



Oslo kommune
Bydel Nordstrand
Bydelsdirektør

Bydel Nordstrands overordnede kvalitetssystem

INNHALDSFORTEGNELSE:

Forord	4
Introduksjon	5
HVA ER KVALITET ?.....	5
HVA ER ET KVALITETSDOKUMENT?.....	5
HVA ER KVALITETSUTVIKLING?	5
HVA ER KVALITETSSIKRING?.....	5
HVA ER ET KVALITETSSYSTEM?	5
HVA MENES MED INTERNKONTROLL?	5
HVA ER KVALITETSREVISJON?.....	5
HVA ER INTERNREVISJON?	5
HVA ER KVALITETSPOLITIKK?	5
HVA ER METODEBESKRIVELSE?.....	5
Del 1 KVALITETSSYSTEM I BYDEL NORDSTRAND	6
BYRÅDSAVDELING	7
BYRÅDSAVDELINGEN	7
Bydelens organisasjonsmodell Organisatorisk hovedmodell.....	8
OVERORDNET KVALITETSARBEID I STABENE OG ENHET MED STABSFUNKSJONER.....	11
SAMFUNN OG HELSE	12
ØKONOMI – PLAN OG BUDSJETT	14
PERSONAL OG ORGANISASJONSUTVIKLING.....	17
ENHET FOR SERVICE- OG FORVALTNING	19
ENHET FOR BESTILLER.....	21
ENHET FOR NAV NORDSTRAND SOSIAL.....	24
ENHET FOR FOREBYGGENDE TJENESTER	26
ENHET FOR BARNEHAGER.....	29
ENHET FOR BARNEVERN	31
ENHET FOR HJEMMETJENESTER	32
ENHET FOR BO- OG DAGTILBUD	35
BESKRIVELSE AV DET OVERORDNEDE KVALITETSSYSTEMET.....	37
OVERORDNEDE PLANDOKUMENTER	40
STRATEGISK PLAN FOR BYDEL NORDSTRAND	40
ØKONOMIPLAN /BUDSJETT	52
DELEGASJONSBESTEMMELSER	52
INFORMASJONSPLAN	52
KRISEINFORMASJONSPLAN	53
BEREDSKAPSPLAN SIST REVIDERT SEPTEMBER 2013	53
PLANER INNEN FAGOMRÅDER.....	54
INFORMASJON - OG KOMMUNIKASJONSTEKNOLOGI–IKT ORGANISERING I OSLO KOMMUNE.....	54
INFORMASJONSSIKKERHET	54
SMITTEVERNPLAN	54
FOLKEHELSEPLAN FOR BYDEL NORDSTRAND	55
HANDLINGSPLAN FOR PSYKISK HELSEARBEID	55
RUSMIDDELPOLITISK HANDLINGSPLAN 2013-2016	56
REVIDERT PLAN FOR BARNEHAGEBEHOV	57
HANDLINGSPLAN: BARN I VANSKELIGE LIVSSITUASJONER 2010-2012.....	57
BOLIGSOSIAL HANDLINGSPLAN 2011-14.....	58
DEMENSPLAN FOR BYDEL NORDSTRAND	59
HANDLINGSPLAN FOR MENNESKER MED FUNKSJONSNEDESETTELSE 2010 – 2012.....	59
KVALITETSARBEIDET	60

BAKGRUNN OG SAMMENHENGER	60
PROSESSER I KVALITETSSYSTEMET 1-12	60
KVALITETSFORSKRIFTEN FOR HELSE- OG SOSIALTJENESTER.....	61
HVORDAN LYKKES I KVALITETSARBEIDET?.....	62
SERVICEERKLÆRINGER, BRUKERUNDERSØKELSER OG BRUKERMEDVIRKNING	63
BRUKERNES OPPLEVELSE AV KVALITET OG SERVICE	65
BRUKERUNDERSØKELSER.....	65
HELSE, MILJØ OG SIKKERHET I FORHOLD TIL ARBEIDSMILJØLOVEN	67
FORMÅLET MED HMS - PROSEDYRER.....	67
HELSE- MILJØ OG SIKKERHET - HMS.....	67
Å FREMME KVALITET	68
KVALITETSLOVER	71
SAMFUNNSUTVIKLING OG NY KUNNSKAP	71
OMORGANISERING	71
TO-NIVÅMODELL.....	71
LINJEANSVAR	72
FORANKRING I LEDELSEN	72
Planlegge og sette mål.....	73
TRADISJONELL MÅLSTYRING.....	73
INTERNKONTROLLFORSKRIFTEN.....	73
DEL 2 KVALITETSSYSTEM I BYDEL NORDSTRAND	75
Mål og virkeområde for kvalitetssystemet	76
VIRKEOMRÅDE.....	76
KVALITETSGRUPPER / HMS - GRUPPER	78
TILLITSVALGTES MEDVIRKNING I KVALITETSARBEIDET	84
Bydelsutvalgets/Bydelsdirektørens internrevisjoner.....	85
SAMHANDLINGSREFORMEN	86
HELHETLIG RISIKOSTYRING	87

Forord

Kvalitetssystemet er et helhetlig system, som skal ivareta kvaliteten på bydelens totale virksomhet.

I tillegg er kvalitetsutvikling og kvalitetssystemer en av strategiene som er valgt både fra statlig og kommunalt hold i forhold til modernisering og effektivisering av offentlige tjenester.

Kvalitetsarbeidet har forankring i Oslo kommunes verdigrunnlag som bygger på:

Brukerorientering – Redelighet – Engasjement og Respekt.

Videre er kvalitetsarbeidet forankret i Bydel Nordstrands visjon.

Denne visjonen inngår i bydelens årlige budsjett tiltak og deltiltak og strategier.

Kvalitetssikring og internkontroll er et linjeansvar med bydelsdirektøren som overordnet ansvarlig leder og enhetslederne og stabslederne som daglig ansvarlige.

Avviksbehandling måles i forhold til lovverket, forskrifter og bydelens egne interne retningslinjer og bestemmelser. Ansvar og oppfølging av avviksmeldinger og kvalitetsutvikling organiseres og gjennomføres etter en basismodell, slik det framgår av bydelens overordnede kvalitetssystem.

Arbeidet med kvalitetssikring og utvikling av kvalitetssystemer i bydelen er en kontinuerlig prosess som involverer både ansatte, tillitsvalgte og politikere. Slik blir kvalitetsarbeidet gjennomgående i alle ledd i organisasjonen.

Det er imidlertid verdt å merke seg at et kvalitetssystem må være under stadig revisjon for og sikre at tiltakene er relevante i forhold til virksomhetenes mål og risiko.

Når vi også tar hensyn til behovet for løpende revisjon og etablering av nye prosedyrer og regelverk er det en fordel å benytte tilpassede elektroniske hjelpemidler.

Bydel Nordstrand benytter to elektroniske systemer i kvalitetsarbeidet: kvalitetssystemet EK, som er bydelens database for prosedyreverk og Delta, som er et system for avviks- og klagebehandling.

Arbeidets organisering er basert på justert organisasjonsstruktur iverksatt 01.09.2007 og med senere mindre tilpasninger. Kvalitetsarbeidet er prosessorientert, dvs en kjede av aktiviteter som sikrer en bevisst holdning og tilstrekkelig kunnskap om lover og regler, prosedyrer, rutiner, tiltak og revisjon som ivaretar kvalitet.

Systemet ivaretar og sikrer både de forhold og krav som er regulert i lov og forskrift, men er også et system som inspirerer, setter søkelys og bidrar til arbeidet ovenfor de mer generelle kvalitetsutfordringer. I dette arbeidet settes fokus på serviceholdninger innen virksomhetens totale virkeområde - og alle de prosesser det innebærer – hvor kompetanseheving og opplæring inngår som en viktig del av prosessen.

Oslo, januar 2014

Per Morstad

bydelsdirektør

Introduksjon

Hva er kvalitet ?

Definisjon av kvalitet.

Kvalitetsbegrepet kan defineres på mange måter. Definisjonen er avhengig av den enkeltes ståsted og subjektive oppfatning.

Norsk standard (NS ISO 9000:2000) definerer kvalitet på følgende måte:

”Kvalitet er i hvilken grad en samling av iboende egenskaper oppfyller krav”.

Hva er et kvalitetsdokument?

”Lover, forskrifter, retningslinjer, rundskriv, politiske og administrative vedtak, avtaler”.

Hva er kvalitetsutvikling?

”Kvalitetsutvikling er en ledelsesfilosofi som gjennom strategi og metode sikrer kontinuerlige forbedringer av alle prosesser som skaper verdiøkning i en organisasjons virksomhet. Filosofien bygger på kontinuerlig og systematisk forbedring gjennom brukerfokus, prosessorientering og aktiv medvirkning fra alle ansatte”.

Hva er kvalitetssikring?

”Kvalitetssikring er alle planlagte og systematiske tiltak som blir tilrettelagt for å etablere tillit til at kvalitetskravene blir oppfylt”.

Hva er et kvalitetssystem?

”Formålet med et kvalitetssystem er å sikre at kvaliteten, slik den er spesifisert i de styrende dokumenter, blir oppnådd, vedlikeholdt og benyttet til forbedring og læring”.

Hva menes med internkontroll?

Internkontroll betyr systematiske tiltak som skal sikre at virksomhetens aktiviteter planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes i samsvar med krav fastsatt av eller i medhold av lovgivningen.

Hva er kvalitetsrevisjon?

”Systematisk gjennomgang av kommunens kvalitetssystem for å se om det er samsvar mellom vedtatte retningslinjer og praktisk utførelse”.

Hva er internrevisjon?

”Kontroll av at kvalitetssystemet følges. Kontrollen foretas av oppnevnt intern revisjonsgruppe og utføres av bydelen ”.

Hva er kvalitetspolitikk?

”Organisasjonens overordnede hensikter og styring som angår kvalitet, slik dette er uttrykt formelt av den øverste ledelse”.

Hva er kvalitetsledelse?

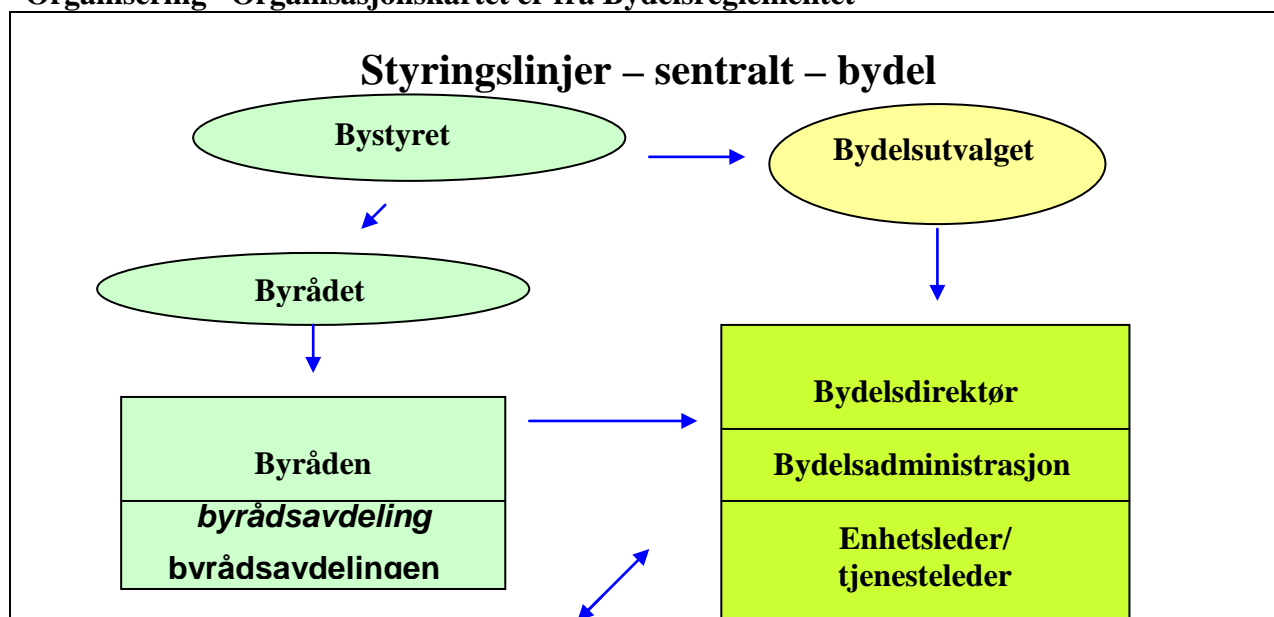
”Den del av ledelsesoppgavene som gjelder å fasette og iverksette kvalitetspolitikken”.

Hva er metodebeskrivelse?

”Prosedyre. Beskrivelse av hvordan arbeidsprosessen foregår. Fremgangsmåte. Hva som skal gjøres. Innarbeidet arbeidsmåte”.

DEL 1 KVALITETSSYSTEM I BYDEL NORDSTRAND

Organisering Organisasjonskartet er fra Bydelsreglementet



K § 20.1 – byrådet er: Øverste leder av den samlede kommunale administrasjon, kan delegere og instruere bydelsadministrasjonen

Bydelsreglement /formelt grunnlag for et felles helhetlig kvalitetssystem

Formelt grunnlag for et helhetlig kvalitetssystem i Bydel Nordstrand i utdrag fra Reglement for bydelene, vedtatt av bystyret 15.10.2003, siste endringer vedtatt av Oslo bystyret 28.03.2012:

”Bydelsutvalgene er hjemlet i kommuneloven § 12 om kommunedelsutvalg.

Bydelsadministrasjonen med bydelsdirektøren som øverste leder er underlagt både byrådet og bydelsutvalget. ”

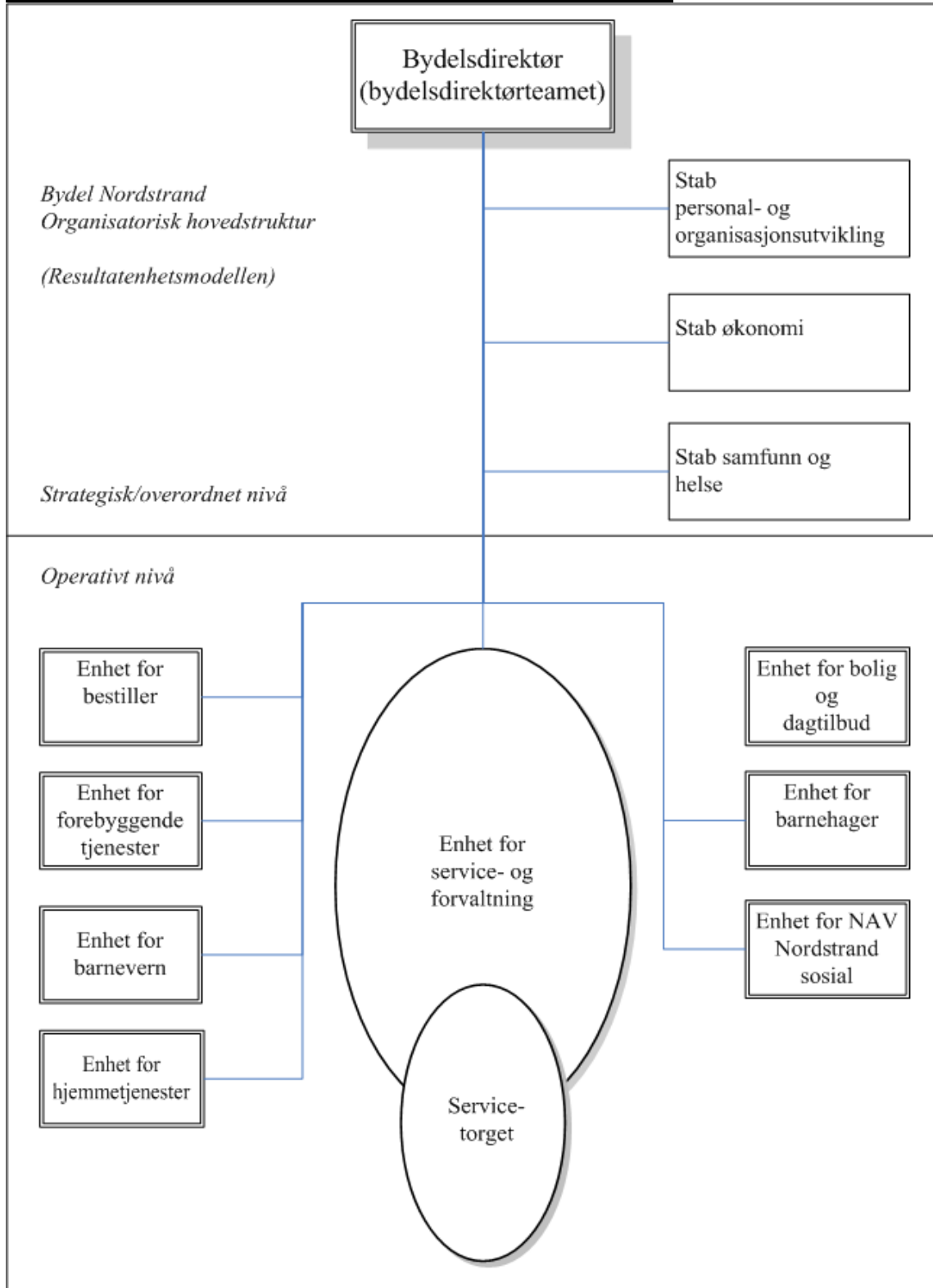
”Tildeling/delegasjon av myndighet til bydelsadministrasjonen skjer til bydelsdirektøren, med mindre annet er særskilt bestemt. Bydelsdirektøren kan delegere videre internt i administrasjonen”

§ 3-2 Bydelens oppgaver og myndighetsområder

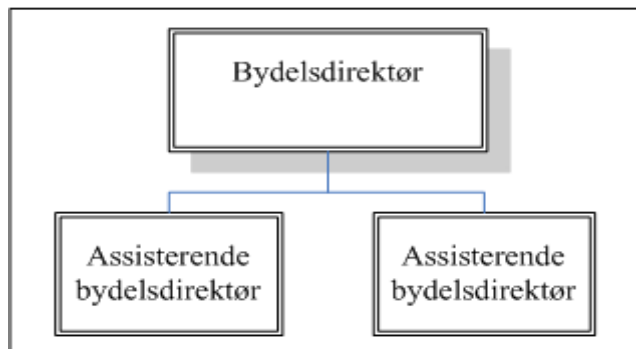
Bydelens oppgaver og myndighetsutøvelse er knyttet til følgende områder:

1. Lov om sosiale tjenester NAV
2. Lov om barneverntjenester
3. Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester
4. Lov om strålevern og bruk av stråling
5. Lov om vern mot smittsomme sykdommer
6. Lov om vern mot tobakkskader
7. Lov om barnehager
8. Lov om introduksjonsordning for nyankomne innvandrere
9. Lov om folkehelsearbeid
10. Lov om pasient- og brukerrettigheter
11. Lov om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa
12. Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern
13. Lov om behandlingssmåten i forvaltningssaker
14. Lov om innsyn i dokument i offentlig verksemd
15. Lov om behandling av personopplysninger
16. Lov om kommuner og fylkeskommuner
17. Andre lover som pålegger kommunen oppgaver, og hvor bydelen er delegert myndighet for eksempel lov om helsepersonell.
18. Kommunale forskrifter der bystyret har delegert myndighet til bydelen.
19. Kommunale oppgaver vedtatt av bystyret, og hvor bydelen er tillagt ansvar

Bydelens organisasjonsmodell Organisatorisk hovedmodell



Bydelsdirektørteamet



Bydelsdirektørens team har 3 årsverk

Ansvarsområde

- Ivareta overordnede plan- og utviklingsoppgaver.
- Være ansvarlig for den daglige styring og koordinering av bydelens virksomhet i tråd med bystyrets og bydelsutvalgets forutsetninger.
- Påse at tjenesteytingen skjer innenfor de økonomiske rammer, lover, forskrifter og reglement som til en hver tid gjelder.
- Kvalitetsutvalg med behandling av avvik innen HMS, lov om behandling av personopplysninger.
- Oppfølging og veiledning av resultatenehetene.
- Saksbehandling for bydelsutvalget.
- Sekretariatsansvarlig for politiske organ.
- Tilrettelegging og ledelsesfunksjoner

Kvalitetsutvalg:

- Bydelsdirektør, leder
- Ass. Bydelsdirektør
- Ass. Bydelsdirektør
- Kvalitetsrådgiver, sekretær

Lover

- Lov om kommuner og fylkeskommuner
- Kommunale forskrifter og vedtak hvor bydelen er tillagt ansvar
- Andre lover og forskrifter som pålegger kommunen oppgaver, hvor bydelen er delegert myndighet
- Oslo kommunes avtaleverk og overenskomst
- Oslo kommunes økonomireglement
- Oslo kommunes personalreglement
- Oslo kommunes etiske regler
- Lov om sivilforsvaret
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker
- Lov om offentlighet i forvaltningen
- Lov om offentlighet
- Lov om behandling av personopplysninger
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd
- Lov om offentlige anskaffelser
- Lov om tilsyn med elektriske anlegg og elektrisk utstyr

- Lov om vern mot brann, eksplosjon og ulykker med farlig stoff og om brannvesenets redningsoppgaver
- Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.
- Forskrift om systematisk helse-miljø og sikkerhetsarbeid i virksomheter
- Lov om arkiv
- Lov om avtalefestet pensjon for offentlige tjenestemenn m.fl.
- Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester
- Lov om statlig tilsyn med helsetjenesten
- Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenesten
- Forskrift om internkontroll i helse- og omsorgstjenester
- Lov om helsepersonell
- Lovkrav om politiattest for helsepersonell og sosialpersonell
- Lov om spesialisthelsetjenesten m.m.
- Lov om legemidler
- Forskrift om legemiddelhåndtering for virksomheter og helsepersonell som yter helsehjelp
- Lov om etablering og gjennomføring av psykisk helsevern
- Lov om pasient- og brukerrettigheter
- Lov om pasientrettigheter kap.4A. Helsehjelp til pasienter uten samtykkekompetanse.
- Forskrift om individuell plan
- Forskrift om internkontroll i helse- og omsorgstjenesten
- Lov om vern mot smittsomme sykdommer
- Lov om sosiale tjenester NAV
- Lov om introduksjonsordning for nyankomne innvandrere
- Lov om barnehager
- Forskrift om politiattest i barnehager
- Forskrift om miljørettet helsevern i barnehager og skoler
- Forskrift om sikkerhet ved leketøy
- Lov om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa
- Lov om barnetrygd
- Lov om barneverntjenester
- Forskrift om politiattest i barnevernet
- Forskrift om krav til kvalitet og internkontroll i barneverninstitusjoner
- Lov om adopsjon
- Lov om kommunale og fylkeskommunale eldreråd
- Lov om ferie
- Lov om folketrygd
- Rundskriv 15/2007 Tilståelse av arbeidsgiverfinansiert elektronisk kommunikasjon.
- Lov om vergemål for umyndige
- Lov om vern mot tobakkskader
- Lov om kontroll med produkter og forbrukertjenester
- Lov om straff
- Lov om strålevern og bruk av stråling
- Lov om anke til trygderetten
- Lov om rett til miljøinformasjon og deltakelse i offentlige beslutningsprosesser av betydning for miljøet
- Lov om vern mot forurensninger og om avfall
- Lov om yrkesskadeforsikring

Overordnet kvalitetsarbeid i stabene og enhet med stabsfunksjoner.

Kvalitetsarbeidet i stab er to-delt.

1. Hver stab skal utarbeide prosedyrer for eget arbeidsområde
2. Hver stab skal utarbeide overordnede prosedyrer for enheter og tjenester.

Stabssjefene har ansvar for at kvalitetsarbeidet blir utført på alle områder innen stab. De som leverer stabstjenester i det daglige skal være aktive deltakere i arbeidet.

Stab omfatter:

- Personal- og organisasjonsutvikling
- Økonomi- plan og budsjett
- Samfunn og helse.

Mandat for kvalitetskomité stab

Komiteen skal fortløpende arbeide med kvalitetsutvikling og kvalitetssikring på et overordnet plan ved å:

- Sikre at man ivaretar ansvarsområdene og at dette er i samsvar med gjeldende lov- og regelverk.
- Prioritere satsningsområder og nedsette kvalitetsgrupper.
- Gi oppdrag til, å behandle innspill fra kvalitetsgruppene.
- Arbeide for å etablere et helhetlig kvalitetssikringssystem for stabsfunksjoner
- Koordinere arbeidet.
- Være rådgivende overfor enheter og bydelsdirektørens team.
- Behandle avviksmeldinger.
- Informere ansatte og brukere i viktige spørsmål.

Enhet for service- og forvaltning har en to-delt rolle som enhet med stabsfunksjoner.

Kvalitetssystem for informasjonssikkerhet

Bydelen innhenter, forvalter og behandler informasjon om befolkningen. En del av informasjonen er personsensitive klientopplysninger som er underlagt strenge lovpålagte krav til sikkerhet. Lov om behandling av personopplysninger fastsetter krav til behandling av sensitive data. Innenfor de rammer lovverket setter, er bydelen også bundet til byrådets instruks for informasjonssikkerhet i Oslo kommune.

Bydelen har utarbeidet Retningslinjer for informasjonssikkerhet som omfatter både fysiske, systemtekniske- og organisatoriske sikringstiltak.

Stabenes ansvars- og arbeidsområder:

- Stabene ivaretar mange og uensartede funksjoner på vegne av tjenestene og bydelsdirektøren. Dette kan være forskjellige interne tjenester til resten av virksomheten, rådgiving til bydelsdirektøren og linjeledere, tilrettelegging og bistand på fagområdene, utviklingsoppgaver, kontroll, mv. I tillegg har stabene funksjoner som representerer bydelsadministrasjonens ansikt utad.
- Stabene skal ha spisskompetanse og kunne bistå med relevant støtte av høy kvalitet. Det er derfor viktig at stabene deltar i bydelens kvalitetsarbeid både for å sikre kvaliteten på støttefunksjonene og interne prosesser.

En viktig forutsetning for at bydelen skal drive et godt kvalitetsarbeid er et tett og nært samarbeid med god dialog og åpen kommunikasjon.

Samfunn og helse

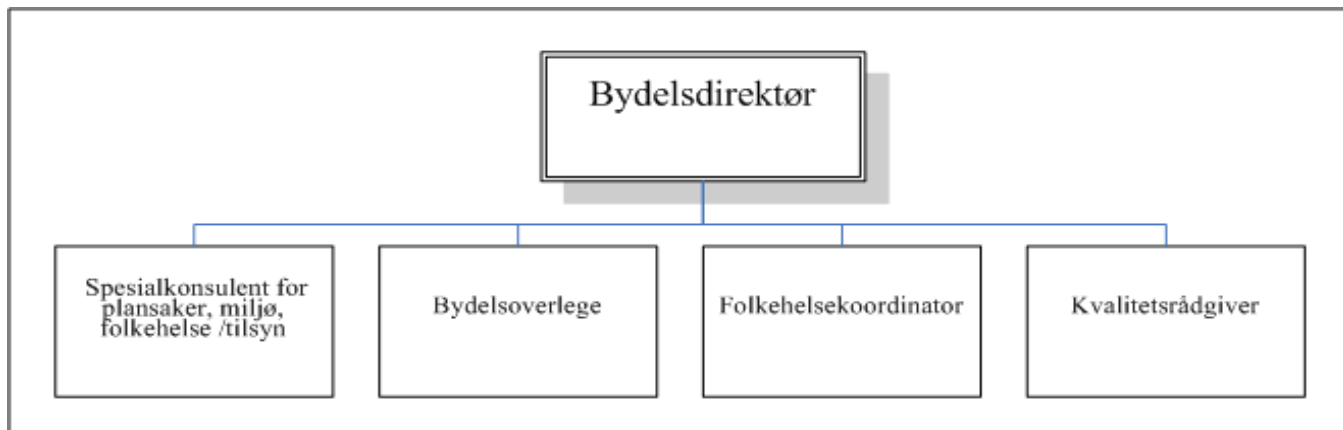


Fig. 1 Forhold som påvirker folkehelsen. Opprinnelig fra D. Dahlgren og M. Whitehead, Policies and strategies to promote social equity in health. Institutes of future studies. Stockholm 1991. Tatt fra www.fmst.no

Påvirkningsfaktorer - som på ulike måter kan påvirke vår helse i et samfunnsperspektiv kan være: Genetiske egenskaper, livsstilsfaktorer, sosiale nettverk, leve og arbeidsvilkår, generelle sosioøkonomiske, kulturelle og miljømessige faktorer. Alt spiller en rolle når det kommer til samfunnets helse. (kilde: Helsefremmende lokalsamfunn. Gyldendal Norsk Forlag).

Å jobbe forebyggende og helsefremmende i et folkehelseperspektiv, er å se på modellen som en dynamisk interaksjon mellom ulike påvirkningsfaktorer. "Helse i alt vi gjør" er derfor blitt et grunnprinsipp, og viktig når en vurderer tiltak i alle planer.

Ansvarsområder

- Miljørettet helsevern
- Samfunnsmedisin
- Fremme folkehelse og forebygge utbredelse av infeksjoner og epidemier
- Smittevern
- Informasjon og veiledning

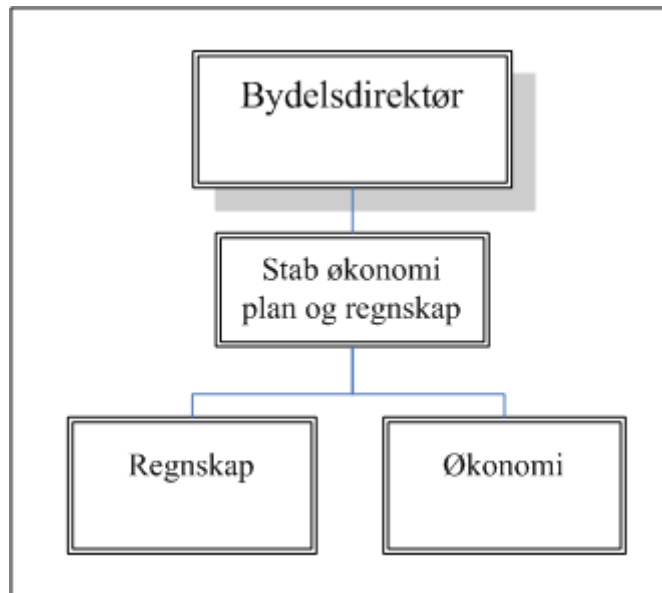
- Mottak og behandling av klager og bekymringsmeldinger
- Tilsyn og kontroll
- Folkehelseplan
- Saksbehandle plan- og reguleringssaker
- Ivareta aktuelle bygningsaker, herunder miljø og samferdsel
- Befaringer/tilsyn med barnehager og skoler
- Forvaltning av lokale parker og nærmiljøanlegg
- Sekretariat for byutvikling -, miljø- og samferdselskomiteen
- Salgs- og serveringsbevillinger for alkohol
- Kvalitetsrådgivning
- Oppfølging av saker fra eksterne tilsyn
- Oppfølging i elektronisk kvalitetssystem (Ek), opplæring, veiledning, utarbeidelse av prosedyrer, revidering.
- Oppfølging av legemiddelhåndtering, veiledning tilknyttet avvik og kurs legemiddelhåndtering
- Prosjektarbeid
- Internkontroll
- HMS-rapportering
- Oppdatering fra lovdata

Lovverk

- Lov om kommuner og fylkeskommuner
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker
- Lov om rett til innsyn i dokumenter i offentlig verksemd
- Lov om behandling av personopplysninger
- Andre lover som pålegger kommunen oppgaver, hvor bydelen er delegert myndighet
- Kommunale forskrifter der bystyret, og hvor bydelen er tillagt ansvar
- Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester
- Lov om sosiale tjenester NAV
- Lov om barneverntjenester
- Lov om barnehager
- Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.
- Lov om strålevern og bruk av stråling
- Lov om vern mot smittsomme sykdommer
- Lov om vern mot tobakkskader
- Lov om introduksjonsordning for nyankomne innvandrere, introduksjonsprogram og kap.3 introduksjonsstønad
- Lov om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa med forskrifter og lovens kap. 9a med forskrifter
- Forskrift om systematisk helse-miljø og sikkerhetsarbeid
- Forskrift om internkontroll i helse- og omsorgstjenesten
- Forskrift om miljørettet helsevern
- Forskrift om miljørettet helsevern i barnehager og skoler
- Forskrift om kommunens helsefremmende- og forebyggende arbeid i helsestasjons og skolehelsetjenesten.
- Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenesten
- Forskrift om fylkeslegenes arbeid med helseberedskap
- Forskrift om legemiddelhåndtering for virksomheter og helsepersonell som yter helsehjelp
- Rundskriv IS-9/2008. Legemiddelhåndtering.
- Lov om folkehelsearbeid
- Forskrift om nasjonalt vaksinasjonsprogram
- Lov om omsetning av alkoholholdig drikk (Alkoholoven)
- Lov om serveringsvirksomhet (Serveringsloven)

- Lov om rettshøve mellom granner
 - Lov om vern mot forurensning og om avfall
 - Lov om friluftslivet (Friluftsløven)
 - Lov om planlegging og byggesaksbehandling
 - Lov om politiet
 - Politivedtekter for Oslo
 - Lov om kulturminner
 - Forskrift om serverings-, salgs- og skjenkebevilling, Oslo kommune
 - Forskrift om omsetning av alkoholholdig drikk
 - Forskrift om åpningstider for serveringssteder og om salgs- og skjenketider mv, Oslo kommune
 - Forskrift om byggesak.
 - Forskrift om tekniske krav til byggverk
 - Forskrift om krav til byggverk og produkter til byggverk
 - Forskrift om hygienekrav for frisør-, hudpleie-, tatovering- og hulltakingsvirksomhet mv
 - Forskrift om sikkerhet ved lekeplassutstyr
 - Forskrift om begrensning av støy for Oslo kommune
 - Retningslinjer for begrensning av støy fra industri mv TA-506
 - Veiledning for måling av støy fra industri TA-590
 - Retningslinjer for behandling av støy i arealplanlegging T-1442
 - Forskrift om vern mot støy på arbeidsplassen
 - Forskrift om begrensning av forurensning
 - Forskrift om vannforsyning og drikkevann
 - Forskrift om dyrepensjonater og lignende
 - Forskrift om fastsettelse av tvangsmulkt i medhold av kommunehelsetjenesteloven
 - Forskrift om familiebarnehager
 - Forskrift om gjødselvarer mv av organisk opphav
 - Forskrift om strålevern (strålevernforskriften)
 - Etske normer og verdigrunnlag
 - Etske regler for ansatte i Oslo kommune
- [46.2 Etske regler for ansatte i Oslo kommune \(PowerPoint presentasjon\)](#)

Økonomi – plan og budsjett



Ansvarsområder

- Ajourhold og føring av bydelens regnskap
- Oppfølging av bydelens regnskap
- Økonomisk oppfølging i forhold til budsjett
- Utredninger/analyser
- Opplæring for ansatte om økonomi
- Utarbeidelse av budsjett
- Økonomisk saksbehandling
- Budsjettoppfølgning
- Tertialstatistikker
- Kostrapportering/oppfølging
- Årsstatistikk
- Årsberetning

Lovverk

- Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.
- Lov om innsyn i dokument i offentlig verksemd
- Lov om behandlingmåten i forvaltningssaker
- Lov om behandling av personopplysninger
- Oslo kommunes økonomireglement
- Lov om kommuner og fylkeskommuner

Kvalitetskomite

- Personalsjef (leder)
- Økonomisjef (fast)
- Spesialkonsulent personal- og organisasjonsutvikling (stedfortreder)
- Spesialkonsulent økonomi- plan og budsjett (stedfortreder)
- Regnskapsleder
- Lønnsleder
- Tillitsvalgt

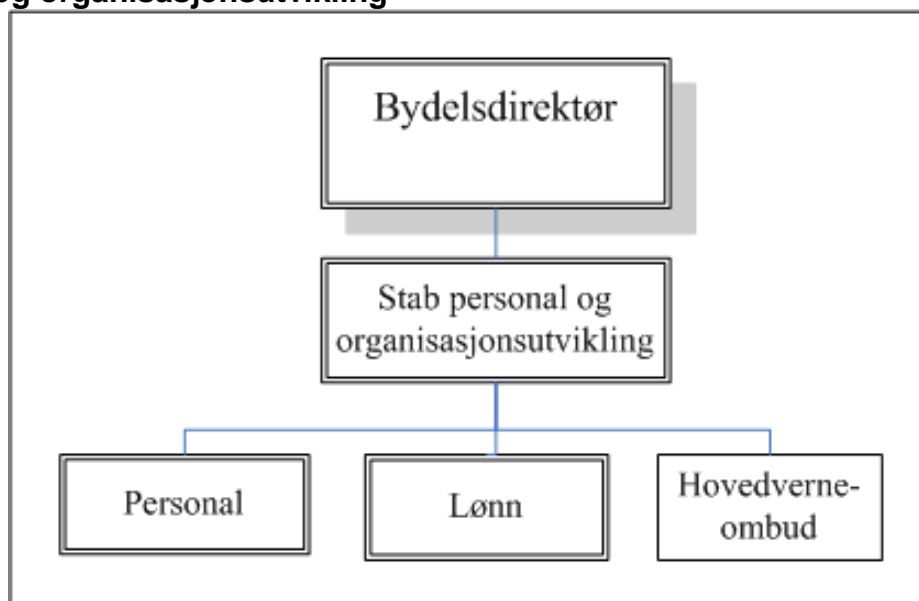
Kvalitetsgruppe:

- Personalsjef leder
- Økonomisjef
- Tillitsvalgt

HMS-gruppe:

- Økonomisjef
- Personalsjef
- Spesialkonsulent (stedfortreder)
- Spesialkonsulent (stedfortreder)
- Lønnsleder
- Regnskapsleder
- Verneombud

Personal og organisasjonsutvikling



Ansvarsområder

- Utvikle bydelens personalpolitikk
- Leder- og personalutvikling
- Organisasjonsutvikling
- Kompetanseutvikling
- Rekruttering
- Spesielle personalsaker/disiplinærsaker
- HMS
- IA-arbeid og attføring
- Arbeid med overtallige
- Hovedverneombudets oppgaver jf. Arbeidsmiljøloven
- Utlønning til bydelens ansatte
- Ajourhold av hjemmelsregister
- Statistikk innenfor enhetens arbeidsområder
- Oversikt over AFP/uførepensjoner
- Kvalitetssikre interne rutiner og prosedyrer
- Opplæring til ledere innen HR

Lovverk

- Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.
- Lov om offentlighet i forvaltningen
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker
- Lov om folketrygd
- Lov om ferie
- Oslo kommunes avtaleverk og overenskomster (Dok. 24 og 25)
- Forskrift om systematisk helse, miljø og sikkerhetsarbeid
- Oslo kommunes personallhåndbok
- Personalreglement for Oslo kommune
- Lov om til innsyn i dokument i offentlig verksemd
- Lov om behandling av personopplysninger
- Lov om kommuner og fylkeskommuner

Kvalitetskomite

- Personalsjef (leder)
- Økonomisjef (fast)
- Spesialkonsulent personal- og organisasjonsutvikling (stedfortreder)
- Spesialkonsulent økonomi- plan og budsjett (stedfortreder)
- Regnskapsleder
- Lønnsleder
- Tillitsvalgt

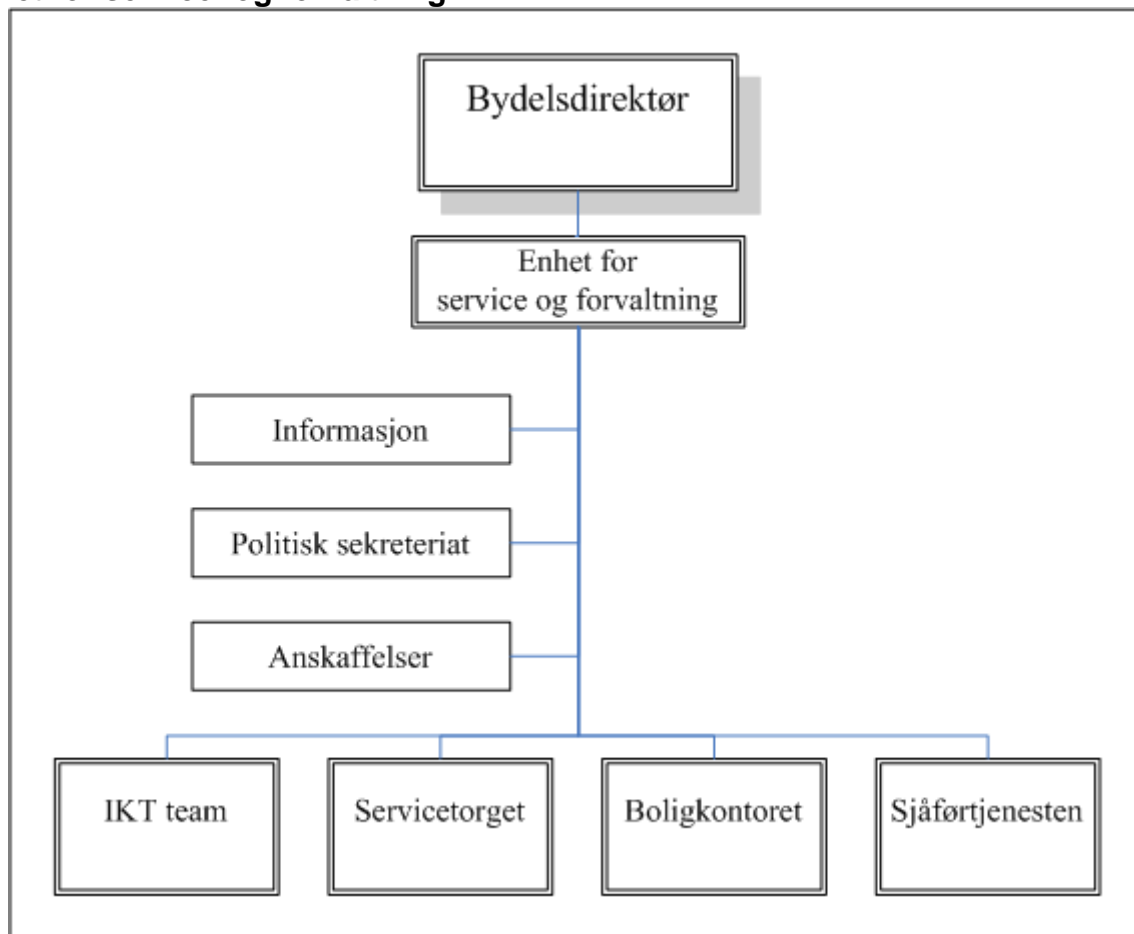
Kvalitetsgruppe:

- Personalsjef leder
- Økonomisjef
- Tillitsvalgt

HMS-gruppe:

- Økonomisjef
- Personalsjef
- Spesialkonsulent (stedfortreder)
- Spesialkonsulent (stedfortreder)
- Lønnsleder
- Regnskapsleder
- Verneombud

Enhet for service- og forvaltning



Ansvarsområder

- Kontakt med publikum
- Informasjon eksternt og intern
- Politisk sekretariat
- Beredskap
- IKT
- Statistikk
- Transport
- Interne støttefunksjoner
- Anskaffelser, kontraktarbeidelse og oppfølging
- Valg
- Arkiv
- Postmottak/postforsendelse
- Tildeling av boliger og behandling av lån/tilskudd/bostøtteordninger.

Lovverk

- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker
- Lov om behandling av personopplysninger
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd
- Lov om kommuner og fylkeskommuner
- Lov om arkiv/retningslinjer for kassasjon
- Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.
- Forskrifter om tildeling av kommunal bolig / boligtilskudd.
- Forskrift til forvaltningsloven
- Lov og forskrift om offentlige anskaffelser
- Lov om arkiv / retningslinjer for kassasjon

- Lov om opphavsrett til åndsverk
- Lov om husleieavtaler
- Lov om valg til Stortinget, fylkesting og kommunestyre (valgloven)
- Bydelsreglement
- Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester
- Forskrift om tildeling av kommunale boliger
- Instruks til forskrift om tildeling av kommunal bolig
- Forskrift om statlig bostøtte
- Forskrift om startlån fra Husbanken
- Forskrift om boligtilskudd fra Husbanken
- Fellesskriv til bydelene nr. 10/2011

Kvalitetskomité

- Enhetsleder
- Spesialkonsulent
- Teamleder
- Tillitsvalgt

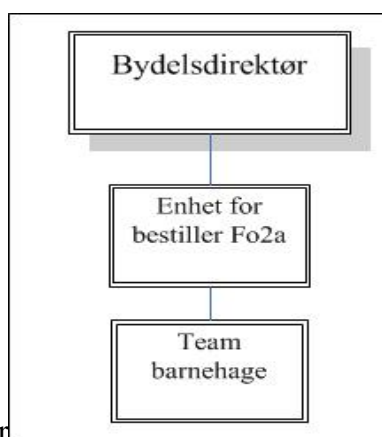
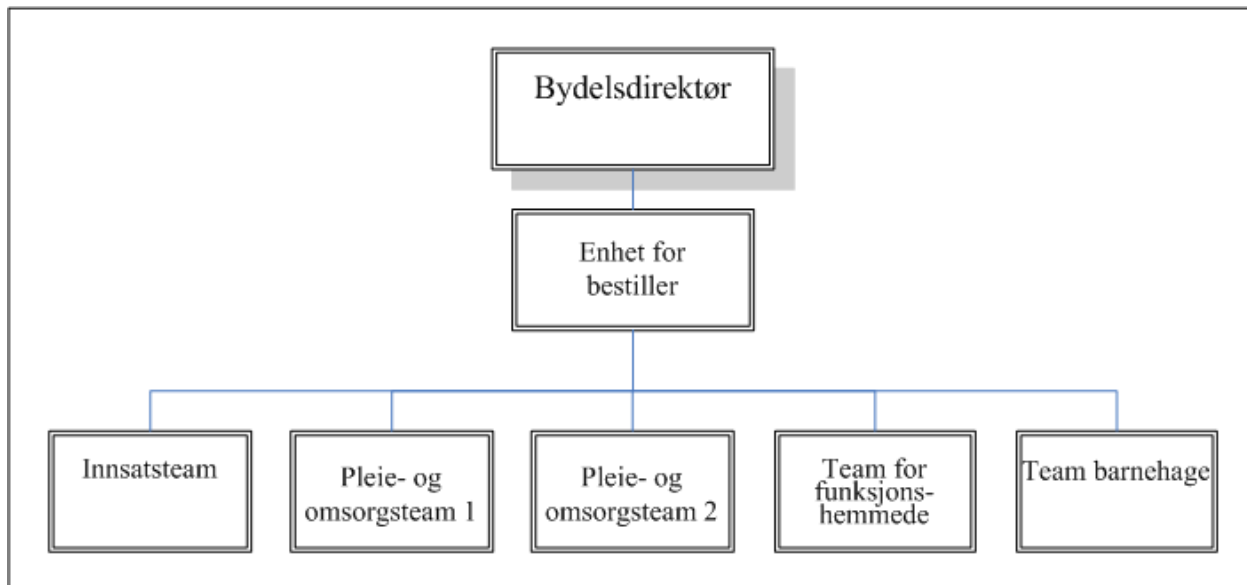
Kvalitetsgruppe

- Teamleder
- Førstekonsulent
- Tillitsvalgt

HMS-gruppe

- Informasjonskonsulent
- Førstekonsulent
- Transporttjenesten (sjåfør)
- Verneombud

Enhet for bestiller



Enhet for bestiller - Team barnehager

Ansvarsområde:

- Samarbeid bestiller – utfører med private og kommunale barnehager i forbindelse med opptak og drift
- Informasjonsvirksomhet vedrørende barnehageområdet
- Tilskuddsordningen
- Opptak
- Fakturering
- Oppfølging av oppholdsbetaling
- Saksbehandling
- Klagesaksbehandling
- Godkjenne nye barnehager
- Tilsyn med alle barnehager
- Saksbehandling på barnehageområdet
- Tverrfaglig samarbeid
- Enkeltvedtak etter opplæringslova
- Samarbeid med pedagogisk fagsenter om utførelse av vedtak etter opplæringsloven

Lovverk:

- Lov om barnehager med forskrifter
- Lov om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa
- Forskrift om miljørettet helsevern
- Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern

- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker
- Lov om innsyn i dokument i offentlig verksemd
- Lov om behandling av personopplysninger
- Lov om kommuner og fylkeskommuner

Enhet for bestiller - Pleie og Omsorg

Ansvarsoppgaver

- Fatte enkeltvedtak om alle tjenester til befolkningen innenfor området funksjonshemmede og eldre.
- Tjenestene skal preges av service, forutsigbarhet og tilstrekkelig kapasitet
- Brukermedvirkning skal prege hele tjenesten

Enhet for bestillers oppgaver:

- Innsatsteam
- Akutt team

Vedtak om:

- Sykehjemsplasser og dagsenterplasser for eldre og innen psykisk helsevern.
- Bo- og dagtilbud for utviklingshemmede
- Individuell avlastning / støttekontakt
- Bolig/gruppeavlastning
- Etter skoletilbud for barn med særskilte behov fra 8.trinn.
- Brukerstyrt personlig assistanse BPA
- Omsorgslønn
- Praktisk bistand og hjemmesykepleie
- TT-kjøring
- Trygghetsalarmer
- Egenandel/egenbetaling/fakturering
- Kontraktsoppfølging individnivå

Lovverk

- Forskrift om individuell plan
- Lov om pasient- og brukerrettigheter
- Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester
- Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv
- Lov om helsepersonell
- Lov om behandling av personopplysninger
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker
- Lov om kommuner og fylkeskommuner

Kvalitetskomité

- Enhetsleder
- Tillitsvalgt
- Teamleder
- Fagkonsulent
- Konsulent
- Konsulent

Kvalitetsgruppe

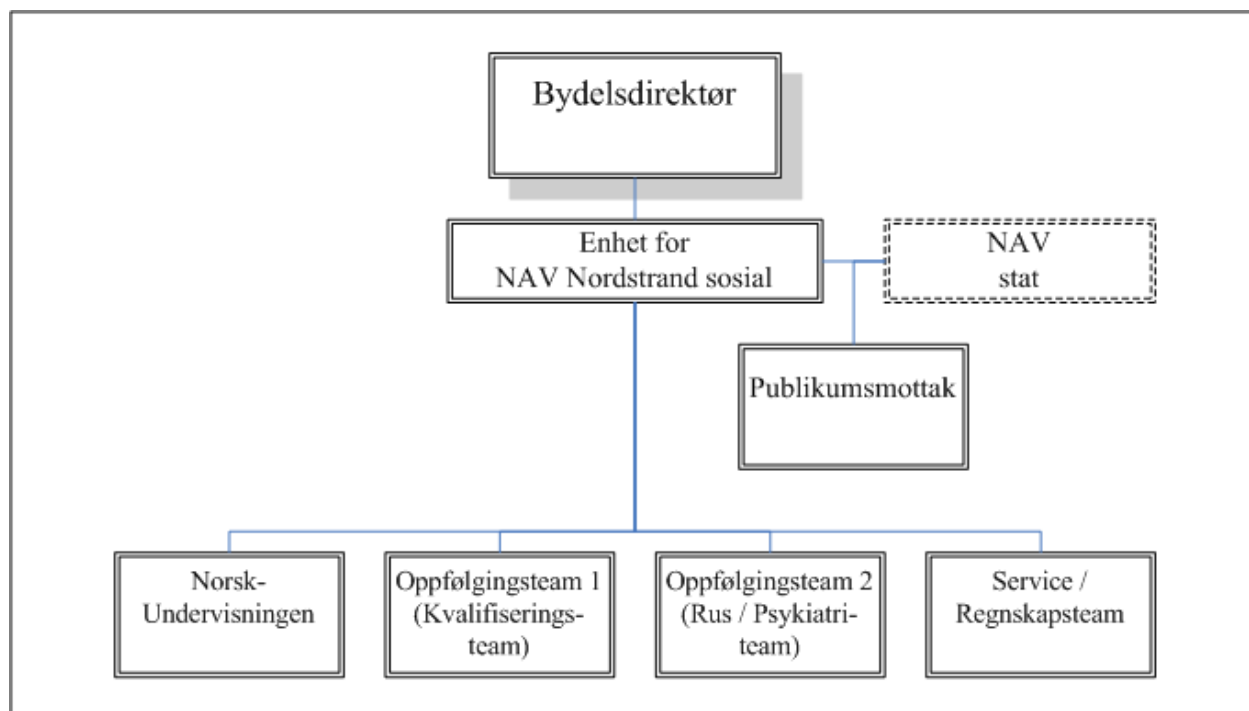
- Enhetsleder
- Tillitsvalgt
- Teamleder
- Fagkonsulent

- Konsulent
- Konsulent

HMS - gruppe

- Enhetsleder
- Verneombud
- Teamleder
- Konsulent
- Konsulent

Enhet for NAV Nordstrand sosial



Ansvarsområder

- Økonomisk sosialhjelp
- Kvalifiseringsprogram
- Introduksjonsordning for nyankomne innvandrere / flyktninger
- Opplæring fremmedspråklig
- Prosjekter sosial
- Rusomsorg
- Råd, veiledning, mottak og oppfølging av personer med rusproblematikk, sosialt og økonomisk vanskeligstilte.
- Oppfølging av personer med psykiske lidelser og/eller samtidig rusproblematikk og booppfølging i egen bolig.

Lovverk

- Lov om introduksjonsordning og norskopplæring for nyankomne innvandrere
- Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester
- Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.
- Lov om sosiale tjenester i NAV
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd
- Lov om behandling av personopplysninger
- Lov om kommuner og fylkeskommuner

Kvalitetskomité

- Enhetsleder
- Teamleder
- Tillitsvalgt

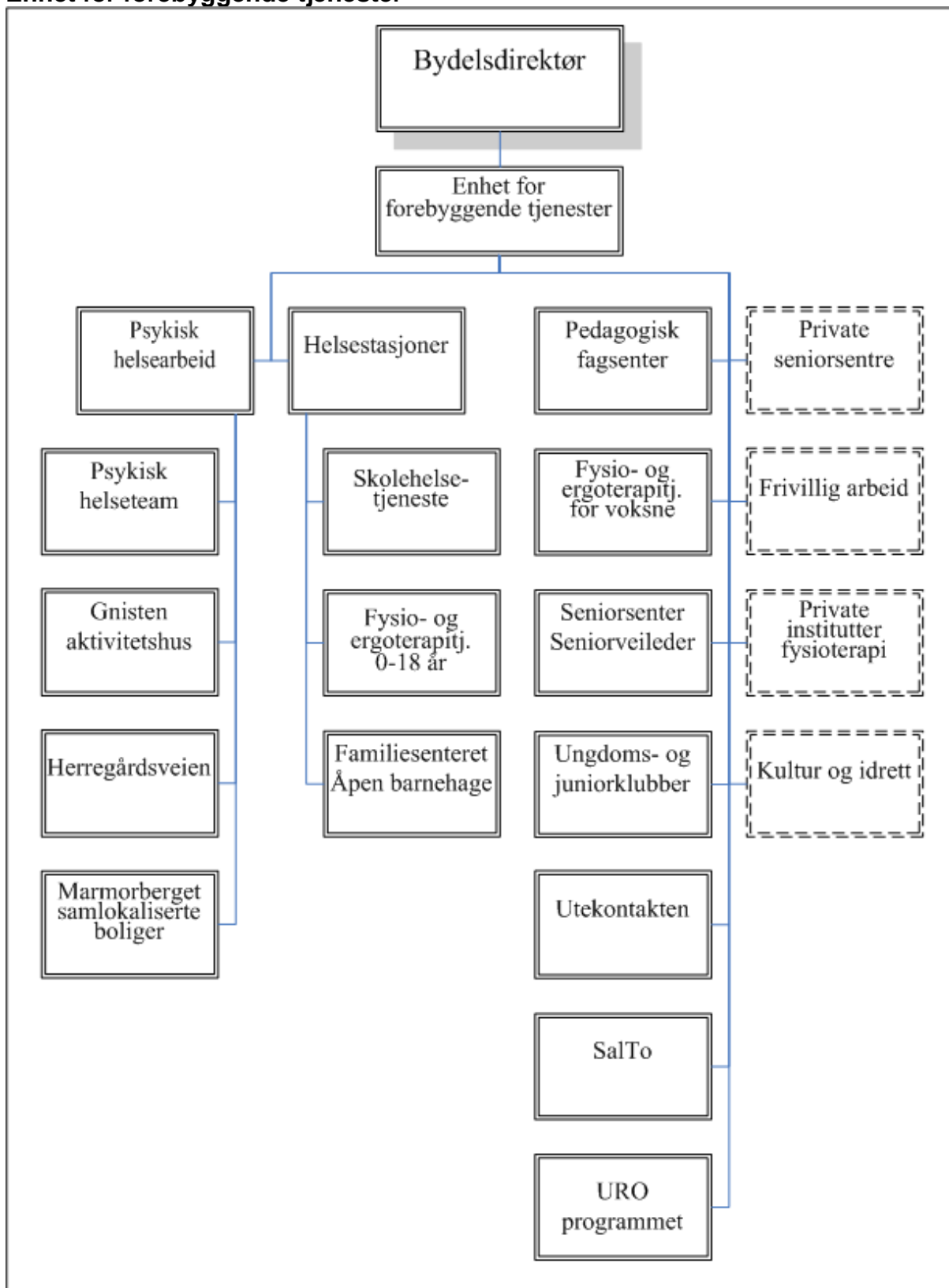
Kvalitetsgruppe

- Sosialsenterets ledergruppe
- Tillitsvalgt

HMS-gruppe

- Enhetsleder
- Enhetsleders stedfortreder
- Verneombud
- Ansatt

Enhet for forebyggende tjenester



Ansvarsområder

Enhet for forebyggende tjenester:

- Helsestasjon
 - Svangerskapsomsorg
 - Helsestasjon 0 – 5 år
 - Skolehelsetjeneste
 - Helsestasjon for ungdom
 - Smittevern og reisevaksinering
 - Familiesenteret med åpen barnehage
 - Fysioterapi og ergoterapi til barn og unge
 - Habilitering barn og unge
- Ungdomstiltak/klubber
- Utekontakt
- Salto
- Pedagogisk fagsenter
- Fysio - og ergoterapitjenesten
- Psykisk helsearbeid
- Marmorberget samlokaliserte boliger
- Herregårdsveien
- Aktivitetshuset Gnisten
- Krystallen seniorsenter
- Uro-programmet
- Tilskudd til de private seniorsentrene
- Tilskudd til frivillighetssentraler
- Idrett og kultur

Lovverk:

- Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester
- Lov om statlig tilsyn med helsetjenesten
- Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern
- Lov om helsepersonell
- Lov om pasient- og brukerrettigheter
- Lov om vern mot smittsomme sykdommer
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd
- Lov om behandling av personopplysninger
- Lov om kommuner og fylkeskommuner
- Ulike veiledere og forskrifter for tjenesteområdet

Kvalitetskomité:

- Enhetsleder
- Tjenesteleder helsestasjonene
- Tjenesteleder psykisk helse
- Tjenesteleder pedagogisk fagsenter
- 2 ansatte
- Tillitsvalgt

Kvalitetsgruppe på det enkelte tjenestested:

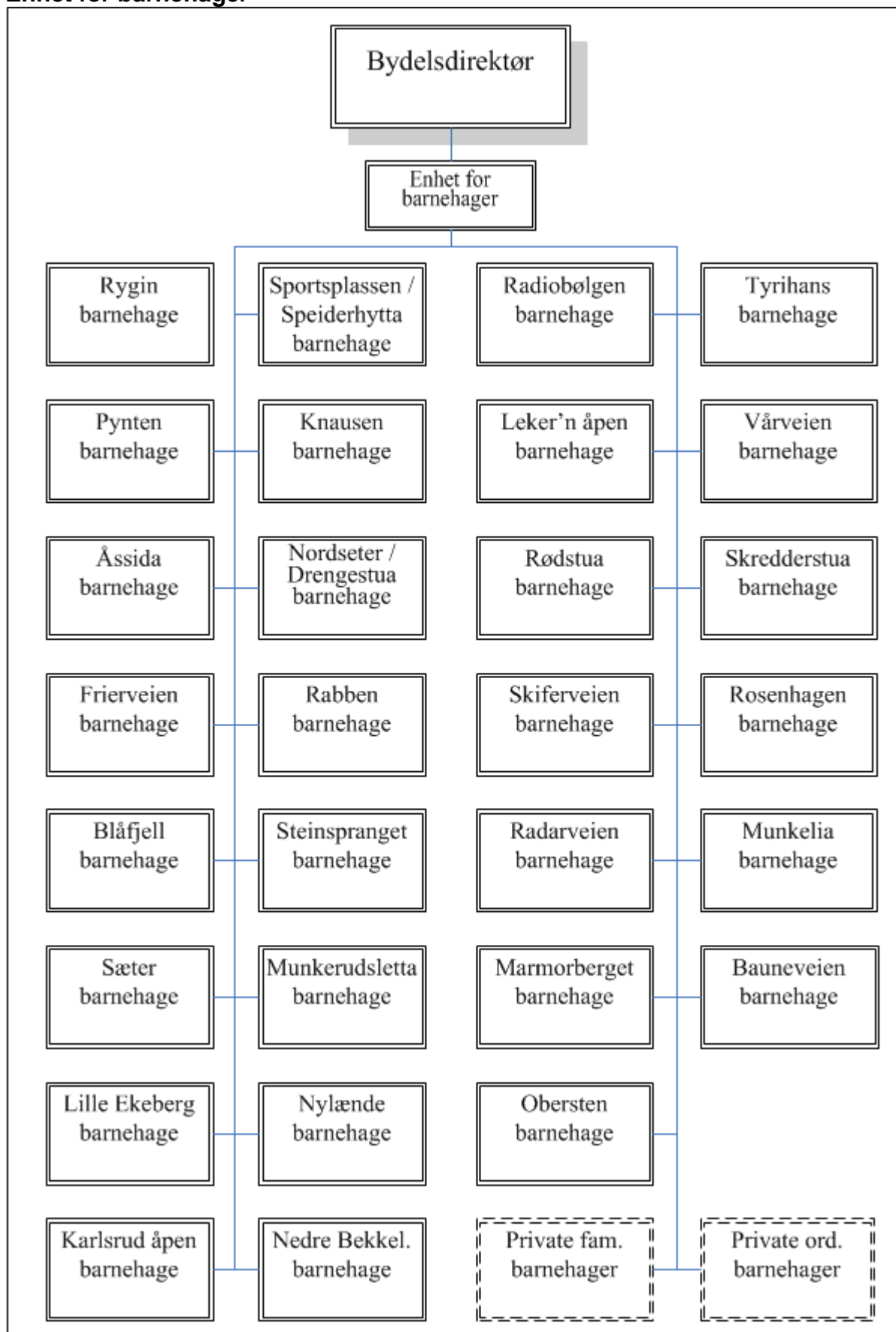
- Tjenesteleder
- Ansatt
- Tillitsvalgt

HMS-grupper på det enkelte tjenestested:

- Tjenesteleder

- Ansatt
- Verneombud

Enhet for barnehager



Ansvarsområder:

- 28 kommunale barnehager
- 2 åpen barnehage
- 3 veiledere i private familiebarnehager
- 25 private, ordinære barnehager
- 28 private familiebarnehager

- Budsjett og personalansvar for kommunale barnehager.
- Kvalitet og pedagogisk innhold i kommunale barnehager
- Tverrfaglig samarbeid med andre enheter for utvikling av forebyggende tiltak
- Opplæring og utviklingsarbeid i kommunale og private barnehager
- Samarbeid med Enhet for bestiller som har myndighet i forhold til opptak, tilsyn og godkjenning
- Saksbehandling på barnehageområdet
- Tverrfaglig samarbeid med eksterne faginstanser
- Samarbeid med private barnehager
- Veiledning av nyutdannede førskolelærere
- Veiledning av assistenter som tar arbeidsplassrelatert førskolelærerutdanning på HiO

Lovverk:

- Lov om barnehager med forskrifter.
- Lov om miljørettet helsevern for skoler og barnehager
- Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd
- Lov om behandling av personopplysninger
- Lov om kommuner og fylkeskommuner
- Lov om folkehelsearbeid

Kvalitetskomite felles for barnehagene

- Enhetsleder
- 4 Styrere
- 2 Ansatt
- 1 Tillitsvalgt

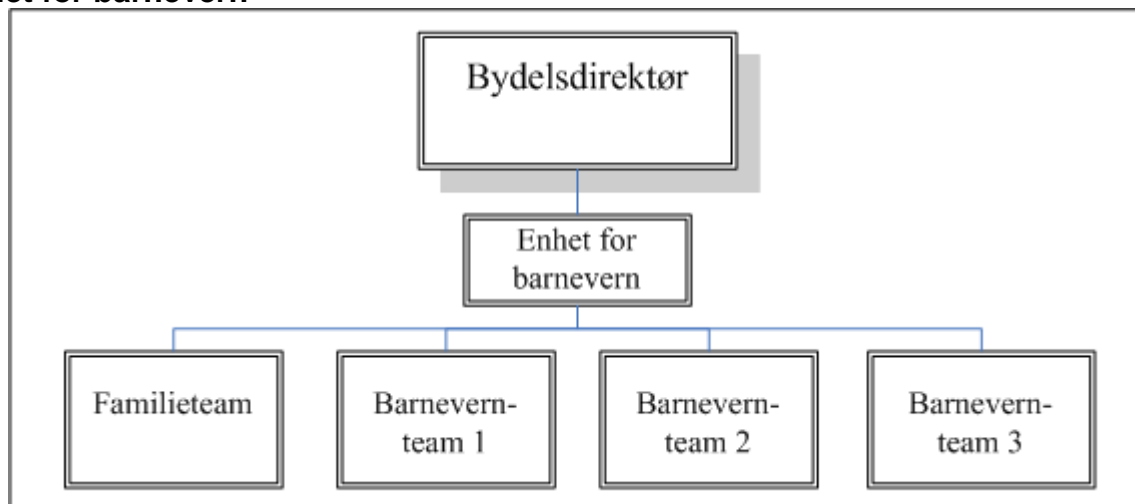
Kvalitetsgruppe i hver barnehage

- Styrer
- Tillitsvalgt
- Ansatt

HMS-gruppe i hver barnehage

- Styrer
- Verneombud
- Ansatt

Enhet for barnevern



Ansvarsområder:

- Barneverntjenesten gir råd og veiledning til brukere og samarbeidspartnere, behandler bekymringsmeldinger og gjennomfører undersøkelser for å vurdere behov for hjelpetiltak.
- Barneverntjenesten iverksetter og følger opp hjelpetiltak i og utenfor hjemmet godkjenner søkere som ønsker utenlandsadopsjon.
- Barneverntjenesten gir ettervern fra ungdommen er 18 inntil 23 år.

Lovverk:

- Lov om barneverntjenester
- Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern
- Lov om behandlingsmåte i forvaltningssaker
- Lov om rett til innsyn i dokument i offentlig verksemd
- Lov om behandling av personopplysninger
- Lov om kommuner og fylkeskommuner

Kvalitetskomité:

- Enhetsleder
- Konsulent
- Tillitsvalgt

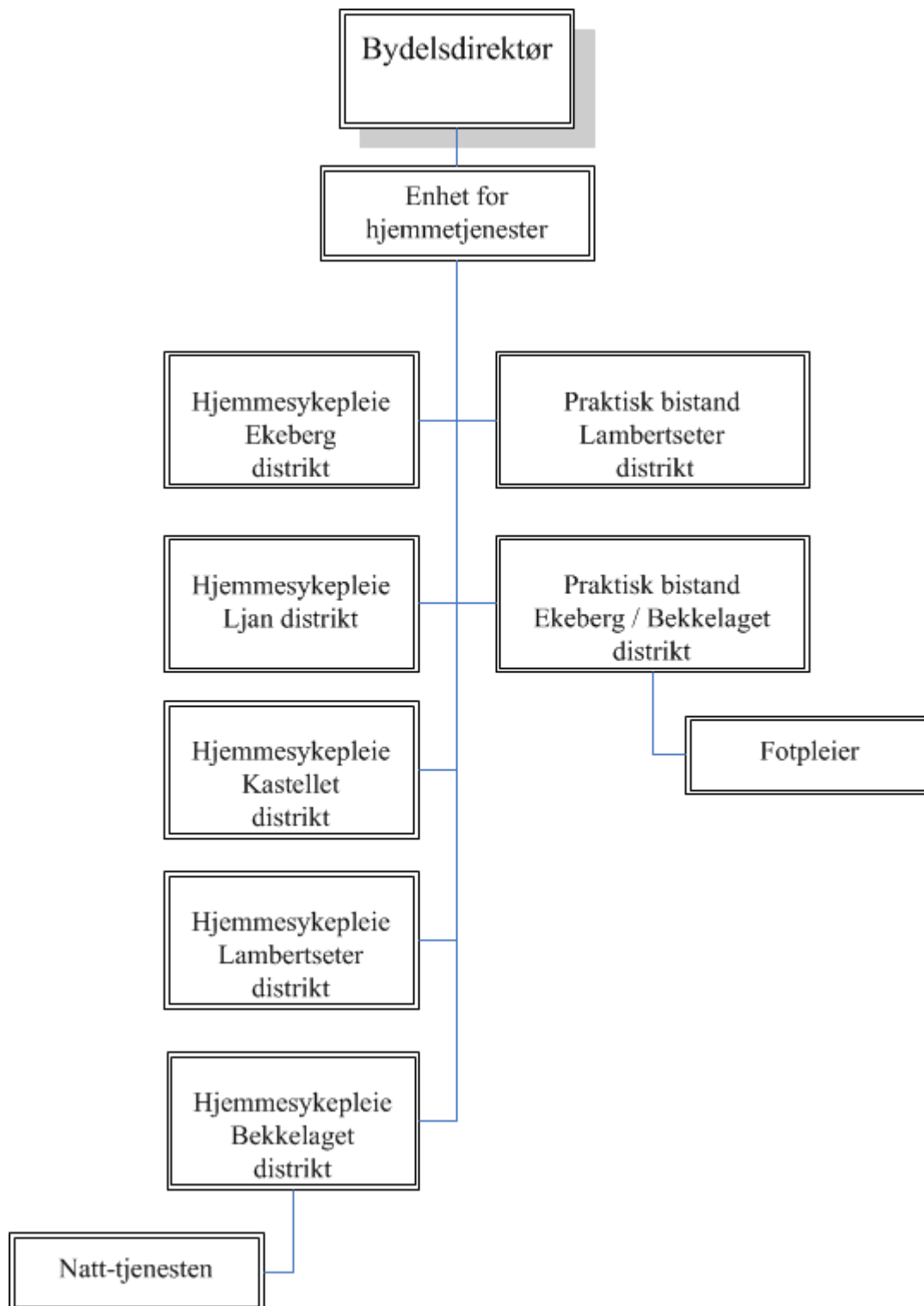
Kvalitetsgruppe

- Enhetsleder
- Tillitsvalgt
- Konsulent fra Familieteam
- Konsulent fra barnevern

HMS-gruppe

- Enhetsleder
- Verneombud
- Konsulent fra Familieteam
- Konsulent fra barnevern

Enhet for hjemmetjenester



Ansvarsområder – hjemmesykepleie

- Personlig stell og hygiene, dusj, bad, elastiske strømper
- Sykepleieoppgaver som sårskift, oppfølging av diabetes, vurdering av sykdomstilstand og oppfølging av dette
- Ernæringsoppfølging, tilbereding av mat, mating, medspising
- Legemiddelhåndtering, injeksjoner, multidose,
- Tilsyn og veiledning
- Forebygge brannfare
- Ringetilsyn
- Katetrisering/stomipleie
- Palliativ behandling
- Hverdagsrehabilitering
- Demensutredning

Ansvarsoppgaver – praktisk bistand

- Personlig stell som morgenstell, kveldsstell, dusj/bad
- Renhold, støvtørring, støvsuging, gulvvask, vask av sanitærutstyr
- Vindusvask
- Tekstilbehandling med klesvask
- Ernæring: Tilberede mat
- Handling/innkjøp i nærbutikk
- Forebygge brannfare
- Utlevering av medisiner
- Hverdagsrehabilitering

Ansvarsområder - hjemmesykepleie

- Personlig stell og hygiene, dusj, bad, elastiske strømper
- Sykepleieoppgaver som sårskift, oppfølging av diabetes, vurdering av sykdomstilstand og oppfølging av dette
- Ernæringsoppfølging, tilbereding av mat, mating, medspising
- Legemiddelhåndtering, injeksjoner, multidose,
- Tilsyn og veiledning
- Forebygge brannfare
- Ringetilsyn
- Katetrisering /stomipleie

Ansvarsoppgaver – praktisk bistand

- Personlig stell som morgenstell, kveldsstell, dusj/bad
- Renhold, støvtørring, støvsuging, gulvvask, vask av sanitærutstyr
- Vindusvask
- Tekstilbehandling med klesvask
- Ernæring: Tilberede mat
- Handling/innkjøp i nærbutikk
- Forebygge brannfare
- Utlevering av medisiner

Lovverk

- Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester
- Lov om helsepersonell
- Lov om folkehelsearbeid
- Lov om pasient- og brukerrettigheter

- Lov om tannhelsetjenesten
- Lov om medisinsk utstyr
- Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.
- Lov om behandlingsmåten i forvaltningssaker
- Lov om rett til innsyn i dokumenter i offentlig virksomhet
- Lov om behandling av personopplysninger
- Lov om kommuner og fylkeskommuner
- Lov om vern mot smittsomme sykdommer
- Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene for tjenesteyting
- Forskrift om internkontroll i helse- og omsorgstjenesten
- Forskrift om individuell plan
- Forskrift om legemiddelhåndtering for virksomheter og helsepersonell som yter helsehjelp
- Forskrift om smittevern i helsetjenesten
- Forskrift om pasientjournal
- Forskrift om autorisasjon, lisens og spesialistgodkjenning for helsepersonell med yrkeskvalifikasjoner fra andre EØS-land
- Forskrift om en verdig eldreomsorg
- Forskrift om lovbestemt sykepleietjeneste

Kvalitetskomite:

- Enhetsleder
- Tillitsvalgt
- Tjenesteleder Praktisk bistand
- Tjenesteleder Hjemmesykepleie
- Ansatt

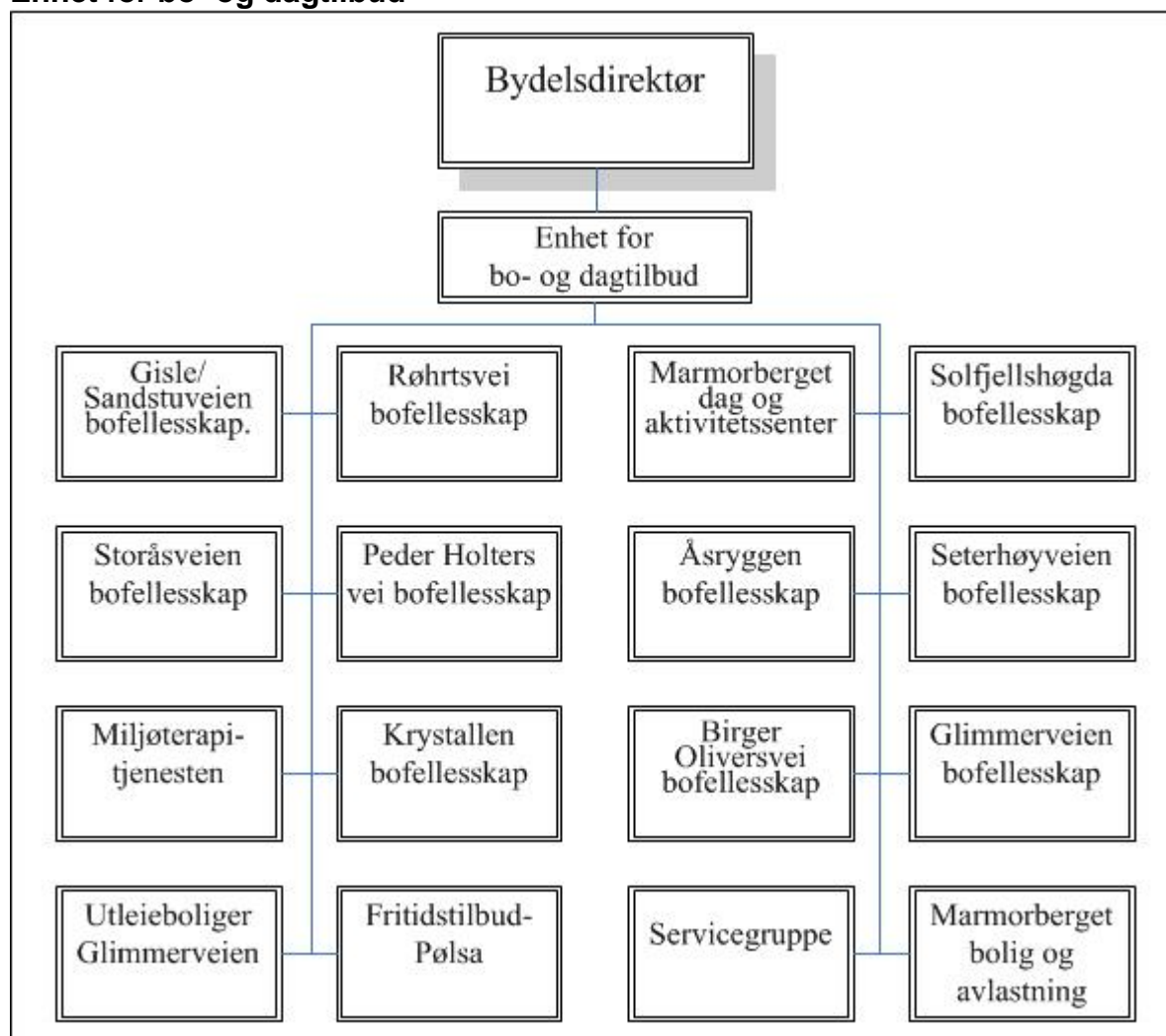
Kvalitetsgruppe:

- Tjenesteleder Praktisk bistand - leder for gruppa
- Tjenesteleder Hjemmesykepleie
- Tillitsvalgt Fagforbundet
- Tillitsvalgt Norsk sykepleieforbund
- Ansatt sykepleier
- Ansatt hjemmehjelper

HMS – gruppe

- Tjenesteleder Praktisk bistand – leder for gruppa
- Tjenesteleder Hjemmesykepleie
- Verneombuds Praktisk bistand
- Verneombud Hjemmesykepleie
- Ansatt sykepleier
- Ansatt hjemmehjelper

Enhet for bo- og dagtilbud



Ansvarsområde

- 12 boliger for utviklingshemmede
- 1 dagsenter for utviklingshemmede
- 1 servicegruppe
- Kontakt med eksterne instanser som avdeling for nevrohabilitering Universitetssykehus Ullevål voksenhabiliteringstjenesten.
- Iverksette plan for tilrettelagte boliger for funksjonshemmede med behov av bistand i boligene sammen med Enhet for bestiller
- Fatte vedtak om bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med utviklingshemming i henhold til gjeldende lovverk.
- Gerica i bruk for all dokumentasjon (tiltaksplaner, journalskriving osv).
- Legemiddelhåndtering, multidose

Lovverk

- Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester
- Lov om behandlingsmåten i offentlig forvaltning
- Lov om pasient- og brukerrettigheter
- Lov om helsepersonell
- Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.
- Forskrift av 27.06.03 nr. 792 om kvalitet i pleie – og omsorgstjenestene for tjenesteyting.
- Forskrift av 08.06.01 nr.676 om individuelle planer etter helselovgivningen.
- Lov om tannhelsetjenesten
- Lov om medisinsk utstyr

- Lov om rett til innsyn i dokumenter i offentlig virksomhet
- Lov om behandling av personopplysninger
- Lov om vern mot smittsomme sykdommer
- Forskrift om legemiddelhåndtering for virksomheter og helsepersonell som yter helsehjelp.
- Forskrift om internkontroll i helse- og omsorgstjenesten
- Forskrift om smittevern i helsetjenesten
- Forskrift om pasientjournal

Kvalitetskomité

- Enhetsleder
- Tillitsvalgt
- 2 Styrere

Kvalitetsgruppe i hver bolig:

- Styrer
- Tillitsvalgt

HMS-gruppe i hver bolig

- Styrer
- Verneombud

Systemer

Beskrivelse av det overordnede kvalitetssystemet

Det er viktig å organisere logisk og strukturert, slik at ledelse og ansatte har lett tilgang til de sentrale statlige bestemmelser, Oslo kommunes tilleggsbestemmelser og egne lokale bestemmelser/prosedyrer. Når en også tar hensyn til behovet for løpende revisjon og etablering av nye prosedyrer og regelverk, vil det være en fordel å benytte tilpassede elektroniske verktøy. Bydel Nordstrand har to elektroniske systemer, kvalitetssystem (Ek) og system for avvik-/klagebehandling - Delta.

Elektronisk kvalitetssystem er:

- Tilgjengelig for alle ansatte på bydelens intranettsider.
- En fleksibel struktur for oppbygging og bruk.
- I tillegg til dokumentstyring et system for oppgavebehandling med oppfølging, varslinger pr. e-post og produksjon av innkallinger/referater for lederteam.

Formål

- Samle prosedyrer, instruksjoner for bydelens tjenesteområder på ett sted.
- Sikre revisjon av prosedyrer og dokumenter etter fastlagte tider.
- Fleksibelt system bygget opp av arkivnøkkel, versjonsstyring av enkeltdokumenter med historikk, saksgang, godkjenning, distribusjon og rapportering.

Ansvar

Bydelsdirektør:

- Har det overordnede ansvaret for at de elektroniske systemene benyttes i tråd med intensjonen.
- Sikre tilgjengelighet, fleksibilitet og økt kvalitet på tjenesteproduksjonen.

Enhetsleder har ansvar for å:

- Utarbeide/vedlikeholde/ revidere prosedyrer for enheten i henhold til gjeldende myndighetskrav
- Vedlikeholde og sikre at ansatte er kjent med systemene og at disse benyttes i det daglige arbeidet

Prosedyreverket

- I utarbeidelse av prosedyrer er kvalitetssystemets kapittelstruktur og eksterne referanser sentrale.
- I kapittelstrukturen samles alle prosedyrene i mapper. Mappene benevnes så hensiktsmessig som mulig og henholdsvis overordnede prosedyrer, fellesprosedyrer, stabsprosedyrer, enhetsprosedyrer.
- I eksterne referanser samles myndighetskravene
- En fullstendig prosedyre utarbeides i systemet med lett tilgjengelig linket lovverk.
- En godkjent prosedyre er tilgjengelig for alle ansatte.

Bydel Nordstrand har utarbeidet en brosjyre med følgende informasjon:

Prosedyrer:

- Utarbeides etter fastsatt mal
- Godkjennes i henhold til prosedyrens beskrevne ansvarsforhold før de trer i kraft.
- Kvalitetssikres, kontinuerlig oppfølging og veiledning
- Revideres etter bestemte intervaller 12/24 måneder. Organisatoriske/faglige endringer korrigeres ved behov.
- Presenteres med ny versjon etter revidering. Gammel versjon lagres som historikk.
- Skrives ut merket gyldighet kun utskriftsdato, unntakene markeres med annen undertekst. Dette kan være godkjenninger/kursbevis og liknende.

Oppgavebehandling

- Varslinger pr. e-post av oppgaver med frister.
- God møteorganisering og oppfølging
- Fleksibel løsning for flytting av oppgaver.
- Ivaretar historikk.

Elektronisk avviks- og klagesystem, Delta

- Det er utarbeidet 3 ulike elektroniske web baserte skjemaer der alle ansatte har tilgang.
Skjema for avvik
Skjema for HMS - avvik
Skjema for klager
- Alle ansatte skal registrere avvik i systemet.
- Skjemaet sendes tjenestestedsleder for behandling som videresender forslag om forbedringstiltak til overordnet leder for lukking.
- Resultatet meldes avviksmelder via tjenestestedsleder.
- Avvik gir mulighet for å sette inn målrettede tiltak.
- Gir mulighet for å få ut styringsdata fortløpende gjennom tilrettelagte rapporter.
- Gir samlet oversikt av innkomne klager til bydelen.
- Regelmessig rapportering av HMS - prosedyrer sikrer systematisk oppfølging.
- Sikrer en samlet oversikt og oppfølging av avvik og klager for tjenestene i bydelen
- Sikre at klager blir fulgt opp i forhold til frister.
- Klagebehandlingen skal foregå i de ulike fagsystemene. Det skal ikke lagres sensitive personopplysninger i Delta.

Formål

Formålet med et elektronisk avviks- og klagesystem (Delta) er å sikre at:

- avvik registreres, behandles og lukkes i ett og samme system.
- klager registreres og behandles

Det elektroniske avvikssystemet bidrar i større grad enn tidligere til en synlig oppfølging av de registrerte avvikene. Dette er en viktig del av bydelens forbedringsarbeid og inspirerer ansatte til deltakelse.

Resultat av elektroniske systemer

- Ansatte ivaretas i trygt og forutsigbart arbeidsmiljø
- Brukere sikres en faglig forsvarlig tjeneste med kvalitet
- Felles begrepsapparat i forhold til kvalitet.
- Myndighetskrav i fokus og utgangspunkt for prosedyrer.
- Lett tilgjengelige systemer med lav brukerterskel.
- Systemene bidrar til forbedring og utvikling.
- Ek er et åpent system med lesetilgang for alle.
- Delta er et avvikssystem med åpen registreringstilgang for alle. Når saker er behandlet og avviket lukket er saken kun tilgjengelig for leder.
- Økt samarbeid på tvers av fag og enheter. Således ansvarliggjøres ansatte og bidrar til utvikling.
- Målrettet undervisning og opplæring i tråd med lett tilgjengelige myndighetskrav.

Ansvar

Bydelsdirektør:

- Overordnet ansvar for bruk av systemene

Enhet for service- og forvaltning:

- Registrering av klager.
- Klager sendes, den enhetsleder som er ansvarlig for klagen, til behandling.

Enhetsledere/ tjenestestedsledere:

- Saksbehandler klager, generelle avvik og avvik i HMS
- Delta er implementert og kjent av ansatte og brukes til behandling av klager og avvik. Dette gjelder avvik tilknyttet brukerrettet arbeid og HMS-avvik i forhold til ansatte.

Overordnede plandokumenter

Det vises til eget hefte som omtaler Strategisk plan for Bydel Nordstrand 2014-2017 - med tilhørende budsjettnotater, tiltak og prosjekter. Heftet gjengis her i sin helhet.

Strategisk plan for Bydel Nordstrand

”Strategi er veien vi sammen må gå for å nå målet...”

”Bydel Nordstrand består av områdene Ekeberg, Brattlikollen, Bekkelaget, Ormøya, Malmøya, Ulvøya, Lambertseter, Nordstrand og Ljan og har ca. 1100 ansatte og ca. 48.000 innbyggere.”

2014 – 2017



Bydel Nordstrand skal være en attraktiv bydel med høy trivsel.

Ver: 5.00 / 13.08.2013 – Enstemmig vedtatt i Bydelsutvalget 12.09.2013.
Planen skal rulleres årlig slik at bydelsutvalget neste år vedtar planen for perioden 2015-2018



Sommerkveld på Fiskevollen

Visjon, virksomhetsidé og verdigrunnlag

Bydel Nordstrands visjon, virksomhetsidé og implementering av Oslo kommunes verdigrunnlag er ledende for bydelens arbeid.

Visjon

Bydel Nordstrand skal være en attraktiv bydel med høy trivsel.

Virksomhetsidé

Bydel Nordstrand skal:

- tilby tjenester tilpasset befolkningens behov
- yte nødvendig helsehjelp og tjenester med riktig kvalitet
- utvikle tjenestene i takt med endrede brukerbehov, samfunnsforhold og rammer
- ha fornøyde ansatte med tilstrekkelig kunnskap og ferdigheter
- ha god dialog med bydelens befolkning

Oslo kommune sitt verdigrunnlag

- Brukerorientering – Redelighet – Engasjement – Respekt

Brukerorientering viser vi i Bydel Nordstrand når vi:

møter brukernes behov
fokuserer på løsninger
er serviceinnstilte og kvalitetsbevisste
er fleksible

Redelighet viser vi i Bydel Nordstrand når vi:

spiller med åpne kort
holder det vi lover
gir rett informasjon

Engasjement viser vi i Bydel Nordstrand når vi:

tar initiativ
viser interesse
gjør hverandre gode
er motiverte

Respekt viser vi i Bydel Nordstrand når vi er:

anerkjennende
direkte
tolerante
lyttende
imøtekommende

Økonomi

Bydelen skal yte tjenester til befolkningen på riktig kvalitetsnivå innenfor vedtatte rammer.

Mål

- Bydelens årlige driftsresultat skal være i samsvar med vedtatt budsjett og økonomiplan.
- Den vedtatte økonomiplanen skal være oppdatert i forhold til justerte realendringer og endret aktivitetsnivå.
- Bydelen skal videreføre det systematiske og målrettede arbeidet for å opprettholde økonomisk balanse, tenke langsiktig og sikre bydelen handlefrihet.

Strategier

Bydelen skal ha:

kultur for god budsjettdisiplin

god intern resultatoppfølging av både økonomi og tjenesteproduksjon

prosedyrer for en effektiv håndtering av eventuelle avvik

velfungerende internkontrollsystem

hensiktsmessige verktøy og gode prosedyrer for effektiv økonomirapportering til bydelsutvalget

godt samarbeid med byrådet for å sikre gode og riktige rammebetingelser

innhentet ekstern finansiering av prosjekter som kan komme bydelens brukere til gode



På sprang mot nye mål

Ansatte

Mål

Bydelen skal

- ha tydelige og motiverte ledere
- være en attraktiv arbeidsplass hvor ansatte trives
- ha et sykefravær i tråd med byrådets mål
- ha aktiv medvirkning fra ansatte og tillitsvalgte

Strategier

Bydelen skal:

drive aktiv lederutvikling

være ledende på etikk, moral og holdninger

ha fokus på trivsel på arbeidsplassen

tilrettelegge for kompetanseutvikling og medvirkning

ved hjelp av rekruttering og utdanning

arbeide for godt kvalifiserte ansatte

gjennomføre introduksjonsprogram for nyansatte

føre en aktiv likestillings-, inkluderings og seniorpolitikk

arbeide med Helse- miljø og

gjennomføre årlige medarbeiderundersøkelser, medarbeidersamtaler og ledersamtaler

øke nærværet blant annet gjennom IA-avtale, veiledning og støtte, bruk av servicekontoret "Raskere tilbake" og personalpolitiske tiltak for gravide

stille krav til ansattes norskkunnskaper

rekruttere medarbeidere med ulik etnisk og kulturell bakgrunn

sikkerhet (HMS) og tydeliggjøre samarbeidet med vernetjenesten



God stemning i Radarveien barnehage

•

Barn, unge og familier

Bydelen er i vekst og andelen barn og unge er økende.

Mål

- Barn, unge og deres foreldre skal oppleve bydelens tjenester som forebyggende og viktige for god helse og et godt oppvekstmiljø
- Bydelen skal ligge over Oslo kommunes krav om brukertilfredshet blant brukerne av alle tjenester til barn, unge og familier.
- Barn som vokser opp i bydelen erfarer at bydelen satser på gode tiltak for å motvirke barnefattigdom
- Bydelen skal samarbeide med frivillige organisasjoner, skoler og andre interessegrupper som arbeider med barn, unge og kulturaktiviteter.
- Gjennom URO-programmet skal alle bydelens ansatte som jobber med barn og unge ha kompetanse til å gi hjelp til utsatte barn, unge og deres familier på et tidligst mulig tidspunkt.
- Alle barn skal kunne norsk før skolestart.
- Det skal legges til rette for økt etablering av barnehager også i privat regi

Strategier

Bydelen skal:

- Sikre at barn i bydelens kommunale og ikke-kommunale barnehager får et godt og likeverdig barnehagetilbud med høy kvalitet, i samsvar med loven og til barnets beste
- ha barnehageplasser nok til alle som ønsker det
- tilstrebe et mangfoldig barnehagetilbud med muligheter for foreldrevalgte aktiviteter som musikk, idrett, friluftsliv, drama med mer
- sikre at nye barnehager som etableres i kommunale barnehagebygg også kan driftes av private aktører
- sikre at det er norsk som er hovedspråket i bydelens egne barnehager
- arbeide aktivt med rus- og kriminalitetsforebyggende tiltak for ungdom, gjennom tverrfaglig samarbeid
- gjennom URO-programmet sikres ansatte kompetanse i å gi hjelp til barn og familier på et tidligst mulig tidspunkt
- vurdere å konkurranseutsette driften av ungdomshelse, skolehelsetjeneste, habilitering og rehabilitering
- styrke skolehelsetjenesten og sørge for at den har kapasitet til å tilrettelegge skolehverdagen for enkeltelever og drive forebyggende og helsefremmende arbeid
- bruke pedagogisk fagsenter for å sikre at barn med nedsatt funksjonsevne (0 – 6 år) får ivaretatt sine behov
- videreutvikle lavterskeltilbudet ved helsestasjonene
- videreutvikle Utekontakttjenesten for å ivareta behovet for et lavterskeltilbud samt tilby differensierte og tilpassede tiltak

opprettholde ungdomsklubbtilbudet
som et forebyggende tiltak
bidra til å videreutvikle det
kriminalitetsforebyggende
arbeidet i SaLTo samarbeidet
følge opp satsingsområder i
Handlingsplan for utsatte barn og
unge
gjennomføre årlige
brugerundersøkelser og bruke
resultatene til å forbedre
tjenestetilbudet
styrke foreldrerepresentasjonen i
kommunale barnehager på
bydelsnivå
samarbeide med ISU (Idrettens
samarbeidsutvalg) om
forebyggende folkehelse gjennom
idrett og aktivisering av barn og
unge



Den årlige kunstutstilling i Tyrihans barnehage

ha en handlingsplan mot barnefattigdom og aktivt følge opp innholdet i denne planen
legge til rette for utearealer til lek og idrett også til uorganisert lek

Eldre

Alle bydelens innbyggere skal, uansett alder, oppleve verdighet og respekt i møte med kommunen. Bydel Nordstrand skal være en trygg og god bydel å leve i og bli gammel i. Aldring er ikke synonymt med å bli pleietrengende.

Mål

- Bydelen skal ligge over Oslo kommunes krav om brukertilfredshet blant brukerne av alle tjenester til eldre.
- Tilrettelegge for at eldre i størst mulig grad kan bevare selvstendighet, verdighet og selvhjulpenhet
- Ansatte skal ha nødvendig kompetanse innenfor demens, ernæring, sårbehandling palliativ behandling, rus og psykiatri.
- Brukerne skal sikres fritt brukervalg i alle omsorgstjenester
- Institusjoner og tjenester innenfor pleie-, helse og sosialområdet skal konkurransen utsettes når dette vil gi bedre tilbud.
- Bydelen skal ha et dagsentertilbud, og en seniorkonsulent som arbeider oppsøkende opp mot eldre uten tjenester.
- Seniorsentrene skal gi viktige bidrag til det helsefremmende og sykdomsforebyggende arbeidet for eldre i bydelen

Strategier

Bydelen skal:

satse på forebyggende helsearbeid og medvirke til at brukerne opprettholder god helse og livskvalitet

tilby fleksible og tverrfaglige tjenester tilpasset brukernes behov

ha samarbeid med de frivillige organisasjonene

sikre en god kommunikasjon mellom ansatte og brukere og deres pårørende

sørge for at det til enhver tid er riktig bemanning og kompetanse på rett sted for å møte brukernes helse- og omsorgsbehov

ha et tett samarbeid med fastlegene

ha oppfølgende virksomhet gjennom bydelens egen seniorveileder

legge til rette for at eldre, som ønsker det, får mulighet til å bo hjemme så lenge som mulig

videreføre behovsstyrt Bemanning (BOB) i pleie- og omsorgstjenestene

informere om fritt brukervalg av hjemmebaserte tjenester

gjøre det lettere å kjøpe tilleggstjenester fra leverandører av hjemmetjenestene

informere brukere og deres pårørende om aktuelle hjelpemidler som kan hjelpe dem i hverdagen

gi mulighet for brukerne å velge bistand fra personer av samme kjønn

skape forutsigbarhet og legge til rette for tjenester slik at brukerne får færrest mulig ansatte å forholde seg til

yte helhetlige tjenester og aktivt å bruke beste effektive omsorgsnivå tilpasset brukerens alder og behov

gjennomføre årlige brukerundersøkelser og bruke resultatene av undersøkelsene til å forbedre tjenestetilbudet

har gode pasientforløp i tråd med samhandlingsreformen

benytte Omsorg+ som en del av omsorgstrappen med både selveide og leide boliger, hvor eldre har mulighet til å få omsorg og pleie døgnet rundt, matsservering, tilgang til fellesarealer, ny teknologi i hjemmebasert omsorg og et bredt aktivitetstilbud.



Sommerhygge på Krystallen Treffsenter

Mennesker med ulike bistandsbehov

Mål

- Tjenester til mennesker med ulike bistandsbehov er individuelt tilpassede og har god faglig kvalitet.
- Brukere mottar et tverrfaglig og koordinert tilbud.
- Brukertilfredsheten ligger over Oslo kommunes krav om brukertilfredshet

Strategier

Bydelen skal:

følge opp brukere som har behov for sammensatte og koordinerte tjenester
fremme selvstendighet og egen mestring
tilby fleksible og tverrfaglige tjenester
tilby boformer tilpasset brukernes behov
legge til rette for at brukere kan bli boende hjemme så lenge de har mulighet til, og ønske om det

tilpasse tjenestene til de krav som følger av Samhandlingsreformen.
videreutvikle samarbeidet med fastlegene
gjennomføre årlige brukerundersøkelser



Utegruppa på Marmorberget dagsenter
foto: Aina Moberg

Miljø og samferdsel

Bydelens nærmiljøarbeid har et stort spenn, som omfatter kultur- og frivillighetsarbeid, miljørettet helsevern, folkehelse, byutvikling, samferdsel, miljøvern og planarbeid. Ansvar for flere av forholdene som berører bydelens nærmiljø er tillagt etater utenfor bydelen. I disse sakene skal bydelen være et aktivt hørings- og påvirkningsorgan.

Mål

- Bydelen påvirker myndighetene til å prioritere trafiksikkerhet og nærmiljø gjennom redusert trafikk, støy og miljøbelastninger.
- Utbygging skal være stedstilpasset og ikke skape dårligere trafikk- og bomiljøer

Strategier

Bydelen skal:

følge opp prioriterte satsingsområder fra bydelens trafikkplan som sikrer barnehage- og skoleveier for barna, bedre parkeringsløsninger, reduksjon av trafikale belastninger og utbygging av sykkeltraseer

videreføre og styrke arbeidet med tilsynsoppgaver

følge opp Oslo kommunes handlingsplan innen miljø og klima på lokalt nivå

følge opp Oslo kommunes handlingsplan for universell utforming

ta initiativ til dialog og samarbeid med lokalt næringsliv om realisering av felles mål og planer

ivareta friområder til det beste for befolkningen

tilrettelegge for medvirkning i kommunalt planarbeid

bidra til å styrke det lokale kulturlivet gjennom utdeling av frivillighetsmidler

arbeide for å ivareta miljøet og redusere risikofaktorer



Vinterettermiddag på Holtet stasjon

Folkehelse

Bydel Nordstrand har utarbeidet egen folkehelseplan.

Mål

- Legger helsemessige hensyn inn i bydelens planarbeid
- Styrker de faktorer som bidrar til bedre helse

Strategier

Bydelen skal:

- videreføre den gode satsningen på forebyggende arbeid i tråd med Folkehelseloven
- påse at oversikt over helsetilstanden i bydelen fortløpende legges til grunn for valg og implementering av tiltak
- følge opp satsningsområder i sentral og lokal folkehelseplan
- delta i det sentrale folkehelseforumet i Oslo kommune
- opprette et lokalt folkehelseforum hvor erfaringsbasert dokumentasjon og lokal kunnskap løftes frem som grunnlag for fremtidig statistikk.
- tilrettelegge for at alle barn og unge i bydelen har gode arenaer og anlegg for fysisk aktivitet og friluftsliv i nærmiljøet
- tilrettelegge arealer til uorganisert lek/aktiviteter for alle aldersgrupper
- legge til rette for økt samarbeid mellom skolene og idrettslagene i bydelen i samråd med Idrettens samarbeidsutvalg.



Fysisk aktivitet på Brannfjell og Ekebergsletta.

Omdømme

Omdømme:

- skapes i kontakt med publikum, brukere, ansatte og samarbeidspartnere
- er en overordnet faktor som er gjennomgående i alle strategiplanens målområder
- er et resultat av hva bydelen gjør og hvordan bydelen blir oppfattet

Mål

- Bydel Nordstrand leverer gode og forutsigbare tjenester til bydelens befolkning

Strategier

- omdømmefaktoren skal bygges opp og utvikles ved at bydelens ansatte og bydelens tjenester og tiltak leveres med kvalitet og en positiv serviceholdning
- ha trygge og gode arbeidsplasser slik at alle ansatte er stolte av å arbeide i Bydel Nordstrand



Kreativiteten blomstrer på Gnisten Aktivitetshus.



Bydel Nordstrand
Ekebergveien 243
1166 Oslo

Postboksadresse:
Pb. 98 Nordstrand
1112 Oslo
E-post:

Telefon: 02 180
Telefax: 23 49 50 50

postmottak@bns.oslo.kommune.no

Bankgiro: 1315.01.00539
Org.nr.: 970 534 679

Økonomiplan /budsjett

Det utarbeides hver høst et budsjett for påfølgende år og en økonomiplan for de fire påfølgende årene. Samtlige budsjettansvarlig deltar i utarbeidelsen av bydelsdirektørens budsjettforslag som legges frem til vedtak i bydelsutvalget i desember.

Bydelsutvalget (BU) inviteres til flere budsjettkonferanser hvor de informeres om de tildelte rammene og utfordringer i arbeidet. Samtidig oppfordres BU til å gi politiske signaler slik at budsjettforslaget kan bli så godt som mulig.

Bydelens tillitsvalgte og vernetjenesten informeres også underveis, og gis anledning å uttale seg og til å komme med innspill.

Bydelens strategiske plan er overordnet budsjett og økonomiplan og legger føringer for budsjettarbeidet.

Avhengig av bydelsutvalgets ønsker og den økonomiske situasjonen legges det frem en eller flere budsjettjusteringssaker for bydelsutvalget i løpet av året. Det avholdes også resultat- og strategikonferanser.

Bydelen har en fremdriftsplan og prosedyre for en helhetlig økonomioppfølging som omfatter hele organisasjonen. Dette medfører at alle budsjettansvarlige månedlig rapporterer økonomisk status, aktiv prognose og iverksetting av nødvendige tiltak. Det er for øvrig utarbeidet et kompendium - "Budsjettansvar i bydelen" – til hjelp for alle som deltar i prosessen.

Delegasjonsbestemmelser

Delegasjonsmyndighet innen personalområdet – Bydel Nordstrand

- Fullmaktoversikt – Bydelsdirektørens myndighet i henhold til Bydelsreglementets § 3-4, jf 3-2.
- Budsjettfullmakter og anskaffelser delegert til enhetsledere for 2013. Enhetsledere har videre delegert budsjettfullmakter og anskaffelser til sine budsjettansvarlige.

Informasjonsplan

Informasjonsplanen skal inngå som en del av bydelens overordnede planverk. Intern og ekstern informasjon er strategiske virkemidler i kommunens og bydelens arbeid for å oppfylle overordnede mål.

Det er økende krav og forventninger hos innbyggerne i bydelen om tilgjengelighet og mulighet for å søke om tjenester uavhengig av tidspunkt på døgnet.

Det forventes relevant og korrekt informasjon på nettsidene våre og at bydelen i fremtiden vil være tilstede i sosiale medier.

Oslo kommune har kommet et godt stykke på vei i å etablere en "døgnåpen kommune" Bydelens Internett- og intranettsider er under kontinuerlig utvikling i samarbeid med informasjonsseksjonen i rådhuset.

Bydel Nordstrand ønsker å gi god informasjon til befolkningen, brukerne og ansatte. Godt informasjonsarbeid skal bidra til en effektiv utnyttelse av bydelens ressurser, til brukermedvirkning og god kommunikasjon. Språk, regelverk og praksis skal være publikumsorientert og forståelig.

Bydelsdirektøren, enhetslederne og enhet for service og forvaltning har det overordnede ansvaret for at bydelens informasjonsstrategi følges. Den enkelte enhetsleder er ansvarlig for at gode og

relevante informasjonstiltak settes i verk og skal bidra aktivt til at det informeres jevnlig i de informasjonskanalene som bydelen benytter seg av.

Kriseinformasjonsplan

Trer i kraft under alvorlige ulykker og hendelser. Inngår som en del av bydelens beredskapsplan

Beredskapsplan sist revidert september 2013

Bydelen har en egen beredskapsplan som trer i kraft ved uønskede hendelser og ulykker som er av en slik art at de ikke kan takles ute i tjenestene.

Målet med planen:

- At bydelen ved utforutsette kriser og hendelser kan mestre å ta hånd om mennesker som rammes i samarbeid med den sentrale skadestedsledelsen og det øvrige hjelpeapparat.
- Bidra til å begrense materielle og menneskelige skader.
- Tilbakeføre krisesituasjoner og hendelser så raskt som mulig tilbake til normal drift.

Beredskapsplanen for Bydel Nordstrand beskrives innledningsvis som følger:

Lovverk:

- Lov av 23. juni 2000 nr. 56 om helsemessig og sosial beredskap
- Kommunehelsetjenesteloven og Smittevernloven med tilhørende forskrifter.

Rundskriv:

- Overordnet plan for helsemessig- og sosial beredskap – byrådssak 1094/09 13.4.2012
- Plan for Oslo kommunes innsats ved større ulykker som medfører evakuering i Oslo
- Byrådssak 24/2012 vedtatt 17.10.2012.

Målet med beredskapsplanen:

- At bydelen ved utforutsette kriser og hendelser kan mestre og ta hånd om mennesker som rammes i samarbeid med den sentrale skadestedsledelsen og det øvrige hjelpeapparat.
- Bidra til å begrense materielle og menneskelige skader.
- Tilbakeføre krisesituasjoner og hendelser så raskt som mulig tilbake det normale.

Et lederansvar

Krisehåndtering er et lederansvar. Krisearbeidet skal foregå på lavest mulig nivå og i minst mulig grad avvike fra de ordinære linjer og rutiner. I kriser skal bydelen søke å opprettholde normaldrift på alle områder som ikke er rammet direkte.

Fullmakter

Alle økonomiske konsekvenser av krisehåndteringen skal avklares fortløpende. Avtaler gjøres skriftlig. De ekstraordinære ressurser som settes inn skal i utgangspunktet dekkes innen bydelens rammer. Bydelsdirektøren er gjennom økonomireglementet for det enkelte år delegert fullmakt til omdisponeringer innen gitte rammer og forutsetninger.

Dersom det er behov for å sette inn ressurser som går ut over gjeldende delegasjoner, må saken tas opp med Byrådsavdeling for eldre- og sosiale tjenester.

Det vises også til Byrådssak 215/98 – Omgjøring av vedtak om delegasjon av myndighet til byrådet til å fatte vedtak i henhold til "Hasteparagrafen". Bystyret behandlet saken i møte 18/03/1998. Med hjemmel i lov om kommuner og fylkeskommuner av 25. september 1992 § 13 om utvidet myndighet i hastesaker, og § 20 nr. 3 om kommunerådets og fylkesrådets ansvar og myndighet, delegeres byrådet følgende avgjørelsesmyndighet: Gjøre vedtak i saker som skulle vært avgjort av annet organ når det er nødvendig at vedtak treffes så raskt at det ikke er tid til å innkalle dette.

Ny beredskapsplan tilpasset Oslos sentrale malverk vil være klar våren 2014.

Planer innen fagområder

Informasjon - og kommunikasjonsteknologi–IKT organisering i Oslo kommune

IKT-reglement for Oslo kommune ble vedtatt av byrådet den 14.10.2010.

Reglementet fastsetter ansvar-, oppgaver og fullmaktfordeling for anvendelse av IKT i Oslo kommune.

Drift av IKT-funksjoner er sentralisert, og det er Utviklings- og kompetanseetaten som er leverandør av driftstjenester til kommunens virksomheter.

Prosjektet IKT infrastruktur skal skifte ut og oppgradere IKT-infrastrukturen i Oslo kommune.

Bydel Nordstrand ble overført til nytt driftsmiljø i begynnelsen av 2013 som bl.a. medførte utskifting av utstyr og oppgradering av programvare.

Informasjonssikkerhet

IKT -reglement fastsetter ansvar for informasjonssikkerhet i Oslo kommune.

Bydel Nordstrand har utarbeidet retningslinjer for informasjonssikkerhet som bl.a. beskriver organisering, fysisk sikring og systemteknisk sikring som hovedelementer i dette arbeidet.

Formålet med retningslinjene er å skape felles forståelse av sentrale og lokale føringer for informasjonssikkerhet.

Smittevernplan

Smittevernplanen er under revidering i 2013.

Vedtatt i Bydelsutvalget 24.04. 2008.

Smittevernplanen ble revidert 20.08.2009 i forbindelse med Pandemi.

Revidert smittevernplan vedtatt i bydelsutvalget 2011.

Smittevernplanen for Bydel Nordstrand beskrives innledningsvis som følger:

”Smittevernplan for Bydel Nordstrand er den lokale smittevernplanen for bydelen, med utgangspunkt i Oslo kommunes smittevernplan. Planen er et arbeids- og oppslagsdokument med grunnleggende informasjon om bydelens organisering av smittevernarbeidet, kontaktpersoner, og ressurser, samt en beskrivelse av lokal beredskapsorganisering innen smittevern. Det gis også en kortfattet oversikt over melde- og varslingsrutiner og en kort beskrivelse av tiltak / rutiner ved enkelte utvalgte sykdommer. Planen bør sees i sammenheng med *Smittevernplan for Oslo* som er den overordnede plan for hele Oslo.

Hensikten med smittevernarbeidet er:

- Verne befolkningen mot farlige smittestoffer som følger med mennesker, dyr, varer og avfall.
- Bekjempe alvorlige smittsomme sykdommer
- Forebygge spredning av smittsomme sykdommer blant bydelens befolkning. Forebygging av smittsomme sykdommer er spesielt rettet mot risikogrupper ved bl.a. smitteoppsporing, vaksinasjon, informasjon og kontroll.
- Bedrive infeksjonsepidemiologisk overvåkning.
- Opprettholde en beredskapsorganisasjon som kan håndtere utbrudd og epidemier av smittsomme sykdommer.

Den generelle smittevernplanen for Oslo kommune behandler følgende områder:

- Bakgrunn med lover, forskrifter og definisjoner

- Beskrivelse av befolkningssammensetning, byomfattende smitteforebyggende ressurser, bydelens ressurser, overvåkning av smittsomme sykdommer i Oslo kommune, meldings- og varslingsrutiner og diagnostikk og tiltak.
- Generell infeksjonsepidemiologi med omtale av mage- tarminfeksjoner, dråpesmitte og vaksinasjon.
- Drikkevann, næringsmidler, avfallshåndtering og skadedyrkontroll.
- Beredskap med organisering, risikovurdering, mobiliseringsrutiner, internasjonale ankomster, informasjon og informasjonsspredning, vurdering av ressurser.
- Vedlegg med basisvaksinasjonsprogram, adresselister, kart over bydelene, allmennfarlige smittsomme sykdommer. MSIS-veiledning (MSIS – meldesystem for infeksjonssykdommer) med sykdomsliste og til slutt områder med restriksjoner for drikke vannkilder”.

Folkehelseplan for Bydel Nordstrand

Bystyret vedtok folkehelseplanen for Oslo kommune 30.01.2013. sak 8.

Føringer for arbeidet med nåværende plan er følgende:

- Neste folkehelseplan skal være basert på tverrfaglig og tverrsektorielt samarbeid.
- Neste folkehelseplan skal ha et kapittel om konkrete tiltak for å forebygge selvmord og fremme psykisk helse blant barn og unge.
- Barn og unge skal være egen innsatsgruppe, for å sikre tidlige intervensjon og utnytte det store forbedringspotensialet det er å starte med barn.
- Bydelen skal belyse eldre, personer med nedsatt funksjonsevne og innvandrere og deres situasjon i et folkehelseperspektiv i neste folkehelseplan.
- Bystyret ber byrådet sikre at alle bydeler utarbeider egne strategier for forebyggende helsearbeid, som også inkluderer alle de ulike sektorene som kan utnyttes og videreutvikles til å jobbe med helsefremmende arbeid.

Folkehelseplan vil være gjeldende for perioden 2013 – 2016.

Oslo kommune skal etter ny lov (Lov om folkehelsearbeid) ha et folkehelseperspektiv i alle virksomheter. En markert politisk dreining fra å ha et fokus på sykdomsperspektivet til å fokusere på hva som kan påvirkes og forebygges er sentralt fremover. Loven stiller krav til en samfunnsrettet folkehelsepolitikk og utfordrer alle nivåer og sektorer til å ta et selvstendig ansvar. Det skal tas ansvar for egen helse og et felles ansvar for samarbeid for bedre folkehelse.

Folkehelseplanen for 2013-2016 skal fungere som et verktøy for å utvikle strukturerte nettverk rundt helsemessige utfordringer. Fire hovedstrategier legges frem som viktige elementer i folkehelsearbeidet. Folkehelsearbeidet skal forankres i dokumentert kunnskap og det skal bidra til helseovervåkning på lokalt nivå.

Sentralt i folkehelsearbeidet er å utjevne helseforskjeller og styrke bærekraftig utvikling. Grunnlaget er en oversikt av de utfordringer og forskjeller som finnes i befolkningen. Dette påvirker prioriteringer vi tar når vi skal utnevne en satsningsgruppe.

Folkehelseplanen for Oslo kommune 2013-2016 uttrykker at helsefremmende og forebyggende arbeid blant barn og unge skal være i fokus. Det utelukker ikke at vi tenker ”helse i alt vi gjør” for hele Bydel Nordstrands befolkning. Alle bydelens planverk skal ivareta folkehelseperspektivet.

Handlingsplan for psykisk helsearbeid

Ny Handlingsplan for psykisk helse er under utarbeiding 2013.

Handlingsplanen fra 2004 – 2008 for Bydel Nordstrand beskrives innledningsvis som følger:

”Handlingsplanen bygger på *Handlingsplan for psykisk helsearbeid i Oslo kommune 2004 – 2008*, vedtatt i bystyret 22.09.2004. Oslo kommunes plan har utgangspunkt i statlige føringer og innmeldte behov fra etater og bydeler ved *Foreløpig handlingsplan for psykisk helsearbeid 2004 – 2008*.

Handlingsplan for psykisk helsearbeid for Bydel Nordstrand uttrykker samme verdisyn og har samme oppbygging som Oslo kommunes handlingsplan for psykisk helsearbeid. Planen skal være konkret og målbar, med hovedvekt på tiltak og bydelens prioriteringer av satsningsområder.

Ansvar for å yte de nødvendige tjenester til mennesker med psykiske lidelser er delt mellom spesialisthelsetjenestene og de kommunale tjenester. Spesialisthelsetjenestens virksomhet er et statlig ansvar og reguleres av Lov om etablering og gjennomføring av psykisk helsevern av 2001. Denne lovs § 1-2 definerer psykisk helsevern slik: ” Med psykisk helsevern menes spesialisthelsetjenestens undersøkelse og behandling av mennesker på grunn av psykisk lidelse, samt den pleie og omsorg dette krever”.

Bydelens ansvar på dette området reguleres av følgende lover:

- Lov om kommunale helse – og omsorgstjenester
- Lov om barneverntjenester
- Lov om kommuner og fylkeskommuner

Bydelen har i henhold til disse lovene et betydelig ansvar for både forebyggende og kurativt psykisk helsearbeid. Arbeidsdelingen mellom kommunen og helseforetakene innebærer at kommunen har ansvar for alminnelige tilbud og tjenester, som bolig, fritids- og kulturtilbud, opplæring, arbeid og annen bistand som setter den enkelte i stand til å mestre dagliglivets problemer. Spesialisthelsetjenesten ved helseforetakene skal ha ansvar for behandlingstilbudet. Bydelens virksomhet innen psykisk helsearbeid baserer seg på at det ordinære tjenesteapparat skal kunne gi kvalifisert bistand til mennesker med psykiske lidelser”.

Rusmiddelpolitisk handlingsplan 2013-2016

Etter alkohollovens § 1-7 d skal alle kommuner utarbeide alkoholpolitiske handlingsplaner.

Bydel Nordstrand sin plan omhandler både alkohol og narkotika, og målet er at bydelen med dette har en rusmiddelpolitisk handlingsplan som gjennom et tydelig folkehelseperspektiv skal bedre kvaliteten og kompetansen i kommunen på rusfeltet.

Hovedmål:

Bydel Nordstrand skal på det rusforebyggende feltet ha et helhetlig, tverrfaglig tilbud til hele befolkningen i bydelen.

Delmål:

1. Bydelen skal ha gode universelle tiltak/tilbud til hele bydelens befolkning. Informasjon om tilbud som finnes skal være lett tilgjengelig.
2. Bydelen skal ha målrettede tiltak rettet mot grupper som er mer utsatt for å utvikle helseskadelig bruk av rusmidler, samt forhindre tilbakefall hos mennesker i en rehabiliteringsprosess.
3. Bydelens instanser skal informere om, og tilby målrettede tiltak til personer med rusproblemer og til personer som har høy risiko for å utvikle skadelig bruk av rusmidler, samt ved tilbakefall.

Planen bidrar til at tjenestene blir mer kjent og lettere tilgjengelige for befolkningen.

Rusmiddelproblematikk er sammensatt, og berører mange ulike tjenester. Planen fokuserer derfor på tverrfaglighet. Planen erstatter tidligere planer og tar i hovedsak for seg tiltak som finnes i bydelen, samt en beskrivelse av bydelens situasjon i forhold til rusproblemer. Planen tar ikke for seg bevilgningsansvaret som byråd for næring og kultur har.

Det gjøres mye arbeid i bydelen innenfor rusfeltet. Ved å koordinere tiltakene, gi mer informasjon tverrfaglig og til befolkningen målrettes arbeidsinnsatsen mot en helhetlig og brukervennlig tenkning. Ved å samkjøre bydelen bedre på rusfeltet vil tiltakene fungere til det beste for de det gjelder.

Lovverk

Kommunen er pålagt forskjellige ansvarsområder innenfor rusmiddelfeltet gjennom ulike lovverk.

Følgende lover nevnes som aktuelle:

- Lov av 2. juni 1989 nr. 27 om omsetning av alkoholholdig drikk m.v.
- Lov av 13. desember 1991 nr. 81 om sosiale tjenester m.v.
- Lov av 19. november 1982 nr. 66 om helsetjenesten i kommunene.
- Lov av 17. juli 1992 nr. 100 om barneverntjenester.

- Lov av 5.august 1994 nr. 55 om vern mot smittsomme sykdommer.
- Lov av 28. april 1961 nr. 2 om psykisk helsevern.

Bydelen ønsker en ”levende” rusplan. Derfor arrangerer en tverrfaglig arbeidsgruppe ”Rusforum” for ansatte og samarbeidspartnere. I rusforum løftes tiltak i planen frem og ulike temaer innenfor rusfeltet belyses. Det utarbeides også nyhetsbrev som distribueres ansatte og som legges ut på bydelens nettsider.

Våren 2011 ble Bydel Nordstrand invitert til å delta i en ”Tidlig intervensjons-satsing på rusfeltet ” gjennom Kompetansesenter rus- Oslo (KoRus). Satsningen er styrt av Helsedirektoratet, og er en nasjonal satsning der veilederen *Fra Bekymring til Handling* skal implementeres i alle tjenestesteder som kommer i befatning med rus. Satsingen tar utgangspunkt i den ruspolitiske handlingsplanen, og bydelen får støtte til initiering av nye tidlig intervensjonstiltak - samt styrking av allerede etablerte tiltak. Planen er godkjent i bydelsutvalget, og er også forankret i SaLTo styringsgruppe. Rusmiddelpolitisk handlingsplan ligger på bydelens nettsider.

Revidert plan for barnehagebehov

Med økt fokus på innhold og kvalitet 2011 – 2014

Revidert plan for barnehagebehov med økt fokus på innhold og kvalitet 2011 – 2014.

Saken ble behandlet i bydelsutvalget 19. mai 2011. Oppdatert plan vil foreligge første halvår 2012.

Bydel Nordstrand har som mål at barnehage tilbudet skal være i samsvar med barnehagebehovet. Dette tilsier at barnehagekapasiteten til enhver tid tilfredsstillende full behovsdekning og at plan- og tiltaksberedskapen samtidig ivaretar framtidige behov.

Etter en periode med sterk vekst i antallet barnehageplasser, innføring av maksimalpris for foreldrebetaling og rett til plass, skal bydelens innsats rettes mer mot kvalitet og innhold i barnehagen.

Alle barn fortjener et godt barnehage tilbud. Dette må sikres uavhengig av om de går i private eller offentlig barnehage, om det er store eller små barnehager, gamle eller ny.

Barnehagen skal være til barns beste. Barn skal oppleve glede og mestring i barnehagen. De skal få leke, lære og utvikle seg og delta aktivt i et sosialt og kulturelt fellesskap. Gode barnehager formidler verdier og holdninger, gir barna grunnleggende ferdigheter og kunnskaper og trening i å delta aktivt i et fellesskap med andre barn og med voksne utenfor familien. Barnehagen skal være en god støttespiller for foreldre i omsorgen for barna og bidra med god stimulering til læring.

Planen er å finne på bydelens internettside.

Handlingsplan: Barn i vanskelige livssituasjoner 2010-2012

Overordnede føringer:

Bystyret vedtok 23.05.07 en plan for forebygging og bekjempelse av vold mot barn i nære relasjoner, hvor de skriver:

Bystyret bes påse at det i alle bydeler utarbeides handlingsplaner med konkrete sett av virkemidler som sikrer hjelp og støtte til barn utsatt for vold fra nære voksne. Planen forelegges de respektive bydelsutvalg. Helse- og sosial komiteen holdes orientert om arbeidet.

Hovedmål:

Bydel Nordstrand skal raskt gi et godt, helhetlig tjenestetilbud til utsatte barn og unge.

Fokusområder:

1. Bydelens ansatte skal ha kompetanse til å identifisere utsatte barn og unge.
2. Bydelens ansatte skal kjenne bydelens rutiner og prosedyrer, ha kjennskap til lovverk, og være trygge på sine ansvarsområder og oppgaver.

3. Bydelens ansatte skal vite hvor de finner informasjon om temaet
4. Bydelens ansatte skal ha kunnskap om hvilke konsekvenser det innebærer for barn å leve i vanskelige livssituasjoner.
5. Bydelens ansatte skal ha kompetanse til å samtale med barn og unge og deres foreldre om temaene i planen.
6. Det skal finnes relevante, forpliktende samarbeidsavtaler og samarbeidsarenaer for tjenestene om temaene.

Handlingsplan mot barnefattigdom vil være klar i begynnelsen av 2014.

Boligsosial handlingsplan 2011-14

Boligsosial handlingsplan for Bydel Nordstrand skal ligge til grunn for alle som arbeider med berørte grupper og tjenester i bydelen.

En tverrfaglig arbeidsgruppe i bydelen har utarbeidet planen. Boligkontoret har hatt koordineringsansvaret for boligplanen. Planen skal gjelde for perioden 2011 til 2014 og evalueres årlig.

Planen inneholder følgende punkter:

- Ansvarsfordelingen innad i bydelen
- Ansvarsfordelingen mellom bydelen og kommunale foretak
- Forholdet mellom bydelen og private utleiere
- Bosettingsstrukturen og lokale forhold
- Befolkningsutvikling og fremtidig behov for boliger
- Generell utvikling fremover og behovet for boliger i forskjellige kategorier
- Utviklingen i leiemarkedet
- Økonomi: hvordan utvikle kostnadseffektive tjenester

Planen starter med en situasjonsbeskrivelse som danner grunnlag for vurderinger av hvilke forhold Bydel Nordstrand har som mål å forbedre i forhold til målgruppene. Planen avsluttes med mål og konkrete tiltak, hvem som har ansvar for gjennomføringen og en angitt tidsfrist.

Planen skal være rullerende og ansvaret for den videre oppfølgingen av planen er lagt til Enhet for service og forvaltning.

Boligsosial handlingsplan for Bydel Nordstrand skal ligge til grunn for alle som arbeider med berørte grupper og tjenester i bydelen.

En tverrfaglig arbeidsgruppe i bydelen har utarbeidet planen.

Enhet for Nav Nordstrand sosial har hatt koordineringsansvaret for boligplanen. Planen skal gjelde for perioden 2011 til 2014 og evalueres årlig.

Demensplan for Bydel Nordstrand

Utdrag fra arbeidet med demensplan for Bydel Nordstrand 2011:

Demensplanen 2015 "Den gode dagen" er en delplan til Omsorgsplanen 2015.

Høsten 2010 ble det innvilget stimuleringsmidler fra fylkesmannen i Oslo og Akershus for å arbeide med en demensplan i Bydel Nordstrand. Til grunn for arbeidet med demens, ligger først og fremst Demensplan 2015.

Hovedmål for demensplan i Bydel Nordstrand:

Bydel Nordstrand skal etablere gode prosedyrer for utredning, diagnostikk og oppfølging av personer med demenssykdom og gjennom dette bidra til å styrke og kvalitetssikre bydelens arbeid innen demensomsorgen. Arbeidet skal implementeres og gjøres kjent for alle ansatte. Demensplanen skal i stor grad bidra til større åpenhet om sykdommen, gi økt informasjon til publikum i bydelen.

Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse 2010 – 2012

Handlingsplanen er utarbeidet i en tverrfaglig gruppe i bydelen og bygger på sentrale føringer fra Oslo kommune sentralt.

Planen er forankret i følgende hovedelementer:

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

Planen starter med en situasjonsbeskrivelse innen de nevnte områdene. Denne beskrivelsen danner grunnlag for vurderinger av hvilke forhold Bydel Nordstrand har som mål å forbedre i forhold til målgruppen. Under hvert område er det utarbeidet mål med konkretisering av tiltak, hvem som har ansvar for gjennomføringen og en angitt tidsfrist. Planen gir en samlet oversikt over de mål og tiltak bydelen har i forhold til å bedre levekårene for mennesker med nedsatt funksjonsevne.

Planen skal være rullerende og ansvaret for den videre oppfølgingen av planen er lagt til Enhet for bestiller og Enhet for forebyggende arbeid

Kvalitetsarbeidet

Bakgrunn og sammenhenger

Hva er kvalitet og hvordan måles det?

I denne sammenheng støtter vi oss på en utbredt definisjon av kvalitet utformet av Norsk Standard (NS-ISO 8402): ”Kvalitet er helheten av egenskaper en enhet har og som vedrører dens evne til å tilfredsstillte uttalte og underforståtte behov”. I følge denne definisjonen har kvalitet å gjøre med tilfredsstillende av beskrevne krav, forventninger og behov knyttet opp mot en helhet av egenskaper. Kravene kan komme fra staten i form av krav, lover, forskrifter eller rundskriv, fra kommunene selv eller fra brukere og pårørende. Alle disse vil kunne ha uttalte forventninger og behov.

Tilsyn

”Byrådet ivaretar sitt tilsyn overfor bydelene primært ved gjennomgang av bydelenes årsbudsjett, årsrapporter og øvrige rapporter som bystyret fastsetter. Dersom byrådet gjennom sitt tilsyn konstaterer betydelig avvik mellom utviklingen av ressursbruk, tjenesteproduksjon eller anvendelse av lover og overordnede retningslinjer i forhold til forutsetningene definert av bystyret eller lovgiveren, skal byrådet fremme forslag til iverksettelse av korrektive tiltak/instruksjon av bydelsutvalgene for bystyret.”

”Bydelsutvalget har ansvar for å føre tilsyn med bydelens virksomhet. Tilsynet ivaretas primært gjennom ordinær budsjettoppfølging, gjennomgang av tertialrapporter, årsmeldinger og øvrige meldinger som bystyret fastsetter, samt rapporteringsordninger som bydelen selv fastsetter.”

”Bydelsdirektøren har ansvar for å føre tilsyn med virksomheten i bydelen”.

Prosesser i kvalitetssystemet 1-12

Det er en rekke kritiske prosesser i vår organisasjon som er vesentlige for driften og levering av de tjenester bydelen er satt til å produsere. En helhetlig kvalitetspolitikk må omfatte alle prosessene på alle plan og nivåer i organisasjonen. God service er en uttrykt policy i bydelen, som skal forankres i hele organisasjonen og kvalitetssikres og utvikles gjennom hensiktsmessige verktøy og metoder for kontroll og avviksrapportering.

Bydelens helhetlige kvalitetssystem tar sikte på å sikre alle sentrale områder innen tjenesteyting og administrasjon, men for detaljerte opplysninger om rutiner: se den enkelte stabs og enhet i dette dokumentets del 2.

Det er tatt inn henvisning til eksisterende fagsystem under hvert område da dette er viktige redskap for utvikling av rutiner og prosedyrer og en stadig viktigere del av kvalitetssikringen i kommunen og bydelen.

1. Kvalitetssystem for helse og sosialtjenestene, i hovedsak pleie, rehabilitering og omsorg (lovregulert, se også kvalitetsforskrift og forskrift om internkontroll side 10, og lov om helsepersonell) (fagsystemet Gerica/IPLOS)
2. Kvalitetssystem for lovregulerte tjenester til barn og unge (Fagsystemene SATS barnehager og SFO, Helsestasjonssystem og Familia barnevern).
Årsregnskap for ikke-kommunale barnehager.
Bruk av nettbasert barnehagetilsyn i alle kommunale og private barnehager.
3. Kvalitetssystem for andre typer tjenester til barn/unge og befolkningen: Forebyggende barne- og ungdomsarbeid, kulturarbeid, miljø, opplysnings/informasjonsjeneste, m.m.
4. Kvalitetssystem for bolig- kvalifisering sosialkontortjeneste knyttet til lov og kvalitetshåndbok. (Fagsystemet Oscar WinSosial, SAPO)
5. Felles Kvalitetssystem for Informasjonssikkerhet Personopplysningsloven, arkivlov, offentlighetslov, forvaltningslov. (gjennom alle fagsystemene, Critical Path og saksbehandlingssystemet DocuLive inkludert Oppfølgingsmodulen)

6. Felles Kvalitetssystem for HMS Arbeidsmiljøloven, Lov om helsemessig og sosial beredskap og arbeid med lokale miljøtiltak gjennom HMS kvalitetssystem. Årlig revisjon på alle tjenestesteder (inkludert lønn og personalsystemet NLP og Prosesser for forvaltning av personalressurser.)
7. Elektronisk kvalitetssystem –Ek er bydelens database for prosedyreverk. Prosedyrenes målsetting er å sikre oppfyllelse av myndighetskrav. Alle ansatte har lesetilgang med lett tilgjengelighet til systemet.

Delta er bydelens klage- og avvikssystem.
Systemet sikrer en korrekt håndtering av klager i tråd med gjeldende lovverk.
Systemet sikrer korrekt behandling og lukking av avvik med forbedringstiltak for å hindre gjentakelse av avviket. Alle ansatte har tilgang til systemet for registrering av avvik.
8. Felles system for rekrutterings og kompetanseplaner mm. Prosesser for sikring av undervisning, praktisk opplæring og påkrevet videre- og etterutdanning (jf for eksempel kommunehelselov /sosialtjenestelov med mer). Prosesser for sikring av hensiktsmessig organisering, jf helsepersonelloven § 16. Under utvikling i den enkelte stabs og enhet og i bydelen generelt. Disse rutineene er ikke beskrevet i dette rapportdokumentet.
9. Felles Kvalitetssystem for alle tjenester og staber knyttet til budsjettering, regnskap og prognoser for økonomi, tjenesteproduksjon i måltall og statistikk (økonomisystemet Agresso og Kostra/Statistisk sentralbyrå, kommunal statistikk) som også er byrådets oppfølging og tilsyn med bydelen.
10. Felles kvalitetssystem for innkjøp/anskaffelse: Hjemmelsdokumenter er Oslo kommune innkjøpsregelverk og EØS-reglene. Alle innkjøp skal foregå innen de økonomiske fullmakter og rammer og etter anskaffelsesreglement i Oslo kommune. Mindre innkjøp styres av de budsjettansvarlige.
11. Registrering av IKT-utstyr ivaretas av driftsleverandør for IKT-løsningen i Oslo kommune.
12. Bydelsdirektørens kvalitetssystem for oppfølging av beslutninger / planer: Interne beslutninger, oppfølging av sentrale vedtak i bydelens lokaldemokrati, medbestemmelses- og arbeidsmiljøutvalg gjennom oppfølgingsmodul i DocuLive.

Kvalitetsforskriften for Helse- og sosialtjenester

Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgssektoren trådte i kraft 1.7.2003.

§ 1. Formål

”Forskriften skal bidra til å sikre personer som mottar pleie- og omsorgstjenester etter kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven får ivaretatt sine grunnleggende behov med respekt for det enkelte menneskets selvbestemmelsesrett, egenverd og livsførsel.”

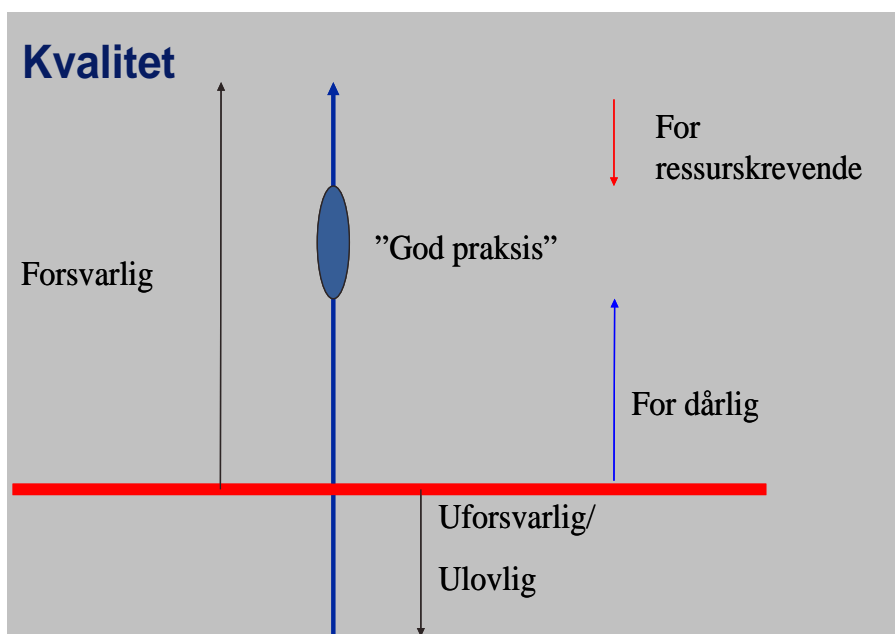
Forskrift om internkontroll i sosial – og helsetjenesten trådte i kraft 1.1.2003.

§ 1. Formål

Formålet med forskriften er å bidra til faglig forsvarlig sosial – og helsetjenester og at sosial – og helselovgivningen oppfylles gjennom krav til systematisk styring og kontinuerlig forbedringsarbeid i tjenestene.

§ 3. Internkontroll

”I denne forskriften betyr internkontroll systematiske tiltak som skal sikre at virksomhetens aktiviteter planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold av sosial – og helselovgivningen”



Sosial- og helsedirektoratet

Hvordan lykkes i kvalitetsarbeidet?

På et strategisk nivå er en av de vanligste grunnene til at man mislykkes i å opprettholde kvaliteten at man prøver å møte ulike brukergrupper med de samme type service. Det er viktig å skille mellom de ulike brukergruppene, behov, situasjon m.m. Når det gjelder tiltak for å forbedre og opprettholde kvaliteten er følgende årsaker de mest vanlige å mislykkes i:

1. Mangel på interesse fra toppledelsen.

Uten engasjement og støtte fra toppledelsen er det lite sannsynlig at kvalitetsnormer blir akseptert og opprettholdt i det lange løp.

2. Å gjøre kvalitet kun til en oppgave og utfordring for et spesialisert personale.

Kvalitetsarbeidet må drives på alle plan og nivåer i tjenesten. Alle som er involvert i de tjenestene som brukerne skal motta må utøve kvalitet slik at kvalitetsarbeidet blir gjennomgående i alle ledd.

3. Rollekonflikter hos frontlinjepersonalet som resultat av at man ikke lykkes i å fremme god kommunikasjon og samhandling mellom ledelsen og øvrige ansatte i kvalitetsarbeidet som er nødvendig for god kvalitet overfor kunden/bruker.

4. Manglende interesse fra bydelens ledelse for de lokale kvalitetshøynende prosesser.

For eksempel vil ikke kvalitetssystemet overleve hvis det ikke finnes et apparat som mottar og seriøst behandler og reagerer på avviksmeldinger eller ideer og forslag fra kvalitetsgruppene. Alle vil se resultater og vite at noen hører på og er klar til å handle når det er nødvendig.

5. Man mislykkes i å opprettholde kvaliteten over lang tid.

Det finnes flere eksempler på programmer for å høyne kvalitetsnivået i organisasjoner og virksomheter på kort tid, basert på en kombinasjon av gode ideer, en karismatisk leder og en del effektive hjelpemidler for kommunikasjon. Men det er alltid en risiko for at lufta går ut av ballongen og det kun blir en kortsiktig gevinst.

6. Dersom det ikke gjøres systematiske anstrengelser for å stabilisere en kvalitetshøyning er risikoen for tilbakefall stor, (kilde: Service Management, Richard Normann).

7. Et springende punkt i kvalitetsarbeidet er å utvikle en meldekultur som oppfordrer til at avvik meldes.

8. Manglende faglig og etisk kompetanse/opplæring.

Serviceerklæringer, brukerundersøkelser og brukervedvirkning

I forbindelse med Bydelsutvalgets behandling av budsjett 2010 ble det fattet følgende vedtak:

” Mål 4

Bydelen følger opp og tilrettelegger for utføring av tjenester i samarbeid med brukerne.

Tiltak og deltiltak:

Serviceerklæringer er utarbeidet og evaluert og oppdatert i tråd med bydelens tjenester i 2012 og vil bli oppdatert i 2013 med spesielt fokus på brukermedvirkning.

Konsekvenser for brukerne:

Bedre brukermedvirkning og brukertilpasning. Bruker vet hva som kan kreves av tjenesten. Avklarer forventninger mellom bruker og bydel.

Arbeidsmiljømessige konsekvenser:

Avklarte forventninger bidrar til større forståelse for de tjenester som gis, og dermed har en positiv innvirkning på arbeidsmiljøet.”

Serviceerklæringer

Formålet med serviceerklæringer er:

- å avklare forventninger mellom brukerne/publikum og tjenestene
- å gi realistisk informasjon om hva bydelen kan tilby.

Brukernes opplevelse av kvalitet og service

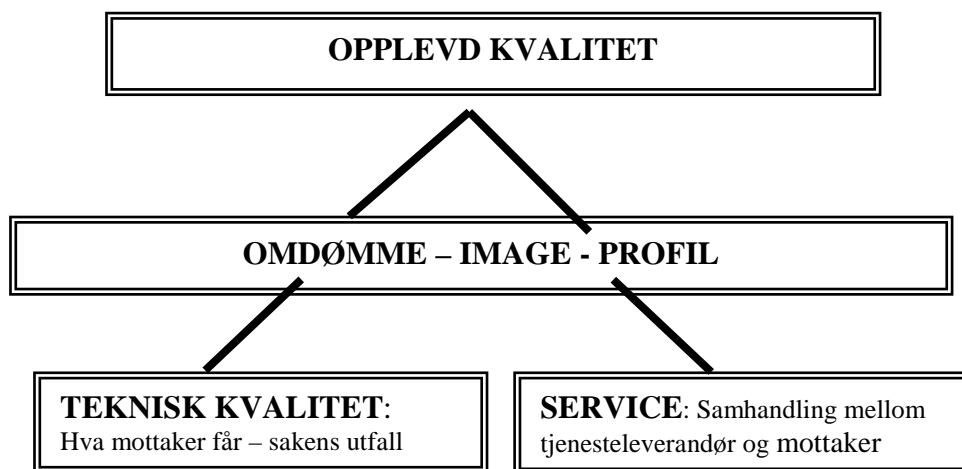
Medarbeiderne i Bydel Nordstrand produserer tjenester for befolkningen. For at mottakerne av tjenestene skal oppleve kvalitativt gode tjenester, må de tilfredsstille brukernes forventninger og behov. Tjenestene skal gis med service og kvalitet. Kvalitet handler om opplevd kvalitet.

Forutsetningen for at bydelen kan levere kvalitet, avhenger av:

- Den tekniske kvaliteten og av
- Bydelens servicekultur.

Med ”teknisk kvalitet” menes det som knytter seg til tekniske, lovmessige og forskriftsmessige standarder.

Service handler om samhandlingen mellom tjenesteleverandør og bruker/mottaker. Det vil si høflighet, respekt, tillitsvekkende framferd, tilgjengelighet og hurtighet i reaksjon og svar på henvendelser.



Denne modellen illustrerer sammenhengen mellom hovedelementene som inngår i brukeropplevd kvalitet, d.v.s. kvalitetsbegrepet (en modifisert utgave etter Grønros 1990): Kilde: (tidl. Bydelen Sagene – Torshov og Sogn).

Brukerundersøkelser

Hovedmål

- Gjennom medvirkning opplever brukerne trygge tjenester med kvalitet, service og kapasitet.

Delmål

- Bydelen følger opp og tilrettelegger for utføring av tjenester i samarbeid med brukerne.

Strategi

Bydelen skal:

- Skape forutsigbarhet for den enkelte bruker og beboer i bydelen.
- Legge til rette tjenestene slik at brukerne får færrest mulig ansatte å forholde seg til.
- Yte helhetlige tjenester og gi brukerne et differensiert og mangfoldig tilbud.
- Forbedre tjenestene ved å sikre brukermedvirkning og det tverrfaglige samarbeidet.
- Aktivt bruke LEON - prinsippet, det vil si å anvende laveste effektive omsorgsnivå ut i fra brukernes alder og behov.
- Gjennomføre årlige brukerundersøkelser innenfor de ulike tjenestoområdene, og bruke resultatene av undersøkelsene til å forbedre tjenestetilbudet.
- Bruke serviceerklæringer aktivt og gi brukerne god informasjon om tjenestetilbud og rettigheter
- Ha gode klage- og tilsynsrutiner.
- Sørge for at den enkelte bruker eller pårørende/verge blir møtt med respekt og forståelse ved eventuell misnøye med vedtak eller levering av tjenester.

- Involvere familie og pårørende ved utarbeidelse av individuelle planer og rehabiliteringstilbud til eldre.
- Verdsette og legge til rette for pårørendes frivillige innsats og bidrag, samt tilby avlastning og omsorgslønn der det er hensiktsmessig.
- Gjennom samarbeid og eventuelle økonomiske bidrag legge til rette for gjennomtenkt bruk av frivillighet fra aktører som eksempelvis frivillighetsentralene, eldresentrene, bydelens frivillige organisasjoner, menigheter og trossamfunn.
- Oppmuntre til og legge til rette for at det finnes møtesteder på tvers av generasjonene, etnisk opprinnelse, kultur og religion, eksempelvis øke kontakten mellom barnehager, fritidsklubb, dagsenter og eldresentre.

Tiltak og deltiltak

- Det er brukermedvirkning i utarbeidelse av tiltaksplaner.
- Brukerundersøkelser gjennomføres årlig.

Arbeidet med brukerundersøkelser sees i forhold til serviceerklæringene og skal måle brukernes tilfredshet med tjenesten og sikre at eksisterende redskaper og dokumenter bygger opp under service og kvalitet. Slik blir brukerundersøkelsen et verktøy for oppfølging av det som er intensjonen med serviceerklæringene og en dokumentasjon for forbedringsarbeid.

Formålet med brukerundersøkelser:

1. Bedre innsikt i egne tjenester ved å analysere og dokumentere effektivitet og kvalitet.
2. Bedre innsikt i forbedringsmuligheter ved å sammenligne resultater og arbeidsmåter.
3. Klargjøre og vedta forbedringstiltak på aktuelle tjenesteområder
4. Integre arbeid med effektivitet og kvalitet i budsjettprosessen.

Kvalitetsmål for brukerundersøkelsene:

1. Sikre at brukerne får den kvaliteten på tjenestene som er forutsatt i serviceerklæringene.
2. Sikre at bydelens tjenester bruker undersøkelsen systematisk og effektivt for å sikre et mer helhetlig system for kvalitetsoppfølging av tjenestene.
3. Sikre at brukernes opplevelse av kvalitet er i samsvar med hva som er forutsatt.
4. Avklare forventninger i felles forståelse.

Resultatene fra brukerundersøkelsene kan bidra til å:

1. Gi et bedre grunnlag for politiske beslutninger
2. Bygge opp en kunnskapsbase og fungere som styringsverktøy for administrasjonen og for tjenestene.
3. Øke fokus på brukerorientering
4. Videreutvikle tjenestene og kvaliteten
5. Gi grunnlag for økt forståelse for kommunikasjonsutfordringene.
6. Brukes opp mot kvalitetsarbeidet til forbedring av kvalitetsprosedyrer.
7. Evaluering med sikte på forbedringer/endringer.
8. Fokuserer på implementeringen av serviceerklæringene.
9. Sikre en god brukermedvirkning
10. Involvere brukere / pårørende ved revisjon av serviceerklæringene.

Hovedmål med HMS - arbeidet

Oslo kommunes overordnede HMS - system har som hovedmål at kommunens virksomheter skal ha et HMS system som sikrer at kravene til lovgivningen på HMS - området og Byrådets HMS - instruks blir etterlevd. Målene er såpass vidt formulert at den enkelte virksomhet lett skulle finne referansepunkt i disse målsettinger i forhold til egne formulerte mål – og tiltak.

Virksomhetens egne mål på HMS-området skal følge den øvrige målprosessen i kommunen; for bydelen betyr dette budsjett- og økonomiplanprosessen.

Sett fra den enkelte arbeidstakers ståsted skal HMS - området ha alt det vesentlige i seg;

- Fysisk og psykisk godt tilrettelagt arbeidsmiljø
- Ivaretagelse av interessante og tilpassede arbeidsoppgaver og tilpasning av kompetanse jf. arbeidsmiljølovens målsetting.

Gjennom lederskapet – på alle nivåer – må bydelen evne og se den enkelte medarbeider – som individ og som del av en gruppe. Det stilles omfattende krav til virksomhetsledere, og det forventes et sterkt fokus på helse- miljø og sikkerhet i det daglige arbeidet. Formelle HMS mål er retningsgivende og utviklende og bidrar således til en bedre hverdag for ansatte.

Et gjennomsyret og godt HMS - arbeid er et sikkerhetsnett for virksomhetens utviklingsarbeid på området.

Helse, miljø og sikkerhet i forhold til Arbeidsmiljøloven

Det er utarbeidet prosedyrer for helse, miljø og sikkerhet (HMS) for Bydel Nordstrand.

HMS - prosedyrene er implementert i elektronisk kvalitetssystemet (Ek).

HMS - prosedyrene er et verktøy for enhetsledere i arbeidet med å skape et godt arbeidsmiljø for alle ansatte i Bydel Nordstrand.

Enhetslederne har ansvar for å informere sine ansatte om HMS - prosedyrene og legge til rette for at disse er tilgjengelig for alle ansatte.

Formålet med HMS - prosedyrer

”Dokumentasjon på at Bydel Nordstrand oppfylder sine forpliktelser i forhold til forskrift om internkontroll for helse, miljø og sikkerhet – og at arbeidet med HMS drives i samsvar med krav til aktuelle lover, forskrifter og kommunale vedtak innen HMS-området”.

I følge HMS – instruks for Oslo kommune skal:

”Ansvar for at det innføres og utøves internkontroll i overensstemmelse med kravene i HMS – lovgivningen er videredelegert til virksomhetsleder i den enkelte virksomhet. Den enkelte virksomhetsleder må sikre at kravene i eller i medhold av helse, miljø og sikkerhetslovgivningen til enhver tid blir etterlevd og oppfylt.

Bydel Nordstrand har HMS - prosedyrene tilgjengelig i Ek (elektronisk kvalitetssystem). Dette gjelder overordnede prosedyrer og prosedyrer tilknyttet det enkelte tjenestestedet.

Forskrift om internkontroll har følgende formål:

- *Gjennom krav om systematisk gjennomføring av tiltak skal denne forskrift fremme et forbedringsarbeid i virksomheten innen:
Arbeidsmiljø*
- *Forebygging av helseskade eller miljøforstyrrelser fra produkter eller forbrukertjenester*
- *Vern av det ytre miljø mot forurensning og en bedre behandling av avfall, slik at målene i helse, miljø og sikkerhetslovgivningen oppnås.*

Helse- miljø og sikkerhet - HMS

Arbeidsmiljølovens målsetting er:

- ”å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, og med en velferdsmessig standard som til enhver tid er i samsvar med den teknologiske og sosiale utvikling i samfunnet,
- å sikre trygge ansettelsesforhold og likebehandling i arbeidslivet
- å legge til rette for tilpasninger i arbeidsforholdet knyttet til den enkelte arbeidstakers forutsetninger og livssituasjon,
- å gi grunnlag for at arbeidsgiver og arbeidstakerne i virksomhetene selv kan ivareta og utvikle sitt arbeidsmiljø i samarbeid med arbeidslivets parter og med nødvendig veiledning og kontroll fra offentlig myndighet, å bidra til et inkluderende arbeidsliv.”

Bydelens ledere har mange øyne rettet mot seg i hverdagen, og spesielt er det mange meninger hvis sluttproduktet oppfattes utilstrekkelig, for dårlig eller at forventningene om at det skulle vært bedre ikke samsvarer med praksis.

Kritikerne kan være mange

- Brukerne selv; står tjenestetilbudet i forhold til brukers forventning?
Hvordan kommuniseres det hvis utmåling av tjenester ikke samsvarer med forventningen?
- Klage- og tilsynsorganene i forhold til den formelle klageadgangen
- Gjør vi det godt nok sett fra politisk side:
 - Bydelsutvalg
 - Byråd
 - Bystyre
- Gir vi tjenestene kostnadseffektivt, og i henhold til LEON- prinsippet
- Gjør vi det godt nok i forhold til:
 - Formelle krav og egne satte kvalitetsnormer
 - Er vi etisk gode nok i leveransen
 - Hva med brukernes rettssikkerhet

Når disse spørsmålene stilles, omhandles også både direkte og indirekte våre ansatte og virksomhetens HMS - område.

Dette er ytterligere med å underbygge at HMS - arbeidet og kvalitetsinnholdet i vår tjenesteyting henger nøye sammen, to sider av samme sak.

Å fremme kvalitet

Et kvalitetssystem er et helhetlig system som skal ivareta kvaliteten på bydelens totale virksomhet. I tillegg er kvalitetsutvikling og kvalitetssystemer en av strategiene som er valgt både fra statlig og kommunalt hold i forhold til modernisering og effektivisering av offentlige tjenester. Klarest er dette kommet til uttrykk i helse-, pleie- og omsorgstjenester.

Kvalitetsarbeidet skal ha forankring i Oslo kommunes verdigrunnlag som bygger på: Brukerorientering – Redelighet – Engasjement og Respekt.

Kvalitetssikring og internkontroll – HMS er et linjeansvar med bydelsdirektøren som overordnet ansvarlig leder og enhetslederne som daglig ansvarlige for sine områder. Avviksbehandling skal måles i forhold til lovverket, forskrifter og bydelens egne interne retningslinjer og bestemmelser. Ansvar og oppfølging av avviksmeldinger og kvalitetsutvikling skal organiseres og gjennomføres etter en lagt basismodell.

Det er imidlertid verdt å merke seg at et kvalitetssystem må være under stadig revisjon for å sikre at tiltakene er relevante i forhold til virksomhetenes mål og risiko.

På bakgrunn av dette arbeidet, kan bydelen i større grad enn tidligere vurdere om valgte strategier er relevante i forhold til utfordringene virksomheten står overfor, og om virksomheten evner å oppnå tilsiktede resultater. Det er i tillegg en effektiv metode for å skjelne mellom viktige forhold (kritiske risikoer) og mindre viktige forhold (ubetydelige risikoer), slik at det lettere kan prioriteres tiltak der det vil ha størst effekt.

HMS som et sentralt element i kvalitetsutviklingsarbeid må drives kontinuerlig og må i tillegg til ledelsen – i den totale sammenheng involvere ansatte, tillitsvalgte og politikere, slik at det blir gjennomgående i hele organisasjonen.

HMS-HJUL I BYDEL NORDSTRAND

HMS-gjennomgang

[Link prosedyre - klikk her!](#)

OD_63 [dok00933.doc](#)

2 Internkontrollforskrift HMS

Klikk på prosedyre for å lese [dok01381.doc](#)

OD_68

3 HMS-systematisk arbeid

Klikk på prosedyre for å lese [dok00740.doc](#)

OD_67

HMS-rapportering

Klikk på prosedyre for å lese [dok01989.doc](#)

OD_69

BYDELENS HMS-HJUL

HMS-gjennomgang og internkontrollforskriften

- | | |
|-----------------------------|-----------------|
| 1. kvartal innen 5. april | Internkontroll |
| 2. kvartal innen 5. august | HMS gjennomgang |
| 3. kvartal innen 5. oktober | Internkontroll |
| 4. kvartal innen 5. januar | HMS gjennomgang |

Tertial –HMS-systematiske arbeid

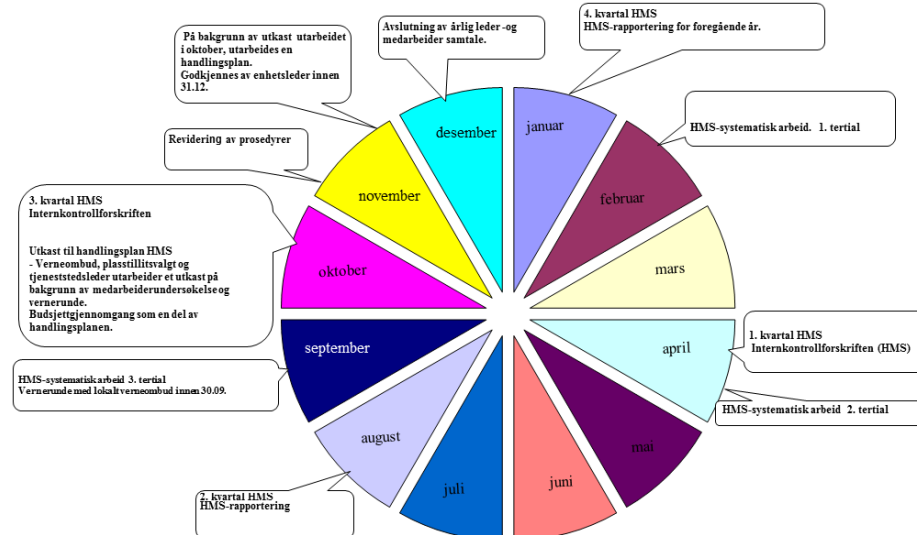
Januar / februar

April / mai

September / oktober

HMS-oppgaver

- HMS-gruppe på hvert tjenestested
Alle HMS-avik gjennomgås i gruppen månedlig.
- Verneombud deltar på møter m/hovedverneombud
- Årlig HMS-revisjon
- Brannøvelser minimum en gang pr år



Kvalitetslover

- Kvalitetens ”første lov” avhenger av den kvalitet som oppleves. Medarbeiderne våre produserer tjenester til befolkningen. For at mottakerne av våre tjenester skal oppleve tjenestene som kvalitativt gode, må de tilfredsstille brukernes forventninger og behov, og tjenestene må leveres på en måte som brukerne er fornøyde med. Kvalitet handler blant annet om opplevd kvalitet. Forutsetningen for av VI kan levere kvalitet er avhengig av den tekniske kvaliteten og av vår servicekultur. Med ”teknisk” kvalitet menes det som knytter seg til tekniske, lovmessige og forskriftsmessige standarder. Service handler om samhandlingen mellom tjenesteleverandør og bruker/mottaker. Det vil si høflighet, respekt, tillitsvekkende framferd, tilgjengelighet og hurtighet i reaksjon og svar på henvendelser.
- Kvalitetens ”andre lov” er avhengig av samspillet og forståelsen mellom den som yter tjenesten og den som mottar tjenesten.
- Kvalitetens ”tredje lov” er å sikre individets rettigheter.
- Kvalitetens ”fjerde lov” er å delegere myndighet og kontrollere.
- Kvalitetens ”femte lov” er at empati er ingen garanti for god kvalitet, men god kvalitet er ikke mulig uten empati.
- De to første kvalitetslovene – og den siste - er sterkt HMS-relatert.

Samfunnsutvikling og ny kunnskap

I takt med samfunnsutviklingen og økt/ny kunnskap omkring helse-, miljø og sikkerhet, vil forventninger og formelle krav føre forsterket fokus på HMS - området og bidra til økende konkurranse om den gode arbeidskraften.

HMS og den tjenesteyting som gis brukerne kan ikke sees isolert i forhold til hverandre. HMS området er en del av virksomhetens kvalitetskonsept. Den vesentligste bjelken i bygget er borte hvis et velfungerende HMS - konsept ikke også tydelig rettes inn mot en trygg og best mulig leveranse av tjenestene.

Omorganisering

Dette er et sentralt spørsmål å stille, selv om en ikke kan organisere seg vekk fra alle problemer eller utfordringer. Men en kan organisere seg slik at en står best mulig rustet til for å løse oppgaver. De strukturer som velges vil vi se igjen i forhold til HMS området.

To-nivåmodell

Bydel Nordstrand implementerte fra 1. september 2007 ny organisatorisk hovedstruktur; Resultatenhetsmodellen, som kjennetegnes ved at det tradisjonelle avdelingsnivå nærmest bydelsdirektøren fjernes, til fordel for enheter, i vårt tilfelle 10 enheter med enhetsledere. Disse har et tydelig og selvstendig ansvar for den løpende tjenesteyting (fag, personal og økonomi) innen gitte rammer.

Linjeansvar

HMS ansvaret må tydeliggjøres som et linjeansvar. For å ha støttespillere, pådrivere, rådgivere, samt formalisere deltakelse/medinnflytelse fra de tillitsvalgte og vernetjenesten vil Bydel Nordstrand sitt kvalitetsutvalg være representert med bydelsdirektørteamet og kvalitetsrådgiver, som trekker inn andre etter behov

I hver enhet er det obligatorisk å ha en kvalitetskomité, kvalitetsgrupper og HMS - grupper.

Bydel Nordstrands kvalitetsarbeid har følgende oppbygging:

- | | | |
|---|------------------------------------|---|
| ▪ | Kvalitetsutvalg | Ivaretar kvalitetsutvikling på overordnet nivå |
| ▪ | Kvalitetskomite | Ivaretar kvalitetsutvikling på enhets-/stabsnivå.
Ledes av enhetsleder, deltakelse av ansatte og lokalt tillitsvalgt |
| ▪ | Kvalitetsgruppe | Ivaretar kvalitetssikring av brukerrettet arbeid på tjenestestedsnivå.
Sikrer utarbeidelse og etterlevelse av prosedyrer.
Ledes av tjenestestedsleder, deltakelse av ansatte og lokalt tillitsvalgt |
| ▪ | HMS - gruppe
Tjenestestedsnivå. | Ivaretar kvalitetssikring av HMS - arbeidet
Sikrer systematisk oppfølging av enhetenes-/stabenes HMS - arbeid
Ledes av tjenestestedsleder, deltakelse av ansatte og lokalt verneombud |

Kvalitetsgruppen -/HMS - gruppen har en støttefunksjon til linjeledelsen og arbeider således ikke selvstendig i utarbeidelse av prosedyrer.

Forankring i ledelsen

Måten bydelen organiserer seg på vil på en tilfredsstillende måte strukturere og synliggjøre lederskapet i HMS - sammenheng Bydelsdirektøren og enhetslederne får en synlig plass gjennom sin deltakelse i råd - og komiteer innen HMS og kvalitetsutvikling. Dette er betydningsfullt for å nå gode resultater.

Med denne organiseringen blir ledelsen synliggjort i det løpende HMS - og kvalitetsarbeidet; både på drifts- og overordnet nivå.

På denne måten skaffer ledelsen seg nyttig og nødvendig informasjon som kan anvendes til positiv videreutvikling

HMS arbeidet må drives på alle plan og nivåer

Blir ledelsen fraværende på HMS - området, kan dette gi negative utslag som:

- Lite sannsynlig at interesse og kvalitet for HMS området opprettholdes over tid
- Vanskeliggjør nødvendig bred deltakelse i virksomheten.
- Kan eksponere rollekonflikter av forskjellige slag.

Forum for medinnflytelse - tillitsvalgte og vernetjenestens deltakelse:

I tillegg til arbeidstakerorganisasjonene og vernetjenestens deltakelse i lov- og avtalefestede organer er det opprettet et fast utvalg; Forum for medinnflytelse, hvor de hovedtillitsvalgte og hovedverneombudet møter bydelsdirektørens ledergruppe. Arbeidsgivers deltakelse må nå sees på nytt i to - nivå modellen.

Intensjonen er å ha en møtearena hvor det kan tas opp og drøftes aktuelle saker på en uformell måte, og på et tidlig tidspunkt. Avgrensningen er at det skal ligge innenfor det sakfelt hvor tillitsvalgte/vernetjenesten er tillagt oppgaver og medansvar, og partene har forpliktet seg til en åpen og direkte dialog.

Helhetsansvar

Det er behov for gode prosesser med tillitsvalgte og vernetjeneste, gjerne utover det formelt nedfelte, som eksempelvis forum for medinnflytelse. Selv om flere av de forhold som drøftes der kunne vært drøftet i AU til AMU / MBU, får vi en større bredde i samspillet i forumet for medinnflytelse, noe som også kan styrke senere formelle behandlinger i AMU / MBU. Med dette deltar hele organisasjonen: ledelse, ansatte, tillitsvalgte og vernetjeneste i å tenke helhetlig.

Opplæring

Opplæring innen HMS - området er viktig, jf. det ansvar lederskapet har. God kunnskap og ivaretagelse av oppgavene skal blant annet forhindre utstøting fra arbeidslivet.

Forhindre unødvendig bruk av tidligpensjonering / AFP

Dempe eller forhindre andre uheldige og negative forhold.

Planlegge og sette mål

Tradisjonell målstyring

Gjennom flere 10-år har Målstyring stått sentralt i den kommunale planleggingen og gjennomføringen, mens kvalitet og andre måleindikatorer har kommet til underveis. Med Målstyring i dennes første fase var det mer en ensrettet økonomisk målstyring det dreide seg om.

Metode

I en stor organisasjon, som bydelene og de fleste virksomhetene i Oslo kommune er, vil bydelen være tjent med å benytte gjennomgående metodiske tilnærminger/prosesser både i planlegging og gjennomføringsfasen.

I dette ligger det sikring for de ansatte; en forutsigbarhet som ved tilstrekkelig implementering innebærer trygghet og et pre for arbeidsmiljøet, samtidig som det trygger produksjonen. Igjen ser vi at det er naturlig å tenke HMS og tjenesteyting i sammenheng.

Internkontrollforskriften

Internkontrollforskriften kan i en større sammenheng være med å vise vei i forhold til metode og prosesser.

Internkontrollforskriften pålegger virksomheten å ha skriftlig dokumentasjon:

1. Fastsette mål for helse, miljø og sikkerhet
2. Ha oversikt over virksomhetens organisasjon, herunder hvordan ansvar, oppgaver og myndighet for arbeidet med helse, miljø og sikkerhet er fordelt
3. Utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene
4. Kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risiko, samt
5. Iverksette rutiner for å avdekke, rette opp og forebygge overtredelser av krav fastsatt i eller i medhold av helse- miljø og sikkerhetslovgivningen
6. Foreta systematisk overvåking og gjennomgang av internkontrollen for å sikre at den fungerer som forutsatt
7. Sikre sammenheng mellom metode og prosess.
8. Ivareta prosesser hvor kommunikasjon og dokumentasjon omhandler fasene:

- Igangsettelse
- Kartlegging
- Planlegge- og prioritere tiltak
- Følge opp og evaluere

Dette representerer formelle krav til lederskapet i den enkelte virksomhet. Vi kan anvende den samme tenking også i forhold til tjenesteytingen. Da vil våre metoder inn mot tjenesteytingen kunne tuftes på noe kjent, samtidig som vi kan bli mer proaktive og sikre en tryggere leveranse av bydelens tjenester.

En ting er å sette seg mål, men hvordan med tilstrekkelig objektivitet skal vi si at disse er oppfylt på en tilfredsstillende måte. Det er i dag ikke godt nok bare å sjekke at en har holdt seg innenfor tildelte økonomiske rammer. Vi må i tillegg kunne si eller få bekreftelse på at oppnådd resultat i forhold til målet er tilfredsstillende i forhold til definerte parametere/målområder; som eksempel:

- Selve tjenesteytelsen/kvaliteten på denne
- Brukere/befolkningen
- Ansatte
- Ressursforvaltning.(som innbefatter mer enn den rene økonomiinnnsatsen – infrastruktur som teknolog og bygninger)

Ledelsen i bydelen må bestrebe seg på å være synlig og ivareta HMS ansvaret, og se HMS-området som en integrert del av virksomhetens totale kvalitetskonsept. Dette vil best ivareta både virksomhetens sluttprodukter/tjenesteproduksjonen - og vårt viktigste instrument for å nå dette; de ansatte og tillitsvalgte.

Arbeidet med kvalitetssikring og utvikling av kvalitetssystemer i bydelen er en kontinuerlig prosess og involverer ansatte, tillitsvalgte og politikere, slik at kvalitetsarbeidet blir gjennomgående i hele organisasjonen.

DEL 2 KVALITETSSYSTEM I BYDEL NORDSTRAND

Mål og virkeområde for kvalitetssystemet

1. Gjennom helhetlig tilnærming sikre kvalitet og kontinuerlig tilpasning, utvikling og forbedring av tjenestetilbudet.
2. Tilrettelegge et kvalitetssystem som gjør det mulig å planlegge, målstyre, sikre og forbedre kvaliteten på tjenestetilbudet.
3. Ivareta kvalitetsarbeidet innenfor rammer gitt i faglige kriterier, økonomiske, personellmessige og materielle ressurser og uttrykt gjennom lov, forskrifter og retningslinjer.

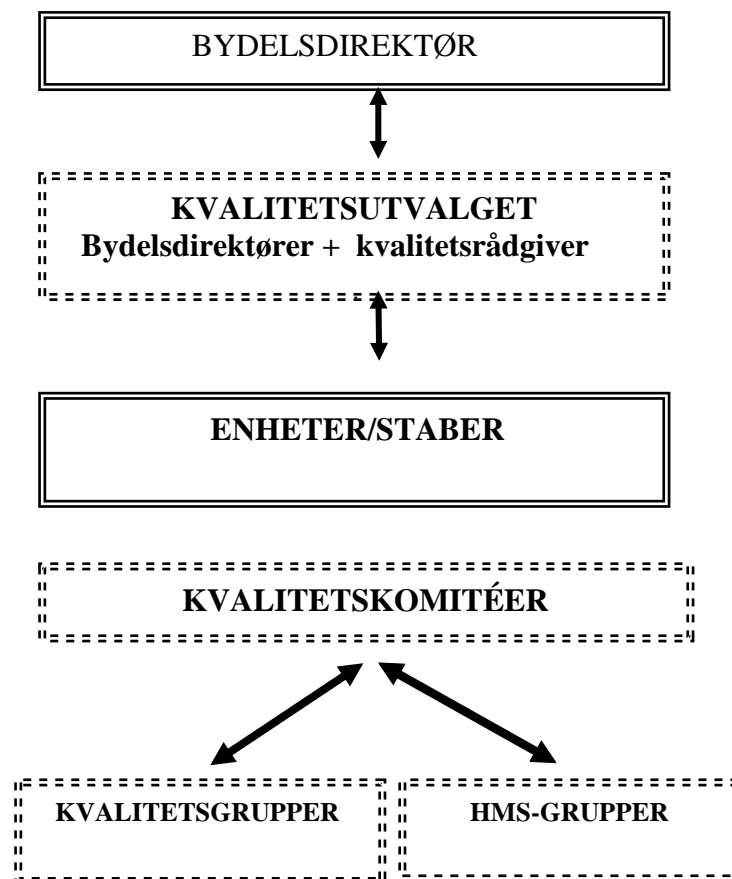
Virkeområde

Det beskrevne kvalitetssystemet gjelder eksterne og interne tjenester. Bydelsdirektøren kan beslutte endringer i systemets virkeområde.

Kvalitetsarbeidet ligger i linja med enhetsleder/stabsleder som daglig ansvarlig.

Ansvar, oppfølging og behandling av avviksmeldinger og kvalitetsutvikling gjennomføres etter følgende basismodell:

Bydelens organisering av kvalitetsarbeidet



Bydel Nordstrands kvalitetsarbeid har følgende oppbygging:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ▪ Kvalitetsutvalg | Ivaretar kvalitetsutvikling på overordnet nivå |
| ▪ Kvalitetskomite | Ivaretar kvalitetsutvikling på enhet-/stabsnivå |
| ▪ Kvalitetsgruppe | Ivaretar kvalitetssikring av brukerrettet arbeid på tjenestestedsnivå.
Sikrer utarbeidelse og etterlevelse av prosedyrer |
| ▪ HMS - gruppe
tjenestestedsnivå. | Ivaretar kvalitetssikring av HMS - arbeidet
Sikrer systematisk oppfølging av enhetens-/stabens
HMS – arbeid. |

Kvalitetsgruppen /HMS - gruppen har en støttefunksjon til linjeledelsen og arbeider således ikke selvstendig i utarbeidelse av prosedyrer.

Kvalitetsutvalget

Bydelens kvalitetsutvalg er organisert etter modell 1 (rådmannsmodellen) i ”Organisering av kvalitetsarbeidet i kommunehelsetjenesten” utgitt av Statens helsetilsyn. Utvalget ledes av bydelsdirektøren og har eget mandat. Utvalget behandler avvik som ikke kan behandles og lukkes på enhetsnivå etter lover, forskrifter og interne rutiner og vedtak i henhold til kommunehelseloven, sosialtjenesteloven, personopplysnings- loven og arbeidsmiljøloven og bygger på det kvalitetsarbeidet som allerede er godt etablert i mange tjenester.

Sammensetning

- Bydelsdirektør (leder)
- Assisterende bydelsdirektører
- Kvalitetsrådgiver (sekretær)

Mandat

Kvalitetsutvalget skal fortløpende arbeide med kvalitetsutvikling på overordnet plan i bydelen, og systematisk arbeide med avvik som et verktøy for å fange opp forbedringsområder i bydelens tjenesteproduksjon på overordnet plan.

Bydelsdirektøren har det overordnede ansvar for bydelens kvalitetsarbeid.

Det vil si:

- Sikre oppfyllelse av gjeldende myndighetskrav
- Sikre klare målsettinger slik at linjeansvaret tydeliggjøres
- Sikre overordnede prosedyrer slik at myndighetskravene relateres til det daglige arbeidet.
- Sikre at myndighetskrav og prosedyrer levendegjøres for å oppnå et eierforhold i hele organisasjonen.
- Sikre forbedring og utvikling av bydelens kvalitetsarbeid med delta som et viktig forbedringsverktøy.
- Avvik som ikke kan lukkes på enhets-/stabsnivå behandles i kvalitetsutvalget. Enhetsleder/stabsleder kan bli innkalt til møter.
- Sikre kontroll og etterlevelse av myndighetskrav og prosedyrer.
- Sikre informasjonsflyt – enhetsleder/stabsleder og tillitsvalgt.

Kvalitetsutvalget behandler også avviksmeldinger innen HMS området og kvalitetssystem for informasjonssikkerhet. Hastesaker meldes umiddelbart fra enhetsleder direkte til bydelsdirektør. Enheten får tilbakemelding på avvik som meldes til behandling. De mindre alvorlige avvikene løses i enheten med egne tiltak og rapporteres Kvalitetsutvalget til orientering. Kvalitetsutvalgets referat sendes enhetsleder og tillitsvalgte til informasjon.

Kvalitetskomiteene med sentralt mandat

Kvalitetskomiteene ledes av enhetsleder/stabsleder.

Kvalitetskomiteen skal settes sammen av ansatte og tillitsvalgt.

1. Kvalitetskomiteen er rådgivende overfor enhetslederen /stabslederen og kommer med anbefalinger til enhetsleder.
2. Bydelens kvalitetsarbeid skal befestes og kvalitetssikres gjennom egne kvalitetskomiteer.
3. Kvalitetskomiteene skal gjennomgå prosedyrer utarbeidet av kvalitets- / HMS - gruppene. Enhetsleder har det overordnede ansvaret for:
 - Å iverksette tiltak
 - Å sikre kvaliteten på virksomhetens tjenester.

Kvalitetskomiteen skal:

- Behandle avviksmeldinger
 - Videreformidle resultat av behandlingen til aktuell tjenestestedsleder.
 - Sørge for at praksis endres for å unngå nye avvik.
4. Dersom saker fra kvalitetskomiteen skal behandles videre i kvalitetsutvalget er det den respektive enhetsleder/stabsleder som bringer saken videre til bydelsdirektør via utvalgets sekretær.
 5. Hastesaker bringes muntlig direkte fra enhetsleder eller stabsleder til bydelsdirektør.
 6. Kvalitetskomiteen skal sammensettes av ansatte og tillitsvalgt.
 7. Kvalitetskomiteen ledes av en enhetsleder / stabsleder.

Kvalitetsgrupper / HMS - grupper

Det er etablert HMS - grupper og kvalitetsgrupper på hvert tjenestested i hver enhet/stab. Der det er hensiktsmessig benytter tjenestestedet **en** gruppe til arbeidet. Det er i disse tilfeller bevissthet på å fordele tiden til kvalitetsarbeid rettet mot bruker og til HMS - arbeid rettet mot ansatt.

Det er utarbeidet en prosedyre for kvalitetsgruppe og en prosedyre for HMS - gruppe grunnet forskjellige myndighetskrav til områdene.

Gruppens/gruppenes oppdragsgiver er enhets-/stabsleder med konkrete oppdrag og gitte frister.

Gruppen / gruppene er rådgivende for tjenestelederne.

Tjenestestedsleder leder gruppens arbeid og er ansvarlig for innkalling, fremdrift og informasjon. I HMS - gruppen deltar lokalt verneombud og 2-3 ansatte. I kvalitetsgruppens arbeid deltar lokalt tillitsvalgt og 2-3 ansatte.

Kvalitetsgruppens mandat:

- Sikre systematisk oppfølging av tjenestesteds-/stabens kvalitetsarbeid.
- Systematikken synliggjøres ved faste møter med fokus på prosedyrer tilknyttet kvalitet.
Det føres referat.
- Sikre etterlevelse av etablerte prosedyrer
- Utarbeide nye prosedyrer ved behov
- Anbefale tiltak for lukking av avvik
- Sikre at endringer i forbedringsarbeidet informeres til ansatte i personalmøtet.
- Sikre etterlevelse av endringer og prosedyrer.

HMS - gruppens mandat:

HMS - gruppen har en støttefunksjon til linjeledelsen og arbeider således ikke selvstendig i utarbeidelse av prosedyrer.

- Sikre systematisk oppfølging av enhetens HMS - arbeid.
- Systematikken synliggjøres ved faste HMS - møter og fast gjennomgang av HMS - arbeidet i enheten.
- Sikre etterlevelse av etablerte prosedyrer
- Sikre utarbeidelse av nye prosedyrer ved behov
- Ha oversikt over avvik tilknyttet HMS - området
- Faste møter som referatføres.

Fellesskriv fra byrådsavdeling for eldre- og sosiale tjenester v/ kommunaldirektør 03.2013 pålegger bydelene:



Fellesskriv til bydelene

Til:	Byrådsavdelingene og bydelene	Fellesskriv nr.	3/2013
Fra:	Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester	Ssaksnr:	200801874-62
Saksbeh:	Elisabeth Cecilie Jansen	Arkivkode:	056
Telefon:	23461311	Utsendt dato:	18.01.2013
		Gjelder fra:	20.01.2013
		Gjelder til:	Inntil videre
		Erstatter:	Fellesskriv nr. 2/2009

HELSE-, MILØ- OG SIKKERHETSARBEID I BYDELENE. KRAV TIL SYSTEMATIKK OG RAPPORTERING

I Oslo kommunes instruks for helse, miljø og sikkerhet, vedtatt i byrådet 26.03.1999, sak 1136/99, senest revidert 12.01. 2006, sak 1010/06, delegerer byrådet sitt ansvar for å innføre og utøve internkontroll i overensstemmelse med kravene i lovgivningen på HMS-området til hver enkelt byråd på sitt ansvarsområde. Byråd for helse og sosiale tjenester har videre delegert sin myndighet til kommunaldirektøren i Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester (EST), jf. byrådets sak nr. 4/2008.

I henhold til instruksens punkt 3.3.2 har hver virksomhet ansvar for internt tilsyn på HMS-området innen egen virksomhet.

EST har et overordnet ansvar for å føre tilsyn med bydelene, jf. byrådsak 23/07 byrådets tilsyns-ansvar overfor bydelene, og et administrativt ansvar for oppfølging av bydelsdirektørene, jf. bydelsreglementet § 2-8, 3. ledd. For å ivareta sitt tilsynsansvar for HMS-arbeidet i bydelene, fastsetter kommunaldirektøren i EST, gjennom dette fellesskrivet, krav til dokumentasjon av det HMS-systemet som er etablert i den enkelte bydel, og krav til årlig rapportering av HMS-arbeidet i hver bydel.

1. Krav til rapportering på et nærmere angitt område av bydelenes HMS-system

I forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontroll-forskriften) av 6.12. 1996, defineres internkontroll som systematiske tiltak som skal sikre at virksomhetens aktiviteter planlegges, organiseres, utføres og vedlikeholdes i samsvar med krav fastsatt i eller i medhold av helse-, miljø- og sikkerhetslovgivningen, jf. forskriftens § 2.

Ansvar for at det innføres og utøves internkontroll i overensstemmelse med kravene i HMS-lovgivningen er videre delegert til virksomhetsleder i den enkelte virksomhet.

Det fremgår av HMS-instruksen at "Den enkelte virksomhet må sikre at kravene i eller i medhold av helse, miljø- og sikkerhetslovgivningen til enhver tid blir etterlevet og oppfylt. Virksomhetene må selv klarlegge hvilke lover og forskriftskrav de er berørt av og hvordan de systematiske tiltakene skal være ved utarbeidelse av eget HMS-system".

I forbindelse med byrådsavdelingens oppfølging av bydelene på HMS-området må den enkelte bydel dokumentere at de har HMS-systemet i bydelen:

- dette er kjent og brukes på alle tjenestesteder i bydelen og at:
- har HMS-system som oppfyller alle myndighetskravene som bydelen er berørt av.
- sikrer medvirkning fra arbeidstakerne og deres representanter/verneombud i HMS-arbeidet
- sørger for at avvik som ikke kan lukkes på ett ledernivå, rapporteres til høyere nivå for vurdering og beslutning
- har system som sikrer oppfølging og tilsyn av HMS-arbeidet på det enkelte tjenestested
- ivaretar behov for opplæring i HMS-arbeid for nye ledere, ansatte og tillitsvalgte/verneombud og sikrer vedlikehold og påfyll av HMS-kunnskap for etablerte ledere, ansatte og tillitsvalgte/verneombud

Bydelene skal på forespørsel fra EST til enhver tid kunne fremlegge ovennevnte dokumentasjon.

2. Krav om årlig rapportering av HMS-arbeidet i bydelen

For å ivareta sitt overordnede tilsynsansvar skal EST hvert år få opplysninger om HMS-avvik som ikke er lukket i virksomheten, årsaken til dette, samt eventuelt om det er utarbeidet en tidsplan for lukking av avvik. Dette gjelder for områdene:

- Pleie- og omsorgstjenesten
- Barnevernet
- Sosialtjenesten
- Barnehagene

EST forutsetter at bydelen også håndterer opplysninger om HMS-avvik på de områdene som ikke omfattes av rapporteringsordningen.

Antall avviksmeldinger på hvert område skal spesifiseres i følgende kategorier:

- Vold, trakassering og trusler om vold
- Mobbing på arbeidsplassen, sosiale arbeidsforhold
- Fysiske belastninger
- Bygningsmessige forhold som forebyggende brannvern, elektriske installasjoner, ventilasjon, dårlig vedlikehold og andre bygningsmessige mangler.
- Tidspress
- Annet

Vi ber om at bydelen benytter vedlagte matrise til rapportering.

Rapportering skjer årlig i forbindelse med ordinær årsrapportering, med frist 01.03.

Med vennlig hilsen

Björg Mánun Andersson
kommunaldirektør

Tone Frønes
fagsjef

Godkjent og ekspedert elektronisk

Bydel Nordstrands svar på byrådsavdelings fellesskriv er nedfelt i dette dokumentet med overordnet kvalitetssystem.

Bydelen har i 2013 gjennomført en endring tilknyttet HMS-gjennomgang:

- 1. og 3. kvartal er det gjennomgang av Internkontrollforskriften med alle bydelens ansatte. Rapportering til enhetsleder.
- 2. og 4. kvartal er det gjennomgang av utvalgte HMS - prosedyrer med alle bydelens ansatte.
- Kvalitetsutvalget fører tilsyn og regelmessig gjennomgang av prosedyrene.
- Det føres i tillegg statistikk over avvik.
- Det er en kontinuerlig dialog med respektive enhetsledere i denne prosessen.
- Bydelen har prosedyrer og systematisk opplæring tilknyttet etterlevelse av bydelens overordnede kvalitetssystem.
- Gjennomføring tilknyttet HMS - gjennomgang og rapportering følges opp på alle bydelens tjenestesteder og i staber.
- Det er etablert HMS -grupper på hvert enkelt tjenestested i bydelen.
- Fokuset er spesielt rettet mot oppfylging av myndighetskravene som gjenspeiler seg i rapporteringen.

I tråd med kommunaldirektørens fellesskriv vises det til følgende punkter i bydelens statusrapportering for avvik:

1. Avvik med antall som er under arbeid
2. Avvik med antall som er behandlet
3. Avvik med antall som er lukket
4. Avvik med antall som ikke er lukket.

- Oppfølging av avvik utføres ved at kvalitetsutvalget fører tilsyn ved uttak av rapport og ikke lukket avvik synliggjøres.
- Kvalitetsutvalget har nødvendig dialog med de respektive enhetsledere underveis i prosessen.
- Resultat av kvalitetsutvalgets dokumentasjon på bydelens avviksbehandling synliggjøres i en samlet HMS - rapport for bydelen.
- Rapporten er grunnlaget for årlig tilbakemelding til kommunaldirektør.

Det er utarbeidet prosedyrer som sikrer oppfyllelse av alle myndighetskrav tilknyttet HMS - arbeidet. Prosedyrene er veiledende i forhold til hva som skal utføres og selve gangen i arbeidet for å sikre måloppnåelse og felles forståelse for de krav som er gitt.

Tillitsvalgtes medvirkning i kvalitetsarbeidet

Tillitsvalgtes medvirkning i ulike sammenhenger reguleres i stor grad av Hovedavtalens bestemmelser og Avtale om medinnflytelse / medbestemmelse. Det er imidlertid ikke like lett å vise til konkrete paragrafer som gir svar på hvordan tillitsvalgte skal delta i kvalitetsarbeidet.

Vi mener imidlertid at Hovedavtalens formål (§ 6) er et godt utgangspunkt i forhold til tillitsvalgtes medvirkning. Der heter det at:

”Formålet med denne avtalen er gjennom samarbeid å utvikle et godt arbeidsmiljø, økt effektivitet til beste for byens innbyggere, de ansatte og for Oslo kommune. Partene er enige om nødvendigheten av et godt og tillitsfullt forhold i virksomhetene.”

I § 7 nedtegnes det flere prinsipper i forhold til samarbeidet mellom partene. Det understrekes viktigheten av at det skapes gode samarbeidsformer, at samarbeidet skjer i betryggende former som skaper medansvar og at det er en felles plikt for virksomhetens ledelse, de ansatte og deres tillitsvalgte å ta initiativ til og støtte aktivt opp om og medvirke til utviklingsarbeid.

Kvalitetsutvalget

Utvalget er arbeidsgivers ”øverste” utvalg. Utvalget vil blant annet sette på dagsorden ideer/planer for bydelens overordnede kvalitetsarbeid. Før eventuell beslutning om/gjennomføring av konkrete strategier/overordnede mål/større tiltak fremmer bydelsdirektøren disse forslag for Medbestemmelsesutvalget (referanse MBU – avtalens § 3.1.4, § 4.1 og § 4.2.n).

Tillitsvalgtes deltakelse på dette ”planet” består i at bydelens sentrale tillitsvalgte får referater fra møtene i kvalitetsutvalget.

Kvalitetskomiteene

Det er viktig at ansattes organisasjoner er representert på et operasjonellbart nivå. Tillitsvalgt deltar i kvalitetskomiteer og kvalitetsgrupper, verneombud deltar i HMS - gruppene.

Kvalitetsgruppene

Det er en kvalitetsgruppe på hvert tjenestested. Det er viktig at lokalt tillitsvalgt deltar i arbeidet med å sikre systematisk oppfølging av tjenestens kvalitetsarbeid. Delta i utvikling av nye prosedyrer og forbedringsarbeid for å sikre en faglig forsvarlig tjenesteproduksjon.

HMS - gruppene

Det er en HMS - gruppe på hvert tjenestested. Det er viktig at lokalt verneombud deltar i det systematiske HMS - arbeidet på tjenestestedet. Bidra til å sikre oppfølging av prosedyrer, etterlevelse, revidering og utarbeidelse av nye prosedyrer ved behov.

Bydelsutvalgets/Bydelsdirektørens internrevisjoner

Når det gjelder de viktigste årlige og regelmessige revisjoner nevnes:

- Gjennomgang av rapportering av regnskap, budsjettprognose, mål og nøkkeltall i tertial - og årsmelding.
- Gjennomgangen presenteres av bydelsdirektør til bydelsutvalget og byrådsavdeling i henhold til fastsatte regler.
- Intern systemrevisjon.

Revisjonsgruppen har følgende mandat:

Intern systemrevisjon gjennomføres på oppdrag fra bydelsdirektør etter utarbeidet årsplan. Revisjonen kan også gjennomføres på oppdrag fra bydelsdirektør utenom det planlagte området eksempelvis på bakgrunn av kjennskap til sviktende fungering / rutiner eller mangler på dette i våder av tjenesteytingen. Det kan utføres varslede og ikke varslede revisjonsbesøk. Det er utarbeidet detaljerte prosedyrer for revisjonsgruppens arbeid.

Revisjonsgruppens sammensetning:

-Spesialkonsulent økonomi

-Kvalitetsrådgiver

Gruppen suppleres ved behov for en person tilknyttet adekvat fagområde.

Gjennomgang av arbeidsmiljørapport.

- Revisjon av kvalitetssystem og prosedyrer i den enkelte enhet. Alle prosedyrer skal være godkjent i Ek. Ved fristoverskridelse forsvinner tidligere godkjenning. Alle prosedyrer skal revideres hvert annet år med unntak av prosedyrer i legemiddelhåndtering som skal revideres årlig.
- Revisjon av prosedyrer i legemiddelhåndtering utføres av bydelsoverlegen, som innehar nødvendig legemiddelkompetanse. Bydelsoverlegen videresender prosedyren til godkjenning av prosedyrens eier.
- Internkontroll av tjenestenes legemiddelhåndtering utføres av bydelsoverlegen.
- Årlig rapport til bydelsutvalget om klager og utfallet av saken i klageinstans. Alle formelle klagesaker som er behandlet i enhetene ut fra delegert myndighet og sendt overordnet klageinstans i bydel, byråd eller statlig myndighet gjennomgås.
- Årlig gjennomgang av bydelsdirektørens delegering av fullmakter innenfor økonomi, personal og myndighet i forvaltning og utførelse av lovverk overfor tjenestemottakere. Enhetslederens gjennomgang av videredelegering.
- Tilsynsutvalgets årsrapporter. Bydelsutvalget har oppnevnt tilsynsutvalg etter pålegg fra bystyret for institusjoner, men også avtalt tilsyn i boliger med bemanning for eldre og funksjonshemmede, for bestillerenheten og hjemmetjenesten.
- Bydelsdirektøren /bydelsoverlegen/ helsekonsulent og enhetsledere utfører tilsyn innenfor sine arbeids - og ansvarsområder områder både i forhold til kommunale-/statlige og private tjenester.

SAMHANDLINGSREFORMEN

Samhandlingsreformen trer i kraft fra 01.01.2012.

Grunnlaget for reformen er lagt i ny folkehelselov, helse- og omsorgstjenestelov og ny nasjonal helse- og omsorgsplan.

Kommunen vil få ansvar for utskrivningsklare pasienter fra første dag fra januar 2012, og vil også få et delvis medfinansieringsansvar for sykehusbehandling.

Det skal bygges opp tilbud og tiltak som gjør det mulig for kommunen å ivareta et døgnbasert øyeblikkelig hjelp tilbud innen 2016.

Det er lagt en god struktur for samarbeidet mellom Oslo kommune og Helse Sør-Øst RHF.

Det er etablert samarbeidsutvalg mellom sykehusene og bydelene.

Det samarbeides om å utvikle planer og tjenestetilbud som fanger begge tjenestenivåer og reduserer gråsoner og mangler i tjenestekjedene.

Samarbeidet har også fokus på folkehelse og forebyggende helsearbeid.

Samhandlingen mellom Oslo kommune og spesialisthelsetjenesten fungerer godt, og forutsatt at staten stiller nødvendige ressurser til disposisjon, er forutsetningen for å oppfylle reformens intensjoner gode.

Ny Storbylegevakt og utviklingen av Aker er viktige samhandlingsarenaer som i tillegg til lokale tiltak kan forebygge og redusere opphold i sykehus.

Oslo kommune og Helse Sør-Øst vil samarbeide om å etablere samhandlingsarena Aker. Hovedmålet er å gi aktuelle pasientgrupper et rett tilbud på riktig nivå og gjennom dette bidra til å forebygge og/eller redusere helseproblemer for den enkelte.

Tjenestetilbud som opprettes ved samhandlingsarena Aker skal hovedsakelig være byomfattende. Akutt døgntilbud og rehabilitering vil være sentraler utføreroppgaver.

Psykisk helsearbeid

Bydelene har ansvar for nødvendig hjelp og tjenestetilbud til brukere som trenger dette på grunn av sin psykiske helse.

Brukermedvirkning, brukerundersøkelser, booppfølging og boligtiltak, samt samarbeid og dialog med spesialisthelsetjenesten vil fortsatt være viktige innsatsområder i videreutvikling, oppfølging og rapportering av psykisk helsearbeid for 2012.

(fra Budsjett 2012 for Bydel Nordstrand og økonomiplan 2012-2015).

HELHETLIG RISIKOSTYRING

Bydel Nordstrand startet prosjektarbeidet med Helhetlig Risiko styring (HRS) 22.06.2009. Det Norske Veritas har ledet bydelens utvalgte tjenester gjennom arbeidet.

Bydelen viderefører arbeidet med helhetlig risikostyring for å integrere HRS i eksisterende virksomhetsstyring. Både ledere og ansatte er involvert.

Det fremtidige verktøy vil være modul i eget program Ek (elektroniske kvalitetssystem).

Metoden bygger på seks faser: Igangsettelse, kartlegging, analyse, tiltaksplanlegging, gjennomføring og oppfølging og dokumentasjon.

HRS som system synliggjør uønskede situasjoner i forkant av eventuelle hendelser.

Bydel Nordstrand har et sterkt fokus på kvalitet og HRS bidrar til en helhet i det pågående kvalitetsarbeidet i bydelen.

Bydel Nordstrand valgte i 2010 en avgrensning på arbeidet men konsentrasjon på 12 fokusområder.

Prosjektet er gjennomført med utgangspunkt i bydelens visjon – virksomhetside – verdier og overordnede mål. Ikke alle fokusområder er fullstendig gjennomført. Det arbeides videre med disse.

(fra Budsjett 2012 for Bydel Nordstrand og økonomiplan 2012-2015).