



Oslo kommune
Bydel Østernsjø
Bydelsadministrasjonen

Møteinnkalling 4/12

Møte: Råd for funksjonshemmede
Møtested: Bølerlia 2, store møterom
Møtetid: tirsdag 12. juni 2012 kl. 17.30
Sekretariat: 90686434

SAKSKART

Åpen halvtime

Saker til behandling

Sak 28/12	Godkjenning av innkalling 4/12.....	0
Sak 29/12	Godkjenning av protokoll 3/12	0
Sak 30/12	Informasjon fra administrasjonen	0
Sak 31/12	Tertialrapport og statistikk per 30.04.2012.....	1
Sak 32/12	Brukerundersøkelse NAV - kontor 2011	2
Sak 33/12	Rapport fra anmeldt tilsyn - Østernsjø bo- og servicesenter 07.03.2012	4

Eventuelt

Bydel Østernsjø, 31.05.2012

Gudrun Holmøy
leder

Else-Berit Momrak /s
sekretær

Sak 28/12 Godkjenning av innkalling 4/12

Arkivsak: 201200030

Arkivkode: 026.2

Saksbehandler: Else-Berit Momrak

Saksgang	Møtedato	Saknr
Råd for funksjonshemmede	12.06.12	28/12

GODKJENNING AV INNKALLING 4/12

Sak 29/12 Godkjenning av protokoll 3/12

Arkivsak: 201200030

Arkivkode: 026.2

Saksbehandler: Else-Berit Momrak

Saksgang	Møtedato	Saknr
Råd for funksjonshemmede	12.06.12	29/12

GODKJENNING AV PROTOKOLL 3/12

Sak 30/12 Informasjon fra administrasjonen

Arkivsak: 201200030

Arkivkode: 026.2

Saksbehandler: Else-Berit Momrak

Saksgang	Møtedato	Saknr
Råd for funksjonshemmede	12.06.12	30/12

INFORMASJON FRA ADMINISTRASJONEN

Sak 31/12 Tertialrapport og statistikk per 30.04.2012

Arkivsak: 201000048

Arkivkode: 101.2

Saksbehandler: Edel G Krogstad

Saksgang	Møtedato	Saknr
Eldrerådet	11.06.12	38/12
Omsorgskomite	11.06.12	42/12
Oppvekstkomite	11.06.12	32/12
Råd for funksjonshemmede	12.06.12	31/12
Bydelsutvalget	18.06.12	93/12

Tidligere vedtak i saken:

Vedtak fra tidligere behandling(er) mangler.

TERTIALRAPPORT OG STATISTIKK PER 30.04.2012

Vedlagt følger bydelens tertialrapport og statistikk for 1.tertial 2012.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

[Tertialrapport og statistikk 1.tertial 2012 for Bydel Østensjø tas til etterretning.](#)

Tove Stien /s
bydelsdirektør

Håkon Kleven /s
avd.sjef plan og økonomi

Vedlegg: tertialrapport per 30.04.2012
tertialstatistikk per 30.04.2012

Sak 32/12 Brukerundersøkelse NAV - kontor 2011

Arkivsak: 201100618

Arkivkode: 061.4

Saksbehandler: Mariann Engvik

Saksgang	Møtedato	Saknr
Oppvekstkomite	11.06.12	40/12
Råd for funksjonshemmede	12.06.12	32/12
Bydelsutvalget	18.06.12	101/12

Tidligere vedtak i saken:

Vedtak fra tidligere behandling(er) mangler.

BRUKERUNDERSØKELSE NAV - KONTOR 2011

Bakgrunn:

Høsten 2011 ble det gjennomført en undersøkelse for å kartlegge brukernes opplevelse av kvaliteten på den servicen de mottar ved NAV-kontorene i Oslo. Undersøkelsen ble gjennomført av Helseetaten og NAV Oslo. Brukerundersøkelsen ble gjennomført blant besøkende i publikumsmottakene.

Hensikten var å måle brukeropplevelsen til de som besøker det enkelte NAV-kontor i en valgt undersøkelsesperiode, med andre ord hvor tilfredse brukerne er med blant annet imøtekommenhet, service og tilgang på informasjon.

Helseetaten har oppsummert resultatene i en egen rapport ”Brukerundersøkelsen ved NAV-kontor i OSLO 2011.” Rapporten følger som vedlegg.

Saksframstilling:

Det ble benyttet et kort spørreskjema som ble besvart på NAV-kontoret. Spørreskjemaet omhandler kun forhold ved publikumsmottaket.

4 454 brukere besvarte undersøkelsen hvilket tilsvarer 53 %. I Bydel Østensjø deltok 369 av et utvalg på 654 personer. Dette gir en svarprosent på 56 %. NAV Oslo og byrådsavdelingen vurderer resultatet av undersøkelsen og konseptet som ble benyttet som meget godt.

Tilfredshet ved publikumsmottakene samlet i Oslo

88 % svarer at de blir møtt med respekt av de ansatte og 85 % svarer at det er lett å orientere seg i publikumsmottaket. Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (60 %), og hvorvidt det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (66 %). 79 % av brukerne av publikumsmottakene var helhetlig sett fornøyd eller svært fornøyd med servicen.

Tilfredshet ved publikumsmottaket for Bydel Østensjø

95 % av våre brukere opplever å bli møtt med respekt og 90 % svarer at det er lett å orientere seg i publikumsmottaket. Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne informasjon om NAVs tjenester på internett (63 %) og om det er mulig å legge frem saken sin uten at andre hører det (74 %). På stort sett alle spørsmål er ja-andelen høyere på NAV

Østensjø enn ja-andelen samlet i Oslo. Størst forskjell fra totalen er det på spørsmål om du er fornøyd med den informasjonen du har fått, hvor ja-andelen er 10 prosentpoeng høyere på NAV Østensjø enn for Oslo samlet sett. 86 prosent av brukerne på NAV Østensjø oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett. Dette er 7 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo.

Resultatene for Bydel Østensjø vil bli gjennomgått og drøftet i brukerutvalget ved NAV Østensjø i møtet den 05.06.2012. Dette vil danne grunnlag for videre arbeid med å kvalitetsutvikle tjenesten.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Brukerundersøkelsen i NAV 2011 tas til orientering.

Tove Stien /s
bydelsdirektør

Mary Ann Gursli /s
avdelingssjef

Vedlegg: 1

Sak 33/12 Rapport fra anmeldt tilsyn - Østensjø bo- og servicesenter 07.03.2012

Arkivsak: 201200223

Arkivkode: 240.4

Saksbehandler: Else-Berit Momrak

Saksgang	Møtedato	Saknr
Omsorgskomite	11.06.12	43/12
Råd for funksjonshemmede	12.06.12	33/12
Bydelsutvalget	18.06.12	103/12

Tidligere vedtak i saken:

Vedtak fra tidligere behandling(er) mangler.

RAPPORT FRA ANMELDT TILSYN - ØSTENSJØ BO- OG SERVICESENTER 07.03.2012

Saksframstilling:

Vedlagt oversendes rapport fra anmeldt tilsyn ved Østensjø bo- og servicesenter 07.03.2012, mottatt i bydelsadministrasjonen 30.03.2012. Sykehjemsetatens uttalelse til rapporten, mottatt 02.05.2012, er vedlagt rapporten.

Bydelsdirektøren har ingen kommentarer til rapporten.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Rapport fra anmeldt tilsyn ved Østensjø bo- og servicesenter 07.03.2012 og Sykehjemsetatens uttalelse tas til orientering.

Tove Stien /s
bydelsdirektør

Jatinder Sharma /s
avdelingssjef

Vedlegg: 2