



Oslo kommune
Bydel St. Hanshaugen

ÅRSBERETNING

FOR

2 0 1 0

FRA BYDEL ST. HANSHAUGEN

1	INNLEDNING	3
2	SITUASJONSBSKRIVELSE	4
2.1	ORGANISASJON/BEMANNING	4
2.2	BEFOLKNINGSGRUNNLAG	4
2.3	OMFANG AV POLITISKE ORGANERS VIRKSOMHET	5
3	MÅL OG RESULTATER 2010	6
3.1	BYDELENS OVERORDNEDE MÅL OG OPPNÅDDE RESULTATER	6
3.1.1	Bydelens totale ressursinnsats - driftsregnskapet	6
3.1.2	Bydelens investeringer	7
3.1.3	Noter i regnskapet	7
3.2	FUNKSJONSOMRÅDE 1: HELSE, SOSIAL OG NÆRMILJØ	8
3.2.1	Ansvarsområde	8
3.2.2	Hovedmål	9
3.2.3	Situasjonsbeskrivelse	9
3.2.4	Hovedoversikt økonomi FO1 - netto driftsutgifter	12
3.2.5	Måltall for tjenesteproduksjon	15
3.3	FUNKSJONSOMRÅDE 2 A: BARNEHAGER	18
3.3.1	Ansvarsområde	18
3.3.2	Hovedmål	18
3.3.3	Situasjonsbeskrivelse	19
3.3.4	Hovedoversikt økonomi F - 2 A - netto driftsutgifter	20
3.3.5	Måltall- og nøkkeltall for tjenesteproduksjon	21
3.4	FUNKSJONSOMRÅDE 2 B: OPPVEKST	21
3.4.1	Ansvarsområde	21
3.4.2	Hovedmål	22
3.4.3	Situasjonsbeskrivelse	22
3.4.4	Hovedoversikt økonomi FO2B- netto driftsutgifter	22
3.4.5	Måltall for tjenesteproduksjon	23
3.5	FUNKSJONSOMRÅDE 3: PLEIE OG OMSORG	24
3.5.1	Ansvarsområde	24
3.5.2	Hovedmål	25
3.5.3	Situasjonsbeskrivelse	25
3.5.4	Hovedoversikt økonomi FO3 – netto driftsutgifter	27
3.5.5	Måltall for tjenesteproduksjon	29
3.6	FUNKSJONSOMRÅDE 4: ØKONOMISK SOSIALHJELP	30
3.6.1	Ansvarsområde	30
3.6.2	Hovedmål	30
3.6.3	Situasjonsbeskrivelse	30
3.6.4	Hovedoversikt økonomi FO4 – netto driftsutgifter	31
3.7	GJENNOMFØRTE OMSTILLINGS- OG EFFEKTIVISERINGSTILTAK, SAMT STØRRE ”PROSJEKTER”	32
4	UTKVITTERING AV BYSTYRETS VERBALVEDTAK OG MERKNADER	33
5	SÆRSKILT RAPPORTERING	40
5.1	TILTAK FOR FORBEDRET SERVICE OVERFOR BRUKERNE	40
5.2	SAKSBEHANDLINGSTID	41
5.3	TILGJENGELIGHET FOR MENNESKER MED FUNKSJONSHEMMING	42
5.4	TILTAK I OSLO KOMMUNES FOLKEHELSEPLAN	42
5.5	YTRE MILJØ	42
5.6	MILJØTILTAK	44
5.7	INTERNKONTROLL HELSE, MILJØ, SIKKERHET (HMS) OG TILTAK FOR ARBEIDSMILJØFORBEDRINGER	45
5.8	IA-AVTALEN	46
5.9	LIKESTILLINGSTILTAK	48
5.10	MEDARBEIDERUNDERSØKELSE	50
5.11	ØKONOMISK/ ADMINISTRATIV TILSYN OG KONTROLL	50

5.11.1	Interne kontrollaktiviteter.....	50
5.11.2	Varslingsordningen	51
5.11.3	Merknader fra Kommunerevisjonen og kontrollutvalget.....	51
5.12	ANSKAFFELSER.....	51
5.13	KVALITETSKONTROLL FOR VIRKSOMHETER SOM YTER HELSETJENESTER	52
5.14	FORVALTNING AV KUNSTVERK I OSLO KOMMUNES VIRKSOMHETER.....	52
5.15	REKRUTTERING AV LÆRLINGER.....	53
5.16	OPPFØLGING AV ANMERKNINGER FRA HELSE- OG SOSIALOMBUD.....	53
5.17	GJELDSSOFFERASSISTANSE.....	54
5.18	ANDRE SPØRSMÅL FRA BYRÅD/BYSTYRET.....	54

1 INNLEDNING

Årsberetningen beskriver bydelens aktiviteter i 2010 knyttet opp mot regnskapstall og plantall. Rapporteringen foretas pr. funksjonsområde, med kommentarer til avvik og beskrivelse av utfordringer.

Bydelens ansvarsområder:

- Lov om sosiale tjenester av 13.12.1991 nr. 81
- Lov om barneverntjenester av 17.07.1992 nr. 100
- Lov om vern mot tobakkskader av 09.03.1973 nr. 14
- Lov om helsetjenestene i kommunene av 19.11.1982 nr. 66
- Lov om vern mot smittsomme sykdommer av 05.08.1994
- Lov om barnehager av 17.06.2005 nr. 64
- Andre lover som pålegger kommunen oppgaver, og hvor bydelen er delegert myndighet
- Kommunale ordninger vedtatt av bystyret, og hvor bydelen er delegert myndighet

Oppvekst- og nærmiljøavdelingen har i hovedsak ansvaret for tjenester til befolkningen under 18 år, gjennom Oppvekst- og kulturseksjonen, Barnehageseksjonen og Helse- og miljøseksjonen. Sistnevnte har i tillegg til helsestasjon og skolehelsetjeneste, også ansvar for miljørettet helsevern, folkehelse, byutvikling og planarbeid, nærmiljø, skjenkesaker og tilsyn og utleie. En del av avdelingens arbeid er knyttet til bydelens ansvar for Oslo sentrum.

Velferds- og helseavdelingen har i hovedsak ansvar for tjenester til befolkningen over 18 år, og bestiller- og utførerfunksjoner er organisert i samme avdeling, men i ulike seksjoner. Avdelingen er organisert i tre seksjoner: NAV St. Hanshaugen sosial- og kvalifiseringsseksjonen, Forvaltningsseksjonen og St. Hanshaugen hjemmebaserte tjenester.

Administrasjonsavdelingen består av interne stabs- og støttefunksjoner som bistår de to linjeavdelingene i bydelen. I løpet av 2010 er to seksjoner blitt lagt ned og medarbeiderne er i stedet knyttet til avdelingssjef i stab. Storbyavdelingen kjøper tjenester fra avdelingen.

Oppbygning av årsberetningen:

Kapittel 2 gir en beskrivelse av bydelens organisering, befolkningsutvikling og politiske organers virksomhet.

Kapittel 3 gjennomgår det enkelte funksjonsområde og bydelens måloppnåelse. Hvert funksjonsområde inneholder en situasjonsbeskrivelse hvor blant annet utfordringer påpekes. Rapportering på oppnåelse av obligatoriske og egenproduserte plantall fremstilles under produksjons- og produktivitetstabellene på hvert formål.

Kapittel 4 beskriver bydelens utkvittering av bystyrets verbalvedtak og merknader.

Kapittel 5 beskriver bydelens utkvittering av særskilte rapporteringer.

Sentrumsansvaret, som ble overført bydelen i forbindelse med bydelsreformen, beskrives i årsberetningen der dette vurderes naturlig.

Årsberetningen omfatter ikke drift av Storbyavdelingen. Det lages en egen årsberetning for Storbyavdelingen.

2 SITUASJONSBESKRIVELSE

Bydelens regnskap for 2010 viser ett merforbruk på 14,4 mill kr. I hovedsak er dette knyttet til kjøp av flere institusjonsplasser enn planlagt og til en betydelig økning i meldinger til barnevernet. Bydel har i 2010 gjort endringer for å tilpasse driften til strammere økonomiske rammer og endringer i befolkningen. Full effekt av endringen vil vi ikke se før i 2011.

ORGANISASJON/BEMANNING

Organisasjonskart pr 31.12.2010 – se vedlegg.

	01.01.2010	31.12.2010	Endring
Ansatte	941	983	42
Årsverk	533	547	14

Bydelens vurderinger:

Det er i 2010 redusert antall leder og nivå i organisasjonen. Nettoøkningen av ansatte og årsverk skyldes i hovedsak ansettelser i de nye barnehagene.

BEFOLKNINGSGRUNNLAG

Befolknings- utvikling	01.01.2007	01.01.2008	01.01.2009	01.01.2010	Andel av bef. i bydel pr. 01.01.2009	Andel av bef. i Oslo pr. 01.01.2010
0-2 år	1 200	1 200	1 294	1 400	4,0 %	5,1 %
3-5 år	590	637	707	703	2,2 %	3,2 %
6-9 år	572	586	608	646	1,9 %	2,7 %
10-17 år	902	935	1 009	1 077	3,1 %	2,4 %
Sum 0-17 år	3 264	3 358	3 618	3 826	11,2 %	13,4 %

Befolknings- utvikling	01.01.2007	01.01.2008	01.01.2009	01.01.2010	Andel av bef. i bydel pr. 01.01.2009	Andel av bef. i Oslo pr. 01.01.2010
18-24 år	3 157	3 548	3 715	3 856	11,5 %	7,4 %
25-66 år	21 098	21 882	22 910	23 275	70,6 %	6,5 %
67-79 år	1 214	1 268	1 276	1 320	3,9 %	3,6 %
80-89 år	808	719	694	652	2,1 %	3,5 %
90 år +	263	241	228	219	0,7 %	5,0 %
Sum 67 år +	2 285	2 228	2 198	2 191	6,8 %	3,7 %
Sum bydel	29 804	31 016	32 441	33 148	100,0 %	5,6 %
Herav innvandrere	2 806	3 058	3 296	3 700	10,2 %	0,6 %

Bydelens vurderinger:

Sett opp mot Oslos befolkning har bydelen færre barn 0-17 år, vesentlig flere voksne mellom 18 og 66 år, og færre av de eldste fra 80+.

OMFANG AV POLITISKE ORGANERS VIRKSOMHET

	2009		2010	
	Møter	Saker	Møter	Saker
<u>POLITISKE UTVALG</u>				
Bydelsutvalg	10	234	10	163
Arbeidsutvalg	11	48	11	54
Lokal klagenemnd	2	3	2	3
Oppv./ miljø/ byutv.komité	9	81	6	61
Andre utvalg/komiteer HSK	10	97	9	54
<u>BRUKERUTVALG</u>				
Eldreråd	10	59	10	37
Råd for funksjons- hemmede	10	43	3	8
Tilsynsutvalg alders- og sykehjem	6 tilsyn	6 rapporter	3 tilsyn	3 rapporter
Andre utvalg/komiteer UR	10	46	10	28

Bydelens vurderinger:

Antallet saker behandlet i de ulike råd, komiteer og utvalg har i 2010 vært lavere enn foregående år. Råd for funksjonshemmede har hatt veldig få møter. Dette skyldes rekrutteringsvansker.

3 MÅL OG RESULTATER 2010

3.1 BYDELENS OVERORDNEDE MÅL OG OPPNÅDDE RESULTATER

3.1.1 Bydelens totale ressursinnsats - driftsregnskapet

Brutto driftsutgifter i 1000 kr.

	Regnskap 2009	Oppr. Budsjett 2010	Regulert budsjett 2010	Regnskap 2010	Avvik reg.bud/reg nskap 2010
Brutto driftsutgifter					
Funksjonsområde 1	169 932	178 139	177 548	174 965	2 583
Funksjonsområde 2A	240 158	263 071	284 047	275 763	8 284
Funksjonsområde 2B	70 349	58 948	62 807	72 775	-9 968
Funksjonsområde 3	314 935	295 704	307 972	314 800	-6 828
Sum brutte utgifter, drift	795 374	795 862	832 374	838 303	-5 929
Funk.omr. 4, sosialhjelp	58 634	58 562	60 358	61 776	-1 418
Sum brutto utgift + sosialhjelp	854 008	854 424	892 732	900 079	-7 347

Netto driftsutgifter i 1000 kr.

	Regnskap 2009	Oppr. Budsjett 2010	Regulert budsjett 2010	Regnskap 2010	Avvik reg.bud/reg nskap 2010
Netto driftsutgifter					
Funksjonsområde 1	105 455	85 076	100 052	98 054	1 998
Funksjonsområde 2A	80 746	80 887	107 188	104 344	2 844
Funksjonsområde 2B	61 751	56 285	57 517	65 802	-8 285
Funksjonsområde 3	264 670	244 204	251 506	260 068	-8 562
Sum netto utgifter, drift	512 622	466 452	516 263	528 268	-12 005
Funk.omr. 4, sosialhjelp	51 525	53 197	54 856	57 281	-2 425
Sum netto utgift + sosialhjelp	564 147	519 649	571 119	585 549	-14 430

Bydelens vurderinger:

Bydelen går med et merforbruk på kr 14,430 mill. i 2010, knyttet til funksjonsområdene 2B, 3 og 4. Merforbruk dekkes inn over 2 år. Det er avsatt kr 8,000 mill. i budsjett 2011 for å dekke merforbruk fra 2010. Bydelen vil iverksette tiltak for å redusere utgifter ytterligere. Dette for å håndtere utfordringene i budsjett 2011 og dekning av det resterende merforbruk 2010.

3.1.2 Bydelens investeringer

Prosjektnummer	Bruk av avsetning	Opprinnelig budsjett	Regulert budsjett	Beløp	Ytter. til disposisjon
10507001 Fryd barnehage	471 000		245 000	710 041	5 959
10507002 Suhmsgate midl.barnehage	1 284 000		-555 000	169 183	559 817
10507003 Hammersborg barnehage	-247 000		382 000	135 082	-82
10507004 Fageborggaten barnehage	190 000		18 000	115 070	92 930
10507005 Adamstuen midl.barnehage	-483 000		707 000	223 656	344
10507006 Sofies hage midl.barnehage	-65 000		253 000	187 795	205
10507007 Heftyes barnehage	0		480 000	282 468	197 532
10507008 Nedre Ullevål midl.barnehage	0		240 000	173 180	66 820
10507009 Tusentrippen barnehage i Marienlyst	0		1 200 000	702 111	497 889
	1 150 000	0	2 970 000	2 698 586	1 421 414

3.1.3 Noter i regnskapet

Note 1: Anvendte regnskapsprinsipper og vurderingsregler

Bydelens regnskap avviker ikke fra budsjett- og regnskapsforskriftene. Spesielt bemerkes at variabel lønn for desember 2010 som er utbetalt i januar 2011, er periodisert i bydelens regnskap per 31.12.2010. Det samme gjelder sykepengerefusjoner og fordringer for brukerbetaling.

Note 2: Vesentlige poster

Bydelens regnskapsposter er gjennomgått og vurdert. Bydelen har ikke noen vesentlige poster i regnskapet for 2010.

Note 3: Vesentlige transaksjoner

Bydelens regnskapstransaksjoner er gjennomgått og vurdert. Bydelen har ikke noen vesentlige transaksjoner i regnskapet for 2010.

Note 4: Vesentlige forpliktelser

Leasingsavtaler transportmidler:

Selskap	Årlig driftsutgift	Avtalen utløper
Møller Bilfinans (T.F.S.) (Autolease)	21 084,00	15.05.2010
Autolease AS	46 716,00	09.02.2012
Toyota Financial Service	32 688,00	14.03.2011

Selskap	Årlig driftsutgift	Avtalen utløper
Toyota Financial Service	21 072,00	02.04.2011
Toyota Financial Service	21 072,00	01.04.2011
Toyota Financial Service	21 072,00	02.04.2011
Toyota Financial Service	21 072,00	01.04.2011
Toyota Financial Service	25 128,00	14.03.2011
Toyota Financial Service	25 128,00	13.03.2011
Toyota Financial Service	23 376,00	13.03.2011
Toyota Financial Service	23 376,00	14.03.2011
Toyota Financial Service	24 252,00	09.05.2011
Toyota Financial Service	32 028,00	13.08.2011
SUM	338 064,00	

Bydelens leasingsavtale med Toyota Financial Services blir ikke fornyet. Alle bilene blir levert selskapet.

Leiekontrakt lokaler:

Adresse	Selskap	Årlig driftsutgift	Avtalen utløper
Akersbakken 27	Oslo Sanitetsforening Eiendom AS	13 836 000	01.09.2012
Pilestredet 56 (Hovedlokalet)	Olav Thon Eiendom ASA	2 055 300	31.08.2018
Pilestredet 56 (kjeller)	Olav Thon Eiendom ASA	339 720	31.08.2018
Pilestredet 56 (Nybygg)	Olav Thon Eiendom ASA	1 218 132	31.08.2018
Nedre Ullevål 11	Studentskipnaden i Oslo (SiO)	3 888 988	15.06.2014
Schwensensgate 6 A og B	Obos	313 700	13.09.2014

Fast driftsavtale:

Bydelen har ikke noen faste driftsavtaler med private leverandører.

Note 5: Forhold ved regnskapsårets slutt med betinget utfall samt hendelser etter balansedagen

Bydelen har en uavklart sak med en privat leverandør.

3.2 FUNKSJONSOMRÅDE 1: HELSE, SOSIAL OG NÆRMILJØ

3.2.1 Ansvarsområde

Funksjonsområdet omfatter forebyggende og behandlende tiltak innen helse-, psykiatri-, rus- og sosialtjeneste, som ikke uttrykkelig retter seg mot barn/ungdom, eldre eller funksjonshemmede. Hertil kommer også kommunale sysselsettingstiltak, introduksjonsordningen samt bistand til etablering og opprettholdelse av egen bolig. Det nye Kvalifiseringsprogrammet med tilhørende stønad trådte i kraft 1. november 2007 og ble innført i bydelen ved etableringen av NAV St. Hanshaugen i mars 2009. Bydelens måltall for 2010 var 98 deltakere i programmet til enhver tid.

Miljørettet helsevern og folkehelse, samt Ambulant team sitt arbeide med forebyggende psykisk helse ligger også til funksjonsområdet.

3.2.2 Hovedmål

Bydelen bidrar til å forebygge sosiale problemer, fremme økonomisk og sosial trygghet, og at alle innbyggere får mulighet til å leve og bo selvstendig.

Status: NAV St. Hanshaugen, med de kommunale og statlige tjenestene, arbeider for å finne gode løsninger for brukerne. NAV St. Hanshaugen arbeider aktivt med å få færre på stønad og flere i arbeid og aktivitet. Det er fokus på rask saksbehandling, inntektssikring og oppfølging av brukere på AAP (arbeidsavklaringspenger). Unge arbeidsledige prioriteres og arbeidsledige sosialhjelpsmottakere får tilbud om arbeidsmarkeds tiltak eller opplæring.

Bydelens eldrebefolkning har tilgang på tjenester de har krav på, basert på riktig omsorgsnivå og effektiv bruk av ressurser.

Status: Bydelens eldre får de tjenester de har krav på i hjemmet, i form av en god og effektiv hjemmetjeneste.

Bydelen tilbyr bydelens barn og unge og deres familier et godt og helhetlig tilbud.

Status: Gjennom St. Hanshaugen oppvekstsenter er det etablert samarbeid med bydelens øvrige tjenester som for eksempel NAV og boligkontor. Bydelen har opprettet en Koordinerende enhet for habiliterings- og rehabiliteringsvirksomhet 0-18. Barn og unge er ivaretatt i bydelens planverk som folkehelseplan og ruspolitisk handlingsplan. Aktuelle saker er behandlet i Ungdomsrådet. Gjennom SaLTo-sentrum arbeidet ble tiltaksgruppen myndighetsutøvende klientarbeid rundt utenlandske barn knyttet til kriminalitet i sentrum opprettet i 2010. Denne ledes av Bydel St. Hanshaugen.

3.2.3 Situasjonsbeskrivelse

NAV St. Hanshaugen, Sosial- og kvalifiseringsseksjonen

Alle arbeidsledige sosialklienter blir henvist til tiltaksseksjonen, med vilkår om oppmøte. Alle nye brukere blir vurdert for nytt arbeid eller arbeidsmarkedstiltak fra NAV.

Fysioterapi

Oslo kommune har driftsavtale med private fysioterapeuter. Driftstilskuddet ble i 2009 økt med 15 %, fra kr 250 000 til kr 292 200. Bydel St. Hanshaugen har et stort antall driftsavtaler med fysioterapeuter, dette grunnet høy tetthet av fysioterapeuter i sentrum.

Ambulant team

Ambulant team er et lavterskeltilbud som driver forebyggende psykisk helse gjennom oppsøkende tjenester for barn og unge. De følger opp og iverksetter tiltak i hjem, på skole, på fritid og i nettverk for øvrig. Tjenestene omfatter både rask/akutt oppfølging av tjenestemottakere med psykiske lidelser, forebyggende og oppsøkende tidlig intervensjon, samt opplæring og veiledning av bydelens ansatte.

Sentrum

Bydel St. Hanshaugen har bydelsansvar for beboere i sentrum. Ved årsskifte 2010/11 hadde Oslo sentrum ca. 1 000 innbyggere. Bydelens sentrumsansvar har i 2010 omfattet tilsynssaker etter kommunehelsetjenesteloven kapittel 4a og forskrift om miljørettet helsevern (herunder behandling av saker etter forskrift om begrensning av støy), høringsuttalelser i saker om serverings-, salgs- og

skjenkebevillinger etter sosialtjenesteloven og alkoholloven med forskrifter, trafikk-, miljø- og byutviklingssaker.

Bydelens barnevern og SaLTo- sentrum har i 2010 hatt omfattende arbeid i sentrum, særlig i forbindelse med barn og unge uten opphold i landet.

Behandling av alkoholpolitiske saker og høringsuttalelser til skjenkebevillinger

I 2010 har bydelen behandlet 119 saker om høringsuttalelser til søknader om salgs- og skjenkebevillinger.

Tilsynsaktivitet

Virksomhetene/anleggene det skal føres lovpålagt og regelmessig tilsyn med er lagt inn i en tilsynsplan på grunnlag av reglene i forskrift om miljørettet helsevern. Tilsynene i 2010 har for det meste omfattet systemrevisjoner og godkjenninger. Anleggene skal kontrolleres med 1-3 års mellomrom eller etter klager.

Ved utgangen av 2010 var det gjennomført 64 planlagte tilsyn av skoler, barnehager, barnepark, familiebarnehager, bad, solarier, tatoveringssteder, hudpleie, frisører, kjøletårn, VVS-anlegg i bydelen og i sentrum. I tillegg er det mottatt 14 klager på forsøpling / rotter knyttet til dette.

Behandling av støyklager og saker om støydispensasjoner

I 2010 har bydelen behandlet 116 saker om dispensasjon fra støyforskriftene. I tillegg mottok og behandlet bydelen 32 støyklager fra publikum.

Kultur- og nærmiljøarbeidet

Kulturarbeid er brukt som en metode i arbeidet med å skape tilhørighet, opplevelser og sosiale nettverk. I dette arbeidet inngår lokale arrangementer, fordeling av midler, utdeling av kultur- og miljøpris og inkluderings- og mangfoldspris, opprettelse av nærmiljøanlegg, ansvar for og deltakelse i ulike utvalg.

UKM - Ungdommens kulturmønstring

Ungdommens kulturmønstring (UKM) er et kulturtiltak for barn og unge i hele Norge. Bydelen gjennomførte sin mønstring 2.3.2010 med 10 kulturelle innslag representert ved 25 ungdommer.

UL – Ungdomsleker

Ungdomsleker er et kultur- og idrettsarrangement med friidrett, ballspill og kultur av og for ungdom. Formålet med lekene er å fremme sportslig og kulturell aktivitet og skape kontakt mellom ulike ungdomsgrupper. UL er en oppfølging av ideer fra Ungdommenes Fremtidsverksted, og ble første gang avholdt i 2003. I 2010 ble UL avholdt 22.09. på Bislett stadion. Arrangementet er et samarbeid mellom bydel, idrettslag og skoler. Til sammen ca 1200 elever deltok i arrangementet.

Folkehelsearbeid

Bydelen har vedtatt egen folkehelseplan, og bydelens folkehelsearbeid er ivarettatt i bydelens strategiske plan. Bydelen har samarbeidet på tvers av avdelinger og med andre instanser for å sette i verk gode folkehelse tiltak. Bydelen har i 2010 fått statlige midler til folkehelse tiltak. Det er rapportert på dette folkehelsearbeidet til Helse- og velferdsetaten. Bydelen vedtok rusmiddelpolitisk handlingsplan i 2009.

Arbeid med utvikling av møteplasser, parker og plasser

Bydelen har arbeidet for å legge til rette for gode møteplasser og for forbedringer av det fysiske og sosiale miljøet. Bydelen har samarbeidet med innbyggere ved utvikling av plasser og parker, blant annet ved deltagelse på befaringer med bydelens befolkning.

Bydelen har prioritert å holde anleggene rene; ved hyppigere avfallstømming, innkjøp av flere avfallskasser, taggefjerning i alle parker samt beskjæring av busker for lettere å kunne fjerne avfall. Bydelen fikk i 2010 kr 270 000, - i kommunale midler til ekstra renholdstiltak. Arbeidet ble gjennomført og avsluttet i 2010. Bydelen har overtatt to nye rehabiliterte plasser (Knut Knutsens plass og plassen øverst i Damstredet). Det er ikke tilført egne midler til denne oppgaven.

Renhold og vedlikehold av bydelens offentlig grunn

Driftsavtalen om drifting av bydelens parker fra 2007 innebar en styrking av renholdet i parkene, med avfallplukking daglig i sommersesongen og avfallsplukking også i vintersesongen ved snøfattige vintre. Driftsavtalen ble videreført både i 2008, 2009 og 2010.

Bydelen har også ansvarliggjort innehavere av serveringssteder samt andre leietagere av fortau og parker til å holde det leide areal rent og ryddig.

Parkene er skiltet. Teksten på skiltene inneholder enkle regler for bruk av parken, dette for å forhindre forsøpling, i tillegg til noen historiske opplysninger om parken.

Bydelen har også utført nødvendig vedlikeholdsarbeid ved anleggene, som nødvendig beskjæringsarbeid, reparasjon av benker, gjerder og lekeplasser. Videre har bydelen gjennom oppgraderinger av utstyr på flere av anleggene bidratt til å legge til rette for at bydelens befolkning skal kunne være mer fysisk aktiv i nærområdet. I 2010 er det iverksatt støyskjerming av basketbane på Falck Ytters plass, samt banebelysning og alpinmatter på "Idioten".

3.2.4 Hovedoversikt økonomi FO1 - netto driftsutgifter

Netto driftsutgifter pr. KOSTRA-funkjon	Regnskap 2009	Oppr. Budsjett 2010	Regulert budsjett 2010	Regnskap 2010	Avvik reg.bud/regnskap 2010
100 Politisk styring	1 433	1 516	1 396	827	569
120 Administrasjon	23 681	21 872	24 105	22 463	1 642
130 Adm.lokaler	3 149	3 357	3 357	3 357	0
180 Div. fellesutgifter	-194	93	-2 649	-3 094	445
190 Interne serviceenh.	0	0	-1 402	0	-1 402
233 Annet forebyggende helsearbeid	3 170	2 372	3 898	3 601	297
241 Diagnose, behandling og rehabilitering	14 497	13 965	14 648	14 204	444
242 Råd, veiledning og sosialt forebyggende arb.	19 861	27 434	25 461	23 996	1 465
243 Tilbud til personer med rusproblemer	6 820	3 617	7 483	5 912	1 571
265 Kommunalt disponerte boliger	782	775	-725	-1 465	740
273 Kommunle sysselsettingstiltak	7 033	3 145	4 264	4 210	54
275 Introduksjonsordn.	4 766	3 407	4 635	5 699	-1 064
276 Kvalifiseringsprogr.	4 901	-267	10 610	13 437	-2 827
283 Bistand til etabl. og opprettholdelse av egen bolig	1 935	1 573	2 043	1 981	62
285 Tjenester utenfor ordinært kommunalt ansvarsområde	9 166	0	714	714	0
301 Plansaksbehandling	601	577	585	598	-13
315 Boligbygging og fysisk bomiljøtiltak	395	0	0	0	0
320 Kommunal næringsvirksomhet	-1 239	-1 627	-1 627	-1 194	-433
335 Rekreasjon i tettsted	2 712	1 588	1 694	1 296	398
385 Andre kulturakt.	1 987	1 679	1 562	1 513	49
Sum netto utgifter	105 456	85 076	100 052	98 055	1 997

Bydelens vurderinger:

Kostrafunksjon 100:

Kostrafunksjonen omfatter bydelsutvalget, komiteer, råd, politiske styrerepresentanter og alle driftsutgifter knyttet til det politiske nivå. Mindreforbruket skyldes i all hovedsak mindre bruk av overtid enn budsjettert samt færre komitemøter og effektivisering av møtestrukturen. Totalt sett er det et positivt avvik på kostrafunksjonen.

Kostrafunksjon 120:

Kostrafunksjonen omfatter lønn og drift til Administrasjonsavdelingen (ADA), stab Oppvekst- og nærmiljøavdelingen (ONA) og stab Velferds- og helseavdelingen (VHA), vernetjeneste, fagforening, opplæring og IA-midler. Det har vært et merforbruk på lønn i Administrasjonsavdelingen på grunn at det var budsjettert med en generell vakans på 2 % på lønn som ikke lot seg

gjennomføre. Det positive avviket skyldes i hovedsak midler som er dratt inn i løpet av året til en sentral avsetning grunnet innkjøpsstopp og andre innstramminger. Totalt sett er det et positivt avvik på kostrafunksjonen.

Kostrafunksjon 130:

Kostrafunksjonen gjelder lokaler til administrative funksjoner, og inneholder husleiekostnader i Akersbakken 27. Kostrafunksjonen er i balanse.

Kostrafunksjon 180:

Kostrafunksjonen omfatter utgifter til ungdomsrådet, samt ordningen med AFP og uføretrygdene. I tillegg føres utgifter og inntekter til personalhytte her, og avsetning til buffer. Færre egenandeler i forbindelse med uførepensjoner og lavere lønnsoppgjør enn budsjettert førte til et positivt avvik. Det positive avviket ble redusert av en forventet overføring av mindreforbruket fra 2009 som ikke kom fordi resultatet ble dårligere enn antatt. Totalt sett er det et positivt avvik på kostrafunksjonen.

Kostrafunksjon 190:

Kostrafunksjonen omfatter fordelt utgifter til husleie, telefon og porto i Akersbakken 27, IT-utgifter, diverse forsikring, kommunerevisjon, Agresso print, fakturasentralen og kjøp av lønnstjenester fra UKE. Denne funksjonen skal regnskapsmessig gå i 0 ved årets slutt. Samlet sett er det et negativt avvik på kostrafunksjonen, som egentlig burde vært i balanse, men det har oppstått noen feilføringer i budsjettet.

Kostrafunksjon 233:

Kostrafunksjonen omfatter miljørettet helsevern, smittevern, influensavaksiner og Sentrumsprosjektet. Det positive avviket på funksjonen skyldes i hovedsak at det ble inntekter for vanlig influensavaksine pluss en ubesatt stilling og en inndratt lederstilling.

Kostrafunksjon 241

Kostrafunksjonen omfatter fysio-/ergoterapitjenester, altnuligmannstjenesten og kjøp av legetjenester. Videre omfatter kostrafunksjonen reiseutgifter til leger og fysioterapeuter samt fastlønnstilskudd til private fysioterapeuter. Bydelen var uten turnuskandidat i en måned, noe som har ført til en besparelse. Det er også et positivt avvik på fysio-/ergoterapitjenester som skyldes at en 50 % stilling er holdt vakant hele året. Hos helsestasjonen er det et positivt avvik som skyldes at mottatt fastlønnstilskudd til fysioterapeuter ble noe høyere enn budsjettert. Det har vært merforbruk på tolking og utgifter til forelesere hos bydelens legetjenester. Bydelen fikk kompensert økning av honorarer til fysioterapeuter slik at private fysioterapeuter gikk i balanse til tross for den store økningen i utbetaling av driftstilskudd på 15 % andre halvår 2009. Totalt sett er det et positivt avvik på kostrafunksjonen.

Kostrafunksjon 242

Kostrafunksjonen omfatter lønn og driftsutgifter i sosialtjenesten, hjelpeverge samt lønn og drift i Forvaltningsseksjonen.

Det positive avviket skyldes lavere driftsutgifter enn budsjettert på sosialtjenesten og forvaltningsseksjonen og ubrukte prosjektmidler knyttet til psykiatri – ungdom.

Avviket skyldes også sykkelønsrefusjoner i forvaltningsseksjonen.

Det positive avviket på Oppvekstseksjonen skyldes i hovedsak ubrukte tidligere prosjektmidler psykiatri - ungdom som ikke var benyttet i 2009, og ble overført til 2010.

Totalt sett er det et positivt avvik på kostrafunksjonen.

Kostrafunksjon 243

Kostrafunksjonen omfatter kjøp av institusjonsplasser for rusmiddelmisbrukere samt oppsøkende og forebyggende rusarbeid blant eldre.

Det er et positivt avvik som skyldes at en ansatt som skulle lønnes på ordinær drift er blitt lønnet med prosjektmidler og intern tilførsel av midler for å dekke merforbruket på kjøp av rusplasser

Totalt sett er det et positivt avvik på kostrafunksjonen.

Kostrafunksjon 265

Kostrafunksjon 265 omfatter alle kommunalt disponerte boliger med leiekontrakt, inkludert omsorgsboliger, boliger til flyktninger, gjennomgangsboliger m.m. Her inngår fremskaffelse, forvaltning, drift og innvendig vedlikehold av alle leiligheter.

Det positive avviket skyldes lavere husleie utgifter enn budsjettert med samt ubrukte vedlikeholdsmidler. Videre er det et positivt avvik på avsatte midler til tap på fordringer, da det ble avskrevet mindre enn det bydelen hadde budsjettert med.

Avviket skyldes også høyere husleieinntekter enn budsjettert med. Dette skyldes høyere inntekter på bostøtteordninger, samt utleide leiligheter som det var beregnet tomgang på. Totalt sett for kostrafunksjonen er det et positivt avvik.

Kostrafunksjon 273

Kostrafunksjonen omfatter organisering av sysselsettingstiltak og praksisplasser som organiseres og tilrettelegges av Kvalifiseringssenteret. Det positive avviket skyldes momsrefusjoner som er overført fra prosjekter til ordinær drift da prosjektene ikke har hatt krav på å beholde inngående mva. Totalt sett er det et positivt avvik på kostrafunksjonen.

Kostrafunksjon 275

Kostrafunksjonen omfatter introduksjonsordningen for flyktninger. Introduksjonsprogrammet er et toårig kvalifiserende program som har som formål å gjøre deltakerne snarest mulig økonomisk selvhjulpne.

Høyere utbetalinger av introduksjonsstønad enn forventet grunnet flere deltagere enn budsjettert samt noe høyere utgifter til tolketjenesten enn forventet har ført til et negativt avvik. I tillegg mottok bydelen et lavere tilskudd til introduksjonsordningen fra EST enn budsjettert.

Totalt sett for kostrafunksjonen er det et negativt avvik.

Kostrafunksjon 276

Kostrafunksjonen omfatter kvalifiseringsprogram for personer med vesentlig nedsatt arbeids- og inntektsevne og med ingen eller svært begrensede ytelser i folketrygden. Høyere utbetalinger til deltagerne og lønn til veilederne enn budsjettert har ført til et negativt avvik. Årsaken til dette er at tilskuddet til programmet ikke har vært stort nok til å dekke de faktiske utgiftene, og grunnet merforbruk på økonomisk sosialhjelp har det ikke vært mulig å omdisponere sosialhjelp hit.

Totalt sett for kostrafunksjonen er det et negativt avvik.

Kostrafunksjon 283

Kostrafunksjon 283 omfatter bolig tjenesten. Boligtjenesten gir råd og veiledning om boligstøtteordninger, etableringslån/ etableringstilskudd, kommunale utleieboliger og tilskudd til tilpasning av bolig. Boligtjenesten forvalter bydelens boliger til vanskeligstilte, herunder sosialklienter, eldre, funksjonshemmede og personer med psykiske lidelser.

Det positive skyldes av at en 20 % stilling er holdt vakant i store deler av året samt refundert sykelønn som ikke var budsjettet med. Totalt sett er det et positivt avvik på kostrafunksjonen.

Kostrafunksjon 301:

Kostrafunksjonen omfatter saksbehandling av plansaker og det er tilnærmet balanse på området. Et lite negativt avvik skyldes at det er budsjettet med 2 % vakanse, men det var ingen ledighet på funksjonen.

Kostrafunksjon 320:

Området omfatter saksbehandling og inntekter for utleie av torg og fortau. Negativt avvik på grunn av for lave utleieinntektene fra torg og fortau.

Kostrafunksjon 335:

Området omfatter drift, vedlikehold og utleie av parker og nærmiljøanlegg. Det positive avviket skyldes en merinntekt på utleie av parkområder.

Kostrafunksjon 385:

Området omfatter kulturarbeid og frivillighetsarbeid i bydelen. Det positive avviket skyldes hovedsaklig innkjøpstopp i bydelen.

3.2.5 Måltall for tjenesteproduksjon

Obligatoriske måltall for funksjonsområde 1 og 4 - Sosialtjenesten	Resultat 2008	Resultat 2009	Måltall 2010	Resultat 2010	Avvik resultat - måltall
Finansiering til kjøp av boliger - andelen søknader behandlet innen 1 måned	99,40 %	90,60 %	80,00 %	91,6 %	11,6 %
Søknad om kommunal bolig - andelen søknader behandlet innen 3 måneder	100 %	98,80 %	95,00 %	100 %	5,0 %
Andel positive vedtak for kommunal bolig effektivert innen 6 måneder	96 %	96,60 %	80,00 %	94,7 %	14,7 %
Antall personer i døgnovernattingssteder uten kvalitetsavtale (pr 31.12.)	0	0	0	0	0,0 %
Antall personer med opphold over 3 måneder i døgnovernatting	0	0	0	2	2,0
Økonomisk sosialhjelp - andel søknader behandlet innen to uker	91 %	87 %	95 %	84,30 %	-10,7 %
Andel deltagere som går ut i arbeid eller utdanning etter endt introduksjonsprogram		69 %	60 %	54 %	-6,0 %
Minimum andel fornøyde brukere etter brukerundersøkelser i sosialtjenesten	69 %		70 %	54 %	-16,0 %

Bydelens vurderinger:

Negativt avvik for saksbehandlingstid i vedtak etter sosialtjenesteloven skyldes i hovedsak påvente av dokumentasjon som er nødvendig for å ferdigbehandle en sak.

I Bydel St. Hanshaugen ble 472 brukere invitert til å delta i undersøkelsen. Av disse besvarte 60 respondenter undersøkelsen, noe som gir en svarprosent blant de inviterte på 13.

Gjennomsnittsindeksen for St. Hanshaugen er noe høyere enn samlet for Oslo i 2010 (52 poeng).

I byrådets budsjett for 2010 er det satt som måltall at minst 70 prosent av brukerne skal være fornøyd med sosialtjenesten. Resultatet for Bydel St. Hanshaugen viser at kun 61 prosent av brukerne er litt eller svært fornøyd med tjenesten.

Svarprosenten i undersøkelsen er lav og reduserer derfor verdien av undersøkelsen. Samtlige bydeler har svært lav svarprosent og lavere brukertilfredshet enn tidligere år.

Vurdering av barns situasjon i sosialhjelpsvedtak

NAV St. Hanshaugen, Sosial- og kvalifiseringsseksjonen har i 2010 hatt 161 barnefamilier som er innvilget økonomisk sosialhjelp. 17 av familiene har flere enn 3 barn.

13 av 17 familier med flere enn 3 barn har fått støtte til dekning av tilleggssytelser/andre

Formål. 2 av familiene mottok økonomisk støtte kun 1 mnd. i 2010, 1 familie ble økonomisk selvhjulpne gjennom KVP og 1 familie var klient gjennom hele 2010.

Rusomsorg

Bydelen arbeider tett med andre aktuelle instanser for å få til en helhetlig og samordnet hjelp til personer med rusproblemer og eller psykiske lidelser med utgangspunkt i den enkeltes behov og forutsetninger. Den enkelte gis tett individuell oppfølging og bistand i å nå individuelle mål.

Individuell plan er et viktig redskap i arbeidet. Det er et bl.a. et tett samarbeid med NAV-kontoret, bolig tjenesten, fastlege, Helse Øst og Lovisenberg DPS.

Det er i regi av NAV ved Sosial og kvalifiseringsseksjonen er det opprettet tilrettelagte arbeidsplasser for rusavhengige, både lavterskel tilbud som Rusken 2 og mer individuelle tilrettelagte arbeidsplasser med tett individuell oppfølging.

Bydelen har jevnlig kontakt med ca 200 rusmisbrukere. 90 personer mottar Lar-behandling. 16 rusmiddelmisbrukere er knyttet til kvalifiseringsprogrammet og 8 andre har vært i ulike sysselsettingstiltak. Det har vært 90 henvisninger til spesialisthelsetjenesten hvorav 80 har fått pasientrettigheter.

62 personer har opphold i institusjoner for personer med rusmiddelavhengighet (rehab.senter, omsorgssenter, lavterskeltilbud og rusbehandling i spesialisthelsetjenesten). Annen oppfølging er praktisk bistand/booppfølging, psykisk helsearbeid, støttekontakt, aktiviteter i Villa Mar og bydelsrusken.

Tilbud til brukere med psykiske problemer

Det er gitt tilbud til et stort antall brukere med psykiatriproblematikk om tilrettelagte arbeidsplasser med oppfølging. Kvalifiseringsprogrammet er et tilbud til målgruppen og andre utredes til ytelser i folketrygden samt det nye tiltaket arbeidsavklaringspenger (AAP som erstatter tidligere rehabiliteringspenger og attføring).

Bydelen har åpen kafé og treffsted 4 dager i uken for personer med psykiske lidelser. Det legges vekt på at brukerne i størst mulig grad skal delta i kafeens drift og nettverksskapende arbeid. En gang i måneden møtes brukere og ansatte til dialog om aktuelle temaer vedrørende kafédriften.

210 personer har hatt vedtak om tjenesten psykisk helsearbeid i 2010. Av disse var 79 nye brukere. Det er ytt totalt 7882 vedtakstimer hvorav 1316 av timene til brukere i samlokaliserte boliger.

Antall sosialhjelpsmottakere

Antall mottakere av økonomisk sosialhjelp fortsatte å stige ved inngangen til 2010. Vi har imidlertid hatt en synkende kurve for antall utbetalinger i 2 halvår 2010.

Gjennomsnittlig stønadslengde er fremdeles tilfredsstillende. Arbeidet med å bedre resultatene vil bli intensivert fremover med tiltak spesielt innrettet mot arbeidsledig ungdom.

Saksbehandlingstid

Negativt avvik for saksbehandlingstid i vedtak etter sosialtjenesteloven skyldes i hovedsak påvente av dokumentasjon som er nødvendig for å ferdigbehandle en sak.

Boligtjenesten

Brukerundersøkelsen i boligtjenesten i 2010 viste en svært høy grad brukertilfredshet.

Bydelen har oppfylt måltall for saksbehandlingstid for behandling av startlånssøknader, behandling av boligsøknader og tildeling av kommunal bolig. Bydelen har i 2010 brukt tildelt kvote på startlån fullt ut og har mottatt tilleggskvotepålegg som også er brukt. Bydelen ligger innenfor måltall for behandling av søknader om lån og tilskudd til kommunale boliger og tildeling av lån. De statlige og kommunale bostøtteordningene benyttes fullt ut.

Boligkontoret gir løpende råd og veiledning i boligspørsmål og bidrar med å skaffe bolig på det private markedet.

Obligatoriske måltall for funksjonsområde 1 – Kvalifiseringsprogrammet	Resultat 2009	Resultat 2010
Registrerte søknader i 2010	103	58
Innvilgende søknader i 2010	101	56
Søknader vedtatt avslått	1	0
Antall deltakere som har vært i programmet i løpet av året	101	150
Antall deltakere pr 31.12. (Deltakere med kvalifiseringsstønad som løper inkl evt. i permisjon)	95	91
Droppet ut i 2010 (Antall vedtak om varig stans i stønad som følge av ikke avtalt uteblivelse fra tiltak i programmet)	3	17
Antall deltakere med kvp pr 31.12. som har mottatt supplerende sosialhjelp samtidig med kvalifiseringstønad i løpet av året.	51	64

Bydelens vurderinger:

Tertialrapporteringen for 2010 viser at hele 44 % av deltakerne som avsluttet. Kvalifiseringsprogrammet i 2010 fikk nytt arbeid. Dette ansees å være et meget bra resultat for denne målgruppen. Alle deltakere i programmet har bakgrunn som sosialklienter. Programmet er svært nyttig for deltakerne da de får en meget tett og koordinert oppfølging av veilederne. Imidlertid er den forvaltningsmessige delen av programmet svært byråkratisk og ressurskrevende for de ansatte veilederne.

Obligatoriske måltall for funksjonsområde 1 – Introduksjonsprogrammet	Resultat 2009	Resultat 2010
Registrerte søknader i 2010	31	39
Innvilgende søknader i 2010	16	15
Søknader vedtatt avslått	15	22
Antall deltakere som har vært i programmet i løpet av året	53	55
Antall deltakere pr 31.12. (Deltakere med introduksjonsstønad som løper inkl evt. i permisjon)	38	38
Droppet ut i 2010 (Antall vedtak om varig stans i stønad som følge av ikke avtalt uteblivelse fra tiltak i programmet)	0	1
Antall deltakere på Intro pr 31.12. som har mottatt supplerende sosialhjelp samtidig med introduksjonsstønad i løpet av året.	14	16

Bydelens vurderinger:

Bydelens kvote for bosetting av innvandrere i 2010 var 20 personer. Alle ble bosatt i 2010 og ble deltagere i Introduksjonsprogrammet.

Pr 31.12. var det 38 deltakere i Introduksjonsprogrammet. Av disse var 15 menn og kvinner 23. Av kvinnene var 13 gift, ikke alle har ektefelle i Norge.

Måloppnåelse for 2010: 54 % (arbeid eller utdanning).

3.3 FUNKSJONSOMRÅDE 2 A: BARNEHAGER

3.3.1 Ansvarsområde

Funksjonsområde 2A omfatter kommunale og private barnehager og en åpen barnehage. Området omfatter også tilrettelegging av barnehagetilbud til barn med spesielle behov som ivaretas fra Pedagogisk fagsenter.

3.3.2 Hovedmål

Hovedmålene i strategisk plan kan knyttes opp mot de ulike funksjonsområdene og er forankret i tjenestestedenes tiltaksplaner:

Bydelen har full barnehagedekning med et godt pedagogisk tilbud.

Status: Bydelens mål for dekningsgrad i 2010 var 99,7 %, oppnådd resultat er 98,4 %.

3.3.3 Situasjonsbeskrivelse

Hovedfokus for bydelen i 2010 har vært å heve kvaliteten i barnehagene samt å utvikle nye barnehageplasser. I fastlagte møter mellom bydelen, OBY og Bestillerenhet for barnehager jobbes det med mål om å nå full barnehagedekning, videre utbygging for å imøtekomme en økende befolkning, samt å overflytte midlertidige prosjekter til permanente. Av 13 barnehager var det i 2010 3 midlertidige barnehager. En av de midlertidige barnehagene ble avsluttet i løpet av året. Fra høsten 2010 er det dermed to midlertidige barnehager i bydelen.

I dagens arbeidsmarked er det en utfordring for bydelen å rekruttere og beholde ansatte til Bydelens barnehager. Det er derfor iverksatt en rekke kompetansehevende tiltak for assistenter og pedagogiske ledere. Eksempelvis obligatorisk veiledning av nyutdannede førskolelærere og pedagogiske ledere på dispensasjon fra utdanningskravet. Alle pedagogiske ledere, pedagogiske leder på dispensasjon, fagledere og seksjonsledere har gjennomført kurset ”Tydelighet er omsorg”, et lederutviklingsprogram.

Videre jobbes det med IA-tiltak for å møte utfordringer knyttet til høyt sykefravær. Tiltakene går ut på å sette inn vikarer raskt, forbedre rutinene på oppfølging av langtidssykemeldte, fysisk tilrettelegging og at ansatte må ta felles ansvar for å ivareta arbeidsplassen. Barnehageseksjonen har et tett samarbeid med NAV.

Barnehagenes vedlikeholdsbehov er ikke så omfattende som tidligere, da mange av barnehagene har gjennomgått til dels store rehabiliterings- og oppussingsarbeider.

Språkstimulering

Bydelen har iverksatt en rekke tiltak knyttet til språkstimulering flerspråklige barn:

Språkgrupper i private og kommunale barnehager.

- Veiledning i tilknytning til språkgrupper.
- Veiledning/opplæring til barnehagepersonale i forhold til språkstimuleringstiltak og andre relevante temaer i tilknytning til flerspråklig utvikling.
- Observasjon/kartlegging av flerspråklige barn samt foreldresamarbeid i enkelte saker.
- Oppbygging av lekotek, bestående av språkstimulerende materiale som f.eks. språkkofferter og språkspill, samt veiledning i bruk av dette materiale.

Tiltakene har omfattet ca 30 barn vår 2009 og ca 40 barn høst 2009. Tiltakene har hatt en positiv effekt for både barn og de ansatte i barnehagene i form av økt kompetanse hos de ansatte, samt økt språkutvikling hos det enkelte barn.

Overnevnte utføres av konsulent for flerspråklig arbeid ansatt på Pedagogisk fagsenter. Midlene ble også benyttet til åpen barnehage 1 dag i uken (onsdager) for minoritetsspråklige familier. Dette tilbudet opphørte å eksistere sammen med åpen barnehage vår 2010.

Veilederen ABC og 1, 2, 3

Alle bydelens barnehager benytter veilederen ABC og 1,2,3, både kommunale og private barnehager. Barnehageseksjonen i Bydel St. Hanshaugen har et eget fagutvalg bestående av representanter fra både kommunale og private barnehager. Det er utarbeidet en egen opplærings- og kompetanseplan for alle bydelens barnehager, Kompetanseplan 2009-2012.

I 2010 har fokusområdene vært språkmiljø og språkstimulering, livslang læring med fokus på kommunikasjons- og relasjonskompetanse og samarbeid/sammenheng mellom barnehage og skole

Noe av midlene til veilederen er satt av til prosjekter som drives i barnehagene, der prosjektet må relateres til ABC og 1,2,3. Barnehagene sender inn søknad til økonomisk støtte, og leverer rapport om prosjektet. Tilbakemeldingene fra barnehagene på effekten av tiltakene er positive, og ved rekruttering av nye førskolelærere ser en viktigheten i å fokusere på kompetanseutvikling/kursing

Vilkår ved tildeling av kommunalt tilskudd til ikke-kommunale barnehager

Bydel St. Hanshaugen har stilt vilkår om kapasitetsutnyttelse ved tildeling av kommunalt tilskudd.

3.3.4 Hovedoversikt økonomi F - 2 A - netto driftsutgifter

Netto driftsutgifter pr. KOSTRA-funksjon	Regnskap 2009	Oppr. Budsjett 2010	Regulert budsjett 2010	Regnskap 2010	Avvik reg.bud/regnskap 2010
201 Førskole	58 975	58 303	73 789	75 023	-1 234
211 Styket tilbud til førskolebarn	7 202	8 390	13 900	10 094	3 806
221 Førskolelokaler og skyss	14 569	14 194	19 344	19 226	118
Sum netto utgifter	80 746	80 887	107 033	104 343	2 690

Bydelens vurderinger:

Kostrafunksjon 201:

Kostrafunksjonen omfatter aktivitet i barnehager basert på grunnbemanning, ordinære driftsutgifter, inventar og utstyr. Det ordinære statstilskuddet til kommunale, og ikke kommunale barnehagene føres her også. Merforbruket på kostrafunksjonen skyldes hovedsaklig utbetaling av økonomiske midler til likebehandling av private barnehager. Tidligere ble det fullt ut dekket av Oslo kommune, men ikke i 2010.

Kostrafunksjon 211:

Området omfatter tiltak til barn med funksjonshemming, tiltak for å bedre språkforståelsen blant minoritetsspråklige barn, samt materiell anskaffet til enkeltbarn eller grupper. Et betydelig positivt avvik knyttet til ubrukte lønnsmidler på grunn av vansker med rekruttering, noe besparelse i bruk av statstilskudd til barn med nedsatt funksjonsevner og tilskudd til språkstimulering.

Kostrafunksjon 221:

Området omfatter alle utgifter knyttet til barnehagelokaler. Her ligger også øremerkede midler knyttet til vedlikehold og innkjøp av lekeutstyr både i kommunale og ikke kommunale barnehager. Alle øremerkede midlene ble brukt opp i sin helhet i 2010. Det er et lite positivt avvik på kostrafunksjonen som skyldes innkjøpstopp i 2010.

3.3.5 Måltall- og nøkkeltall for tjenesteproduksjon

Obligatoriske måltall for funksjonsområde 2 A	Resultat 2008	Resultat 2009	Måltall 2010	Resultat 2010	Avvik prognose - måltall
Andel barn 1-5 år med barnehageplass	90,44 %	86,64 %	99,70	98,40 %	-1,3 %

Obligatoriske nøkkeltall for funksjonsområde 2 A	Resultat 2008	Resultat 2009	Resultat 2010
Andel barn 1-2 år med barnehageplass*	70,7 %	77 %	91,59 %
Andel barn 3-5 år med barnehageplass*	89,3 %	91,3 %	104,69 %
Barn 1-2 år med barnehageplass**	711	828	933
Barn 3-5 år med barnehageplass**	878	923	992
Antall styrere og pedagogiske ledere i kommunale barnehager	61	76	89
Ansatte i kommunale barnehager med dispensasjon fra kravet om førskoleutdanning	13	17	26
Andel styrere og pedagogiske ledere i kommunale barnehager med dispensasjon fra kravet om førskoleutdanning som har annen pedagogisk utdanning	15,4 %	29,4 %	35,1 %
Andel barn fra språklige og kulturelle minoriteter som går i barnehage, i forhold til innvandrerbarn 0-5 år	51,5 %	68,4 %	61,6 %
Korrigerte brutto driftsutgifter i kroner per barn i kommunal barnehage***	120 331	132 528	177 560

* Angir andelen av barn bosatt i bydelen som har barnehageplass i kommunen

** Angir barn med barnehageplass i bydelen, uansett bostedsbydel

*** Inkludert art 380 (husleie til kommunale foretak)

Det var 703 barn i kommunale barnehager per 15.12.10.

Bydelens vurderinger:

Bydelen har hatt en økning i den yngre delen av befolkningen på 5 %. Bydelens største kommunale barnehagen hadde omfattende rehabiliteringer og utvidelser av avdelinger. To nye barnehageprosjekt har blitt forsinket.

FUNKSJONSOMRÅDE 2 B: OPPVEKST

3.4.1 Ansvarsområde

Funksjonsområdet 2B omfatter fritidsklubber/ungdomstiltak, aktivitetspark, barneverntjenesten, helsestasjon, helsestasjon for ungdom, svangerskapsomsorg, skolehelsetjeneste, forebyggende arbeid for barn- og ungdom, SaLTo-koordinator bydel og sentrum, utekontakten, barneparken.

3.4.2 Hovedmål

Bydelen har i 2010 ingen hovedmål i budsjettet, men hovedmålene i strategisk plan kan knyttes opp mot de ulike funksjonsområdene og er forankret i tjenestestedenes tiltaksplaner.

Bydelen tilbyr barn, unge og deres familier et godt og helhetlig tilbud.

Status: St. Hanshaugen oppvekstsenter er opprettet.

3.4.3 Situasjonsbeskrivelse

Helsestasjonen

Helsestasjonen og skolehelsetjenesten har i 2010 videreført tilbudet til bydelens befolkning. Helsestasjon for ungdom har hatt et tilbud til studenter i forhold til forebygging av uønsket svangerskap og abort. I svangerskapsomsorgen, helsestasjons- og skolehelsetjenesten har det vært satset på kompetanseheving og tiltak knyttet til psykiatriarbeid. Fysio- og ergoterapitjenesten har et omfattende tilbud til habilitering av barn.

Fritidsklubber

Begge bydelens fritidsklubber har brukere hvor store deler av brukergruppen er bosatt i andre bydeler. Ved begge klubbene er det gjennomført tiltak i alle skolens ferier, foruten sommerferien, der bydelen hadde et felles tilbud på Marienlyst aktivitets- og lekepark.

Barnevern

Barnevernet har i 2010 hatt 69 % økning i antall meldinger, og som resultat en tilsvarende økning av iverksatte tiltak. Bydelens fokus på forebyggende arbeid og egenproduksjon av tjenester for ungdom gjenspeiler seg i økonomisk innsparing på 12-23 år, men grunnet det økende antall tiltak for barn under 12 vil det for 2011 være viktig å fokusere på denne gruppen og deres familier. Grunnet vansker med rekruttering til faste stillinger har en benyttet innleid arbeidskraft, noe som har medført en utgiftsøkning på lønn. Ved utgangen av 2010 var det ansatt personer i alle stillinger, men to stillinger blir besatt i 2011 grunnet oppsigelsestid. Bydelens Ambulant team har i 2010 hatt 90 % av sitt virke i forbindelse med produksjon av barnevernstiltak.

3.4.4 Hovedoversikt økonomi FO2B- netto driftsutgifter

Netto driftsutgifter pr. KOSTRA-funkjon	Regnskap 2009	Oppr. Budsjett 2010	Regulert budsjett 2010	Regnskap 2010	Avvik reg.bud/regnskap 2010
231 Aktivitetstilbud for barn og unge	9 107	8 383	9 590	9 486	104
232 Forebygging - skole- og helsestasjonstjeneste	12 140	12 017	11 923	12 471	-548
244 Barneverntjeneste	10 946	11 497	11 162	13 040	-1 878
251 Barneverntiltak i familien	4 840	4 209	4 209	6 104	-1 895
252 Barneverntiltak utenfor familien	24 697	20 179	20 367	24 636	-4 269
Sum netto utgifter	61 730	56 285	57 251	65 737	-8 486

Bydelens vurderinger:

Kostrafunksjon 231:

Kostrafunksjonen omfatter to barneparkar, drift av oppvekstseksjonen, utekontakten, SaLTO-koordinatorer for bydel og sentrum, fritidsklubbene og ulike prosjekter i oppvekstseksjonen. Det positive avviket skyldes at noen stillinger som var budsjettert på drift ble ført på prosjektmidler. Marienlyst aktivitetspark- og fritidsklubb har et negativt avvik knyttet til lønn og drift, dette grunnet sviktende inntekt fra etterskoletilbudet. Utgifter på barneparkar overstiger inntekter, grunnet lavt belegg.

Kostrafunksjon 232:

Kostrafunksjonen omfatter helsestasjon og skolehelsetjenesten. Det er et merforbruk på området knyttet til ubudsjetterte lønnsutgifter blant annet på grunn av økning i antall fødsel, pluss økning av priser på kjøp av legetjenester.

Kostrafunksjon 244:

Kostrafunksjonen omfatter driften av barnevernstjenesten i bydelen. Det er et merforbruk på området knyttet til innleid arbeidskraft som har vært satt inn for å møte en kraftig økning i antall meldinger med 69 % i løpet av 2010 i forhold til 2009.

Kostrafunksjon 251:

Kostrafunksjonen omfatter barneverntiltak i familien. Det negative avviket skyldes at det er satt inn flere tiltak i hjemmet enn budsjettert, bla. dyre institusjonsplasseringer/familiesenter.

Kostrafunksjon 252:

Kostrafunksjonen omfatter barneverntiltak utenfor familien. Negativt avvik på kostrafunksjonen grunnet mer kjøp av plasser fra Barne- og familieetaten pluss mer forbruk på fosterhjem. Bruk av private barnevernsinstitusjoner er lavere enn budsjettert noe som i stor grad skyldes god effekt av egenproduserte tiltak.

3.4.5 Måltall for tjenesteproduksjon

Obligatoriske måltall for funksjonsområde 2B - Barnevern	Resultat 2008	Resultat 2009	Måltall 2010	Resultat 2010	Avvik resultat - måltall
Andel avsluttede undersøkelser innen 3 mnd.	54,0 %	71 %	100 %	83%	17%
Andel avsluttede undersøkelser innen 6 mnd.	93,0 %	89,0 %	100 %	99%	1%
Antall gjennomførte tilsynsbesøk pr fosterbarn under 18 år hvor Oslo har plasseringsansvaret*)	2,68	2,6	4	3,14	0,86
Antall gjennomførte tilsynsbesøk pr fosterbarn under 18 år hvor Oslo har tilsynsansvaret*)	2,14	2,17	4	1,38	2,62
Antall gjennomførte oppfølgingsbesøk pr fosterbarn	2,86	2,47	4	2,55	1,45

Bydelens vurderinger:

Det er i 2010 en forbedring når det gjelder måloppnåelse med tanke på avsluttede undersøkelser i forhold til 2009, men bydelen har dessverre fortsatt et avvik. Tilsyns- og oppfølgingsbesøk for fosterbarn har store avvik, og vil bli fulgt opp i 2011.

I 2011 vil det arbeides med å kvalitetssikre månedlige rapporter med tanke på å unngå avvik.

Obligatoriske nøkkeltall for funksjonsområde 2B - Barnevern	Resultat 2007	Resultat 2008	Resultat 2009	Resultat 2010
Netto driftsutgifter pr innbygger 0-17 år - barneverntjenesten	10 867	9 878	10 580	11 442
Andel barn med barneverntiltak i forhold til innbyggere 0-17 år	5,2	4,6	4,5	5,9
Antall barn i tiltak i familien i løpet av året	121	113	108	159
Antall barn i tiltak utenfor familien i løpet av året	51	55	63	70
Antall barn i tiltak i familien per 31.12	82	94	89	105
Antall barn i tiltak utenfor familien per 31.12	39	40	38	52
Netto driftsutgifter (f. 244, 251 og 252) pr barn i barnevernet	169 735	160 991	170 084	191 179
Brutto driftsutgifter pr barn (f. 244)	41 451	42 401	46 735	56 943
Brutto driftsutgifter pr barn i opprinnelig familie (f. 251)	48 496	26 549	45 667	38408
Brutto driftsutgifter pr barn utenfor opprinnelig familie (f. 252)	419 346	501 691	421 524	360 728
Andel barn med tiltak i familien av alle barn i tiltak i løpet av året	69,9	67,3	63,2	73,0
antall oppholdsdøgn i barneverninstitusjoner	1620	3597	5132	4563
Gjennomsnittlig oppholdsdøgn pr barn i barneverninstitusjoner	101	164	156	106

Bydelens vurderinger:

Netto driftsutgifter i barnevernet har hatt en kraftig økning, noe som skyldes at en i 2010 har hatt ekstraavgifter knyttet til innleid arbeidskraft, se kostra 244. For kostra 251 og 252 har en nedgang for 2010, noe som skyldes i stor grad egenproduksjon av tjenester, samt mindre bruk av de dyreste institusjonstilbudene. Til tross for stor økning i antall meldinger og iverksatte tiltak ser en at det er en reduksjon i antall oppholdsdøgn på institusjon. Det er en økning i antall barn med tiltak i familien, noe som er i tråd med forskning som viser at barn har den beste sosiale utvikling i nærheten av sitt opprinnelige miljø.

FUNKSJONSOMRÅDE 3: PLEIE OG OMSORG

3.5.1 Ansvarsområde

Funksjonsområde 3 omfatter pleie-, rehabiliterings- og omsorgsfunksjoner for eldre og funksjonshemmede i sykehjem, samt i boliger med heldøgns pleie og omsorg, hjemlet i kommunehelsetjenesteloven eller i sosialtjenesteloven. Området omfatter også pleie, rehabilitering og omsorg utenfor institusjon, praktisk hjelp i hjemmet, avlastning for familier med barn med nedsatt funksjonsevne, og boliger for eldre og funksjonshemmede som ikke er hjemlet i kommunehelsetjenesteloven eller sosialtjenesteloven, men hvor beboerne betaler vanlig husleie.

Videre omfatter området velferdstiltak spesielt rettet mot eldre og personer med nedsatt funksjonsevne, først og fremst aktiviserings- og fritidstilbud, herunder eldresentrene.

3.5.2 Hovedmål

Byrådets mål er at tjenestene til eldre og funksjonshemmede skal tilrettelegges slik at den enkelte i størst mulig grad kan bevare sin selvstendighet og selvhjelpenhet. Det skal finnes et differensiert og fleksibelt tjenestetilbud hvor rett til medbestemmelse, individuell tilpasning og valgfrihet er satt i fokus.

3.5.3 Situasjonsbeskrivelse

Forvaltningsseksjonens største utfordring i 2010 har vært knyttet til reduksjon av sykehjemsplasser og bestillinger av hjemmesykepleietimer og hjemmehjelpstimer. Langtidsplasser og kortidsplasser i sykehjem og bestilte timer fra hjemmetjenesten har i gjennomsnitt ligget over budsjetterte plasser og timer i 2010. Bruk av institusjonsplasser i sykehjem er imidlertid redusert til 5 plasser under budsjett ved årets utgang. Bestillinger fra hjemmetjenesten er tilsvarende i løpet av året redusert til tilnærmet budsjetterte timer.

Raskere utskrivning fra sykehus og store behov for pleie- omsorgs-, og rehabiliteringstjenester har medført et økt press på omfang og kostnader. Dette har bl.a. medført større bruk av skjermede plasser i sykehjem enn budsjettert og kjøp av kortidsplasser ut over en-bloc bestilling.

Gjennom økt innsats fra innsatsteam, koordinert og samordnet innsats fra hjemmetjenesten og tett samarbeid med sykehus i forkant av utskrivning, har flere eldre kunnet reise rett hjem fra sykehus. Måltrettet og hensiktsmessig bruk av korttid/ rehabiliteringsplasser og koordinerte tjenester i hjemmet har medført kortere oppholdstid og økt sirkulasjon på bruk av kortidsplasser.

Bydelens Innsatsteam har sammen med hjemmebaserte tjenester bidratt til å gi et godt rehabiliteringstilbud til hjemmeboende etter endt opphold på sykehus og kortidsopphold. Innsatsteam har videre medvirket til å forhindre reinnleggelse og varig opphold på sykehjem. Overføring av fysio- og ergoterapitjenesten fra Hjemmebaserte tjenester til Forvaltningsseksjonen høsten 2010 har bidratt til et mer helhetlig og koordinert tilbud med økt vekt på forebygging og rehabilitering slik at de som ønsker det kan bli boende i eget hjem. Bydelen har i 2010 utpekt demenskoordinator og startet arbeidet med å etablere et demensteam.

Helse- og velferdsetaten har gjennomført en brukerundersøkelse. Resultatene viser at bydelens brukere er blant de mest fornøyde i Oslo både når det gjelder hjemmesykepleie og praktisk bistand. Helsetilsynet har hatt tilsyn med helse- og sosialtjenester til hjemmeboende eldre med demenssykdom. Det ble funnet tre avvik fra gitte myndighetskrav innenfor de områdene som ble revidert. Forvaltning og Hjemmetjeneste har utarbeidet en felles plan for lukking av avvikene.

Hjemmetjenesteområdet har utfordringer knyttet til sykefravær og behov for tilrettelegging for ansatte. Hjemmetjenesten har i 2010 blant annet samarbeidet med NAV Arbeidslivssenter og bedriftshelsetjenesten. Fokus har vært IA - Inkluderende arbeidsliv og nærværarbeid.

Hjemmetjenesten har i 2010 jobbet aktivt for å forbedre rapporteringsgrunnlaget i fagsystemet Geric, men dette er fortsatt en stor utfordring. Målsetningen har vært å forbedre registreringen av vedtak og utførte timer hjemmetjenester. Videre har vi innført bruk av håndholdte terminaler

(PDA) i de tre hjemmesykepleieenheter. Ønsket gevinst er bedre kvalitet på tjenesten, mer tid hos brukerne og mer effektive administrative prosesser.

I samarbeid med NAV Arbeidslivssenter og Rosenhof voksenopplæring har tjenesten i 2010 gjennomført bedriftsintern norskopplæring for ca 20 minoritetspråklige ansatte. Det har blitt gjennomført to kurs hvorav et var et samarbeid mellom hjemmetjenesten i Bydel St. Hanshaugen og Bydel Grünerløkka.

Hjemmetjenesten har i 2010 fokusert på kvalitet og utvikling, og har deltatt i flere prosjekter. Tjenestene har vært en av pilotene for innføring av KvalitetsLosen i bydelen og har i løpet av året innført systemet i alle enheter. Hjemmetjenesten er representert i bydelens kvalitetsutvalg og har lokale "forfatter" som gjennomgår og forbereder kvalitetsprosedyrer til KvalitetsLosen. Videre har vi deltatt i Prosjekt Åpen Linje med Lovisenberg sykehus og sektorbydelene. Prosjektet har som mål å utvikle verktøy for samhandling mellom nivåene hvor kompetanseoverføring og utvikling av ny teknologi er et hovedfokus. På grunn av utfordringer knyttet til informasjonssikkerhet og integrasjon med Gericar er utprøvingen i pilotbydelen Gamle Oslo stanset. Prosjektets eiere jobber med en re-design.

Hjemmetjenesten fungerer som praksisplass for ulike studentgrupper i grunn- og videreutdanning blant annet i sykepleie og fysioterapi, og pr i dag er det tre lærlinger i helsefag i hjemmesykepleien.

I 2010 har hjemmetjenesten gjennomført et samarbeidsprosjekt med Lovisenberg Diakonale høgskole og en privat hjemmebasert tjeneste i Moshi, Tanzania om "reflections concerning use of time in Home Based Care in Tanzania and Norway- a learning project across cultures". I januar 2010 var to sykepleiere og høgskolelektor på studiebesøk til Moshi, og i april var ansatte fra privat hjemmetjeneste i Moshi på gjensitt.

Hjemmetjenesten har videre hatt to kursserier for ansatte om demens i regi av Geria hvor også samarbeidspartnere har vært invitert. Hjemmetjenesten har hatt et samarbeid med Hospice Lovisenberg om veiledning og undervisning på området palliasjon. Både demens og palliasjon er satsningsområder i Kompetanseplan for bydelens pleie- og omsorgstjenester.

Bydelen har gode styringsverktøy som synliggjør forholdet mellom tjenestens budsjett og personalressurser og mengden vedtak som til enhver tid fattes av Forvaltningen. Det har gjennom store deler av 2010 vært bestillinger ut over budsjetterte vedtakstimer, noe som best synes i tjenesten praktisk bistand. Samtidig har Hjemmetjenesten og Forvaltningen hatt fokus på økt samhandling og det har resultert i mindre gap mellom bestilt og utført tid.

Hjemmehjelpstjenesten har siden innføringen av brukervalg hatt en stabil brukermasse. Ved utgangen av året har ca 23 % av brukerne valgt å motta tjenester fra privat leverandør.

Bydelen begynner nå å få en økende yngre "eldrebefolkning", noe som krever et annet tjenestetilbud enn til den eldste befolkningen, både i forhold til bo- og aktivitetstilbud og i mange tilfeller behov for omfattende tjenester.

3.5.4 Hovedoversikt økonomi FO3 – netto driftsutgifter

Netto driftsutgifter pr. KOSTRA-funksjon	Regnskap 2009	Oppr. Budsjett 2010	Regulert budsjett 2010	Regnskap 2010	Avvik reg.bud/regnskap 2010
234 Aktivisering og støttetjenester ovenfor eldre og funksjonshemmede	10 844	10 168	10 168	10 923	-755
253 Pleie, omsorg, hjelp og rehabilitering i institusjon	154 976	134 940	141 170	147 018	-5 848
254 Kjernetjenester knyttet til pleie, omsorg, hjelp til hjemmeboende	92 750	93 526	93 946	95 141	-1 195
733 Transport (ordninger) for funksjonshemmede	6 100	5 570	6 222	6 987	-765
Sum netto utgifter	264 670	244 204	251 506	260 069	-8 563

Bydelens vurderinger:

Kostrafunksjon 234

Kostrafunksjon 234 omfatter bydelens to eldresentre Vestre Aker og St. Hanshaugen, dagsenter for hjemmeboende, aktivitetssentre for utviklingshemmede, støttekontakter, ferietilbud og andre velferdstiltak for eldre og funksjonshemmede. Funksjonen omfatter også utgifter til avlastning og fritid for barn og unge med nedsatt funksjonsevne. Videre omfatter funksjonen tjenester til SFO for barn med spesielle behov og lønn til fagkonsulent, som jobber med lov om sosiale tjenester – barn og unge.

Det negative avviket skyldes at to ansatte er lønnet på denne kostrafunksjonen, men var budsjettert med på kostrafunksjon 253. Det er et tilsvarende positivt avvik på kostrafunksjon 253. Avviket skyldes også høyere utgifter enn budsjettert med på dagsenterplasser og høyere utgifter til VTA – plasser pga nye plasser som ikke var budsjettert med. Totalt sett for kostrafunksjonen er det et negativt avvik.

Kostrafunksjon 253

Kostrafunksjonen omfatter direkte brukerrettede utgifter til bestillerkontoret, institusjon senior, institusjon psykiatri, institusjon funksjonshemmede og vederlagsinntekter. Kostrafunksjonen omfatter også kjøp av tjenester til barn og unge med nedsatt funksjonsevne, slik gruppeavlastning og sommeravlastning.

Det negative avviket skyldes bruk av flere sykehjemsplasser i løpet av året enn det var budsjettert med, samt dobbel betaling for en bruker. Planlagt flytting fra en privat institusjon til en kommunal ble ikke gjennomført og dette medførte ekstra utgifter som ikke var regnet med.

Avviket skyldes også mindre inntekter på brukerbetaling institusjon enn det var budsjettert med ettersom det ble færre sykehjemsplasser i løpet av 2010 enn det var opprinnelig budsjettert med, samt mindre refusjoner til ressurskrevende brukere pga diagnose for 3 brukere (PU-ere) som medførte tapte inntekter.

Videre skyldes avviket prisavklaring for en bruker som medførte ekstra utgifter enn det var budsjettert med. Avviket skyldes også et vesentlig økning i utgifter til en funksjonshemmede barn plassert i en barnebolig i Kapellveien.

Manglende tilskudd til en ressurskrevende bruker på Conrad Svendsen Senter som var forventet fra EST forverret merforbruket. Totalt sett for kostrafunksjonen er det et betydelig negativt avvik.

Kostrafunksjon 254

Kostrafunksjonen omfatter pleie- og omsorgstjenester som ytes i brukernes hjem samt brukerstyrt personlig assistanse. Videre omfatter området hjemmehjelp, hjemmesykepleie, praktisk bistand/booppfølging og psykisk helsearbeid, samt avlastningstiltak barn/unge.

Det er et negativt avvik som skyldes høyere utgifter til vikarer og ekstravakter som videre skyldes ekstra innleie av arbeidskraft grunnet høy bestilling av vedtakstimer enn budsjettert med.

Tjenesten er da avhengig av ekstra bemanning for å kunne utføre vedtak på dag og kveld.

Avviket skyldes også kjøp av tjenester fra vikarbyrå og utgifter knyttet til reparasjoner av egne transportmidler som ikke var medregnet samt innkjøp av PDA utstyr til hjemmehjelp som ikke var budsjettert med.

Det er også et negativt avvik som skyldes høyere utgifter enn budsjettert på brukerstyrt personlig assistenter. Dette er på grunn av 3 nye brukere som ikke var budsjettert med i 2010 og utbetaling til Lillehammer kommune i uoppgjort sak fra 2007 vedr. BPA tjeneste for en bruker som i kort tid oppholdte seg i Lillehammer kommune (kr. 0,330 mill). Videre skyldes avviket av at høyere andel brukere av hjemmehjelp valgte private utfører enn det var budsjettert med. Det var antatt at 20 % av bydelens tjenestemottakere av hjemmehjelp skulle velge privat, men avsluttet året på 23,7 %. Merforbruket reduseres pga innsparinger som er trukket inn på en avsetningsbuffer som ligger under denne kostrafunksjonen samt merinntekter på egenandel, hjemmehjelp og sykelønnsrefusjoner som ikke var budsjettert med. Det var også høyere refusjoner enn budsjettert på stimuleringstilskudd til brukere av BPA. Totalt sett for kostrafunksjonen er det et negativt avvik.

Kostrafunksjon 733

Kostrafunksjonen omfatter utgifter til TT-kjøring for alle aldersgrupper.

Det negative avviket skyldes høyere utgifter knyttet til TT-kjøring grunnet flere brukere enn det var budsjettert med. Totalt sett for kostrafunksjonen er det et negativt avvik.

3.5.5 Måltall for tjenesteproduksjon

Obligatoriske lokale måltall i bydelsbudsjettene – FO3 Pleie og omsorg	Resultat 2008	Resultat 2009	Måltall 2010	Resultat 2010	Avvik Prognose - måltall
Saksbehandlingstid* for søknad om institusjonsplass 1)	24	18,5	24	12,5	-11,5
Saksbehandlingstid* for søknad om praktisk bistand	13	14,6	13	27,7	14,7
Saksbehandlingstid* for søknad om hjemmesykepleie	7	11,1	7	8,7	1,7
Iverksettingstid* for søknad om praktisk bistand	11	5,8	11	9,7	-1,3
Iverksettingstid* for søknad om hjemmesykepleie	9	6,2	9	3,6	-5,4
Andel innbyggere 66 år og under år som mottar hjemmetjenester 2)	1,0 %	1,0 %	1,0%	1,0 %	0,0 %
Andel innbyggere 67-79 år som mottar hjemmetjenester per 31.12 2)	10,0 %	9,7 %	10%	8,00 %	-2,0 %
Andel innbyggere 80-89 år som mottar hjemmetjenester per 31.12 2)	35,0 %	33,6 %	35%	35 %	0,0 %
Andel innbyggere 80 år og over som mottar hjemmetjenester per 31.12 2)	35,7 %	35,4 %	35,7%	36,60 %	0,9 %
Andel innbyggere 90 år og over som mottar hjemmetjenester per 31.12 2)	38,0 %	40,7 %	40 %	42 %	2,0 %
Andel innbyggere 67-79 år som er beboere i institusjon per 31.12 1)	3,5 %	3,1 %	3,5%	3 %	-0,5 %
Andel innbyggere 80-89 år som er beboere i institusjon per 31.12 1)	12,5 %	11,7 %	12,5%	13 %	0,5 %
Andel innbyggere 90 år og over som er beboere i institusjon per 31.12 1)	36,9 %	37,7 %	36,9%	33 %	-3,9 %
Andel heldøgnsbeboere på tidsbegrenset opphold i institusjon 1)	7,5 %	6,4 %		11,30 %	11,3 %

* Gjennomsnittlig saksbehandlingstid og iverksettingstid for perioden hele året

1) Sykehjem, aldershjem og andre boformer med heldøgns omsorg og pleie som er hjemlet i lov om helsetjenesten i kommunene eller sosialtjenesteloven, dvs. boformer der det kan kreves vederlag for opphold i institusjon.

2) Praktisk bistand og hjemmesykepleie (jfr. lov om helsetjenesten i kommunene § 1-3 annet ledd nr. 3 og Lov om sosiale tjenester omfatte tjenester innenfor kategorien psykisk helsearbeid. I henhold til loven omfatter praktisk bistand: Hjemmehjelp, husmorvikar og annen hjelpevirksomhet i hjemmet, herunder miljøarbeid, opplæring i dagliglivets gjøremål, boveiledning og brukerstyrt personlig assistent.

Bydelens vurderinger:

Negativt avvik i saksbehandlingstid for praktisk bistand er knyttet til praktisk bistand/opplæring og BPA, og skyldes høyt sykefravær i perioder i løpet av 2010.

Positivt avvik i hjemmetjenester til innbyggere over 90 år må ses i sammenheng med reduksjon i bruk av sykehjemsplasser og økt innsats i hjemmebaserte tjenester.

Positivt avvik i andel innbyggere over 90 % som er beboere i institusjon skyldes færre innleggelser og flere dødsfall i aldersgruppen enn forutsatt.

Obligatoriske måltall for funksjonsområde 3 – Pleie og omsorg	Resultat 2008	Resultat 2009	Måltall 2010	Resultat 2010 hjemmespl	Resultat 2010 praktisk bistand	Avvik Resultat - måltall
Brukertilfredshet i hjemmetjenesten - andel fornøyde brukere	83 %	89 %	80 %	90 %	93 %	11,5 %

Bydelens vurderinger:

Resultatet av brukerundersøkelsen i hjemmetjenesten viste at bydelen var blant de bydeler hvor brukerne var mest fornøyd med tjenestene. Tjenestemottakerne av praktisk bistand var totalt sett 93 % fornøyd og dette var den høyeste scoren av alle bydeler. Mottakere av hjemmesykepleier var totalt sett 90 % fornøyd. Bydelen vil gjennomgå resultatene og fortsette med arbeidet for å bevare de gode resultatene og oppnå fremgang i resultatene i 2011.

3.6 FUNKSJONSOMRÅDE 4: ØKONOMISK SOSIALHJELP

3.6.1 Ansvarsområde

Kommunen har ansvar for å fremme økonomisk og sosial trygghet, bedre levekårene for vanskeligstilte, bidra til økt likeverd og likestilling og forebygge sosiale problemer.

3.6.2 Hovedmål

Formålet med NAV-reformen er en helhetlig, effektiv og brukerorientert arbeids- og velferdsforvaltning. Utfordringen i 2011 blir å komme vesentlig lenger når det gjelder å realisere målene med reformen.

Stortinget vedtok 15.12.2009 ny lov om sosiale tjenester i arbeids og velferdsforvaltningen. I loven videreføres kapittel 5 (økonomisk sosial stønad og 5A(Kvalifiseringsprogrammet) sammen med andre bestemmelser fra sosialtjenesteloven. I tillegg presiseres og tydeliggjøres gjeldende rett på visse områder, og det innføres internkontroll og tilsyn på lovens områder.

Den nye loven samler de kommunale tjenestene som skal inngå i NAV-kontoret inn under egen lov. Hensikten er å støtte opp under NAV-reformens målsettinger om å få flere i arbeid.

3.6.3 Situasjonsbeskrivelse

Sosialtjenesten har fortsatt hatt en økning i gjennomsnittlig antall klienter med utbetaling per måned fra 2009 til 2010, men mindre enn fra 2008 til 2009.

Bydelen tok imot og bosatte sin kvote på 20 flyktninger i løpet av 2010.

Gjennom effektiv boligforvaltning har bydelen redusert tomgangsleie i kommunale boliger. Booppfølging og økonomisk rådgivning har medført reduksjon i misligholdt husleie, færre begjæringer om utkastelse og færre gjennomførte utkastelser.

Arbeids og velferdsforvaltningen har i de siste årene vært gjennom krevende omstillinger.

Arbeidsavklaringspenger og retten til arbeidsevnevurdering og aktivitetsplan ble iverksatt fra 1. mars 2010. Dette er nye virkemidler som også berører kommunen, som en del av partnerskapet i NAV-kontorene.

En hovedoppgave i 2010 var å styrke NAV sin rolle som fag- og tjeneste utvikler på fattigdomsområdet.

Handlingsplanen mot fattigdom er rettet inn mot tre delmål:

- 1) Alle skal gis mulighet til å komme i arbeid
- 2) Alle barn og unge skal kunne delta og utvikle seg
- 3) Å bedre levekårene for de vanskeligstilte

3.6.4 Hovedoversikt økonomi FO4 – netto driftsutgifter

Netto driftsutgifter pr. KOSTRA-funksjon	Regnskap 2009	Oppr. Budsjett 2010	Regulert budsjett 2010	Regnskap 2010	Avvik reg.bud/regnskap 2010
281 Økonomisk sosialhjelp	51 525	53 197	54 856	57 281	-2 425
Sum FO4	51 525	53 197	54 856	57 281	-2 425

Bydelens vurderinger:

Kostrafunksjon 281

Kostrafunksjonen omfatter økonomisk sosialhjelp. Det negative avviket skyldes høyere utbetalinger av økonomisk sosialhjelp enn budsjettert. Det er spesielt på husleie/strøm og basisbeløp det har vært et merforbruk. Bydelen budsjetterte opprinnelig med 483 klienter per måned og en gjennomsnittlig utbetaling per klient på kr 10 160. Etter mottatt flyktningtilskudd og justeringsoppgjør ble plantallene endret til 503 klienter med utbetalinger på kr 9 989 pr måned. Bydelen har i 2010 hatt i snitt 519 klienter med en gjennomsnittlig utbetaling på kr 10 022 per måned. Det høye forbruket skyldes en økt pågang av nye brukere. Spesielt har aldersgruppen 20-24 år økt betydelig, der mange av brukerne er arbeidsledige. Totalt sett for kostrafunksjonen er det et negativt avvik.

Obligatoriske måltall for funksjonsområde 4 – Sosialtjenesten	Resultat 2008	Resultat 2009	Resultat 2010
Antall mottakere av økonomisk sosialhjelp	1 047	1 361	1 410
Andel sosialhjelpssøttakere 25-66 år i forhold til innbyggere 25-66 år	3,8 %	4,2 %	5,0 %
Andel sosialhjelpsmottakere 18-24 år i forhold til innbyggere 18-24 år	4,0 %	4,3 %	5,7 %
Brutto driftsutgifter til økonomisk sosialhjelp pr mottaker	40 426	45 454	40315
Gjennomsnittlig stønadslengde økonomisk sosialhjelp (måneder)	4,9 mnd	4,3 mnd	4,1 mnd
Gjennomsnittlig stønadslengde økonomisk sosialhjelp - mottakere 18-24 år	4 mnd	3,7 mnd	3,5 mnd
Andel mottakere med sosialhjelp/ introduksjonsstønad som hovedinntektskilde	55,5 %	45,0 %	47 %
Andel sosialhjelpsmottakere med stønad i 6 måneder eller mer.	39,7 %	31,0 %	30,6 %

Bydelens vurderinger:

Antall mottakere av økonomisk sosialhjelp har fortsatt å stige også i 2010. Økningen har vært mindre enn fra 2009 til 2010. Antall sosialhjelpsmottakere i aldersgruppen 18-24 år har økt i hele 2010, og arbeidsrettede tiltak har derfor blir innrettet spesielt mot ungdomsgruppen.

Det er svært positivt at gjennomsnittlig stønadslengde har gått ned ved kontoret, og at denne er lavest for de yngste. Det viser at våre tiltak mot denne målgruppen har virket.

Det er månedlige kartlegginger av nye i aldersgruppen 18-24 der alle får tilbud om kurs, arbeidsrettede tiltak, arbeidstrening eller arbeidsmarkedstiltak.

3.7 GJENNOMFØRTE OMSTILLINGS- OG EFFEKTIVISERINGSTILTAK, SAMT STØRRE "PROSJEKTER"

KvalitetsLosen

Det er i 2010 arbeidet videre med et overordnet prosedyresystem og startet innføring av nytt system, KvalitetsLosen som inneholder to moduler: Dokumentstyring og avvikshåndtering. Dokumentstyringsdelen skal sikre trygg forvaltning av prosedyrer, instruksjoner og rutiner og sikre tilgang til gjeldende lover og forskrifter iht. krav til internkontroll. Avviksdelen skal erstatte den papirbaserte avviksrapporteringen og gjøre det enkelt å rapportere, behandle og lukke avvik, uønskede hendelser og forbedringsforslag. Pr i dag har ca halvparten av bydelens tjenester implementert programmet.

Prosjekt eldre og rusbruk

Bydelen har over statsbudsjettet fått tilskudd til kommunalt rusarbeid, ved prosjekt eldre og rusbruk. Målgruppen er mottakere av hjemmetjenester over 67 år som har eller står i fare for å utvikle nedsatt allmenntilstand eller funksjonsevne som følge av misbruk av alkohol- eller legemidler.

Prosjektet kartlegger antall personer i målgruppen og tjenestetilbudet til gruppen. Målet er å forlenge og forbedre kvaliteten på eldre brukeres liv i egen bolig. Det fokuseres på å gjøre bydelens tjenester i stand til å intervenere hos brukere i målgruppen.

Foruten lønnsutgifter til prosjektleder og sykepleiekonsulent har midlene blitt brukt til å frigjøre personale til kompetansehevende tiltak.

Værestedet trefoldighet, Sentrumsprosjektet – Dobbeltdiagnoser

Prosjektet er et samarbeidsprosjekt med Trefoldighet menighet i Den Norske Kirke og Bydel St. Hanshaugen. Målet er å bidra til at flere av de vanskeligstilte i sentrum får en bedre hverdag. Hensikten er å skape, utvikle og etablere væresteder og møteplasser som gir gjestene mening, tilhørighet, ernæring og rom for deltakelse. Videre finansiering av prosjektet for 2011 er ikke avklart.

Værestedet i Trefoldighetskirken er åpent hver lørdag fra kl. 16.00-19.00 og er rettet mot bostedsløse, personer med rus, rus/psykiatriproblematikk. Værestedet skal skape et pusterom midt i den ellers tøffe hverdagen, et anerkjennende fellesskap med alvor og humor rundt et kveldsmåltid, mulighet for samtale, stillhet og tenne lys og være et sted hvor man kan være den man er. Antall gjester har i gjennomsnitt vært ca. 100 i 2010. Antall frivillige er ca 40.

Flexbo

Flexbo er et bymofattende bo og oppfølgingstilbud til personer som har bodd ute i Oslo over tid og som av ulike årsaker oppgir at de ikke ønsker, eller makter, å nyttiggjøre seg de eksisterende boligløsninger det er tilbud om i Oslo. Flexbo har til sammen 10 beboere i 10 småhus fordelt på to tomter. Det er ansatt to booppfølgere, begge i 80% stilling. Boppfølgerne har tilsyn og oppfølging av beboere 4 dager per uke. Plan og bygningsetaten arbeider med dispensasjon i fht. bruk av Flexbo tomtene.

Omstilling i Oppvekst- og nærmiljøavdelingen

Avdelingen yter tjenester til bydelens befolkning mellom 0-18 (23) år. Det ble i 2010 foretatt en omorganisering internt i avdelingen. Både ledelsesstrukturen, og den faglige oppbyggingen ble gjennomgått med fokus på å kunne gå inn med lavterskel tilbud til en lavere kostnad en langvarige og omfattende institusjonsplasseringer. Dette ble gjort for å møte de budsjettmessige utfordringer avdelingen står overfor.

Etter endt omorganisering er avdelingen delt opp i 3 seksjoner: Oppvekst- og kulturseksjonen, Barnehageseksjonen og Helse- og miljøseksjonen. Organisasjonsformen gir rom for faglig samarbeid mellom faggrupper, som igjen er en kvalitetssikring av de tjenester Oppvekst- og nærmiljøavdelingen skal yte overfor befolkningen.

4 UTKVITTERING AV BYSTYRETS VERBALVEDTAK OG MERKNADER

Verbalvedtak

H2 Sysselsettingsarbeid

Byrådet bes sikre at bydelene opprettholder et høyt trykk på sysselsettingstiltak, og beholder sine måltall i kvalifiseringsprogrammet.

Bydelens utkvittering:

Bydelen har stort fokus på å nå måltallene for KVP. Tallene har gått noe ned i sommermånedene, grunnet ferieavvikling og at flere har fått nytt arbeid. Arbeidet intensiveres i 3 tertial. Det øvrige tiltaksarbeidet i NAV prioriteres mot arbeidsledig ungdom. Tiltaksmidlene er utnyttet for 2010.

F2. Fattigdom

Byrådet bes igangsette en gjennomgang av de ulike virkemidlene som er tilgjengelig for å motvirke fattigdom i Oslo. Gjennomgangen skal se særskilt på fattige barnefamiliers situasjon. Gjennomgangen skal gi en vurdering av de enkelte virkemidler, men også hvordan disse virker sammen; samt anviser forbedringsmuligheter.

Bydelens utkvittering:

Sosial og kvalifiseringstjenesten i NAV kontoret har et systematisk fokus på tiltak rettet mot familier med barn. NAV kontoret har etablert mange arbeidsmarkedstiltak og flere av disse blir brukt som et virkemiddel til å gjøre disse familiene økonomisk sjølhjelpne.

Kvalifiseringsprogrammet er et slikt tiltak der deltakerne får en ordinær lønn, samt individuell tilpasset opplæring som igjen skal bidra til en fast inntekt. For øvrig blir det gjort individuelle vurderinger i utmåling av sosialstønad der barn er involvert. Sosialseksjonen deltok i bydelens

fattigdomsprosjekt frem til det ble avviklet i mars 2010. Samtidig er prosjektarbeidet videreført I NAV's ordinære tjenester ved de at ulike individuelle tiltakene er videreført.

F12/2009 Tilskudd til frivillige organisasjoner, herunder også til frivillige organisasjoner innen helse- og sosialsektoren til enkeltpersoner og andre private rettssubjekter, og til idrett-, kunst- og kulturtiltak

For tilskudd til frivillige organisasjoner, herunder også til frivillige organisasjoner innen helse- og sosialsektoren til enkeltpersoner og andre private rettssubjekter, og til idrett, kunst- og kulturtiltak til enkeltperson og andre private rettssubjekter som følge av bystyrets budsjettvedtak, skal Regler for tilskuddsforvaltning – Instruks for utforming av tilskuddsordninger i Oslo kommune, bystyrevedtak 18.12.2002 (sak 503), jf Instruksens pkt 1 siste ledd, legges til grunn.

Bydelens utkvittering:

Regler for tilskuddsforvaltning – Instruks for utforming av tilskuddsordninger i Oslo kommune er fulgt. Bydelen har utarbeidet egne retningslinjer for tildeling av frivillighetsmidler som ivaretar Oslo kommunes regler for tilskuddsforvaltning. Disse retningslinjene er vedtatt av Bydelsutvalget.

F8. Lærlingplasser

Byrådet ber alle kommunens etater og virksomheter igangsette tiltak for å rekruttere flere lærlinger.

Bydelens utkvittering:

Bydel St. Hanshaugen har p.t 7 lærlinger hvorav 3 lærlinger i helsearbeiderfaget, 1 lærling i kontorfaget og 3 lærlinger i barne- og ungdomsarbeiderfaget.

F24/2006. Lån til boligformål – Dekning av administrative kostnader i bydelene

For lån til boligformål innvilget/gitt bindende tilsagn fra og med 2006, påplusses husbankrenten 0,25 prosentpoeng til dekning av administrative kostnader i bydelene, jf. gjeldende retningslinjer for Startlån fra Husbanken.

Bydelens utkvittering:

Bydelen legger til 0,25 % på de innvilgede lån, men disse pengene går til HEV, ikke til bydelen.

K1B. Privat drift av barnehager

Det åpnes for at driften av nye kommunale barnehager kan settes ut til private fra og med barnehageåret 2010. Samme opptakskrav skal stilles til private som drifter slike barnehager, som til de ordinære kommunale barnehagene.

Bydelens utkvittering:

Barnehageseksjonen gir løpende veiledning til private aktører som ønsker å starte opp drift av barnehage. Nye prosjekter må gå gjennom KOU. Det er ikke planlagt nye kommunale barnehager i 2010 utover de mulighetsstudier vi kjenner til fra foregående år.

K12. Vedlikeholdspott barnehager

Bystyret ber byrådet opprette en særskilt søknadsbasert ordning for tilskudd til oppgradering av lekeapparater og utearealer i barnehager. Private og kommunale barnehager kan søke på lik linje.

Bydelens utkvittering:

I 2010 fikk bydelen tildelt vedlikeholdsmidler til oppgradering av lekeapparater og uteareal i private og kommunale barnehager. Bydel St. Hanshaugen mottok kr 277 000 av totalt 5 millioner kroner som ble avsatt for Oslo kommune. Bydelen mottok søknader på til sammen kr 1 110 625 fra kommunale, private, student- og familiebarnehager.

H2. Egenbetaling for renhold, matlaging m.m.

Med hjemmel i forskrift til lov om sosiale tjenester m.v. fastsettes fra og med 1.1.2010 følgende betalingssatser og utgifter for renhold, matlaging m.m.:

Husstandens samlede skattbare nettoinntekt før særfradrag – i h.h.t. forskrift til lov om sosiale tjenester m.v.	Timesats i kroner	Utgiftstak i kroner (timer)
Inntil 145 761 (under 2 G)	20	1 800 (90 timer)
Fra 145 762 (2-3 G)	50	4 500 (90 timer)
Fra 218 643 (3-4 G)	125	11 250 (90 timer)
Fra 291 524 (over 4 G)	215	19 350 (90 timer)

Inntektsgruppene justeres i samsvar med endringer i Folketrygdens grunnbeløp pr. mai 2010.

Bydelens utkvittering:

Bydelen følger gjeldende betalingssatser.

H3. Egenbetaling for trygghetsalarm

Husstandens samlede skattbare nettoinntekt før særfradrag – i henhold til forskrift til lov om sosiale tjenester mv.	Månedssats kroner
Fra 218 643 (over 3 G)	185

Inntektsgruppene justeres i samsvar med endringer i Folketrygdens grunnbeløp pr. mai 2010.

Bydelens utkvittering:

Bydelen følger gjeldende betalingssats.

H4. Valgfri innkreving av egenbetaling for trygghetsalarm

Bydelene gis fullmakt til å avgjøre hvorvidt de vil la være å innkreve egenandeler på trygghetsalarm.

Bydelens utkvittering:

Saken om egenbetaling for trygghetsalarm ble behandlet i bydelsutvalget. Bydelen følger Byrådets forslag om kr 185 i egenandel på trygghetsalarm.

H5. Kvalitetsmåling i sykehjem og hjemmetjeneste

Kvalitetsmålinger i sykehjem og hjemmetjenesten består av revisjonsbesøk, objektive indikatorer og brukerundersøkelser. Brukerundersøkelser foretas årlig i samtlige sykehjem og brukere av hjemmetjenester. Objektive indikatorer i sykehjem registreres per tertial og årlig i hjemmetjenesten. Revisjonsbesøk gjennomføres annet hvert år i bydelenes bestillerkontor og hos

kommunale og private utførere av hjemmetjenester og annet hvert år i sykehjemmene. Resultater fra ansatteundersøkelser legges inn som et fjerde element i kvalitetsmålingene.

Kvalitetsmålingene skal også omfatte samtaler med et utvalg av sykehjemsbeboere og hjemmetjenestebrukere. En sammenfatning av mottatte avviksmeldinger og eventuelle klager fra beboere/brukere skal presenteres sammen med resultater av kvalitetsmålinger. (dette har vi ikke gjort - bør politikerne få en slik oppsummering sammen med resten av kvalitetsmålingene?)

Bydelens utkvittering:

Brukerundersøkelse og Kvalitetsrevisjon ble gjennomført i regi av HEV i 2009 og resultatene fra disse er sammen med resultatene fra medarbeiderundersøkelsen nedfelt i tiltaksplaner i bydelens hjemmetjeneste.

Pr 1. september ble en ny og forenklet brukerundersøkelse sendt ut til brukere av hjemmetjenester. Dette gjøres i regi av HEV også. Bydelen har gjennomført en medarbeiderundersøkelse i 2010 som blir lagt inn i den totale kvalitetsmålingen.

H6. Veiledende normer for økonomisk sosialhjelp til livsopphold

Veiledende normer for økonomisk sosialhjelp til livsopphold pr. mnd. justeres med 2,4 % (deflator), og vil for 2010 fastsettes slik:

Enslige aleneboende	5 521
Ektepar/samboere	8 667
Enslige forsørgere	6 287
Barnetillegg 0-10 år	1 242
Barnetillegg 11-18 år	1 648
Unge hjemmeboende 18-23 år	1 648

Bydelens utkvittering:

Bydelen følger gjeldende satser.

H23. Pris pr. vektet sykehjemsplass i 2010

Pris pr. vektet sykehjemsplass i 2010 fastsettes til 619.940.

Bydelens utkvittering:

Bydelen følger gjeldende priser.

H39. Organisering av kommunale boliger

Byrådet bes orientere bystyret med et notat som redegjøre for behovet og planer for videre nybygging, eller kjøp av tilpassede boliger for personer med nedsatt boevne.

Bydelens utkvittering:

Bydelen har i dag et variert tilbud om bolig for personer med nedsatt boevne. For å møte bydelens fremtidige behov har bydelen innleid ytterligere 15 leiligheter fra SIO og forlenget leieavtalen frem til 15.6.2014. Det er videre fremforhandlet leieavtale med Diakonissehuset Lovisenberg om både leie av bygg og tjenesteleveranse for å etablere "omsorg +" med 50 leiligheter. Boligkontoret i bydelen gir aktiv bistand til å skaffe bolig på det private utleiemarked.

H40. Spredning av kommunale boliger

Bystyret bes orientere om resultatet av kommunens strategi, med å spre de kommunale boligene, og dessuten lage mål for hvordan man skal komme videre i strategien.

Bydelens utkvittering:

Bydelen har i dag et variert tilbud tilpasset ulike behov for bolig. Det er gjennomført en kartlegging av våre bostedsløse og det arbeides videre med planlegging av nye botiltak for denne gruppen.

H52. Overføring av ansvar og bostøtte til bydelene

På kap. 428 Sosiale boligvirkemidler avsettes det 12 mill. til styrking av bostøttebudsjettet. Helse- og velferdsetaten gis fullmakt til å fordele kvoter til bydelene basert på forbruk i 2009 og antall innleide boliger pr. 31.12.2009.

Bydelens utkvittering:

Bydelen leier inn 54 boliger fra SiO og 4 fra Obos. Fra 1.7.2010 er ordningen med kommunal bostøtte etablert for boligene fra SiO.

H65. Mottak av flyktninger

- Måltall for mottak av flyktninger økes til 350.
- Byrådet bes innen første juni 2010, legge frem for bystyret en orientering om hvor mange flyktninger som så langt er blitt bosatt i bydelene i forhold til måltallet. Byrådet bes i denne sammenheng vurdere om det er grunnlag for å justere måltallet

Bydelens utkvittering:

Bydelen har for 2010 en kvote på 20 personer som skal bosettes. Samtlige av disse ble bosatt i bydelen i 2010 og deltar i Introduksjonsprogrammet for innvandrere. Samtlige av disse deltar i Introduksjonsprogrammet for innvandrere.

H5/2008 Seniorveiledertjeneste

Alle bydeler skal tilby en seniorveiledertjeneste som har ansvar for å tilrettelegge systematisk oppsøkende virksomhet og gjennomføre forebyggende hjemmebesøk hos alle over 80 år som ikke er i kontakt med kommunens tjenester. I tillegg skal det vurderes om andre målgrupper er aktuelle for dette. Bydelenes seniorveiledertjeneste bør samarbeide med seniorsentrene i bydelene om oppgaven.

Bydelens utkvittering:

Bydelens seniorveiledertjeneste er knyttet til og samarbeider med eldresentrene. Bydelen har registrert et behov for forebyggende hjemmebesøk hos eldre som kun har kontakt med eldresentrene.

H24/2008 Barn av sosialklienter

Byrådet bes i samarbeid med bydelene medvirke til at sosialkontorene også legger vekt på barnas behov for fritidsaktiviteter når de vurderer støtten til barnefamilier.

Bydelens utkvittering:

Barnefamiliene er kartlagt og vi har en løpende vurdering av tiltak rettet mot denne målgruppen. Det blir alltid gjort individuelle vurderinger i utmåling av sosialstønad der barn er involvert.

H17/2006. Endring i husleie for boliger med subsidiert husleie

Husleien i trygdeboliger og kommunale boliger som er særskilt tilrettelagt for eldre og mennesker med funksjonshemming, men som ikke oppfyller Husbankens krav til betegnelsen

omsorgsboliger, samt omsorgsboliger for utviklingshemmede, fastsettes til 900 kroner per kvadratmeter boligareal. Husleien konsumprisreguleres i tråd med husleielovens bestemmelser. Ordningen gjelder kun videreføring av eksisterende leieforhold som i forbindelse med eiendomsreformen ble overført fra bydelene til eiendomsforetakene 01.01.2004. Ved inngåelse av nye leieavtaler i ovennevnte boliger, fastsettes husleien til gjengs leie, og beboerne omfattes av ordningen med bostøtte for leietakere i kommunale boliger.

Bydelens utkvittering:

Husleien økes ved inngåelse av nye kontrakter.

H55/2006. Eldresentrene – tilfredsstillende tilbud til alle over 67 år

Bystyret mener eldresentrene er en viktig del av tiltakskjeden for eldre i byen, og ber bydelene innenfor rammen av de økte økonomiske rammene sørge for at eldresentrene gir alle eldre over 67 år et godt tilbud.

Bydelens utkvittering:

Bydelen gir driftstilskudd til to eldresentre som ivaretar behovet for et godt tilbud til alle eldre over 67 år.

S3. Transporttjenesten for forflytningshemmede mellom 6 og 67 år - fritidsreiser

For brukere av transporttjenesten for forflytningshemmede mellom 6 og 67 år settes kvoten til 150 reiser pr. år. For brukere som for første gang søker etter 1. juli settes kvoten til 75 fritidsreiser første året.

Bydelens utkvittering:

Bydelen følger fastsatt kvote.

S4. Transporttjenesten for forflytningshemmede over 67 år som er blinde eller svaksynte eller spesialbilbrukere - fritidsreiser

For primærbrukere av transporttjenesten for forflytningshemmede over 67 år som er blinde eller svaksynte eller spesialbilbrukere gis en kvote på 150 fritidsreiser pr. år. For primærbrukere som for første gang søker etter 1. juli, settes kvoten til 75 fritidsreiser første året.

Bydelens utkvittering:

Bydelen følger fastsatt kvote for fritidsreiser.

S5. Transporttjenesten for forflytningshemmede over 67 år som ikke er blinde eller svaksynte - fritidsreiser

For brukere av transporttjenesten for forflytningshemmede over 67 år som ikke er blinde eller svaksynte, settes kvoten for fritidsreiser til 50 reiser pr. år. For brukere som for første gang søker etter 1. juli settes kvoten til 25 fritidsreiser første året.

Bydelens utkvittering:

Bydelen følger fastsatt kvote for fritidsreiser.

S7. Transporttjenesten for forflytningshemmede - egenandel

Egenandel innenfor Oslos grense for turer innen transporttjenesten for forflytningshemmede settes til kr 30 for voksne og kr 15 for barn under 18 år.

Bydelens utkvittering:

Bydelen følger gjeldende retningslinjer. Ved spesialtransport endres ikke kvoten ved fylte 67 år.

S8. Egenandel for reiser til arbeid og dagsentra

Egenandel for transporttjenester for reiser til arbeid og dagsentra for forflytningshemmede over 16 år settes til kr 315 pr. måned.

Bydelens utkvittering:

Bydelen følger fastsatt egenandel.

S17. Nullutslipp og klimanøytral bilpark

Ved utskifting av kommunens bilpark skal det som hovedregel anskaffes tjenestebiler med nullutslippsteknologi eller klimanøytrale drivstofftyper. Dette omfatter alle anskaffelser knyttet til både kjøp og inngåelser av leieavtaler.

Bydelens utkvittering:

Bydelen forholder seg til kommunens ramme/samkjøpsavtaler på leasingbiler.

S41. Brannforebyggende tiltak og tilsynsarbeid

Byrådet bes i forbindelse med oppfølging av stortingsmelding om forebyggende brannvern at det gjennomføres økt tilsyn i de deler av bygningsmassen som er utpekt som særskilte brannobjekter og risikoutsatt flerboligbebyggelse.

Bydelens utkvittering:

Per første tertial ble det meldt om kommende branntilsyn i omsorgsboligene i Collettsgate 52B mens per andre tertial har bydelen ikke hatt branntilsyn.

Rapportering flertallsmerknader

1. Bruk av budsjettmidler etter bystyrets budsjettforlik:

Bydelen hadde satt av nok budsjettmidler for gjennomføring av praktisk bistand og booppfølging i den enkeltes hjem. Dette innebærer bosetting av flyktninger, ferdigbehandlede personer i institusjoner og personer som løslates fra fengsel. Bydelen økte ikke sine aktiviteter på dette området fordi det ikke var behov for det. Bydelen har brukt midler etter budsjettforliket til å styrke andre aktiviteter på FO1-, FO2- og FO3-områder. Aktiviteter som ble styrket er følgende:

Kostra 231 er styrket med kr 460 000 som skal gå til bydelens fritidsklubber.

Kostra 234 er styrket med kr 120 000 til Vestre Aker Eldresenter.

Kostra 254 er styrket med kr 500 000 til opprettholdelse av til sammen 100 prosent stilling innen hjemmesykepleien og/eller innsatsteamet.

Kostra 232 er styrket med til sammen kr 880 000. Dette fordeler seg på følgende vis:

- Kr 415 000 til opprettholdelse av 80 prosent stilling som helsesøster ved St. Hanshaugen Helsestasjon.
- Kr 115 000 til opprettholdelse av 20 prosent stillingshjemmel som jordmor.
- Kr 350 000 til innkjøp av psykologtjenester til St. Hanshaugen Helsestasjon.

Kostra 201 er styrket med kr 90 000 til opprettholdelse av rådgivningstjenesten til familiebarnehagene.

Bydelen fikk tildelt til sammen kr 1 528 000 etter budsjettforlik. Summen av ovennevnte aktiviteter utgjør kr 2 060 000. Resten av beløpet ble dekket fra reduksjoner på Kostra 120 og Kostra 100.

2. Innføring og bruk av individuelle planer for å hjelpe vanskeligstilte:

Alle brukere med sammensatte og omfattende tjenester får tilbud om individuell plan. Bydelen har fortløpende opplæring og fokus på bruk av individuell plan i de ulike seksjonene. Bydelen og Lovisenberg sykehus, psykiatrisk divisjon og Nic Waal (BUP), har i tillegg opprettet en arbeidsgruppe som skal utarbeide felles mal og prosedyre for individuell plan for både barn/unge og voksne.

3. Bydelens tilbud om gjeldsrådgivning til mennesker med økonomiske problemer:

Bydelen har gjeldsrådgiver på NAV-kontoret som ivaretar alle som har behov for gjeldsrådgivning. Bydelen har gjennomgått bydelens internettsider og kvalitetssikret informasjonen som gis til bydelens innbyggere.

5 SÆRSKILT RAPPORTERING

5.1 TILTAK FOR FORBEDRET SERVICE OVERFOR BRUKERNE

Bydel St. Hanshaugen sine internettsider hadde 92 995 besøk i 2010. Ansatte i Oslo kommune stod for ca 20 % av disse. Gjennomsnittlig besøkslengde var 05:36 minutter og median besøkstid var 01:39 minutter. Gjennomsnittlig besøkslengde preges av lange besøk og median besøkstid preges av korte, så sannheten ligger nok et sted midt i mellom. Et gjennomsnittlig besøk bestod av 3,48 sidevisninger, og mest besøk har vi på sidene til bydelens barnehager.

Organisering av fysio- og ergoterapitjenesten sammen med innsatsteam i forvaltningsseksjonen har medvirket til et bedre og mer fleksibelt tilbud til bydelens brukere.

Forvaltningsseksjonen har i løpet av 2010 blitt implementert i kvalitetssystemet "KvalitetsLosen". Systemet ivaretar krav til avviksrapporing og lukking av avvik. Systematisk behandling og lukking av avvik skal bidra til bedring av og sikre økt kvalitet på tjenestene.

Med bakgrunn i tilbakemeldinger i brukerundersøkelsen i hjemmetjenesten og Helse- og sosialombudet har Forvaltningsseksjonen lagt særskilt vekt på en klar og tydelig informasjonen til brukere om tjenester, rettigheter og plikter.

Ledere i Forvaltningsseksjonen har sammen med ledere i Hjemmebaserte tjenester deltatt i programmet "Det gode møtet" som har som siktemål å utvikle en god kommunikasjon med brukere, medarbeidere og eksterne samarbeidspartnere.

Alle brukerne har serviceperm som inneholder generell informasjon om hjemmetjenesten og spesiell informasjon rettet til den enkelte. Permen er brukerens og kan også benyttes av pårørende.

Praktisk bistand har som prosedyre alltid å ringe brukerne om morgenen for å forberede og avklare dagens oppdrag. Brukerne av hjemmetjenesten mottar informasjonsbrev om tjenesten til påske, sommer og jul.

Gjennom samarbeid med psykisk helsevern for barn og unge (BUP) ved Nic Waals Institutt har bydelens ungdomsbefolkning tilgang til psykolog ved Helsestasjon for ungdom ukentlig.

5.2 SAKSBEHANDLINGSTID

Bydelen som helhet har i all hovedsak holdt ulike frister og underrettet avsendere til rett tid i tråd med kommunens målsettinger. Forvaltningsmelding brukes i tråd med lovverket.

Forvaltningslovens veiledende frister gjelder også for aktuelle særlover. Det er rent unntaksvis at disse frister ikke overholdes. Gjennom arkivsystemet DocuLive produseres restanselister, som benyttes.

NAV St. Hanshaugen, Sosial- og kvalifiseringstjenesten følger fristene i forvaltningsloven, i hovedsak de frister som er satt i lov om sosiale tjenester. Sosial- og kvalifiseringstjenesten er også gitt ansvar i arbeidsmarkedsloven. Hvis frister ikke blir fulgt skyldes det ofte vansker knyttet til brukere som har behov for koordinerte tjenester.

Forvaltningsseksjonen følger i hovedsak frister for saksbehandlingstid i Oslo kommune og i særlovgivningen. Saksbehandlingstiden for søknader om fast plass i sykehjem og hjemmesykepleie er redusert med henholdsvis 32 % og 21 % fra 2009 til 2010. Det har vært en økning i saksbehandlingstiden i 2010 for praktisk bistand. Økningen er knyttet til praktisk bistand/opplæring og brukerstyrt personlig assistanse (BPA), og skyldes høyt sykefravær i perioder i løpet av 2010.

Boligkontoret ligger godt innenfor måltall for saksbehandlingstid for behandling av søknader om kommunal bolig og kommunale og statlige låne- og bostøtteordninger.

Barneverntjenesten følger fristene i forvaltningsloven, men det finnes avvik i forhold til frister som følge av lov om barneverntjenester 4-2, 4-6, 2.ledd, 4-9 og 4-3, jfr. 6-9. I de tilfeller fristene ikke blir fulgt skyldes det kapasitetsproblemer i tjenesten, at familiene unndrar seg kontakt, oppholder seg utenlands, eller at innhenting av dokumentasjon tar lang tid. Avvik i saksbehandlingsfrister i barneverntjenesten rapporteres til Fylkemannen og Rådhuset henholdsvis hvert kvartal og hvert tertial.

Barneverntjenesten har utarbeidet skriftlige prosedyrer på tilbakemelding i forhold til forvaltningsloven.

5.3 TILGJENGELIGHET FOR MENNESKER MED FUNKSJONSHEMMING

Ved utleie av kommunal grunn kreves at leietaker påser at uteserveringen er tilgjengelig og gir et likeverdig tilbud til alle gjester, uavhengig av deres funksjonsevne (jf. lov om forbud mot diskriminering på grunn av nedsatt funksjonsevne (diskriminerings- og tilgjengelighetsloven)). Den rehabiliterte Knud Knudsens plass er opparbeidet med stor vektlegging av universell utforming.

Som høringsinstans i omreguleringssaker og plansaker påser bydelen at tilgjengelighetskravet er ivaretatt i uttalelsen.

5.4 TILTAK I OSLO KOMMUNES FOLKEHELSEPLAN

For 2010 ble det søkt partnerskapsmidler i slutten av september, jfr søknadsfrist. På grunn av sen søknadsfrist søkte bydelen om midler som kunne disponeres i 2011. Tiltaket det ble søkt midler til er "Kult og Sunt" (alternativt kosthold). Ansvarlig kommunal instans er Marienlyst aktivitetspark / fritidsklubb. Samarbeidspartner er Marienlyst skole. Bydelen fikk tilsendt vedtak om tildelte midler, kr. 18 000, i oktober 2010. I tillegg til disse midlene yter bydelen og skolen personalressurser ukentlig gjennom året. Prosjektet er videreført fra 2009. Prosjektet er ikke avsluttet før 31.12.2011.

5.5 YTRE MILJØ

1. Miljøsertifisering

Bydelen sertifiserer sine virksomheter etter Miljøfyrtårn-sertifisering. Bydelen har særlig hatt en rolle innenfor miljøsertifisering av kommunale virksomheter. Egne ansatte har utøvet konsulentvirksomhet i forbindelse med miljøledelse.

	2009	2010
Antall godkjente sertifiseringer	21	21
Antall gjenstående sertifiseringer	7	10

2.a Stasjonær energi

Energikilde	Forbruk av parafin/fyringsolje (liter)		Energiforbruk fordelt på energikilder kWh		CO2-utslipp kg CO2	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Olje, parafin	113 952	53 162	854 640	398 715	30 311	14 141
Elektrisk energi - ordinær avtale med Hafslund			1 736 500	2 132 204	187 542	230 278
Elektrisk energi - Grønn strøm 2)					-	-
Fjernvarme					-	-
Bioenergi (flis/pellets/etc.)					-	-
SUM			2 591 140	2 530 919	217 853	244 419

2.b Spesifikt energiforbruk.

	2009	2010
Oppvarmet areal (m ² areal over 15 °C)	15 000	15 000
SUM energiforbruk	2 591 140	2 530 919
Spesifikt energiforbruk (kWh/m²*år)	173	169

3.a CO₂-utslipp egen bilpark

	2009	2010
Antall kjøretøy totalt	17	15
Antall nullutslippskjøretøy	0	0

3.b CO₂-utslipp innkjøpte transporttjenester

Energibærere	Forbruk mengde drivstoff (liter)		CO ₂ -utslipp kg CO ₂		Kjørte kilometer		CO ₂ -utslipp per kjørte km kg CO ₂ /km	
	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010
Autolease biladmin			4 561	3 402	144 528	33 965	0,032	0,100
Toyota Finans				10 259		80 786		0,127
Sum Autolease og Toyota			4 561	13 661	144 528	114 751	0,032	0,119
Elbil (kWh)			-	-				
Bensin	8 047	9 587	18 637	22 204	76 414	114 751	0,244	0,193
Bioetanol E85 85% etanol & 15 % bensin			-	-				
Diesel								
Biodiesel - B30 30% biodiesel & 70% diesel			-	-				
Bidiesel - B100 100% biodiesel			-	-				
SUM			23 198	35 864	220 942	229 502	0,105	0,156

	2009	2010
Kjørte kilometer:	220 942	229 502
Totalt CO ₂ -utslipp kg:	23 198	35 864
CO ₂ -utslipp per kjørte km	0,1050	0,1563

5.6 MILJØTILTAK

Bydelen har utarbeidet og vedtatt egen Miljø- og klimahandlingsplan med virkeperiode 2009-2013. Planen inneholder ulike tiltak basert på sentrale føringer på området. Ett av hovedsatsningsområdene i planen er at alle bydelens virksomheter skal miljøsertifiseres. For øvrig har bydelen oppfordret bydelens andre offentlige og private virksomheter til miljøsertifisering. Oppfordringene har vært i lokalpresse, på egne nettsider og ved direktehenvendelser.

Bydelens Miljø- og klimahandlingsplan er lagt ut på bydelens nettside.

Bydelen har nå 21 sertifiserte virksomheter. Det gjenstår sertifisering av 10 virksomheter; hjemmebaserte tjenester, Sosial- og kvalifiseringsseksjonen og 8 barnehager (av disse 2 helt nye barnehager og 2 nye rehabiliterte samt 4 som ikke hittil har hatt godkjenning etter forskrift).

Bydelen har i 2010 videreført utfordringen overfor lokale private bedrifter til å miljøsertifisere seg. Bydelen har laget infomappe til utdeling til alle typer virksomheter og invitert til infomøte om miljøsertifisering.

Bydelen har også i 2010 deltatt på nettverksmøter i Prosjekt Grønn kommune.

For å sikre kontinuitet i bydelens miljøledelse har miljøledelse helt siden 2007 hatt et eget kapittel i bydelens HMS- håndbok. Det har også i 2010 blitt rapportert tertialvis fra virksomhetene innenfor miljøområdet. Miljøaspektet ivaretas også på bydelens egne kurs for ledere og verneombud i HMS-arbeid.

Lokal klimaplan

Lokal klimahandlingsplan ble vedtatt i 2009, og bydelen har i 2010 prioritert miljøsertifiseringsarbeid og Fairtrade.

Gjenbruksstasjon

I 2010 ble åpnet en ny minigjenbruksstasjon i bydelen på Fredensborg.

Bydelsrusken, taggfjerning og ekstra renhold i parker og gater

Bydelen har også i 2010 hatt et høyt fokus på renhold. Bydelens miljøpatrulje, "Bydelsrusken", har utført ekstra rydding i parker og på gategrunn. Det ble også i 2010 bevilget ekstramidler til renhold i bydelens parker, noe som medførte en ekstrainsats i forhold til å holde anleggene rene; ved hyppigere søppeltømming, innkjøp av flere søppelkasser, taggefjerning i alle parker, samt beskjæring av busker for lettere å kunne fjerne søppel. Bydelens driftsavtale innebærer også en styrking av renholdet i parkene, med søppelplukking daglig i sommersesongen og søppelplukking også i vintersesongen, ved snøfattige vintre.

Bydelen sørger for en miljøvennlig drift av grøntarealer og parker, uten bruk av sprøytemidler, salt mm., og bydelens drifter er også miljøsertifisert.

5.7 INTERNKONTROLL HELSE, MILJØ, SIKKERHET (HMS) OG TILTAK FOR ARBEIDSMILJØFORBEDRINGER

HR/HMS-området

MÅL	Ja	Nei	Kommentarer
Er det fastsatt egne mål på HMS-området?	x		
På hvilke lovområder er det fastsatt HMS-mål - arbeidsmiljø, brannsikkerhet, el-sikkerhet, produktkontroll, ytre mål			Arbeidsmiljø og ytre miljø
Hvis ikke det er fastsatt mål på disse områdene; hvorfor?			Bydelen har prioritert å ha fokus på IA med særlig vekt på reduksjon av sykefraværet. Videre vektlegges miljøsertifisering av alle virksomheter i bydelen
Med utgangspunkt i målformuleringene, er det utarbeidet tiltaksplaner/handlingsplaner?	x		Bydelen har utarbeidet en handlingsplan for inkluderende arbeidsmiljø 2010 – 2011 på bakgrunn av IA/HMS-mål. Mht ytre miljø, er det utarbeidet en miljø- og klimahandlingsplan 2009 – 2013. Videre inngår handlingsplan HMS som et eget punkt i det enkelte tjenestestedets årsplan.
Er handlingsplaner/tiltaksplaner innpasset i de årlige budsjetter og økonomiplan?	x		Økonomiske konsekvenser av tjenestestedenes handlingsplaner for gjennomføring av tiltak innenfor HMS, innpasses i tjenestestedets budsjett
RISIKOVURDERINGER			
Er det gjennomført risikovurderinger innen HMS?	x		Ved HMS-rapporteringen for 2. tertial (tom. august), svarte over 60 % av lederne at de hadde gjennomført risikovurderinger

MÅL	Ja	Nei	Kommentarer
Er det iverksatt tiltak for å redusere risiko?	x		Ved HMS-rapporteringen for 2. tertial, fremgår det at 65,6 % av risikovurderingene er dokumentert på skjema for ROS-analyser. I bydelens mål for ROS-analyser er det et eget punkt for mottiltak som skal iverksettes
REVISJON			
Er det gjennomført internt tilsyn (systemrevisjon, verifikasjoner) i egen virksomhet for å sikre at HMS-systemet fungerer som forutsatt (det spørres ikke om det har vært gjort endringer - revisjon i eget HMS-system)	x		Bydelen har tertialvis HMS-rapportering som gjelder for alle tjenestestedene

Bydel St. Hanshaugen har en overordnet HMS-håndbok/Internkontroll HMS. I 2010 kom vi godt i gang med arbeidet med å revidere denne, og de oppdaterte prosedyrene legges inn i kvalitetssystemet Kvalitetslosen. HMS er en av de sju mappene i den overordnede mappestrukturen.

5.8 IA-AVTALEN

Sykefravær i %	2008	2009	2010	Endring i %-poeng 2009-2010
Menn	10,3	8,8	5,9	-2,9
Kvinner	9,3	11,4	9,6	-1,8
Totalt	10	10,7	8,7	-2,0

Sykefravær:

Fraværet har gått ned sammenlignet med 2008 og 2009 og bydelen har i år 2010 klart målsetningen om å ha et samlet sykefravær på mindre enn 9 %.. Dette beviser at tiltakene som ble iverksatt i 2010 med et tettere samarbeid med NAV Arbeidslivssenter og "Raskere tilbake" har vist meget positive resultater. Spesielt har det vist seg nyttig å ha hatt en egen kontaktperson hos arbeidslivssenteret som har fungert som en meget god veileder mht oppfølging av sykefravær, spesielt hos hjemmetjenesten som har vært et fokusområdet i 2010.

Som det fremgår av tabellen har fraværet blant både kvinner og menn gått ned og dette er noe vi skal fortsette å holde et sterkt fokus på i 2011 slik at denne trenden fortsetter. Vi jobber kontinuerlig med å få ned fraværet og med IA generelt.

Nedsatt funksjonsevne

Bydelen har fokusert på å beholde personer med nedsatt funksjonsevne som allerede er ansatt i Bydel St. Hanshaugen. Det vil det fortsettet å være fokus på, men det er også satt opp noen nye tiltak i "Rekrutteringsplan for funksjonshemmede" for at det skal være lettere å ta imot personer

med nedsatt funksjonsevne. Et av disse tiltakene går ut på å pålegge hvert tjenestested å lage en plan for hvilken gruppe mennesker med nedsatt funksjonsevne de har mulighet å tilrettelegge for. Om dette er gjennomtenkt i forkant av en ansettelsesprosess så vil det være lettere å ta imot en person som trenger en tilrettelagt arbeidsplass.

Bydel St. Hanshaugen har følgende mål i forhold til 2.delmål i IA-avtalen:

Bydelen skal stille 10 IA-plasser til disposisjon for personer med redusert funksjonsevne som ikke har et arbeidsforhold.

Når det gjelder IA-plasser har bydelen kommet i gang med å opprette IA-plasser i bestemte avdelinger, men har foreløpig ikke nådd målet på 10 plasser. Dette arbeidet vil bli intensivert i 2011 slik at vi oppnår målet for dette tiltaket.

Seniorpolitikk

Angående seniorpolitikk så fremgår det av tabellen under hvilke tiltak som er benyttet i 2010. Seniorpolitikken ble evaluert i september 2010 og av de 128 seniorene som er i bydelen var det 45 som svarte om de hadde benyttet seg av ordningen for seniorer. Av de 45 som svarte så var det 31 som hadde benyttet seg av ett eller flere tiltak. Majoriteten av de som besvarte undersøkelsen var gjennomgående positive til tiltakene.

Seniorpolitiske tiltak	Sett kryss for det som er benyttet
Oversikt over alderssammensetninger i virksomheten	
Seniorperspektiv i karriereplanleggingen	X
Bruk av lønnsfullmakten for å motivere seniorer	
Redusert stilling uten lønnskompensasjon	X
Fleksibel arbeidstid som kan gjennomføres uten vesentlig ulempe for virksomheten	X
Strategisk bruk av vikarer for å forebygge helseplager hos eldre ansatte	
Fysisk tilrettelegging av arbeidsplassen	X
Hjemmekontor der dette kan gjennomføres uten vesentlig ulempe for virksomheten	
Retrettstillinger mv.	
Gradert AFP	X
Fagutvikling/opplæring	X
Mentorordning og fadder/veiledningsoppgaver	X
Trening i arbeidstiden som kan gjennomføres uten vesentlig ulempe for virksomheten	X
Ett års angrefrist for uttak av AFP, med tilbud om reansettelse i kommunen, uten garanti om å få tilbake samme stilling eller samme type stilling	
Annet, gi eksempel 5 dager ekstra tjenestefri med lønn gjelder 62+	X

5.9 LIKESTILLINGSTILTAK

LIKESTILLINGSTILTAK

Er det iverksatt og planlagt likestillingstiltak* på?	Ja	Nei	Kommentarer
Rekruttering	x		Bydelen har utarbeidet en plan for rekruttering av personer med minoritetsbakgrunn samt en rekrutteringsplan for funksjonshemmede, og bydelen har i 2010 gjennomført tiltak i disse planene.
Karriere- og utviklingsmuligheter		x	Det finnes ingen spesifikke tiltak med hensyn til likestilling i bydelens sentrale opplæringsplan. Det har imidlertid blitt igangsatt følgende tiltak på enkelte tjenestesteder: Assistenten med minoritetsbakgrunn som er ansatt i barnehage, oppfordres og får bistand til å søke deltakelse ved Kompass. Kompass er et læringsprogram i regi av Høyskolen i Oslo med vekt på erfaringsbasert læring og arbeidsplassen som læringsarena. Studiet har et barnehagefaglig fokus og et flerkulturelt perspektiv. Det er videre gjennomført norskkurs for ansatte med minoritetsbakgrunn innen hjemmebaserte tjenester.
Beskyttelse mot trakassering	x		Det er utarbeidet en prosedyre for å sikre at arbeidsplassen i størst mulig grad er fri for trakassering og annen utilbørlig opptreden. Videre skal den sikre korrekt behandling når situasjoner med trakassering, mobbing eller annen utilbørlig opptreden oppstår.

* Med likestillingstiltak menes her tiltak som både gjelder, kjønn, etnisitet, religion og nedsatt funksjonsevne, jf. likestillingsloven, diskrimineringsloven og diskriminering og tilgjengelighetsloven.

		Ja	Nei
Har virksomheten en overordnet plan for tilrettelegging av tjenestetilbud til en etnisk mangfoldig befolkning?			x
Hvis ja, beskriv kort hvilke områder eller tjenestesektorer dette gjelder			
Har virksomheten benyttet brukerundersøkelser i arbeidet med å tilrettelegge tjenester?			x
Har virksomheten konsultert med innvandrersorganisasjoner e.l. i arbeidet med å tilrettelegge tjenester			x
Har virksomheten gjennomført tiltak som gir ansatte økt innsikt i eller opplæring om mangfoldsspørsmål?			x

Har virksomheten tilpassete og tilrettelagte tjenestetilbud?		x	
Hvis ja, gjelder dette	Informasjonstiltak (oversettelse, tolk, o.l.)	x	
	Minoritetsrådgivere, linkarbeidere o.l.		
	Samarbeid med frivillige aktører		
	Tilpasninger til brukernes tro og livssyn		
Har virksomheten utviklet måter å tilrettelegge tjenester som har vært særs vellykket (eksempler på best practice)			x
Beskriv kort			
Andre kommentarer			
De ulike tjenestestedene i bydelen søker å tilby tilpassede og tilrettelagte tjenestetilbud ut i fra den enkelte bruker. Det benyttes eksempelvis tolk i foreldresamtaler i barnehage der det anses nødvendig.			
Innen pleie- og omsorgstjenestene er andelen brukere med annen språkbakgrunn enn norsk relativt lav i Bydel St. Hanshaugen og er ikke forventet å øke mye de nærmeste årene.			

I personalpolitisk strategi i Bydel St. Hanshaugen påpekes viktigheten av å ivareta alle grupper ansatte, uavhengig av etnisk opprinnelse, religion, kjønn, funksjonsferdigheter, alder og seksuell orientering. Særlig vektlegges fokus på å legge til rette for at ansatte på seniornivå kan være i arbeid så lenge de ønsker.

Introduksjonsprogrammet – måloppnåelse

Pr 31.12. var det 38 deltakere i Introduksjonsprogrammet. Av disse var 15 menn og kvinner 23. Av kvinnene var 13 gift, ikke alle har ektefelle i Norge.

Av mennene var 6 gift, samtlige har nå ektefelle i Norge (den siste kom i slutten av desember).

Det var kun et ektepar hvor begge ektefellene var i Introduksjonsprogrammet.

- Måloppnåelse for 2010: 54 % (arbeid eller utdanning).
- Antall deltakere som har vært i programmet i løpet av året: 55
- Antall deltakere pr 31.12.09: 38
- Antall avsluttet program: 15
- Avsluttet til:
 - Arbeid: 6
 - Utdanning: 1
 - Trygd: 1
 - Tiltak i regi av NAV: 1
 - Sosialhjelp: 3
 - Ikke arbeidssøker (selvhjulpen, ønsker ikke å jobbe): 1
 - Flyttet: 1
 - Avbrutt: 1

5.10 MEDARBEIDERUNDERSØKELSE

Er det gjennomført medarbeiderundersøkelse i virksomheten i løpet av 2010*

Ja	Nei
X	

* Felles medarbeiderundersøkelse blir obligatorisk for alle virksomheter fra 2011

Det var 530 som svarte på medarbeiderundersøkelsen til sammenlignet med 380 i fjor så er dette er en klar fremgang. Dette utgjør en svarprosent på ca 40 %. Vi skulle ønske at det var flere som benyttet seg av muligheten til å svare på medarbeiderundersøkelsen så dette er noe vi må ha mer fokus på i 2011. Uansett så var det en svarprosent på 40 % i 2010 og det gir relativt solide holdepunkter for hva ansatte mener om å arbeide i bydelen og storby.

Resultatene viser jevnt over at vi ligger omtrent på samme nivå som for i fjor. På spørsmålet om ”totalt sett fornøyd med å arbeide på tjenestestedet ditt”, oppnådde vi 4.72 i år og i fjor 4.69. (1 er dårligst, 6 er best). Når det gjelder ledelse, gikk spørsmålene både på faglig ledelse og mellommenneskelig ledelse. På ”totalt sett fornøyd med din lederes utøvelse av faglig ledelse”, oppnådde vi i år 4.64 mot 4.68 i fjor. Tilsvarende spørsmål om mellommenneskelig ledelse ga 4.77 i år mot 4.75 i fjor. På andre sentrale spørsmål som totalt sett fornøyd med arbeidsmiljøet på arbeidsplassen gikk vi frem til 4.79 i år mot 4.71 i fjor

Ser vi på de spørsmålene der resultatene var best, oppnådde vi 5.31 på spørsmål om man får den stillingsbrøken man ønsker. Gledelig er det også at vi er opptatt av brukerne. På spørsmålet om ledere viser respektfull atferd overfor brukerne, er resultatet 5.27. Endelig vet de fleste hva som forventes av dem i jobben, på spørsmålet om det var resultatet 5.21. På disse spørsmålene var det svært små avvik fra resultatene fra i fjor.

5.11 ØKONOMISK/ ADMINISTRATIV TILSYN OG KONTROLL

5.11.1 Interne kontrollaktiviteter

Gjennom en tverrfaglig kvalitetsgruppe (Kvalitetsutvalget) er det i 2010 arbeidet videre med et overordnet prosedyresystem og startet innføring av nytt system, KvalitetsLosen som inneholder to moduler: Dokumentstyring og avvikshåndtering. Dokumentstyringsdelen skal sikre trygg forvaltning av prosedyrer, instruksjoner og rutiner og sikre tilgang til gjeldende lover og forskrifter iht. krav til internkontroll. Avviksdelen skal erstatte den papirbaserte avviksrapporteringen og gjøre det enkelt å rapportere, behandle og lukke avvik, uønskede hendelser og forbedringsforslag. Pr i dag har ca halvparten av bydelens tjenester implementert programmet.

Bydelen har hatt en gjennomgang av delegasjonsstruktur i bydelen for i størst mulig grad å ha et enhetlig system for delegasjoner på økonomi- og personalområdet samt på myndighetsutøvelse for øvrig. Arbeidet er avsluttet i 2010.

Det er utarbeidet og innført ny rutine/prosedyre for kontrakter hvor alle kontrakter skal via bydelens jurist før signering. Bydelens jurist brukes for øvrig systematisk på juridisk rådgivning.

Bydelen har gjennomført internrevisjon på praksis rundt politiattester og godkjenningsrutiner av barnehager i 2010. Det er videre foretatt ad hoc revisjon av opptak barneparkar, avvikshåndtering i hjemmetjenesten samt praksis i tidsregistreringssystemet MinTid.

Det lages revisjonsplan basert på risikoanalyser og behov. Internrevisor benyttes løpende på rådgivning på forskjellige områder.

I Velferds- og helseavdelingen rapporteres det månedlig på aktivitet (budsjett og drift).

Interne prosedyrer innen HMS følges, og alle enheter utarbeidet tiltaksplan etter medarbeiderundersøkelsen i 2010.

Ved internrevisjon på HMS-området i Forvaltningsseksjonen i 2010 ble det påvist flere avvik. Tiltak for å lukke avvikene er gjennomført.

5.11.2 Varslingsordningen

Bydelen har i 2010 mottatt to varslinger som berørte samme forhold fra sentralt varslingsmottak. Bydelen foretok undersøkelser og meldte tilbake til byrådsavdelingen. Sakene er avsluttet som varslingssaker.

Informasjon om varslingsordningen er publisert på bydelens intranett og gjort kjent på tjenestestedene.

5.11.3 Merknader fra Kommunerevisjonen og kontrollutvalget

Bydelen har et godt og konstruktivt samarbeid med Kommunerevisjonen. Det er ikke fremkommet vesentlige merknader i 2010. Kommunerevisjonen har gjennomgått regnskapet, og fant ingen vesentlige feil eller mangler ved bydelens regnskap for 2010. Bydelen har ikke fått andre vesentlige merknader fra Kommunerevisjonen eller kontrollutvalget

Kommunerevisjonen foretok i 2010 en gjennomgang av rutiner ved St. Hanshaugen barneverntjeneste hvor enkelte svakheter ble omtalt. Bydelen har tatt tak i forholdene.

5.12 ANSKAFFELSER

Bydel St. Hanshaugen utarbeidet i 2008 en egen innkjøpsstrategi, basert på gjeldende lovverk og retningslinjer og Oslo kommunes sentrale anskaffelsesstrategi. Dette arbeidet, og strategien, var ledd i å forbedre innkjøpskompetansen hos bydelens ansatte. Med fokus på tilgjengelighet ble innkjøpsstrategien i 2009 vurdert, revidert og fulgt opp i 2010. Tilsvarende for intranettsider på anskaffelsesområdet, samt utarbeidede prosedyrer for offentlig anskaffelse med fokus på anskaffelsesprosesser generelt inndelt i henhold til regelverkets struktur basert på terskelverdier og dertil påkrevde anskaffelsesprosesser.

I arbeidet med kvalitetssikring av offentlig anskaffelse i virksomheten ble det i 2009 opprettet en arbeidsgruppe som arbeidet med kartlegging av anskaffelsesnivå - /kompetanse. Målsetningen var fokus på kvalitetssikring, tilstrekkelig anskaffelsesfaglig kompetanse, dokumentasjon og rapportering. Som følge av gruppens arbeid ble forslag til virksomhetsstruktur vedtatt gjennomført for 2010 som skulle bidra til klarere rolledefinering og derigjennom bedre grunnlaget for dokumentasjon og således rapportering. Det ble lagt opp plan for intern opplæring som skulle sikre et tilstrekkelig faglig nivå samt bidra til implementeringen av virksomhetsstrukturen vedtatt.

Med bakgrunn i dette ble det i januar 2010 holdt to heldagskurs i offentlig anskaffelse for bydelens ansatte – primært rettet mot ledere. Kurset var todelt, herunder;

1. innføring i det materielle regelverk for å sikre grunnleggende kunnskap om regelverket
2. informasjon om ny virksomhetsstruktur som skal bidra til kvalitetssikring samt utarbeidet kodeoversikt til bruk ved journalføring av anskaffelser i Doculive for å ivareta kravene som stilles til dokumentasjon.

Kursmateriell ble laget i form av en håndbok som ble distribuert ut til hver enkelt seksjon, tenkt anvendt som et oppslagsverk/hjelpemiddel.

I løpet av 2008 og 2009 deltok fem av bydelens ansatte på sertifiseringskurs i regi av Utviklings – og kompetanseetaten. I 2010 ble tre ansatte sertifisert og i løpet av 2011 vil ytterligere tre av bydelens ansatte gjennomgå sertifisering.

I arbeidet med utarbeidelsen av virksomhetsstruktur ble det vedtatt at målgruppen for sertifisering skulle være en ansatt per seksjon/enhet i virksomheten som vil bli det faglige kontaktpunkt for anskaffelser i sin seksjon/enhet. I tillegg skulle det være en ansatt per seksjon/enhet i virksomheten som skal være rapporteringsansvarlig for på den måten å sikre tilstrekkelig dokumentasjon av den enkelte anskaffelse og bidra til bedre kontraktsoppfølging. Kartlegging av hvilke ansatte som skal være fag – og rapporteringsansvarlige ble gjennomført i 2010.

Overordnet målsetning, utarbeidet i 2009 og 2010 for 2011, er således en klarere rolledefinering og linjevirkomhetsstruktur som skal bidra til å bedre den anskaffelsesfaglige kompetanse samt gi økt kvalitet på dokumentasjon som grunnlag for bedre rapportering. Implementeringen av virksomhetsstrukturen samt jevnlig oppfølging, blant annet gjennom felles møter med den enkelte fag – og rapporteringsansvarlige, skal bidra til å nå denne målsetningen.

5.13 KVALITETSKONTROLL FOR VIRKSOMHETER SOM YTER HELSETJENESTER

Helsetilsynet har hatt tilsyn med helse- og sosialtjenester til hjemmeboende eldre med demenssykdom. Det ble funnet tre avvik fra gitt myndighetskrav innenfor de områdene som ble revidert. Det er utarbeidet en felles plan for lukking av avvikene.

5.14 FORVALTNING AV KUNSTVERK I OSLO KOMMUNES VIRKSOMHETER

Type	Endringer i løpet av 2010							Totalt
	Antall kunsverk 2009	Innkjøp 2010	Ikke funnet	Gjenfunnet	Skadet	Stjålet	Retur KUL	
Grafikk	51							51
Maleri	17							17
Skulptur	1							1
tekstil								
Foto								
Diverse	9							9
Totalt	78	0	0	0	0	0	0	78

Forvaltning av kunstverk i Bydel St. Hanshaugen er gjennomført i henhold til "Instruks for forvaltning av kunstverk i Oslo kommunes virksomheter", slik det ble anbefalt fra

Kommunerevisjonen. Rutine for videre forvaltning av kunst er utarbeidet og virksomheten er gjort kjent med innholdet i denne.

5.15 REKRUTTERING AV LÆRLINGER

Bydel St. Hanshaugen er godkjent lærebedrift i tre fag; barne- og ungdomsarbeiderfaget, kontor- og administrasjonsfaget og helsearbeiderfaget. I år 2010 har vi inngått 1 lærekontrakt i helsearbeiderfaget. Vi har nå til sammen 7 lærlinger; 3 i helsearbeiderfaget, 3 i barne- og ungdomsarbeiderfaget og 1 i kontor- og administrasjon.

Bydelen har inngått avtale med elever i helsearbeiderfaget om ”Prosjekt til fordypning”, som et ledd i rekrutteringsstrategien

5.16 OPPFØLGING AV ANMERKNINGER FRA HELSE- OG SOSIALOMBUD

I 2010 mottok vi 80 henvendelser, mot 56 henvendelser i 2009.

I mange av henvendelsene var mangelfull tilgjengelighet og spørsmål knyttet til bolig sentrale problemstillinger, slik vi også ser i resten av Oslo.

Vi har registrert at henvendelser om livsopphold har steget fra 22 til 32, henvendelser om boligspørsmål fra 21 til 29.

Til spørsmålet om forbedringspunkter vil vi peke særskilt på tilgjengelighetsproblematikken. Brukere og samarbeidspartnere må sikres bedre muligheter til å komme i kontakt med oss når de har behov for det. Vår oppfatning er at økt tilgjengelighet vil bidra til økt samhandling med brukerne som igjen vil gi; bedre opplyste saker, færre klager, redusert misnøye og bedre tjenester.

Dere har pekt på at kommunens felles sentralbord 02180 ikke fungerer som ønsket og at dette er en del av forklaringen på tilgjengelighetsproblemene. Helse- og sosialombudet vil på bakgrunn av tilbagemeldingene fra tjenestestedene og brukerne ta dette opp med Oslo kommune.

NAV St Hanshaugen har siden etableringen i 2009 hatt en utfordring med dårlig tilgjengelighet på telefon til våre saksbehandlere. Vi har prøvd å bedre vår tilgjengelighet på flere områder. Samtlige saksbehandlere bruker nå talepost, markerer fravær i fraværssystemet og bruker vakttelefoner i oppfølgingsseksjonene og i Publikummottaket. Vi har også tett kontakt med kommunens sentralbord om bedre tilgjengelighet og får bra oppfølging derfra.

Sosialtjenestens saksbehandlere gir mye råd og veiledning til brukerne i forhold til å skaffe seg bolig. Saksbehandlerne bruker også mye tid på å ringe til utleieryrker for finne ledige boliger og å avtale tidspunkter for visning for de som har behov for det.

Ansaret for boligfremskaffelse er ellers lagt til bydelens boligkontor.

Eldreombudets årsmelding:

”Det lønner seg å ta godt vare på de pårørende”

Bydelen har et bevisst og aktivt fokus på omsorgslønn som et supplement til hjemmetjenester og i kombinasjon med andre tjenester som avlastning, støttekontakt og korttidsopphold.

Bydelen foretar en rask behandling av søknader om avlastning/korttidsopphold.

Bydelen informerer brukere og pårørende om muligheten til omsorgslønn.

”Flere utfordringer ved å motta hjelp i hjemmet”

Bydelen informerer alle brukere som er innvilget praktisk bistand om retten til fire timers vedtak pr. måned.

Bydelen er fleksibel mht brukernes ønsker og behov.

Bydelen har tilstrekkelig bemanning og rutiner for å håndtere uforutsette hendelser.

”Individuell plan – når man treger hjelp fra flere instanser”

Bydelen informerer om retten til individuell plan og treffer vedtak på individuell plan for de som fyller kriteriene og ønsker individuell plan.

Bydelen vil øke bruk av individuell plan for eldre med behov for sammensatte tjenester.

”Terskelen for å få sykehjemsplass er fortsatt høy”

Bydelen vektlegger at tjenester skal gis etter BEON-prisippet. (Beste-Effektive-Omsorgs-Nivå)

Bydelen foretar alltid en individuell vurdering av behov for sykehjemsplass.

Bydelen arbeider med å få ned saksbehandlingstiden på sykehjemsplasser og vil følge nye retningslinjer for registrering og behandling av søknader om sykehjemsplass når de foreligger. Inntil informasjon om alternative klageadganger tas inn i vedtaksmalen vil bydelen informere muntlig og evt. skriftlig om dette til bruker og pårørende.

”Kort svarfrist ved tildeling av sykehjemsplass”

Bydelen har en god dialog med eldre og pårørende ved søknad om og tildeling av sykehjemsplass.

5.17 GJELDSOFFERASSISTANSE

Økonomisk rådgivning/gjeldsrådgivning er en del av kjerneoppgavene til sosialtjenesten og spiller en viktig rolle som ett av flere tiltak overfor den enkelte for å kunne overvinne en vanskelig livssituasjon. NAV St. Hanshaugen ved Sosial- og kvalifiseringsseksjonen har egen gjeldsrådgiver som bistår publikum i bydelen med økonomisk rådgivning/gjeldsrådgivning. Rådgiveren har gitt bistand i et stort antall saker i 2010 og på den måte hjulpet mange med å etablere en ny og bedre økonomisk livssituasjon. Tjenesten er etterspurt fra mange av våre brukere, og gjeldsrådgiveren samarbeider godt med de andre saksbehandlerne i NAV rundt felles brukere.

5.18 ANDRE SPØRSMÅL FRA BYRÅD/BYSTYRET

Brukerundersøkelsen NAV sosialtjenesten i Bydel St. Hanshaugen

I Bydel St. Hanshaugen ble 472 brukere invitert til å delta i undersøkelsen. Av disse besvarte 60 respondenter undersøkelsen, noe som gir en svarprosent blant de inviterte på 13.

Brukertilfredsheten ved sosialtjenesten i Bydel St. Hanshaugen er i 2010 lavere enn ved tidligere undersøkelser, og resultatene viser lavere indeksverdier for neste alle områdene. Tilfredsheten til området fysisk miljø har imidlertid økt med 4 poeng. Når områdene vurderes under ett (kategori ”Gjennomsnittsindeks”) ser vi at resultatet har sunket fra 56 poeng i 2008 til 54 poeng i 2010. Gjennomsnittsindeksen for St. Hanshaugen er noe høyere enn samlet for Oslo i 2010 (52 poeng).

I byrådets budsjett for 2010 er det satt som måltall at minst 70 prosent av brukerne skal være fornøyd med sosialtjenesten. Resultatet for Bydel St. Hanshaugen viser at kun 61 prosent av brukerne er litt eller svært fornøyd med tjenesten.

Bydelens kommentar:

Svarprosenten i undersøkelsen er lav og reduserer derfor verdien av undersøkelsen. Samtlige bydeler har svært lav svarprosent og lavere brukertilfredshet enn tidligere år.

Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten

Resultatet av brukerundersøkelsen i hjemmetjenesten viste at bydelen var blant de bydeler hvor brukerne var mest fornøyd med tjenestene. Tjenestemottakerne av praktisk bistand var totalt sett 93 % fornøyd og dette var den høyeste scoren av alle bydeler. Mottakere av hjemmesykepleier var totalt sett 90 % fornøyde.

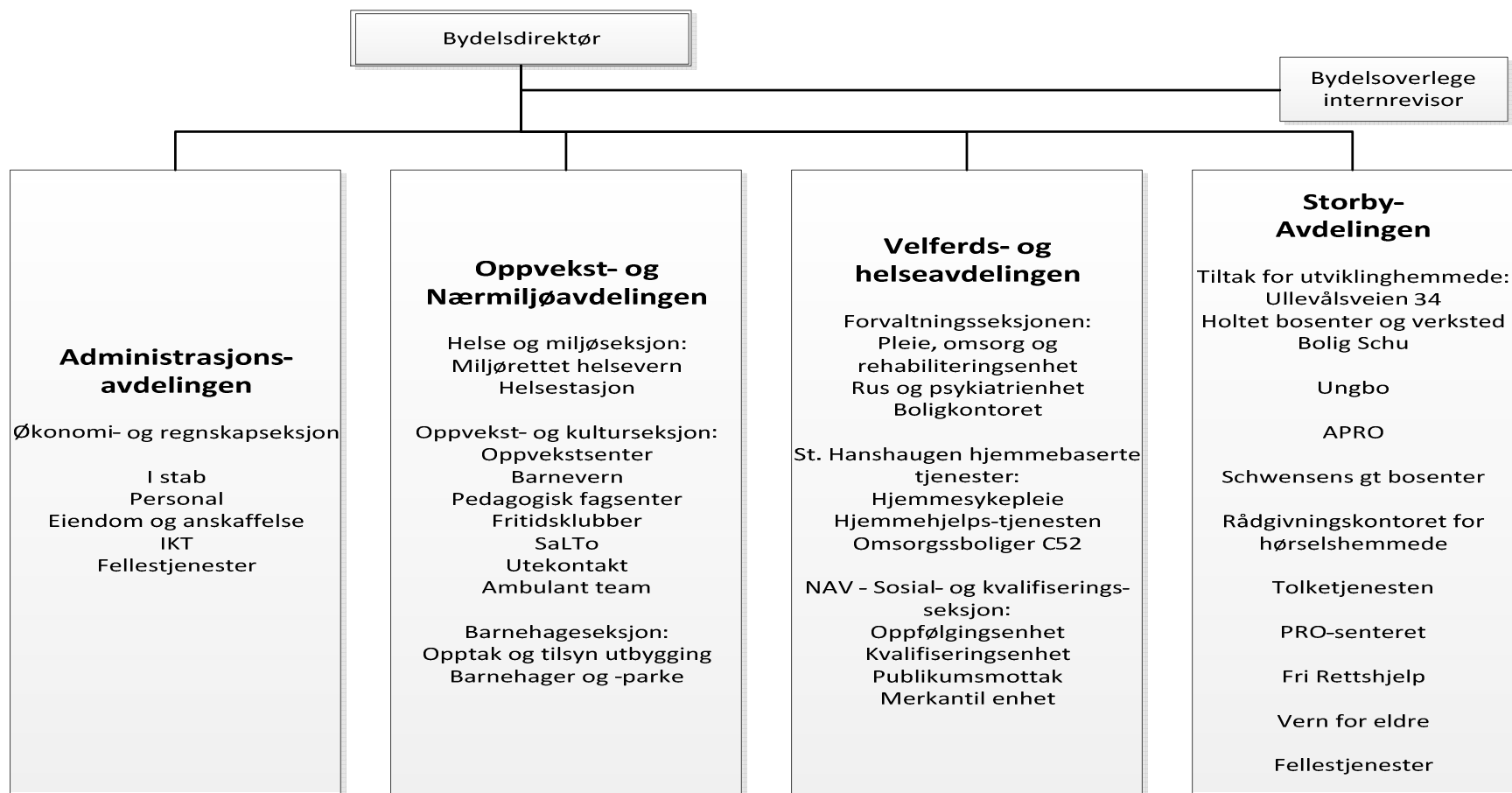
Bydelens kommentar:

Bydelen vil gjennomgå resultatene og fortsette med arbeidet for å bevare de gode resultatene og oppnå fremgang i resultatene i 2011.



Oslo kommune
Bydel St. Hanshaugen

Vedlegg: Organisasjonskart





Oslo kommune
Bydel St. Hanshaugen