



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

Dato	25. september 2019
Sted	Rolvsrudhjemmet, Margarethasvei 11
Politikere	Grete Crowo (Ap) Amine Mabel Andresen (H)

### Tilstede:

1 pasient og 6 pårørende fra sykehjemmet.

Ansatte fra Rolvsrudhjemmet: Avdelingsleder Charlotta Lindqvist på avdeling B (rehabilitering og mestring), teamleder Natalia Røgeberg fra avdeling A, leder for administrative fellesfunksjoner Solveig Lønseth, oversykepleier Marte Sveinall og institusjonssjef Arnfinn Gisleberg.

Politikerne Grete Crowo (Ap) og Amine Mabel Andresen (H) deltok fra Helse-, omsorg og mestringsutvalget. Nytt kommunestyre vil konstitueres høsten 2019, det kan bety at det vil bli et skifte av politikere på dialogarenaene.

### 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. Kort gjennomgang av referat dialogarena i februar 2019
2. Aktuelle saker fra de fremmøtte
3. Presentasjon av sentrale områder for 2019 ved institusjonssjef Arnfinn Gisleberg
4. Orientering om brukerundersøkelse ved Sykehjemmene i Lørenskog 2019
5. Orientering fra politikerne
6. Brukermedvirkning ved sykehjemmene – Samskaping på nye arenaer og i nye former ved Arnfinn Gisleberg

## Referat

1. 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 – disse er lagt ut på kommunens hjemmesider under Tjenester – Helse - Sykehjem sammen med den politiske saken om Brukerundersøkelse ved sykehjemmene i 2017.

2. Aktuelle saker fra de fremmøtte

Pårørende ønsker informasjon om hvilke tiltak som benyttes for å forhindre at en pasient låser opp døren ut fra skjermet enhet og hvor andre pasienter som ikke bør ut følger med. Dagens teknologi gir begrensede muligheter. Ny velferdsteknologi gir mulighet for individuell dørstyring ved bruk av klokker som pasientene har på seg. Det vil da gi muligheter til at dørene går opp for de som vil og kan gå ut og samtidig forbli låst for de pasienter som trenger det. Installasjon av ny teknologi er planlagt høsten 2019.

Pårørende savner permer på pasientrom med praktiske opplysninger og informasjon om hvem som er primærkontakt. Disse permene vil ikke per nå komme tilbake i sin gamle form da det er vanskelig å holde oppdatert. Det henger oppslag på innsiden av døren på langtidsavdelingen med hvem som er primær og sekundærkontakt. Det jobbes med andre, mer dynamiske løsninger for praktisk informasjon.

Det nevnes at det er mye trafikkstøy på verandaen på bogruppe A4. Pårørende ønsker støyskjerm mot Nordliveien.

Pårørende opplever at pasientene sitter på stuen og ser på TV. Det er enighet om at det ikke er noen god miljøterapi for personer med demens, at TV-skjermer blir stående på i fellesområder uten at det er programinnhold tilpasset pasientgruppen.

Det blir utvidete åpningstider i kafeen på Rolvsrudhjemmet, frem til klokken 17, fra en gang i januar 2020. Det arbeides med løsninger på hvordan god, næringsrik mat kan serveres i kafeen med en fornuftig kantinedrift. Amine Andresen forteller at politikerne ønsker at det

# Rolvsrudhjemmet



skal være mulig for pasienter og pårørende å kunne spise sammen. Fellesvedtaket i kommunestyret beskriver ikke hvilken type mat som skal serveres, men det er ønskelig å ha muligheten til å servere varmmat. Sykehjemmet snakker nå med brukere for å sikre at tilbudet som utvides er i tråd med brukernes behov og ønsker. Pårørende foreslår at det kan være flere automater med mat i kantineområdet slik at det er mulig å få noe å bite i også etter klokken 17.

Sang og musikk oppleves positivt fra pårørende. Pårørende ønsker radio i fellesområder i avdelingene og anbefaler NRK P1+ som passer for den eldre aldersgruppen. Terapeutisk bruk av musikk er positivt, samtidig vil det ikke være hensiktsmessig å ha denne typen stimuli i fellesområder i alle enhetene. Musikkterapeutene kan veilede personalet i dette.

Pårørende gir tilbakemelding om at det er mye positivt som skjer i sykehjemmene.

Noen pårørende savner at det er ansatte i resepsjonen da de har opplevd at frivillige ikke alltid kan gi nok informasjon.

Bedre utnyttelse av utearealene etterlyses. Strategier for låsing mot uteområder på skjermet enhet (avdeling A) oppleves av pårørende som uavklart.

Det ønskes mer informasjon om individuelle aktiviteter som er mulig for pasientene og hvilke individuelle aktiviteter som er gjennomført.

Er det mulig for sykehjemmenes pasienter å få benytte svømmebassenget? Det ble opplyst at det er mange ulike brukere av varmtvannsbassenget/terapi-bassenget fra hele kommunen. De siste årene er lite benyttet av pasienter med langtidsopphold og kognitiv svikt.

Pårørende ønsker at det er muligheter for at pasienter kan omgås hunder og ungdommer i større grad. Det er for tiden minst to organiserte tilbud med hund: besøksvenner med hund og terapihunder. Det er meldt fra sykehjemsledelsen til grunnskolen et ønske om at organisering av valgfaget «Omsorg for andre» legges til tidspunkt på dagen som gir verdi for sykehjemspasientene og kan bidra til gode generasjonsmøter. Tiltaket i sommermånedene, «unge kulturarbeidere» videreføres i 2020, med kommunale midler. De tre første årene ble disse ungdommene finansiert av gaver til sykehjemmene.

### 3. Presentasjon av sentrale områder for 2019

#### Møteplass Rolvsrudhjemmet:

Dette er et nytt tilbud fra 25.09.2019, og er åpent for personer med demens og pårørende til personer med demens eller andre utfordringer med hukommelsessvikt. Møteplassen er åpen hver onsdag fra klokken 15-20 og er åpent for alle. Den første onsdagen i måneden vil kommunens hukommelsesteam (tidl. Demensteamet) være tilstede. Se etter oppslag, tilbudet er i dag lokalisert i dagsenterlokalene til høyre for resepsjonen.



## **Velferdsteknologi:**

Nye velferdsteknologiske løsninger og nytt telefonisystem er installert på Finstad/Losbyveien, deretter Rolvsrudhjemmet nå (før jul 2019) og så Lørenskog sykehjem. Løsningene inneholder blant annet muligheter for fallsensor, mulighet for å tilkalle hjelp uansett hvor i bygget du befinner deg og letter tilgjengeligheten til ansatte. Løsningene tilpasses hver enkelt pasients behov. Det skal etableres demonstrasjonsrom på møterom 2 (ved siden av fotterapeut/frisør) hvor pasienter og pårørende kan teste ut og øve på aktuelle velferdsteknologiske løsninger.

## **Nye telefoniløsninger**

Nye moderne sentralbordløsninger er under utrulling i hele kommunen. Overgangen fra Telenor til Phonero gikk ikke smertefritt i vår, men skal nå kvalitetssikres og risiko vurderes før ny løsning kommer helt på plass. I tillegg er det bedt om at løsningen testes i samarbeid med brukere slik at dette blir en reell forbedring og det har i dag vært gjennomført en testing av telefonsystemet hvor det har deltatt pårørende. Når det er sagt, har ikke sykehjemmene noe valg, her må vi ta i bruk ny teknologi fordi den gode gamle kobbertråden vil fases ut og det meste av løsninger vil bli trådløse. Erfaringene er likevel at store alvorlige feil kan oppstå, og sykehjemmene har bedt om at vi får et backup-system som sikrer at vi kan tilkalle hjelp når uhellet er ute.

## **Individfokus i institusjonsomsorg:**

Ved å bruke spørsmålet «Hva er viktig for deg?» skal institusjonsomsorgen ha større individfokus for å skape en best mulig omsorg for pasientene- tilpasset deres behov og ønsker. Her har oppdatering av teknologi ved avdelingene gitt avdelingslederne anledning til å følge tettere opp om alle pasienter har fått en årlig tverrfaglig legemiddelgjennomgang, samarbeidsmøte med pårørende og årskontroll. Videre benyttes tavlene til å følge opp at pasientene er risikovurdert for fall, infeksjonsfare, underernæring og trykksår. Tavlene benyttes også av ledelsen for å kunne se hvordan kvalitetskrav følges opp i tre årlige egenrapporteringer på kvalitet.

## **Åpning av omsorgsboligene, trinn 1 i Løkenåsveien 45**

Rundt 1. februar 2020 starter innflytting i de første 30 omsorgsboligene i Løkenåsveien 45 – så langt vi vet vil disse prioriteres til eldre innbyggere i Lørenskog og fordeles etter søknad vurdert etter behov. Omsorgsboliger betyr at man inngår en leiekontrakt, og at individuell hjelp, hvis man har behov for dette, ytes som såkalte punktjenester fra etter søknad fra Tjenester i hjemmet. Detaljer om tilbudet blir kjent med det første.

## **Legetjenestene ved sykehjemmene**

Det er utarbeidet en ny normering av legetjenestene og en plan for legetjenesten i Lørenskog 2019. Dette er det viktigste området vi ber om en styrking på i 2019 – så gjenstår det å se hva som blir prioritert i det nye kommunestyret.



## 4. Orientering om brukerundersøkelse ved Sykehjemmene i Lørenskog 2019

Det gjennomføres ny brukerundersøkelse for pasienter og pårørende i november/desember 2019. Siden sist har vi fått tilgang til en løsning hvor vi lettere kan kommunisere med pårørende per SMS. Det gjenstår å se om dette kan lette besvarelsen for pårørende ved at pasientens nærmeste pårørende kan besvare undersøkelsen via sin mobiltelefon. Vi starter med å teste dette i september/oktober. Pårørende etterspurte om det er mulighet for å sende ut på mail også da det vil være gunstig for enkelte å kunne se på en stor skjerm.

Pasientene som deltar i undersøkelsen kan svare elektronisk eller bli intervjuet, evt. anledning til å svare på papir, om det er den beste løsningen. Mer presis informasjon om brukerundersøkelsen kommer ut med det første.

## 5. Orientering fra politikerne

Grete Crowo og Amine Mabel Andresen presenterte aktuelle politiske saker:

- Arbeid med boligplan pågår. Det arbeides med hvordan institusjoner, omsorgsboliger og alternative boformer skal benyttes i fremtiden
- Utvidete åpningstider i kafeen på Rolvsrudhjemmet fra 2020, mer informasjon om dette kommer fremover, og oppfordrer til god dialog med brukere/publikum i utviklingen av dette tilbudet.
- Sykepleierdekning: Administrasjonsutvalget har bedt rådmannen om å levere en sak vedrørende å se på insentiver for å tiltrekke seg kvalifisert høyskoleutdannet fagpersonell til stillinger på sykehjemmene.
- Nye representanter til dialogarenaene for de neste 4 årene vil annonseres i desember. Politikerne ønsker at pasienter og pårørende tar kontakt ved behov.
- Økonomiplan 2019-2022
- Velferdsteknologi er satsningsområde i kommunen
- Bestillingstransport er et nytt tilbud fra Ruter som kan bestilles på dagtid. Se informasjon på kommunens hjemmeside:  
<https://www.lorenskog.kommune.no/tjenester/trafikk-reiser-og-samferdsel/kollektivtransport/>
- Kafe-Veiviseren er åpnet i 1.etg på Lørenskog Hus

Politikerne ønsker tilbakemelding på hvordan formen på politisk bidrag på dialogarenaen skal være. Tilbakemeldinger kan gis direkte til politikerne eller via sykehjemsledelsen.



## 6. Brukermedvirkning ved sykehjemmene – Samskaping på nye arenaer og i nye former

### **Etablere temamøter som arbeidsform innen brukermedvirkning**

I oppfølgingen av høstens brukerundersøkelse ønsker vi å avholde flere ad-hoc arenaer for å få med flere brukerstemmer i utarbeidelsen av handlingsplan som skal til politisk behandling hos de nye politikerne.

### **Telefoniløsning og kafedrift**

Ønsker medvirkning med pasienter og pårørende i utforming av løsninger både på telefoni og kafedrift.

### **Aktivitet og kultur:**

Sykehjemmene vil fortsette å fokusere på aktivitet ved sykehjemmene, vi har et høyt fokus på dyr i sykehjem og vil fortsette å sette fokus på musikk og kultur.

### **Samarbeid med frivillige:**

Bygdas befolkning bidrar mye ved sykehjemmene, og vi ønsker at deres stemmer og observasjoner også danner grunnlag for mye bra. Dette er et samarbeid som vi ønsker å videreutvikle og bli bedre på.

Referent, Marte Sveinall

Lørenskog, 3.10.2019