

Norlandia Hjemmeomsorg AS  
Ole Deviks vei 44

0668 OSLO

**Deres ref.:**

**Vår ref. (saksnr.):**  
20/838 - 31

**Saksbeh.:**  
Vaiva Baceviciene,

**Dato:**  
15.06.2021

Revidert referat etter innspill fra leverandør

## Revidert referat etter innspill fra leverandør

### 1. Covid-19

Velferdsetaten ba om en kort oppsummering av hvordan Norlandia har opplevd siste året utover det som allerede er rapportert om.

Norlandia fortalte at de opplevde året 2020 som ekstremt krevende pga pandemien. I begynnelsen hadde de opplevelsen av å være veldig alene om utfordringene, og erfarte at det var ulik kvalitet i smittevernteamene i bydel. De er også tydelig på at de hadde forventet mer fra Velferdsetaten av bistand på rutiner og retningslinjer, fordi de sammenlignet med dialogen de hadde med Sykehjemsetaten for sykehjemsdriften. Ida Eide har sendt forslag til forbedringsrutiner til Velferdsetaten.

Norlandia opplevde første kvartal 2021 som mest krevende. Første smitteutbrudd ved Norlandias hjemmetjeneste var i desember, og de hadde kontinuerlig smitteutbrudd frem til april. De jobber hovedsakelig, og har mange ansatte, i østlige bydeler som har vært særdeles smitteutsatt. Etter gjentatte forsøk fikk de til slutt til et godt samarbeid med bydel Alna sitt smittesporingsteam. Vaksinerings av ansatte, både administrering og gjennomføring, har krevd mye ressurser.

Videre konkluderer Norlandia med at de har lært mye under pandemien, hvor de har etablert og evaluert nye rutiner og loggsystemer kontinuerlig. Ett av suksesskriteriene for at de har kommet godt ut av pandemien mener de er at de har jobbet systematisk med beredskapsplaner og revidering av egne planer i hht føringer fra FHI. Velferdsetaten spurte om Norlandia har gjort tilpasninger i arbeidsmetoder som er aktuelt å videreføre etter pandemien. Norlandia mener de kommer til å opprettholde bruk av Teams til en del av de interne møtene og kompetansehevende

tiltak. Det blir vil bli mindre fysisk overlapping mellom teamene ved vaktskiftene fremover, fordi erfaringen er at det ikke er nødvendig for å sikre god informasjonsflyt.

## 2. Fagdekning

I henhold til kontrakten er det et minstekrav at 40 % av de ansatte har 3-årlig helsefaglig høyskole-/universitetsutdanning. Velferdsetaten etterspurte hva som er dagens situasjon i Norlandia og eventuelle tiltak som er igangsatt.

Norlandia opplever at pandemien har hatt negativ påvirkning på rekrutteringen, og erfarer at det nesten er umulig å rekruttere nye sykepleiere til hjemmetjenesten. P.t er det ca 600 ledige stillinger for sykepleiere utlyst på finn, og det er vanskelig å skille seg ut som en attraktiv arbeidsgiver. Til tross for at de har hatt kampanjer på Facebook hvor de viser til markedets beste betingelse har de ikke fått noen aktuelle søkere. Norlandia forsøker å rekruttere hele tiden, har annonse ute kontinuerlig, kjører Facebook-kampanje. Tidligere har de klart å rekruttere fra Sverige, men det går ikke nå pga pandemien. Det har ikke kommet nesten noen helsepersonell til Norge på lang tid grunnet restriksjoner. Vikarbyråer har også hatt problemer å levere sykepleiere.

Norlandia vurderer det som realistisk at denne utfordringen bare blir større. Det som forsterker utfordringen er at de har få brukere som krever sykepleiefaglige oppdrag, slik at de kan beholde de sykepleierne som er rekruttert ved å tilby faglig spennende oppgaver, og derfor kommer de inn i en sirkel med ansettelser og oppsigelser kontinuerlig.

Velferdsetaten orienterte om at vi skal presentere et forslag for byrådsavdelingen angående endring i tildeling av tjenesteutøver til brukere som ikke tar et aktivt valg. Forslaget går ut på at det lages en fordelingsmekanisme, mellom privat og kommunal tjenesteutøver, for brukere som ikke tar et aktivt valg av leverandør. Norlandia uttrykker at det kan bidra til en endring for dem, og spør om tidsperspektivet. Velferdsetaten ønsker presentere forslaget for byrådsavdelingen før ferien og understreker at det ikke kan forventes tilbakemelding på det før etter sommerferien.

Forsvarlige tjenester (dersom ikke nådd 40 %)

Norlandia har 9 faste ufaglærte i hjemmesykepleietjenesten. Velferdsetaten etterspurte redegjørelse for hvordan Norlandia sørger for oppfølging, veiledning, tilsyn og kontroll for å sikre forsvarlige tjenester.

Norlandia påpekte at de med sikkerhet kan si at de utfører faglig forsvarlige tjenester. De pleieassistentene de har ansatt har lang erfaring, og følges godt opp med veiledning og kompetansehevingstiltak. Ansvarlig medarbeider for arbeidslister har god oversikt over pleieassistentene og de får arbeidslister tilpasset deres kompetanse. Dersom det skjer avvik, blir de ført i avvikssystemet og gjennomgått. Systematikken rundt bruk og oppfølging av pleieassistentene mener Norlandia fungerer godt.

Velferdsetaten spurte om noen av pleieassistentene vurderer å ta en utdanning som helsepersonell. Norlandia opplyser at de har hatt flere pleieassistenter som har tatt utdanning og blitt helsefagarbeidere det siste året. De sier at enkelte av de 9, ikke faglærte, som har faste stillinger har planer om det, og at Norlandia informere oss så for det blir klart hvilket utdanningsløp de ansatte har valgt og når det foreligger en konkret plan for det.

#### Stabilitet i personalgruppa

40 % av de ansatte i Norlandia har jobbet i over 3 år. I anskaffelsen la Velferdsetaten til grunn 50 % ved vurdering av stabilitet. Velferdsetaten spurte hvordan Norlandia motiverer de ansatte til stabilitet

Norlandia oppga at det har vært en unormal turnover som følge av pandemien. Flere ansatte har gått til bydeler eller andre etater, og de opplever generelt at det er en annen mobilitet i markedet når det gjelder rekruttering. De opplever at det er vanskelig å konkurrere med de lønningene som gis særlig hos Oslo kommune. Norlandia har mistet flere av de ansatte som har jobbet to steder, hos dem og kommunen, hvor de har valgt å jobbe i kommunen. Norlandia viser til at Oslo kommune har ansatt mange helsepersonell til pandemihåndtering som ytterligere forverrer tilgang til helsepersonell.

Tiltakene for god stabilitet i personalet består i at de følger med i markedet, har medarbeidersamtaler og møter med fokus på trivsel og de ansattes påvirkningsmulighet for å få en god opplevelse av arbeidsstedet. Norlandia oppgir at de for å beholde gode medarbeidere har gitt tilbud om økte stillingsprosenten etc. Norlandias tariff er nå for eksempel endret etter siste lønnsoppgjør, slik at de kan tilby de med lengre ansiennitet bedre økonomiske vilkår.

#### Tverrfaglige oppdrag

Norlandia har per dags dato ansatt to fysioterapeuter og en fagsykepleier i Oslo. De opplever at det også er vanskelig å ha spennende fagoppdrag til fysioterapeutene. Norlandia har foreslått for enkelte bydeler, der de ser behov for hverdagsmestring hos tjenestemottakere, at det kan være hensiktsmessig at Norlandia kommer inn med sitt fagteam. De har som følge av det fått noen oppdrag i enkelte bydeler, hvor fysioterapeutenes oppdrag i hjemmesykepleietjenesten har bidratt til reduksjon av brukers vedtakstid. Men andre bydeler avslår Norlandias tilbud om tverrfaglighet, fordi hverdagsmestring ikke er omfattet av rammeavtalen. Velferdsetaten oppfordrer Norlandia til å fortsette å bruke de gode eksemplene i dialog og samarbeid med bydelene.

#### Lærlinger/studenter

Norlandia har ingen lærlinger p.t. og skal ha et møte med opplæringskontoret for å se på hvordan de skal kunne komme inn i lærlingeløpet igjen. De presiserer at det er et ambisiøst mål hvis de skal klare 10 % kravet, men ønsker lærlinger og ser på det som en mulighet til å rekruttere. Norlandia mener de helt klart vil bruke tid på å nå 10 % kravet. Norlandia skal lage en plan, og planen oversendes til Velferdsetaten når den foreligger.

Norlandia har p.t sykepleiestudenter og har nylig ansatt en sykepleier som var i praksis hos dem i vår.

### 3. Drift

Velferdsetaten redegjorde kort for hvilke tiltak som er igangsatt og planlagt for å optimalisere/sette fokus på brukervalget.

Kompetansepakken skal øke bevisstheten rundt brukervalget og likeverdige tjenester, samt hvordan vedtakene utformes av saksbehandler i bydel. Oppdragsgiver/kommunen kan ikke påvirke andelen vedtak med sykepleiefaglig kompetanse for de private. Vedtak om hjemmesykepleie fattes når det vurderes at det er behov for sykepleiefaglig kompetanse ut fra brukernes hjelpebehov. Dette er uavhengig av brukervalg. Det er den enkelte bruker som velger om de vil ha privat tjenesteleverandør. Det kommunen kan gjøre er å ha fokus på gjennomføringen av brukervalget, dvs å sikre at bruker får informasjon om at det er brukervalg og at de selv skal bestemme hvilken tjenesteleverandør de vil ha.

Bydel kan i fagsystemet Gericare registrere når bruker har blitt tilvist kommunal tjenesteutøver fordi hen ikke har tatt et aktivt valg av leverandør. Velferdsetaten har foretatt en kontroll av denne registreringen og ser at den er lite brukt.

Velferdsetaten har forespurt Helseetaten, som har ansvaret for fagsystemet, om det kan gjøres noen endringer slik at vi får en bedre og tydeligere dokumentasjon av brukervalget i Gericare. Vi kan f.eks. tenke oss at det lages et eget obligatorisk felt i Gericare for dokumentasjon av brukers valg/ikke valg. Gjennom endringene vi ønsker å gjøre i Gericare, vil vi kunne følge utviklingen i antall brukere som velger/ ikke velger.

Norlandia uttrykte at de synes det er bra at alle har et felles mål om å optimalisere brukervalget. Norlandia fortalte om et eks hvor en pårørende har byttet leverandør på vegne av bruker, uten at bruker var involvert og det var ikke et ønsket bytte. Bruker ble klar over endringen da Norlandia skulle ta avskjed. I dette tilfelle ble saksbehandler i bydel kontaktet og vedkommende dro hjem til bruker hvor konklusjonen ble at Norlandia skulle fortsette tjenesteutøvelsen.

#### Kompensasjon Covid-19

Norlandia oppgir at kompensasjon for ekstraordinære utgifter som følge av Covid-19 har vært helt nødvendig, og håper at ordninger videreføres. De har ikke fått tilbakemelding på søknad for 1 kvartal 2021, men har fått beskjed om at det skal komme avklaring i løpet av de to neste ukene. Norlandia påpeker at selv om mange ansatte og brukere er vaksinerte, har pandemien fortsatt en god del konsekvenser for driften.

Norlandia bestiller nå løpende smittevernutstyr fra kommunen, og de opplever at samarbeidet fungerer bra.

Samarbeid med bydeler

Norlandia opplever generelt godt samarbeid med bydelene. De har noen bydeler som utpeker seg med godt samarbeid over år, samtidig som det er behov for bedring i dialogen med enkelte bydeler også. Norlandia har blitt invitert til møter med alle bydelene, men ikke alle møtene er gjennomført enda.

Norlandia har planlagt å sende ut en questback til alle kontaktpersoner i bydel i løpet av kort tid for å få tilbakemelding på hvordan de opplever kommunikasjon og dialog med dem. Velferdsetaten vil bli orientert om resultatene av tilbakemeldingene.

## 4. Tjenestekvalitet og HMS

Norlandia presenterte resultatene fra medarbeiderundersøkelsen som ble gjennomført i mars 2021, samt noen styringsdata fra M-solution fra april. Resultatene skal presenteres for AMU og Norlandias ansatte i juni. Presentasjonen blir oversendt til Velferdsetaten i etterkant av møte.

Norlandia ønsket å korrigere tilbakemelding i årsrapport hvor Velferdsetaten har skrevet at Norlandia ikke har fått jobbet med kvalitetsforbedring under pandemien. Det er kun arbeidsmiljødugnadene som ikke er gjennomført, de har eller jobber med andre kvalitetsforbedrende tiltak som planlagt.

### Avvik

Norlandia presenterte kort hvordan avviksregistrering ser ut hos dem i TQM.

Norlandia har gjennomført undervisning på Teams om hvordan man melder hendelser, og de opplever at de ansatte er mer engasjerte til å melde. I tillegg har Norlandia økt kompetansen hos ledere på behandling av avvik, og følgelig redusert saksbehandlingstid på avvik.

### Kvalitetsfremmende tiltak

Velferdsetaten etterspurte om alle kursene Norlandia har listet opp i årsrapporten er relevante for hjemmetjenester, og Norlandia bekreftet at de aller fleste er relevante for hjemmetjenester. Noen få kurs er rettet kun for BPA ansatte. De ar nylig hatt opplæring i legemiddelhåndtering denne uken.

## 5. Tilbakemeldinger til Norlandia etter møter med bydeler

Alt i alt påpeker de fleste bydelene at de er godt fornøyde med samarbeidet med Norlandia. Det var noen punkter som ble oppgitt som forbedringspunkter.

- Daglig dokumentasjon og bruk av LMP

Bydeler har påpekt at noen ansatte logger seg inn og ut likt hver dag.

- Løpende dialog med bydel

Noen bydeler hevdet at Norlandia kan være vanskelig å komme i kontakt med, ikke revurderer etter reelt behov, skyver kveldsoppdrag til natt etc.

- Prosedyre for kroniske sår

Bydelene ber leverandørene om å vurdere tilsvarende billigere sårstellprodukter når de bestiller varene, og ikke bestille store mengder av gangen.

- Revurderinger av tjenestebehov bør også gå nedover.

Velferdsetaten tipset om at Norlandia bør vise til de eksemplene de har for eksempel med tverrfaglig kompetanse og reduksjon av brukers vedtak.

- Midlertidig stopp skal settes fra dag en.
- Avvik og klager skal også informeres om til bydel.

## 6. Annet

Velferdsetaten ba om at Norlandia gjennomgår lisenser og brukere slik at de ikke opprettholder og betaler for tilganger som ikke er aktive. Norlandia må sørge for at telefonene navnes i WorkSpace(EMM)(telefonnummer). Velferdsetaten ber Ingrid ettersende hva som skal gjøres.

Meldte saker fra Norlandia til eventuelt i forkant av møte:

Oppsigelsestid av stasjonære oppdrag.

Norlandia har mottatt oppsigelse på et stasjonært oppdrag fra bydel Gamle Oslo med 14 dagers varsel. Norlandia påpeker at det setter dem som arbeidsgiver i en veldig krevende posisjon når deres ansatte har 3 mnd oppsigelsestid, og en oppsigelsesprosess vil som regel ta 4 måneder, dersom de ikke får omdisponert personalet til andre oppdrag. Etterspør regulering og viser til at BPA til sammenligning har 3 mnd oppsigelsestid.

Velferdsetaten bekreftet at vi ser at reguleringen i kontrakten ikke er så godt tilpasset stasjonære oppdrag og at vi vil rette en forespørsel til byrådsavdelingen om å se på om det kan legges inn en oppsigelsestid.

Brukerundersøkelse

Norlandia viste til deltakerandelen i kommunens brukerundersøkelse, som var svært lav, og etterspurte tips fra Velferdsetaten om hvordan de skal kunne klare nå krav om en svarprosent på 80 %.

Velferdsetaten viste til at leverandører på ulike rammeavtaler har gjort ulike tiltak for å sikre svarprosent, både i bruker og medarbeiderundersøkelser. Informasjon til brukere om viktigheten av at de svarer på undersøkelsen, samt motivering av ansatte for å bidra til info og sikre deltakelse er også en del av prosessen. Velferdsetaten oppfordret til å se på hvordan Norlandia kan tilpasse gjennomføring, kartlegge hvordan brukere best vil kunne motta og svare på undersøkelsen, samt hvilken informasjon skal gis til brukere i forkant, og hvordan kan de best involvere ansatte i gjennomføringen. Kan det for eksempel brukes studenter?

## Velferdsteknologi

Norlandia melder at private leverandører fortsatt ikke får oppdrag hvor det benyttes velferdsteknologi og etterspør hva som er planlagt fra kommunens side fremover.

Byrådsavdeling for helse, eldre og innbyggertjenester, HEI, har bedt Helseetaten om en rapport om status, Velferdsteknologi, som forelå 18 mai. Velferdsetaten ble i forrige uke gjort kjent med at det skal gis et oppdrag fra byrådsavdelingen til Helseetaten, og at Velferdsetaten vil motta kopi av oppdragsbrevet. Det er p.t ikke mottatt. Velferdsetaten vil informere Norlandia om dette når det foreligger.

## Ansatte som ikke vil vaksinere seg

Norlandia etterspurte om det er gjort noen drøftinger i etaten knyttet til ansatte som ikke vil vaksinere seg. Velferdsetaten opplyste om at de gjeldende retningslinjene er at de som ikke er vaksinert må følge de generelle smitteverntiltakene som gjelder for de ikke vaksinerte. Og ev brudd på disse må sanksjoneres på samme måte som andre regel og prosedyrebrudd. Utgangspunktet er at vaksinering er frivillig, og selv om det at ansatte ikke vaksinere seg innebærer smitterisiko, er dette ikke grunnlag for sanksjonering.

## El-Biler

Norlandia informerte om at de ikke har kun El-biler fra 1 juli 2021 som beskrevet i tilbudet. De må forlenge leasing for 10 hybridbiler ut året pga at de ikke har fått nok parkeringsplasser med ladestasjoner på avd. vest for El-biler som skal erstatte disse hybridbilene. De jobber med å få leid parkeringsplasser hvor det kan settes opp ladestasjoner i nærheten av kontoret.

Med vennlig hilsen

Inger Stavik

Seksjonssjef

Vaiva Baceviciene

Spesialkonsulent II

Andre mottakere:  
Norlandia Hjemmeomsorg AS

Ole Deviks vei 44

0668

OSLO