



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

## Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

Enhet:	NAV-kommune
--------	-------------

Rapportering (* 1, 2 eller 3)	3
----------------------------------	---

\*1 = status 1.tertial – 30.april

2 = status 2. tertial – 31.august

3 = årsmeldingen/årsstatistikken – status pr 31.desember

### Sykefravær hittil i år:

	% for enheten	% samme tid sist år	% bydel Søndre Nordstrand samlet	% Oslo kommune samlet
Sykefravær totalt:	7,9	7,1		
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	3,3	3		
Langtidsfravær:	4,6	4,2		

Tallene over tilsvarer tallene ved rapportering etter 2.tertial. Oslo kommune har gått over til nytt HR-system med innføring i Bydel Søndre Nordstrand f.o.m. november 2012. I det nye HR-systemet er det pr dato ikke mulig å få ut sykefraværsrapport pr. enhet. Det har heller ikke så langt lyktes å hente frem tall for korttids- og langtidsfraværet.

JA      NEI

Møter med HVO/HVT avholdt siste 4 mnd:
HMS-møter på tjenestestedene avholdt siste 4 mnd:

X	
X	

### Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

NAV kommune har siden etableringen av NAV kontoret jobbet systematisk med sykefraværsoppfølging. Langtidssykemeldte følges tett opp i samarbeid med NAV stat og behandlende instans.

I 2010 hadde enheten 12, 27 % sykefravær, i 2011 8,34 %. Måltallet for 2012 var 7 % . Pr. 31.09.12 var sykefraværet på 7,4 % hvorav Kvalifiseringsseksjonens sykefravær var på 9 %. Det knytter seg til personer med kroniske lidelser. Alle følges tett opp i hht oppfølgingsplaner i samarbeid med NAV stat.

## Arbeidsbelastning:

### Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	-	timer
Ansatte med overtid over *	-	antall
Forskjøvet arbeidstid:	-	vakter

- \* antall timer m/overtidskompensasjon siste 4 mnd  
 - 2,5 timer pr uke x antall uker siste 4 mnd  
 = overtid etter AML siste 4 mnd

Registrer når antall timer i regnestykket over overstiger 10 timer pr uke el. 25 timer på 4 uker el. 200 timer pr år.

### Frister

Lovkrav:	95%	dager
Saksbehandlingstid:	72%	dager
Bemanningsnorm (barnehager):		årsverk
Bemanning i arbeidsplan:		årsverk:

### Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

72 % av søknadene om økonomisk sosialhjelp ble behandlet innen 2 uker i 2012. For samme tidsrom i 2011 var andelen 67%. Målkravet er 95%, men det anses nærmest som urealistisk å oppnå dette. Mange av tjenestens brukere trenger lang tid på å innhente nødvendig dokumentasjon, og det må også settes av tid til samtale og oppfølging av den enkelte bruker. For 2013 er det satt et mål om at tjenesten skal ha behandlet 80% av søknadene innen 14 dager.

Tjenesten har mange nyansatte som trenger opplæring. Det er utarbeidet opplæringsplaner for å sikre dette.

Turnover hittil i år:	Antall oppsigelser faste stillinger	% av årsverk i enheten	% bydel Søndre Nordstrand	% bydelene i Oslo
Turnover:	3	4,4 %		

*Kommentarer, vurdering og evt tiltak:*

Heller ikke når det gjelder turn-over har bydelen fått ut rapporter fra det nye HR-systemet. Derfor er dette punktet mangelfullt utfylt.

3 ansatte har sluttet for å gå over til annen tjeneste i kommunen.

Trusler og vold hittil i år:	Oppgi antall
Antall episoder med trusler: 1)	4
Antall episoder med bruk av vold: 2)	1
Voldsepisoder med fysisk/psykisk skade:	0
Antall sykemeldinger p.g.a. voldsepisoder:	0
Antall skademeldinger:	0
Antall anmeldelser av voldsbruk:	1

1) Med trussel menes et verbalt angrep eller handling mot en person i den hensikt å skremme eller skade personen.

2) Med vold menes enhver fysisk eller psykisk skade på en person. Vold er også skadeverk på inventar og utstyr.

*Kommentarer, vurdering og evt tiltak:*

Kontoret hadde i 2012 to brukere som var svært ustabile og som ble vurdert som potensielt farlig. De har fremsatt trusler mot ansatt. Sakene har vært fulgt opp med samtaler med de ansatte i gruppe, men også enkeltvis når det har vært behov for det.

De aktuelle brukerne følges opp av ledere og har i perioden vært utestengt fra kontoret. De ansatte informeres fortløpende om tiltak som iverksettes rundt disse brukerne.

Rutinemessig gjennomgås rutinene i forhold til møte med aggressive brukere i Publikumsnettverket jevnlig.

## Medarbeiderundersøkelse:

	Gj.snitt score pr. enhet:	Snitt land:
Innhold i jobben:	4,9	4,9
Organisering av arbeidet:	4,2	4,4
Stolthet over egen arbeidsplass:	3,9	4,7

### *Kommentarer, vurdering og evt tiltak:*

Vedr. organisering av arbeidet skårer alle lavt på spørsmål; ” er du med på å utarbeide målene på din arbeidsplass?” og ”har du tid nok til å gjøre jobben din?” Målkravene er satt av overordnet ledelse. I tjenestens virksomhetsplan hvor målene operasjonaliseres legges det vekt på at de ansatte skal delta i prosessen. Den månedlige rapporteringen legger stor vekt på kvantitet, og det kan derfor være en utfordring å se sin delaktighet i utarbeidelsen av målene som settes.

Vedr. stolthet over egne arbeidsplass skårer tjenesten lavt på omdømme. Negativ fokus på NAV ’s organisasjon i media og samfunnet for øvrig påvirker de ansattes vurdering av egen arbeidsplass. Det ble i 2012 avholdt temadager vedrørende kommunens og statens verdigrunnlag. De ansatte har arbeidet aktivt med hvordan verdigrunnlaget skal gi seg utslag i det daglige arbeidet internt og eksternt. Et av tiltakene er å ha fokus på ” beste praksis”. Det gjøres blant annet ved:

- at saken med gode resultater fremlegges i avdeling/seksjonsmøtene
- Visitas samarbeid med NAV Østensjø og NAV Nordstrand med fokus på ”beste praksis”

## Rapportering knyttet til kvalitet og tjenesteproduksjon

### Brukerundersøkelser

Er det gjennomført brukerundersøkelse i din enhet siste 18 mnd.

**Ja**

Nei

Resultat:	Enhets	Bydel	Svar% bydel	Oslo kommune
Andel fornøyde brukere	95%	95%	68%	65%

### *Kommentarer, vurdering og evt tiltak:*

Brukerundersøkelsen i sosialtjenesten som ble gjennomført i november 2012 skiller seg vesentlig fra hvordan brukerundersøkelser i sosialtjenesten tidligere har blitt gjennomført. Denne gangen ble det benyttet et forenklet spørreskjema som skulle besvares av brukere som hadde vært på timeavtale. Hensikten var å måle opplevelsen til de som var på timeavtale i en valgt periode i fht hvor tilfreds brukergruppen var med mulighet for timeavtale, informasjon og respektfull behandling og oppfølgingen. Svarprosenten i Oslo kommune som helhet var på 65%, mens i Bydels Søndre Nordstrand var svarprosenten 68 %. Resultatene for Bydel Søndre Nordstrand er gjennomgående høyere enn for Oslo forøvrig. 95 % av brukerne oppgir at de er fornøyd med sosialtjenesten totalt sett. På spørsmål om timeavtalen var til hjelp for deg svarte 100% ja / delvis ja.

Undersøkelsen har vært gjennomgått i personalmøte og skal brukes aktiv i arbeidet med å videreutvikle tjenesten.