



Oslo kommune

Møteinnkalling 7/09

Møte: Råd for funksjonshemmede
Møtested: Akersbakken 27
Møtetid: tirsdag 22. september 2009 kl. 17.00
Sekretariat: 23 47 53 00

SAKSKART

Åpen halvtime
Godkjenning av innkalling
Godkjenning av sakskart
Informasjon
Eventuelt

Saker til behandling

Sak 30/09 RFF-protokoll august 2009 ii
Sak 31/09 Brukerundersøkelser 20095

leder

sekretær

Sak 30/09 RFF-protokoll august 2009

Arkivsak: 200900516
Arkivkode: 00
Saksbehandler: Kristin Kaus

Saksgang	Møtedato	Saknr
Råd for funksjonshemmede	19.09.09	30/09

RFF-PROTOKOLL AUGUST 2009

Protokoll 6/09

Møte: Råd for funksjonshemmede
Møtested: Akersbakken 27
Møtetid: mandag 17. august 2009 kl. 17.00
Sekretariat: 23 47 53 00

Møteleder: Atle Ramsfjell-Kind
Tilstede: Lars Poverud
Gudrun Jære Hoel (V)
Forfall: Yian Chan
Hanne Jernsetervangen

Som vara møtte:

I tillegg møtte:

Møtesekretær: Sven Bue Berger

Åpen halvtime: Ingen møtte
Godkjenning av innkalling og sakskart: Godkjent
Eventuelt: Intet

Sak 26 /09 RFF-protokoll juni 2009

Bydelsdirektørens forslag til vedtak:

Godkjent

Votering:

Enstemmig vedtatt

Vedtak:

Godkjent

Sak 27 /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.

Votering:

Enstemmig vedtatt

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.

Sak 28 /09 Grøntplan for Oslo kommunedelplan for den blågrønne strukturen i Oslos byggesone varsling av planforslag til offentlig ettersyn

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

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 gravlundsareal 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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:

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 gravlundsareal 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.
4. 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.

5. 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.
6. Bydelsutvalget registrerer at det forslås 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.
7. 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.

Sak 29 /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: (alle)

Tilsyn med de institusjoner og hjemmetjenester som bydelens befolkning bruker er av stor viktighet. Bydelsutvalget oppnevner de nødvendige representantene umiddelbart og forventer at de nødvendige tilsyn gjennomføres.

Votering:

Bydelsdirektørens forslag falt enstemmig

Tilleggsforslaget enstemmig vedtatt

Vedtak:

Tilsyn med de institusjoner og hjemmetjenester som bydelens befolkning bruker er av stor viktighet. Bydelsutvalget oppnevner de nødvendige representantene umiddelbart og forventer at de nødvendige tilsyn gjennomføres.

Referatsaker

Periode: 10. juni 2009 - 17. august 2009

Sak nr.	Arkivsak	Tittel
3/09	200501528-27	Verktøykasse for Torg og møteplasser
4/09	200901618-1	Informasjon til bydelenes Råd for funksjonshemmede - invitasjon til møte høsten 2009

Bydelsdirektørens forslag til vedtak
Godkjent

Sak 31/09 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	52/09
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 styringssløyfer. 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 styringssløyfer 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

Proessen 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