Tilsvar til Eldrerådet 08.02.2023

1. **Vil kommunedirektøren snarest ta initiativ overfor hjemmetjenesten med spørsmålet om omsorgstjenesten har noe å lære av det som ble avdekket i dokumentaren?**

Sortland kommune er en lærende organisasjon. Vi søker hele tiden å lære av det vi selv og andre gjør av bra ting så vel som feil. NRK's dokumentar har satt søkelys på norsk eldreomsorg. Det synes kommunedirektøren er bra og kommunen vil forholde seg til alt av innspill og reaksjoner som kommer i etterkant.

All kommunal praksis skal tåle dagens lys. Våre enhetsledere kjenner sine ansatte godt, møter i rapporter daglig og til jevnlige brukermøter. I tillegg til dette har ledelsen tillit til at avvikssystem og regelmessige møter i avdelingsvise kvalitetsgrupper fanger opp eventuelle negative hendelser.

I episoden som omhandlet hjemmetjenesten så vi en bruker som ikke forsto bruken av medisindispenser. Sortland bruker samme type dispenser, men bruken vurderes hele tiden. Vår erfaring er at denne teknologien ofte ikke fungerer godt overfor personer med demens.

En av nutidens største utfordringer er at det er vanskelig å rekruttere medarbeidere. Det er ofte mangel på personell f.eks ved ferier, permisjoner og sykefravær. Tjenesten må da ta inn ufaglærte personer. Disse får god opplæring men har selvfølgelig ikke den faglige ballasten som faglærte har. Likevel er det at det tidvis ikke er nok hender og hoder til å dekke inn slikt fravær. Det er en viss uro i tjenesten for at denne utfordringen kan tilta i tida framover.

Kommunedirektørens ærbødige påstand er uansett at vi har en god omsorg i Sortland. Vi har få uheldige hendelser og svært få alvorlige uheldige hendelser. For å sitere et verneombud: *«Vi har like dårlige pasienter, men vi har dyktigere ansatte».*

Har Sortland kommune utarbeidet retningslinjer ved private telefonsamtaler under oppdrag hos bruker/pasient?

Vår rutine er som følger:

Privat telefon skal ikke brukes i arbeidstiden. Arbeidstaker kan ha telefonen tilgjengelig ila arbeidsdagen. Telefonen oppbevares da på lydløs modus i garderobeskap/på vaktrom eller i bilen for ansatte som er i brukeres hjem. Telefonen skal ikke benyttes i lokaler der brukerne er. Arbeidstakere som yter tjenester i brukers hjem, skal slå av sporingsmulighet på telefonen for å ivareta brukers personvern. Dersom arbeidstaker av spesielle omstendigheter har behov for å være tilgjengelig på telefon, skal dette avtales spesielt med nærmeste leder.

2. **Har ansatte nødvendig kompetanse i møte med personer med demens/kognitiv svikt i hjemmetjenesten og er det tilstrekkelig personell til oppgavene? Hvis ikke, hva gjøres av tiltak?**

Hjemmetjenesten i Sortland kommune er rigget ut fra den vedtatte målsetningen om at «flest mulig skal bo lengst mulig hjemme med god livskvalitet». For å tilpasse seg dette ble hjemmetjenesten styrket og i 2016 omorganisert fra baser inndelt etter geografiske soner til lagsdeling etter brukeres behov. Hjemmetjenesten ble da delt inn i 3 dag; Lag 1 -hverdagsmestring

Lag 2 –palliasjon, rus og psykiatri

Lag 3- demens og kognitiv svikt

Denne lagdelingen medfører at det kan bygges spesifikk kompetanse innenfor de ulike lagene, noe som er en trygghet både for brukere og ansatte. Lagdelingen medfører også at det blir færre personer å forholde seg til for bruker. Lag 3 er et forholdsvis lite lag med få ansatte. Spesielt er dette viktig for brukere av tjenester innenfor Lag 3. Det satses målrettet på kompetansebygging i alle 3 lag. I forhold til kompetanse på demens og kognitiv svikt har det vært satset mye på at så mange som mulig skal gjennomføre «Demensomsorgens ABC». I perioden 2016-2022 har 58 ansatte i Helse og omsorg gjennomført denne opplæringen Demensomsorgens ABC gir nødvendig og oppdatert kunnskap om demenssykdommer, demensforløpet og personsentrert demensomsorg. Opplæringen retter seg mot alle yrkesgrupper som jobber med personer med demens. Demensomsorgens ABC er i tråd med anbefalingene i Nasjonal faglig retningslinje om demens. I tillegg til Demensomsorgens ABC har tjenesten ansatte med videreutdanninger bl.a innenfor geriatri, psykiatri og palliasjon.

Kommunen har et eget Demensteam som jobber med utredning av brukere med kognitiv svikt. Teamet bidrar med viktig kompetanse og veiledning til hjemmetjenesten og gjennomfører også med jevne mellomrom pårørendeskole.

Lag 3 har samarbeidsmøte ukentlig med demensteamet, der det gis veiledning ift enkeltbrukere. Noen ganger i året er det også satt opp fagmøter med veiledning av mer generell karakter for kompetansebygging. Det jobbes med dokumentasjon i journal. Det skal komme fram i i pleieplan hvordan man kommuniserer og tilnærmer seg hver enkelt bruker. Dersom det er spesielle utfordringer, tas dette opp i daglige rapporter og jevnlige brukermøter. Psykiater leies inn for veiledning ift tilnærming til hver enkelt bruker/pasient i spesielle tilfelle og også for mer generell veiledning ift demens og kognitiv svikt.

Mål om at flest mulig skal bo lengst mulig hjemme med god livskvalitet, medfører at det er en høy terskel for å få sykehjemsplass. Mange pårørende er sliten og har ofte hatt tett oppfølging av pasienten lenge. Her er avlastningsopphold og Dagaktivitetstilbud viktige tiltak.

Personer med kognitiv svikt trenger tettere oppfølging i ernæringssituasjon. Det er ofte behov for at ansatte sitter sammen med bruker for at bruker/pasient skal få i seg maten, tid tjenesten ofte ikke har. Det har vært jobbet systematisk og godt med ernæring og tannhelse i hjemmetjenesten det siste året. Dette arbeidet vil fortsette – god ernæring er avgjørende for at hjemmeboende skal ha et godt liv og et forsvarlig tilbud.

Mange eldre opplever ensomhet ved å bo alene i sine hjem. På grunn av demenssykdom og andre sykdommer har de kanskje fått begrenset muligheten til selv å være aktiv i sine tidligere nettverk. Dette er et felt hvor vi kan utvikle tilbudet – kanskje i nært samarbeid med frivillige.

Hvordan sikrer Sortland kommune at flest mulig av ansatte i den daglige omsorgen av bruker/pasient har kjennskap til deres ønsker og behov?

Det jobbes med dokumentasjon i journal. Målet er at det skal stå i pleieplan hvordan man kommuniserer og tilnærmer seg den enkelte bruker som har demens/kognitiv svikt.

Alle pasienter/brukere (eventuelt pårørende) inviteres til å fylle ut «Min livshistorie» så tidlig som mulig i kontakten med helse- og omsorgstjenesten. Dette er et verktøy for helse- og omsorgspersonell til bruk i samtaler med personer med demens eller kognitiv svikt. Målet er å bli kjent med personens livshistorie, verdier, interesser og nettverk – slik personen selv ønsker å fortelle

om det. Det sentrale i samtalen er hva som er viktig for person selv. Intervjuguiden er utviklet av Nasjonal kompetansetjeneste for aldring og helse.

Brukere i hjemmetjenesten skal ha en primærsykepleier og en primærkontakt - en ansatt som har oversikt over bruker/pasient sin situasjon, ønsker og behov. Pårørendekontakten følger opp «Min livshistorie», tar jevnlig kontakt med pårørende og også dersom det er spesielle forhold. Det er satt av tid til dette i arbeidsplan. Dette fungere godt, men kan svikte ved fravær. Det jobbes hele tiden med forbedring av dette.

Applikasjonen CosDoc+ ble tatt i bruk i 2022 i hjemmetjenesten. Det betyr at ansatte har arbeidslister, pleieplan, medisinlister og pasientenes journal tilgjengelig på tjenestetelefon eller nettbrett ute hos bruker.

Sortland har mange dyktige ansatte med annet lands opprinnelse. Hvilke krav til språkkunnskaper både i å gjøre seg forstått overfor bruker/pasient og medarbeidere og selv forstå hva som blir formidlet til deg?

Enhetsleder for Lag 3 mener språkutfordringer ikke er et problemområde i forhold til ansatte som følger opp personer med demens/kognitiv svikt pr nå. For helse og omsorg generelt, kan det være behov for å følge opp dette punktet.

Alle ansatte skal ha språkkurs nivå B. Enhetsleder får veldig fort tilbakemeldinger fra medarbeidere og brukere dersom det er utfordringer ift språk. Nyansatte skal bestå ulike fagkurs med eksamen ifb med nyansettelse. Her vil det til dels avdekkes om det er dårlige språkkunnskaper. Ut fra det som tidligere er sagt om rekrutteringsutfordringer vil språkproblemer være noe en må forholde seg til framover.