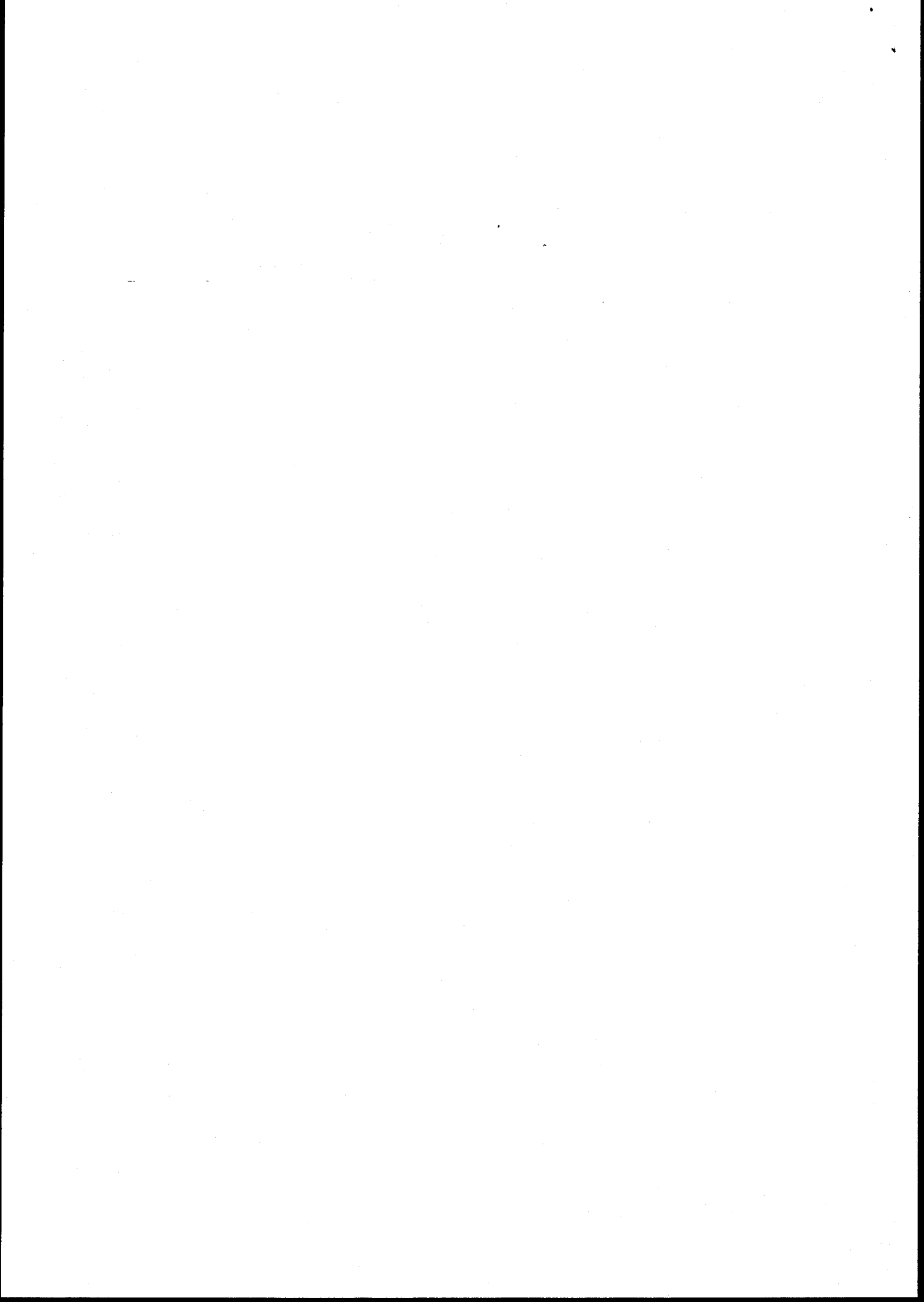


Vedleggshefte del II





Oslo kommune
Kultur- og idrettsetaten

Deichmanske bibliotek, Oppsal filial

Bydel Østensjø
Tommy Grotterød
PB. 157 Manglerud
0612 OSLO

OSLO KOMMUNE BYDEL ØSTENSJØ	
20 JAN 2006	
S.NR. 200600071-1	UO
AVD.	
SAKSBEH:	AK 855

Dato: 18.01.06

Deres ref:

Vår ref (saksnr):

Saksbeh:

Arkivkode:

200600097-1

Kari Ravnaas, 22 76 12 60

SØKNAD OM STØTTE TIL FOREDRAG OG UTSTILLING

Deichmanske bibliotek, Oppsal og Bøler filialer, ønsker i samarbeid med Østensjø historielag å lage en utstilling med foredrag om advokat Hermansen.

I kraft av sin særegenhet og helt spesielle stil, ble han en byoriginal, kjent over hele Oslo. Svært mange i Bydel Bøler – nå Bydel Østensjø, kjente advokat Hermansen som bodde på Bøler fra 1963 til han døde i 1993.

Advokat Hermansen vakte så mye oppmerksomhet at det ble laget en bildebok med fotografier og sitater om han. Det ble også laget en utstilling med fotografier på Bøler filial. Utstillingen er dessverre gått tapt, men boka finnes både på Bøler og Oppsal filialer.

Vi synes det er på tide å minnes advokat Hermansen og ønsker derfor å samle inn informasjon fra de som kjente han. Vi ønsker å ha et åpent møte med foredrag og utstilling som kan presenteres på både Bøler og Oppsal filialer. Samtidig ønsker vi å presentere både foredraget og utstillingen på internett og i Østensjø lokalhistoriske bildebase. Fotograf Harald Medbøe, som utga boka, har sagt seg villig til å lage en ny utstilling for oss. Han vil også at alle hans bilder av Hermansen blir tilgjengelig i Østensjø lokalhistoriske bildebase.

I tilknytning til dette ønsker vi å søke midler fra Kulturbydel Østensjø

Komplett ferdig utstilling med rammer (4 bilder/8 collager)	kr 25.000.-
Markedsføring, informasjon og administrasjon Oppsal/Bøler filialer	kr 4.000.-
Innsamling av stoff til foredrag	kr 0.-
Foredragsholder(e)	kr 0.-

Total søknadssum:

kr 29.000.-



Kultur- og idrettsetaten
Deichmanske bibliotek,
Oppsal filial

Postadresse:
Postboks 1453, Vika

Telefon: 22 76 12 60
Telefaks: 22 76 12 69

Org.nr: 987 546 433
Bankkonto 6004.06.37047

Postnummer 0116 OSLO
E-post: karir@deichman.no

Besøksadresse:
Vetlandsveien 99-101

Foredraget og utstillingen presenteres tirsdag 4.april kl 19.00 på Bøler filial.
Utstillingen blir stående på Bøler til sommeren 2006.

Utstillingen vil så være på plass på Oppsal filial fra august og vil bli stående ut oktober 2006.
Onsdag 13. september kl 19.00 vil det bli holdt et foredrag om Hermansen.

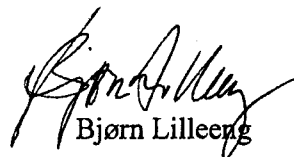
Både foredraget og utstillingen vil bli til odell å eie for Deichmanske bibliotek ved Bøler og Oppsal filialer.

Deichmanske Bibliotek



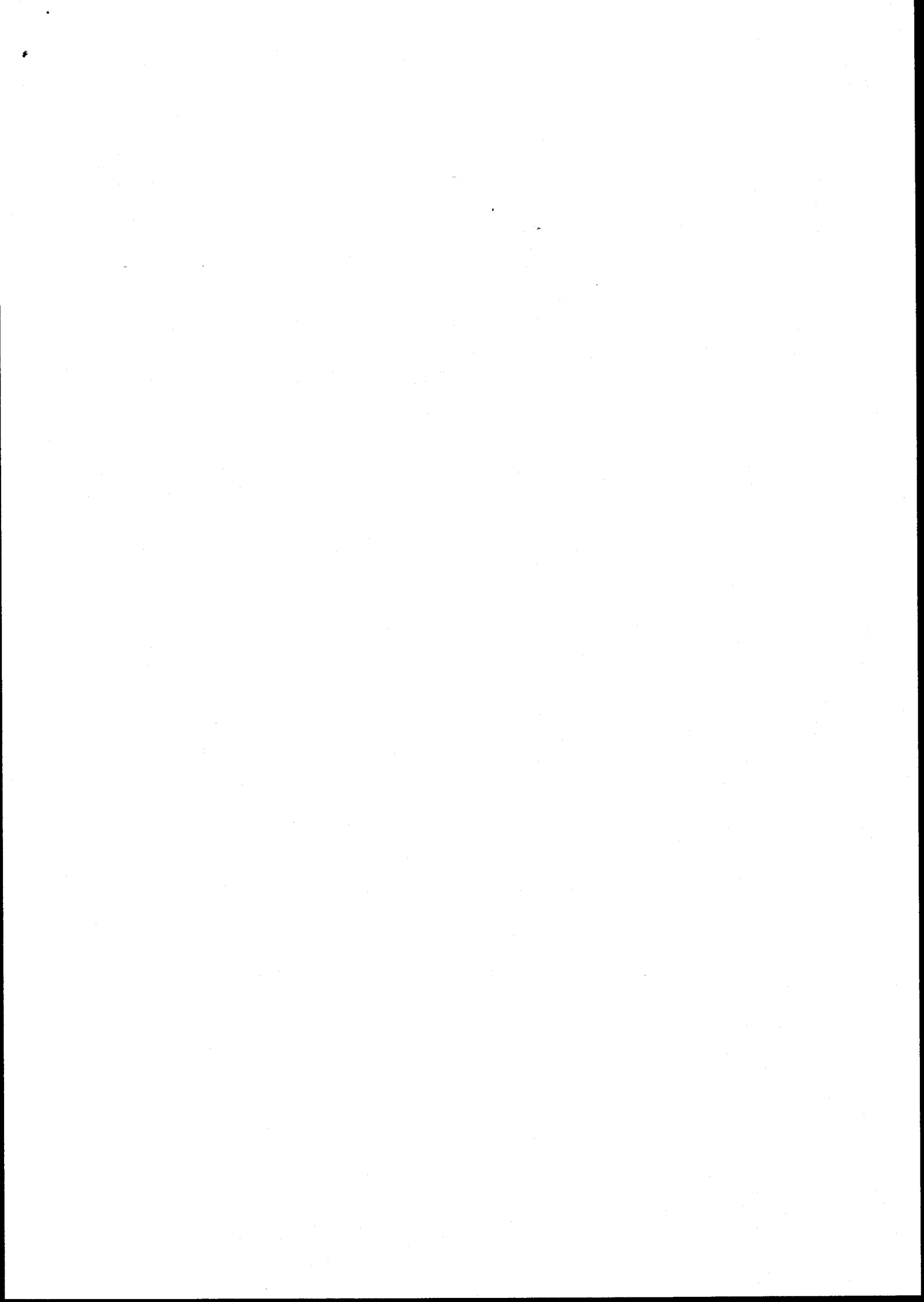
Kari Ravnaas

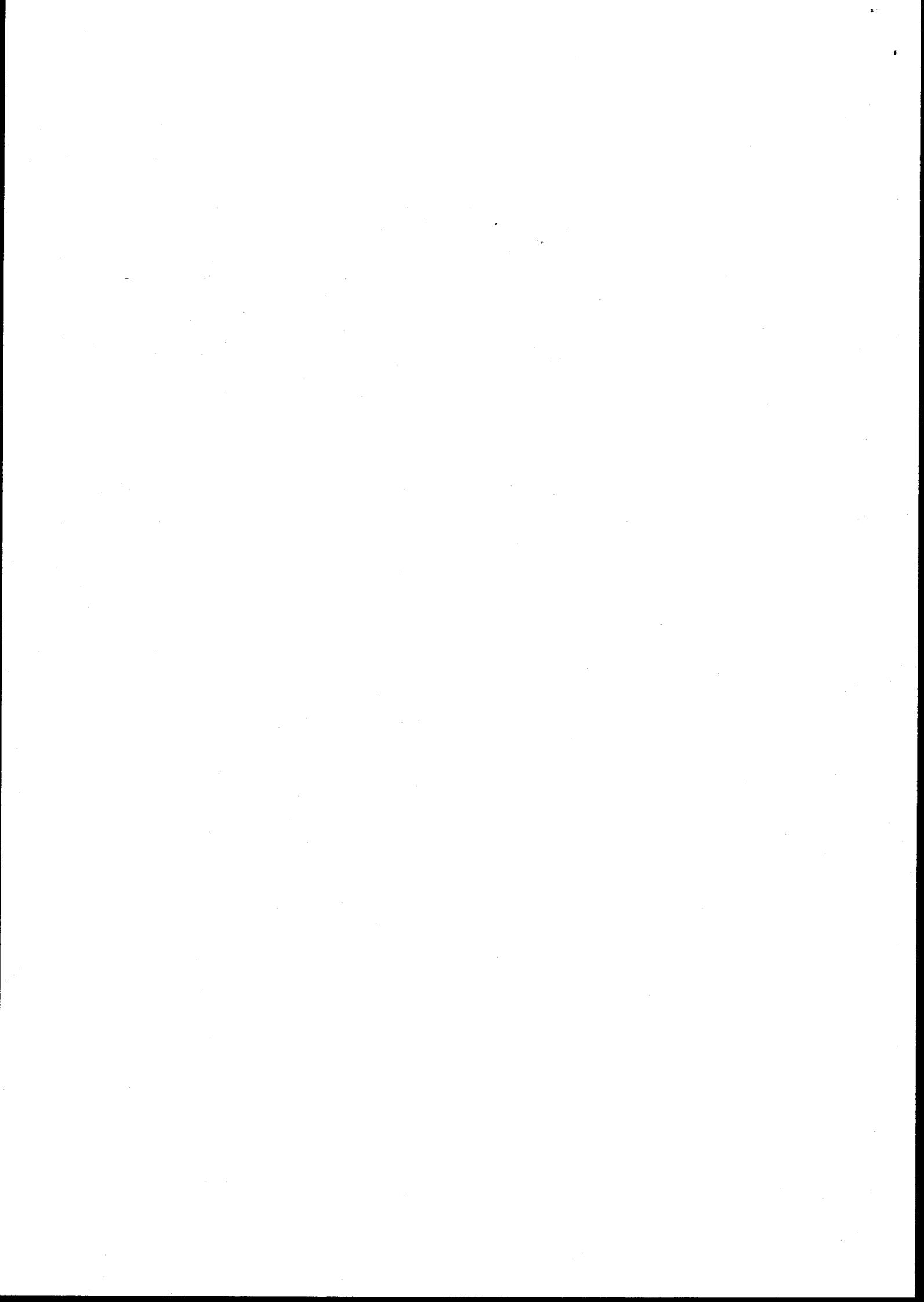
Østensjø historielag



Bjørn Lilleeng

Kopi til: Østensjø historielag







**REVIDERT REGLEMENT FOR STYRING AV GRUNNSKOLER,
VIDEREGÅENDE SKOLER OG VOKSENOPPLÆRINGSSENTRER.
DRIFTSSTYREREGLEMENTET**

Saksfremstilling:

Bystyret vedtok 31.08.2005 sak 339 følgende:

1.
Driftsstyreordningen for grunnskolene, inkludert spesialskolene, gjøres permanent fra og med 01.08.2005.
2.
Grunnskolenes driftsstyrer på skoler med barnetrinn har følgende sammensetning:
 - to foreldre
 - to ansatte
 - tre eksterne medlemmer innstilt av bydelsutvalgeneGrunnskolenes driftsstyrer på skoler med ungdomstrinn har følgende sammensetning:
 - to foreldre
 - to ansatte
 - to elever fra ungdomstrinnet
 - tre eksterne medlemmer innstilt av bydelsutvalgene

I tillegg delegerte bystyret til byrådet å foreta tilpasninger i driftsstyrereglementet som er nødvendige "som en konsekvens av at elevene på ungdomstrinnet skal ha representasjon i driftsstyrene." (vedtakspunkt 5)

Bystyret vedtok driftsstyrereglementet 08.12.1999 sak 753. Etter dette har driftsstyreordningen vært vurdert to ganger, det er vedtatt endret sammensetning av driftsstyret ved Grønland voksenopplæringscenter, og det gjennomføres to forsøk med egne midlertidige reglementer:

- Forsøk med midlertidig felles driftsstyre for Oslo voksenopplæring, som omfatter Oslo voksenopplæring servicesenter, Oslo voksenopplæring Rosenhof, Oslo voksenopplæring Sinsen, Oslo voksenopplæring Skullerud, Oslo voksenopplæring Smedstua og Oslo voksenopplæring Åsen (bystyrevedtak 16.02.2005 sak 55 og bystyrevedtak 22.06.2005 sak 274)
- Forsøk med midlertidig felles driftsstyre ved Sogn, Sognsvann og Svebu skoler (bystyrevedtak 16.03.2005 sak 75 og bystyrevedtak 31.08.2005 sak 341)

I og med at dette er forsøksordninger med egne reglementer er de ikke omtalt i det foreliggende reglementet. Når forsøksperiodene opphører vil foreliggende reglement

automatisk gjøres gjeldende for disse skolene og sentrene, dersom det ikke fattes nye vedtak om særlige reglementer.

Bystyret har delegerte til byrådet å foreta endringer i det generelle driftsstyrereglementet som ikke er av vesentlig betydning (bystyrevedtak 08.12.1999 sak 753 vedtaks punkt 3). Endringer skal legges fram for kultur- og utdanningskomiteen til orientering.

I tillegg til de endringer som følger av at elever skal være medlemmer av driftsstyrene i grunnskolene, er det foretatt visse redaksjonelle endringer i driftsstyrereglementet.

De viktigste endringene er:

1-1 Formål

Reglementet er tilføyd en formålsbestemmelse.

1-2 Virkeområde og lovgrunnlag

Det er tilføyd aktuelle bystyrevedtak knyttet til evalueringene og videreføringen av driftsstyreordningen, samt vedtaket om endringen av sammensetningen av driftsstyret ved Grønland voksenopplæringscenter

1-4 Driftsstyrets sammensetning

Endringer knyttet til at elever skal være medlemmer av driftsstyrene i grunnskolen, samt endringen ved Grønland voksenopplæringscenter

1-5 Oppnevning av styremedlemmer og varamedlemmer. Styrets og styremedlemmenes rett og plikt til å fratre.

Innstillingsordningen for elever i grunnskolen er beskrevet. Det er lagt inn en henvisning til Reglement for bystyret § 43.

2-9 Taushetsplikt

I tillegg til den generelle taushetsplikten er det foreslått at elever i grunnskolen skal fratre driftsstyrets møter hvis styret behandler saker som omfattes av lovbestemt taushetsplikt. Dette tilsvarer ordningen for skolemiljøutvalg, jf opplæringsloven § 11-1a. Det er viktig at rektor som har ansvar for driftsstyrenes sekretariatsfunksjon, og driftsstyrene selv både i planleggingen og gjennomføringen av møtene, er bevisste på at elevene ikke skal måtte forholde seg til taushetsbelagte opplysninger, og det straffeansvaret som følger av brudd på taushetsplikten

2-10

Elevrådets rettigheter i driftsstyret er endret som følge av at elever på ungdomstrinnet skal være medlemmer av driftsstyret. Det foreslås at elevrådet i grunnskoler med bare barnetrinn beholder møte-, tale- og forslagsretten i driftsstyrets møter.

For helhetens skyld tas det inn en fullstendig versjon av reglementet slik det vil se ut etter endringene og hvor endringene er markert i kursiv:

Kapittel 1 Skolenes og voksenopplæringssentrenes styre og administrasjon

1-1 Formål

Formålet med driftsstyrereglementet er å regulere driftsstyrenes organisering og arbeid, samt forholdet mellom driftsstyret og rektor på den enkelte grunnskole, videregående skole og voksenopplæringscenter.

1-2 Virkeområde og lovgrunnlag

Dette reglementet gjelder for driftsstyrer som er opprettet ved bystyrets vedtak av 04.03.1998 i sak nr. 193 og sak nr. 194. Driftsstyreordningen er videreført med hjemmel i bystyrets vedtak av 22.09.1999 sak 536 vedtakspunkt 2, samt *bystyrevedtak 13.02.2002 sak 12 vedtakspunktene 1, 2 og 3, bystyrevedtak 11.02.2004 sak 15 vedtakspunktene 1 og 2 og bystyrevedtak 31.08.2005 sak 339 vedtakspunktene 1 og 2*. Driftsstyrene er opprettet med hjemmel i kommunelovens § 20 nr. 4 og opplæringsloven § 11-1 og § 11-5.

Reglementet er utformet med hjemmel i kommunelovens § 29 og § 20 nr. 4, samt opplæringslovens § 11-1 og § 11-5.

1-3 Driftsstyrenes plassering

Det skal være driftsstyrer ved alle grunnskoler, videregående skoler og voksenopplæringssentrer. Driftsstyrene plasseres i linjen mellom etatssjef og rektor.

1-4 Driftsstyrenes sammensetning

Driftsstyrene i grunnskoler med bare barnetrinn har følgende sammensetning:

- to foreldre
- to ansatte
- tre eksterne

Driftsstyrer i grunnskoler med ungdomstrinn har følgende sammensetning:

- to foreldre
- to ansatte
- to elever fra ungdomstrinnet
- tre eksterne

Driftsstyrene i de videregående skolene har følgende sammensetning:

- to ansatte
- to elever
- tre eksterne

Driftsstyrene ved voksenopplæringssettene *bortsett fra Grønland voksenopplæringssetter*, har følgende sammensetning:

- to ansatte
- to elever/eventuelt foresatt/verge til elevene
- tre eksterne

Driftstyret ved Grønland voksenopplæringssetter har følgende sammensetning:

- to ansatte
- tre eksterne

For skoler/*voksenopplæringssettr*er der det ikke finnes tilstrekkelig antall foreldre/ansatte/elever som vil påta seg styreverv, kan byrådet treffe vedtak om at andre skal tre inn i foreldrenes/de ansattes/elevenes sted.

Dersom foreldre/ansatte/elever heller ikke vil benytte innstillingsretten, innstiller byrådet på deres vegne.

1-5 Oppnevning av styremedlemmer og varamedlemmer. Styrets og styremedlemmenes rett og plikt til å fratre

1.

For grunnskoler og videregående skoler oppnevnes driftsstyrene i tillegg til samarbeidsutvalg/skoleutvalg. Samarbeidsutvalget/skoleutvalget ved den enkelte skole kan ved enstemmighet legge ned seg selv.

2.

Byrådet oppnevner styremedlemmer og varamedlemmer. Varamedlemmene oppnevnes fra samme gruppe som medlemmene etter følgende ordning:

Grunnskolen:

For eksterne:	3
For foreldre:	3
For ansatte:	2
For elever:	2

Videregående skoler og voksenopplæringscenter:

For eksterne:	3
For elever:	3 (<i>bortsett fra Grønland voksenopplæringscenter</i>)
For ansatte:	2

Varamedlemmene rangeres slik at den som står øverst innen hver gruppe, møter først.

3.

Styremedlemmene oppnevnes for to år om *gangen*.

4.

Byrådet kan omorganisere og foreta ny oppnevning av hele styret eller enkeltmedlemmer.

Det enkelte styremedlem har rett til å fratre vervet etter eget ønske.

5.

Dersom et *elevmedlem* eller et *ansattemedlem* slutter ved skolen eller et *foreldremedlem* ikke lenger har barn ved skolen, fratrer disse.

6.

For foreldreremedlemmene i grunnskolens driftsstyrer innstiller styret i foreldrenes arbeidsutvalg (FAU) til FAU som deretter innstiller til byrådet. De ansatte innstiller til *ansattemedlemmer* og bydelsutvalgene til *eksterne medlemmer* (jfr. innstilling til samarbeidsutvalget). *For grunnskoler med bare ungdomstrinn og kombinerte skoler med eget elevråd på ungdomstrinnet, innstiller elevrådet til elevmedlemmer. For kombinerte skoler med felles elevråd mellom barne- og ungdomstrinn innstiller ungdomstrinnsmedlemmene i elevrådet ungdomstrinnselever til driftsstyret.*

For videregående skolars driftsstyrer innstiller elevrådet til *elevmedlemmer*, de ansatte til *ansattemedlemmer* og driftsstyret til *eksterne medlemmer*.

For voksenopplæringssentrenes driftsstyrer innstiller elevrådet/ klasseforeldremøtet til *elevmedlemmer/foresattemedlemmer/verge*, de ansatte til *ansattemedlemmer* og driftsstyret til *eksterne medlemmer*.

Eksterne *medlemmer* kan ikke samtidig være ansatte eller elever i Osloskolen.

Bystyrets medlemmer og varamedlemmer kan ikke velges til driftsstyrene (Reglement for bystyret § 43)

1-6 Opprykk og nyutnevning

Har et styremedlem forfall til et møte, innkalles første varamedlem fra den gruppen hvor det er forfall (jfr. kommunelovens § 16 nr.1)

Dersom et medlem trer endelig ut av styret, rykker det første varamedlemmet i gruppen opp som fast medlem.

1-7 Konstituering. Leder og sekretariatsfunksjon

Rektor innkaller til konstituerende møte i driftsstyret innen én måned etter oppnevning. Valg av leder og nestleder holdes som flertallsvalg (kommunelovens § 35 nr. 3). Elev og ansatt kan ikke velges til leder eller nestleder av driftsstyret. Rektor er ansvarlig for sekretariatsfunksjonen.

Kapittel 2 Saksbehandlingsregler

2-1 Bestemmelsenes anvendelsesområde

Disse bestemmelsene får anvendelse for all møtevirksomhet i driftsstyrene

2-2 Møter og møtebok

Driftsstyret treffer sine vedtak i møte.

Driftsstyrene kan ikke ha fjernmøter.

Det føres møtebok etter felles mal for alle styrene. Møteboka skal minimum inneholde:

- opplysninger om tid og sted for møtet
- hvem som møtte og hvem som var fraværende
- hvilke saker som ble behandlet
- hvilke vedtak som ble truffet
- avstemningsresultatet.

Uenighet i driftsstyret kan markeres ved at divergerende forslag til vedtak og/eller stemmeforklaringer, protokollføres.

Møteboka godkjennes og underskrives av driftsstyrets leder og sekretær i begynnelsen av neste møte. Utskrift av møtebok oppbevares på skolen/voksenopplæringscenteret, og sendes etatssjefen på forespørsel. Driftsstyrene sørger for nødvendig kunngjøring av sine vedtak på skolen/voksenopplæringscenteret.

2-3 Åpne eller lukkede møter

Driftsstyrets møter skal være åpne. Driftsstyret kan selv velge å behandle en sak for lukkede dører hvor hensynet til personvern eller andre tungtveiende private eller offentlige interesser tilsier dette. Debatt om dette foregår for lukkede dører hvis møteleder krever det eller driftsstyret vedtar det. Personalsaker skal alltid behandles for lukkede dører.

2-4 Fastsetting av møter. Sakliste. Innkalling. Møteledelse.

Møte i driftsstyret skal finne sted på de tidspunkter som er vedtatt av driftsstyret selv, og ellers når driftsstyrets leder finner det påkrevd eller minst 1/3 av medlemmene krever det.

Driftsstyrets leder setter opp sakliste for det enkelte møte. Innkalling til møtet skal sendes styremedlemmene med minst en ukes varsel, og skal inneholde en oversikt over de saker som skal behandles.

Sakslisten til møtet og andre dokumenter som ikke er unntatt fra offentlighet, skal være tilgjengelig for allmennheten. Møte som skal holdes for åpne dører, gjøres kjent på hensiktsmessig måte. Dette gjelder spesielt overfor hjemmene.

Møtene ledes av styrets leder eller nestleder. Har begge forfall, velges en særskilt møteleder ved flertallsvalg.

2-5 Vedtaksførhet

Driftsstyret kan bare treffe vedtak hvis minst halvparten av medlemmene er til stede under forhandlingene og avgir stemme i vedkommende sak.

2-6 Endring av saksliste. Forespørsler

Driftsstyret kan med alminnelig flertall vedta å utsette realitetsbehandlingen av en sak på den utsendte sakslisten. Det kan også treffe vedtak i sak som ikke er oppført på sakslisten, dersom ikke møteleder eller 1/3 av medlemmene motsetter seg dette.

Ethvert medlem kan rette forespørsler til lederen i møtet, også om saker som ikke står på sakslisten.

2-7 Avstemninger

Driftsstyremedlemmene har stemmeplikt i møtet.

Vedtak treffes med alminnelig flertall av de stemmer som avgis, hvis ikke annet følger av kommuneloven, jf. kommunelovens §§ 35-38. Ved stemmelikhet i andre saker enn valg, er møteleders stemme avgjørende.

2-8 Habilitetsregler

Habiliteten til driftsstyrets medlemmer reguleres av forvaltningsloven kapittel II og kommunelovens § 40 nr. 3.

2-9 Taushetsplikt

Driftsstyrets medlemmer er underlagt den lovbestemte taushetsplikten som følger av forvaltningslovens §§ 13 -13e (jf § 2-3). *Elever i grunnskolen skal ikke være til stede i møtet hvis driftsstyret behandler saker som er omfattet av lovbestemt taushetsplikt.*

2-10 Elevrådets rettigheter i driftsstyret

Elevrådet i *grunnskole med barnetrinn og elevråd for barnetrinnet i kombinerte skoler* gis med inntil to medlemmer møte-, tale- og forslagsrett i driftsstyrets møte. Innkalling til møtet sendes elevrådet samtidig med at det sendes styremedlemmene, jfr. punkt 2-4.

2-11 Øvrige saksbehandlingsregler

I tillegg til bestemmelsene i punktene 2-1 - 2-9 gjelder kommunens til enhver tid gjeldende regelverk.

Kapittel 3 Arbeidsområder og oppgaver

3-1 Skolene og voksenopplæringssentrenes arbeidsområder er knyttet til følgende lover:

- Lov om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa (opplæringslova) av 17.07.1998 nr. 61
- Lov om voksenopplæring av 28.05.1976 nr. 35
- *Lov om endringer i introduksjonsloven mv av 11.03.2005 nr. 13*
- *Forskrift om miljørettet helsevern i barnehager og skoler av 01.12.1995 nr. 928.*
- *Forskrift om miljørettet helsevern av 25.04.2003 nr. 486*

3-2 Rammer for myndighet/kompetanse

Byrådet kan gi driftsstyret myndighet til å treffe vedtak i enkeltsaker og i typer av saker som ikke er av prinsipiell betydning.

3-3 Delegasjon til skolene/voksenopplæringssettene

Myndighet som delegeres til skolene/voksenopplæringssettene, delegeres til styret som i hovedsak avgjør i hvilken utstrekning myndighet skal videredelegeres til rektor. Styret pålegges å videredelegere myndighet i konkrete personal- og elevsaker, herunder enkeltvedtak. Når det gjelder økonomifullmakter pålegges styret innenfor den til enhver tid gjeldende økonomifullmakt, å videredelegere myndighet som sikrer den daglige driften

av skolen/*voksenopplæringscenteret*. Driftsstyret pålegges å videredelegere myndighet som sikrer den pedagogiske daglige driften av skolen/*voksenopplæringscenteret*.

3-4 Driftsstyrets oppgaver

1.
Driftsstyret har overordnet ansvar for planlegging og oppfølging av de arbeidsområder som følger av punkt 3-1 og punkt 3-3.
 2.
Driftsstyret har avgjørelsesmyndighet i saker som er tillagt det av direktøren i Utdanningsetaten. Direktøren er ansvarlig for at det til enhver tid foreligger oppdaterte oversikter over myndighet delegert til og med driftsstyret. Driftsstyret er ansvarlig for at det foreligger oversikt over myndighetsfordelingen mellom styret og rektor.
 3.
Driftsstyret har ansvar for å vedta skolen/*voksenopplæringscenterets* budsjett, samt strategisk plan og årsplan (bystyrets vedtak 15.03.1995 sak 162). Driftsstyret har ansvar for at skolen/*senteret* driver skolebasert vurdering.
- Driftsstyret skal behandle årsbudsjettet innenfor rammene, de spesifiserte kravene og den fristen etatssjefen setter i henhold til instruks for økonomiforvaltning og budsjettforvaltning knyttet til vedtak av det enkelte års budsjett.
4.
Driftsstyret skal behandle saker om miljørettet helsevern dersom saken bare berører egen skole/*voksenopplæringscenter*.
 5.
Driftsstyret har ansvar for å føre overordnet tilsyn med skolen/*voksenopplæringscenterets* virksomhet.
 6.
Driftsstyret er rektors nærmeste overordnede når det gjelder driften av skolen/*voksenopplæringscenteret*.
 7.
Driftsstyret skal avgi uttalelser i saker som forelegges det. Dette gjelder blant annet saker som skolen/*voksenopplæringscenteret* får til høring.
 8.
Ut over uttalerett i tilsetning av rektor, skal driftsstyret ikke behandle konkrete personal- og elevsaker, herunder enkeltvedtak (jf punkt 3-3).
 9.
Driftsstyret skal avgi innstilling eller fremsette forslag til etatssjef i saker som skal avgjøres av sentralt, det vil si overordnet, organ.
 10.
Driftsstyret bør hvert år få seg forelagt en oversikt over klagebehandling, inklusive antall klager, klagetyper, behandlingstid for klager og resultatet av klagen.

3-5 Rektors oppgaver i forhold til styret

1.
Rektors ansvar og oppgaver følger av lov, forskrifter, instruks og kommunale retningslinjer (jf. bystyrets vedtak 24.05.1995 sak 255 Skoleledelse i Oslo kommune).
2.
Rektor har ansvar for den løpende pedagogiske, økonomisk-administrative, personalmessige og elevmessige driften av skolen/*voksenopplæringscenteret*.
3.
Rektor delegeres myndighet til å fatte vedtak i enkeltsaker på personal- og elevområdet.
4.
Rektor er arbeidsgivers representant i forhold til skolens/*voksenopplæringscenterets* personale. Medbestemmelsesavtalene praktiseres i forhold til dette.

5. Rektor delegeres innenfor den til enhver tid gjeldende økonomifullmakt, myndighet som sikrer den daglige driften av skolen/voksenopplæringscenteret.
6. Rektor har det løpende ansvaret for skolen/voksenopplæringscenterets pedagogiske virksomhet. Dette innbefatter planlegging av undervisningen, herunder læreplanarbeid, undervisningen og vurdering, herunder skolebasert vurdering.
7. Rektor forholder seg direkte til Utdanningsetaten i konkrete elev- og personalsaker, dette omfatter også rektors eget personalforhold.
8. Rektor er ansvarlig for driftsstyrets sekretariatsfunksjon.

Kapittel 4 Rapporteringsansvar. Godtgjøring

4-1 Driftsstyrets rapporteringsansvar

Driftsstyret skal behandle de meldinger og rapporter om økonomi og tjenesteproduksjon, herunder skolen/voksenopplæringscenterets årsregnskap, som overordnet myndighet (bystyre, byråd, byråden, etatssjef) bestemmer. Driftsstyret er ansvarlig for skolen/voksenopplæringscenterets årsmelding.

4-2 Anke over driftsstyrets vedtak

Rektor plikter i driftsstyrets møte å forlange et vedtak brakt inn for etatssjefen dersom vedtaket etter rektors vurdering strider mot lov, forskrifter eller kommunens overordnede retningslinjer.

4-3 Godtgjøring

Medlemmene i driftsstyrene godtgjøres i samsvar med *Reglement for godtgjøring av folkevalgte verv i Oslo kommune punkt 8 utvalgskategori C. Eventuell tappt arbeidsfortjeneste/dekning av utgifter, dekkes i henhold til samme reglement punkt 14 Tappt arbeidsfortjeneste/dekning av utgifter.*

4-4 Ikrafttreden - varighet

Reglementet trer i kraft fra vedtaksdato.

Økonomiske og administrative konsekvenser

Revideringen av driftsstyrereglementet får ingen økonomiske eller administrative konsekvenser. Bystyrets vedtak om å øke antallet medlemmer i driftsstyrene i grunnskoler med ungdomstrinn medfører økte godtgjøringskostnader. Kostnadene dekkes innenfor Utdanningsetatens budsjett.

Vedtakskompetanse

Bystyret har i bystyrevedtak 31.08.2005 sak 339 vedtakspunkt 5, delegert til byrådet å foreta tilpasninger i driftsstyrereglementet som er nødvendige "som en konsekvens av at elevene på ungdomstrinnet skal ha representasjon i driftsstyrene." Videre har bystyret i bystyrevedtak 08.12.1999 sak 753 vedtakspunkt 3 delegerte bystyret til byrådet å foreta endringer i det generelle driftsstyrereglementet som ikke er av vesentlig betydning.

Byråden for barn og utdanning innstiller til byrådet å fatte følgende vedtak:

Med hjemmel i bystyrevedtak 31.08.2005 sak 339 vedtakspunkt 5 og bystyrevedtak 08.12.1999 sak 753 vedtakspunkt 3 endres *Reglement for styring av grunnskoler*,

videregående skoler og voksenopplæringssentrer vedtatt av bystyret 08.12.1999 sak 753 vedtakspunkt 2, slik at reglementet får følgende ordlyd:

Kapittel 1 Skolenes og voksenopplæringssentrenes styre og administrasjon

1-1. Formål

Formålet med driftsstyrereglementet er å regulere driftsstyrenes organisering og arbeid, samt forholdet mellom driftsstyret og rektor på den enkelte grunnskole, videregående skole og voksenopplæringscenter.

1-2 Virkeområde og lovgrunnlag

Dette reglementet gjelder for driftsstyrer som er opprettet ved bystyrets vedtak av 04.03.1998 i sak nr. 193 og sak nr. 194. Driftsstyreordningen er videreført med hjemmel i bystyrets vedtak av 22.09.1999 sak 536 vedtakspunkt 2, samt bystyrevedtak 13.02.2002 sak 12 vedtakspunktene 1, 2 og 3, bystyrevedtak 11.02.2004 sak 15 vedtakspunktene 1 og 2 og bystyrevedtak 31.08.2005 sak 339 vedtakspunktene 1 og 2. Driftsstyrene er opprettet med hjemmel i kommunelovens § 20 nr. 4 og opplæringsloven § 11-1 og § 11-5.

Reglementet er utformet med hjemmel i kommunelovens § 29 og § 20 nr. 4, samt opplæringslovens § 11-1 og § 11-5.

1-3 Driftsstyrenes plassering

Det skal være driftsstyrer ved alle grunnskoler, videregående skoler og voksenopplæringscenter. Driftsstyrene plasseres i linjen mellom etatsjef og rektor.

1-4 Driftsstyrenes sammensetning

Driftsstyrene i grunnskoler med bare barnetrinn har følgende sammensetning:

- to foreldre
- to ansatte
- tre eksterne

Driftsstyrer i grunnskoler med ungdomstrinn har følgende sammensetning:

- to foreldre
- to ansatte
- to elever fra ungdomstrinnet
- tre eksterne

Driftsstyrene i de videregående skolene har følgende sammensetning:

- to ansatte
- to elever
- tre eksterne

Driftsstyrene ved voksenopplæringssentrene bortsett fra Grønland voksenopplæringscenter, har følgende sammensetning:

- to ansatte
- to elever/eventuelt foresatt/verge til elevene
- tre eksterne

Driftstyret ved Grønland voksenopplæringscenter har følgende sammensetning:

- to ansatte
- tre eksterne

For skoler/voksenopplæringscenterer der det ikke finnes tilstrekkelig antall foreldre/ansatte/elever som vil påta seg styreverv, kan byrådet treffe vedtak om at andre skal tre inn i foreldrenes/de ansattes/elevens sted.

Dersom foreldre/ansatte/elever heller ikke vil benytte innstillingsretten, innstiller byrådet på deres vegne.

1-5 Oppnevning av styremedlemmer og varamedlemmer. Styrets og styremedlemmenes rett og plikt til å fratse

1.

For grunnskoler og videregående skoler oppnevnes driftsstyrene i tillegg til samarbeidsutvalg/skoleutvalg. Samarbeidsutvalget/skoleutvalget ved den enkelte skole kan ved enstemmighet legge ned seg selv.

2.

Byrådet oppnevner styremedlemmer og varamedlemmer. Varamedlemmene oppnevnes fra samme gruppe som medlemmene etter følgende ordning:

Grunnskolen:

For eksterne:	3
For foreldre:	3
For ansatte:	2
For elever:	2

Videregående skoler og voksenopplæringscenterer:

For eksterne:	3
For elever:	3 (bortsett fra Grønland voksenopplæringscenter)
For ansatte:	2

Varamedlemmene rangeres slik at den som står øverst innen hver gruppe, møter først.

3.

Styremedlemmene oppnevnes for to år om gangen.

4.

Byrådet kan omorganisere og foreta ny oppnevning av hele styret eller enkeltmedlemmer.

Det enkelte styremedlem har rett til å fratse vervet etter eget ønske.

5.

Dersom et elevmedlem eller et ansattmedlem slutter ved skolen eller et foreldremedlem ikke lenger har barn ved skolen, fratrer disse.

6.

For foreldreremedlemmene i grunnskolens driftsstyret innstiller styret i foreldrenes arbeidsutvalg (FAU) til FAU som deretter innstiller til byrådet. De ansatte innstiller til ansattmedlemmer og bydelsutvalgene til eksterne medlemmer (jfr. innstilling til samarbeidsutvalget). For grunnskoler med bare ungdomstrinn og kombinerte skoler med eget elevråd på ungdomstrinnet, innstiller elevrådet til elevmedlemmer. For kombinerte

skoler med felles elevråd mellom barne- og ungdomstrinn innstiller ungdomstrinnsmedlemmene i elevrådet ungdomstrinnselever til driftsstyret.

For videregående skolars driftsstyrer innstiller elevrådet til elevmedlemmer, de ansatte til ansattemedlemmer og driftsstyret til eksterne medlemmer.

For voksenopplæringssentrenes driftsstyrer innstiller elevrådet/ klasseforeldremøtet til elevmedlemmer/foresattemedlemmer/verge, de ansatte til ansattemedlemmer og driftsstyret til eksterne medlemmer.

Eksterne medlemmer kan ikke samtidig være ansatte eller elever i Osloskolen.

Bystyrets medlemmer og varamedlemmer kan ikke velges til driftsstyrene (Reglement for bystyret § 43)

1-6 Opprykk og nyutnevning

Har et styremedlem forfall til et møte, innkalles første varamedlem fra den gruppen hvor det er forfall (jfr. kommunelovens § 16 nr.1)

Dersom et medlem trer endelig ut av styret, rykker det første varamedlemmet i gruppen opp som fast medlem.

1-7 Konstituering. Leder og sekretariatsfunksjon

Rektor innkaller til konstituerende møte i driftsstyret innen én måned etter oppnevning. Valg av leder og nestleder holdes som flertallsvalg (kommunelovens § 35 nr. 3). Elev og ansatt kan ikke velges til leder eller nestleder av driftsstyret. Rektor er ansvarlig for sekretariatsfunksjonen.

Kapittel 2 Saksbehandlingsregler

2-1 Bestemmelsenes anvendelsesområde

Disse bestemmelsene får anvendelse for all møtevirksomhet i driftsstyrene

2-2 Møter og møtebok

Driftsstyret treffer sine vedtak i møte.

Driftsstyrene kan ikke ha fjermøter.

Det føres møtebok etter felles mal for alle styrene. Møteboka skal minimum inneholde:

- opplysninger om tid og sted for møtet
- hvem som møtte og hvem som var fraværende
- hvilke saker som ble behandlet
- hvilke vedtak som ble truffet
- avstemningsresultatet.

Uenighet i driftsstyret kan markeres ved at divergerende forslag til vedtak og/eller stemmeforklaringer, protokollføres.

Møteboka godkjennes og underskrives av driftsstyrets leder og sekretær i begynnelsen av neste møte. Utskrift av møtebok oppbevares på skolen/voksenopplæringscenteret, og sendes etatsjefen på forespørsel. Driftsstyrene sørger for nødvendig kunngjøring av sine vedtak på skolen/voksenopplæringscenteret.

2-3 Åpne eller lukkede møter

Driftsstyrets møter skal være åpne. Driftsstyret kan selv velge å behandle en sak for lukkede dører hvor hensynet til personvern eller andre tungtveiende private eller offentlige interesser tilsier dette. Debatt om dette foregår for lukkede dører hvis møteleder krever det eller driftsstyret vedtar det. Personalsaker skal alltid behandles for lukkede dører.

2-4 Fastsetting av møter. Saksliste. Innkalling. Møteledelse.

Møte i driftsstyret skal finne sted på de tidspunkter som er vedtatt av driftsstyret selv, og ellers når driftsstyrets leder finner det påkrevd eller minst 1/3 av medlemmene krever det.

Driftsstyrets leder setter opp saksliste for det enkelte møte. Innkalling til møtet skal sendes styremedlemmene med minst en ukes varsel, og skal inneholde en oversikt over de saker som skal behandles.

Sakslisten til møtet og andre dokumenter som ikke er unntatt fra offentlighet, skal være tilgjengelig for allmennheten. Møte som skal holdes for åpne dører, gjøres kjent på hensiktsmessig måte. Dette gjelder spesielt overfor hjemmene.

Møtene ledes av styrets leder eller nestleder. Har begge forfall, velges en særskilt møteleder ved flertallsvalg.

2-5 Vedtaksførhet

Driftsstyret kan bare treffe vedtak hvis minst halvparten av medlemmene er til stede under forhandlingene og avgir stemme i vedkommende sak.

2-6 Endring av saksliste. Forespørsler

Driftsstyret kan med alminnelig flertall vedta å utsette realitetsbehandlingen av en sak på den utsendte sakslisten. Det kan også treffe vedtak i sak som ikke er oppført på sakslisten, dersom ikke møteleder eller 1/3 av medlemmene motsetter seg dette.

Ethvert medlem kan rette forespørsler til lederen i møtet, også om saker som ikke står på sakslisten.

2-7 Avstemninger

Driftsstyremedlemmene har stemmeplikt i møtet.

Vedtak treffes med alminnelig flertall av de stemmer som avgis, hvis ikke annet følger av kommuneloven, jf. kommunelovens §§ 35-38. Ved stemmelikhet i andre saker enn valg, er møteleders stemme avgjørende.

2-8 Habilitetsregler

Habiliteten til driftsstyrets medlemmer reguleres av forvaltningsloven kapittel II og kommunelovens § 40 nr. 3.

2-9 Taushetsplikt

Driftsstyrets medlemmer er underlagt den lovbestemte taushetsplikten som følger av forvaltningslovens §§ 13 -13e (jf § 2-3). Elever i grunnskolen skal ikke være til stede i møtet hvis driftsstyret behandler saker som er omfattet av lovbestemt taushetsplikt.

2-10 Elevrådets rettigheter i driftsstyret

Elevrådet i grunnskole med barnetrinn og elevråd for barnetrinnet i kombinerte skoler gis med inntil to medlemmer møte-, tale- og forslagsrett i driftsstyrets møte. Innkalling til møtet sendes elevrådet samtidig med at det sendes styremedlemmene, jfr. punkt 2-4.

2-11 Øvrige saksbehandlingsregler

I tillegg til bestemmelsene i punktene 2-1 - 2-9 gjelder kommunens til enhver tid gjeldende regelverk.

Kapittel 3 Arbeidsområder og oppgaver

3-1 Skolene og voksenopplæringssentrenes arbeidsområder er knyttet til følgende lover:

- Lov om grunnskolen og den vidaregående opplæringa (opplæringslova) av 17.07.1998 nr. 61
- Lov om voksenopplæring av 28.05.1976 nr. 35
- Lov om endringer i introduksjonsloven mv av 11.03.2005 nr. 13
- Forskrift om miljørettet helsevern i barnehager og skoler av 01.12.1995 nr. 928..
- Forskrift om miljørettet helsevern av 25.04.2003 nr. 486

3-2 Rammer for myndighet/kompetanse

Byrådet kan gi driftsstyret myndighet til å treffe vedtak i enkeltsaker og i typer av saker som ikke er av prinsipiell betydning.

3-3 Delegasjon til skolene/voksenopplæringssettene

Myndighet som delegeres til skolene/voksenopplæringssettene, delegeres til styret som i hovedsak avgjør i hvilken utstrekning myndighet skal videredelegeres til rektor. Styret pålegges å videredelegere myndighet i konkrete personal- og elevsaker, herunder enkeltvedtak. Når det gjelder økonomifullmakter pålegges styret innenfor den til enhver tid gjeldende økonomifullmakt, å videredelegere myndighet som sikrer den daglige driften av skolen/voksenopplæringssettene. Driftsstyret pålegges å videredelegere myndighet som sikrer den pedagogiske daglige driften av skolen/voksenopplæringssettene.

3-4 Driftsstyrets oppgaver

1.

Driftsstyret har overordnet ansvar for planlegging og oppfølging av de arbeidsområder som følger av punkt 3-1 og punkt 3-3.

2.

Driftsstyret har avgjørelsesmyndighet i saker som er tillagt det av direktøren i Utdanningssetaten. Direktøren er ansvarlig for at det til enhver tid foreligger oppdaterte

oversikter over myndighet delegert til og med driftsstyret. Driftsstyret er ansvarlig for at det foreligger oversikt over myndighetsfordelingen mellom styret og rektor.

3.

Driftsstyret har ansvar for å vedta skolen/voksenopplæringscenterets budsjett, samt strategisk plan og årsplan (bystyrets vedtak 15.03.1995 sak 162). Driftsstyret har ansvar for at skolen/senteret driver skolebasert vurdering.

Driftsstyret skal behandle årsbudsjettet innenfor rammene, de spesifiserte kravene og den fristen etatssjefen setter i henhold til instruks for økonomiforvaltning og budsjettforvaltning knyttet til vedtak av det enkelte års budsjett.

4.

Driftsstyret skal behandle saker om miljørettet helsevern dersom saken bare berører egen skole/voksenopplæringscenter.

5.

Driftsstyret har ansvar for å føre overordnet tilsyn med skolen/voksenopplæringscenterets virksomhet.

6.

Driftsstyret er rektors nærmeste overordnede når det gjelder driften av skolen/voksenopplæringscenteret.

7.

Driftsstyret skal avgi uttalelser i saker som forelegges det. Dette gjelder blant annet saker som skolen/voksenopplæringscenteret får til høring.

8.

Ut over uttalerett i tilsetting av rektor, skal driftsstyret ikke behandle konkrete personal- og elevsaker, herunder enkeltvedtak (jf punkt 3-3).

9.

Driftsstyret skal avgi innstilling eller fremsette forslag til etatssjef i saker som skal avgjøres av sentralt, det vil si overordnet, organ.

10.

Driftsstyret bør hvert år få seg forelagt en oversikt over klagebehandling, inklusive antall klager, klage typer, behandlingstid for klager og resultatet av klagen.

3-5 Rektors oppgaver i forhold til styret

1.

Rektors ansvar og oppgaver følger av lov, forskrifter, instruks og kommunale retningslinjer (jf. bystyrets vedtak 24.05.1995 sak 255 Skoleledelse i Oslo kommune).

2.

Rektor har ansvar for den løpende pedagogiske, økonomisk-administrative, personalmessige og elevmessige driften av skolen/voksenopplæringscenteret.

3.

Rektor delegeres myndighet til å fatte vedtak i enkeltsaker på personal- og elevområdet.

4.

Rektor er arbeidsgivers representant i forhold til skolens/voksenopplæringscenterets personale. Medbestemmelsesavtalene praktiseres i forhold til dette.

5.

Rektor delegeres innenfor den til enhver tid gjeldende økonomifullmakt, myndighet som sikrer den daglige driften av skolen/voksenopplæringscenteret.

6.

Rektor har det løpende ansvaret for skolen/voksenopplæringscenterets pedagogiske virksomhet. Dette innbefatter planlegging av undervisningen, herunder læreplanarbeid, undervisningen og vurdering, herunder skolebasert vurdering.

7.

Rektor forholder seg direkte til Utdanningsetaten i konkrete elev- og personalsaker, dette omfatter også rektors eget personalforhold.

8.

Rektor er ansvarlig for driftsstyrets sekretariatsfunksjon.

Kapittel 4 Rapporteringsansvar. Godtgjøring

4-1 Driftsstyrets rapporteringsansvar

Driftsstyret skal behandle de meldinger og rapporter om økonomi og tjenesteproduksjon, herunder skolen/voksenopplæringscenterets årsregnskap, som overordnet myndighet (bystyre, byråd, byråden, etatssjef) bestemmer. Driftsstyret er ansvarlig for skolen/voksenopplæringscenterets årsmelding..

4-2 Anke over driftsstyrets vedtak

Rektor plikter i driftsstyrets møte å forlange et vedtak brakt inn for etatssjefen dersom vedtaket etter rektors vurdering strider mot lov, forskrifter eller kommunens overordnede retningslinjer.

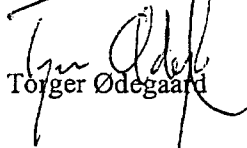
4-3 Godtgjøring

Medlemmene i driftsstyrene godtgjøres i samsvar med Reglement for godtgjøring av folkevalgte verv i Oslo kommune punkt 8 utvalgskategori C. Eventuell tapt arbeidsfortjeneste/dekning av utgifter, dekkes i henhold til samme reglement punkt 14 Tapt arbeidsfortjeneste/dekning av utgifter.

4-4 Ikrafttreden - varighet

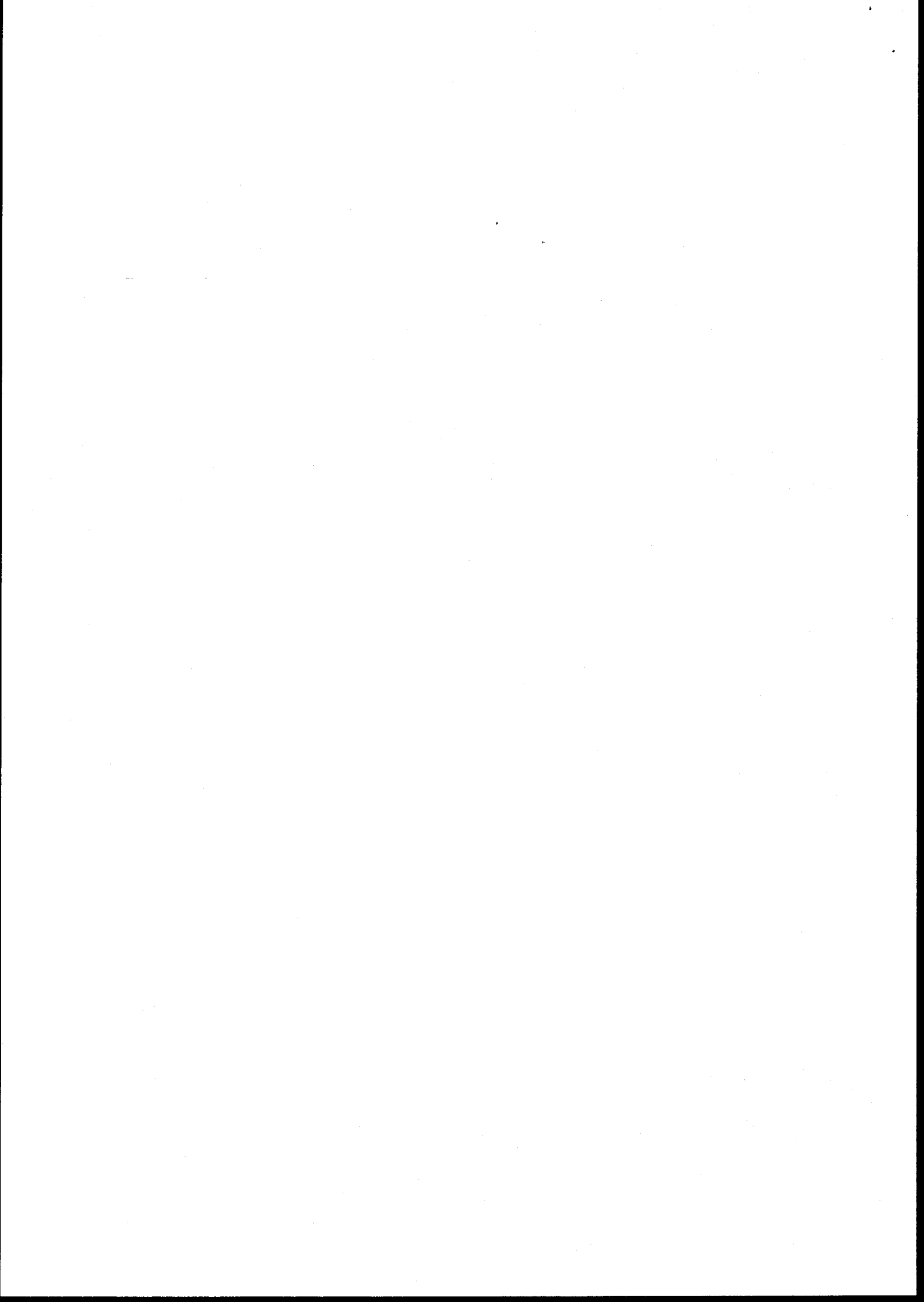
Reglementet trer i kraft fra vedtaksdato.

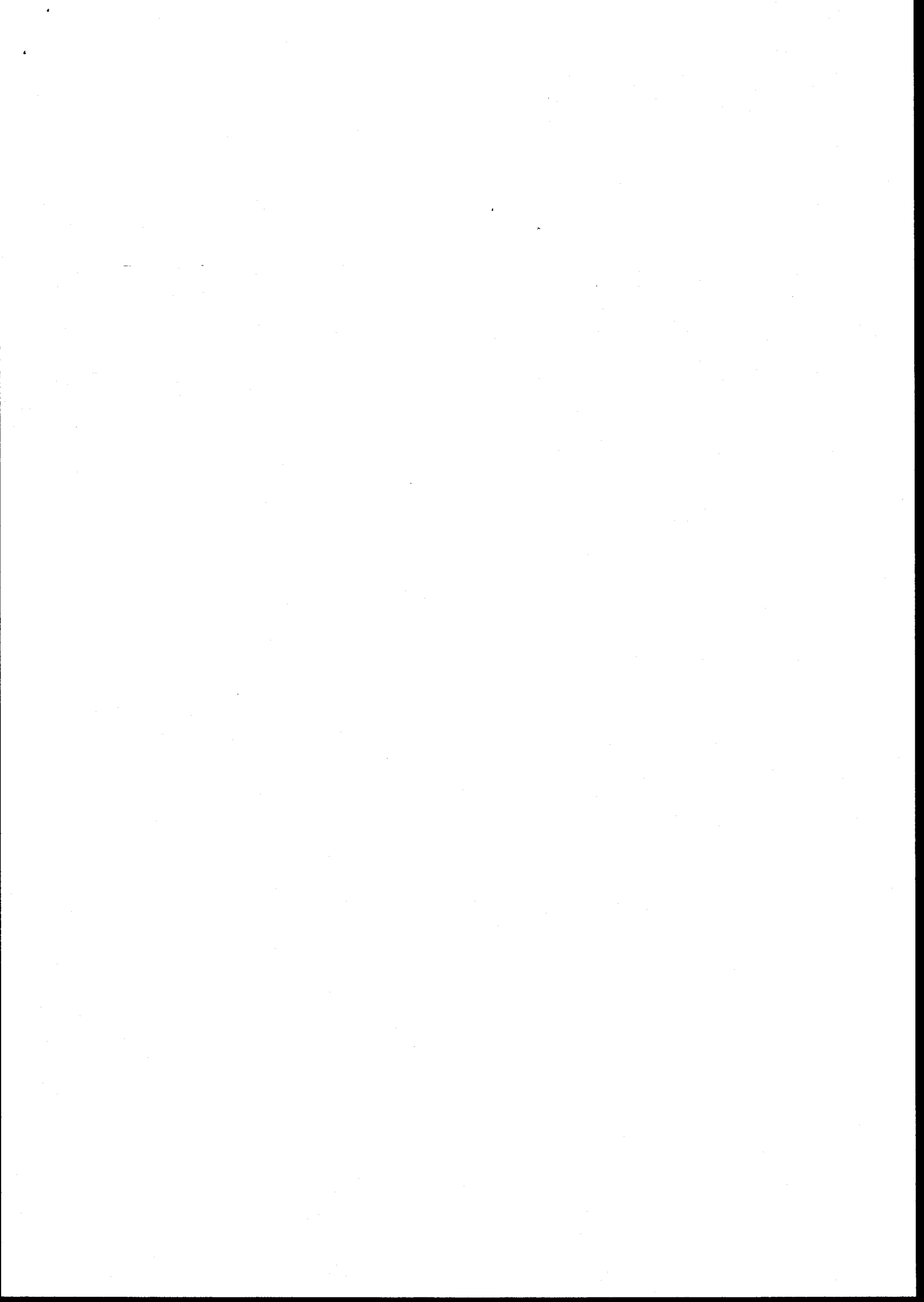
Byrådsavdeling for barn og utdanning, den 13/10-05

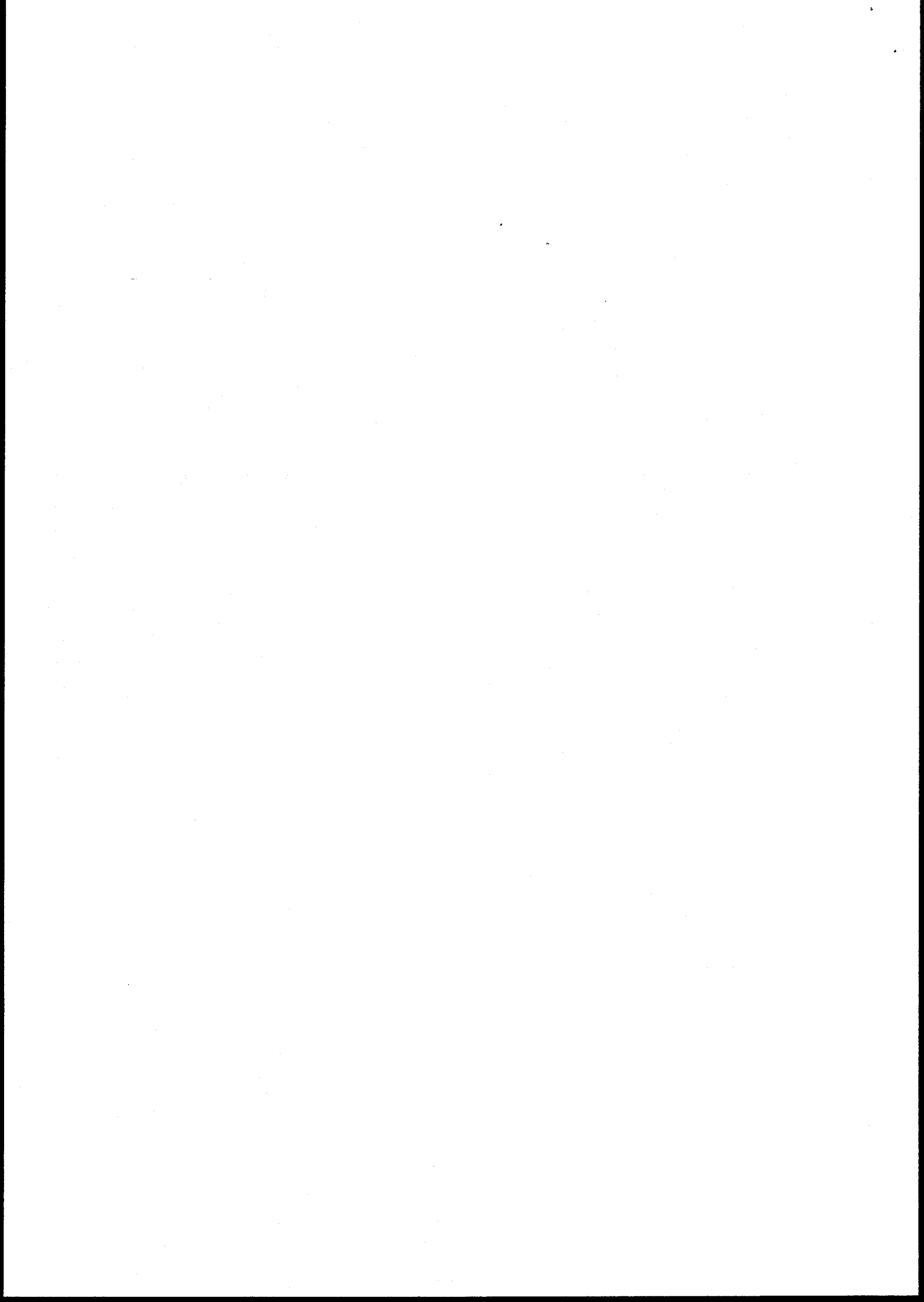

Torger Ødegaard

Trykte vedlegg: Ingen

Utrykte vedlegg: Bystyrevedtak 08.12.1999 sak 753: Driftsstyrereglementet







VEDTEKTER FOR UNGDOMSRÅDET I BYDEL ØSTENSJØ

Målsetting

- 1.1 Ungdomsrådet skal være et talerør for ungdom i spørsmål som angår deres oppvekst og fritid i Bydel Østensjø.
- 1.2 Ungdomsrådet skal være et kontaktorgan på tvers av organisasjonstilknytning og partitilhørighet.
- 1.3 Ungdomsrådet skal fremme ungdommenes samlede interesser og ikke være organ for særskilte interesser.

2. Mandat

- 2.1 Ungdomsrådet skal ivareta ungdommenes interesser og tale deres sak i Bydel Østensjø.
- 2.2 Ungdomsrådet skal behandle saker av betydning for ungdom i bydelen.
- 2.3 Saker som berører ungdommenes forhold i bydelen bør forelegges rådet til uttalelse før vedtak fattes.

3. Arbeidsoppgaver

- 3.1 Ungdomsrådet skal være ungdommenes talerør ovenfor politiske organ og kommuneadministrasjon. Tiltak, planer og saker som på ulike vis angår de unge skal sendes ungdomsrådet til uttalelse eller høring.
- 3.2 Ungdomsrådet kan ta opp og utrede saker på eget initiativ som kan sendes videre til behandling i de kommunale organene.
- 3.3 Ungdomsrådet kan sette ned egne arbeidsgrupper eller utvalg som skal arbeide med avgrensede oppgaver.
- 3.4 Ungdomsrådet legger frem en kortfattet årsrapport for bydelsutvalget før årlig budsjettbehandling i desember.

4. Møter og saksbehandling

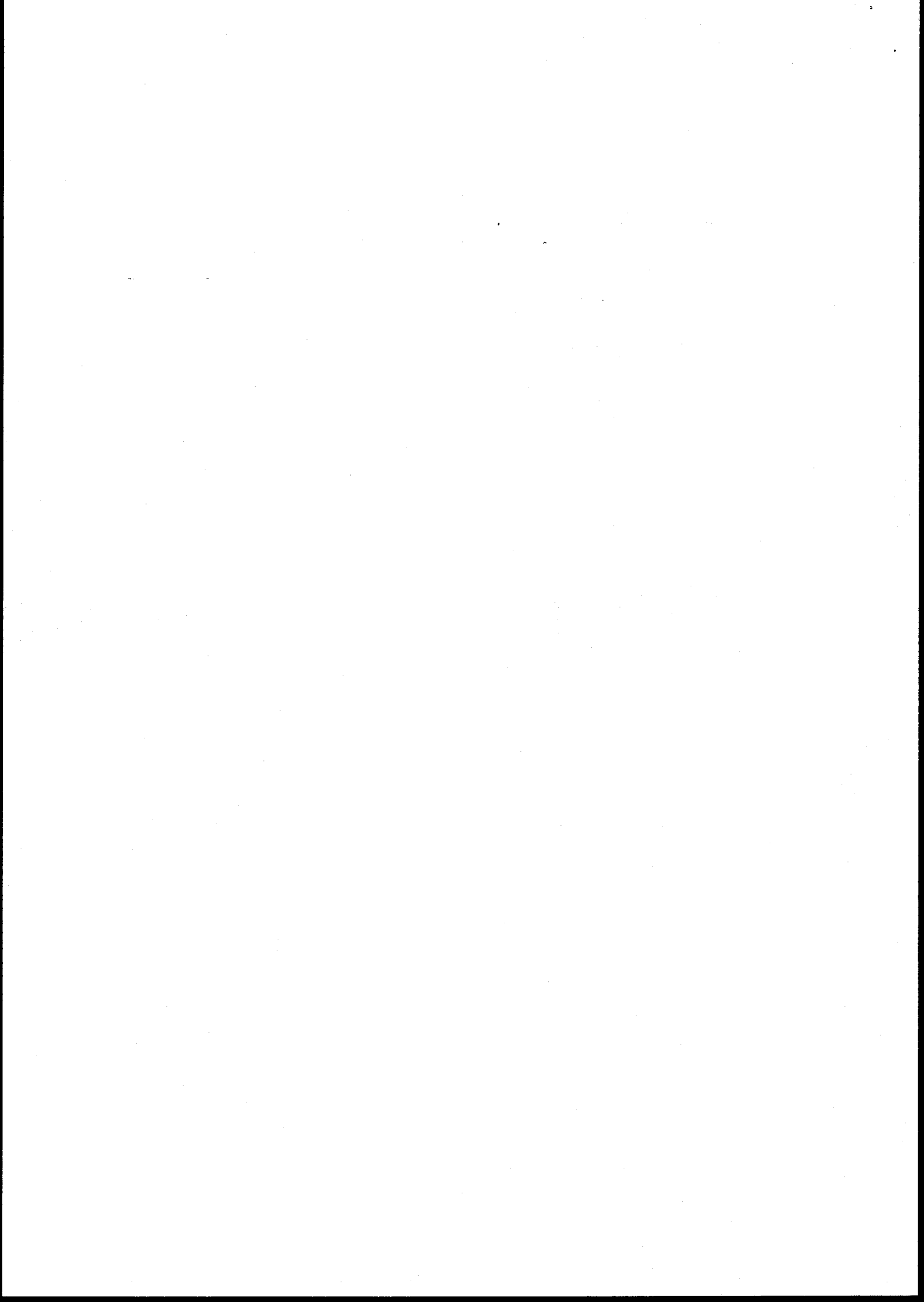
- 4.1 Antall formelle møter skal ikke overskride åtte møter i løpet av et år.
- 4.2 Representantene mottar møtegodtgjørelse etter faste satser.
- 4.3 Møtene ledes av rådets leder. Ved leders frafall ledes møtet av nestleder, eventuelt velges en setteleder.
- 4.4 Leder er ansvarlig for å sette opp saksliste i samarbeid med sekretær. Rådet følger de rutiner og maler som er laget for formelle møter i politiske utvalg i Bydel Østensjø. Dette innebærer bl.a. at møtene kunngjøres offentlig og at de er åpne for publikum. Sakskart sendes ut en uke før møtet.
- 4.5 Vedtak i ungdomsrådet fattes i møtet. Rådet er vedtaksført når minst halvparten av medlemmene er til stede. Vedtak fattes med alminnelig flertall. Leder har dobbeltstemme ved stemmelikhet.
- 4.6 Avdeling barn og unge er sekretariat for ungdomsrådet.

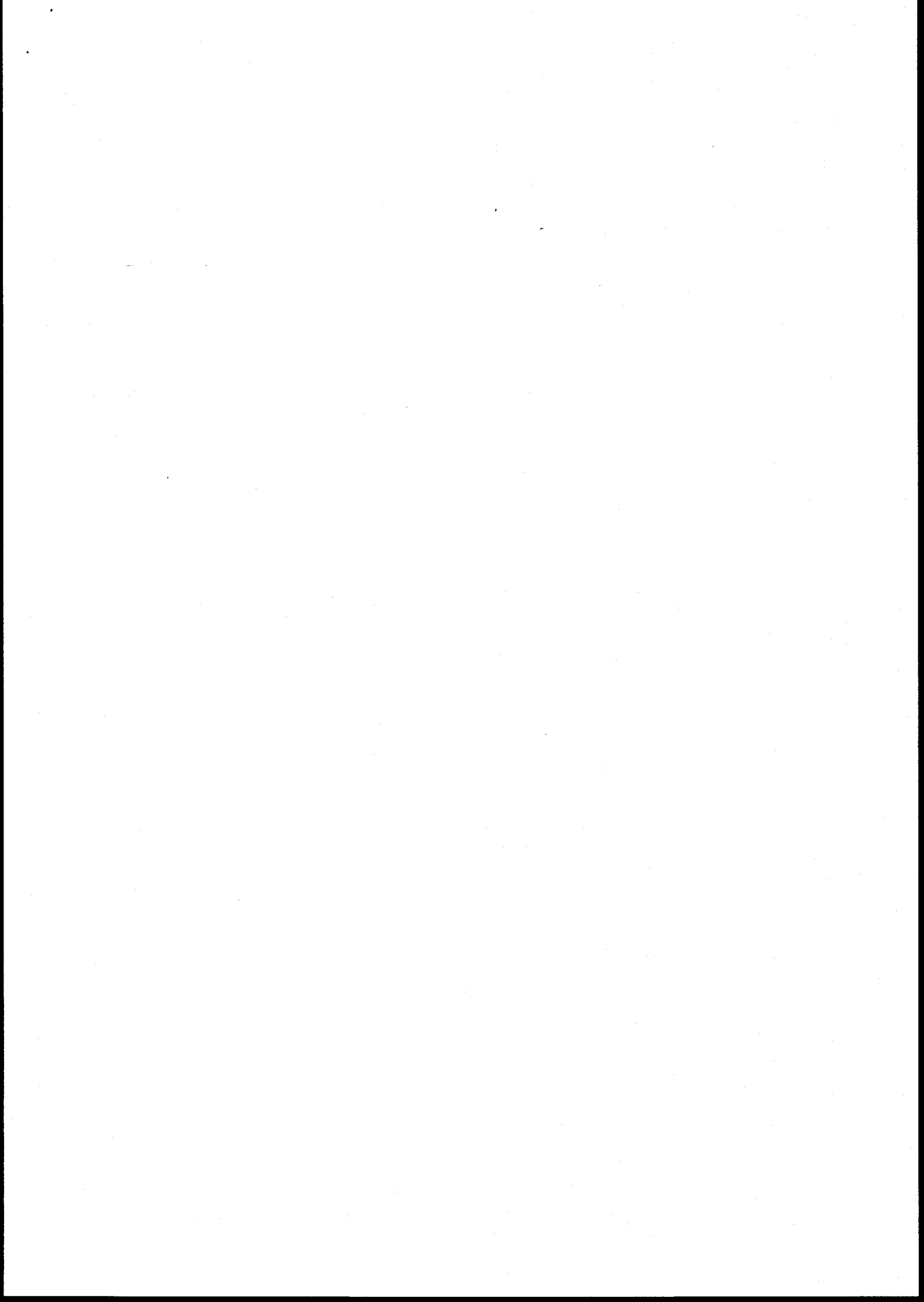
5. Oppnevning og sammensetning

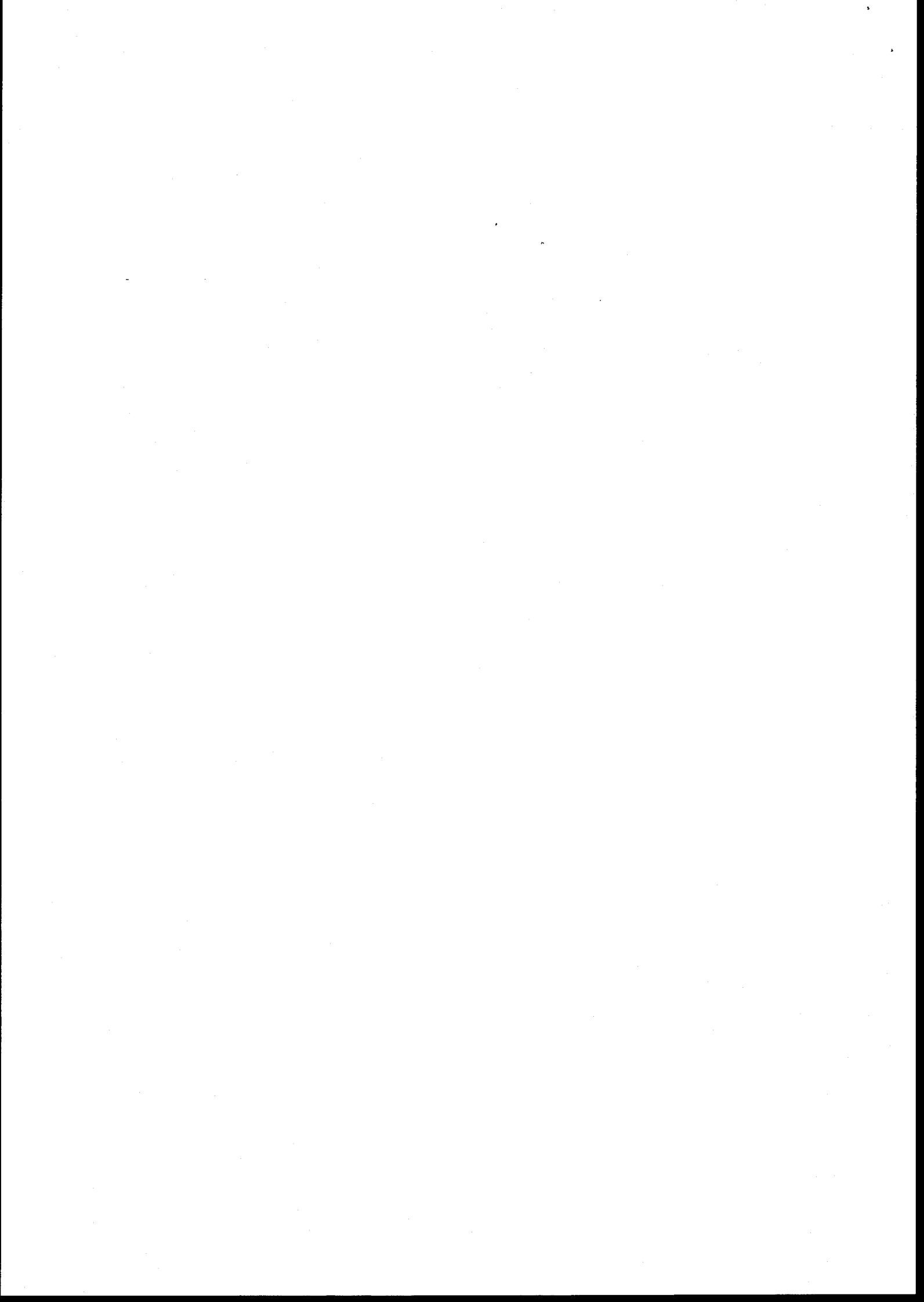
- 1 representant fra hvert elevråd på ungdomsskolene. Totalt 6 representanter
- 1 representant fra hver klubbregion, velges fra klubbrådene. Totalt 3 representanter
- 1 representant fra Østensjø musikkråd
- 1 representant fra Idrettens samarbeidsutvalg Østensjø
- 4 uavhengige representanter velges på hver av de tre klubbregionene og på Kafé X. Disse trenger ikke være medlemmer av bydelens klubbtilbud for å kunne stille til valg. Valgene gjennomføres på klubbene fordi lokalene er egnet som arena for den praktiske gjennomføringen av valget.
- Det oppnevnes en personlig vararepresentant for hver representant.

Representantene må ha bostedsadresse i Bydel Østensjø. De må ha fylt 12 år og ikke mer enn 18 år i løpet av året de er oppnevnt. Rådet velger selv leder og nestleder blant ungdomsrådets representanter.

Representantene oppnevnes for et år av gangen. Perioden følger kalenderåret.

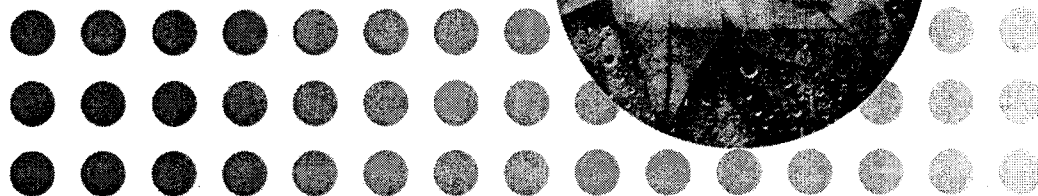
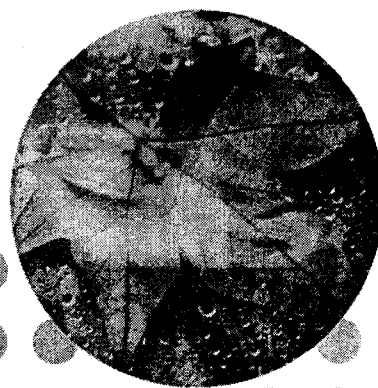








Oslo kommune
Helse- og velferdsetaten



Brukernes vurdering av sosialtjenesten

Resultater fra en spørreundersøkelse
November 2005

3. Resultater for hele Oslo

I dette kapittelet presenteres resultater for brukerundersøkelsen ved sosialtjenesten, for hele Oslo sett under ett. Vi ser på svarfordeling og gjennomsnittsskår på hvert enkelt spørsmål, og sammenlikner med resultatene fra 2003 og 2004. Gjennomgangen er gruppert i ni hovedområder for brukertilfredshet. Til slutt i kapittelet ser vi på forskjellen mellom brukere som har oppgitt at de deltok i undersøkelsen fordi de var spesielt invitert, og brukere som deltok fordi de hadde et ærend på sosialkontoret. Vi sammenlikner også gjennomsnittsindeksen for de ni hovedområdene med resultatene for 2003 og 2004.

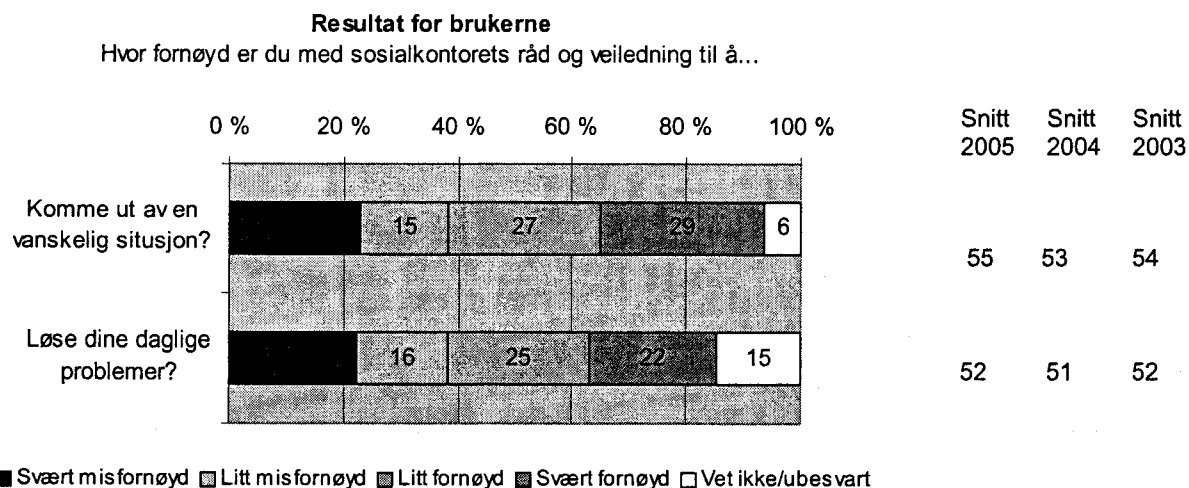
Resultat for brukere

Under området "resultat for brukere" inngår det to spørsmål:

Hvor fornøyd er du med sosialkontorets råd og veiledning til å...

1. komme ut av en vanskelig situasjon
2. løse dine daglige problemer

Figur 3.1. Svarfordeling og indeks for resultat for brukerne. N = 2 333



Boks 1. Om den grafiske fremstillingen

Selve søylen i figuren viser fordelingen av svarene. Det røde feltet til venstre viser andelen som har svart "svært misfornøyd", det oransje feltet viser andelen som har svart "litt misfornøyd", det lysegrønne feltet viser andelen som har svart "litt fornøyd", mens det mørkere grønne feltet til høyre viser andelen som har svart "svært fornøyd". Dvs. at de to feltene til venstre viser andelen som er misfornøyd, mens de to feltene til høyre viser andelen som er fornøyd. Ubesvart og vet ikke utgjør det hvite feltet lengst til høyre. Det hvite feltet viser dem som har svart "vet ikke" eller som ikke har krysset av på spørsmålet (ubesvart).

Tallet helt til høyre (snitt) uttrykker gjennomsnittskarakteren på en skala fra 0 til 100. Som en tommelfingerregel kan en si at hvis indeks er høyere enn 50 er det flere som er fornøyde enn misfornøyde. Hvis indeks er under 50 er det flere som er misfornøyde enn fornøyde. Ved beregning av gjennomsnittsskår holdes "vet ikke" og ubesvart utenfor.

Det er flere som er fornøyde enn misfornøyde med sosialkontorets råd og veiledning til å komme ut av en vanskelig situasjon. 6 prosent har ikke svart på spørsmålet eller har svart "vet ikke". Gjennomsnittsskåren på dette spørsmålet er 55.

Flere er også fornøyde enn misfornøyde med sosialkontorets råd og veiledning til å løse daglige problemer. 15 prosent har ikke besvart spørsmålet, eller har svart "vet ikke". Tilfredsheten er noe lavere enn på det forrige spørsmålet (52).

Gjennomsnittsskåren for de to spørsmålene som går på resultat for brukerne er 54. Sammenliknet med resultatene fra 2003 er gjennomsnittsskåren litt høyere på begge spørsmålene. Gjennomsnittet for de to spørsmålene i 2004 var 52. I 2003 var den 53.

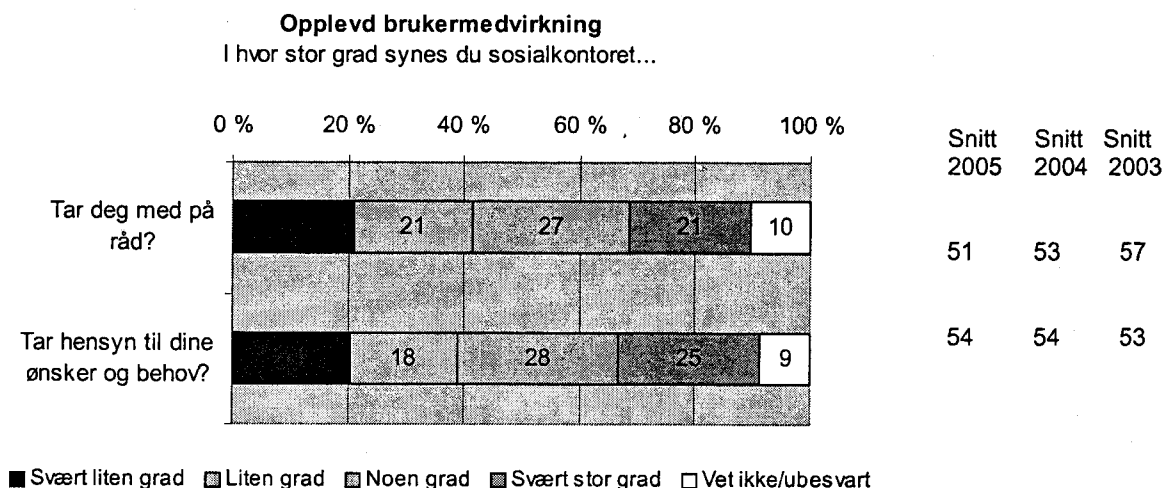
Opplevd brukermedvirkning

To spørsmål handler om opplevd brukermedvirkning:

I hvor stor grad synes du sosialkontoret...

3. tar deg med på råd?
4. tar hensyn til dine ønsker og behov?

Figur 3.2. Svarfordeling og indeks for opplevd brukermedvirkning. N = 2 333



Et knapt flertall er fornøyd med i hvilken grad sosialkontoret tar dem med på råd og tar hensyn til deres ønsker og behov. 10 prosent har ikke tatt stilling til spørsmålene, ved enten å svare "vet ikke", eller ved å la spørsmålet stå ubesvart.

Et flertall er også fornøyd med hvordan sosialkontoret tar hensyn til brukerens egne ønsker og behov.

Gjennomsnittsindeksen for spørsmålet om i hvilken grad sosialkontoret tar en med på råd er 51. Den har dermed gradvis dalt fra 57 i 2003. Gjennomsnittsindeksen har imidlertid holdt seg stabil når det gjelder i hvilken grad sosialkontoret tar hensyn til brukerens ønsker og behov.

Ser vi på de to spørsmålene om opplevd brukermedvirkning under ett er gjennomsnittsindeksen i 2005 53. Den har dermed holdt seg stabil siden 2004. I 2003 var gjennomsnittsindeksen 55.

Respektfull behandling

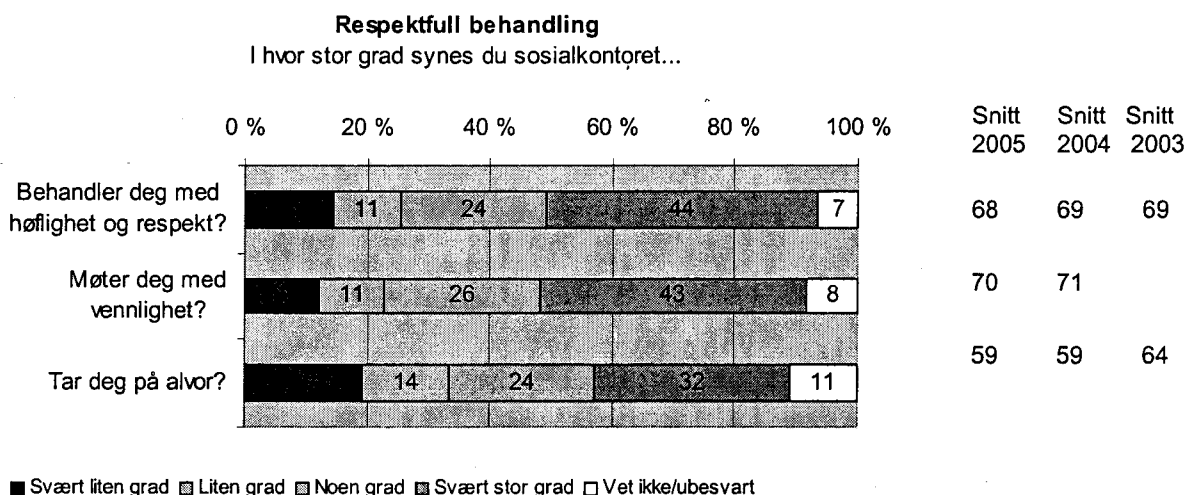
I undersøkelsen i 2004 er det tre spørsmål som går på respektfull behandling:

I hvor stor grad synes du sosialkontoret...

5. behandler deg med høflighet og respekt?
6. behandler deg med vennlighet?
7. tar deg på alvor?

I 2003 inngikk bare spørsmål 5 og 7.

Figur 3.3. Svarfordeling og indeks for respektfull behandling. N = 2 333



Tilfredsheten er langt bedre når det gjelder respektfull behandling enn opplevd brukermedvirkning. Et klart flertall mener sosialkontoret i noen eller stor grad behandler en med høflighet og respekt (68 prosent), og møter en med vennlighet (69 prosent). Samtidig opplever 25 prosent (en av fire) at de ikke blir behandlet med høflighet og respekt. 23 prosent mener ikke at de blir møtt med vennlighet. Henholdsvis 7 og 8 prosent har svart "vet ikke" eller har ikke besvart spørsmålene. Gjennomsnittsindeksen på disse to spørsmålene er henholdsvis 68 og 70. Indeksene har holdt seg på et stabilt nivå siden 2003 (2004).

Ikke like mange føler at sosialkontoret tar en på alvor (56 prosent). 33 prosent mener at sosialkontoret i svært liten eller i liten grad tar en på alvor. 11 prosent har ikke tatt stilling til spørsmålet. Gjennomsnittsskåren på dette spørsmålet er 59 og har med dette holdt seg stabil siden 2004. Samtidig har den sunket med 5 poeng siden 2003.

Gjennomsnittsskåren for alle de tre forholdene som går på respektfull behandling er 66 i 2005. Den var det samme i 2004.

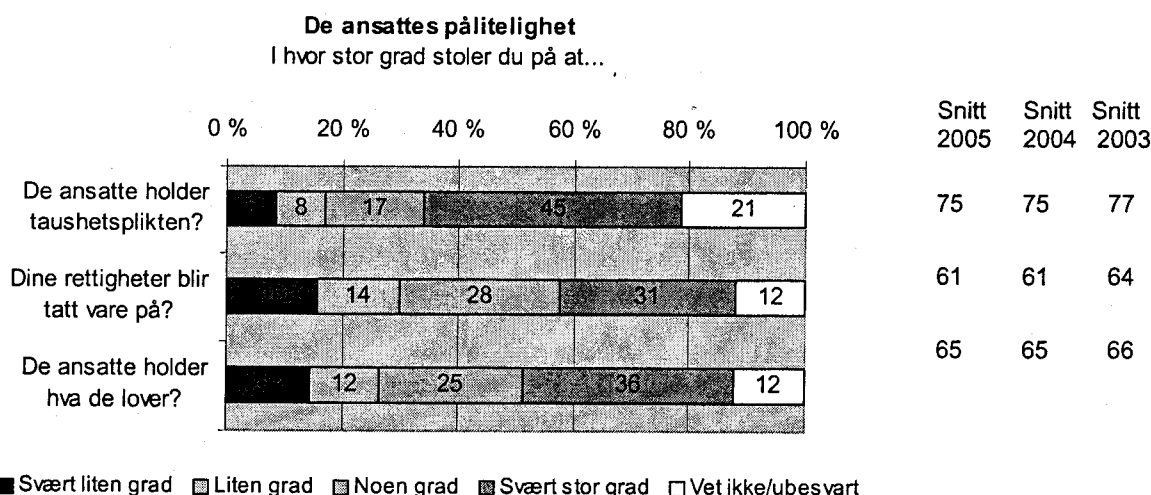
De ansattes pålitelighet

De tre spørsmålene som går på pålitelighet er:

I hvor stor grad stoler du på at...

8. de ansatte holder taushetsplikten?
9. dine rettigheter blir tatt vare på?
10. de ansatte holder hva du lover?

Figur 3.4. Svarfordeling og indeks de ansattes pålitelighet. N = 2 333



Flertallet er positive når det gjelder de ansattes pålitelighet. Gjennomsnittsskåren for de tre forholdene som går på ansattes pålitelighet er 67 og har dermed holdt seg stabil siden 2004. I 2003 var gjennomsnittet 69, altså litt høyere.

Det spørsmålet som får høyest skår er i hvor stor grad brukerne stoler på at de ansatte overholder taushetsplikten (75). 62 prosent stoler i noen eller stor grad på at de ansatte overholder taushetsplikten. 16 prosent stoler i liten grad eller i svært liten grad på at de ansatte overholder taushetsplikten, mens 21 prosent ikke har tatt stilling til spørsmålet.

59 prosent stoler på at ens rettigheter i noen eller i stor grad blir tatt vare på. 30 prosent er skeptiske, mens 12 prosent ikke har tatt stilling til spørsmålet. Gjennomsnittsindeksen for dette forholdet er 61 som er likt som i 2004 men noe lavere enn i 2003 (64).

61 prosent stoler på at de ansatte holder hva de lover. 26 prosent tror de ansatte i svært liten grad eller i liten grad gjør det. 12 prosent har ikke tatt stilling til spørsmålet. Gjennomsnittsskåren for dette spørsmålet er 65, altså likt som i 2004. I 2003 lå denne på 66.

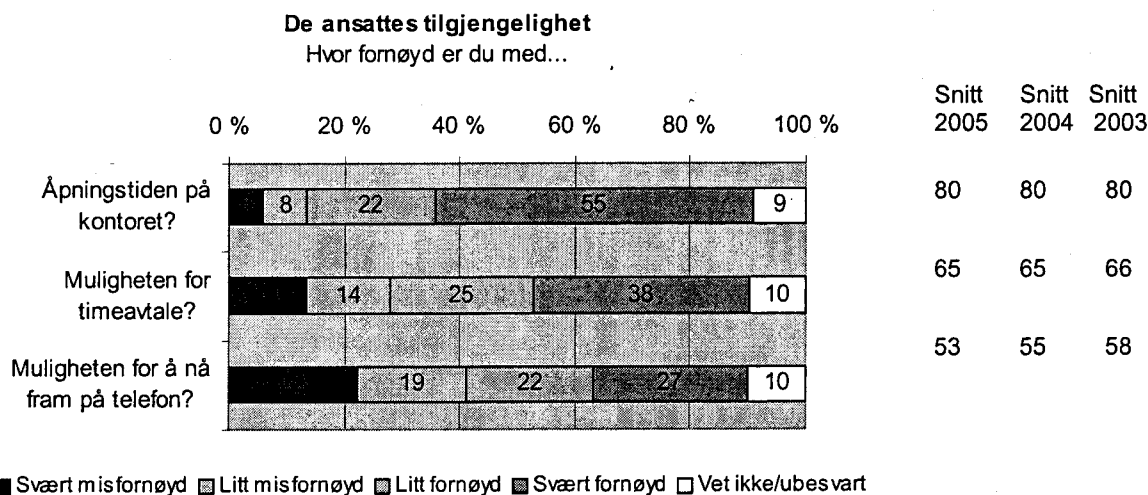
De ansattes tilgjengelighet

De ansattes tilgjengelighet kartlegges gjennom tre spørsmål. Brukeren blir bedt om å vurdere åpningstidene, mulighet for timeavtale og tilgjengelighet per telefon:

Hvor fornøyd er du med...

11. åpningstidene på kontoret?
12. muligheten for timeavtale?
13. muligheten for å nå fram på telefon?

Figur 3.5. Svarfordeling og indeks for de ansattes tilgjengelighet. N = 2 333



Et flertall av brukerne er fornøyd med de ansattes tilgjengelighet. Det er spørsmålet om hvor fornøyd en er med åpningstidene på kontoret som oppnår høyest tilfredshetskår (80). Her er hele 55 prosent svært fornøyd, og 22 prosent er litt fornøyd. 14 prosent er misfornøyd med åpningstidene, og 9 prosent har svart "vet ikke" eller hadde ikke besvart spørsmålet. Tilfredsheten med åpningstidene er uforandret i forhold til 2004 og 2003-undersøkelsene.

Brukernes tilfredshet med muligheten for timeavtale (65) er 15 indekspoeng lavere enn tilfredsheten med kontorets åpningstider (80). 63 prosent er fornøyd, mens 28 prosent er misfornøyd. 10 prosent har ikke tatt stilling til spørsmålet.

Det var også flere som var fornøyd enn misfornøyd med muligheten for å nå frem på telefon. Tilfredshetskåren var her 53, altså både en del lavere enn for de andre forholdene, samtidig som tilfredsheten med dette spesielt har dalt med 5 poeng siden 2003.

Gjennomsnittskåren for alle tre forholdene som går på tilgjengelighet er gjennomsnittskåren 66. I 2004 var denne 67 og i 2003 var den 68. Tilfredsheten med tilgjengeligheten har dermed dalt noe de siste 2 årene.

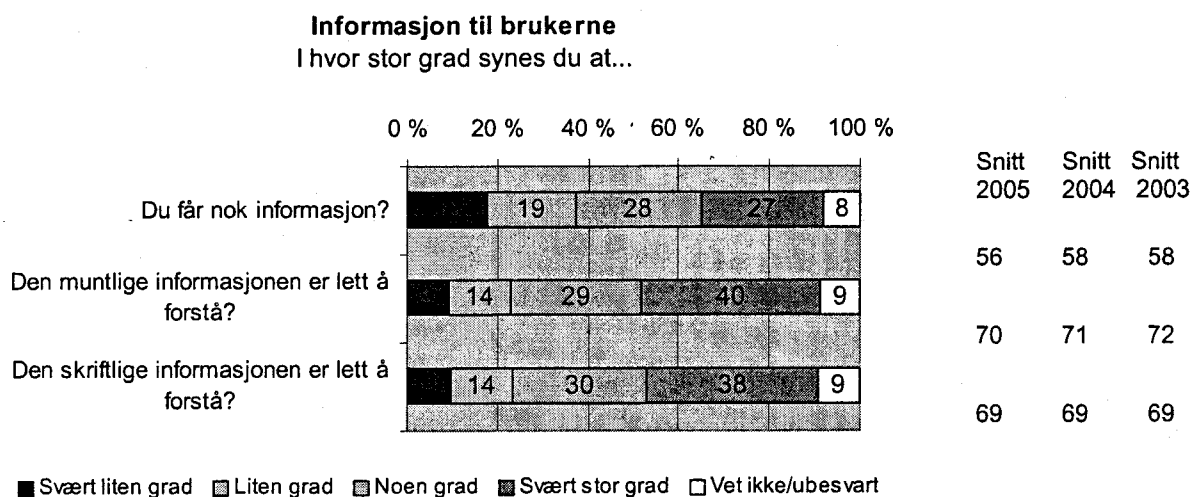
Informasjon til brukerne

De tre spørsmålene om informasjon går på informasjonsmengden og om skriftlig og muntlig informasjonen er lett å forstå

I hvor stor grad synes du at...

14. du får nok informasjon?
15. den muntlige informasjonen er lett å forstå?
16. den skriftlige informasjonen er lett å forstå?

Figur 3.6. Svarfordeling og indeks informasjon til brukerne. N = 2 333



Litt over halvparten av brukerne (55 prosent) synes at de får nok informasjon mens 37 prosent synes de i liten eller i svært liten grad får det. 8 prosent har ikke tatt stilling til spørsmålet. Gjennomsnittsskåren på dette spørsmålet er 56, 2 poeng lavere enn i 2004 men det samme som i 2003.

69 prosent synes den muntlige informasjonen er lett å forstå, og nesten like mange synes den skriftlige informasjonen er lett å forstå (68 prosent). Gjennomsnittsskåren på disse to spørsmålene er henholdsvis 70 og 69. Gjennomsnittsindeksen har sunket med 2 poeng siden 2003 for i hvilken grad brukerne synes den muntlige informasjonen er lett å forstå. Forholdet til den skriftlige informasjonen har holdt seg på samme nivå.

Gjennomsnittsskåren for alle forhold som går på informasjon til brukerne er 65. I 2004 og 2003 var denne 66.

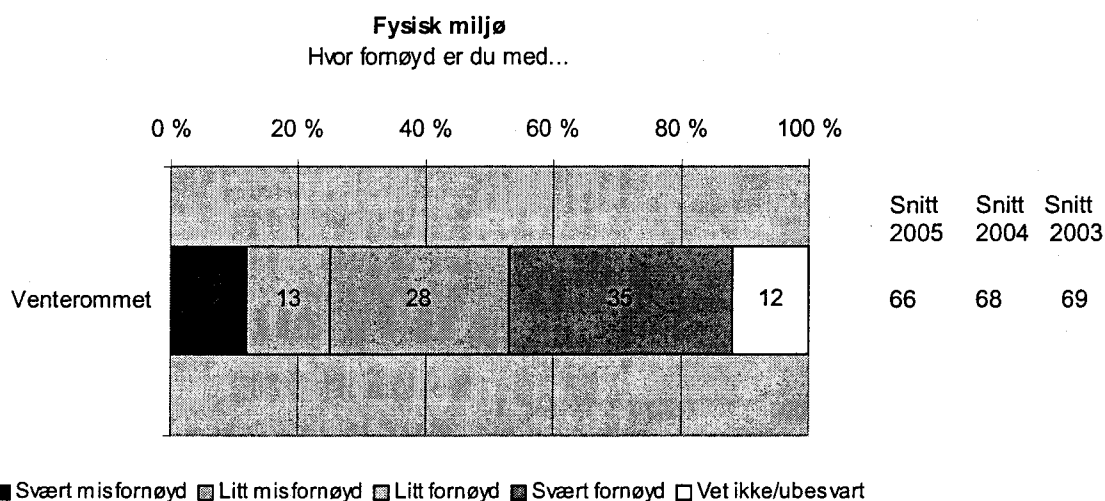
Fysisk miljø

Det er ett spørsmål som går på det fysiske miljøet, og det gjelder venterommet:

Hvor fornøyd er du med...

17. venterommet (størrelse, utseende, utforming)?

Figur 3.7. Svarfordeling og indeks for fysisk miljø. N = 2 333



63 prosent oppgir at de er litt eller svært fornøyd med venterommet. 25 prosent er litt misfornøyd eller svært misfornøyd. 12 prosent har svart "vet ikke" eller har latt være å besvare spørsmålet.

Indeksskåren på dette spørsmålet er 66 og har med det dalt med 3 poeng siden 2003.

Samordning med andre offentlige kontorer

Det ble stilt tre spørsmål som går på samordning med andre offentlige kontorer. I det første spørsmålet blir alle bedt om å vurdere til samarbeidet. Deretter blir brukerne bedt om å ta stilling til om de er avhengig av samarbeidet eller ikke. De som har svart ja blir så bedt om å vurdere samarbeidet de er avhengige av.

Hvor fornøyd er du med...

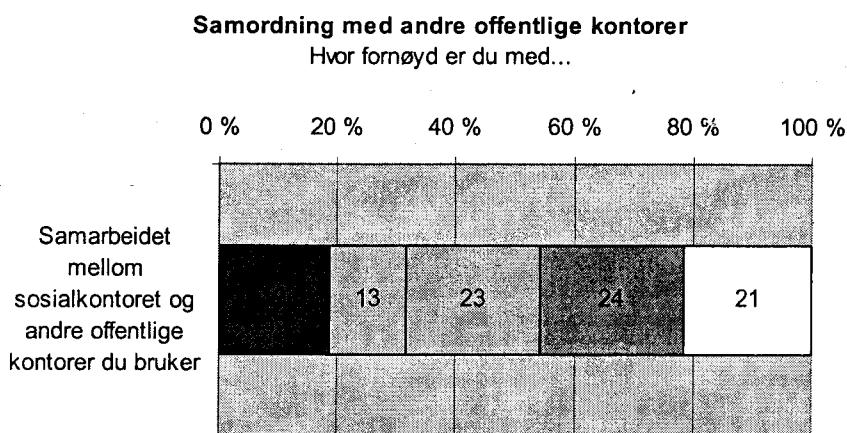
18. samordningen mellom sosialkontoret og andre offentlige kontorer du bruker?

19. Er du avhengig av at sosialkontoret samarbeider godt med andre kontorer du bruker?

Dersom du svarte ja på spørsmålet over:

20. Hvor fornøyd er du med dette samarbeidet?

Figur 3.8. Svarfordeling og indeks for samarbeid med offentlige kontorer. N = 2 333



■ Svært misfornøyd □ Litt misfornøyd □ Litt fornøyd ■ Svært fornøyd □ Vet ikke/ubesvart

47 prosent er litt eller svært fornøyd med samarbeidet mellom sosialkontoret og andre offentlig kontorer de bruker, mens 19 prosent er svært misfornøyd og 13 prosent er litt misfornøyd. 21 prosent har svart "vet ikke" eller har ikke besvart spørsmålet. Den høye andelen med ubesvart/vet ikke kan ha sammenheng med at mange ikke er brukere av andre offentlige kontorer, og derfor heller ikke kan ta stilling til et slikt samarbeid.

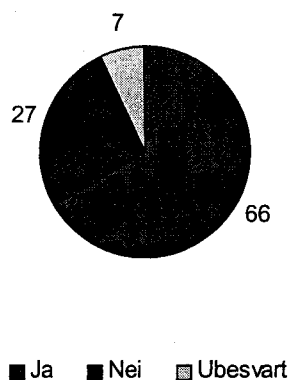
Av de som har tatt stilling til spørsmålet er det flere som er fornøyd enn misfornøyd med samarbeidet mellom sosialkontoret og andre offentlige kontorer de bruker.

Gjennomsnittsindeksen er 56. Den har holdt seg stabil siden 2004 og 2003.

66 prosent oppgir at de er avhengige av at sosialkontoret samarbeider godt med andre kontorer de bruker. 27 prosent svarer at de ikke er avhengige av et slikt samarbeid, og 7 prosent har ikke besvart spørsmålet.

Figur 3.9. Svarfordeling for "avhengighet av godt samarbeid mellom sosialkontoret og andre kontorer". Prosent. N = 2 333

Er du avhengig av at sosialkontoret samarbeider godt med andre offentlige kontorer du bruker?

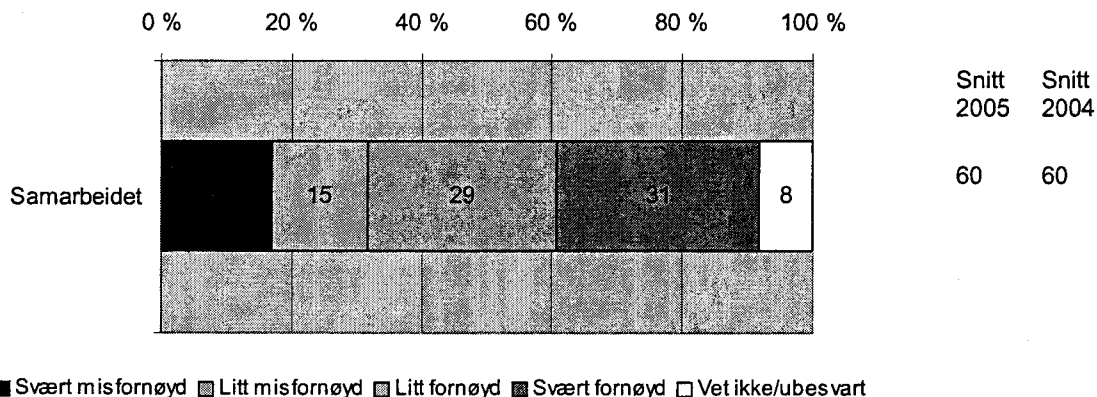


Personene som svarte at de er avhengige av at sosialkontoret samarbeider godt med andre kontorer de bruker ble så bedt om å ta stilling til hvordan de vurderer dette samarbeidet. Gjennomsnittlig tilfredshet med samarbeidet er noe høyere når vi bare spør denne gruppen (60), enn når vi spør alle (56).

Figur 3.10. Svarfordeling og indeks for samarbeid med offentlige kontorer (2). N = 1 541

Samordning med andre offentlige kontorer (2)

Hvis du er avhengig av at sosialkontoret samarbeider godt med andre offentlige kontorer du bruker: Hvor fornøyd er du med...



■ Svært misfornøyd ■ Litt misfornøyd ■ Litt fornøyd ■ Svært fornøyd □ Vet ikke/ubesvart

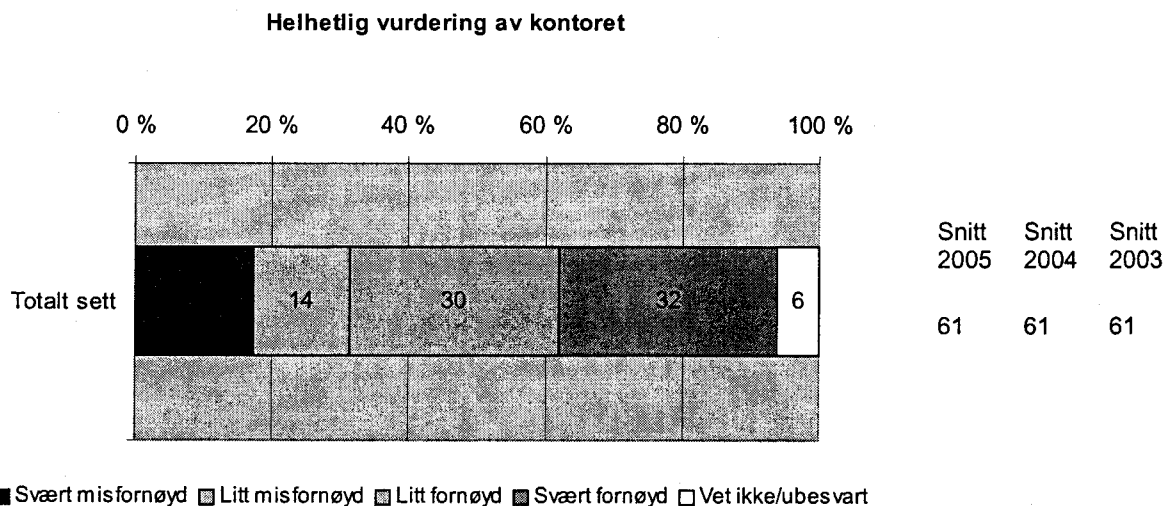
Helhetlig vurdering av kontoret

Det siste spørsmålet som går på vurdering av forhold ved sosialkontoret, gjelder vurdering av kontoret samlet sett:

Til slutt vil vi stille deg et spørsmål om hvordan du opplever sosialkontoret samlet sett:

21. Hvor fornøyd er du, totalt sett, med sosialkontoret?

Figur 3.11. Svarfordeling og indeks for helhetlig vurdering. N = 2 333



Det er flere som er fornøyd enn misfornøyd med sosialkontoret totalt sett. Gjennomsnittsskår er 61, og den er uendret fra 2003.

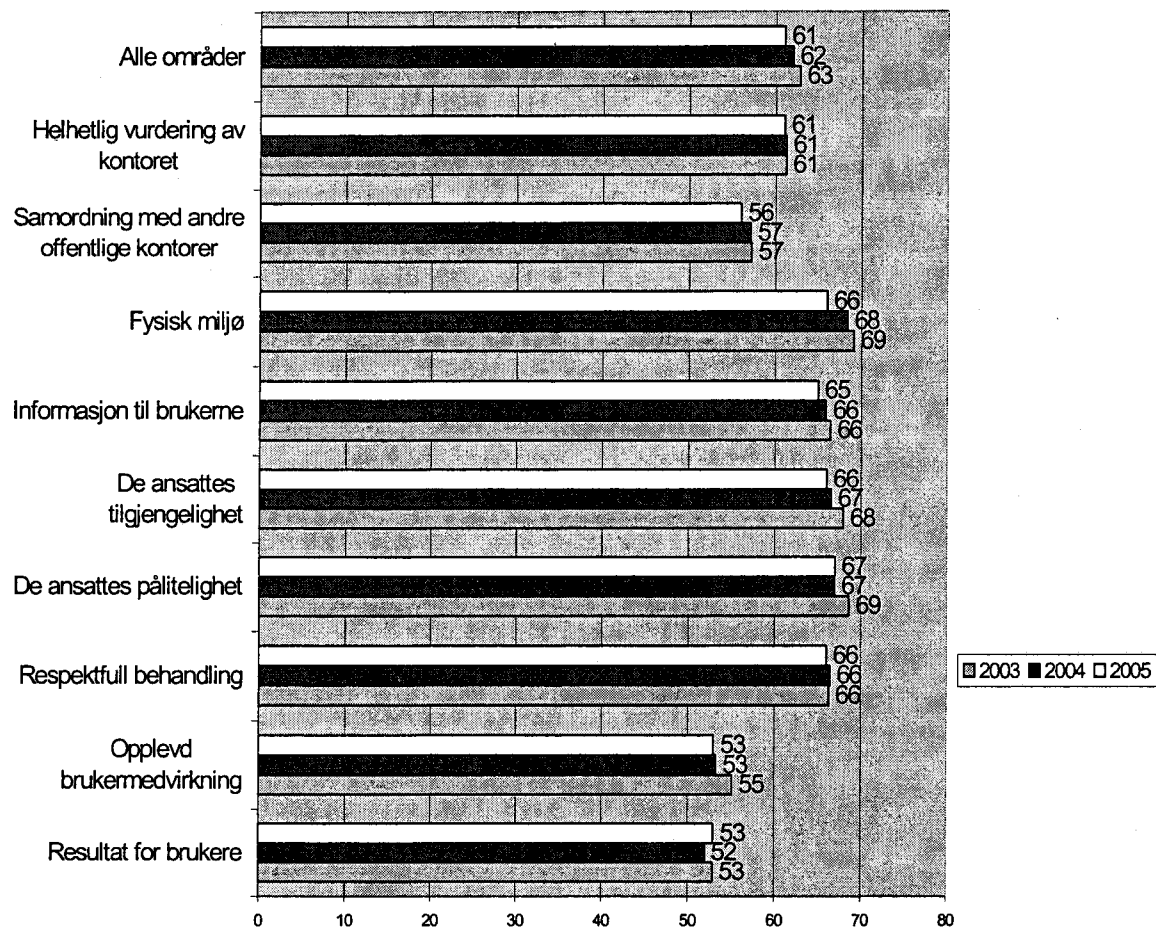
31 prosent er misfornøyd med sosialkontoret totalt sett og 62 prosent er litt eller ganske fornøyd. 6 prosent har svart "vet ikke" eller har latt spørsmålet stå ubesvart.

Forskjeller fra 2003 til 2005

Når vi sammenlikner gjennomsnittsskåren for alle enkeltspørsmålene som inngår i undersøkelsen, som ble gjennomført i 2003, 2004 og 2005, får vi en gjennomsnittsskår på 61 i 2005 og 2004 og 64 i 2003 (alle spørsmål teller like mye). Når vi vurderer tilfredsheten på denne måten ser vi at tilfredsheten er noe dårligere nå sammenliknet med 2003.

Figuren på neste side viser tilfredsheten for de ni hovedområdene, i 2003, 2004 og 2005. For de fleste områdene er endringen marginal, men det er en svak tendens til at tilfredsheten er blitt dårligere. Ett forhold går imidlertid frem. Dette gjelder "resultat for brukere" (frem 1 poeng). For de fleste forholdene utgjør endringen 0 eller 1 indekspoeng. Når det gjelder fysisk miljø utgjør nedgangen 2 indekspoeng.

Figur 3.12. Tilfredshet etter ulike områder. 2003, 2004 og 2005



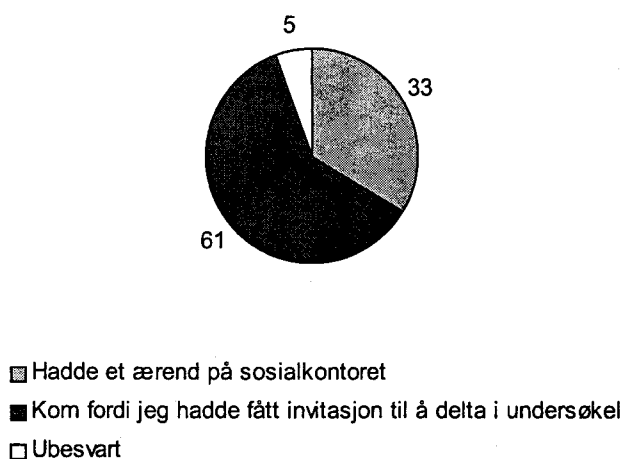
Forskjeller mellom inviterte brukere og tilfeldig besøkende

Helt til slutt ble det stilt ett spørsmål for å avklare om brukeren kom til sosialkontoret den aktuelle dagen fordi hun/han hadde fått invitasjon til å delta i undersøkelsen i posten, eller om vedkommende var på kontoret fordi hun/han hadde et ærend på sosialkontoret:

22. Noen har mottatt invitasjon om å delta i undersøkelsen i posten mens andre ble spurt om å delta da de var innom sosialkontoret. Hvilken kategori tilhører du?

Av de 2 333 personene som deltok i undersøkelsen oppga 781 (33 prosent) at de kom fordi de hadde et ærend på sosialkontoret. 1 425 (61 prosent) kom på grunn av at de hadde fått en invitasjon i posten, mens 127 personer (5 prosent) ikke har oppgitt grunn.

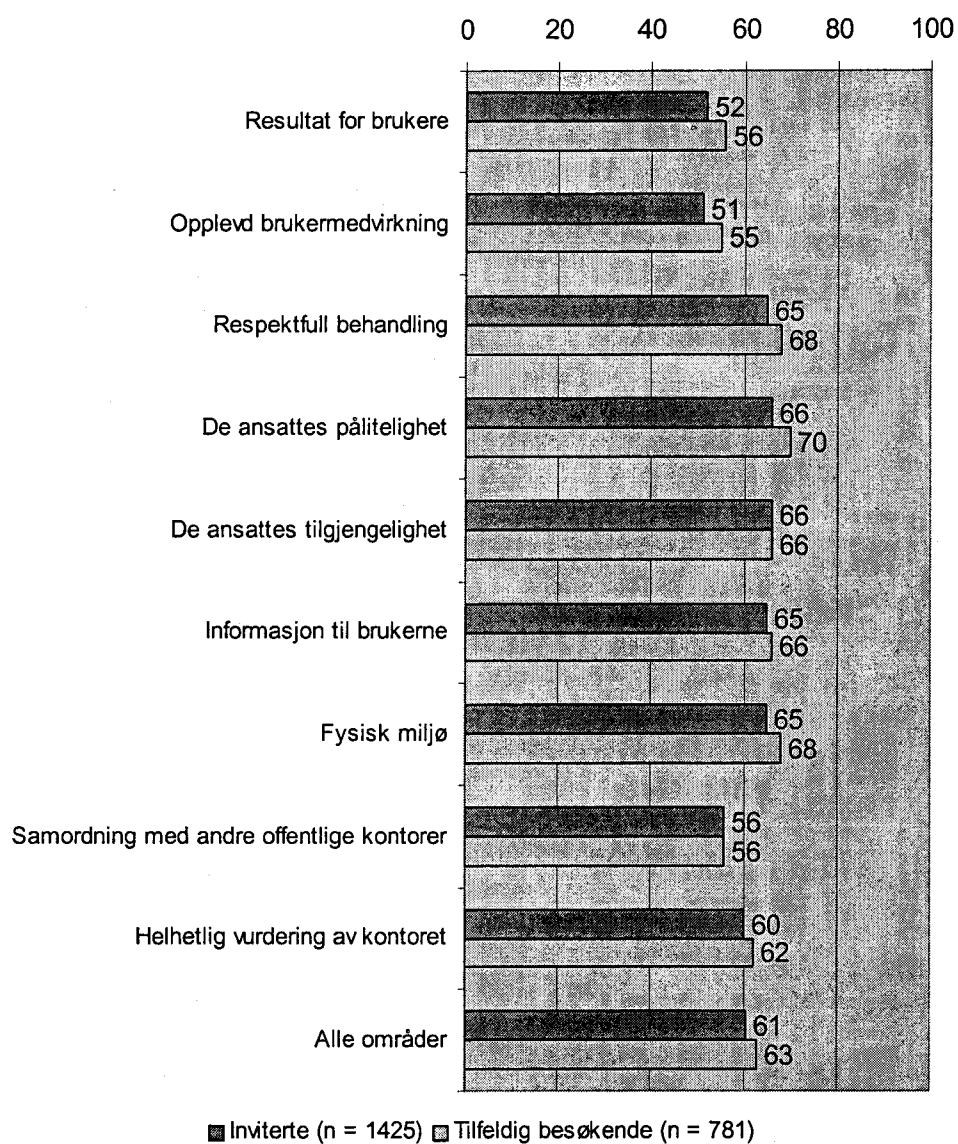
Figur 3.13. Andel som kom på grunn av invitasjon eller ærend på sosialkontoret. Prosent. N = 2 333

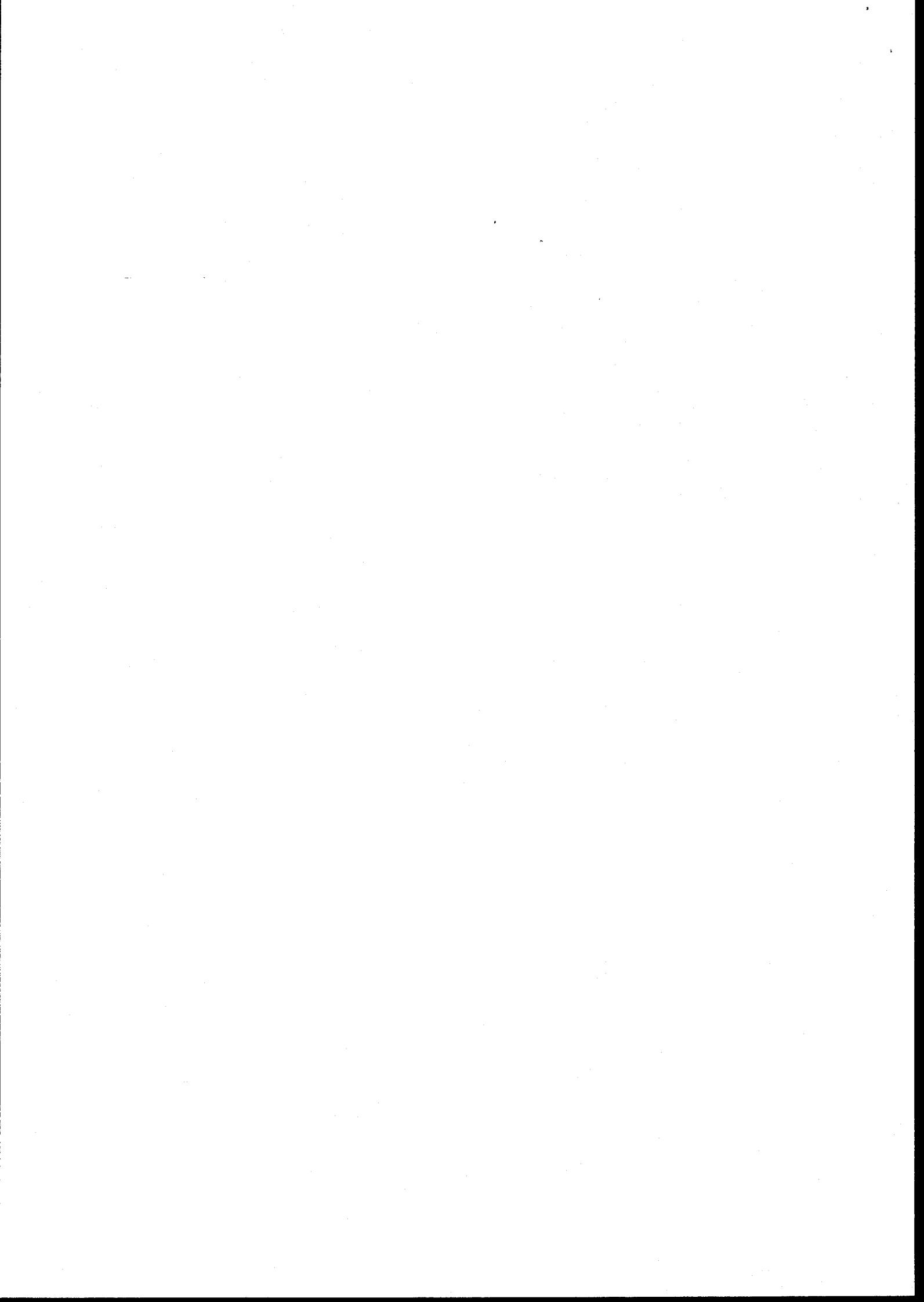


Resultater fra 2003 og 2004 undersøkelsene viste at de som kom til sosialkontoret for å delta i undersøkelsen hadde generelt mer positive holdninger enn de som tilfeldigvis var innom sosialkontoret fordi de hadde et ærend (men ikke kom fordi de hadde fått invitasjon). Slik er det ikke i årets undersøkelse. Her viser det seg i motsetning at tilfredsheten er høyest blant de som deltok ifm at de hadde et ærend på sosialkontoret. Dette kan sannsynligvis forklares ut fra at utvalgsriteriene er endret siden 2004. I 2005 er samtlige med bevegelse i Oskar i september og oktober invitert, mens det i 2004 var brukere med utbetaling i september og november som mottok invitasjon.

Forskjellen i tilfredshet mellom inviterte og tilfeldig besøkende er størst når det gjelder resultat for brukere, opplevd brukermedvirkning og i vurderingen av de ansattes pålitelighet (4 indekspoeng). Forskjellene er imidlertid mindre enn de var i 2004.

Figur 3.14. Tilfredshet etter ulike områder. Inviterte brukere og tilfeldig besøkende. 2005





Bydel 13. Østensjø

Sosialtjenesten i Bydel Østensjø er delt inn i to ekspedisjoner; Østensjø sosialtjeneste og Tiltakssenteret Østensjø.

Østensjø sosialtjeneste

120 brukere deltok i undersøkelsen ved dette sosialkontoret. 27 personer ønsket ikke å delta i undersøkelsen, 10 personer ble vurdert til å ikke være relevante for deltakelse, og 9 personer hadde for dårlige norskkunnskaper til å besvare spørreskjemaet. Blant de relevante deltakere var svarprosenten 70 prosent. Frafall på grunn av dårlige norskkunnskaper var 5 prosent.

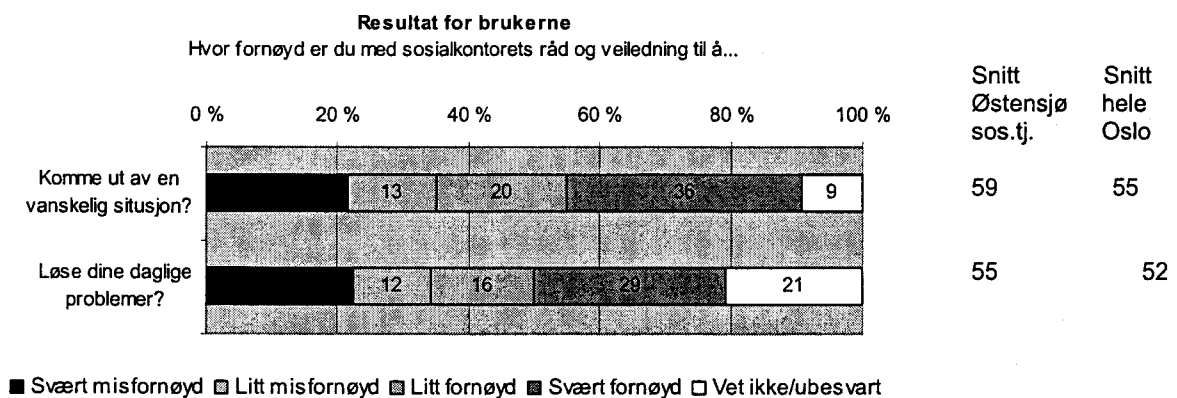
Av de 120 brukerne som deltok kom 46 prosent fordi de hadde et ærend på sosialkontoret. 43 prosent har oppgitt at de kom fordi de hadde fått invitasjon til undersøkelsen. 11 prosent oppga ikke grunn. Resultatene for Oslo samlet viser at de som kom fordi de hadde fått invitasjonsbrev var noe mindre positive enn de andre deltakerne i undersøkelsen. Andelen som deltok fordi de hadde fått invitasjon er langt lavere enn den er for Oslo totalt. Sammensetningen av respondenter kan ha konsekvenser for resultatene.

Tabell 4.16. Deltakere i undersøkelsen. Østensjø sosialtjeneste. Absolutte tall og prosent.

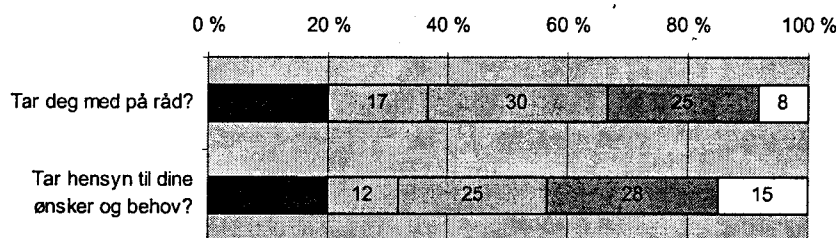
Østensjø sosialtjeneste	Absolutte tall	Prosent
I alt	120	100
Hadde et ærend på sosialkontoret	55	46
Deltok fordi jeg hadde fått invitasjon	52	43
Ubesvart	13	11

Vi presenterer svarfordelingen og gjennomsnittsindeksen for alle spørsmålene og de ni hovedområdene, men kommenterer resultatene utelukkende i forhold til de ni hovedområdene.

Figur 4.31. Svarfordeling og indeks alle spørsmål. Østensjø sosialtjeneste. N = 120



Opplevd brukermedvirkning
I hvor stor grad synes du sosialkontoret...



Snitt
Østensjø
sos.tj.

Snitt
hele
Oslo

55

51

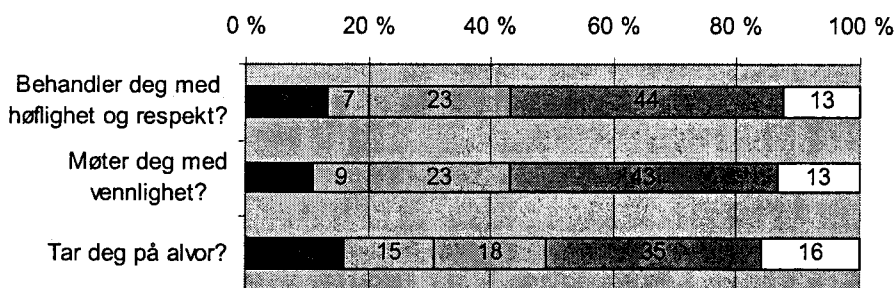
58

54

■ Svært liten grad ■ Liten grad ■ Noen grad ■ Svært stor grad □ Vet ikke/ubesvart

Respektfull behandling

I hvor stor grad synes du sosialkontoret...



Snitt
Østensjø
sos.tj.

Snitt
hele
Oslo

71

68

71

70

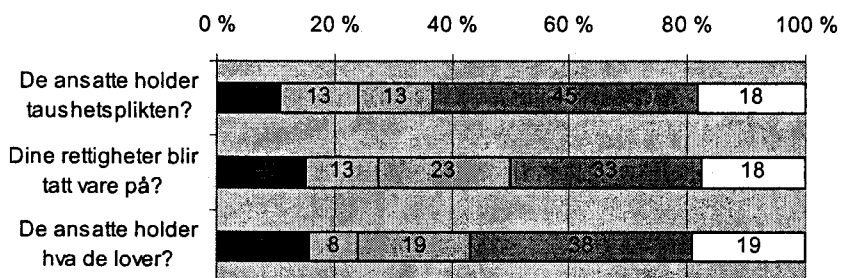
62

59

■ Svært liten grad ■ Liten grad ■ Noen grad ■ Svært stor grad □ Vet ikke/ubesvart

De ansattes pålitelighet

I hvor stor grad stoler du på at...



Snitt
Østensjø
sos.tj.

Snitt
hele
Oslo

71

75

63

61

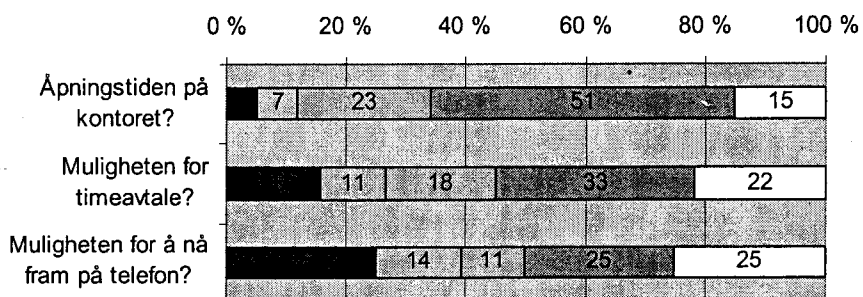
66

65

■ Svært liten grad ■ Liten grad ■ Noen grad ■ Svært stor grad □ Vet ikke/ubesvart

De ansattes tilgjengelighet

Hvor fornøyd er du med...



Snitt
Østensjø
sos.tj.

Snitt
hele
Oslo

■ Svært misfornøyd ■ Litt misfornøyd ■ Litt fornøyd ■ Svært fornøyd □ Vet ikke/ubesvart

80

80

63

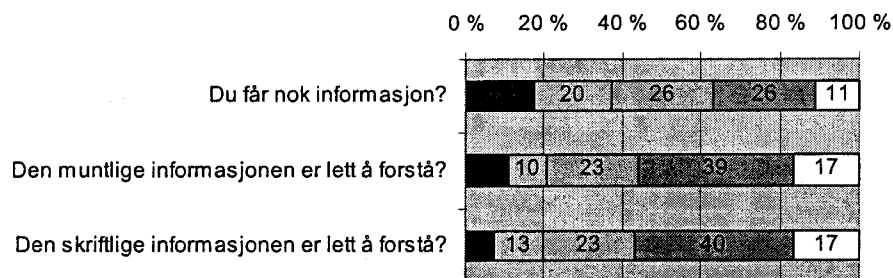
65

49

53

Informasjon til brukerne

I hvor stor grad synes du at...



Snitt
Østensjø
sos.tj.

Snitt
hele
Oslo

■ Svært liten grad ■ Liten grad ■ Noen grad ■ Svært stor grad □ Vet ikke/ubesvart

56

56

70

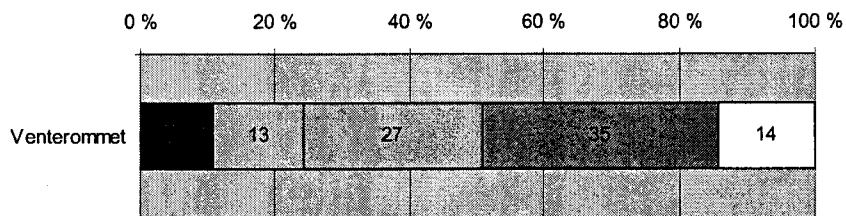
70

72

69

Fysisk miljø

Hvor fornøyd er du med...



Snitt
Østensjø
sos.tj.

Snitt
hele
Oslo

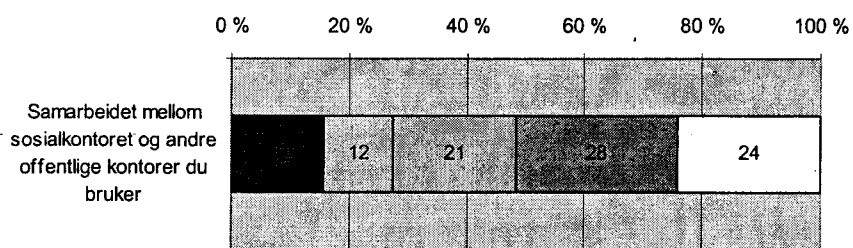
■ Svært misfornøyd ■ Litt misfornøyd ■ Litt fornøyd ■ Svært fornøyd □ Vet ikke/ubesvart

67

66

Samordning med andre offentlige kontorer

Hvor fornøyd er du med...



Snitt
Østensjø
sos.tj.

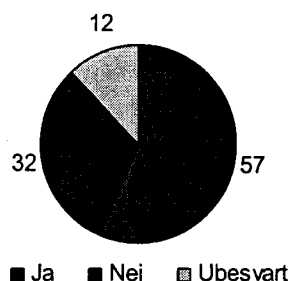
Snitt
hele
Oslo

60

56

■ Svært misfornøyd ■ Litt misfornøyd ■ Litt fornøyd ■ Svært fornøyd □ Vet ikke/ubesvart

Er du avhengig av at sosialkontoret samarbeider godt med andre offentlige kontorer du bruker?

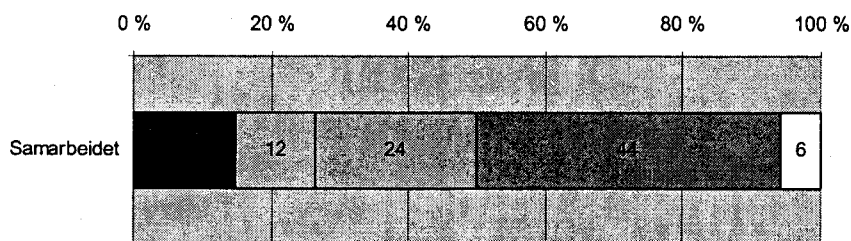


■ Ja ■ Nei ■ Ubesvart

68 personer (57prosent) oppgir at de er avhengige av at sosialkontoret samarbeider godt med andre offentlige kontorer de bruker. Tilfredsheten er omtrent langt lavere blant de som oppgir at de er avhengige av et godt samarbeid (indeks 48).

Samordning med andre offentlige kontorer (2)

Hvis du er avhengig av at sosialkontoret samarbeider godt med andre offentlige kontorer du bruker: Hvor fornøyd er du med...



Snitt
Østensjø
sos.tj.

Snitt
hele
Oslo

48

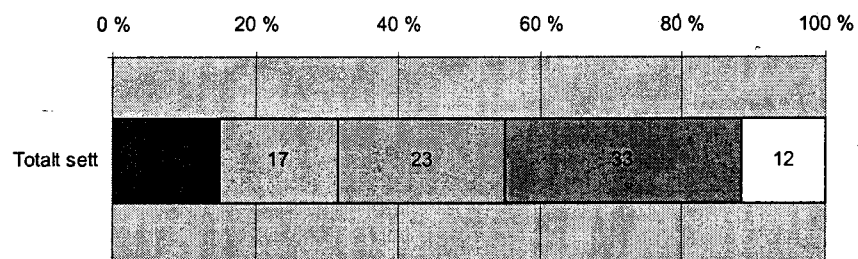
60

n = 68

■ Svært misfornøyd ■ Litt misfornøyd ■ Litt fornøyd ■ Svært fornøyd □ Vet ikke/ubesvart

Helhetlig vurdering av kontoret

Til slutt vil vi stille deg ett spørsmål om hvor fornøyd du er med sosialkontoret du bruker smstet sett. Hvor fornøyd er du...



Snitt
Østensjø
sos.tj.

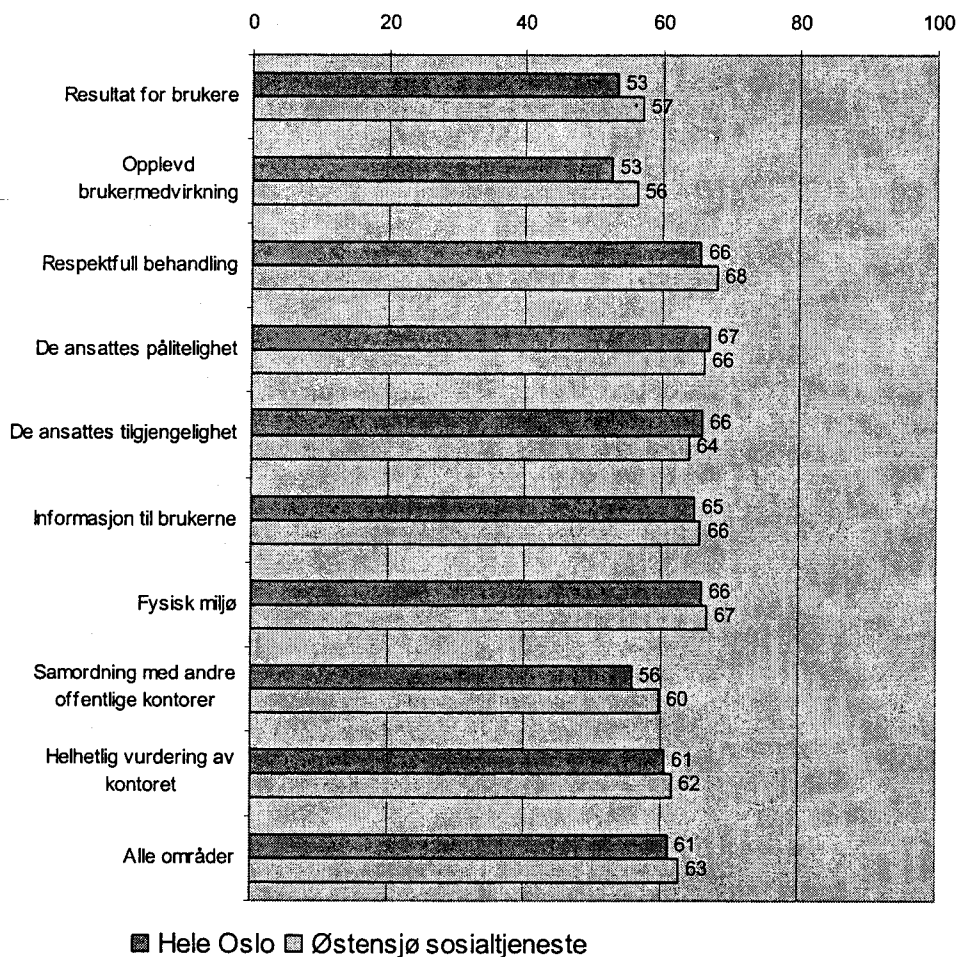
Snitt
hele
Oslo

62

61

■ Svært misfornøyd ■ Litt misfornøyd ■ Litt fornøyd ■ Svært fornøyd □ Vet ikke/ubesvart

Figur 4.32. Indeks hovedområder. Østensjø sosialtjeneste og hele Oslo.



Tilfredsheten for brukere ved Østensjø sosialtjeneste ligger litt høyere enn gjennomsnittlig tilfredshet blant alle brukere ved sosialkontor i Oslo. Ser vi på alle områdene under ett er indeksskåren for Østensjø sosialtjeneste 63, mens den er 61 for hele Oslo. Forskjellen er på 2 indekspoeng.

Østensjø sosialtjeneste har høyere tilfredshetsskår på syv av ni kvalitetsområder. Størst forskjell i positiv retning finner vi for "Resultat for brukere", "Opplevd brukermedvirkning" og "Samordning med andre offentlige kontorer".

Den største forskjellen i negativ retning forhold til resultatene for hele Oslo er "De ansattes tilgjengelighet". Forskjellen er imidlertid ikke på mer enn 2 indekspoeng.

Dersom en ser på områder for å vurdere forbedringspotensialet er det særlig områdene "Resultatene for brukere" og "Opplevd brukermedvirkning" som har spesielt lav tilfredshetsskår.

Tiltakssenteret Østensjø

26 brukere deltok i undersøkelsen ved dette sosialkontoret. 2 personer ønsket ikke å delta i undersøkelsen, 3 personer ble vurdert til å ikke være relevante for deltakelse. Ingen hadde for dårlige norskkunnskaper til å besvare spørreskjemaet. Blant de relevante deltakere var svarprosenten 87 prosent.

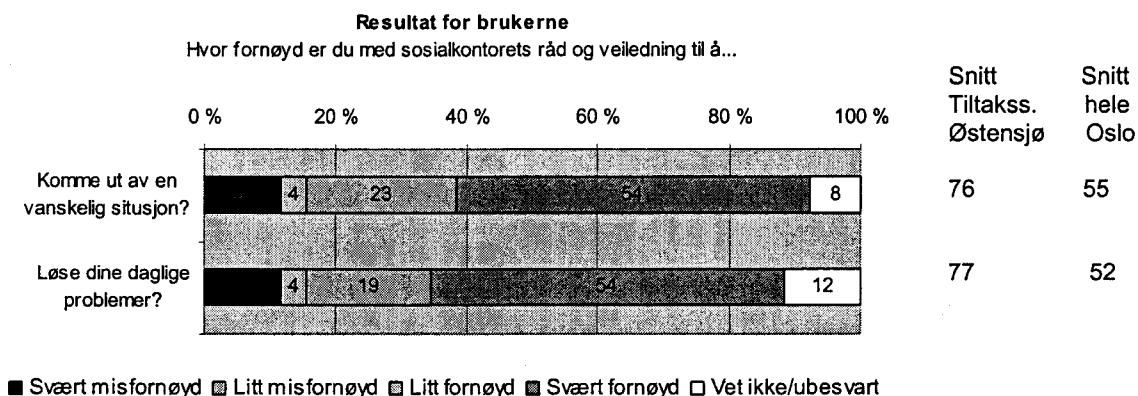
Av de 26 brukerne som deltok kom 65 prosent fordi de hadde et ærend på sosialkontoret. 19 prosent deltok fordi de hadde fått invitasjon til undersøkelsen. 15 prosent oppga ikke grunn. Resultatene for Oslo samlet viser at de som kom fordi de hadde fått invitasjonsbrev var noe mindre positive enn de andre deltakerne i undersøkelsen. Andelen som deltok fordi de hadde fått invitasjon er langt lavere enn den er for Oslo totalt. Sammensetningen av respondenter kan ha konsekvenser for resultatene. Etersom antall respondenter er så lavt gir dette i tillegg store feilmarginer (se kapittel 2).

Tabell 4.17. Deltakere i undersøkelsen. Tiltakssenteret Østensjø. Absolutte tall og prosent.

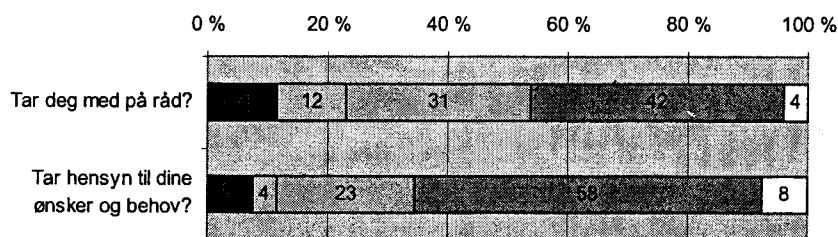
Tiltakssenteret Østensjø	Absolutte tall	Prosent
I alt	26	100
Hadde et ærend på sosialkontoret	17	65
Deltok fordi jeg hadde fått invitasjon	5	19
Ubesvart	4	15

Vi presenterer svarfordelingen og gjennomsnittsindeksen for alle spørsmålene og de ni hovedområdene, men kommenterer resultatene kun i forhold til de ni hovedområdene.

Figur 4.33. Svarfordeling og indeks alle spørsmål. Tiltakssenteret Østensjø. N = 26



Opplevd brukermedvirkning
I hvor stor grad synes du sosialkontoret...



Snitt
Tiltakss.
Østensjø

69

Snitt
hele
Oslo

51

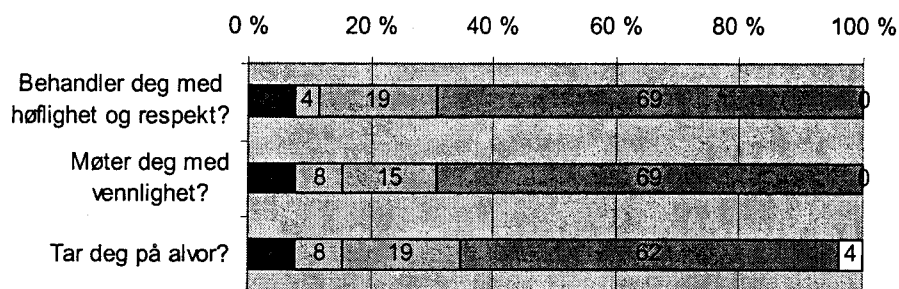
81

54

■ Svært liten grad ■ Liten grad ■ Noen grad ■ Svært stor grad □ Vet ikke/ubesvart

Respektfull behandling

I hvor stor grad synes du sosialkontoret...



Snitt
Tiltakss.
Østensjø

83

Snitt
hele
Oslo

68

82

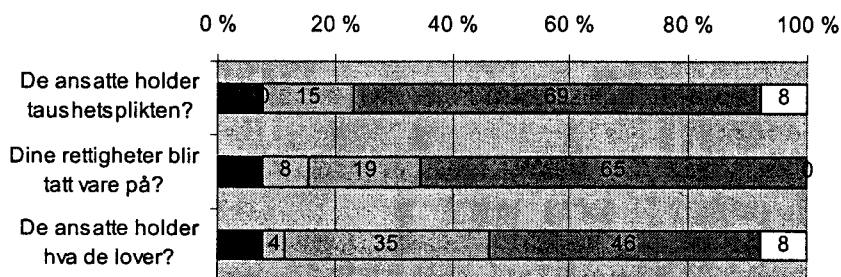
70

80

59

De ansattes pålitelighet

I hvor stor grad stoler du på at...



Snitt
Tiltakss.
Østensjø

86

Snitt
hele
Oslo

75

81

61

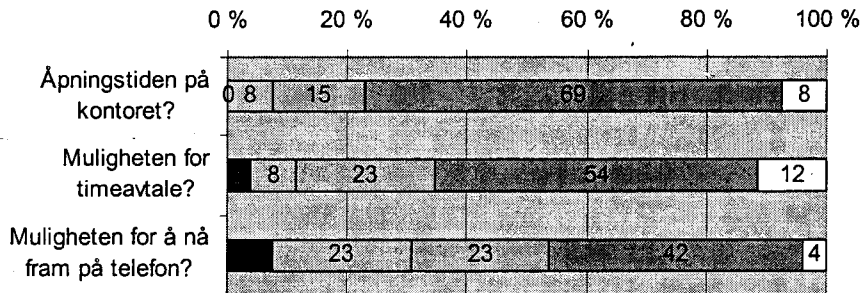
76

65

■ Svært liten grad ■ Liten grad ■ Noen grad ■ Svært stor grad □ Vet ikke/ubesvart

De ansattes tilgjengelighet

Hvor fornøyd er du med...



Snitt
Tiltakss.
Østensjø

Snitt
hele
Oslo

89

80

81

65

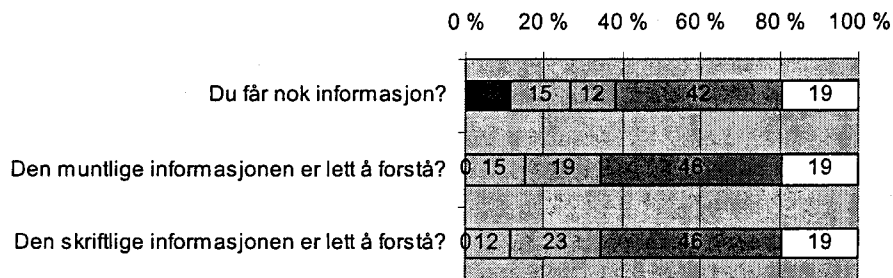
68

53

■ Svært misfornøyd □ Litt misfornøyd □ Litt fornøyd ■ Svært fornøyd □ Vet ikke/ubesvart

Informasjon til brukerne

I hvor stor grad synes du at...



Snitt
Tiltakss.
Østensjø

Snitt
hele
Oslo

68

56

79

70

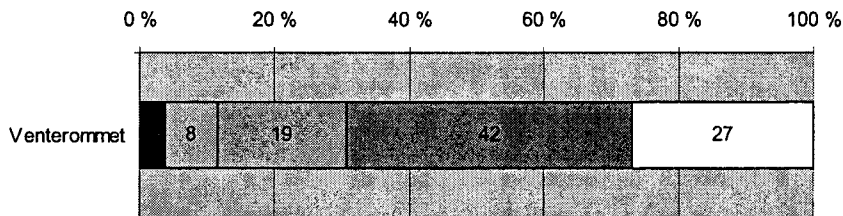
81

69

■ Svært liten grad □ Liten grad □ Noen grad ■ Svært stor grad □ Vet ikke/ubesvart

Fysisk miljø

Hvor fornøyd er du med...



Snitt
Tiltakss.
Østensjø

Snitt
hele
Oslo

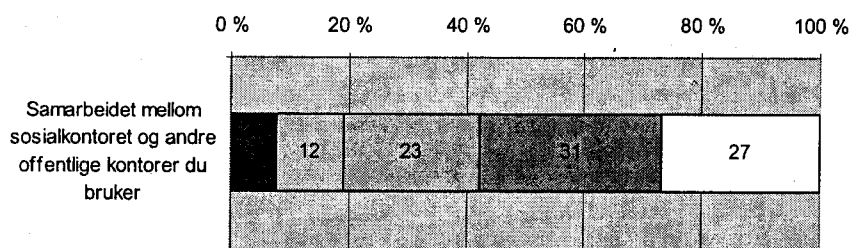
79

66

■ Svært misfornøyd □ Litt misfornøyd □ Litt fornøyd ■ Svært fornøyd □ Vet ikke/ubesvart

Samordning med andre offentlige kontorer

Hvor fornøyd er du med...



Snitt
Tiltakss.
Østensjø

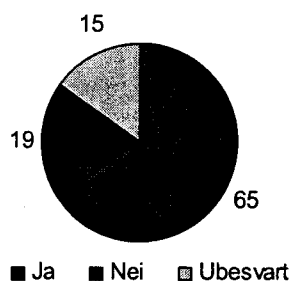
Snitt
hele
Oslo

68

56

■ Svært misfornøyd ■ Litt misfornøyd ■ Litt fornøyd ■ Svært fornøyd □ Vet ikke/ubesvart

Er du avhengig av at sosialkontoret samarbeider godt med andre offentlige kontorer du bruker?

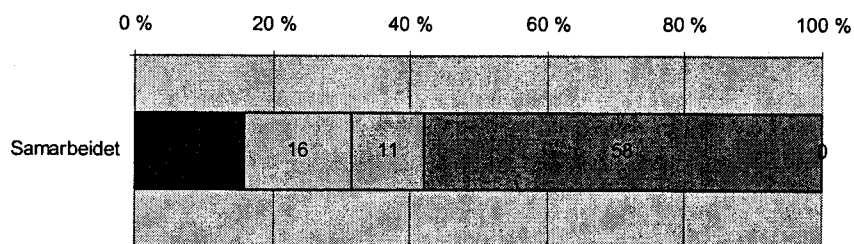


■ Ja ■ Nei ■ Ubesvart

17 personer (65 prosent) oppgir at de er avhengige av at sosialkontoret samarbeider godt med andre offentlige kontorer de bruker. Tilfredsheten er noe høyere blant de som oppgir at de er avhengige av et godt samarbeid (indeks 70). På grunn av få respondenter er imidlertid feilmarginene høye.

Samordning med andre offentlige kontorer (2)

Hvis du er avhengig av at sosialkontoret samarbeider godt med andre offentlige kontorer du bruker: Hvor fornøyd er du med...



Snitt
Tiltakss.
Østensjø

Snitt
hele
Oslo

70

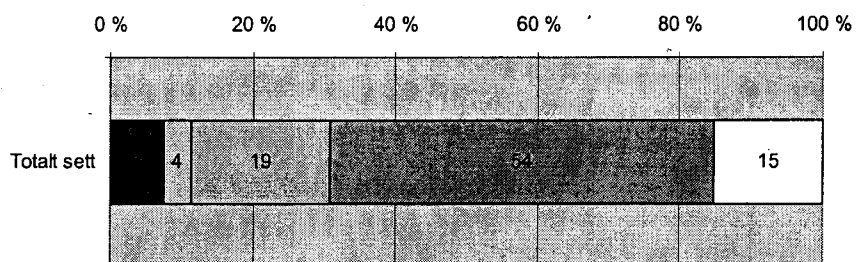
60

n = 17

■ Svært misfornøyd ■ Litt misfornøyd ■ Litt fornøyd ■ Svært fornøyd □ Vet ikke/ubesvart

Helhetlig vurdering av kontoret

Til slutt vil vi stille deg ett spørsmål om hvor fornøyd du er med sosialkontoret du bruker smlet sett. Hvor fornøyd er du...



■ Svært misfornøyd □ Litt misfornøyd □ Litt fornøyd ■ Svært fornøyd □ Vet ikke/ubesvart

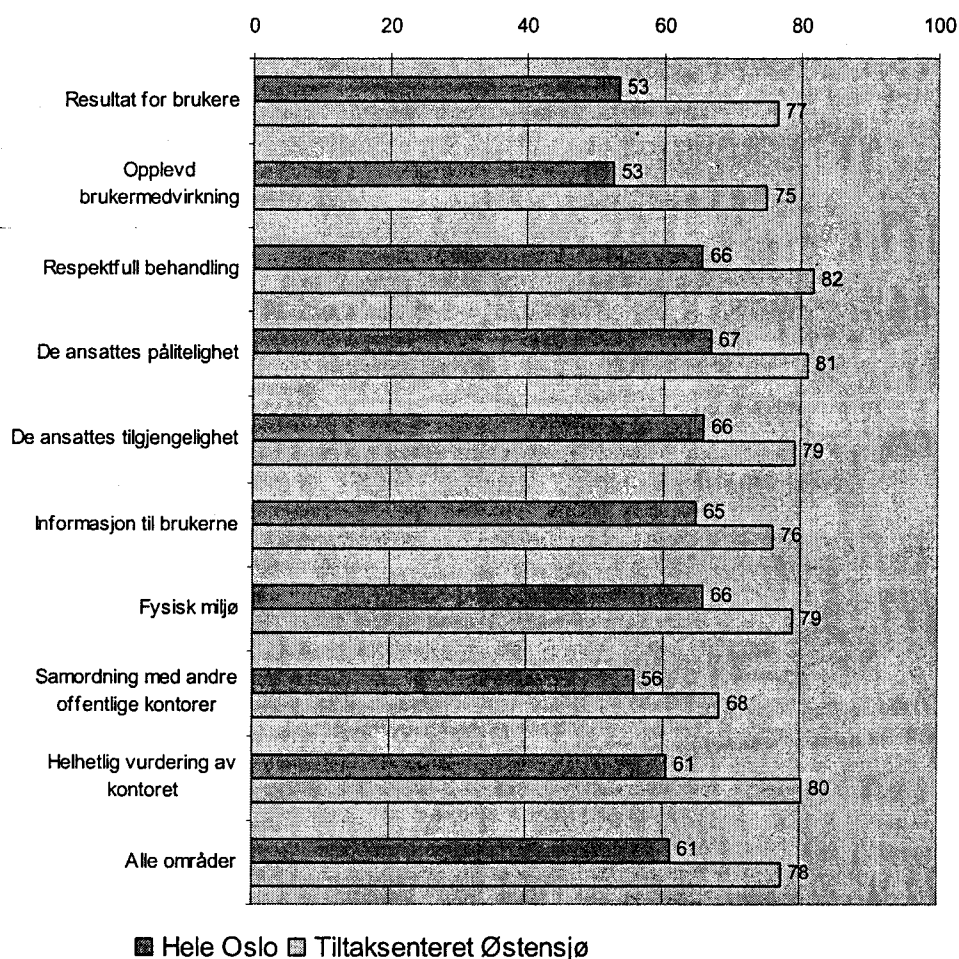
Snitt
Tiltakss.
Østensjø

80

Snitt
hele
Oslo

61

Figur 4.34. Indeks hovedområder. Tiltakssenteret Østensjø og hele Oslo.



Tilfredsheten for brukere ved Tiltakssenteret ligger langt over gjennomsnittlig tilfredshet blant alle brukere ved sosialkontor i Oslo. Ser vi på alle områdene under ett er indeksskåren for Tiltakssenteret Østensjø 78, mens den er 61 for hele Oslo. Forskjellen er på hele 17 indekspoeng.

Tiltakssenteret har langt høyere tilfredshetsskår på alle ni kvalitetsområder. Gjennomsnittlig tilfredshet ligger mellom 11 og 23 indekspoeng over gjennomsnittet for Oslo. Den største forskjellen i positiv retning forhold til resultatene for hele Oslo er "Resultat for brukere", "Opplevd brukermedvirkning" og "Helhetlig vurdering".

Dersom en ser på områder for å vurdere forbedringspotensialet er det "Resultat for brukere", "Opplevd brukermedvirkning" og "Samordning med andre offentlige kontorer" som har lavest tilfredshetsskår.



Lokalt spørreskjema - oppsummering kommentarer

Sosialsenteret

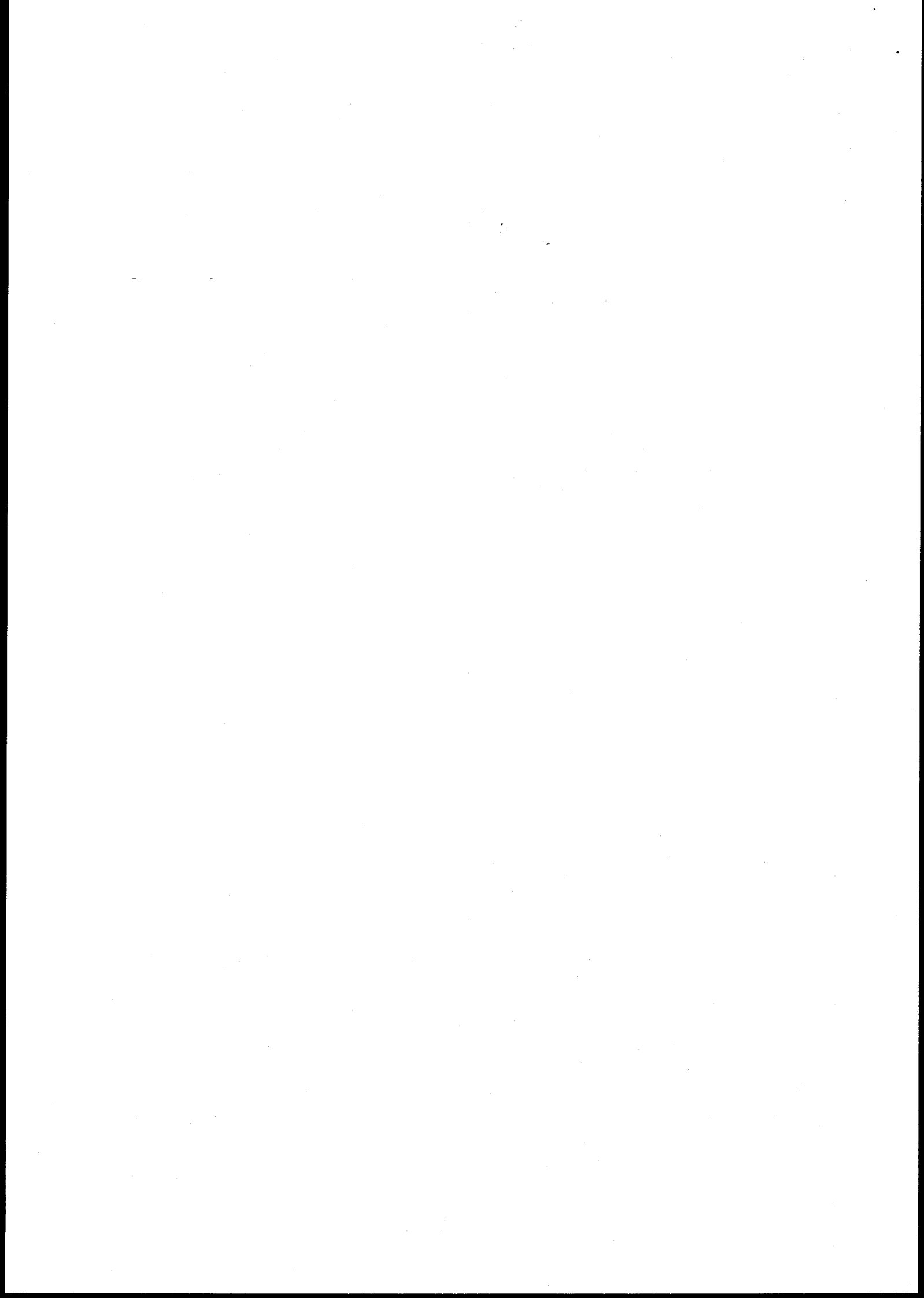
- Jeg synes det er helt fantastisk lykke til
- Jeg håper at det er viktig å bli et kontor som hjelper alle de som trenger hjelp. Det er letter å ha et mål for å løse mange problemer
- Får ALDRI beskjed om avlyste timer til samtale, før jeg har møtt opp og står der. Skjer det for eksempel at jeg ikke hadde gitt beskjed om at jeg avlyser en avtale går det veldig hardt utover meg. INGEN UTBETALING! Blir sjelden ringt tilbake etter jeg har lagt igjen beskjed i resepsjonen og flere ganger på telefonsvarer.
- Jeg og min kone har brukt sosialkontor i flere måneder og syns at det er rart at jeg ikke har fått spørsmål om å jobbe for sosialhjelpen. Vi er meget fornøyd med den behandlingen vi fått av dere så langt. Jeg er åpen for samtale med dere om videre samarbeid.
- De bør vise at de tar oss klienter på alvor. Og at de fleste av oss ikke har bedt om å havne opp i den situasjonen vi har kommet i. Sosialtjenesten er den siste utvei, og vi trenger ikke å synke lavere ned enn vi alt er. Som alene mor er det ekstra surt og måtte ta i mot denne hjelpen fordi jeg får en følelse av at dere tar meg som en dårlig mor noe som gjør hverdagen enda verre. Jeg ville helst ha sluppet og måtte kripe så langt som å be om den hjelpen hadde jeg klart det. Vi er bare mennesker som trenger hjelp i en vanskelig periode, og det kan alle ha.
- Synes at tiltaksenteret er SUPERT! Det som jeg ikke er fornøyd med ved sosialkontoret er at jeg i løpet av 5 mnd. har hatt 3 saksbehandlere. Ikke gunstig i det hele tatt
- Dere er stort sett snille og hyggelige ☺
- De som sitter i skranka må bli hyggeligere. Hva med å smile, og vise litt vilje til å hjelpe, samt gi nødvendig informasjon.
- Dere må ikke sette alle klienter under en kam og behandle dem som andre klienter som ikke hører eller vil samarbeide med dere. Hver gang jeg har samarbeidet med dere har dere prøvd å lure meg, med en gang jeg er uenig og så vil dere være harde og ikke gi oss matpenger. Dere behandler oss som barn og provoserer oss maksimalt! Dere må ikke tro at det er så deilig å ikke gjøre noe og bare sitte på sofaen eller løpe rundt om kring son gærninger desperat etter å slippe å komme på sos.kontor. Jeg trur virkelig dere er tidligere narkomane som jobber på sos. VÆR samarbeids villig og litt mer hyggelig mot de som virkelig tar initiativ p på livet og virkelig vil gjøre noe med livet, hjelp dem maksimalt, få dem ut hjelp deretter de vanskelig.
- Jeg ble registrert sist fredag. Så langt er alt bra.
- Vi ber dere være så snill at vi får de samme rettigheter som alle andre og at vi får fornøyde tjenester som kunder her.

- Jeg synes ikke noe om at alle som skal til helsestasjonen må gjennom venterommet på sosialkontoret. Jeg mener at det er et uformell brudd på taushetsplikten og personvern.
- Har følelsen av ikke å bli trodd, blir møtt med noe nedlatende mine. Ikke så trivelig når situasjonen er vanskelig fra før av. For å få klarhet i mine rettigheter har jeg måttet sette meg inn i både sosialloven og forvaltningsloven. I de årene jeg har vært avhengig av hjelp fra sosialkontoret har jeg måttet kjempe for å få støtte-til ting jeg har krav på. Det er også en stor ulempe ved at det blir skiftet til nye saksbehandlere som ikke setter seg inn i mitt sakskompleks før de overtar. Dette medfører stadige misforståelser og følelsen av ikke å bli trodd.
- Skjerpe inn ventetiden på venterommet. Å sitte i over en time for å levere en søknad er fullstendig absurd. Når mange sniker i køen uten at betjeningen gjør noe hjelper ikke den saken. Å ha delt opp mottakene med ett for innvandrere og et for etnisk norske ville hjulpet da innvandrere bruker opptil 3-4 ganger lengre tid der inne.
- Etter flyttinger fra Oppsal, har jeg fått bra hjelp. Spørsmål til dere:
Kan det bli like bra som Oppsal? (der var det bra)
Har det ikke blitt for stort, med så mange brukere?
Hva synes dere selv?
- Jeg har flyttet siden juni 2005 fra andre kommuner til Oslo. Jeg er ikke så godt kjent med systemet her. Jeg er minstepensjonist og 100% uføretrygdet. Selv om jeg får hver måned et lite beløp med penger må jeg hver måned søke sosialhjelp. Jeg tror for folk som meg som er gammel og pensjonist kunne sosialkontoret gjøre vedtaket for ett år. Jeg tror sosialklienter trenger litt respekt og snillhet.
- Litt mer personlig møter hadde vært fint.
- De/Dere er meget trege i saksbehandlingen og vanskelig å forstå hva klienten(e) prøver og forklare om ens situasjon. Opplagte ting man har krav på å få dekket blir trenert i det uendelige og klienten får derfor store vanskeligheter pga økonomiske merutgifter renter/salær. Masing av kreditorer – utleiere – lysver etc – etc.
- For lenge siden hadde jeg kontakt med barnevernet om min datter. Dem var jeg ekstremt 110 % misfornøyd med. Jeg syntes det var vanskelig å svare på mange av spørsmålene, da det er forskjellige personer, jeg har / har hatt kontakt med og dermed meget forskjellige erfaringer. Hun jeg har kontakt med nå er jeg meget fornøyd med. Så det trekker svarene meget opp. På den annen side hadde jeg tatt det mye høyere, hvis jeg bare hadde tenkt på henne. Det er en annen jeg har kontakt med, en saksbehandler. Jeg hadde henne som saksbehandler før omorganiseringen og har kjent henne en del år. Er veldig glad for å ha kontakt med henne. Det var også en jeg hadde i en del år som saksbehandler, som jeg var veldig, veldig fornøyd med.
Ang. beskjeder – det ville vært fint å kunne avtale time evt. gi en kort beskjed, levere noe el. uten å ha dårlig samvittighet for å forstyrre en som er der inne, eller å måtte vente 20 min. En kan være inne lenge, dessuten er det ofte kø, kanskje en hurtig kasse.

Tiltaksenteret

- Har ikke fått noen oppfølging i det hele verken av Tiltaksenteret eller av sosialsenteret. Jeg har reist meg selv etter å ha vært i et heroinhelvete i 20 år, ikke ett tilbud, ingenting fungerer, husleia blir ikke betalt, og sosialtjenesten regner feil alltid hver gang med meg...? Rehab. Fungerer ikke samarbeidsmessig med noen av etatene. Hva med å kutte ut telefonsvarerdama, har dere tenkt på de som kun har mobiltelefon med kontantkort? Vi må betale hele ventetiden til vi får svar.
- Østensjø sosialsenter Bogerud er det jeg ikke noe bra og si om!!!!
- Jeg er meget fornøyd med den fantastiske hjelp min kone og jeg får på grunn av vår sønns vanskelige livssituasjon.
- Kunne ønske at konsulenter, rådgivere hadde færre klienter og bedre tid.







Oslo kommune
Bydel Østernsjø

KVALITETSUTVIKLING I SOSIALTJENESTEN

I BYDEL ØSTENSJØ

PROSJEKTRAPPORT

HØSTEN 2005



Bydel Østernsjø

Innhold

I.	Forord.....	3
II.	Sammendrag.....	4
III.	Om prosjektet.....	5
	Bakgrunn for prosjektet.....	5
	Mandat.....	5
	Organisering og opplegg.....	6
1.	Satsingsområde 1: Tiltak for styrking av klientrettet arbeid og reduksjon av behov for økonomisk sosialhjelp.....	7
1.1	Innledning.....	7
1.2	Problemområder og fokusområder.....	7
1.3	Arbeidsgruppens forslag.....	7
1.4	Prosjektgruppas tilrådinger.....	8
2.	Satsingsområde 2: Videreutvikling samt innarbeidelse av rutiner, beslutningsprosesser og samarbeid i enkeltsaker knyttet til bestiller- og utførerfunksjoner.....	10
2.1	Innledning.....	10
2.2	Problemområder og fokusområder.....	10
2.3	Arbeidsgruppens forslag.....	10
2.4	Prosjektgruppas tilrådinger.....	11
3.	Satsingsområde 3: Tiltak for styrking av brukerdiallog og brukermedvirkning.....	12
3.1	Innledning.....	12
3.2	Problemområder og fokusområder.....	12
3.3	Arbeidsgruppas forslag.....	12
3.4	Prosjektgruppas tilrådinger.....	12
4.	Satsingsområde 4: Tiltak for styrking av personaloppfølging, arbeidsmiljø og kompetanseutvikling.....	13
4.1	Innledning.....	13
4.2	Problemområder og fokusområder.....	13
4.3	Arbeidsgruppas forslag.....	14
4.4	Prosjektgruppas tilrådinger.....	15
5.	Videreføring av kvalitetsutvikling etter avsluttet prosjekt.....	15

I Forord

Prosjektrapporten fra prosjektet "Kvalitetsutvikling i sosialtjenesten i Bydel Østensjø" er en oppsummerende rapport fra det arbeidet som er gjennomført høsten 2005. I prosjektet er det arbeidet på alle plan, fra mer overordnet policy til helt detaljerte rutinebeskrivelser. På bakgrunn av dette arbeidet fremmes det forslag til områder det er viktig å arbeide videre med etter avsluttet prosjekt for å oppnå ønskede resultater.

I prosjektet er det vektlagt å omsette planer og mål til handling og aktivitet samtidig med vurdering av måloppnåelse. Det vil fortsatt være en utfordring å styre felles innsats mot ønsket resultat, og det vil være en kontinuerlig ledelsesprosess å sikre at dette arbeidet videreføres og konkretiseres.

Prosjektrapporten må leses som et strategisk styringsdokument, som setter fokus på områder det må arbeides videre med og som angir retning for arbeidet. Det forutsettes at dette arbeidet videreføres som en integrert del av daglig drift og at det utarbeides konkrete handlings- og oppfølgingsplaner innen de områdene rapporten omhandler. Det foreligger allerede et betydelig materiale i form av arbeidsgrupperapporter innenfor de temaer som er tatt opp i prosjektet, og som vil danne grunnlag for dette arbeidet.

Prosjektarbeidet har involvert ansatte i alle deler av sosialtjenesten i Bydel Østensjø. Arbeidet har vært preget av engasjement fra alle involverte. Prosjektet har utløst en rekke prosesser i ulike deler av sosialtjenesten, prosesser som det nå vil være nødvendig å bringe videre og styre i de retninger prosjektet har trukket opp.

Oslo, desember 2005

Borgny Arthur
prosjektleder

II. Sammendrag.

Prosjektet "Kvalitetsutvikling av sosialtjenesten" er en videreføring av prosjektet "Gjennomgang og evaluering av sosialtjenesten i Bydel Østensjø" som ble gjennomført første halvår 2005. Formålet med prosjektet har vært todelt, idet det både har omfattet implementering av bestiller-utførerorganisering i sosialtjenesten og satsing på kvalitetsutvikling. Prosjektets mandat har omfattet fire satsingsområder:

- Satsingsområde 1 omfatter styrking av klientrettet arbeid. Det har vært satt fokus på sosialtjenestens arbeid i forhold til ungdom 18-24 år samt alle klienter som har mottatt økonomisk sosialhjelp i mer enn 6 av de siste 12 måneder. Arbeidet innen dette satsingsområdet har vært meget omfattende, og det har ikke vært mulig for de oppnevnte arbeidsgruppene å fullføre sine oppdrag innen prosjektperioden. Arbeidet vil følgelig måtte videreføres etter avsluttet prosjekt. Foreløpige resultater viser at det fortsatt er aktuelt å styrke sosialtjenestens arbeid på flere områder. Dette gjelder spesielt innen arbeidet med rusproblemer, psykiske lidelser, booppfølging samt sysselsetting og kvalifisering.
- Satsingsområde 2 omfatter videreutvikling og innarbeidelse av rutiner, beslutningsprosesser og samarbeid i enkeltsaker knyttet til bestiller- og utførerfunksjoner. Her er det etablert saksrutiner og samarbeidsprosedyrer på en rekke områder i løpet av prosjektperioden, men også på dette området vil arbeidet måtte videreføres etter at prosjektet er avsluttet.
- Satsingsområde 3 omfatter brukerdiallog og brukervedvirkning. På dette feltet er det fremmet forslag til konkrete tiltak, bl.a. gjennomføring av brukerundersøkelser og opplæring av ansatte i brukervedvirkning og utarbeidelse av individuelle planer. Videreføringen etter prosjektet vil i stor grad dreie seg om praktisk iverksetting langs de retningslinjer som er foreslått.
- Satsingsområde 4 omfatter tiltak for styrking av personaloppfølging, arbeidsmiljø og kompetanseutvikling. Dette er et område der videreutvikling kan gi gevinster i form av bedret trivsel og kvalitet i utøvelsen av arbeidet, både i bestiller- og utførerenheter. Oppfølging vil også her i stor grad dreie seg om iverksetting av de tiltak som er foreslått.

Prosjektet fikk i tillegg i oppgave å vurdere hensiktsmessigheten av bestiller-utførermodellen og dagens lokalisering av sosialtjenesten. En slik vurdering er tatt inn i saken om prosjektet til Østensjø bydelsutvalg. Denne prosjektrapporten omfatter prosjektets arbeid med de fire satsingsområdene, samt prosjektets vurdering av opplegg for det videre arbeid med kvalitetsutvikling innen sosialtjenesten i Bydel Østensjø.

I gjennomføringen av prosjektet har bred deltakelse av ansatte vært vektlagt, og det har vært oppnevnt arbeidsgrupper innen alle satsingsområder.

Rapporten konkluderer med at kvalitetsutviklingsarbeidet bør være en integrert del av daglig drift, og anbefaler at slikt arbeid forankres i sosialtjenestens ledelse og baseres på bred medvirkning fra ansatte i alle ledd av tjenesten.

III. Om prosjektet

Bakgrunn for prosjektet

På bakgrunn av resultatene fra prosjektet "Gjennomgang og evaluering av sosialtjenesten i Bydel Østensjø" ble det vurdert nødvendig å videreføre arbeidet med styrking av sosialtjenesten i bydelen. Det vises til MBU-sak 92/05 samt prosjektrapport.

Hovedkonklusjon i prosjektet "Gjennomgang og evaluering av sosialtjenesten i Bydel Østensjø" var at bestiller-utførermodellen, som var forutsatt lagt til grunn for organiseringen, ikke fullt ut var implementert. Gjennomgangen av sosialtjenesten avdekket at det gjensto bl.a. en del vesentlige avklaringer både av funksjoner, roller, prosedyrer og rutiner. Ikke minst var det behov for å få avklart grensesnitt og samhandling mellom bestillerenhet og utførerenshet på en bedre måte. Det ble i løpet av prosjektperioden arbeidet med avklaringer med hensyn til ansvars- og oppgavefordeling, samarbeid, saksgang, beslutningsprosesser, rutiner for resultatoppfølging og kvalitetssikring. Fortsatt gjensto imidlertid avklaringer på flere områder samt implementering av nye eller endrede saksprosedyrer og rutiner.

For å sikre en målrettet og systematisk oppfølging og gjennomføring av anbefalinger og beslutninger som forelå, ble også det videre arbeidet prosjektorganisert. Det ble satt en tidsramme ut 2005, og fokus i det nye prosjektet skulle være på gjennomføring og videreutvikling av resultatene fra det avsluttede prosjektet.

Mandat og satsingsområder

Prosjektets mandat har omfattet implementering og videreføring av anbefalinger og beslutninger fra prosjektet "Gjennomgang og evaluering av sosialtjenesten i Bydel Østensjø."

Aktuelle satsingsområder har vært:

- *Tiltak for styrking av klientrettet arbeid samt reduksjon av behov for økonomisk sosialhjelp.*
- *Videreutvikling samt innarbeidelse av rutiner, beslutningsprosesser og samarbeid i enkeltsaker knyttet til bestiller- og utførerfunksjoner*
- *Tiltak for styrking av brukerdiallog og brukervedvirkning.*
- *Tiltak for styrking av personaloppfølging, arbeidsmiljø og kompetanseutvikling.*

For øvrig ble det vurdert aktuelt å videreføre to av arbeidsgruppene som ble nedsatt våren 2005. Dette gjaldt en arbeidsgruppe som ble nedsatt for å arbeide med rusproblematikk og problemstillinger knyttet til bestiller- og utførerfunksjoner, samt en arbeidsgruppe som fikk i oppdrag å foreslå tiltak for å brukerdiallog og brukervedvirkning på bakgrunn av resultatene fra brukerundersøkelser. I tråd med tilbakemeldinger fra ansatte i sosialtjenesten våren 2005 ble personaloppfølging, arbeidsmiljø og kompetanseutvikling ansett å være et sentralt satsingsområde.

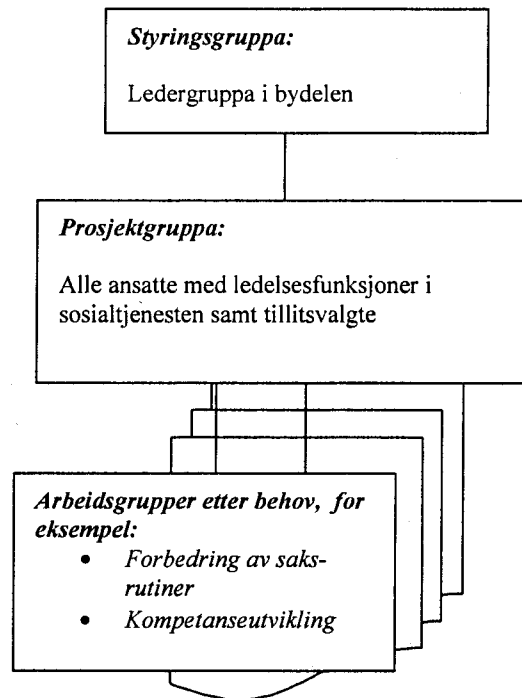
Da fokus i denne fasen har vært videreutvikling og kvalitetssikring, fikk prosjektet benevnelsen "Kvalitetsutvikling av sosialtjenesten i Bydel Østensjø".

Organisering og opplegg

Det har vært vektlagt at både deltakelse og arbeidsform skulle sikre en bredest mulig forankring av prosessen.

Bydelens lederteam har vært styringsgruppe for prosjektet. Det ble videre oppnevnt en prosjektgruppe som har hatt ansvaret for gjennomføringen av prosjektet. Det har dessuten vært nedsatt arbeidsgrupper for utredning og/eller gjennomføring av avgrensede områder.

Prosjektorganisering:



Prosjektgruppa har vært sammensatt av samtlige ansatte med ledelsesoppgaver i Avdeling voksne og familier (VOF) pluss tillitsvalgte fra både Sosialsenteret og Tiltakssenteret:

Avdelingssjef Mary Ann Gursli, Avdeling voksne og familier
Sosialsjef Kjetil Ødegaard, Østensjø sosialsenter
Leder Tiltakssenteret Eva Salomonsen, Østensjø tiltakssenter
Teamleder Solveig Hildershavn, mottaksteam, Østensjø sosialsenter
Teamleder Elisabeth Holte, oppfølgingsteam, Østensjø sosialsenter
Teamleder Karin Eidsbergløkken, merkantilt team, Østensjø sosialsenter
Teamleder Eli Sandhaugen, sysselsetting- og kvalifiseringstiltak, Østensjø tiltakssenter
Teamleder Randi Gilberg Salvigsen, Østensjø tiltakssenter
Leder av boligkontoret Bård Henanger, Østensjø boligkontor
Spesialkonsulent Trude Blester, adm. VOF
Koordinator funksjonshemmede og psykiatri Åse Rummelhoff
Tillitsvalgt Fagforbundet Gunn Moen
Tillitsvalgt Sykepleierforbundet Trine Holt Skråmm
Tillitsvalgt FO Gricelda Øvrid
Verneombud Torill Lieng
Borgny Arthur, prosjektleder

1. Satsingsområde 1: Tiltak for styrking av klientrettet arbeid og reduksjon av behov for økonomisk sosialhjelp

1.1 Innledning

Satsingsområdet "Tiltak for styrking av klientrettet arbeid og reduksjon av behov for økonomisk sosialhjelp" omfatter problemområder som det fortløpende må være fokus på i sosialtjenesten. Bakgrunnen for å sette dette opp som eget satsingsområde er fortsatt behov for å sikre systematisk og målrettet arbeid for å oppnå ønskede resultater.

1.2 Problemområder og fokusområder

Problemområder og fokusområder er satt opp på grunnlag av i prosjektrapporten "Gjennomgang og evaluering av sosialtjenesten". I dette prosjektet er det spesielt satt fokus på nedenstående områder:

Problemområder/fokusområder
Antall aktive klienter pr. mnd. med økonomisk sosialhjelp
Gjennomsnittlig brutto utbetaling pr. klient pr. mnd.
Antall ungdom 18-24 år som mottar økonomisk sosialhjelp
Gjennomsnittlig klienttid
Antall klienter på døgnovernattingssteder
Antall/andel klienter med økonomisk stønad i mer enn 6 måneder.
Antall/andel klienter som ikke er arbeidssøkende
Antall/andel klienter med sosialhjelp som hovedinntektskilde
Antall/andel klienter med arbeidsinntekt som hovedinntektskilde
Ubehandlete søknader om økonomisk sosialhjelp pr. mnd.
Begjæringer om utkastelser fra bolig og antall gjennomførte utkastelser (namsmannsaker)

1.3 Arbeidsgruppenes forslag

Det ble nedsatt to arbeidsgrupper som fikk i oppdrag å arbeide videre med kartlegging av problemområder og fremme forslag til tiltak for å få flere klienter i aktivitet. En gruppe ble gitt i oppdrag å kartlegge sosialtjenestens arbeid i forhold til aldersgruppa 18-24 år og fremme forslag til forbedringer. Den andre gruppa ble gitt i oppdrag å kartlegge sosialtjenestens arbeid i forhold til langtidsklienter og fremme forslag til forbedringer.

Arbeidsgruppene har foretatt en grundig kartlegging av alle klienter mellom 18 og 24 år, samt alle langtidsklienter, dvs. alle som har mottatt økonomisk sosialhjelp i mer enn 6 av de siste 12 måneder. 118 aktive klienter i aldersgruppen 18-24 år samt 460 aktive langtidsklienter har vært omfattet av kartleggingen. Gjennom denne kartleggingen har det også vært satt fokus på ektefellers muligheter for å bidra til felles underhold. Arbeidsgruppene har videre kartlagt sosialtjenestens arbeidsrutiner, arbeidsmetodikk og tiltak i tilknytning til det klientrettede arbeidet, både internt ved sosialsenteret og ved tiltakssenteret.

Foreløpige resultater viser at sosialtjenesten har store klientgrupper der hovedproblematikken er rus og/eller psykiske lidelser. Det er videre en høy andel klienter som har behov for aktive tiltak for avklaring av arbeidsevne og arbeidsmuligheter, samt behov for arbeidstrening og bistand til å komme inn i ordinært arbeid. På grunn av økende antall klienter med omfattende og sammensatte behov for aktive tiltak er det på dette området store utfordringer med hensyn til å utvikle og samordne adekvate tiltak.

Arbeidsgruppa som har kartlagt klienter mellom 18-24 år, har gjennomgått og forbedret samarbeidsrutinene mellom sosialsenteret og tiltakssenteret. Det er spesielt vektlagt å utvikle raske og koordinerte rutiner ved henvisning og oppfølging. Satsingen på denne målgruppen har i løpet av prosjekt perioden resultert i en nedgang i antall mottakere av økonomisk sosialhjelp. Med sikte på videreutvikling og samordning av både forebyggende tiltak og av aktive tiltak er det også innledet samarbeid med utekontakt og oppfølgingstjenesten for ungdom som har falt ut av videregående skole (OT-tjenesten).

Arbeidsgruppa som har kartlagt langtidsklienter, har satt fokus på det sosialfaglige arbeidet innen et vidt spekter av saksområder, bl.a. rusmisbruk, psykiske lidelser, økonomisk rådgivning, sysselsetting og kvalifisering. Også satsingen på denne målgruppen har gitt målbare resultater. Samlet sett er antall klienter, gjennomsnittlig klienttid og totale kostnader redusert i prosjektperioden. Kartleggingen viser imidlertid at det er behov for målrettet arbeid over tid, og forslag til forbedringer på flere områder er under utarbeidelse.

1.4 Prosjektgruppas tilrådinger

Arbeidet innen satsingsområde 1 har vært meget omfattende, og det har ikke vært mulig for arbeidsgruppene å fullføre sine oppdrag innen prosjektperioden. Arbeidet vil følgelig måtte videreføres etter avsluttet prosjekt. Foreløpige resultater viser at det fortsatt er aktuelt å styrke sosialtjenestens arbeid på flere områder:

1.4.1 Arbeidet med førstegangssøkere til økonomisk sosialhjelp, med spesiell fokus på unge søkere.

- Forventet effekt: I tråd med intensjonene i Lov om sosiale tjenester bidra til at klienter i størst mulig grad blir i stand til å forsørge seg selv.
 - Det fokus som i prosjektperioden er satt på mottaksfunksjonene ved sosialsenteret, har allerede gitt resultater i form av at antall langtidsklienter er gått ned, og spesielt er andel sosialhjelpsmottakere mellom 18 og 24 år redusert.

1.4.2 Kartlegging og rekruttering av klienter til sysselsettings- og kvalifiseringstiltak.

- Forventet effekt: Flere klienter over i aktive tiltak og/eller ordinært arbeid.
 - Dette er et område som det satses betydelig på, og som må prioriteres ytterligere i tiden framover. Det er allerede etablert et samarbeid mellom sosialtjenesten, utekontakt og barnevern for tettere og mer planmessig samarbeid og utvikling av tiltak i forhold til felles målgrupper.

1.4.3 Utvikling av arbeidstreningstilbud til personer med behov for tett oppfølging og avklaring av arbeidsevne og arbeidsmuligheter.

- Forventet effekt: Reduksjon av antallet personer som faller ut av arbeidsrettede tiltak.
 - Bydelen er innvilget statlige prosjektmidler til personellmessig styrking av arbeid med klienter med behov for tett individuell oppfølging for å kunne nyttiggjøre seg

arbeidsrettede tiltak. Dette prosjektet vil bli startet opp på nyåret 2006 og er planlagt gjennomført over en treårs periode. Prosjektet vil til enhver tid omfatte tett oppfølging av ca. 15 klienter.

1.4.4 Booppfølging.

- Forventet effekt: Færre utkastelser. Flere klienter i ordinære boliger.
 - Bydelen har fått statlige midler til stillinger til et prosjekt vedrørende booppfølging av rusmisbrukere samt midler til et prosjekt for styrking av booppfølging i tilknytning til begjæringer om utkastelser fra bolig. Disse to prosjektene er også planlagt igangsatt på nyåret så snart prosjektstillingene er besatt.

1.4.5 Arbeid med langtidsklienter med sammensatte behov og/eller uavklart hjelpebehov.

- Forventet effekt: Færre langtidsklienter med uavklart hjelpebehov, og flere med mer tilpasset hjelpetilbud.
 - Kartlegging viser at Bydel Østensjø har ca. 460 langtidsklienter. Samarbeid mellom sosialtjenesten, Trygdeetat og A-etat (STA) er et viktig virkemiddel i arbeidet med slike klienter. Kartlegging viser at det er behov for å styrke STA-arbeidet slik at det kan omfatte ca. 50 klienter på dette området.
 - I tillegg til satsingen på STA-arbeidet, søkes det om statlige midler til et prosjekt som skal omfatte arbeid med familier som er langtidsmottakere av økonomisk sosialhjelp. Siktemålet er en helhetlig tilnærming som også omfatter ektefelle og barn. Det tas sikte på å gi et tilbud til ca. 20 familier.

Foruten de prosjekter som bydelen har fått eksterne midler til å igangsette i 2006 innen disse feltene, vil arbeidet bli videreført gjennom målrettet innsats i den ordinære virksomheten.

Konkretisering av måltall innen de enkelte områdene må skje i form av utarbeidelse av handlingsplaner, og ses i forhold til de måltall som settes og de ressurser som tildeles i de årlige budsjetter.

2. Satsingsområde 2: Videreutvikling samt innarbeidelse av rutiner, beslutningsprosesser og samarbeid i enkeltsaker knyttet til bestiller- og utførerfunksjoner

2.1 Innledning

Dette satsingsområdet er på mange måter det mest sentrale hva angår implementering av bestiller-utførermodellen, idet det nettopp er gjennom rutiner, beslutningsprosesser og samarbeid gjennomføringen finner sted. Dette vil være prosesser over tid idet dette handler om utvikling og implementering av en ny måte å organisere tjenestene på innen sosialtjenesten.

2.2 Problemområder og fokusområder

Det ble i løpet av prosjektarbeidet våren 2005 arbeidet med avklaringer med hensyn til ansvars- og oppgavefordeling, samarbeid, saksgang, beslutningsprosesser, rutiner for resultatoppfølging og kvalitetssikring. Fortsatt gjensto avklaringer på flere områder samt implementering av nye eller

endrede rutiner. På denne bakgrunn ble følgende problemområder og fokusområder lagt til grunn for videre arbeid ut over høsten:

Problemområder/fokusområder
Samarbeidsrutiner i enkeltsaker i tilknytning til behovsvurderinger, motiveringsarbeid og bestillinger.
Samarbeidsrutiner i tvangssaker innen rusomsorgen i hht. Lost. §§ 6-2 og 6-3
Tilbakerapporteringsrutiner til/fra tiltakssenteret og sosialsenteret i enkeltsaker, herunder konkretisering av rutiner og tidsfrister/tidspunkter for statusrapporter m.m.
Videreutvikling av system for registrering av bestillinger.

2.3 Arbeidsgruppens forslag

Det ble nedsatt en arbeidsgruppe som fikk i oppdrag å foreslå tiltak og opplegg som sikrer hensiktsmessig, målrettet og effektivt samarbeid i enkeltsaker.

Med sikte på å effektivisere arbeidet innen avgrensede tema ble arbeidsgruppa inndelt i 7 undergrupper der også andre medarbeidere ble invitert med. Undergruppene har arbeidet med temaer som har omfattet alle brukere av sosialtjenesten, herunder også funksjonshemmede og personer med psykiske lidelser:

Vilkårsetting.

Dagens bruk av vilkår i klientarbeid samt overordnede prinsipper og retningslinjer for vilkårsetting er gjennomgått og diskutert. Med utgangspunkt i arbeidsgruppas problemstillinger og tilrådinger vil det i løpet av våren 2006 bli arrangert to halve fagdager der både sosialtjenesten og tiltakssenteret deltar.

Behandling av tvangssaker innen rusomsorgen.

Sjekklistor for saksbehandling og skriftlige retningslinjer for samarbeid er utarbeidet.

Forvaltningssaker.

Skriftlige retningslinjer for ansvars- og oppgavedeling er utarbeidet.

Informasjon og tjenestebeskrivelser.

Arbeid er igangsatt med sikte på å samle og systematisere aktuell informasjon og tilrettelegge for bruk av både intranett og internett. Dette er et omfattende område som det må arbeides videre med etter avsluttet prosjektperiode.

Støttekontaktordningen.

Retningslinjer for ansvars- og oppgavedeling og saksbehandling er gjennomgått og revidert.

Samarbeid mellom sosialtjenesten, trykdeetaten og Aetat (STA-samarbeid).

Skriftlige retningslinjer for ansvars- og oppgavedeling og saksbehandling er utarbeidet.

Registreringssystemer.

Systemer er laget og ansvar og rutiner for oppfølging er avklart, men det er behov for implementering av systemene.

Det er utarbeidet egen rapport om arbeidet med satsingsområde 2, og rapporter og rutinebeskrivelser fra undergruppene.

2.4 Prosjektgruppas tilrådinger

Gjennom prosjektet er det lagt et godt grunnlag for videreutvikling av ansvars- og funksjonsdeling, samarbeid og rutinebeskrivelser. Fortsatt vurderes det å være behov for fokus på effektivitet, systemer for oversikt over saksområder, prinsipper og rutiner for samarbeid samtidig med satsing på metode- og tiltaksutvikling. Arbeidet må derfor videreføres etter avsluttet prosjektarbeid. Her dreier det seg om prosesser som vil måtte foregå over tid, idet dette handler om videreutvikling og implementering av en ny måte å organisere og utføre arbeidet på innen sosialtjenesten.

En av hovedutfordringene ligger i å videreføre prosessene og gjennomføre de endringer som det er enighet om. Dette er i hovedsak et lederansvar, som må ivaretas i den løpende drift. Det er i den forbindelse også nødvendig å sikre bred deltakelse og engasjement blant ansatte i alle ledd av sosialtjenesten på dette området, for å oppnå ønsket effekt.

Tiltak for funksjonshemmede og tiltak for personer med psykiske lidelser har vært omfattet av prosjektet i og med disse tjenestene inngår i tjenestetilbudet ved tiltakssenteret. Imidlertid gjenstår avklaringer med hensyn til myndighetsutøvelse. Det anbefales å nedsette en egen arbeidsgruppe på tvers av fagavdelingene som får i oppdrag å gjennomgå ansvar og myndighet, og foreslå forbedringer.

3. Satsingsområde 3: Tiltak for styrking av brukerdiallog og brukermedvirkning

3.1 Innledning

Brukerdiallog, brukerorientering og brukermedvirkning er tema som står sentralt i sosialtjenestens arbeid. Brukerorientering er bl.a. et av hovedprinsippene i Oslo kommunes verdigrunnlag.

3.2. Problemområder og fokusområder

Problemområder og fokusområder er satt opp på grunnlag av behov for å utvikle arbeidsmodeller og rutiner i forbindelse med brukermedvirkning og brukerundersøkelser. Satsingsområde 3 "Tiltak for styrking av brukerdiallog og brukermedvirkning" er også en direkte videreføring av arbeid som ble igangsatt våren 2005.

Problemområder/fokusområder
Brukermedvirkning både på system- og individnivå
Tilrettelegging og oppfølging av brukerundersøkelser

3.3 Arbeidsgruppas forslag

En arbeidsgruppe har hatt i oppdrag å fremme forslag til tiltak og opplegg som bidrar til brukermedvirkning og brukerdiallog.

Brukermedvirkning og brukerdiallog.

Gruppen understreker betydningen av å utvikle en felles forståelse for hva brukermedvirkning og brukerdiallog betyr i sosialtjenesten. Ulike tiltak som kan fremme medvirkning og dialog foreslås, herunder å ta opp tema i fagmøter og/eller seminar. Gruppen anbefaler videre å styrke opplæring i bruk av individuell plan (IP), som er et virkemiddel for å sikre koordinerte og hensiktsmessige tjenester til brukere med langvarige og sammensatte behov.

Brukerundersøkelse.

I arbeidsgruppes oppdrag har tilrettelegging og oppfølging av brukerundersøkelse stått sentralt. Gruppen har utarbeidet informasjon til brukere og ansatte om brukerundersøkelse i sosialtjenesten ved slutten av hvert år. Gruppen har videre utarbeidet lokale spørsmål, tilrettelagt både for praktisk gjennomføring og for etterarbeid når resultatene foreligger.

3.4 Prosjektgruppes tilrådinger

Brukermedvirkning og brukerdiallog er sentrale tema innen sosialtjenesten. Arbeidsgruppen har i hovedsak arbeidet i forhold til brukerundersøkelser. Det er imidlertid behov for å innarbeide både arbeidsmetoder og systemer som styrker brukermedvirkning både på system- og individnivå. Prosjektgruppen vurderer at det er behov for å ha spesiell fokus og satsing på dette, og anbefaler følgende:

- 3.4.1 Gjennomgang og diskusjon om hva brukermedvirkning innebærer i klientrettet arbeid, herunder ved utarbeidelse og oppfølging av individuelle planer.
 - Forventet effekt: Sikre felles forståelse og grunnlag for brukermedvirkning på individnivå.
 - Det anbefales at dette gjennomføres i tilknytning til fagfora og fellessamlinger innen sosialtjenesten.
- 3.4.2 Tilrettelegging, gjennomføring og oppfølging av brukerundersøkelser på samtlige tjenestesteder innen sosialtjenesten
 - Forventet effekt: Sikre brukermedvirkning på systemnivå og benytte resultatene til forbedring av tjenester.
 - Hensikten med å gjennomføre brukerundersøkelser på samtlige tjenestesteder, er – i tillegg til å få innspill til konkrete forbedringer på det enkelte tjenestested - å få belyst om sosialtjenesten fremstår som en helhetlig tjeneste for brukerne.
- 3.4.3 Fysisk utbedring og tilrettelegging av venterom på Østensjø sosialsenter.
 - Forventet effekt: Mer åpen og brukervennlig mottakelse av klienter.
 - Det anbefales at det nedsettes en arbeidsgruppe for utredning og utforming av venterom, og at også eventuelle innspill som innkommer fra brukere i forbindelse med brukerundersøkelsen i 2005 tas med i vurderingen.

Oppnevnt arbeidsgruppe innen dette satsingsområdet vil bli videreført etter avsluttet prosjekt, og vil bl.a. få i oppdrag å gjennomgå og følge opp resultatene fra brukerundersøkelse i november 2005.

4. Satsingsområde 4: Tiltak for styrking av personaloppfølging, arbeidsmiljø og kompetanseutvikling

4.1 Innledning

Bydelsreform 2004 førte til omfattende endringsprosesser som følge av sammenslåing av tre tidligere bydeler med ulike organisasjonskulturer, ulike arbeidsmiljøer og også til dels ulik praksis og saksrutiner. På denne bakgrunn er satsningsområde 4, "Tiltak for styrking av personaloppfølging, arbeidsmiljø og kompetanseutvikling", fortsatt et svært viktig område å arbeide videre med.

4.2 Problemområder og fokusområder

Problemområder og fokusområder er satt opp på grunnlag av forslag som framkom i en fellessamling med alle ansatte i sosialtjenesten 16. juni 2005.

Problemområder/fokusområder
Utvikling av arbeidsmiljø
Utvikling av felles organisasjonskultur
Kompetansestyrking innen ulike saksområder
Veiledning av ansatte, individuelt og i grupper

4.3 Arbeidsgruppas forslag

En arbeidsgruppe har hatt i oppdrag å foreslå tiltak og/eller aktiviteter som bidrar til opplevelse av fellesskap og utvikling av felles kultur i sosialtjenesten, samt kartlegge behov for kompetanseutvikling og foreslå tiltak og opplegg.

Utvikling av arbeidsmiljø.

Arbeidsgruppa framhever betydningen av oppfølging av prosedyrer og rutiner i bydelens HMS-plan, herunder kartlegging og tiltak for å ivareta fysisk og psykisk arbeidsmiljø samt medarbeidersamtaler. I tillegg foreslår arbeidsgruppa at bedriftshelsetjenesten benyttes for å vurdere det fysiske arbeidsmiljøet og ergonomiske forhold på de ulike tjenestestedene.

Gruppa foreslår også andre former for tiltak som kan medvirke til utvikling av arbeidsmiljø. Det foreslås bl.a. at det tilrettelegges for faglige fora på tvers av arbeidssteder, og at det også avholdes felles sosiale arrangementer.

Utvikling av felles organisasjonskultur.

Når det gjelder utvikling av felles organisasjonskultur, foreslår gruppa at det tilrettelegges for tiltak som kan medvirke til utvikling av engasjement og opplevelse av fellesskap. Gruppa foreslår at det legges opp til bred diskusjon av hva som menes med felles kultur, hvilken kultur vil vi ha, hva bør være felles, samt diskusjon av Oslo kommunes verdigrunnlag.

Gruppa anbefaler at det avholdes 1 – 2 fellessamlinger i året for ansatte i sosialtjenesten med utgangspunkt i sentrale temaer og med formål å utvikle en enhetlig organisasjonskultur.

Kompetansestyrking.

I prinsippet skal behovet for kompetansestyrking fremkomme gjennom bydelens system for kompetansekartlegging, blant annet i medarbeidersamtaler. Behovene skal prioriteres og meldes inn i opplæringsplanen for bydelen. Planen kan så suppleres med behov som oppstår underveis. Grappa mener det er behov for å gjøre innholdet i opplæringsplanen bedre kjent for alle ansatte.

I tilknytning til prosjektet er det i løpet av høsten 2005 gjennomført et kompetanseutviklingsprogram innen rusproblematikk. Dette ble utarbeidet på grunnlag av en kartlegging av opplæringsbehov blant saksbehandlerne i sosialtjenesten sommeren 2005. Dette videreføres i 2006. Arbeidsgruppa foreslår at det i 2006 bør settes i gang en lignende kompetansestyrking innen fagområdet psykisk helse.

Med sikte på styrking av tverrfaglig samarbeid om felles målgrupper, foreslår arbeidsgruppa for øvrig at de andre fagavdelingene i bydelen inviteres til å delta på de interne kompetanseprogrammene i sosialtjenesten.

Veiledning.

Det foregår i dag veiledning i grupper i hele sosialtjenesten. I tillegg til den veiledning som gis i dag, foreslås det også tilrettelagt for kollegabasert veiledning slik at "nye" medarbeidere veiledes faglig av de mer erfarne. Foruten fagutvikling ser gruppa også veiledning som et viktig virkemiddel til utvikling av felles kultur, verdier og holdninger.

Gruppa har videre drøftet ytterligere oppfølging av nyansatte, og understreker at dette er et viktig område både med henblikk på arbeidsutførelse og arbeidsmiljø. Arbeidsgruppa anbefaler at hvert tjenestested utarbeider et introduksjonsprogram for nyansatte basert på bydelens introduksjonsprogram.

Det er utarbeidet en egen rapport fra arbeidsgruppa.

4.4 Prosjektgruppas tilrådinger

Satsingsområde 4 er et område der videreutvikling kan gi gevinster i form av bedret trivsel og kvalitet i utførelsen av arbeidet, både i bestiller- og utførerenheter. Prosjektgruppa anbefaler at det i tiden framover blir satset på:

- 4.4.1 Utvikle tiltak for å ivareta fysisk og psykisk arbeidsmiljø gjennom HMS-systemet.
 - Forventet effekt: Styrking av arbeidsmiljø gjennom bedret trivsel.
- 4.4.2 Tilrettelegging for faglig og personlig kontakt mellom ulike tjenester.
 - Forventet effekt: Utvikling av en positiv og enhetlig kultur og felles faglig plattform.
- 4.4.3 Utvikling av et introduksjonsprogram for nyansatte ved de enkelte tjenestesteder med ekskursjoner til aktuelle tjenester, og eventuelt hospitering.
 - Forventet effekt: Utvikling av engasjement og opplevelse av fellesskap.
- 4.4.4 Tilrettelegging for en planmessig kompetanseutvikling innen bestemte satsingsområder eller fagområder.
 - Forventet effekt: Styrking av kvalitet og trivsel.

4.4.5 Målrettet veiledning basert på kartlagt behov.

- Forventet effekt: Fagutvikling og styrking av klientrettet arbeid.

Oppfølging av dette satsingsområdet vil i stor grad dreie seg om iverksetting av de tiltak som er foreslått av arbeidsgruppa i forhold til personaloppfølging, arbeidsmiljø og kompetanseutvikling.

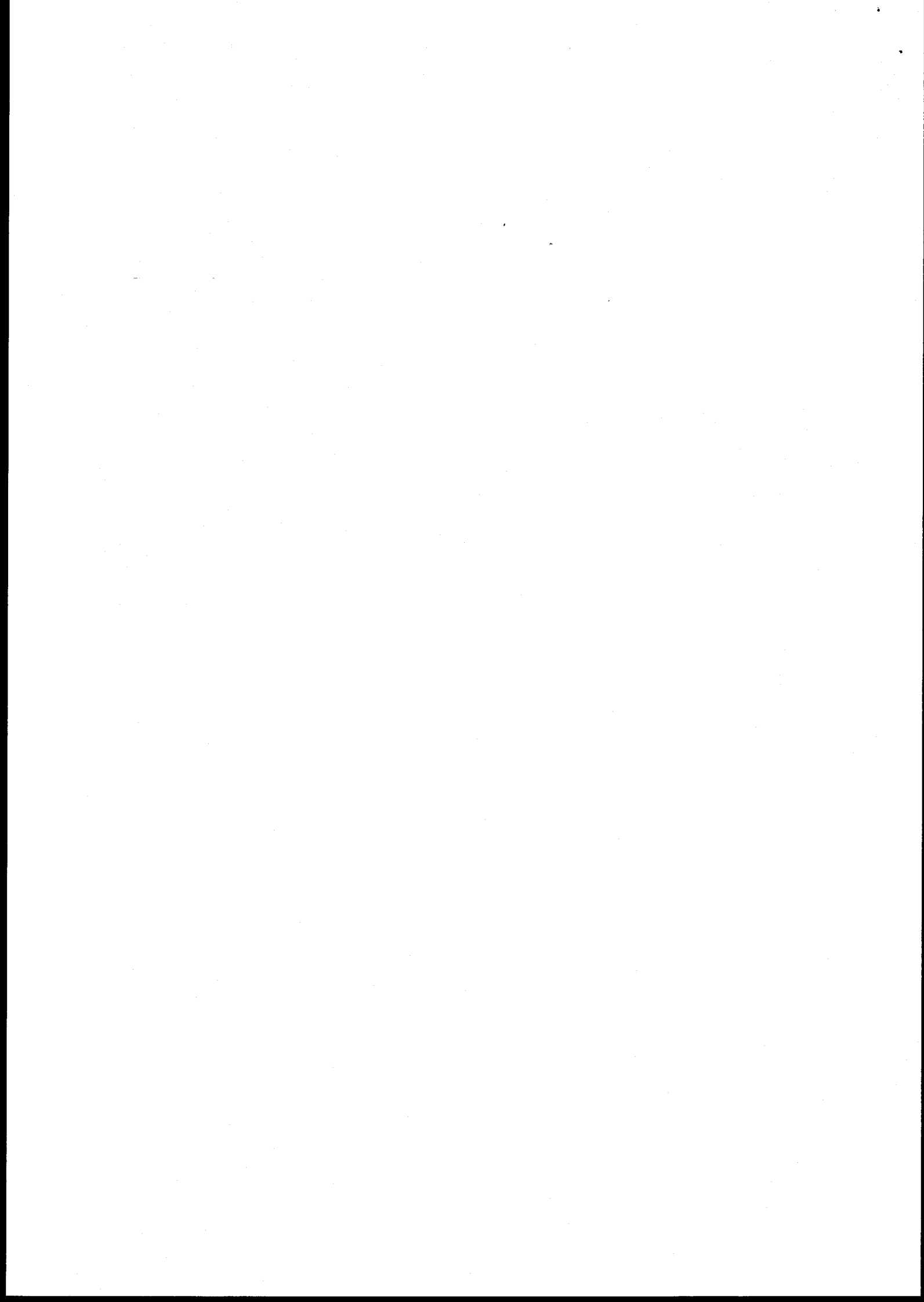
5. Videreføring av kvalitetsutvikling etter avsluttet prosjekt

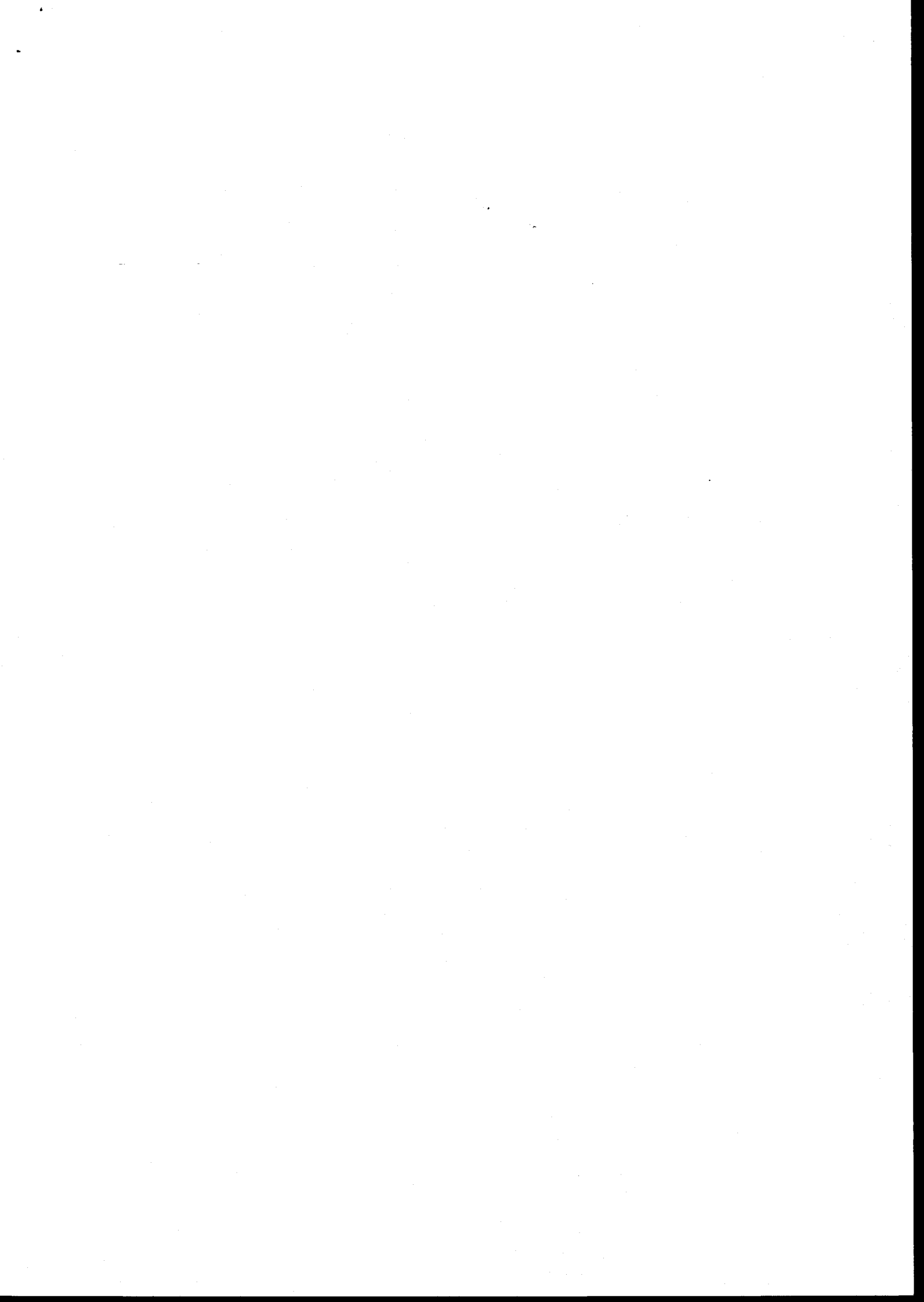
I prosjektperioden er det arbeidet med system- og kvalitetsutvikling både på systemnivå og individnivå. Det er således lagt et grunnlag for videre utviklingsrettet arbeid. For å sikre videreføring er det i prosjektet tilstrebet å tilrettelegge for kvalitetsutvikling som en del av løpende drift, hvilket også er i samsvar med overordnede retningslinjer for virksomheten, jf. både lovverk og Kvalitetshåndboken i Oslo kommune.

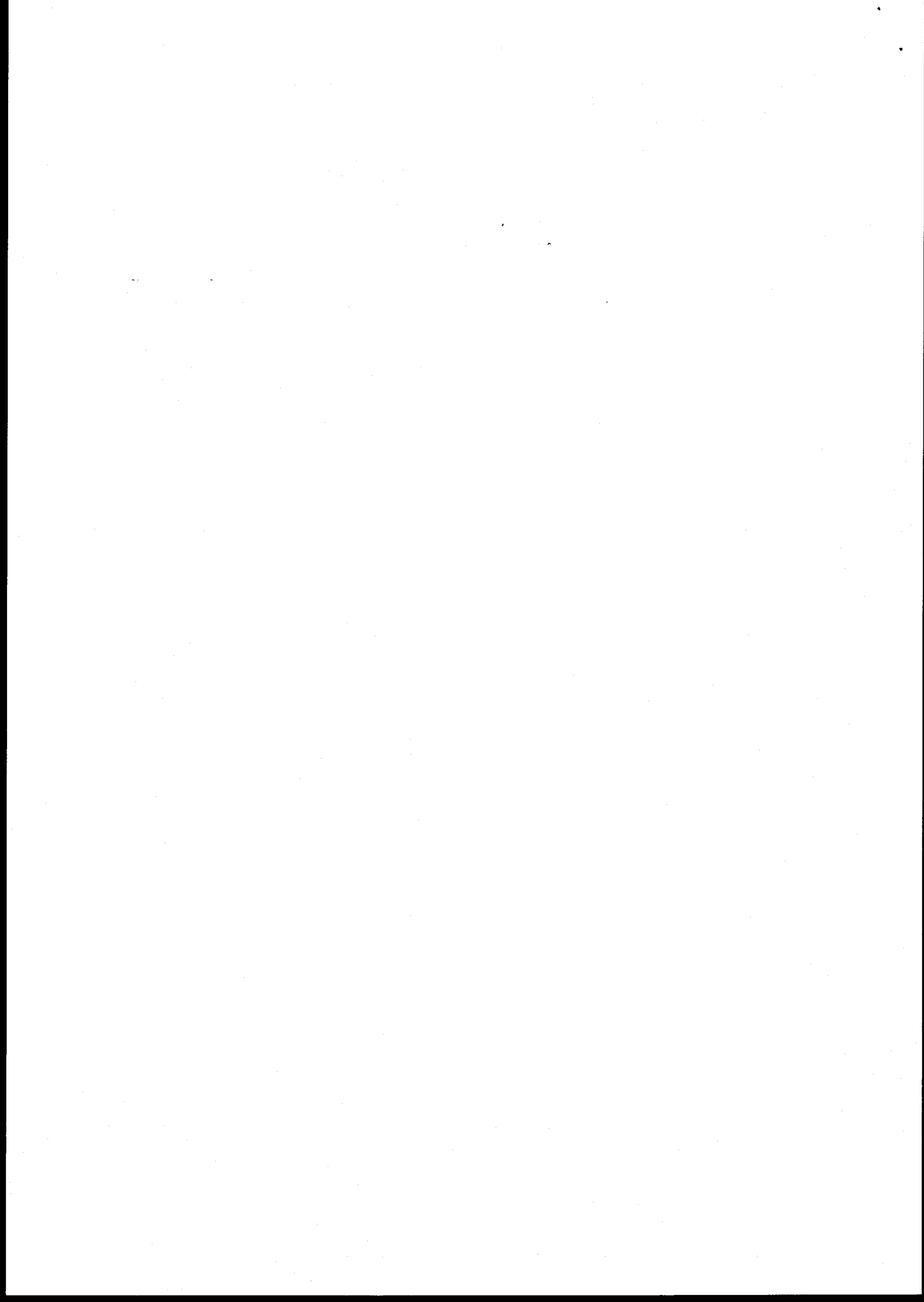
Tjenestelederne for henholdsvis sosialsenteret, tiltakssenteret og boligkontoret får ansvar for å sørge for utarbeidelse av konkrete planer for kvalitetsutvikling innen eget tjenestested og ansvarsområde. På bakgrunn av resultatene fra prosjektperioden anses de fire satsingsområder som inngår i dette prosjektet fortsatt å være relevante områder, men med fokus på forhold og problemområder innen det enkelte tjenestested.

For å sikre framdrift legges det opp til faste rapporteringsrutiner fra tjenesteleder til avdelingssjef. Gjennom etablering av et system for rapportering vil det dessuten være mulig å få til en gjensidig erfaringsutveksling og læring mellom tjenestestedene. I denne sammenhengen er det viktig å understreke betydningen av å bygge videre på kompetansen og engasjementet blant ansatte i sosialtjenesten.

Prosjektgruppa vil framheve arbeidsformen som er benyttet i prosjektet, og anbefaler at bruk av tverrfaglig sammensatte arbeidsgrupper også benyttes i det videre arbeid. Prosjektgruppa foreslår videre at arbeidsgruppene innen de satsingsområdene som har omfattet klientrettet arbeid og brukermedvirkning videreføres. En annen erfaring prosjektgruppa vil framheve, er bruken av fellessamlinger. Dette har vist seg å være et nyttig virkemiddel både for å formidle og drøfte faglige og organisatoriske problemstillinger, og for å bygge felles kultur i sosialtjenesten i Bydel Østensjø.







SEMINAR 2 HVA KAN VI GJØRE BEDRE FOR ELDREOMSORGEN?

På seminar 1 var omsorgstrappa det sentrale punkt og vi fikk en god orientering om hvem som gjør hva på de forskjellige trinn. Det som blir hovedpoenget på seminar 2 er hvordan kan vi gjøre det som gjøres bedre eller har vi gode forslag til nye ting?

I utgangspunktet vil omsorgstrappa være et godt hjelpemiddel dersom man tar for seg trinn for trinn og diskuterer hva mener man at det går an å gjøre bedre eller annerledes for å bedre situasjonen for de eldre og for de ansatte?

Da legger man diskusjonen etter følgende trinn:

- Klarer seg selv
- Servicetjenester
- Tilrettelagt bolig
- Tjenester for hjemmeboende
- Dagsenter
- Sykehjem korttidsplasser
- Sykehjem langtidsplasser
- Administrasjonen i bydelen, for eksempel Bestillerkontoret

Innledere:

Det bør være representanter fra omsorgstrappa som gir uttrykk for mulige forbedringer innen sitt område, for eksempel:

- En fra sykehjemssektoren
- En pårørende fra sykehjemssektoren
- En fra hjemmetjenestene, hj.tjenesten og hj.sykepleien
- En fra Bestillerkontoret
- En fra Eldresenter/seniorsenter

Dersom de gis et kvarter hver er vi oppe i seks kvarter. Tiden som er igjen må være til innspill og diskusjoner. Det foreslås fire timer til gjennomføring av seminaret.

Hvem bør delta?

BU

Administrasjonen

Innledere

Omsorgskomiteen

Eldrerådet

Representant(er) for de pårørende (innleder).

Etter vår oppfatning bør man i denne omgang begrense seminaret til diskusjoner innenfor omsorgstrappa. Det vil være mer enn nok i første omgang. Ser man at dette bærer frukter – vil et seminar 3 være neste trinn.

NOEN PUNKTER I HENHOLD TIL OMSORGSTRAPPA SOM EKSEMPLER PÅ HVORDAN DISKUSJONEN KAN LEGGES OPP OG HVA INNHOLDET BØR VÆRE.

KLARER SEG SELV

- Oppsøkende virksomhet
- Trygghetsavtale
- Forebyggende hjemmebesøk
- 60 pluss grupper
- Henstilling til borettslag, flytte fra/til leilighet (endret behov)
- Transport innen bydelen (Oslo Sporveier)

SERVICETJENESTER

- Eldresentrene, endring, bedring av tilbud
- Etableres som tjenestested
- Bydelsinformasjon
- Åpen halvtime
- Åpent i helger og høytider
- Annen form for finansiering
- Transport fra og til hjemmet

FRIVILLIGHETSSENTRALENE

- Situasjonen i dag: De eldre hjelper de eldre
- Mulig å rekruttere ungdom til innsats?

TILRETTELAGT BOLIG (OMSORGSBOLIG)

- Andre tjenester enn hjemmetjeneste og hjemmepleie?

TJENESTER FOR HJEMMEBOENDE/TRYGDEBOLIGER

- Nytt er innsatsteam – behov for utvidelse?
- Kan innsatsteam være aktuell på andre områder?
- Fritt brukervalg – bør bydelen også tilby tilleggstjenester som de private leverandører?

DAGSENTER

- Hva er forbedringspotensialet her?

SYKEHJEM, KORTTIDSPLASSE

- Bemanningen?
- Sykefraværet?
- Hjelpemidler?
- Aktiviteter
- Informasjon til pårørende

SYKEHJEM, LANGTIDSPLASSER

- Bemanningen?
- Sykefraværet?
- Hjelpemidler?
- Nye senger?
- Informasjon til pårørende
- Aktiviteter
- Kost og ernæring

ADMINISTRASJONEN

- Informasjon fra Bestillerkontoret til de eldre?
- Servicehjelp til de eldre med bl.a. papirarbeid ved dødsfall. Finne fram til offentlige kontorer og annen hjelp i vanskelige situasjoner osv.
- Informasjon om bedre kost og ernæring og viktigheten av inntak av nok væske(vann).

