

Byrådsavdeling for helse  
Rådhuset, Rådhusplassen 1  
0037 OSLO

Deres ref. (saksnr.):  
23/5459-3

Saksbehandler:  
Jon Cato Lorentzen, tlf. 470 26 909

Dato: 15.03.2024

## Innspill fra Oslo Origo – utredning av oppgavefordelingen mellom bydelene og kommunen sentralt

### Overordnet om innspillet

Oslo Origo takker for muligheten til å komme med innspill til utredningen. I besvarelsen av spørsmålene tar vi utgangspunkt i fagområdet vårt, digitalisering, og våre erfaringer med tjenesteutvikling på tvers i kommunen.

Standardisering er en forutsetning for å utnytte digital teknologi fullt ut, og krever sentralisering og samordning.

Gjennom bydelsinndelingen har Oslo kommune i praksis operasjonalisert et ekstra forvaltningsnivå. Det har noen klare fordeler, som at hver enkelt bydel har svært god kjennskap til lokalmiljøene de opererer i. Utfordringen er at det skaper fragmentering av ansvar og organisatoriske skillelinjer som hemmer effektiv tjenesteutvikling med bruk av teknologi til å drive kommunens tjenesteleveranser mer effektivt.

En inndeling i denne typen generelle organisatoriske enheter som kommunen har valgt utfordres både i NOU 2023:9 (Generalistkommunesystemet)<sup>1</sup> og i NOU 2023:4 (Tid for handling)<sup>2</sup>. Som

---

<sup>1</sup> NOU 2023: 9 [Generalistkommunesystemet – Likt ansvar – ulike forutsetninger.](#)

<sup>2</sup> NOU 2023:4 [Tid for handling – Personellet i en bærekraftig helse- og omsorgstjeneste.](#)

Norges klart største kommune er Oslo i særstilling når det gjelder muligheten til å organisere seg for stordriftsfordeler og effektive tjenesteleveranser.

Oslo kommune står foran store utfordringer i årene som kommer. Presset på kommunens ressurser gjør oss avhengige av å utnytte digital teknologi for å effektivisere tjenesteleveranser. Administrative oppgaver må i større grad automatiseres, vi må i større grad dra nytte av standard hylleware fra markedet for å dele på softwarekostnader med andre og vi må utnytte potensialet som ligger i digital teknologisk skalerbarhet. Digital teknologi har sin store fordel når den kan benyttes av mange, fordi enhetskostnadene fra bruker 1 til bruker 1 000 000 er raskt fallende.

For å kunne skalere digital teknologi må vi standardisere tjenestene våre gjennom like rutiner, metoder og prosedyrer. Hjemmetjenestene bør ikke jobbe ulikt hverandre avhengig av om pasienten bor i Ullern eller på Grorud. Når vi lykkes med standardisering på tvers, kan vi skalere digital teknologi uten egne tilpasninger til vår geografiske Oslo-inndeling.

### **Spørsmål 1: Er det oppgaver som i dag ligger til etatene, foretakene eller kommunen sentralt som kunne vært løst bedre dersom de lå på bydelsnivå? Hvorfor?**

Å flytte oppgaver fra sentrale deler av kommunen til bydelsnivå vil høyst sannsynlig gjøre standardisering vanskeligere og dermed skape mindre mulighet for å skalere digital teknologi effektivt ut til brukerne.

Dagens organisering og styring av Oslo kommune underbygger ikke enhetlige brukeropplevelser på tvers av virksomheter og bydeler. Ukoordinerte mål for den enkelte virksomhet og bydel, kombinert med virksomhetenes autonomi, forsterker dette. Som et resultat risikerer tjenestetilbudet å bli mindre likeverdig og digitaliseringen lite effektiv.

Å flytte flere oppgaver og ansvar knyttet til digitalisering til bydelene vil i tillegg kreve at flere miljøer for utvikling og forvaltning må bygges opp og vedlikeholdes lokalt. Skal vi ha helhetlige, trygge og likeverdige tjenester og brukerreiser vil vi bli avhengig av omfattende koordinering mellom fragmenterte digitaliseringsmiljøer i bydelene. Utvikling, drift og forvaltning av systemer skaper størst effekt og mest mulig standardisering når de er sentraliserte.

### **Spørsmål 2: Er det oppgaver som i dag ligger til bydelene som kunne vært løst bedre dersom de lå hos etatene, foretakene eller kommunen sentralt? Hvorfor?**

For at Oslo kommune skal kunne utnytte digital teknologi på en mest mulig produktiv måte, bør vi søke større grad av standardisering av tjenester – rutiner, metoder, prosedyrer – slik at teknologi enklere lar seg skalere til alle ansatte og innbyggere i Oslo. Som en stor kommune har vi mulighet til å dra nytte av digital teknologisk skalerbarhet ved at enhetskostnaden er raskt fallende etter at systemet er levert til første bruker. Dette får vi ikke utnyttet i stor nok grad ved å dele Oslo inn i 15 enheter, og dermed reduserer vi i dag stordriftspotensialet vi har.

De store oppgavene innen digitalisering bør løses i tverrfaglige samarbeid mellom sentrale fagetater og bydeler. De sentrale fagetatene sitter på spisskompetanse rundt teknologi, design, personvern og digitalisering. Bydelene har kompetanse om tjenesteleveransen, eksisterende fagsystemer, arbeidsprosesser og brukerbehov. For å lykkes med dette behøver man klare styringssignaler og prioriteringer og et sentralisert ansvar som følger opp det helhetlige arbeidet.

### **Spørsmål 3: På hvilke områder kan samarbeidet mellom bydelene og etatene/foretakene styrkes, og hvordan?**

Styringssignaler må koordineres mellom etater, foretak og bydeler, slik at alle prioriterer å jobbe mot samme mål. Styringen av Oslo kommune må i større grad se brukerreiser på tvers og koordinere satsinger og målbilder, uten å detaljstyre utviklingsløp og løsninger. Sørger vi for at alle aktører er samstemt, i stedet for å bare delegere ansvar til enkeltvirksomheter eller bydeler, oppnår vi høyere hastighet og kvalitet i tjenesteutviklingen.

Med hilsen

Tine Reuterdaahl  
etatsdirektør

Jon Cato Lorentzen  
avdelingsdirektør kommunikasjon, kultur og HR