



Oslo kommune
Bydel Alna
Bydelsadministrasjonen

Møteinnkalling 3/14

Møte: Arbeidsutvalget
Møtested: Bydelssalen, Trygve Lies plass 1, 2. etg.
Møtetid: Torsdag 27. mars 2014 kl. 17.00
Sekretariat: 23 47 99 64

SAKSKART

Åpen halvtime

Godkjenning av innkalling

Godkjenning av sakskart

Godkjenning av protokoll fra møte 13.02.2014

Orientering fra etatsdirektør Helge Jagmann, Sykehjemsetaten

Saker til behandling

Sak 9/14	Økonomisk status pr. februar 2014	1
Sak 10/14	Budsjettforutsetninger 2015	2
Sak 11/14	Brukerundersøkelser 2013	3
Sak 12/14	Medarbeiderundersøkelse 2013	7
Sak 13/14	Lokal tiltaksplan for anskaffelser 2013-2016	10

Informasjon fra bydelsdirektøren

Eventuelt

Bydel Alna, 20.03.2014

Knut Røli/s/
leder

Tore Olsen Pran
bydelsdirektør

Sak 9/14 Økonomisk status pr. februar 2014

Arkivsak: 201400458

Arkivkode: 120.2

Saksbehandler: Marit Klausen

Saksgang	Møtedato	Saknr
Arbeidsutvalget	27.03.14	9/14
Bydelsutvalget	10.04.14	15/14

ØKONOMISK STATUS PR. FEBRUAR 2014

Dokumentet er ikke ferdigbehandlet. Ettersendes/omdeles i møtet.

Sak 10/14 Budsjettforutsetninger 2015

Arkivsak: 201400467

Arkivkode: 120.1

Saksbehandler: Marit Klausen

Saksgang	Møtedato	Saknr
Arbeidsutvalget	27.03.14	10/14
Bydelsutvalget	10.04.14	

BUDSJETTFORUTSETNINGER 2015

Dokumentet er ikke ferdigbehandlet. Ettersendes/omdeles i møtet.

Sak 11/14 Brukerundersøkelser 2013

Arkivsak: 201400413

Arkivkode: 061.4

Saksbehandler: Aina Johansen

Saksgang	Møtedato	Saknr
Arbeidsutvalget	27.03.14	11/14
Bydelsutvalget	10.04.14	21/14

BRUKERUNDERSØKELSER 2013

Sammendrag:

Som et ledd i bydelens arbeid med å sikre kvaliteten på tjenestene, skal det i tråd med mål og planer, gjennomføres brukerundersøkelser.

Flere brukerundersøkelser gjennomføres nå sentralt, blant annet for hjemmetjenester, NAV og barnehagene. Ikke alle gjennomføres årlig.

Brukerundersøkelser for barnehager i Oslo gjennomføres årlig via Barnehageportalen. De kommunale barnehagene er pålagt å gjennomføre undersøkelsen, og de private oppfordres til å gjøre det. Resultatet for Alna-barnehagene kan leses på den enkelte barnehages nettside.

Brukerundersøkelsen ved NAV-kontorene i Oslo er i 2013 gjennomført i samarbeid med Helseetaten. Resultatet ligger på Helseetatens sider <http://www.helseetaten.oslo.kommune.no/> hvor man også finner resultat fra andre undersøkelser, som bruker- og pårørendeundersøkelser ved sykehjem.

Også i 2013 valgte Bydel Alna å benytte noen av Kommunenes sentralforbunds standardundersøkelser på www.bedrekommune.no, for tjenester hvor det ikke gjennomføres sentrale undersøkelser. I 2013 har følgende tjenester gjennomført lokal undersøkelse:

- Ergo-/fysioterapitjenesten for barn
- Helsestasjonsvirksomheten
- Psykisk helse (nå Egenmestring og rehabilitering)

Tidligere har vi i tillegg gjennomført undersøkelser som er laget spesielt til bydelen, fordi det ikke foreligger standard undersøkelse. Dette har vært gjort for Fagsenter for barn og unge samt Ungdom og kultur (nå Kultur, møteplasser og frivillighet).

Disse to enhetene valgte i 2013 å avstå fra denne undersøkelsen, da de har hatt lav oppslutning og vurderer andre metoder for gjennomføring.

Også de enhetene som har gjennomført undersøkelsen på www.bedrekommune.no har lav svarprosent, og det er en utfordring for enhetene å finne metoder til å øke denne.

Resultat av brukerundersøkelser på www.bedrekommune.no er åpne og tilgjengelige for alle.

Barnehageundersøkelsen:

Årets brukerundersøkelse viser at Oslo-foreldre i stor grad er fornøyd eller meget fornøyd med barnehagetilbudet. Det er en fremgang på nesten alle områder i spørreundersøkelsen totalt for Oslo, og svarprosenten er høy på 69 prosent. Over 20.000 foreldre svarte på undersøkelsen.

«Det er personalet som fortjener æren for de gode resultatene. Politikere kan sette mål om høy kvalitet, men det er i det daglige møtet mellom barn, foreldre og ansatte som kvaliteten skapes. Vi ser også at ved siden av spørsmål om trivsel og trygghet, er det spørsmål om personalet som får høyest score», sier Anniken Hauglie, byråd for kunnskap og utdanning.

Gjennomsnitt for undersøkelsens temaområder for Oslo totalt:

Tema	2013	2012
Trivsel og trygghet	5,29	5,29
Samarbeid og medvirkning	4,72	4,61
Utvikling og læring	5,01	4,93
Personalet	5,22	5,17
Ute- og innemiljø	4,85	4,79
Generelt	5,15	5,06

Bydel Alna – 51 barnehager har deltatt:

Gjennomsnittlig svarprosent: **65,23 %**
Lavest svarprosent: 30,23 %
Høyest svarprosent: 100 %

Gjennomsnittlig poengsum: **4,89** (skala fra 1 – 6, hvor 6 er best)
Lavest poengsum: 4
Høyest poengsum: 5,92

Ytterligere informasjon om barnehageundersøkelsen finner du på:

http://www.barnehager.oslo.kommune.no/oslobarnehagen/barnehagens_innhold/brukerundersokelse/

Informasjon om resultat for hver enkelt barnehage finnes på den enkelte barnehages nettside.

Brukerundersøkelsen for NAV Alna:

Høsten 2013 ble det gjennomført en undersøkelse for å kartlegge brukernes opplevelse av kvaliteten på servicen de mottar i publikumsmottakene ved NAV-kontorene i Oslo.

Undersøkelsen er utført på oppdrag av Oslo kommune ved Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester og Arbeids- og velferdsetaten i Oslo (NAV Oslo).

Det er Helseetaten i Oslo kommune og NAV Oslo som har gjennomført undersøkelsen.

Resultatene presenteres på Helseetatens og NAV Oslos nettsider (www.hel.oslo.kommune.no og www.nav.no/oslo).

Undersøkelsen er gjennomført blant brukere av publikumsmottaket ved NAV Alna.

I alt deltok 193 av et utvalg på 415 personer. Dette gir en svarprosent på 47.

11 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, arabisk og urdu.

Årsakene som oppgis for besøket i publikumsmottaket ved NAV Alna er;

- timeavtale (30 prosent)
- levere noe (25 prosent)
- informasjon/veiledning fra NAV (20 prosent)
- jobbsøking (16%)

Tilfredshet

Før å måle tilfredshet har man benyttet følgende gradering;

- Ja, svært fornøyd
- Ja, delvis fornøyd
- Nei, ikke helt fornøyd
- Nei, ikke fornøyd
- Vet ikke

NAV Alna har fått høyest ja-andel på spørsmålene om brukerne ble møtt med respekt av de ansatte (90 prosent), og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (84 prosent).

Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (63 prosent), og hvorvidt ventetiden var akseptabel (77 prosent).

På de fleste spørsmål er ja-andelen noe høyere på NAV Alna, enn ja-andelen samlet i Oslo.

78 prosent av brukerne på NAV Alna oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

Enhet for psykisk helse

Enheten gjennomførte en standard brukerundersøkelse for sine brukere, november 2013.

Det har vært utfordrende å få brukerne til å besvare undersøkelsen, og det ble derfor besluttet at man skulle gjøre gjennomføre blant et utvalg av brukere. 100 personer ble invitert til å delta i undersøkelsen, men kun 19% besvarte.

Svarene i undersøkelsene framkommer med score i en skala fra 1 til 6, hvor 6 er best.

Helhetsvurdering og snitt totalt blant de 19% som besvarte, ligger på 3,3. Dette er omtrentlig det samme som tidligere år, og også tilsvarende snittet for denne tjenesten i Norge totalt.

Ergo- og fysioterapitjenesten for barn

Ergo- og fysioterapitjenesten valgte også å gjennomføre undersøkelsen blant et utvalg av sine brukere. 112 pårørende fikk invitasjon til å delta, og av disse deltok 19%.

De som besvarte undersøkelsen er generelt svært fornøyd. Tjenesten scorer høyt på både Samordning 5,4 – Respektfull behandling 5,3 – Pålitelighet 5,0 – Fysisk miljø 5,0

Lavest score har tjenesten på informasjon, med 4,1. Totalt sett har de oppnådd en helhetsvurdering og et snitt på 4,9.

I undersøkelsens kommentarfelt er det bemerket at det kunne vært ønskelig å skille ergo – og fysioterapitjenester da det er ulike personer man har kontakt med. Det er ikke mulig for bydelen å skille disse tjenestene i undersøkelsen.

Helsestasjonsvirksomheten

Ved bydelens helsestasjoner ble totalt 400 pårørende invitert til å delta i brukerundersøkelsen. Dessverre var det kun 6% av de utvalgte 400 som besvarte.

Også ved helsestasjonene har vi stor grad av fornøydhets blant de som besvarer undersøkelsen. Høyest score får spørsmålene rundt Respektfull behandling, med et score på 5,2. Lavest score får punktet Samordning med 3,3. Totalt gis 4,9 som en helhetsvurdering og snittet blir da 4,7.

Noen brukere har benyttet kommentarfeltet i undersøkelsen. Her framkommer i hovedsak positive tilbakemeldinger på at helsestasjonen oppleves som et trygt og godt sted å komme til.

Videre arbeid

Det er alltid et mål å få bedre resultater på brukerundersøkelser, men alt er ikke like lett å måle og brukernes forventninger er svært varierende. For bydelen er det viktig å få lagt forventningene til et realistisk nivå, og også finne metoder slik at flere deltar. Dette blir en oppgave som enhetene må se på i forbindelse med undersøkelsene i 2014.

De resultatene vi har fra brukerundersøkelsene i 2013 vil som tidligere år bli aktivt brukt i arbeidet med å bedre kvaliteten på tjenestene, både gjennom videre arbeid i enhetene, i brukerråd og dialogmøter.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

[Bydelsutvalget tar sak om brukerundersøkelser i Bydel Alna for 2013 til orientering.](#)

Tore Olsen Pran
bydelsdirektør

Solveig Sommer Holm
assisterende bydelsdirektør

Sak 12/14 Medarbeiderundersøkelse 2013

Arkivsak: 201400375

Arkivkode: 050.9

Saksbehandler: Aina Johansen

Saksgang	Møtedato	Saknr
Arbeidsutvalget	27.03.14	12/14
Bydelsutvalget	10.04.14	22/14

MEDARBEIDERUNDERSØKELSE 2013

Sammen drag:

Bydelens årlige medarbeiderundersøkelse ble i år gjennomført i september/oktober. Oslo kommune hadde også i år pålagt alle sine virksomheter å gjennomføre undersøkelsen, med frist 31. oktober.

Undersøkelsen er gjennomført årlig fra 2006 blant alle ansatte i Bydel Alna, og er derfor godt innarbeidet i vår bydel. Den har i alle år vært gjennomført om høsten.

Deltakelsen økte i løpet av de første årene, men det ser nå ut til å ha stabilisert seg. Vi startet i 2006 med at 67 % av de ansatte deltok, og i 2011 besvarte hele 85 % undersøkelsen. I 2013 deltok 82 % av de ansatte.

Oslo kommune hadde satt 80 % deltakelse som mål, og bydelen nådde dette med sine 82 %. Totalt deltok 77 % av alle ansatte i Oslo kommune i 2013-undersøkelsen.

Når vi ser på bydelens relativt høye deltakelse tyder på at undersøkelsen er godt innarbeidet, og at det jobbes godt i enhetene med å få de ansatte til å delta.

Oslo kommune hadde også satt som mål at 80 % av de ansatte skulle ha gjennomført medarbeidersamtale. Dessverre nådde ikke kommunen høyere enn 60 % for gjennomført medarbeidersamtale.

I bydelens undersøkelse svarte 78,5 % av de ansatte at de hadde fått tilbud om medarbeidersamtale, og av disse hadde 84,6 % gjennomført samtalen. Bydelen har mange nyansatte om høsten, så det er naturlig at ikke alle ansatte har fått tilbud om medarbeidersamtale når undersøkelsen gjennomføres i oktober.

I flere barnehager, seksjoner, avdelinger, boliger etc. var svarprosenten svært høy. Enkelte tjenestesteder har 100 % deltakelse.

Det skal alltid være et mål å få alle med, men realistisk sett bør vi ha en målsetting om deltakelse på Oslo kommune nivå, det vil si over 80 % for bydelen totalt.

Undersøkelsen:

Undersøkelsen besvares elektronisk, på www.bedrekommune.no.

I informasjonen til de ansatte er det også i 2013 presisert at spørsmål rundt "Overordnet ledelse" i denne undersøkelsen er øverste ledelse på kommunenivå (ikke bydel). Bakgrunnen er at undersøkelsen er i bruk i hele kommune-Norge, og ikke spesielt tilpasset bydelssystemet. Imidlertid fikk Oslo kommune med noen tilleggsspørsmål i 2008, hvor det også er spørsmål rundt virksomhetens ledelse. Disse tilleggsspørsmålene er fortsatt med.

Den ansatte skal i undersøkelsen foreta en rangering innen ulike områder på en skala fra 1 (veldig misfornøyd) til 6 (veldig fornøyd).

I oversikten har vi tatt med resultatet for de to første årene undersøkelsen ble gjennomført, samt de tre siste. Disse resultatene er snittet for bydelen totalt:

	2006	2007	2011	2012	2013
Organisering av arbeidet:	4,2	4,2	4,6	4,5	4,5
Innhold i jobben:	4,6	4,6	4,9	4,9	4,9
Fysiske arbeidsforhold:	4	4,1	4,2	4,1	4,1
Samarbeid med kollegaer:	4,8	4,8	4,9	4,9	4,9
Mobbing, diskriminering og varsling			4,9	4,9	5
Nærmeste leder:	4,5	4,5	4,6	4,5	4,5
Medarbeidersamtale			4,6	4,7	4,6
Overordnet ledelse:	3,5	3,8	4,1	4,1	4,1
Faglig og personlig utvikling:	3,9	4,2	4,4	4,4	4,3
Systemer for lønns- og arbeidstidsordninger:	3,6	3,7	3,9	3,9	3,9
Stolthet over egen arbeidsplass:	4,6	4,7	4,7	4,7	4,6
Helhetsvurdering trivsel:	4,6	4,7	4,6	4,4	4,4

Det er 3 til 7 spørsmål tilknyttet hver av spørsmålsgruppene over. To spørsmålsgrupper (gruppene vedr. Mobbing/diskriminering/varsling og Medarbeidersamtale), var ikke med i 2006 og 2007.

Gjennomsnitt totalt for Bydel Alna - standardspørsmålene:

2006 – 4,2	2008 – 4,5	2010 – 4,5	2012 – 4,5
2007 – 4,3	2009 – 4,4	2011 – 4,5	2013 – 4,5

Resultatet er svært stabilt, og 4,5 i snitt må anses som et godt resultat og indikerer en relativt høy grad av fornøydhet i bydelen.

Spørsmålsgruppen *Lønn og arbeidstidsordninger* scorer lavest blant standardspørsmålene. Det må imidlertid presiseres at spørsmålene rundt arbeidstidsordninger scorer høyt. Det er spørsmål rundt lønn som scorer lavt.

Oslo kommune har fra 2008 hatt med egne tilleggsspørsmål innenfor tre områder. Snittresultatet i Bydel Alna ble i 2013:

1. Virksomhetens ledelse (lederguppen i bydel, etat etc)	4,2
2. Verdier og etikk (Oslo kommunes verdigrunnlag, etiske regler)	4,6
3. Omstillingsprosesser (hvor fornøyd – dersom du har vært berørt av omstilling)	3,2

Oppfølging:

Enhetslederne har et selvstendig ansvar for å følge opp undersøkelsen i egen enhet. Resultatet skal fremlegges for de ansatte, og det skal settes av tid til gjennomgang og vurdering av tiltak. De ansatte velger selv hvilke tiltak de ønsker å prioritere, og dette skal inn i årsplanene for de ulike tjenestestedene.

Den årlige undersøkelsen og resultatgjennomgangen i seg selv antas å ha en positiv effekt ved at bevisstheten rundt arbeidsmiljøspørsmål økes.

For mange av områdene vil det være en utfordring å finne tiltak i ansattgruppen, da flere av områdene berører forhold som må tas opp i en medarbeidersamtale.

I tillegg kan lavt score på lønn by på utfordringer, og dette er vel det området hvor man i svært liten grad har mulighet til å finne tiltak på eget tjenestested eller i egen enhet.

Det vurderes som svært viktig at det er en prosess i etterkant av undersøkelsen, slik at de ansatte deltar i oppfølgingen og ser nytten av å være med på å besvare undersøkelsen.

Bydel Alna vil legge til rette for oppfølging av medarbeiderundersøkelsen, og at bydelen oppleves som en god arbeidsplass.

Saken er lagt fram for arbeidsmiljøutvalget.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

[BU tar sak om medarbeiderundersøkelsen 2013 til orientering.](#)

Tore Olsen Pran
bydelsdirektør

Solveig Sommer Holm
assisterende bydelsdirektør

Sak 13/14 Lokal tiltaksplan for anskaffelser 2013-2016

Arkivsak: 201400395

Arkivkode: 100.9

Saksbehandler: Aina Johansen

Saksgang	Møtedato	Saknr
Arbeidsutvalget	27.03.14	13/14
Bydelsutvalget	10.04.14	20/14

LOKAL TILTAKSPLAN FOR ANSKAFFELSER 2013-2016

Alle virksomheter i Oslo kommune er pålagt å utarbeide en lokal tiltaksplan for anskaffelser. Formålet er å forankre konsernovergripende anskaffelsesstrategi i den enkelte virksomhet, og aktiv bidra til at Oslo kommune når sine overordnede mål innen området.

Byrådet reviderte anskaffelsesstrategien for perioden 2013 – 2016 i fjor, og virksomhetene skal revidere egne lokale tiltaksplaner årlig. Planen skal ha en risikobasert tilnærming.

Strategiens hovedmål er at Oslo kommunes anskaffelser skal være økonomisk effektive og skape tillit til Oslo kommune som innkjøper. Strategien inneholder 6 delmål som gjenspeiler hovedmålet, og disse er gjengitt i planen.

Lokal plan for anskaffelser skal oversendes byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester, samt Utvikling- og kompetanseetaten (UKE) som er Oslo kommunes fagetat innen anskaffelsesområdet.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Bydelsutvalget slutter seg til revidert utgave av Lokal tiltaksplan for anskaffelser 2013-2016.

Tore Olsen Pran
bydelsdirektør

Solveig Sommer Holm
assisterende bydelsdirektør