



Oslo



Pasient- og brukerombudet i Oslo og Akershus
Sosial- og eldreombudet i Oslo

Årsberetning 2024



Innhold

Lederens beretning	4
1.0 Ansvarsområde	5
1.1 Organisasjon og bemanning	5
Organisasjonskart per 01.01.25.....	6
<i>Tabell 1 Bemanning</i>	6
2.0 MÅLOPPNÅELSE, RESULTATER OG RISIKOVURDERINGER	6
2.1 Situasjonsbeskrivelse	6
<i>Tabell 2.1 Nøkkeltall</i>	7
2.2 Måloppnåelse	8
2.3 Styring og kontroll	8
3. SAMMENLIGNING AV BUDSJETT OG REGNSKAP	10
3.1 Driftsregnskap	10
<i>Tabell 3.1 Driftsregnskap</i>	10
3.2 Selvkostkapitlene	10
3.3 Investeringsregnskap	11
3.4 Investeringsregnskap på prosjektnivå	11
3.5 Noter i regnskapet	11
4 Særskilt rapportering	11
4.1 Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv	11
4.2 Saksbehandlingstid	11
4.3 En åpen og effektiv kommune	12
4.4 Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse.....	12
<i>Tabell 4.4 Handlingsplan funksjonsnedsettelse</i>	12
*Det er ikke utarbeidet egen handlingsplan, men universell utforming har vært et viktig hensyn i ombyggingen av nye lokaler.	12
4.5 Universell utforming.....	12
4.6 Likestillingstiltak rettet mot byens innbyggere	13
<i>Tabell 4.5 Diskriminering</i>	13
4.7 Rapportering innen HR-området og helse-, miljø og sikkerhet (HMS)	14
<i>Tabell 4.7.1 Likestilling og mangfold</i>	14
<i>Tabell 4.7.3. Rapportering av fast ansatte på heltid og deltid</i>	16
<i>Tabell 4.7.5 HMS-området</i>	17
<i>Tabell 4.7.6 Sykefravær</i>	18
4.8 Folkehelsestrategi.....	18

5.0 MILJØ OG KLIMARAPPORTERING 2023.....	19
--	----

Lederens beretning

Pasient- og brukerombudet i Oslo og Akershus/Sosial- og eldreombudet i Oslo har både et kommunalt og et statlig mandat. Som pasient og brukerombud er vi en del av den nasjonale lovfestede ordningen med ombud i hele landet. De 14 øvrige ombudene i landet er administrativt tilknyttet Helsedirektoratet.

I Oslo er vi ombud for barnevern og sosiale tjenester i NAV og vi har en egen eldrerådgiver. Ombudet er direkte underlagt Oslo bystyre, og er faglig uavhengig og selvstendig i sitt arbeid. Helsedirektoratet finansierer deler av pasient- og brukerombudsordningen for innbyggerne i Oslo og Akerhus, og det er inngått en egen avtale mellom Oslo kommune og Helsedirektoratet.

Årsmeldingen fra ombudet utdyper årets aktiviteter omtalt i denne beretningen. Overordnet har antallet henvendelser og saker over flere år vist en jevn økning, så også i 2024. Tallene varierer litt mellom de ulike kategoriene av saker, så mens antallet henvendelser relatert til fastlegeordningen har gått noe ned i 2024, har antallet henvendelser knyttet til bolig økt med 25%.

Ombudet legger vekt på å gi råd og veiledning slik at den enkelte kan ivareta sine egne rettigheter - gi hjelp til selvhjelp. I et betydelig antall saker trenger imidlertid de som henvender seg mer omfattende bistand slik at ombudet bistår i å skrive og fremme klage og/eller etablere og evt. delta i dialog med tjenesten. På denne måten når vi dem som selv tar kontakt. Det er imidlertid store grupper vi ikke når på den måten. Vi prioriterer derfor å drive en omfattende utadrettet virksomhet for å være synlig og bli kjent for dem som kan ha nytte av å vite om oss. Ombudet deltok i 260 møter/arrangement med tjenester, interessenter og beslutningstagere i 2024.

Driftsåret 2024 har vært preget av at det ble utnevnt nytt ombud med tiltredelse i oktober etter en relativt lang periode med konstituert ledelse. I tillegg er det en pågående ombygging av kontoret som har krevet mye ledelsesressurser og innsats. Dette til tross, så vurderer jeg at resultatene og måloppnåelsen er tilfredsstillende, og håndtert godt innenfor de ressursrammene som foreligger. Situasjonen har medført et mindreforbruk som må rettes opp det kommende året.

Presset på velferdstjenestene med knapphet på personell og kompetanse truer den enkeltes rettigheter og stiller store krav til ledelse, prioritering og styring av tjenestene. Det utfordrer også de politiske beslutningstagere og lovgivere som legger grunnlaget for befolkningens forventninger. I en slik situasjon er det grunn til å anta at også ombud og kontrollmyndigheter vil oppleve økt pågang. Vi må derfor kontinuerlig utvikle og forbedre våre arbeidsmåter og tilnærming i takt med tjenesteutvikling og samfunnstrender for fortsatt å kunne levere gode ombudstjenester.

Oslo, 03.02.25



Pasient- og brukerombud i Oslo og Akershus,
Sosial- og eldreombud i Oslo

1.0 ANSVARSOMRÅDE

Oslo kommune opprettet ombud for helse- og sosialtjenestene i 1987. I 2002 ble ombudet en egen etat, underlagt bystyret. Da pasient og brukerrettighetsloven kom i 1999 ble det besluttet at alle fylker i landet skal ha en pasient- og brukerombudsordning. Helsedirektoratet har ansvaret for denne statlige ordningen og inngikk i 2003 en avtale med Oslo kommune om at ombudet også skulle ivareta det statlige oppdraget som pasient- og brukerombud for befolkningen i Oslo. I 2015 ble denne avtalen utvidet til også å omfatte Akershus.

Pasient- og brukerombudet i Oslo og Akershus, Sosial- og eldreombudet i Oslo skal arbeide for å ivareta pasienter, brukeres og pårørendes behov, interesser og rettsikkerhet overfor den statlige spesialisthelsetjenesten, fylkeskommunal tannhelsetjeneste og den kommunale helse-, sosial- og barnevernstjenesten, og for å bedre kvaliteten i disse tjenestene.

Ombudet tar imot henvendelser fra pasienter, brukere og pårørende og gir veiledning i deres rettigheter, orienterer om eksisterende klageordninger, bistår i klageprosesser, uttaler sin mening om saksforhold og tar opp problemer av prinsipiell art med riktig instans og med kommunenes og helseforetakenes administrative og politiske ledelse. Kontorets utadrettede virksomhet, sammen med de om lag 7000 årlige henvendelsene, danner grunnlaget for at ombudet skal kunne oppfylle sitt mandat. Ombudet erfarer at våre tilbakemeldinger er etterspurte og nyttige i det kontinuerlige forbedringsarbeidet til tjenestene for å sikre likeverdige tjenester og tilbud til befolkningen.

Kunnskapen om ulike pasient- og brukerrettigheter, og om ombudets virksomhet varierer i befolkningen og blant ansatte på tjenestestedene. Informasjons- og kommunikasjonsarbeid som når flere enn de som selv henvender seg til ombudet er derfor avgjørende for at vi skal oppfylle en av våre viktigste oppgaver som er å være en stemme for de som ikke selv klarer å ivareta sine rettigheter.

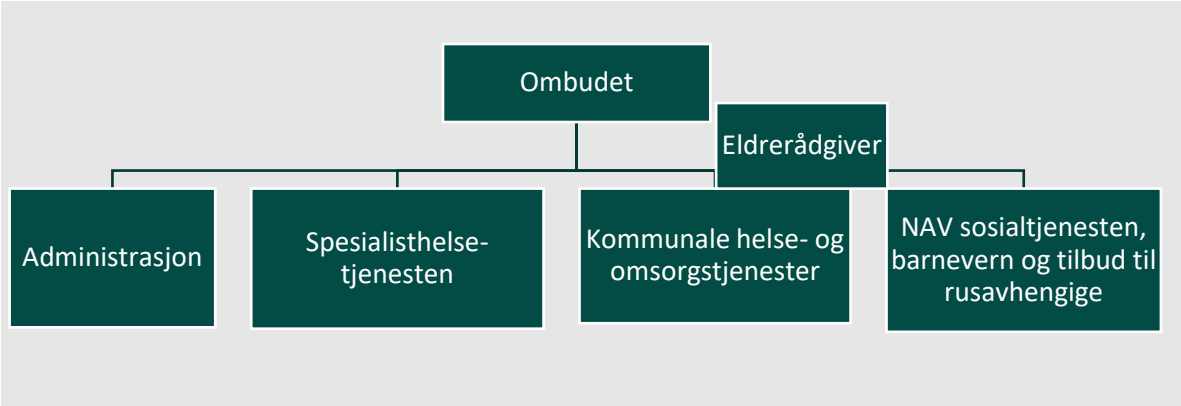
Arbeidet utføres i tråd med den instruks som er gitt om Ombudets virksomhet av Oslo bystyre 23.9.2015 og pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 8.

1.1 Organisasjon og bemanning

Ombudet er organisert i tre fagteam og en liten administrativ stab. De tre fagteamene saksbehandler saker innen sitt fagfelt og har ansvar for å holde seg faglig oppdatert, delta i nettverk innen sine fagområder og arbeider for forbedringer og synlighet på systemnivå på sine områder.

Rollen og oppgavene som eldrerådgiver ligger hos teamleder for kommunale helse- og omsorgstjenester. Eldrerådgiver skal blant annet bidra til å trekke ut mer kunnskap fra de enkelte henvendelsene som angår eldre samt sikre kontoret kunnskap på området.

Organisasjonskart per 01.01.25.



Tabell 1 Bemanning

	01.01.2024	01.01.2025	Endring
Ansatte	22	22	-
Årsverk	21	20,74	-0,26

2.0 MÅLOPPNÅELSE, RESULTATER OG RISIKOVURDERINGER

2.1 Situasjonsbeskrivelse

En henvendelse til ombudet kan inneholde flere problemstillinger knyttet til en eller flere deler av tjenesten. Antall problemstillinger i henvendelser til Pasient- og brukerombudet i Oslo og Akershus, Sosial- og eldreombudet i Oslo økte også i 2024 med ca. 5%, til totalt 7047.

For å innfri ombudets mandat om å bidra til sikkerhet og kvalitet i tjenestene, prioriterer vi utadrettet virksomhet for å være synlige og bli kjent for dem som kan ha nytte av å vite om oss. Ombudet deltok i 260 møter/arrangement med tjenester, interessenter og beslutningstagere i 2024.

I oktober 2024 tiltrådte et nytt ombud i åremålsstillingen på seks år. Kontoret hadde da hatt konstituert intern ledelse et halvt års tid. Det reduserte lederkapasiteten ved kontoret i denne perioden.

Ombudskontoret har i lang tid hatt større lokaler enn det som er vanlig norm i dag, og lokalene hadde et betydelig oppussings- og vedlikeholdsbehov bl.a for å få tilstrekkelig fysisk sikring ved møter. Siste del av 2024 og første kvartal av 2025 preges derfor av ombygging og tilhold i midlertidige lokaler. Denne prosessen har stilt krav til planlegging- og prosjektering og har utfordret budsjettplan og –styring. Det har blitt holdt igjen ressurser for å ta høyde for de utgiftene som kan og vil påløpe, samtidig som det har vært lagt ned innsats for å gjøre økonomisk kloke valg underveis.

Ombudet har et stort papirarkiv som det er behov for å avlevere og digitalisere. Det har imidlertid tatt tid å få de nødvendige avklaringene mellom byarkivet og arkivverket, noe som gjør at arbeidet med å avlevere arkivet har blitt forsinket til 2025.

Sykefraværet i 2024 var fortsatt over måltall, men med en liten reduksjon fra året før. Med en ansattgruppe på 20 personer gir et par langtidssykemeldinger stort utslag på gjennomsnittet. Vi vil fortsette arbeidet for å redusere sykefraværet i 2025.

Tabell 2.1 Nøkkeltall
Antall henvendelsene til
Ombudet i tidsrommet 2020
– 2024:

Nøkkeltall	Resultat 2020	Resultat 2021	Resultat 2022	Resultat 2023	Resultat 2024
Spesialisthelsetjenesten	1708	2052	2262	2591	2624
Kommunale helsetjenester	1619	1959	2116	1963	1960
Kommunal omsorgstjenester	348	399	435	496	534
NAV sosialtjenesten	907	762	734	708	765
Boligkontor/boligbygg	86	85	98	100	125
Barnevern	31	39	51	38	35
Utenfor Mandat	418	397	437	445	388
Forespørsler	629	664	572	651	616
Totalt	5746	6357	6705	6692	7047

2.1.1 Ombudets særskilte arbeid for de eldre i Oslo

Oslo kommune har fra 2012 hatt egen eldrerådgiver som arbeider for å styrke rettighetene til de eldre. Eldrerådgiveren bidrar til å synliggjøre ulike utfordringer eldre i Oslo har i møte med helse- og omsorgstjenestene. Arbeidet følges opp både på individ- og systemnivå. Eldrerådgiverrollen ivaretas av teamleder for kommunale helse- og omsorgstjenester.

I 2024 har eldrerådgiveren besøkt hjemmetjenesten i alle bydeler bortsett fra en som ikke responderte på anmodningen om å få komme.

2.1.2 Informasjonsvirksomhet

Ombudet prioriterer utadrettet virksomhet og deltar i mange møter og på mange arenaer, i 2024 har dette kommet opp i ca. 260 arrangement. Det dreier seg om møter med tjenestene, med brukerorganisasjoner og med myndigheter og beslutningstagere.

Ombudet tilstreber synlighet i ulike medier og er opptatt av å gi kommunikasjon og informasjon i sosiale medier. I et krevende driftsår har det vært vanskelig å prioritere dette arbeidet høyt nok, men vi gjør oss bemerket på de vanlige plattformene Facebook, LinkedIn og Instagram, og antall følgere øker.

2.2 Måloppnåelse

Måltall for tjenesteproduksjon for kap. 111 -
Helse, sosial og eldreombud (BYS)

Resultatindikator	Resultat 2022	Resultat 2023	Måltall 2024	Resultat 2024	Avvik 2024
Registrerte henvendelser (saker og problemstillinger)	6705	6692	7300	7047	-253
Oppsøkende virksomhet, informasjonsmøter og foredrag	208	265	250	260	+10

2.2.1 Avvik mellom mål og resultater i 2024

Ombudet mottok henvendelser som dreide seg om 355 flere problemstillinger enn i 2023. Saker som dreier seg om boligkontorene/boligbygg har hatt en økning på 25 %, mens både kommunale omsorgstjenester og NAV sosial har hatt en økning på 8%. Det er særlig henvendelser som ligger utenfor ombudets mandat som har gått ned (13%), noe som kan indikere at befolkningen har en større innsikt i hva som er ombudets rolle og mandat.

En mer utdypende gjennomgang av statistikken finnes i ombudets årsmelding for 2024.

2.3 Styring og kontroll

2.3.1 Internkontroll

Ombudet har eget internkontrollsystem som består av avviksregistrering, Ros-analyse med handlingsplan og prosedyrer for saksbehandling, drift og HMS. Det er egne prosedyrer for oppfølging og rapportering av avvik. Systemet består også av interne prosedyrer for

informasjonssikkerhet, her følger vi retningslinjer gitt av Oslo kommune og Helsedirektoratet. Ansatte deltar i sikkerhetsmånedene i Oslo kommune og tilsvarende opplæring hos Helsedirektoratet. Ombudet bruker tofaktor-autentisering for å få tilgang til sikker sone i saks- og arkivsystemet, og har sikker utskrift. Kontoret har avtale med Fretex om sikker makulering. Vårt saks- og arkivsystem (Public 360) tilfredsstiller informasjonssikkerhetskravene i henhold til normen. Papirarkivet er lagret på en sikker og forsvarlig måte, i henhold til Arkivloven. Kontoret har personvern- og informasjonssikkerhetskoordinator.

Økonomistyringen følger Oslo kommune sine retningslinjer. Ombudet kjøper lønns- og regnskapstjenester fra Utviklings- og kompetanseetaten (UKE) i Oslo kommune. Ombudet følger de lover og regler som gjelder for offentlige anskaffelser og innkjøp, og benytter samkjøpsavtalene som er inngått i Oslo kommune.

Spørsmål	Ja	Delvis	Nei	Hvis nei eller delvis, kommenter
Er det etablert et risikobasert helhetlig system for internkontroll i virksomheten?		Delvis		Det er gjennomført risikoanalyser på enkelte områder, og det er utarbeidet internkontroll basert på dette. Det gjenstår fortsatt risikoanalyser på noen områder.
Er det etablert tiltak og kontrollaktiviteter som følge av risikovurderingen og er tiltakene fulgt opp?	Ja			
Er det utarbeidet nødvendige rutiner og prosedyrer på viktige områder/prosesser basert på en vurdering av risiko?	Ja			
Etterleves rutinene og prosedyrene i virksomheten?		Delvis		Rutiner og prosedyrer etterleves i all hovedsak. Det gjenstår arbeid med etablering av et bedre system for avvikshåndtering
Er alle vesentlige avvik, spesielle hendelser og svakheter fulgt opp?	Ja			
Er alle anmerkninger fra tilsyn, eksternrevisor, internrevisor og lignende fulgt opp?	Ja			
Oppsummert: Internkontrollen er utformet slik at virksomheten har målrettet og effektiv drift, pålitelig rapportering og overholder lover og regler.	Ja			

3. SAMMENLIGNING AV BUDSJETT OG REGNSKAP

3.1 Driftsregnskap

Tabell 3.1 Driftsregnskap

	I	II	III	IV	V
Artsgrupper	Regnskap 2024	Dok. 3 2024*	Regulert bud. 2024	Regnskap 2023	Avvik 2024 (III-I)
000-099 Lønn og sosiale utgifter	20 396 885	21 616 000	21 621 000	20 320 389	1 224 114
100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i komm.tj.produksjon	5 963 492	6 173 000	7 292 000	5 397 356	1 328 507
300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm.tj.produksjon	-----	-----	-----	-----	-----
400-499 Overføringsutgifter	1 120 589	1 321 000	1 321 000	1 002 517	200 410
500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner	-----	-----	-----	-----	-----
Sum driftsutgifter	27 480 967	29 110 000	30 234 000	26 720 263	2 753 032
600-699 Salgsinntekter	-7681	0	-----	-----	7681
700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse	-2 092 433	-1 722 000	-1 722 000	- 1 559 469	370 433
800-899 OVERRØRINGSinntekter uten krav til motytelse	- 8 611 767	-8 496 000	-8 496 000	-8 497 000	115 797
900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner	-----	-----	-----	-----	-----
Sum driftsinntekter	-10 711 911	-10 218 000	-10 218 000	-10 056 469	493 911
Kapitlets nettoresultat	16 769 055	18 892 000	20 016 000	16 663 793	3 246 944

* Bystyret vedtar kun sum driftsutgifter, sum driftsinntekter og nettoresultat pr. kapittel, jf. Dok 3.

Regnskapet viser et mindreforbruk på kr. 3 246 944. Avviket knyttet til lønnskostnader skyldes hovedsakelig at ombudsstillingen ble ivaretatt ved intern konstituering i seks måneder i 2024.

Det øvrige mindreforbruket har sin årsak i at virksomheten fikk overført et mindreforbruk fra 2023-2024 som hadde oppstått fordi det ble spart midler til eventuelle kostnader med byggeprosess. Denne prosessen pågår nå ved årsskiftet og har utfordret budsjettering og økonomistyring da utgiftsbildet i slike prosesser er noe uforutsigbart og det hele tiden har vært jobbet med å holde utgiftene nede. Videre har ombudet et stort papirarkiv som det er behov for å avlevere og digitalisere. Gjennom 2024 var vi i dialog med byarkivet for å finne en løsning for dette. Kostnadsestimatet på dette arbeidet var gitt til ca. kr. 1 000 000. Pengene ble derfor holdt igjen, men vi rakk dessverre ikke å påbegynne arbeidet i 2024 pga. at nødvendige avklaringer mellom byarkivet og arkivverket har tatt tid.

3.2 Selvkostkapitlene

Ikke aktuelt

3.3 Investeringsregnskap

Ikke aktuelt

3.4 Investeringsregnskap på prosjektnivå

Ikke aktuelt

3.5 Noter i regnskapet

Note 1 Regnskapsprinsipper

Årsregnskapet er ført i overenstemmelse med god kommunal regnskapsskikk. Det er anvendt regnskapsprinsipper etter kommuneloven § 14-6 og vurderingsregler etter forskrift om økonomiplan, årsbudsjett, årsregnskap og årsberetning for kommuner og fylkeskommuner. Det har ikke fremkommet informasjon i 2023 som innebærer avvik fra anordningsprinsippet, gjeldende budsjett- og regnskapsforskrifter m. v.

Note 29 Vesentlige leieforpliktelser

I hele tusen kroner		
Type avtale	Årlig driftsutgift	Avtalen utløper
Leasingavtale transportmidler	0	
Leiekontrakt lokaler	3 462 252 eks mva.	31.12.24. Ny avtale inngått
Fast driftsavtale		

4 SÆRSKILT RAPPORTERING

4.1 Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv

Ombudet vektlegger å ha best mulig tilgjengelighet og yte høy brukerservice. Det skal være lav terskel for folk som trenger ombudstjenester for å ivareta sine rettigheter. For å sikre og tilrettelegge best mulig, er ombudet opptatt av digital tilgjengelighet og digital formidling, og at de fysiske forholdene på kontoret skal legge til rette for gode og trygge møter. I arbeidet med ombyggingen av lokaler har det vært viktig å prioritere fysisk tilgjengelighet og sikkerhet for både klienter og ansatte. I byggeperioden da ombudet er i midlertidige lokaler, er den fysiske tilgjengeligheten begrenset og det er satt inn avbøtende tiltak bl.a med mer innleie av vakthold for fortsatt å kunne ta imot folk på drop in, om enn i redusert omfang i forhold til normal driftssituasjon.

4.2 Saksbehandlingstid

Virkomheten følger rutiner for saksbehandlingstid i Oslo kommune og har innført rutiner for foreløpig svar, der dette ikke nås. Teamlederne har porteføljegjennomgang med sine saksbehandlere hver 6. uke. Dette for å sikre kvalitet og likeverdighet, men også for å sikre at

frister overholdes. Saksbehandlerne setter frister og får varsler om dette i saksbehandlingssystemet. E-poster og brevpost håndteres samme virkedag som det mottas.

4.3 En åpen og effektiv kommune

Ombudet prioriterer å være åpne og formidle erfaringer og kunnskap på egnede måter til politisk nivå og andre beslutningstagere. Dersom den unike innsikten ombudet blir til del og sitter på, ikke er kjent for dem som trenger og har nytte av den, bidrar den ikke til kvalitet, forbedring og effektivitet. Videre satser ombudet på å gjøre informasjon, råd og veiledning tilgjengelig digitalt slik at folk i størst mulig grad får hjelp til selvhjelp slik at de kan håndtere sin egen sak og situasjon. I enhver henvendelse gjøres det konkrete vurderinger av hvordan ombudet kan bistå på mest ressurseffektive måte.

Ombudet har i 2024 nådd en større del av befolkningen gjennom ulike sosiale plattformer, og vi får stadig flere som følger oss. Her er potensialet enda større, men ressursituasjonen i 2024 har ikke gitt rom for å prioritere dette arbeidet så mye som ønsket og som vi tenker er nødvendig. I forbindelse med satsingen på barn og barns situasjon i tjenestene i 2025, vil dette måtte planlegges og prioriteres. Barn og unge nås ikke på samme måte som de voksne, det må ombudet ta høyde for.

4.4 Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse

Tabell 4.4 Handlingsplan funksjonsnedsettelse

Områder fra handlingsplanen	Ja/nei
Har virksomheten utarbeidet handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse?	Nei*
Er det utarbeidet konkrete tiltak på handlingsplanens satsingsområder? 1)	
Tiltak gjennomført i 2024	
1.	
2.	
3.	

*Det er ikke utarbeidet egen handlingsplan, men universell utforming har vært et viktig hensyn i ombyggingen av nye lokaler.

4.5 Universell utforming

Våre nye kontorlokaler vil få universell utforming. I arbeidet med nytt informasjonsmateriell, nettsider mm., stilles det alltid krav om universell utforming.

4.6 Likestillingstiltak rettet mot byens innbyggere

Helse- og sosiallovgivningen skal bidra til å sikre alle lik tilgang på tjenester av god kvalitet, fremme tillit og sosial trygghet, og ivareta respekten for den enkeltes liv, integritet og menneskeverd. For mange minoriteter utfordres denne retten av at de ikke behersker norsk i tilstrekkelig grad, og at de ikke har kjennskap til systemet. Ombudet jobber derfor for at personer med minoritetsbakgrunn skal få likeverdige helse- og velferdstjenester. Likeverdige tjenester forutsetter lik tilgang på og forståelse av informasjon, og lik reell mulighet for medvirkning.

Ombudet benytter profesjonelle tolker i alle sammenhenger der det er nødvendig for å kunne tilby likeverdige tjenester uavhengig av språklig forståelse. For å imøtegå informasjonsbehov til enkelte grupper, er det utarbeidet informasjonsmateriell på flere språk.

Ombudet er aktivt til stede på Oslo Pride, og erfarer at det gjør oss tilgjengelige og setter oss i dialog med minoriteter i befolkningen som ofte opplever forskjellsbehandling, diskriminering og trakassering. Det er svært verdsatt at vi må den måten formidler toleranse og verdsetting av mangfold.

Tabell 4.5 Diskriminering

		Ja	Nei
Har virksomheten laget en plan for mangfold og likeverd - og mot diskriminering?		x	
Hvis ja - er dette	I en egen plan		x
	I overordnede planer	x	
Hvis ja - gjelder plan og mål tiltak for alle diskrimineringsgrunnlag?			
Hvis nei, gjelder planen (mulig å krysse av flere)?	Flerkulturelt mangfold	x	
	Kjønns- og seksualitetsmangfold	x	
	Funksjonsmangfold /universell utforming	x	
Har virksomheten gjennomført opplæring for sine ansatte?		x	
Hvis ja - gjelder dette (mulig å krysse av flere)?	Likeverdige tjenester	x	
	Representativ rekruttering	x	
	Holdningsarbeid	x	
Har virksomheten oppnevnt en OXLO-kontakt?			x

Har virksomheten deltatt som mentor i OXLO-mentorordning?		x
Beskriv kort ett (eller flere) eksempel på beste praksis?		

4.7 Rapportering innen HR-området og helse-, miljø og sikkerhet (HMS)

4.7.1 Likestilling og mangfold i arbeidsgiverrollen

Ombudet har i alle utlysninger lagt vekt på mangfold og oppfordret kvalifiserte søkere til å søke uten hensyn til alder, kjønn, funksjonsnedsettelse, nasjonal eller etnisk bakgrunn. Søkere med minoritetsbakgrunn er blitt innkalt dersom de var kvalifisert.

Tabell 4.7.1 Likestilling og mangfold

Tilstandsanalyse	Ja	Nei	Hvis nei, hvorfor ikke?
Har virksomheten i løpet av 2024 undersøkt om det finnes risiko for diskriminering eller andre hindre for likestilling?*		Nei	Ombudet jobber kontinuerlig med å forbedre egne rutiner på HMS området og foreta kartlegginger på områder som foreløpig ikke er risikovurdert. Risikovurdering av mulighet for diskriminering og hindre for likestilling er ikke prioritert i 2024 pga kapasitetshensyn

4.7.2 Lønnsbalanse og kjønnsbalanse

Kategori		Kjønnsbalanse			Lønnsbalanse		
		Menn %	Kvinner %	Total (N)	Menn (kr)	Kvinner (kr)	Kvinner andel av menn %
Totalt i virksomheten	2024	18	82	22	712 100	764 855	107%
	2023	14	86	22	705 566	732 222	104%
Toppleders ledergruppe inkl. toppleder	2024	25	75	4	*	1 099 466	*
	2023	25	75	4	*	1 046 564	*
Stillingskategori 1 Seksjonssjef	2024		100	1		*	
	2023						
Stillingskategori 2 Spesialkonsulent II	2024	50	50	2	*	*	*
	2023	50	50	2	*	*	*
Stillingskategori 3 Spesialkonsulent	2024	13	87	15	*	708 646	*
	2023	8	92	13	*	671 533	*
Stillingskategori 4 Førstekonsulent	2024	20	80	2,5	*	*	*
	2023	20	80	2,5	*	*	*

*Færre enn tre ansatte i denne kategorien. Derfor ikke rapportert.

Lokale lønnsforhandlinger i 2024 ble aktivt brukt til å utjevne noe ubalanse i lønn innad i stillingskategorier. Etter dette er det etter vår vurdering ikke ulikheter i lønn som ikke er direkte knyttet opp mot kompetanse og erfaring.

Vi jobber aktivt for å forsøke å rekruttere flere menn siden vi pr i dag har en overvekt av kvinnelige ansatte.

4.7.3 Heltid-deltid

Alle i virksomheten som ønsker det, har 100 % fast ansettelse. 2 medarbeidere jobber 50 % etter eget ønske.

Vi har for tiden to midlertidige ansatte. Begge knyttet til svangerskapsvikariat.

Tabell 4.7.3. Rapportering av fast ansatte på heltid og deltid

	Alle ansatte	Heltid			Deltid			Ufrivillig deltid			Midlertidig ansatte		
	Totalt	Total t	Menn %	Kvinner %	Total t	Menn %	Kvinner %	Total t	Menn %	Kvinner %	Total t	Menn %	Kvinner %
2024	22	20	25 %	100 %	2	75 %	100 %	0	0	0	2	0	100 %
2023	22	20	25 %	100 %	2	75 %	100 %	0	0	0	0	0	0

4.7.4 Likestillingsredegjørelse

I 2024 har ledergruppen bestått av ombudet og tre teamledere med delegert personalansvar. Blant teamlederne er det 75 % kvinneandel. Total er fire ansatte hos ombudet menn. Vi følger kommunens retningslinjer når det gjelder rekruttering, opplæring og kompetanseutvikling, og i arbeidet mot trakassering og diskriminering.

4.7.5 HMS-området

Hos ombudet legges det stor vekt på å ha et godt og helsefremmende arbeidsmiljø for alle ansatte. Medarbeidersamtaler gjennomføres årlig. Arbeidet med ombygging av lokaler har vært planlagt, drøftet og fulgt i et partssamarbeid der verneombud og tillitsvalgt har vært tungt delaktige. Lokalenes fysiske beskaffenhet bl.a når det gjelder sikkerhet ved fysiske møter med folk som kan være i krise, har hatt stor oppmerksomhet.

Internseminar høsten 2024 etter at nytt ombud tiltrådte, hadde arbeidsmiljø, samarbeid og samhandling som tema og vil bli fulgt opp og være et satsingsområde i 2025. Balansen mellom hjemmekontor og stedlig tilstedeværelse diskuteres jevnlig også med et arbeidsmiljø-perspektiv. I midlertidige lokaler har ombudet måttet benyttet hjemmekontor i større utstrekning pga. manglende kontorplasser.

Tabell 4.7.5 HMS-området

	Ja	Nei	Hvis nei, kommentarer
Er det fastsatt oppdaterte mål på HMS-området for 2024?		Nei	Pga redusert kapasitet i ledergruppen i 2024 har ikke HMS arbeidet fått den ønskede systematiske oppmerksomheten. Vi har derfor en satsning på dette i 2025
Med utgangspunkt i målformuleringene, er det utarbeidet tiltaksplaner/handlingsplaner?		Nei	Se begrunnelse over
Er handlingsplaner/tiltaksplaner innpasset i de årlige budsjetter og økonomiplaner?	ja		Det er satt inn tiltak på området i 2025
ARBEIDSTID			
Har virksomheten etablert rutiner og internkontroll for å sikre etterlevelse av arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser og som fanger opp og retter eventuelle avvik som fremkommer, jf. rundskriv 31/2020?	ja		
Har virksomheten løpende kontroll med arbeidstiden, både for å sikre at rammene for arbeidstid blir fulgt og for å sikre en vurdering av at arbeidstidsordningene er forsvarlig?	ja		
Virksomheten bes oppgi antall brudd på arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser i 2023.	Antall: 0		Kommentar:
Hvordan har virksomheten behandlet bruddene i AMU?	Kommentar:		
Har virksomheten involvert vernetjenesten i arbeidet med oppfølging av brudd på arbeidstidsbestemmelsene?			
TRAKASSERING			
Hva gjør virksomheten for å hindre trakassering, seksuell trakassering og kjønnsbasert vold?	Etterlevelse av rutiner		
VOLD OG TRUSLER			
Har virksomheten gjennomført risikovurdering som omhandler vold og trusler ved utførelse av arbeidet?	ja		
Har virksomheten etablert rutiner som sikrer opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner?	ja		

Har virksomheten iverksatt tiltak for å redusere risiko for vold og trusler?	ja		
Har virksomheten rutiner for å sikre registrering av vold og trusler i HMS-modulen i HR-systemet?	ja		
Har virksomheten etablert rutiner som sikrer nødvendig oppfølging av arbeidstaker som har vært utsatt for vold og trussel om vold?	ja		
Har virksomheten rutiner for å sikre varsling av dødsulykker og alvorlige ulykker til Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet?	ja		

4.7.6 Sykefravær

Sykefraværet har vært høyere i 2024 enn måltallet, dog noe lavere enn i 2023. Bildet preges særlig av langtidsfravær fordelt på noen få medarbeidere. Langtidsfraværet er imidlertid hovedsakelig knyttet til graderte sykemeldinger. Dette fraværet vurderes ikke å være relatert til arbeidssituasjonen.

Korttidsfraværet er mest redusert fra året før, men er fortsatt noe høyere enn vi skulle ønske. Årsakene til det er sammensatt og fraværet ligger på nivå eller litt under det vi ser i samfunnet ellers. Ombudet vil tematisere og gi dette oppmerksomhet i AMU i 2025 og i oppfølgingen av den enkelte medarbeider. Det er også grunn til å håpe at nye, tilpassede lokaler fra 2. kvartal kan bidra positivt.

Tabell 4.7.6 Sykefravær

Sykefravær i %	Resultat 2023	Mål 2024	Resultat 2024
Korttid (0-16 dager)	3,8 %		2,7 %
Langtid (17 - > dager)	5 %		5,4 %
Totalt	8,7 %	6 %	8,1 %

4.8 Folkehelsestrategi

Ombudets mandat dreier seg i bunn og grunn om å understøtte folkehelsen. I arbeidet med enkeltsaker er målet å sette klienten i stand til å ta vare på og kontroll på egen situasjon og rettigheter for å sikre sin helse og mestring.

Når vi jobber på systemnivå er formålet å bidra til likeverdige tjenester og dermed redusere ulikhet. I det arbeidet er vi opptatt av å understreke og ha dialog med tjenestene om betydningen av forebyggende og helsefremmende tiltak. Vi erfarer at disse ofte nedprioriteres fordi de i mindre grad er lovpålagt.

5.0 MILJØ OG KLIMARAPPORTERING 2023

Ombudet begynte høsten 2024 på oppussing av våre lokaler. I prosessen har vi hatt stort fokus på gjenbruk og forsøkt å begrense innkjøp av nye møbler.

Kildesortering praktiseres daglig, og i det har vært vektlagt å ha en forsvarlig avfallshåndtering i forbindelse med flytting og ombygging.

Ombudets ansatte bruker kollektiv transport til alle møter og arenaer der det er mulig.

Ombudet har ikke tiltak innen tiltakskategori 3,4,14,16,19. Tablett 5.1 er derfor ikke inntatt i rapporten.

5.2 Rapportering på miljø og klima i OsloSkjema

Utfylt skjema følger vedlagt.