# Referat fra gjennomført dialogarena i Helse-, omsorg-, og mestringssektoren i Lørenskog kommune

|  |  |
| --- | --- |
| Dato | 25.februar 2020 |
| Sted | Lørenskog sykehjem, Gamleveien 104 |
| Politikere | Mette Korsrud (Ap)Harald Eid (V) |

# Tilstede:

Ca. 100 pasienter, pårørende og ansatte fra sykehjemmet.

Ansatte fra Lørenskog sykehjem: Avdelingsleder på Granheim Glenn Tore Smedstad, avdelingsleder på Krydderhagen Lene Fredriksen, vikarierende avdelingsleder på Fiolbakken Siw Marita Heggevik Lund, husøkonom Inger Lise Bråthen, kulturleder Trine Berglie og institusjonssjef Arnfinn Gisleberg.

Mette Korsrud (Ap) og Harald Eid (V) deltok som politikere fra Helse- og omsorg- og mestringsutvalget.

# Arenaen

Dialogarenaer er møteplasser mellom brukere/pasienter og pårørende/verge, og tjenestestedet, hvor utvalgte politikere fra helse- og omsorgsutvalget blir invitert til å delta. Det gjennomføres faste møter med brukere/pasienter og pårørende/verge i de ulike tjenestestedene minimum 2 ganger i året ut fra tjenestens innhold og virksomhetens behov.

Da denne arenaen ble etablert av Helse og Omsorgsutvalget i 2015, het det i vedtaket:

«Det bør rigges ulike dialogarenaer mellom politikere og brukerne, pasienter og deres pårørende. HO-utvalget har et spesielt ansvar for å ha dialog med tjenestemottakere og pårørende. Det kan blant annet innebære møter med bruker- og pårørende-rådene ved sykehjemmene.»

**Agenda**

1. **Presentasjonsrunde**
2. **Kort gjennomgang av referat dialogarena i september 2019**
3. **Orientering om brukerundersøkelse ved Sykehjemmene i Lørenskog 2019**
4. **Aktuelle saker fra de fremmøtte**
5. **Innspill på områder Sykehjemmene i Lørenskog bør prioritere – som følge av brukerundersøkelsen 2019**
6. **Aktuelle saker - Orientering fra politikerne**
7. **Presentasjon av sentrale områder for 2020 ved institusjonssjef Arnfinn Gisleberg**
8. **Kort presentasjonsrunde av de ansatte som var tilstede under dialogmøte**
9. **Kort gjennomgang av referat fra dialogarena i februar 2019**

Det ble gitt en kort gjennomgang av hovedpunkter som ble tatt opp på dialogarenaen ved forrige dialogarena.

* Velferdsteknologi, som har blitt satt i gang
* Ny telefonløsning og nytt mer moderne sentralbord er på plass.
* Individfokus i institusjonsomsorg
* Åpning av Løkenåsen som skjer 1.april 2020
* Brukerundersøkelse
* Begynt med SMS tjeneste for de nærmeste pårørende. Startet med dette, men ønsker tilbakemeldinger på om det fungerer som det skal. Det jobbes videre med dette.
1. **Orientering om brukerundersøkelse ved Sykehjemmene i Lørenskog 2019**

Det ble gjennomført en brukerundersøkelse for pasienter og pårørende i november/desember 2019. Svarprosenten fra de pårørende var på 40%, en økning fra 37% fra forrige undersøkelse. Pasientenes svarprosent var på 74%. Alle pasienter får ikke muligheten til å svare, da deres helsetilstand ikke gir mulighet for det. Generelt er svarene fra pasientene mer positive enn fra de pårørende.

Prioriteringer fremover:

* Styrke primærkontaktrollen
* Involvere mere i tiltaksplaner
* Legge ut mer informasjon på vår hjemmeside, da vi ikke når alle gjennom informasjonskanalene vi bruker.

1. **Aktuelle saker fra de fremmøtte**
2. En pårørende tok opp problematikken med hva hun mener er feil i eldreomsorgen. Feil som ikke kommer frem i en brukerundersøkelse. Mente også at Dialogmøtene heller ikke har noen virkning. Hun mener at det ikke er noen verdighet ved å bo på et sykehjem. Pasientene blir ikke sett eller lyttet til og de blir føyset vekk. Mangel på forståelse, det å bli sett, hørt og lyttet til. Pasientene får ikke den tryggheten de trenger. Og hvorfor må de pårørende føle på vansker og avmakt? Hun retter feilen mot politikerne og deres vedtak. Det prioriteres feil. Det er for få hender på avdelingene, knapphet med ressurser. Etterlyser flere ansatte på jobb – flere hender på færre pasienter. Det er ikke nok ansatte på jobb til å skape det gode/trygge miljøet som pasientene trenger. Hun legger til at de frivillige gjør en uvurderlig innsats og roser kjøkkenet for maten de lager.
3. En pasient roste sykehjemmet og var veldig fornøyd. Ga ros til de ansatte som løper hele dagen for å gjøre en god jobb for pasientene, men mener de er for få. De får ikke brukt sin kompetanse for pasientene når de må smøre mat. Refererer til to blinde pasienter på sin avdeling som ikke for nok fysisk aktivitet siden de ansatte må bruke tiden sin til å smøre mat og annet forefallende arbeid som andre kunne gjort. Trenger flere ansatte. Hun etterlyser landsdekkende avviser på huset og ikke bare lokalaviser. Institusjonssjefen kom med innspill på at det var en vurdering han har tatt slik at alle avdelingene skal ha lik tilgang til samme aviser, men at det er mulig å få hjelp til å abonnere på egne aviser. Roser sykehjemmet for alle aktivitetene som arrangeres, og at det lages månedlige aktivitetsoversikter som gjør det lett å planlegge. Anja i resepsjonen har hjulpet pasienten med skriving og utstyr, og får ekstra ros for det.
4. En blind pasient som har vært på sykehjemmet i 1 år nå er fornøyd med maten, rensligheten og sengen. Men retter stor kritikk mot hvordan hun ellers blir behandlet her. Når hun står opp om morgenen blir hun fulgt til en stol hvor hun blir sittende hele dagen lang. Etterlyser mer bevegelse og fysisk aktivitet. En hofteoperasjon som hun hadde for mange år siden, har nå begynt å plage henne igjen pga lite bevegelse. Smerter og verking har blitt en daglig ting nå. Hun sier «Vi er en stamme som er her for å dø. Det vet dere, men ingen som gjør noe med det»
5. En pårørende, som selv er helsearbeider, gir honnør til de ansatte og deres innsats. Sier de ansatte er blide og hyggelige og at de føler seg ivaretatt. Utfordringene er at pasientene bare sitter i en stol hele dagen, småsover og at de ikke får nok aktivitet, turer og etterlyser hvorfor det ikke finnes fysioterapeut på huset. Hva med å få en aktivitør på huset? Dessuten er det trangt og vanskelig å bevege seg i lokalene. Lokalene er gamle og slitte. Det ser møkkete ut og veldig ukoselig. Skal ikke være sånn. De eldre fortjener et rent, pent sted å bo. Med friske blomster, god lukt og et koselig sted å være. Hva skjedde med verdigheten? De eldre har krav på en god alderdom og at de har det bra ut fra sine egne evner og interesser. Sykehjemmet føles som en oppbevaringsplass! Hva skjer fremover med Finstad? Det har vært helt likt de siste 30 årene. Renoveres/bygges nytt/hvor skal pasientene bo om det skjer?
6. En annen pårørende har hatt sin mor eller far på alle 3 sykehjemmene og sier at det er store forskjeller på dem. Etterlyser mere aktivitet og bevegelse på sykehjemmene. Pasientene trenger å få rørt på seg. Hva med fast trim, en massør som kommer innom, klovner? Flere ressurser må prioriteres, slik at mer aktivitet kan innføres. Ellers fullroser vedkommende sykehjemmet
7. En frivillig, som også har praksis på krydderhagen, sier at hun opplever at fysisk aktivitet er nedprioritert. Må gjøres noe med det. Hva med flere frivillige? Vi må også tenke på de dårligste pasientene som ikke orker å være med på de store aktivitetene som arrangeres. Ellers roser hun sine arbeidskollegaer og leder. Synes krydderhagen er et fint sted og at de ansatte gir omsorg, nærhet og viser empati.
8. En pårørende som har begge sine foreldre på samme rom på Lørenskog sykehjem er veldig misfornøyd med forholdene hennes foreldre bor under. Rommet som skal være sykehjemmets «fineste rom» er mørkt, men er uten noe særlig lys og med utgang rett ved rampa til kapellet. Hun inviterte de oppmøtte politikerne til å bli med ned på rommet å se hvordan hennes foreldre har det. Ellers synes hun maten her er helt super, og synes de frivillige – de gule englene og de unge kulturarbeiderne gjør en meget bra jobb.
9. En annen pårørende mener hennes mann får en uverdig behandling her på sykehjemmet. Hennes mann er lam fra livet og ned og rommet hans er så lite at han ikke får snudd rullestolen der inne, han kommer ikke inn på badet sitt for å gå på toalettet, så må sitte på en dostol inne på rommet. Tannpussen skjer også inne på rommet og ikke på badet. Sier også at i tillegg til å være trangt her, så er det møkkete, slitt og tapet henger ned fra veggen. Etterlyser også fysikalsk behandling her på sykehjemmet. Får beskjed om at fysioterapeut må man selv oppsøke utenfor sykehjemmene. Fysioterapeutene med kommunale avtaler utenfor sykehjemmet har lange ventelister, og skal man betale privat koster det 500kr pr gang. Når det kommer til betaling av sykehjemsplassen så har hun flere innspill på hvor mye som betales, at det tas fra hennes rentepenger, at halv skatt faktisk blir trukket 85%. Lurer på om dette er riktig og om det er sånn det skal være.
10. En annen pårørende sier at hennes mor har blitt en kasteball fra avdeling til avdeling i systemet. Mener det er dårlig planlegging og at det må kunne finnes bedre løsninger. Synes de ansatte er fantastiske og flotte mennesker, men ser at det trengs flere hender og folk på jobb. Må kunne få inn mere aktivitet. Det er viktig for hjernen. Her sitter bare de eldre og visner hen. Avslutter med å si at det er Stortinget som setter betalingssatsene for sykehjemmene til minimum og maksimum. Må vel ikke ta makspris, eller?
11. En pårørende kom med spørsmål angående kompetansehevingen av de ansatte. Hvordan gjør vi det. Dyrt å leie inn eksterne. Hvilke tiltak blir gjort for kompetanseheving. (Svar kommer under punkt 7)
12. En pårørende stilte politikerne et åpent spørsmål om hvor mange ansatte de oppfatter at det trengs ved en stor sykehjemsavdeling med 27 pasienter på en kveldsvakt. På farens avdeling er det 5 ansatte på 27 pasienter på kveldstid. Er det forsvarlig? Stilte samme spørsmål i september 2019 og har fortsatt ikke fått svar.
13. Et annet spørsmål rettet mot politikerne fra flere av de pårørende var om hva som skjer ved eventuell utbygging eller oppussing av Lørenskog og Finstad. Hvor skal pasientene bo, hva er fremdrift og planer her?
14. Politikerne fikk også direkte henvendelser om:
* Ønske om ambulerende fysioterapeut i kommunen som kan dra rundt på sykehjemmene
* «Kjære politikere! Gjør Arnfinn sterk!» Dere må ta alt som har blitt sagt her i kveld videre og finne løsninger på det.
1. Det ble også gitt ros fra pårørende til restaurant Oasen arrangementet, og høyt ønske om at det skal fortsette. Et fint og koselig arrangement.
2. Kom frem at de pårørende synes de unge kulturarbeiderne som er her på sommeren gjør en veldig fin jobb og at de skulle ønske de kunne være her hele året rundt og ikke bare om sommeren
3. **Innspill på områder Sykehjemmene i Lørenskog bør prioritere – som følge av brukerundersøkelsen 2019**

Det kom ingen direkte innspill på brukerundersøkelsen. Fokuset fra de pårørende var omkring fysisk aktivitet, fysioterapeut, flere hender – og flere ansatte, og at de eldre må få et mer verdig liv på sykehjemmene hvor de får den omsorgen de trenger utfra hver enkelt sine ønsker og behov.

1. **Aktuelle saker - Orientering fra politikerne**

Mette Korsrud (Ap)

* Lørenskog sykehjem står for tur til og pusses opp. Planen for hvordan dette skal kunne gjennomføres er rett rundt hjørnet
* Alt dreier seg om ressurser. Mette sier vi må få til noe bedre der og at hun skal sloss for det.
* Nevner også at hun mener det skal være to fysioterapeutstillinger i kommunen og at kun den ene er besatt. Hun skal sjekke opp i det.
* Forstår fortvilelsen over mangelen på fysisk aktivitet og følelse av verdighet
* Synes det er hyggelig å høre at de ansatte på sykehjemmene gjør en god jobb

Harald Eid (V)

* Tidligere sykehjemslege og retter fokus mot overforbruk av legemidler på sykehjem og at det kan føre til redusert funksjon
* Vet betydningen av fysisk aktivitet og at det er store utfordringer med å få det til bra nok
* Det vil satses på å øke kompetansehevingen i årene fremover for å følge norsk lov som ligger i samhandlingsreformen
* Tar opp situasjonen i Norge i dag og sier at det er store utfordringer i eldreomsorgen i forhold til eldrebølgen som kommer nå – vi trenger flere ressurser
* Mye er bra, men masse som kan gjøres bedre
* Krevende å være pårørende
* Stusser ved at det ikke er flere fysioterapeuter tilgjengelige i kommunen
* Vil ta med seg alle gode innspill videre til politikerne i kommunen
1. **Presentasjon av sentrale områder for 2020 ved institusjonssjef Arnfinn Gisleberg**
* Det er utarbeidet en kompetanseplan med månedlige temaer, 10 temaer i året, for å øke kompetansehevingen blant de ansatte.

Eksempler på det er

* lindrende behandling
* ernæring
* fysisk aktivitet

Det er ikke midler til vikarer, så hver avdeling legger til rette for dette etter når på dagen det passer best for de

Andre ting det satses på fremover er ressursgrupper og ressurspersoner.

Det jobbes også med Demensomsorgens ABC.

* De unge kulturarbeiderne startet opp som et prosjekt på midler som var donert til sykehjemmet. Prosjektet har vært så bra at politikerne fra i år har lagt det inn i budsjettet slik at vi kan fortsette å ha unge kulturarbeidere her om sommeren.
* Årskontroll. Det utføres en årlig gjennomgang av legemidler som gis hver enkelt pasient. I samspill med de pårørende prøver vi å få til en best mulig oversikt over hvordan hver enkelt har det og om de blir riktig medisinert utfra om pårørende merker en endring i adferd, energinivå.
* Åpning av omsorgsboligene, trinn 1 i Løkenåsveien 45, skjer 1.april 2020.
* Ferdigstilling av avfalls-sug og parkeringsplasser for ansatte og pårørende. Skulle vært ferdig i januar 2020, og vi venter også i spenning på når det blir ferdig. Ikke fått noen eksakt informasjon på det
* Det er i disse dager i gang med å søke skjenkebevilling slik at pårørende kan få mulighet til å kjøpe alkohol ved arrangement som restaurant oasen

Referent, Trine Berglie

Lørenskog, 26.02.2020