



Byrådsavdeling for velferd og sosiale tjenester
Rådhuset
0037 OSLO

Dato: 09.02.2007

Deres ref:
200604178-4

Vår ref (saksnr):
200602490-3

Saksbeh:
Hermund Urstad, 23 42 26 38

Arkivkode:
051

ARBEID OG SAKSBEHANDLING VED RÅDGIVNINGSSENTERET

Viser til møte 10.01 og brev av 31.01.2007.

08.02.2007 hadde bydelen møte med Helse- og sosialombudet. Disse møtene har vært foretatt jevnlig de siste årene for å bedre kontakten, og for å følge opp konkrete problemstillinger. Vedlagt følger et referat fra møtet.

Ombudet uttrykte helt klart på møtet at han synes at det har vært en klar forbedring det siste halve året. Bydelen tar det som et signal på at de tiltakene som er satt i verk har gitt resultater og gitt en bedre kvalitet på tjenesten og bedret brukernes opplevelser. Med utgangspunkt i den siste brukerundersøkelsen ser vi en forbedring i forhold til tidligere. Selv om utvalget for Rådgivningssenteret er lavt, gir dette sammen med tilbakemeldningen fra ombudet en klar indikasjon på at vi er på rett vei.

Bydelen har gjennomgått alle brev, notater og planer som kan knyttes til oppfølgingen av Rådgivningssenteret. Disse tiltakene kan sammenfattes på følgende måte for perioden 2005 og fram til nå:

- **Høsten 05 til dags dato, ekstern veileder** – veiledning i grupper samt noe spesielt for ekspedisjonspersonalet. 1.5 time per tredje uke. Disse veiledningene har konsentrert seg om ombudets tilbakemeldinger. Dette betyr at en her har sett på hvordan en kan møte brukeren bedre, kommunikasjon og samhandling.
- **Gjennomgang av alle interne rutiner.** Vi har sett på alle ledd, fra en bruker tar kontakt i ekspedisjonen for å forsøke å se dette fra brukers perspektiv. Dette har blant annet medført at vi har satt i gang en ordning med en konsulent som "bakvakt." Hensikten med denne ordningen er å redusere ventetiden i ekspedisjonen. Dette innebærer at ved stor pågang vil konsulenten arbeide sammen med ekspedisjonspersonalet for å redusere ventetiden. Det er bygget tre samtalerom slik at tre konsulenter til enhver tid kan betjene tre brukere. Videre har vi innført ekspedisjonsskilt som ekspedisjonspersonalet benytter slik at våre brukere og samarbeidspartnere raskt kan se hvem de skal ta kontakt med. Vi har gjennomgått kravene til dokumentasjon og tilstreber å be om riktig dokumentasjon i henhold til brukerens situasjon.
- **Egen veiledning** for ekspedisjonspersonalet. Videre stort fokus på det faglige arbeidet i ekspedisjonen.
- **Eksterne kurs** for fast ansatte i ekspedisjonen.



- **Fagmøter ukentlig** hvor en tar opp brukerens møte/opplevelse av Rådgivningscenteret og fokus på vår rolle og samhandling med våre brukere.
- **Oppgradering av ekspedisjonsrommet** inklusiv lekebord med stoler for barn og ulike leker. Kaffe samt te serveres samt at en til jul har juletre samt pepperkaker og gløgg i ekspedisjonen. Dette som en oppfølging av venteromsundersøkelsen.
- **Kølappssystem** innført. Dette som en oppfølging av venteromsundersøkelsen.
- **Søknadsskjema på venterommet**, samt bistand til utfylling av søknad ved råd og veiledningstime.
- **Mobilnummer gitt ut til ombudet**, slik at ombudet kan nå leder på denne dersom ikke er tilgjengelig på ordinær telefon.
- **Brukere** får direktenummer til saksbehandler, og kan dermed ringe direkte til saksbehandler og ikke om sentralbordet. Der brukeren ikke får kontakt er rutinen at disse skal saksbehandler ringer tilbake etter klokken 15.00 samme dag.
- **Videreutdanning**; en konsulent tar videreutdanning i psykisk helsevern, ulike eksterne kurs blant annet psykiske lidelser og kriser, flyktninger og deres særskilte behov – kriseteori, ungdom og fattigdomsproblematikk.
- **Avdelingsleder/sosialsjef** tatt etterutdanning i hvordan ”coache” medarbeidere til selvledelse.
- **Månedlige fagmøter** sammen med Grünerløkka sosialsenter.
- **Omlegging av nødhjelpssøknader** og justering av sats.
- **Råd og veiledningssamtalen**, tidligere to konsulenter på samtalen, etter tilbakemeldinger fra blant annet ombudet er dette endret til en person på samtale
- **Gjennomgang av råd og veiledningssamtalen**, endret på selve strukturen av denne for å tilpasse oss hver enkelt bruker.
- **Ungdomsteam**, dannet egen ungdomsteam for å bistå ungdommen til hevde seg på arbeidsmarkedet. Sikre/bistå til at ungdom med svak eller liten tilknytning til arbeidsmarkedet får en oppfølging som gjør at de klarer å fullføre arbeidsrettede tiltak samt sikre bedre koordinering mellom de ulike innstanser/aktører rundt hver enkelt ungdom.
- **Egen kontaktperson** for samarbeidspartnere fra akuttpsykiatrien slik at de har en person å forholde seg til ved akutthenvendelser/søknader på akutt bistand.

Disse endringene er i all hovedsak foretatt ut fra konkrete tilbakemeldinger fra ombudet, brukerne og samarbeidspartnere, og som en oppfølging av brukerundersøkelser. I tillegg jobber ledelsen og de ansatte på senteret fortløpende med å utvikle tjenesten.

Med hilsen

Heidi Larssen
bydelsdirektør

Tage Guldvog
avdelingssjef

Vedlegg: Referat

Godkjent og ekspedert elektronisk