



Oslo kommune

Møteinnkalling 7/09

Møte: Eldrerådet
Møtested: Akersbakken 27
Møtetid: tirsdag 22. september 2009 kl. 15.00
Sekretariat: 23 47 53 72

SAKSKART

Åpen halvtime
Godkjenning av innkalling
Godkjenning av sakskart
Informasjon
Eventuelt

Saker til behandling

Sak 36/09	ER-protokoll august 2009	ii
Sak 37/09	Tilsynsutvalgets rapport fra uanmeldt tilsyn ved St. Hanshaugen omsorgssenter, juli 2009.....	7
Sak 38/09	Omsorgsplan 2015	9
Sak 39/09	Seniorakademi.....	13
Sak 40/09	Brukerundersøkelser 2009	15
Sak 41/09	Tilsynsutvalg - konsekvenser av at tilsynsutvalget ikke har fungert	19

leder

sekretær

Sak 36/09 ER-protokoll august 2009

Arkivsak: 200900642
Arkivkode: 027.2
Saksbehandler: Kristin Kaus

Saksgang	Møtedato	Saknr
Eldrerådet	22.09.09	36/09

ER-PROTOKOLL AUGUST 2009

Protokoll 6/09

Møte: Eldrerådet
Møtested: Akersbakken 27
Møtetid: tirsdag 18. august 2009 kl. 15.00
Sekretariat: 23 47 53 72

Møteleder: Ivar Børsheim

Tilstede: Ulla Askeland
Ragna Opheim

Forfall: Hallgerd Olesen

Som vara møtte: Ingrid-Beate Gjersøe (for Hallgerd Olesen)

I tillegg møtte: Haakon Sandøy
Jan Helge Nordbye
Berit Vågeby
Sven Bue Berger

Møtesekretær: Torun Nilsen

Åpen halvtime: Ingen møtt

Godkjenning av innkalling og sakskart: Godkjent

Eventuelt: 2 saker

Info: SBB informerte kort om budsjett for neste år, og at bydelen vil spare midler nå med tanke på reduksjon som vil komme i 2010.

Sak 30 /09 ER-protokoll juni 2009

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Godkjent

Behandling:

Godkjent

Vedtak:

Godkjent

Sak 31 /09 Informasjon om utvikling av kompetanseplan pleie og omsorgstjenesten

Bydelsdirektørens forslag til vedtak:

1. Informasjon om utvikling av kompetanseplaner i pleie og omsorgstjenesten tas til orientering.
2. Utarbeidet kompetanseplan i pleie og omsorgstjenestene legges frem for bydelsutvalget når den er ferdigstilt.

Behandling:

Tilleggsforslag:

Bydelsutvalget er opptatt av at arbeidet med kompetanseplanen ikke må komme i veien for endringene av ansattes stillingsbrøker til utvidede stillinger.

Bydelsutvalget forutsetter at målgruppene for kompetanseplanen er representert i prosjektgruppa.

Med tanke på gjennomføring av kompetanseplanen peker bydelsutvalget på at gjennomføringen vil være avhengig av tydelige insentiver.

Bydelsutvalget mener at bydelen bør samarbeide med andre bydeler om gjennomføring av felles områder av kompetanseplanen.

Votering:

Bydelsdirektørens forslag til vedtak enstemmig vedtatt

Tilleggsforslag enstemmig vedtatt

Vedtak:

3. *Informasjon om utvikling av kompetanseplaner i pleie og omsorgstjenesten tas til orientering.*
4. *Utarbeidet kompetanseplan i pleie og omsorgstjenestene legges frem for bydelsutvalget når den er ferdigstilt.*

Bydelsutvalget er opptatt av at arbeidet med kompetanseplanen ikke må komme i veien for endringene av ansattes stillingsbrøker til utvidede stillinger.

Bydelsutvalget forutsetter at målgruppene for kompetanseplanen er representert i prosjektgruppa.

Med tanke på gjennomføring av kompetanseplanen peker bydelsutvalget på at gjennomføringen vil være avhengig av tydelige insentiver.

Bydelsutvalget mener at bydelen bør samarbeide med andre bydeler om gjennomføring av felles områder av kompetanseplanen.

Sak 32 /09 Grøntplan for Oslo kommunedelplan for den blågrønne strukturen i Oslos byggesone varsling av planforslag til offentlig ettersyn

Bydelsdirektørens forslag til vedta

1. Bydelsutvalget støtter en restriktiv linje i forhold til omdisponering av park, natur- og friområder. Bydelsutvalget mener det er viktig at planen følges opp med utfyllende bestemmelser med krav til dokumentasjon og konsekvensvurdering i forbindelse med forslag til omdisponering av park, natur- og friområder. De fremlagte bestemmelser virker å være langt på vei utfyllende.
 2. Bydelsutvalget ser at planen har som utgangspunkt at områder regulert til gravlundareal skal sikres opprettholdelse. Et unntak i planen er at området ved Vestre Aker kirke foreslås sikret som park, natur- og friområde. Bydelen har inneværende år behandlet sak om varsel om omregulering til formål barnehage på dette arealet. Bydelen uttalte seg positiv til omregulering til barnehage, men også at en måtte vurdere andre tomter i området, f.eks Blindernveien 6, ved innkjøringen til NRK. Bydelsutvalget ber om at en på nytt vurderer forslaget.
 3. Bydel Sentrum er i denne omgang ikke registrert. Bydelsutvalget mener at det også for Bydel Sentrum må gjennomføres dekningsanalyse og vurdering av behov for eventuelle nye parker her.
1. Planens retningslinjer skal sikre at det tas hensyn, og at konsekvenser vurderes, ved planer og tiltak inntil park- friområder og at det stilles strenge krav til nye utviklingsprosjekter med hensyn til å utløse etablering av park på egen tomt eller nærliggende tomt. Bydelsutvalget ser det foreslås at for tiltak som berører/ beslaglegger kommunal eiendom bør vurderes spesielt om kommunen kan sikre at normen for minimumsdekning av parker ivaretas gjennom utvikling av den angjeldende eiendommen til park.
 2. Bydelsutvalget mener at en i tillegg til Retningslinje, R 2.2 Krav til nye parker også må ta inn et krav om at nye parker skal tilrettelegges for universell utforming, eksempelvis med ledelinjer, belysning, skilting, beplanting med mer.
 3. Bydelsutvalget registrerer at det foreslås etablering av bydelsvise planer for oppgradering og vedlikehold av parker og naturområder, og håper at dette vil få betydning for den fremtidige opprustning av parkene i bydelen.
 4. Videre støtter bydelsutvalget forslaget om at det foretas en gjennomgang av regulerte friområder som har annen bruk, for å vurdere om de bør omreguleres i tråd med faktisk

bruk eller om friområdereguleringen bør realiseres. Dette må vurderes i forhold til arealenes egnethet som friområde, behov for friområde i nærområdet m.m.

Votering:

Enstemmig vedtatt

Vedtak:

Eldrerådet tar bydelsdirektørens forslag til vedtak til orientering

Sak 33 /09 Vestre Aker eldresenter og samarbeid med St. Hanshaugen eldresenter

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Bydelsutvalget tar saken om Vestre Aker eldresenter og samarbeid med St. Hanshaugen eldresenter til orientering.

Behandling:

Tilleggsforslag:

Bydelsutvalget ser med bekymring på utviklingen ved Vestre Aker eldresenter og anmoder administrasjonen om å ta kontakt med styret og daglig leder for å vurdere videre drift av eldresenteret.

Votering:

Bydelsdirektørens forslag til vedtak enstemmig vedtatt.

Tilleggsforslag enstemmig vedtatt.

Vedtak:

Bydelsutvalget tar saken om Vestre Aker eldresenter og samarbeid med St. Hanshaugen eldresenter til orientering.

Bydelsutvalget ser med bekymring på utviklingen ved Vestre Aker eldresenter og anmoder administrasjonen om å ta kontakt med styret og daglig leder for å vurdere videre drift av eldresenteret.

Sak 34 /09 Årsregnskap 2008 - Vestre Aker Eldresenter

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

1. Regnskap for 2008 for Vestre Aker Eldresenter godkjennes.
2. Underskudd dekkes av institusjonene
3. Overskudd beholdes av institusjonene

Behandling:

Tilleggsforslag:

Bydelsutvalget merker seg at forholdet mellom underskuddet ved Vestre Aker eldresenter for 2008 og senterets egenkapital er slik at uten driftstilskudd fra bydelen vil senteret vanskelig opprettholde driften i 2010. Det vil i så fall være i strid med bydelens uttalte ønske om to fungerende eldresentra og gjøre det vanskelig å oppfylle muligheten for at Vestre Aker eldresenter flytter sin virksomhet til Adamstuen Omsorg+.

Votering:

Bydelsdirektørens forslag til vedtak enstemmig vedtatt
Tilleggsforslag enstemmig vedtatt

Vedtak:

4. Regnskap for 2008 for Vestre Aker eldresenter godkjennes
5. Underskudd dekkes av institusjonene
6. Overskudd beholdes av institusjonene

Bydelsutvalget merker seg at forholdet mellom underskuddet ved Vestre Aker eldresenter for 2008 og senterets egenkapital er slik at uten driftstilskudd fra bydelen vil senteret vanskelig opprettholde driften i 2010. Det vil i så fall være i strid med bydelens uttalte ønske om to fungerende eldresentra og gjøre det vanskelig å oppfylle muligheten for at Vestre Aker eldresenter flytter sin virksomhet til Adamstuen Omsorg+.

Sak 35 /09 Bydelens tilsynsutvalg for perioden 2008-2011 - orientering

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Bydelsutvalget tar saken om orientering om tilsynsutvalgene i Bydel St. Hanshaugen til orientering.

Behandling:

Tilleggsforslag:

Bydelsutvalget må sørge for at bydelen har to godt fungerende tilsynsutvalg og at de utfører sine oppgaver i henhold til instruks.

Votering:

Bydelsdirektørens forslag til vedtak enstemmig vedtatt.
Tilleggsforslag enstemmig vedtatt

Vedtak:

Bydelsutvalget tar saken om orientering om tilsynsutvalgene i Bydel St. Hanshaugen til orientering.

Bydelsutvalget må sørge for at bydelen har to godt fungerende tilsynsutvalg og at de utfører sine oppgaver i henhold til instruks.

Eventuelt

1. Det sentrale eldreråd har møte 27. oktober.
Ivar Børsheim deltar og ett medlem til. Kommer tilbake til hvem dette blir.

2. ER har mottatt et utkast til Veileder for tilsynsutvalg for hjemmetjenesten fra Pensjonistforbundet, med frist for høring 10. september.

Ulla Askeland og Ivar Børsheim svarer på dette.

Referatsaker

Periode: 10. juni 2009 - 18. august 2009

Sak nr.	Arkivsak	Tittel
3/09	200501528-27	Verktøykasse for Torg og møteplasser

Bydelsdirektørens forslag til vedtak
Godkjent

Sak 37/09 Tilsynsutvalgets rapport fra uanmeldt tilsyn ved St. Hanshaugen omsorgssenter, juli 2009

Arkivsak: 200901867

Arkivkode: 240.4

Saksbehandler: Torun Nilsen

Saksgang	Møtedato	Saknr
Helse- og sosialkomiteen	22.09.09	62/09
Eldrerådet	22.09.09	37/09
Bydelsutvalget	29.09.09	166/09

TILSYNSUTVALGETS RAPPORT FRA UANMELDT TILSYN VED ST. HANSHAUGEN OMSORGSSENTER, JULI 2009

Tidligere vedtak i saken:

Ingen

Bakgrunn for saken:

I henhold til Byrådssak 144/08, vedtatt i Bystyret 11.12.2008 (sak 432), pkt. 9 Rapportering skal det etter hvert besøk utarbeides en tilsynsrapport som oversendes bydelsutvalget og bydelsadministrasjonen. Likeledes skal rapportene gjøres kjent for alle bydelsutvalg i Oslo kommune.

Videre skal Sykehjemsetaten ha kopi av alle tilsynsrapporter for å kunne gi sine kommentarer til rapporten.

Saksframstilling/Faktaopplysninger:

Tilsynsutvalgets virksomhet er regulert av reglement vedtatt av Bystyret. Det enkelte tilsynsutvalg skal bl.a. påse at institusjoner drives i samsvar med gjeldende lover, forskrifter, retningslinjer og vedtatte driftsplan. Utvalget skal ta stilling til klager fra pasienter og pårørende og må selv vurdere om det er rette klageinstans. Etter reglementet skal tilsynsutvalget gjennomføre fire besøk til institusjonene i året, to anmeldte og to uanmeldte.

29. juli foretok tilsynsutvalget *uanmeldt* besøk ved St. Hanshaugen omsorgssenter . Fokus for tilsynsutvalget var områder med forbedringspotensial fra forrige tilsyn, hvor oppfølgingen i hovedsak var i forhold til ny driver av institusjonen og oppstartproblemer. Hovedkonklusjonen i rapporten er positiv. Tilsynsutvalget påpeker i sin rapport at to pårørende har hatt vanskeligheter med å komme seg inn i senteret, da resepsjonen ikke er bemannet på tilfredsstillende måte. Dette var noe tilsynsutvalget selv opplevde.

Bydelen har ikke hatt mulighet til å be om kommentarer fra institusjonen, da rapporten nettopp er mottatt. Kopi av rapporten blir sendt St. Hanshaugen omsorgssenter og Sykehjemsetaten..

Bydelsdirektørens vurdering:

Hovedfokus i rapporten er positiv, og områder med forbedringspotensial var forbedret og anses tilfredsstillende.

Bydelen har ingen øvrige kommentarer til rapporten.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Bydelsutvalget tar sak om tilsynsutvalgets rapport fra uanmeldt tilsyn ved St. Hanshaugen omsorgssenter, juli 2009 til orientering.

Tone Frønes
bydelsdirektør

Trykte vedlegg:

Tilsynsutvalgets rapport fra tilsyn 29.07.2009

Utrykte vedlegg:

Sak 38/09 Omsorgsplan 2015

Arkivsak: 200901582

Arkivkode: 001.3

Saksbehandler: Hilde Lund

Saksgang	Møtedato	Saknr
Eldrerådet	22.09.09	38/09
Helse- og sosialkomiteen	22.09.09	61/09
Bydelsutvalget	29.09.09	168/09

OMSORGSPLAN 2015

Saksframstilling:

Innledning

I St. melding 25 –Mestring, mulighet og mening gir regjeringen en oversikt over de framtidige hovedutfordringene og fastlegger både kortsiktige og langsiktige strategier for å møte dem. De nye brukergruppene stiller krav til nye arbeidsformer og endret kompetanse, og veksten i tallet på eldre vil kreve en betydelig utbygging av tjenestetilbudet. Den største behovsveksten kommer imidlertid først om 15-20 år, og regjeringen ser det derfor som spesielt viktig å utnytte perioden fram mot 2020 til å forberede og gjennomføre en gradvis utbygging av tjenestetilbudet – særlig i forhold til utdanning og rekruttering av helse- og sosialpersonell og investeringer i bygningsmasse og teknologi. Dette gir muligheter for å gjøre investeringer som både kan redusere behovsveksten gjennom forebyggende tiltak og effektivisere driften gjennom et langsiktig utviklingsarbeid, med fokus på kompetanse, organisasjon og ledelse.

Meldingen konsentrerer seg derfor først og fremst om perioden fram til 2015, men har et tidsperspektiv helt fram mot 2050. For å forankre dette historisk trekker meldingen opp utviklingslinjene 50 år tilbake i tid.

Meldingens tiltak oppsummeres i Omsorgsplan 2015. Regjeringen vil på denne måten sette aktuelle omsorgspolitiske spørsmål inn i et langsiktig perspektiv og sikre at de langsiktige mål og strategier blir fulgt av handlekraftige og konkrete tiltak.

Rettslig er omsorgsbegrepet benyttet både i kommunehelsetjenesteloven, sosialtjenesteloven, og barneverntjenesteloven. I denne meldingen blir omsorgstjenesten i hovedsak brukt som en samlebetegnelse for ulike former for hjemmetjenester, hjemmesykepleie, omsorgsboliger, aldershjem og sykehjem, med støtte fra allmennlegetjenesten og den øvrige kommunale helse- og sosialtjenesten. I denne definisjonen ligger det også en forutsetning om at tjenestene skal sikre brukerne innflytelse over tjenestetilbudet og at de skal ha en aktiv og meningsfylt tilværelse.

Framtidige behov

Demografiske framskrivninger viser at framtidens brukere av de kommunale omsorgstjenestene vil bli flere. Samtidig ser vi at den største økningen av tjenestemottakere de siste tiår er personer under 67 år. Morgendagens brukere vil ha andre behov og problemer enn dagens tjenestemottakere, men også andre ressurser til å mestre dem. Framtidens brukere vil både bestå av nye generasjoner eldre og flere yngre tjenestemottakere, som alle vil kreve et mer

mangfoldig tjenestetilbud. Framtidas eldre vil både ha høyere utdanning, være mer ressurssterke og ha bedre helse enn dagens eldre. I større grad enn dagens eldre vil de også være vant til og forvente å kunne bestemme over egen tilværelse.

Sammenlignet med andre land er Norge i en relativt sett gunstig situasjon, ettersom effektene av de demografiske endringene er mindre dramatiske. Tallet på eldre over 80 år fordobles de neste 35 år. Den sterkeste tilveksten skjer først fra rundt 2020. I forhold til veksten i tallet på eldre, blir det færre i yrkesaktiv alder og færre middelaldrende til å yte omsorg for et økende antall eldre. Dette gir utfordringer både i forhold til verdiskapning, rekruttering og familieomsorg.

Den største delen av omsorgstjenestenes brukere er kvinner. Alderdommens helseproblemer bør derfor vurderes og ses i et kvinnesperspektiv. Sosial utjevning og tiltak for å bedre hverdagen for eldre kvinner vil være svært viktig.

Omsorgsplan 2015

Omsorgsplan 2015 oppsummerer regjeringens strategi de nærmeste ti år for å møte både dagens og framtidens omsorgsutfordringer. Omsorgsplanen bygger på meldingens fem strategiske grep som kan bli kjennetegn på framtidens omsorgstjenestetilbud, og gi planleggingen retning og innhold.

Omsorgsplan 2015 forutsetter langsiktig planlegging av bygningsmessige investeringer, personellinnsats, kompetanseutvikling, utdanningskapasitet og tilrettelegging av fysiske og sosiale omgivelser. Planarbeidet må foregå både på kommunalt og statlig nivå, og forutsetter et tett samspill mellom statlige fagmyndigheter og kommunesektoren.

Oppsummering av konkrete tiltak fram til 2015 basert på fem langsiktige strategier for framtidens omsorgstjenester:

1. Kvalitetsutvikling, forskning og planlegging

- *Ny avtale om kvalitetsutvikling*
- Kommunestyret bør fastsette kvalitetskrav
- Brukerstyrt personlig assistanse (BPA)
- Omsorgsforskning
- Utvidet pasientombudsordning
- Revidert helse- og sosiallovgivning
- Styrket forvaltningskompetanse
- Planlegging

2. Kapasitet og kompetanseheving

- Kapasitetsvekst og 10 000 årsverk
- Kompetanseløftet 2015
- Fortsatt høy utdanningskapasitet:
- Investeringstilskudd til sykehjem og botilbud

3. Samhandling og medisinsk oppfølging

- *Helhetlig demensplan 2015*
- *Nasjonal standard for legetjeneste i sykehjem*
- Omsorg ved livets slutt og lindrende behandling:
- *Handlingsplan for styrking av spesialisthelsetjenester for eldre*
- Ny avtale for samhandling
- Tannhelsetjenesten

4. Aktiv omsorg

- *Klarere ansvar for aktivitet og sosiale tiltak*
- Større tverrfaglig bredde
- *Den kulturelle spaserstokken*
- *Mat og måltider*

5. Partnerskap med familie og lokalsamfunn

- *Permisjonsordninger*
- *Håndbok til pårørende*
- Utbygging av frivillighetssentraler, eldrecentre og forebyggende tiltak

Kompetanseløftet 2015

Kompetanseløftet 2015 er et delprosjekt under Omsorgsplan 2015, regjeringens strategi for å møte dagens og framtidens omsorgsutfordringer.

Kompetanse- og rekrutteringsplanen Kompetanseløftet 2015 har som hovedmål å skaffe tilstrekkelig og stabilt personell og nødvendig fagkompetanse til den kommunale pleie- og omsorgstjenesten.

Planen inneholder strategier og tiltak for å møte langsiktige demografiske utfordringene knyttet til at befolkningen i løpet av få år vil bestå av flere eldre mennesker med høy levealder, og tilsvarende færre i arbeidsdyktig alder.

Gjennomføringen av tiltakene er basert på samarbeid mellom flere aktører.

Fylkesmannen medspiller

Fylkesmannen er som statens forlengede arm, en viktig medspiller når det gjelder å behandle søknader om finansiering av tiltak og prosjekter knyttet til Kompetanseløftet.

Satsningen består av en rekke tiltak:

- Aksjon helsefagarbeider
- Kvalifisering av personell
- Rekrutteringskampanje
- Øke andelen med høyere utdanning
- Desentraliserte høgskolestudier
- Fagskoleutdanning for personell med videregående opplæring
- Videre- og etterutdanning for høgskoleutdannet personell
- Øke andelen som arbeider heltid
- Flink med folk i første rekke
- Forbedring av arbeidsmiljø
- Undervisningssykehjem
- Omsorg ved livets slutt og lindrende behandling

10 000 årsverk

Et viktig mål for inneværende år er å sikre 10 000 nye årsverk i omsorgstjenesten gjennom å styrke kommuneøkonomien og å motivere kommunene til å prioritere omsorgssektoren. Med 10 000 nye årsverk kan den kommunale demensomsorgen styrkes. Det kan også satses på kultur, aktivitet og sosiale tiltak innenfor omsorgssektoren generelt. En annen målsetning er å bidra til utbygging av flere dagtilbud og eldresentre.

Innen 2015 er målene med Kompetanseløftet blant annet å:

- heve det formelle utdanningsnivået til personell i omsorgstjenestene,
- sikre brutto tilgang på omkring 4 500 helsefagarbeidere pr år gjennom ulike tiltak, herunder Aksjon helsefagarbeider, Rekrutteringskampanjen og gjennom voksenopplæringstiltak.
- skape større faglig bredde i omsorgssektoren
- styrke veiledning, internopplæring og videreutdanningsmuligheter for personellet i sektoren

Oslo har en betydelig utfordring når det gjelder norskopplæring for fremmedspråklige som skal arbeide i omsorgsykker. På ett av Oslos sykehjem er 80% av personalet fremmedspråklige. Bydelen vil kartlegge og prioritere arbeidet med norskopplæring når kompetanseplan i pleie og omsorgstjenesten utarbeides.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak:

[Informasjon om Omsorgsplan 2015, tas til orientering.](#)

Tone Frønes
bydelsdirektør

Sak 39/09 Seniorakademi

Arkivsak: 200802008

Arkivkode: 125.2

Saksbehandler: Torun Nilsen

Saksgang	Møtedato	Saknr
Helse- og sosialkomiteen	22.09.09	64/09
Eldrerådet	22.09.09	39/09
Bydelsutvalget	29.09.09	165/09

SENIORAKADEMI

Tidligere vedtak i saken:

BU-saker 19/09 og 148/09

Bakgrunn for saken:

Bydelsutvalget behandlet i sitt møte 24.02.2009 sak om senioruniversitet (BU-sak 148/09), og har bedt om en ny orientering om Seniorakademi. Sak 148/09 omhandlet hva som forstås med senioruniversitet eller seniorakademi, og om de ulike aktiviteter og foredrag som tilbys på de to eldresentrene i bydelen. Konklusjonen var at det var et godt tilrettelagt og bredt tilbud til bydelens seniorer. Tilbudene var lett tilgjengelige og omfattet det som går inn under betegnelsen senioruniversitet.

Saksframstilling/Faktaopplysninger:

Bydelen innkalte til et møte mellom St. Hanshaugen eldresenter, Vestre Aker eldresenter og leder i eldrerådet den 09.06.2009, hvor tema var Seniorakademi. Hensikten med møtet var å utvikle et Seniorakademi gjennom et samarbeid mellom de to eldresentrene. To frivillige møtte i stedet for leder av Vestre Aker eldresenter. Konklusjonen fra møtet ble at de to eldresentrene skulle lage et felles opplegg for Seniorakademi. Vestre Aker eldresenter meldte tilbake dagen etter at det ikke var aktuelt for dem å være med på dette samarbeidet på det aktuelle tidspunkt, da programmet for høsten allerede var laget og sendt i trykken.

I og med at Vestre Aker eldresenter har trukket seg fra samarbeid om et felles program, har St. Hanshaugen eldresenter utarbeidet et eget opplegg. De har satt opp fire onsdager fram til jul, med følgende foredrag:

- *2. september 2009:*
”Religionens opphav, en felles kilde” ved professor Notto Telle
- *7. oktober 2009:*
”Pilgrimsspor i fortid og nåtid”, omvisning i utstillingen i Kulturhistorisk museum – oppmøte ved museet i Frederiks gate 2
- *4. november 2009:*
”Jerusalem som politisk og religiøs metafor”, ved en representant fra det mosaiske trossamfunn
- *9. desember 2009:*
”Jerusalem som politisk og religiøs metafor” ved en representant fra islamsk råd

I tillegg har senteret utarbeidet sitt vanlige program for høsten 2009, med Dagens tema på de onsdager det ikke er Seniorakademi, Forum for menn samt andre, faste aktiviteter. Begge programmene følger vedlagt.

Vestre Aker eldresenter sitt program for høsten 2009 ligger også vedlagt. De har hver onsdag et kulturprogram med foredrag eller sang og musikk, erindrings- og filosofigruppe, Gutteklubben fra Adamsturen som møtes hver torsdag samt andre, faste aktiviteter.

Dette til orientering.

Bydelsdirektørens vurdering:

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Bydelsutvalget tar saken om Seniorakademi til orientering

Tone Frønes
bydelsdirektør

Trykte vedlegg:

Program for Seniorakademi høsten 2009

Program for høsten 2009 St. Hanshaugen eldresenter

Program for høsten 2009 Vestre Aker eldresenter

Utrykte vedlegg: Ingen

Sak 40/09 Brukerundersøkelser 2009

Arkivsak: 200901864

Arkivkode: 061.4

Saksbehandler: Helga Katharina Haug

Saksgang	Møtedato	Saknr
Råd for funksjonshemmede	19.09.09	31/09
Eldrerådet	22.09.09	40/09
Helse- og sosialkomiteen	22.09.09	65/09
Oppvekst- og kulturkomiteen	23.09.09	53/09
Bydelsutvalget	29.09.09	169/09

BRUKERUNDERSØKELSER 2009

Sammendrag:

Bydel St. Hanshaugen har i perioden fra mai til august 2009 gjennomført brukerundersøkelser ved bydelens fritidsklubber, kommunale og private barnehager og boligkontoret. Nedenfor gjengis resultatene av undersøkelsene.

Tidligere vedtak i saken:

Ingen

Bakgrunn for saken:

Bydel St. Hanshaugen har i mange år benyttet brukerundersøkelser som verktøy for å måle brukernes tilfredshet med tjenestene de får. Brukerundersøkelser inngår som en sentral del av total kvalitetsystemet i Bydel St. Hanshaugen. Total kvalitetsystemet gir felles plattform for ledelse og fungerer som et styringsverktøy for lederne. Total kvalitetsystemet er en form for resultatledelse, også kalt balansert målstyring og er tydeliggjort gjennom et felles målekart som er gjeldene for alle lederne. Bydel St. Hanshaugen har for 2009 utarbeidet et målekart med fem prioriterte områder:

1) Brukere og innbyggere 2) Medarbeidere 3) Interne prosesser 4) Økonomi 5) Marked. Målekartene henger sammen med strategisk plan og danner grunnlaget for lederkontraktene og satsningsområder og tiltak i tjenestestedenes årsplaner.

Det prioriterte området "Brukere og innbyggere" har følgende målekriterier: 1) brukertilfredshet 2) opplevelse av samordnede tjenester 3) opplevelse av god service 4) opplevelse av brukermedvirkning 5) godt omdømme. Disse fem delområdene inngår i brukerundersøkelsene og resultatene benyttes til å gjøre eventuelle forbedringer i tjenesteytingen.

Bydelens styringssystem består av et årshjul med tilhørende styringssløyer. Årshjulet viser alle de viktigste aktivitetene i et år og skal brukes til å planlegge de faste aktivitetene som kommer i løpet av året og for å sikre flyten i arbeidet. Årshjulet for 2009 inneholder tre styringssløyer der hver sløyfe har spesifikke prioriterte områder det skal fokuseres på. Hver styringssløyfe har en tidsperiode på ca 6 uker og denne perioden skal være en arbeidsperiode der det stilles krav

til at ledere i alle ledd formidler og følger opp resultater av de ulike undersøkelsene. I styringssløyfe 2, i perioden fra august til oktober, skal det bli fokusert på brukere og innbyggere og målemetoden som brukes er brukerundersøkelser.

Saksframstilling/Faktaopplysninger:

Bydel St. Hanshaugen har i år gått til anskaffelse av et nettbasert program, Questback, for både medarbeider- og brukerundersøkelser, noe som betyr at brukere som har mulighet til det kan svare direkte på internett. Brukere som ikke kan benytte seg av dette, har fått mulighet til å svare på papirversjon. Ved bruk av Questback, benytter brukerne en skala fra 1 til 6 når de gir sine svar, der 6 er best. Tidligere brukerundersøkelser har hatt en annen skala og vi har ikke kunnet gjøre en direkte overføring fra det gamle til det nye systemet. Tidligere undersøkelser har hatt svaralternativer fra svært tilfreds til svært misfornøyd. Målene som ble satt for hvert delområde har derfor til en viss grad basert seg på hva som er ansett som rimelig. Målsetningene for 2010 vil bli basert på konkrete resultater i 2009.

Bydel St. Hanshaugen har for 2009 hatt følgende ambisjonsnivå for de ulike delområdene:

- | | |
|--|--------------------------|
| 1) Brukertilfredshet: | mål: 5,0 - godt nok: 4,3 |
| 2) Opplevelse av samordnede tjenester: | mål: 4,5 - godt nok: 3,8 |
| 3) Opplevelse av god service: | mål: 5,0 - godt nok: 4,2 |
| 4) Opplevelse av brukermedvirkning: | mål: 4,8 - godt nok: 3,8 |
| 5) Godt omdømme: | mål: 5,1 - godt nok: 4,5 |

Resultater

Fritidslubbene

Måten det ble gått frem på var at ansatte informerte om undersøkelsen og oppfordret ungdommene til å svare. Det kom inn 165 besvarelser i den perioden undersøkelsen pågikk, noe som er tilsvarende antall svar fra tidligere undersøkelser.

Resultatene viser at brukertilfredshet med den totale tjenesten oppnådde 5,4, der altså 5.0 var målet og 4,3 ansett som "godt nok". Hva angår brukermedvirkning var resultatet 5,2 (mål 4,8) og for godt omdømme 5,1 (mål 5,1). Det ble ikke spurt om samordnede tjenester og god service til denne målgruppen.

I tillegg til spørsmål som gikk på tilfredshet, ble det spurt om hvorfor ungdommen gikk på klubben, hvordan de fikk kjennskap til at klubbene eksisterte, hva som burde gjøres for at flere kunne benytte tilbudet, hva slags aktiviteter de kunne tenke seg etc. Dette ga lederne for klubbene meget verdifull informasjon om hvordan de skal utvikle tilbudet videre.

Kommunale barnehager

Prosessen i de kommunale barnehagene var at informasjon om undersøkelsen, bli om hvor på internettet man fant denne, ble gitt i hver barnehage. Det kom inn 166 besvarelser, hvilket er i underkant av 40% svarprosent. Dette er en relativt markert nedgang fra 2008 da vi oppnådde 53%. Det vil bli diskutert hvordan vi neste år kan gjøre forbedringer på dette området slik at svarprosenten kan bli høyere.

Resultatene viser at brukertilfredshet med den totale tjenesten oppnådde 4,7 der målet altså er 5.0 og "godt nok" er 4,3. Tilsvarende for de andre delområdene (målet i parentes): opplevelse av samordnede tjenester 3,7 (4,5), opplevelse av god service 4,9 (5.0), opplevelse av

brukermedvirkning 3,0 (4,8) og godt omdømme 4,8 (5,1). Vi ser med andre ord at det er området brukermedvirkning som har størst forbedringspotensiale.

Private barnehager

Prosessen var den samme som for de kommunale barnehagene. Mens vi tidligere år har hatt meget lav deltager- respons, var svarprosenten denne gang betydelig høyere. Det kom inn 208 svar, hvilket utgjorde en svarprosent på ca 50%.

På alle delområdene var det bedre resultater for de private sammenlignet med kommunale barnehager. Resultatene viser at brukertilfredshet med den totale tjenesten oppnådde 5,3 (mål 5,0), opplevelse av god service 5,5 (5,0), opplevelse av brukermedvirkning 4,1 (4,8) og godt omdømme 5,4 (5,1). Vi merker oss at også her er brukermedvirkning det delområdet med relativt svakest resultater, mens resultatene på de andre områdene må karakteriseres som svært tilfredsstillende og over målsetningene.

Boligkontoret

Fremgangsmåten var at alle besøkende på boligkontoret fra slutten av juni til medio august ble informert om undersøkelsen og bedt om å svare. I tillegg sendte kontoret spørreskjemaet til navngitte personer det hadde hatt kontakt med den siste tiden. Resultatene er basert på 50 svar. Resultatene var meget oppløftende, på alle delområder ble resultatene bedre enn målsetningene. Resultatene viser at brukertilfredshet med den totale tjenesten ga et resultat på 5,2 (mål 5,0) opplevelse av samordnede tjenester 4,6 (4,5), opplevelse av god service 5,2 (5,0), opplevelse av brukermedvirkning 4,8 (4,8) og godt omdømme 5,3 (5,1)

Bydelsdirektørens vurdering

Jevnt over ligger resultatene litt over eller litt under det som bydelen på forhånd har satt som mål. Bildet blir enda bedre når vi sammenligner resultatene mot det som ble definert som ”godt nok”. Brukermedvirkning er det delområdet som utgjør den største utfordringen med hensyn til forbedring. Det viser seg videre at resultatene for de private barnehagene er bedre enn for de kommunale.

Tjenestestedslederne skal nå i en seks ukers periode utarbeide forbedringstiltak på de områder som har behov for slik tiltak, og disse forbedringstiltakene skal innlemmes i tjenestestedenes årsplaner. Tjenestestedenes forbedringstiltak presenteres på lederforum primo oktober.

Det blir fortløpende foretatt brukerundersøkelser for de resterende tjenesteområder som enda ikke har foretatt brukerundersøkelser så langt i 2009. Når det gjelder de hjemmebaserte tjenestene, gjennomføres brukerundersøkelsene av Helse- og Velferdsetaten for alle bydeler. Som i fjor gjennomføres undersøkelsen i månedsskiftet august/september og resultatene vil sannsynligvis foreligge på slutten av året.

Som i tidligere år, er det gjennomført flere brukerundersøkelser for tjenestesteder i storbyavdelingen. Også her er resultatene meget oppmuntrende og ligger jevnt over på eller over målsetningene. Spesielt Pro Sentret, der det ble undersøkt tilfredshet hos norske, nigerianske og østeuropeiske brukere, var resultatene meget bra.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak:

Bydelsutvalget tar brukerundersøkelser ved bydelens fritidsklubber, kommunale og private barnehager og boligkontoret til orientering.

Tone Frønes
bydelsdirektør

Trykte vedlegg:
Ingen

Utrykte vedlegg:
Ingen

Sak 41/09 Tilsynsutvalg - konsekvenser av at tilsynsutvalget ikke har fungert

Arkivsak: 200900673

Arkivkode: 027.0

Saksbehandler: Torun Nilsen

Saksgang	Møtedato	Saknr
Helse- og sosialkomiteen	22.09.09	63/09
Eldrerådet	22.09.09	41/09
Bydelsutvalget	29.09.09	167/09

TILSYNSUTVALG - KONSEKVENSER AV AT TILSYNSUTVALGET IKKE HAR FUNGERT

Tidligere vedtak i saken:

BU-sak 153/09

Bakgrunn for saken:

Bydelsutvalget har bedt om en redegjørelse for konsekvenser av manglende fungering når det gjelder oppnevnte tilsynsutvalg i bydelen.

Saksframstilling/Faktaopplysninger:

Som nevnt i tidligere sak (BU-sak 153/09) har ikke tilsynsutvalg for institusjoner mv. fungert siste halvår 2008 eller første halvår 2009.

Tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester ble vedtatt opprettet i bydelsutvalget møte 26.02.2008, for tjenestene hjemmesykepleie og hjemmehjelp/praktisk bistand. Det foreligger til nå ingen dokumentasjon på aktiviteter.

Konsekvenser

Muligheten for bydelens politikere til å følge med på hvordan helsetjenesten på institusjonene faktisk fungerer svekkes, da det er tilsynsrapportene som ligger til grunn for forhold som bør forbedres.

Ved at det ikke føres tilsyn slik instruksens pkt. 5 om arbeidsoppgaver sier, får heller ikke institusjonene tilbakemelding om eventuelle avvik, og derved færre muligheter for å utbedre og endre forhold som ikke er i samsvar med de krav som er fastsatt av stat eller Oslo kommune i lov, forskrift, instruks og lignende.

Konsekvenser ved at tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester ikke har vært virksomme, er at brukere av hjemmebaserte tjenester er fratatt muligheten til å få belyst forhold de er opptatt av ved tjenestetilbudet.

Bydelsdirektørens vurdering:

Opprettelse av tilsynsutvalg for institusjon mv. gir politikere mulighet til å følge med på hvordan helsetjenesten faktisk virker i kommunale og private institusjoner som bydelen forvalter eller har avtaler med.

Opprettelse av tilsynsutvalg for hjemmebaserte tjenester gir brukere av tjenestene et sted å henvende seg for å få belyst forhold de er opptatt av ved tjenestetilbudet.

For å sikre at bydelens beboere på institusjon og brukere av hjemmebaserte tjenester skal få forsvarlig medisinsk tilsyn og behovsrettet pleie og omsorg gjennom de tjenester de har krav på, er det viktig å ha gode og fungerende tilsynsutvalg.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Bydelsutvalget tar sak om tilsynsutvalg – konsekvenser av at tilsynsutvalgene ikke fungerer, til orientering.

Tone Frønes
Bydelsdirektør

Trykte vedlegg: Ingen

Utrykte vedlegg: Ingen