



## **Møteinnkalling 2/11**

**Møte:** Omsorgskomite  
NB! Varamedlemmer oppfordres til å møte!

**Møtested:** Bølerlia 2, BU-ingangen

**Møtetid:** mandag 21. mars 2011  
**Årsmøtet for Bøler frivillighetssentral kl 17.30**  
**Omsorgskomiteens åpne halvtime kl. 18.00**

**Sekretariat:** Else-Berit Momrak, tlf. 90686434

### **SAKSKART**

Årsmøtet for Bøler frivillighetssentral, egen innkalling

Åpen halvtime

#### **Saker til behandling**

Sak 13/11	Godkjenning av innkalling 2/11 .....	0
Sak 14/11	Godkjenning av protokoll 1/11 .....	0
Sak 15/11	Informasjon fra administrasjonen .....	0
Sak 16/11	Budsjettsaldering årsbudsjett 2011, korrektive tiltak for budsjettbalanse .....	1
Sak 17/11	Rapport fra brukerundersøkelsen i hjemmetjenesten 2010 .....	2
Sak 18/11	Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse 2011 - 2012 .....	4
Sak 19/11	Strategisk plan for universell utforming for Bydel Østernsjø 2011-2014 .....	6
Sak 20/11	Bøler frivillighetssentral - årsmelding 2010 .....	10
Sak 21/11	Bøler seniorsenter - årsmelding 2010 .....	11
Sak 22/11	Manglerud frivillighetssentral - Årsmelding 2010 .....	12
Sak 23/11	Kommunale treffsentre og dagsenter - årsmelding 2010 .....	13
Sak 24/11	Rapport fra uanmeldt tilsyn ved Oppsalhjemmet 20.12.2010 .....	14
Sak 25/11	Rapport fra uanmeldt tilsyn ved Manglerudhjemmet 14.12.2010 .....	15
Sak 26/11	Publikumsundersøkelsen 2010 .....	16

Eventuelt

Bydel Østernsjø, 10.03.2011

Randi Vollmerhaus  
leder

Else-Berit Momrak /s  
sekretær

## **Sak 13/11 Godkjenning av innkalling 2/11**

Arkivsak: 201100010

Arkivkode: 026.2

Saksbehandler: Else-Berit Momrak

Saksgang	Møtedato	Saknr
<b>Omsorgskomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>13/11</b>

### **GODKJENNING AV INNKALLING 2/11**

## **Sak 14/11 Godkjenning av protokoll 1/11**

Arkivsak: 201100010

Arkivkode: 026.2

Saksbehandler: Else-Berit Momrak

Saksgang	Møtedato	Saknr
<b>Omsorgskomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>14/11</b>

### **GODKJENNING AV PROTOKOLL 1/11**

## **Sak 15/11 Informasjon fra administrasjonen**

Arkivsak: 201100010

Arkivkode: 026.2

Saksbehandler: Else-Berit Momrak

Saksgang	Møtedato	Saknr
<b>Omsorgskomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>15/11</b>

### **INFORMASJON FRA ADMINISTRASJONEN**

## **Sak 16/11 Budsjettsaldering årsbudsjett 2011, korrektive tiltak for budsjettbalanse**

Arkivsak: 201000237

Arkivkode: 121

Saksbehandler: Håkon Kleven

Saksgang	Møtedato	Saknr
<b>Bydelsutvikling, Miljø- og Kulturkomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>12/11</b>
<b>Ungdomsrådet</b>	<b>21.03.11</b>	<b>9/11</b>
<b>Eldrerådet</b>	<b>21.03.11</b>	
<b>Omsorgskomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>16/11</b>
<b>Oppvekstkomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>16/11</b>
<b>Råd for funksjonshemmede</b>	<b>22.03.11</b>	<b>12/11</b>
<b>Bydelsutvalget</b>	<b>28.03.11</b>	<b>32/11</b>

### **Tidligere vedtak i saken:**

Vedtak fra tidligere behandling(er) mangler.

### **BUDSJETTSALDERING ÅRSBUDSJETT 2011, KORREKTIVE TILTAK FOR BUDSJETTBALANSE**

Dokumentet er ikke ferdigbehandlet. Ettersendes/omdeles i møtet.

## **Sak 17/11 Rapport fra brukerundersøkelsen i hjemmetjenesten 2010**

Arkivsak: 201100141

Arkivkode: 225.0

Saksbehandler: Signe Sandnes

Saksgang	Møtedato	Saknr
<b>Eldrerådet</b>	<b>21.03.11</b>	
<b>Omsorgskomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>17/11</b>
<b>Råd for funksjonshemmede</b>	<b>22.03.11</b>	<b>13/11</b>
<b>Bydelsutvalget</b>	<b>28.03.11</b>	<b>37/11</b>

### **Tidligere vedtak i saken:**

Vedtak fra tidligere behandling(er) mangler.

## **RAPPORT FRA BRUKERUNDERSØKELSEN I HJEMMETJENESTEN 2010**

### **Bakgrunn:**

Brukerundersøkelser er ett av tre elementer som inngår i Oslo kommunes kvalitetsmålingssystem for hjemmetjenesten. Målgruppen for undersøkelsen er alle brukere av praktisk bistand (hjemmehjelp) og hjemmesykepleie.

Undersøkelsen skal gjennomføres årlig og etter samme system, uavhengig av om driften av tjenesten utføres av kommunen eller private aktører. Bydel Østensjø har, i likhet med øvrige bydeler, fritt brukervalg for hjemmehjelpstjenesten.

Spørreskjemaet er noe endret fra tidligere, ett skjema er beregnet for de som bare har praktisk bistand, ett skjema for de som kun har hjemmesykepleie og ett skjema for de som har begge tjenestene.

Det vises til vedlagte rapport og grafikkrapport for brukerundersøkelsen i hjemmetjenesten 2010 og total grafikkrapportene for Bydel Østensjø.

Bydel Østensjø gjennomførte lignende undersøkelser i 2004, 2006, 2007, 2008 og 2009.

### **Saksframstilling:**

Høsten 2010 ble det sendt ut spørreskjema til samtlige brukere av hjemmetjenester i Oslo kommune. Bydel Østensjø hadde en svarprosent på 44 % (788 svar av 1779 spurte), 4 % høyere enn for Oslo samlet sett.

Spørsmålene kartlegger brukernes vurderinger av hjemmesykepleien og praktisk bistand i følgende temaområder:

- Totalinntrykk av tjenesten
- Resultat for brukeren
- Avtalte ytelser og fleksibilitet
- Personalet
- Tilgjengelighet

Spørsmålene kartlegger brukernes vurderinger av hjemmetjenesten samlet i følgende temaområder:

- Antall besøk og antall hjelpere
- Endringer i avtalen
- Klager
- Bytte av leverandør
- Trygghetsalarm

Oslo kommune har som mål at 80 % av de som svarer er fornøyd med tjenesten. Helhetlig tilfredshet med hjemmesykepleien varierer mellom 73 og 92 prosent, mens praktisk bistand varierer mellom 77 og 93 prosent. Brukere som mottar praktisk bistand fra privat leverandør er noe mer fornøyd med tjenesten enn de som mottar fra kommunal leverandør

I tabellen nedenfor vises fornøydhetsprosenten av totalinntrykket for Oslo kommune, Bydel Østensjø og privat leverandør:

<b>Tjeneste</b>	<b>Prosent fornøydhet 2009</b>	<b>Prosent fornøydhet 2010</b>
Hjemmesykepleie, Oslo kommune	87	86
Hjemmesykepleie, Bydel Østensjø	89	89
Praktisk bistand, Oslo kommune	85	85
Praktisk bistand, Bydel Østensjø	87	85
Praktisk bistand, Privat leverandør		90

For mer detaljert informasjon om undersøkelsen og resultater vises til vedlagte rapport for Oslo kommune, Bydel Østensjø og for private leverandører.

En planlegger å gå nærmere inn i resultatene av brukerundersøkelsen med hjemmetjenesten og bestillerkontoret for å finne forbedringsområder og igangsette tiltak.

Bydelsdirektøren mener det er grunn til å være meget tilfreds med resultatene av brukerundersøkelsen 2010.

#### **Bydelsdirektørens forslag til vedtak**

1. Sak om brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2010 tas til orientering.
2. Sak om iverksetting av forbedringstiltak legges fram for bydelsutvalget våren 2010.

Tove Stien /s  
bydelsdirektør

Solveig Nyhamar /s  
avdelingssjef

#### **Vedlegg: 3**

- Rapport, Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2010
- Grafikkrapport Oslo kommune 2010.
- Grafikkrapport Bydel Østensjø

## Sak 18/11 Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse 2011 - 2012

Arkivsak: 200500322

Arkivkode: 343

Saksbehandler: Else-Berit Momrak

Saksgang	Møtedato	Saknr
Ungdomsrådet	21.03.11	11/11
Eldrerådet	21.03.11	
Omsorgskomite	21.03.11	18/11
Oppvekstkomite	21.03.11	20/11
Råd for funksjonshemmede	22.03.11	14/11
Bydelsutvalget	28.03.11	38/11

### Tidligere vedtak i saken:

Vedtak fra tidligere behandling(er) mangler.

## HANDLINGSPLAN FOR MENNESKER MED FUNKSJONSNEDESETTELSE 2011 - 2012

### Bakgrunn

Oslo kommune har som mål å legge til rette for at funksjonshemmede skal kunne ha et mest mulig selvstendig liv med full deltakelse og likestilling, også i arbeidslivet. Bystyret vedtok kommunens første handlingsplan for funksjonshemmede i 1995.

Oslo kommunens handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse for 2010-2011 ble vedtatt i bystyret i sak 297/09, og det ble vedtatt at hver bydel skal ha egne lokale handlingsplaner. Planen skal rulleres.

### Saksframstilling:

For å oppnå intensjonen i Oslo kommunes handlingsplan og for at en plan skal ha gyldighet, skal bydelen selv identifisere og gjennomføre tiltak på bakgrunn av kommunens mål og prioriterte områder. En konkretisering av tiltak bør være forankret i følgende satsingsområder.

- Rehabilitering og habilitering
- Arbeid og sysselsetting
- Bolig
- Individuell plan
- Transport
- Frivillighet

Bydel Østensjø satte i gang arbeidet med den lokale handlingsplanen for mennesker med funksjonsnedsettelse, våren 2010. Arbeidsgruppen har bestått av representanter fra bydelens tre fagavdelinger, samt to representanter fra Rådet for funksjonshemmede.

### Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse 2011 – 2012, tilsluttes.

Tove Stien /s  
bydelsdirektør

Solveig Nyhamar /s  
avdelingssjef

Vedlegg: 1

## **Sak 19/11 Strategisk plan for universell utforming for Bydel Østensjø 2011-2014**

Arkivsak: 200600592

Arkivkode: 343.1

Saksbehandler: Eigil Lunden

Saksgang	Møtedato	Saknr
<b>Bydelsutvikling, Miljø- og Kulturkomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>15/11</b>
<b>Eldrerådet</b>	<b>21.03.11</b>	
<b>Omsorgskomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>19/11</b>
<b>Oppvekstkomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>21/11</b>
<b>Råd for funksjonshemmede</b>	<b>22.03.11</b>	<b>15/11</b>
<b>Bydelsutvalget</b>	<b>28.03.11</b>	<b>39/11</b>

### **Tidligere vedtak i saken:**

Vedtak fra tidligere behandling(er) mangler.

## **STRATEGISK PLAN FOR UNIVERSELL UTFORMING FOR BYDEL ØSTENSJØ 2011-2014**

### **Bakgrunn:**

Bystyret vedtok 22.04.2009 strategisk plan for universell utforming.

Alle kommunens virksomheter skal ha sin egen plan for universell utforming, og det skal rapporteres i årsberetningene om status på tiltak for universell utforming.

### **Visjon:**

Oslo er en åpen by hvor universell utforming er en selvfølge.

### **Hovedmål:**

Oslo kommune skal i alt sitt virke være tilgjengelig og fremme likeverdig tilgjengelighet for alle. Innbyggerne og besøkende skal oppleve byen som tilgjengelig.

Det er et mål at Oslo skal være tilgjengelig for alle.

Her legges det vekt på at fysiske omgivelser, som bygninger, transportmidler, utearealer m.m. skal være utformet slik at de er tilgjengelig for alle. Det legges vekt på praktiske løsninger som skal gi publikum forbedringer i hverdagen.

I strategien foreslås konkrete tiltak innenfor gitte områder:

- Tiltak innen samferdsel.
- Tiltak innen plan, bygg og anlegg.
- Tiltak for friområder og byrom.
- Tiltak innenfor informasjons- og kommunikasjonsteknologi.



- Tiltak for å heve kunnskap og kompetanse.

### **Universell utforming forstås slik:**

”Med universell utforming menes utforming eller tilrettelegging av hovedløsningen i de fysiske forhold slik at virksomhetens alminnelige funksjon kan benyttes av flest mulig” (jf. §9 andre ledd i diskriminerings- og tilgjengelighetsloven).

### **Tiltak skal følge de syv prinsippene for universell utforming:**

1. Gi like muligheter for bruk.

(Utformingen skal være brukbar og tilgjengelig for personer med ulike ferdigheter).

2. Være fleksibel i bruk.

(Utformingen skal tjene et vidt spekter av individuelle preferanser og ferdigheter).

3. Være enkel og intuitiv i bruk.

(Utformingen skal være lett å forstå uten hensyn til brukerens erfaring, kunnskap, språkferdigheter eller konsentrasjonsnivå).

4. Gi forståelig informasjon.

(Utformingen skal kommunisere nødvendig informasjon til brukeren på en effektiv måte, uavhengig av forhold knyttet til omgivelsene eller brukerens sensoriske ferdigheter).

5. Ha toleranse for feil.

(Utformingen skal minimalisere farer og skader som kan gi ugunstige konsekvenser og minimalisere utilsiktede handlinger).

6. Kreve lav fysisk anstrengelse.

(Utformingen skal kunne brukes effektivt og bekvemt med et minimum av besvær).

7. Ha størrelse og plass for tilgang og bruk.

(Hensiktsmessig størrelse og plass skal muliggjøre tilgang, rekkevidde, betjening og bruk, uavhengig av brukerens kroppsstørrelse, kroppsstilling eller mobilitet).

### **Universell utforming skal ivareta hele befolkningens rett til likestilling og likeverd herunder:**

Bevegelseshemmede:

(Rullestolbrukere, gangbesvær, personer med barnevogn og koffert, hjerte- og lungesyke osv.).

Synshemmede:

(Blinde og svaksynte).

Hørselshemmede:

(Døve og personer med nedsatt hørsel).

Orienteringshemmede:

(Personer som har problemer med å forstå det offentlige/nye rom, omfatter også syns- og hørselshemmede).

Miljøhemmede:

(Personer med astma og allergi, innen- og utendørs).

Lese- og skrivehemmede:

(Analfabeter, dyslektikere, personer uten/dårlig kjennskap til norsk).

Utviklingshemmede:

(Ofte knyttet til orienteringshemning og lese- og skrivevansker, forståelse).

Psykisk syke:

(Redsel for store åpne rom, heiser, ønsker ikke forandring osv.)

## Tiltak i perioden 2011 til 2014

**Mål:** Alle ansatte i Bydel Østensjø skal vite betydningen av universell utforming og ha den nødvendige kompetansen til å følge opp dette i sitt daglige arbeid.

### 1. Kompetanse

Tiltak	Ansvarlig	Oppstart	Gjennomført
Bydelen skal nedsette en kontaktperson for universell utforming.	Bydelsoverlege	Februar 2011	Februar 2011
Egne lokaler skal kartlegges med hensyn til tilgjengelighet.	Aktuelle tjenesteledere	Våren 2011	Desember 2011
Plan for gjennomføring av tiltak utarbeides	Aktuelle tjenesteledere	Våren 2011	Desember 2011
Rådet for funksjonshemmede skal brukes aktivt som kompetanseorgan ved gjennomføring av tiltak i bydelen.	Avdelingssjef rehabilitering-omsorg/ stab	Fortløpende	Fortløpende
Diskriminerings- og tilgjengelighetsloven gjennomgås i aktuelle fora	Avdelingssjef BoK, VoF, RO og Ø		Juli 2011

### 2. Samarbeid

Tiltak	Ansvarlig	Oppstart	Gjennomført
Bydelen skal følge opp samarbeid med andre kommunale etater i enkeltsaker; som Samferdselsetaten, Trafikketaten, Plan- og bygningsetaten og Eiendoms- og byfornyelsesetaten, Omsorgsbygg og Boligbygg.	Bydelsoverlege	Fortløpende	Fortløpende

### 3. Informasjon

Tiltak	Ansvarlig	Oppstart	Gjennomført
På bydelens nettsider skal det informeres om arbeidet med universell utforming, med henvisning til andre relevante nettadresser.	Avdelingssjef administrasjonen	Våren 2011	Fortløpende
Det skal informeres om arbeidet med universell utforming på bydelssidene i lokalavisa	Avdelingssjef administrasjonen	Våren 2011	Fortløpende

### 4. Reguleringsaker

Tiltak	Ansvarlig	Oppstart	Gjennomført
Bydelsutviklingskomiteen skal brukes aktivt i høringssaker, blant annet ved å kreve universell utforming i alle overordnede planer, detalj- og byggeplaner.	Bydelsoverlege	Fortløpende	Fortløpende
Det skal kreves universell utforming i all utvikling av møteplasser.	Bydelsoverlege	Fortløpende	Fortløpende
Nye barnehager sikres universell utforming iht forskrift om miljørettet helsevern barnehager og skoler m.v.	Bydelsoverlege	Fortløpende	Fortløpende

### 5. Drift og vedlikehold

Tiltak	Ansvarlig	Oppstart	Gjennomført
Snørydding skal gjennomføres slik at god standard for universell utforming opprettholdes der bydelen har ansvaret	Avdelingssjef plan- og økonomi	Fortløpende	Fortløpende
Ved rehabiliteringsprosjekter og vedlikehold skal universell utforming sikres	Avdelingssjef plan- og økonomi	Fortløpende	Fortløpende

#### **Bydelsdirektørens forslag til vedtak:**

Strategisk plan for universell utforming for Bydel Østensjø 2011-2014 godkjennes.

Tove Stien /s  
bydelsdirektør

Kari Bjørneboe /s  
bydelsoverlege

## Sak 20/11 Bøler frivillighetssentral - årsmelding 2010

Arkivsak: 201000424

Arkivkode: 356.6

Saksbehandler: Else-Berit Momrak

Saksgang	Møtedato	Saknr
<b>Eldrerådet</b>	<b>21.03.11</b>	
<b>Omsorgskomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>20/11</b>
<b>Oppvekstkomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>22/11</b>
<b>Råd for funksjonshemmede</b>	<b>22.03.11</b>	<b>16/11</b>
<b>Bydelsutvalget</b>	<b>28.03.11</b>	<b>40/11</b>

### Tidligere vedtak i saken:

Vedtak fra tidligere behandling(er) mangler.

### BØLER FRIVILLIGHETSSENTRAL - ÅRSMELDING 2010

#### Saksframstilling:

Vedlagt oversendes årsmelding 2010 fra Bøler frivillighetssentral, til orientering.

#### **Bydelsdirektørens forslag til vedtak**

Årsmelding 2010 fra Bøler frivillighetssentral tas til orientering.

Tove Stien /s  
bydelsdirektør

Solveig Nyhamar /s  
avdelingssjef

Vedlegg: 1

## Sak 21/11 Bøler seniorsenter - årsmelding 2010

Arkivsak: 200400737

Arkivkode: 332

Saksbehandler: Else-Berit Momrak

Saksgang	Møtedato	Saknr
<b>Eldrerådet</b>	<b>21.03.11</b>	
<b>Omsorgskomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>21/11</b>
<b>Bydelsutvalget</b>	<b>28.03.11</b>	<b>41/11</b>

### Tidligere vedtak i saken:

Vedtak fra tidligere behandling(er) mangler.

### **BØLER SENIOSENTER - ÅRSMELDING 2010**

#### **Saksframstilling:**

Vedlagt oversendes årsmelding for 2010 fra Bøler seniorsenter og revidert årsmelding 2010.

#### **[Bydelsdirektørens forslag til vedtak](#)**

[Bøler seniorsenters årsmelding 2010 tas til orientering.](#)

Tove Stien /s  
bydelsdirektør

Solveig Nyhamar /s  
avdelingssjef

Vedlegg: 1

## Sak 22/11 Manglerud frivillighetssentral - Årsmelding 2010

Arkivsak: 200700210

Arkivkode: 356.6

Saksbehandler: Else-Berit Momrak

Saksgang	Møtedato	Saknr
<b>Eldrerådet</b>	<b>21.03.11</b>	
<b>Omsorgskomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>22/11</b>
<b>Råd for funksjonshemmede</b>	<b>22.03.11</b>	<b>17/11</b>
<b>Bydelsutvalget</b>	<b>28.03.11</b>	<b>42/11</b>

### Tidligere vedtak i saken:

Vedtak fra tidligere behandling(er) mangler.

### MANGLERUD FRIVILLIGHETSSENTRAL - ÅRSMELDING 2010

#### Saksframstilling:

Vedlagt oversendes årsmelding 2010 fra Manglerud frivillighetssentral.

#### **Bydelsdirektørens forslag til vedtak**

Årsmelding 2010 fra Manglerud frivillighetssentral tas til orientering.

Tove Stien /s  
bydelsdirektør

Solveig Nyhamar /s  
avdelingssjef

Vedlegg: 1

## Sak 23/11 Kommunale treffsentre og dagsenter - årsmelding 2010

Arkivsak: 201000146

Arkivkode: 332.0

Saksbehandler: Else-Berit Momrak

Saksgang	Møtedato	Saknr
<b>Eldrerådet</b>	<b>21.03.11</b>	
<b>Omsorgskomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>23/11</b>
<b>Bydelsutvalget</b>	<b>28.03.11</b>	<b>43/11</b>

### Tidligere vedtak i saken:

Vedtak fra tidligere behandling(er) mangler.

### KOMMUNALE TREFFSENTRE OG DAGSENTER - ÅRSMELDING 2010

#### Bakgrunn:

Bydel Østensjø driver selv tre treffsentre 60 pluss i egen regi og et dagsenter for eldre.

#### Saksframstilling:

Vedlagt oversendes årsmelding 2010 fra Manglerud Gård treffsenter 60+, Oppsal treffsenter 60+, Rustad treffsenter 60 + og Rustadgløtt dagsenter. Årsmelding 2010 fra oppsøkende fagkonsulent/virksomhet er også vedlagt, da denne tjenesten er tilknyttet treffsentrene.

#### **Bydelsdirektørens forslag til vedtak**

Årsmelding 2010 fra kommunale treffsentre, dagsenter og oppsøkende fagkonsulent/virksomhet tas til orientering.

Tove Stien /s  
bydelsdirektør

Solveig Nyhamar /s  
avdelingssjef

Vedlegg: 5

## **Sak 24/11 Rapport fra uanmeldt tilsyn ved Oppsalhjemmet 20.12.2010**

Arkivsak: 201000100

Arkivkode: 240.4

Saksbehandler: Else-Berit Momrak

Saksgang	Møtedato	Saknr
<b>Eldrerådet</b>	<b>21.03.11</b>	
<b>Omsorgskomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>24/11</b>
<b>Bydelsutvalget</b>	<b>28.03.11</b>	<b>44/11</b>

### **Tidligere vedtak i saken:**

Vedtak fra tidligere behandling(er) mangler.

### **RAPPORT FRA UANMELDT TILSYN VED OPPSALHJEMMET 20.12.2010**

#### **Saksframstilling:**

Vedlagt oversendes rapport fra uanmeldt tilsyn ved Oppsalhjemmet 20.12.2010, mottatt i bydelsadministrasjonen 30.12.2010. Sykehjemsetatens uttalelse til rapporten, mottatt 04.03.2011, er vedlagt rapporten.

Bydelsdirektøren har ingen kommentarer til rapporten.

#### **Bydelsdirektørens forslag til vedtak**

Rapport fra uanmeldt tilsyn ved Oppsalhjemmet 20.12.2010 og sykehjemsetatens uttalelse, tas til orientering.

Tove Stien /s  
bydelsdirektør

Solveig Nyhamar /s  
avdelingssjef

Vedlegg: 2



## **Sak 25/11 Rapport fra uanmeldt tilsyn ved Manglerudhjemmet 14.12.2010**

Arkivsak: 201000100

Arkivkode: 240.4

Saksbehandler: Else-Berit Momrak

Saksgang	Møtedato	Saknr
<b>Eldrerådet</b>	<b>21.03.11</b>	
<b>Omsorgskomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>25/11</b>
<b>Bydelsutvalget</b>	<b>28.03.11</b>	<b>45/11</b>

### **Tidligere vedtak i saken:**

Vedtak fra tidligere behandling(er) mangler.

### **RAPPORT FRA UANMELDT TILSYN VED MANGLERUDHJEMMET 14.12.2010**

#### **Saksframstilling:**

Vedlagt oversendes rapport fra uanmeldt tilsyn ved Manglerudhjemmet 14.12.2010, mottatt i bydelsadministrasjonen 22.12.2010. Sykehjemsetatens uttalelse til rapporten mottatt 08.02.2011, er vedlagt rapporten.

Bydelsdirektøren har ingen kommentarer til rapporten.

#### **Bydelsdirektørens forslag til vedtak**

Rapport fra uanmeldt tilsyn ved Manglerudhjemmet 14.12.2010 og sykehjemsetatens uttalelse, tas til orientering.

Tove Stien /s  
bydelsdirektør

Solveig Nyhamar /s  
avdelingssjef

Vedlegg: 2

## Sak 26/11 Publikumsundersøkelsen 2010

Arkivsak: 200800245

Arkivkode: 061.4

Saksbehandler: Therese Lundstedt

Saksgang	Møtedato	Saknr
<b>Bydelsutvikling, Miljø- og Kulturkomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>16/11</b>
<b>Ungdomsrådet</b>	<b>21.03.11</b>	<b>10/11</b>
<b>Eldrerådet</b>	<b>21.03.11</b>	
<b>Omsorgskomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>26/11</b>
<b>Oppvekstkomite</b>	<b>21.03.11</b>	<b>23/11</b>
<b>Råd for funksjonshemmede</b>	<b>22.03.11</b>	<b>18/11</b>
<b>Bydelsutvalget</b>	<b>28.03.11</b>	<b>46/11</b>

### Tidligere vedtak i saken:

Vedtak fra tidligere behandling(er) mangler.

### PUBLIKUMSUNDERSØKELSEN 2010

#### Bakgrunn:

Det har vært gjennomført sentrale bruker- og publikumsundersøkelser for Oslo kommune fire ganger tidligere; 1998, 2001, 2004 og 2007. Denne undersøkelsen er gjennomført av analyseselskapet TNS Gallup på oppdrag fra byrådet. I undersøkelsen har innbyggerne vurdert ulike forhold knyttet til Oslo som by og området de bor i. Undersøkelsen kartlegger også befolkningens og enkelte brukeres tilfredshet med kommunens ulike tjenester og tilbud.

Datainnsamlingen har foregått i perioden 08.10.2010-16.11.2010 pr. post og med mulighet for å svare via internett. Målgruppen for undersøkelsen har vært personer fra 15 år og oppover, bosatt i Oslo. Til sammen ble det sendt ut 22 080 spørreskjemaer per post og 388 spørreskjemaer til TNS Gallups internettpanel. Svarprosenten totalt er 33 %. For Bydel Østensjø er svarprosenten 34 %.

#### Hovedfunn i undersøkelsen – bydelene totalt

Den generelle tilfredsheten med det offentlige tjenestetilbudet i Oslo fortsetter å øke. Publikums inntrykk av dekkningen/omfanget av flere offentlige tjenester har blitt bedre, spesielt når det gjelder barnehageplasser. Brukertilfredsheten har økt betydelig når det gjelder helsestasjoner (her er det variasjoner på tvers av bydeler), kommunal tannlegevakt, barnehage og skole, samt innen helse og omsorg. Undersøkelsen viser allikevel for enkelte områder et ”omdømmegap”, dvs at brukere av kommunens tjenester er mer fornøyd enn innbyggere forøvrig.

Når det gjelder innbyggernes muligheter for å påvirke beslutninger og innholdet i de kommunale tilbudene oppleves det at kommunen i liten grad legger til rette for påvirkningsmuligheter. Det er allikevel noen flere som mener at bydelene er mottakelige for synspunkter på saker og at det legges til rette for at befolkningen skal kunne fremme sine synspunkter på saker av lokal betydning.

#### Hovedfunn i undersøkelsen - Bydel Østensjø spesielt

For Bydel Østensjø viser undersøkelsen følgende hovedtrekk:

- Mest fornøyde med tilgangen på natur- og friluftsområder.
- Mest fornøyd med fritidstilbudet etter Vestre Aker og Nordre Aker.
- Høy tilfredshet med oppvekstmiljøet for barn (etter Nordre Aker, Nordstrand og Vestre Aker).
- Best inntrykk av deknings-/omfanget av eldre- /seniorsentre.
- Høy tilfredshet med tilbudet av organiserte fritidsaktiviteter for barn
- Lavest tilfredshet med helsestasjonen for barn

Resultater av undersøkelsen for Bydel Østensjø følger vedlagt. Undersøkelsen i sin helhet er publisert på [Bydel Østensjøs nettsider](#).

### **Bydelsdirektørens forslag til vedtak**

Publikumsundersøkelsen 2010 tas til orientering.

Tove Stien /s  
bydelsdirektør

Åse Merete Ternå /s  
avdelingssjef administrasjon

Vedlegg: Publikumsundersøkelsen 2010 – grafikkrapport, Bydel Østensjø