavhengig om driften utføres av kommunen eller av andre aktører.
3. Kvalitetsmålingssystemet iverksettes fra 2006.
4. Kvalitetsrevisjonen skal omfatte kontroll med at det foreligger et tilfredsstillende internkontrollsystem, kontroll med bestillerkontorene i bydelene og med de kommunale organer eller private firmaer som utfører tjenestene.
5. Brukerundersøkelser bør suppleres med andre typer av undersøkelser som dybdeintervjuer, brukerallmøter/paneler og andre metoder.
6. I forbindelse med kvalitetsmåling i hjemmetjenesten innhentes opplysninger fra pårørende og ansatte.

Helse- og velferdsetaten og Kommunerevisjonen er kommunale organer som gjennomfører undersøkelser av hvordan hjemmebaserte tjenester blir utført, og om kravene til disse tjenestene blir oppfylt.

Helse- og velferdsetaten

Etaten har gjennomført brukerundersøkelser i hjemmetjenesten i alle bydeler i 2006, 2007, 2008 og 2009. Undersøkelsene omfatter hjemmesykepleie og praktisk bistand. Den gjennomførte i 2008 en kvalitetsmåling i hjemmetjenesten med registrering av objektive indikatorer.

Etaten foretok høsten 2009 kontroller av internkontrollsystemene i hjemmetjenesten og bestillerkontor/søknadskontorer.

Det er ikke opplysninger fra etaten om det er gjennomført dybdeintervjuer, brukerallmøter/paneler eller brukt andre metoder som kan supplere brukerundersøkelsene.

Til orientering kan nevnes at tilsynsutvalget for hjemmebaserte tjenester i bydel Østensjø har gjennomført flere brukerallmøter.

Kommunerevisjonen

Kommunerevisjonen har i perioden 2004-2008 utgitt følgende rapporter om forvaltningsrevisjon i hjemmetjenesten:

7/2008: Kjøp av hjemmehjelpstjenester fra private leverandører – anskaffelse, kontroll og tilrettelegging.

15/07: Leveranse og journalføring i hjemmesykepleien.

21/04: Serviceerklæringer i hjemmetjenesten i bydel Bjerke.

15/04: Styringsinformasjon i hjemmetjenesten i bydel Sagene.

2.4. Tilsynsutvalgenes kontroll og oppfølging

2.4.1 Tilsynsutvalgets rett til opplysninger

Tilsynsutvalget kan kreve at leder for den aktuelle tjeneste gir de opplysninger som er nødvendige for gjennomføring av tilsynet, dog ikke taushetsbelagte opplysninger med mindre nødvendig samtykke er innhentet. Tilsynsutvalget kan ikke be tjenestestedene eller bydelsadministrasjonen utarbeide rapporter.

Instruksens pkt.7

Tilsynsutvalgets rett til opplysninger er grunnlaget for å be om opplysninger fra bydelsadministrasjonen og ledelsen på tjenestestedene under de møter som er omtalt i etterfølgende avsnitt.

Dersom utvalget mener det er behov for en rapport om en sak, kan utvalget be bydelsutvalget treffe vedtak om at administrasjonen utarbeider rapporten.

2.4.2 Serviceerklæringer og yrkesetiske retningslinjer

Alle bydeler skal ha serviceerklæringer for sin hjemmetjeneste. Det bør finnes slike erklæringer for bestillerkontor, hjemmehjelpstjeneste, hjemmesykepleie og ergo-fysioterapi.

Det bør også foreligge en egen brosjyre som redegjør for ansvar og oppgaver til tilsynsutvalget for hjemmebaserte tjenester og som inneholder navn, adresser, telefonnummer og e-postadresser til medlemmer av utvalget.

Alle bydeler skal ha yrkesetiske retningslinjer for det personell som arbeider innenfor hjemmetjenesten, enten de er kommunalt ansatte eller privat ansatte. Disse retningslinjene bør foreligge i de "håndbøker" som alle ansatte i hjemmetjenesten har og bør også være innarbeidet i bydelens serviceerklæringer.

Serviceerklæringene er et viktig virkemiddel i kommunikasjonen med brukere av hjemmetjenesten. De skal bl.a. fortelle hva den enkelte tjeneste omfatter, hva brukeren kan forvente av utførerne av tjenesten og hva som forventes av brukeren. Bydelens kvalitetskrav til hjemmebaserte tjenester, slik de uttrykkes i serviceerklæringene, bør være konkrete og kunne etterprøves. Serviceerklæringer bør utarbeides eller revideres i samarbeid med tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester. Utkast til ny eller revidert erklæring kan legges fram for brukerallmøter, se 2.4.5 a.

I vedlegg 6, del 3 er det gitt et eksempel på en serviceerklæring for hjemmesykepleie i bydel Bjerke og en serviceerklæring for praktisk bistand i bydel Grünerløkka. Vedlegg 7, del 3 viser de yrkesetiske retningslinjene for sykepleiere, hjelpepleiere og omsorgsarbeidere på Manglerudhjemmet.

En viktig oppgave for tilsynsutvalget for hjemmebaserte tjenester er å følge opp årlig om de løfter som gis i serviceerklæringene blir innfridd. Det kan gjøres bl.a. ved

gjennomgang av brukerundersøkelser, kvalitetsmålinger og revisjonsrapporter, se 2.4.3.

Utvalget bør også jevnlig vurdere serviceerklæringene og eventuelt foreslå endringer. Dersom bydelens serviceerklæringer ikke har serviceerklæringer for enkelte deler av sin hjemmetjeneste eller erklæringene ikke er blitt oppdatert, bør tilsynsutvalget anmode bydelsutvalget om å vedta at bydelsadministrasjonen utarbeider nye og reviderte serviceerklæringer i samarbeid med tilsynsutvalget.

2.4.3 Brukerundersøkelser, kvalitetsmålinger og revisjonsrapporter

Disse rapportene er et viktig grunnlag for tilsynsutvalgenes arbeid i den enkelte bydel. Tilsynsutvalget bør få rapportene tilsendt fra bydelsadministrasjonen så snart de foreligger. Utvalgene bør ha et møte med tjenestestedene der rapportene gjennomgås med spørsmål og kommentarer. Det vil for eksempel være naturlig å be om nærmere forklaringer på årsaken til lav brukertilfredshet med enkelte deler av tjenesten. Noen bydeler har kanskje høy brukertilfredshet. Da vil det være naturlig å spørre hva de gjør for å oppnå gode resultater.

Referat fra slike møter med utvalgets forslag til eventuelle tiltak sammen med administrasjonens kommentarer bør oversendes bydelsutvalget.

2.4.4 Statistikk, budsjett og regnskap

Et annet viktig grunnlag for tilsynsutvalgenes arbeid er statistikk, regnskap og budsjett for de funksjonsområder som utvalgene fører tilsyn med. Det vil gi grunnlag for oppfølging av egen bydel og sammenlikninger med andre bydeler. I vedlegg 10 er det eksempler på slik informasjon.

2.4.5 Tilsynsutvalgenes egne kontroller og oppfølging av tjenestene

I tillegg til de undersøkelser av hjemmebaserte tjenester som foretas av Helse- og velferdsetaten, Kommunerevisjonen og andre offentlige instanser, bør tilsynsutvalgene gjennomføre egne kontroller og oppfølginger av hjemmebaserte tjenester.

Det er naturlig å ta utgangspunkt i bystyrevedtaket om kvalitetsmålinger i hjemmetjenesten der det påpekes at brukerundersøkelser bør suppleres med andre typer av undersøkelser som dybdeintervjuer, brukerallmøter/paneler og andre metoder. I forbindelse med kvalitetsmåling i hjemmetjenesten bør det også innhentes opplysninger fra pårørende og ansatte.

a. Brukerallmøter

Tilsynsutvalgene bør invitere brukere av hjemmebaserte tjenester og deres pårørende til minst ett årlig allmøte. I en del tilfelle kan ikke brukere selv delta. Pårørende bør også inviteres når en bruker ikke kan delta.

I bydeler med mange brukere bør brukergruppen deles opp slik at det blir et passende antall deltakere på hvert møte. I bydel Østensjø med 1948 brukere av

hjemmesykepleie og praktisk bistand i 2008, ble det avholdt møter med brukere fra tre områder i bydelen. På møtene orienterte tilsynsutvalget om sin virksomhet. Representanter fra hjemmebaserte tjenester i bydelen orienterte om aktuelle saker fra sin virksomhet, og brukerne stilte spørsmål og kom med kommentarer. Disse møtene oppleves som svært nyttige av alle parter; brukere, tilsynsutvalg og administrasjon.

Referater fra slike møter bør sendes til bydelsutvalget.

b. Møter på tjenestestedene

Tilsynsutvalget bør ha minst ett årlig møte på tjenestestedene, bl.a. på bestillerkontoret/søknadskontoret og basene for hjemmesykepleie og hjemmehjelp/praktisk bistand.

Utvalget bør også ha et årlig møte med noen av de private leverandørene av hjemmebaserte tjenester.

Tema på slike møter kan være resultater fra brukerundersøkelser og kvalitetsmålinger, jfr. pkt 6.1. Utvalgene bør få en orientering om arbeidsoppgaver, rutiner og eventuelle problemer man har på tjenestestedene.

Referater fra slike møter bør sendes til bydelsutvalget.

c. Møter med tillitsvalgte

Tilsynsutvalget bør ha et årlig møte med de tillitsvalgte for ansatte i hjemmebaserte tjenester.

Det vil være den korrekte måten for et tilsynsutvalg å innhente opplysninger fra ansatte, jfr. bystyrevedtak.

Referater fra slike møter bør sendes til bydelsutvalget.

d. Oppfølging og kontroll av ergo-/fysioterapitjenester og annet

I henhold til instruksen for tilsynsutvalg omfatter hjemmebaserte tjenester også altmuligmannstjeneste, ergoterapi, fysioterapi, avlastningstiltak og nabo hjelp. Brukerundersøkelsene og kvalitetsmålingene av hjemmebaserte tjenester omfatter til nå bare hjemmesykepleie og hjemmehjelp/praktisk bistand. De øvrige hjemmebaserte tjenestene har ikke blitt undersøkt på samme måten.

Tilsynsutvalgene bør derfor legge vekt på å innhente opplysninger om disse tjenestene fra brukere, pårørende, administrasjon, tjenesteytere og leverandører. Mange brukere av slike tjenester kan også være brukere av hjemmesykepleie og/eller hjemmehjelp/praktisk bistand. Det kan likevel være hensiktsmessig å ha egne allmøter for brukere av ergo-/fysioterapitjenester.

Tilsynsutvalget bør ha egne møter med bydelsadministrasjonen om disse tjenestene. Det bør også avholdes møter med tjenesteytere og leverandører, og eventuelt med tillitsvalgte.

Referater fra slike møter bør sendes til bydelsutvalget.

e. Besøk hos brukere

Tilsynet er et frivillig tilbud for brukerne av tjenestene i henhold til instruksen for tilsynsutvalg. Det vises til pkt. 6 i instruksen:

Det er opp til hver enkelt bruker, eventuelt i samråd med pårørende/ hjelpeverge å ta kontakt med tilsynsutvalget. Brukeren avgjør hvordan kommunikasjonen skal foregå; i form av hjemmebesøk eller gjennom skriftlig/ muntlig kommunikasjon.

Dette betyr ikke at et tilsynsutvalg bare skal vente på at en bruker eller pårørende henvender seg til utvalget. Invitasjon til brukerallmøte er et eksempel på at utvalget tar initiativ til å få nærmere kontakt med brukerne.

Besøk hjemme hos brukere vil også være en nyttig form for kontakt mellom brukere og tilsynsutvalg. Utvalget må selvfølgelig spørre på forhånd om det er i orden at utvalget, eller ett eller to medlemmer av utvalget, kommer på besøk. Brukere som det kan være aktuelt å besøke hjemme, er personer som ikke har mulighet til å delta på brukerallmøter. Ved hjemmebesøk må selvfølgelig pårørende være til stede der det er behov for det, for eksempel ved demens/afasi.

Rent praktisk kan avtaler om hjemmebesøk ordnes ved at en hjemmehjelp eller hjemmesykepleier har med et brev til brukeren fra utvalget der det opplyses om hensikten med besøket og hvilke spørsmål utvalget vil ta opp med brukeren. For øvrig vises til pkt. 6 i instruksen:

Tilsynsutvalget kan be bydelsadministrasjonen om å henvende seg til brukere med forespørsel om de er villige til å motta tilsyn.

Det bør utarbeides rapport til bydelsutvalget om det generelle inntrykk og den erfaring utvalget har fått etter flere møter med brukere. Dersom utvalget finner at det er forhold hos den enkelte bruker som ikke er tilfredsstillende, bør dette tas opp med administrasjonen i bydelene og eventuelt rapporteres til bydelsutvalget som en sak på B-kart (blå ark), dvs. som en sak som er unntatt offentlighet.

2.5. Oppfølging av krav i statlige forskrifter og krav i kommunale vedtak

Det er mest hensiktsmessig at kravene i forskrift om internkontrollsystemer i hjemmebaserte tjenester følges opp av en instans som er tillagt ansvaret for kommunal kvalitetsrevisjon av slike tjenester og av Kommunerevisjonen.

Kravene i forskrift om kvalitet og kravene i bystyrevedtaket 21.4.1999 om kvalitet i hjemmetjenesten bør følges opp både av tilsynsutvalgene og den kommunale kvalitetsrevisjonen. I vedlegg 5 er det eksempler på spørsmål tilsynsutvalgene kan stille under møtene på bestillerkontoret og tjenestesteder og møter med de enkelte brukere.

2.6. Henvendelser og klager

a. Generell bestemmelse

Instruksens pkt 5 fastlegger hvordan utvalget skal behandle henvendelser til utvalget. Tilsynsutvalgene skal ta imot henvendelser fra alle som kontakter utvalget vedrørende forhold for brukere og forhold ved hjemmetjenesten.

b. Henvendelse som gjelder bruker av hjemmebaserte tjenester

Instruksen understreker at dersom en bruker henvender seg til utvalget, skriftlig eller muntlig, skal vedkommende få tilbakemelding så snart som mulig, og senest innen 6 uker. Det stilles også krav om oppfølging av henvendelsen.

Tilsynsutvalgene skal gi brukeren tilbakemelding på henvendelsen så snart som mulig, senest innen 6 uker. Tilbakemeldingen skal vise til hvordan oppfølging av henvendelsen skal håndteres og en tidsramme for dette. Oppfølging av henvendelsen skal senest settes i verk 7 uker fra henvendelsen er gjort fra brukeren.

Selv om det i instruksen bare er nevnt bruker av hjemmebaserte tjenester, er det naturlig at alle henvendelser til utvalget som gjelder en bruker, enten det er fra brukeren selv, fra pårørende eller andre nærstående personer, blir behandlet i samsvar med instruksen. Hvilken form en eventuell oppfølging skal få, bør som regel drøftes med administrasjonen i bydelen.

c. Postjournal eller register over henvendelser

Instruksen bestemmer at:

Tilsynsutvalgene fører postjournal over alle henvendelser de mottar.

De fleste henvendelser et utvalg får, vil være muntlige. Det er mest hensiktsmessig at utvalgets leder fører en oversikt over henvendelsene til utvalget, muntlige og skriftlige, med opplysninger om datoer, kort redegjørelse for henvendelsen, tilbakemeldingen og oppfølgingen.

d. Klager

Instruksen sier:

Tilsynsutvalgene skal ikke behandle ordinære/ formelle klagesaker.

Klager over vedtak i bestillerkontor/søknadskontor og andre skriftlige formelle klager behandles ikke av tilsynsutvalget, men av bydelens klagenemnd. Tilsynsutvalget skal gi vedkommende som klager beskjed om at en slik klage må sendes til det ansvarlige tjenestested i bydelen. Dersom vedkommende som klager ikke er kjent med hvilket tjenestested som klagen skal sendes til, bør tilsynsutvalget bistå med å finne rett adresse.

e. Andre henvendelser

Dersom tilsynsutvalget mottar henvendelser som faller utenfor utvalgets arbeidsområde, skal utvalget skriftlig bekrefte overfor avsender at henvendelse er mottatt og straks oversende denne til bydelsadministrasjonen - eller annen rett instans for øvrig - for behandling.

2.7. Opplæring av medlemmer i tilsynsutvalg

For å kunne utføre sine oppgaver på en tilfredsstillende måte er det nødvendig at medlemmene av utvalget har god kunnskap om de lover, regler, retningslinjer og vedtak som gjelder for hjemmebaserte tjenester. De må også kjenne godt til ulike måter tilsyn kan gjennomføres på og hvordan utvalget bør rapportere om sin virksomhet.

Opplæringen bør også omfatte nærmere informasjon om de ulike brukergruppene i hjemmebaserte tjenester og de spesielle behov disse har til tjenestene, bl.a. demente personer og personer med forskjellige funksjonshemninger.

Et tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester vil som regel ha en funksjonstid på 4 år. Det pleier å bli oppnevnt høsten etter et kommunevalg/bydelsvalg. Så snart utvalget er oppnevnt, bør medlemmene få tilbud om nødvendig opplæring. I instruksen heter det:

Ved begynnelsen av hver bystyreperiode igangsettes opplæring av nye medlemmer av tilsynsutvalg. Opplæringen er obligatorisk.

2.8. Plan for gjennomføring av tilsynsoppgavene

Kontroll- og tilsynsoppgavene som er beskrevet under avsnitt 4 og 5, kan synes omfattende og krevende. Etter at tilsynsutvalget er oppnevnt og har fått den nødvendige opplæring, bør derfor utvalget utarbeide en plan for sin virksomhet.

Det kan for eksempel være en årsplan der utvalget bl.a. bestemmer hvilke møter som skal avholdes med tjenestestedene, brukerallmøter og interne møter i utvalget. En realistisk plan forutsetter at utvalget prioriterer nøyte de kontroller og tilsyn som bør utføres. Alt kan ikke dekkes i løpet av ett år. Men i løpet av en 4-årsperiode bør et tilsynsutvalg ha utført de fleste av de kontrollene som er omtalt i veiledningen.

Det første året etter at et nytt tilsynsutvalg er oppnevnt av bydelsutvalget, kan det for eksempel omfatte følgende aktiviteter:

- Opplæring og innføring i ansvar og oppgaver for tilsynsutvalg for hjembaserte tjenester.
- Møte med leder av bestillingskontor og enheter i hjemmetjenesten der det bl.a. gis orientering om serviceerklæringene, de siste brukerundersøkelsene og kvalitetsmålingene i hjemmetjenesten, planer og budsjetter.

2.9. Informasjon om tilsynsutvalgenes virksomhet

En forutsetning for at et tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester kan utføre sine oppgaver i samsvar med sin instruks, er at brukere av tjenestene og de som arbeider der er godt kjent med det ansvar og de oppgaver utvalget skal ivareta. Informasjon om utvalget bør foreligge på bydelens eller kommunens nettsider. Bydelene bør videre utarbeide en brosjyre som hver bruker av hjemmetjenestene får.

I tillegg bør ansatte i hjemmetjenestene få en egen brosjyre som mer detaljert redegjør for utvalgets oppgaver. Det er også viktig at nyansatte i hjemmetjenestene så raskt som mulig får informasjon om tilsynsutvalget.

Det er viktig at lokalbefolkningen i en bydel eller kommune er orientert om tilsynsutvalgenes virksomhet. I vedlegg 8 er et eksempel på en annonse som tilsynsutvalget i bydel Frogner har hatt i bydelens lokalavis.

2.10. Rapporter fra tilsynsutvalget

a. Ordinære rapporter

I Instruksen for tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester gis i pkt. 8 bestemmelser om utvalgets rapportering til bydelsutvalg og bydelsadministrasjon:

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.

Det er naturlig at utvalget rapporterer om møter utvalget har holdt, for eksempel brukerallmøter, møter på tjenestesteder eller besøk hos brukere. Det kan være praktisk å rapportere samlet fra gjennomføringen av flere møter av samme art. I en større bydel vil det være hensiktsmessig å ha brukerallmøter forskjellig steder i bydelen. I vedlegg 8 er det eksempler på slike rapporter fra tilsynsutvalg.

I tillegg til å gi merknader om forhold som bør endres eller forbedres, kan selvfølgelig utvalget også trekke fram rutiner og praksis som fungerer godt og som kan være et eksempel til etterfølgelse for andre deler av de hjemmebaserte tjenester i en bydel. I enkelte tilfelle kan et tilsynsutvalg bli kjent med forhold som er av en slik art at rapporten må inneholde taushetsbelagte opplysninger som bør gjøres kjent for bydelsutvalg og bydelsadministrasjon. Slike rapporter må merkes med *"Unntatt offentlighet"* samt referanse til den paragraf i offentlighetsloven som hjemler unntaket, vanligvis offentlighetslovens § 5.a.

b. Årsrapporter

I instruksen for tilsynsutvalg heter det:

Tilsynsutvalget skal ved årets utgang levere årsrapport til bydelsutvalget og bydelens administrasjon. Årsrapporten skal være offentlig og ikke inneholde taushetsbelagte opplysninger.

2.11. Taushetsplikt

Tilsynsutvalget har taushetsplikt om personlige forhold som utvalgene blir kjent med i sitt arbeid, jfr. forvaltningslovens bestemmelser om taushetsplikt og om taushetspliktens begrensninger.

Instruksens pkt 3

Bestemmelsen om taushetsplikt i denne forbindelse gjelder personlige forhold. Retningsgivende for personlige forhold er at det er slike opplysninger som det er vanlig å ville holde for seg selv: helseforhold, politisk holdning, personlig økonomi, straffbare forhold, familierettslige forhold osv.

Dersom utvalget får opplysninger om forhold hos en bruker som kan gi grunn til å tro at brukeren er utsatt for mishandling eller alvorlig omsorgssvikt, bør utvalget informere lederen av hjemmebaserte tjenester.

Taushetsplikten gjelder også etter at et medlem har gått ut av tilsynsutvalget.

Omsorgsutvalget

Omsorgsutvalget er et rådgivende utvalg for styret i Pensjonistforbundet Oslo. Det skal medvirke til at Pensjonistforbundets omsorgsprogram blir gjennomført.

Utvalget skal følge opp tilbudet av sykehjemsplasser og hjemmetjenester til eldre hjelpetrequende i Oslo.

Utvalget skal samarbeide med elderrådene, tilsynsutvalgene og administrasjonen i bydelene og invitere til møter for å drøfte tiltak for å løse de utfordringer og problemer som møter eldre i Oslo.

Omsorgsutvalget kan kontaktes ved henvendelse til Pensjonistforbundet Oslo.

Tilsynsveileder for sykehjem og andre institusjoner

Pensjonistforbundet Oslo har også laget en tilsynsveileder for folkevalgtes tilsynsbesøk på sykehjem og andre institusjoner i Oslo.

Veilederen kan fås ved henvendelse til Pensjonistforbundet Oslo

Den finnes også på www.pensjonistforbundet.no

Pensjonistforbundet Oslo

er en paraplyorganisasjon for Oslos pensjonistforeninger med ca. 11 000 medlemmer.

Tilsynsveilederen for folkevalgtes tilsynsbesøk på sykehjem ble godt mottatt. En ny ressursgruppe, Omsorgsutvalget, ble nedsatt i 2009 for å lage en tilsvarende veileder for hjemmebaserte tjenester.

Pensjonistforbundet Oslo, Lilletorget 1, 0184 Oslo

Telefon 22 17 06 00 - Fax 22 17 18 88

e-post: pensjonist@oslofylke.no