



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

Enhet: Barnevern	Rapportering (* 1, 2 eller 3)	3 - 2013
-------------------------	---	----------

- * 1 = status 1. tertial – 30.apri
2 = status 2. tertial – 31.august
3 = årsmeldingen/årsstatistikken – status pr 31.desember

Sykefravær hittil i år:	% for enheten jan-desember	% jan- desember sist år	% bydel Søndre Nordstrand samlet	% Oslo kommune samlet
Sykefravær totalt:	11	12,52	11,73	
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	4,2	2,79	3,6	
Langtidsfravær:	6,8	9,73	8,13	

Bydelen får ikke ut rapport over sykefraværet i Oslo kommune samlet.

Kommentarer sykefraværet:

Langtidsfraværet er på vei ned, men korttidsfraværet øker. God oppfølging av langtidssyke og stort fokus på å få så mange som mulig tilbake på jobb så rask som mulig og i så stor del som mulig har vært vellykket, men skyldes også at noen har gått over på AAP eller er uten lønn i påvente av uføretrygd. Hva angår korttidsfravær pekes på dårlig inneklima, høyt arbeidspress over tid og høy stressfaktor som barnevernsarbeider.

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



Oslo kommune
Bydel Søndre Nordstrand

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Det arbeides med innklima og behov for hjelpemidler innfor rammen av det som er mulig. Tjenesten har ikke hatt midler til ekstern veiledning, men det arbeides internt for å få til så gode veiledninger som mulig. I perioder med mange syke og mange nye er det svært stort press på enkelte og det er da særlig viktig med mulighet for «ventilasjon» og oppfølging slik at sykefravær unngås. Møte med HVT og HVO er avtalt i slutten av mai.

Tjenesten har, i tillegg til HMS møter egne IA møter der situasjonen for tjenesten blir drøftet med fagorganisasjonen og vernetjenesten.

Arbeidsbelastning:

Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	450,28	timer
Ansatte med overtid over *	0	antall
Forskjøvet arbeidstid:	0	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:	For 2013 har vi oppnådd:
Alle skal ha: Tiltaksplan eller Omsorgsplan	83,22 % har tiltaksplan pr. 31.12 98,84 % har omsorgsplan pr.31.12
4 tilsyn i fosterhjem med fosterbarn under 18 pr år	3,7 tilsyn egen bydel 2,96 andre kommuner
4 oppfølgingsbesøk av fosterbarn	3,37
Saksbehandlingstid: 3 mnd undersøkelser	80,57 % undersøkt innen tre måneder



Bemanningsnorm	
Bemanning i arbeidsplan: Totalt 75,6 hjemler Har direkte med saksbehandling å gjøre: 63,6 hjemler Arbeider forebyggende eller m/egne tiltak: 12 hjemler	Pr 31.12.13 er det ingen ledige stillinger, alle er utlyst og i prosess i forhold til ansettelse.

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Barnevernet har mange krav til oppfølging og behandling som er hjemlet i Lov om barneverntjenester. Barnevernet har i mange år slitt med å oppfylle disse kravene og er ikke i mål ennå. Det er en betraktelig bedring etter å ha fått tilført flere ressurser, og det er en betydelig bedre måloppnåelse enn i 2008.

I 2013 er måloppnåelse på tiltaksplaner og på oppfølging og tilsyn i forhold til fosterhjemsplasserte barn noe lavere enn 2012, særlig hva angår tilsyn av barn der endre kommuner har ansvar for gjennomføring. Andel barn som har tiltaksplan pr 31.12.13 går noe ned fra samme tid i 2012, men ikke dramatisk. Vi har et mål om at det til enhver tid skal være gyldige tiltaksplaner i 95 % av våre saker og det svinger veldig i forhold til oppnåelse..

Andel barn som får undersøkt saken sin innen tre måneders frist øker fortsatt, men det er fortsatt et stykke fram til måloppnåelse på 100%.

Det arbeides for å ha så lite vakanser som mulig, spesielt ettersom vi ennå ikke fyller alle krav til saksbehandlingen og kombinert med et sykefravær på 11 % er det det essensielt at alle som kan er på plass.

Barnevernet har de senere år fått tilført mange nye stillinger, og har derfor hatt mange nyansettelser. I HMS møtene har det framkommet at det er behov for korttidsvikarer i perioder, det er en samkjøpsavtale på slike i Oslo kommune, men barnevernet har bl.a. av økonomiske årsaker ikke benyttet dette.

Turnover hittil i år:	Antall oppsigelser faste stillinger	% av årsverk i enheten	% bydel Søndre Nordstrand	% bydelene i Oslo
Turnover:	7	9,2		

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

7 ansatte sa opp sine stillinger i løpet av 2013.



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

- 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:

Barnevernet har en god sikkerhetsplan og er opptatt av å planlegge sikkerhet rundt møter. Dette er årsaken til at det oppstår relativt få trusselsituasjoner.

Tjenesten har imidlertid en relativ høy terskel for hva som meldes som trusler, og spørsmålet er om den er for høy. I HMS-møter er det forholdet at det ikke er noen episoder så langt i år tatt opp, og sammen er det laget ny rutine for rapportering av ubehag. For 2013 er det meldt om en episode som medførte ubehag. Det er gitt advarsel om mulig anmeldelse ved gjentakelse til en person.

Medarbeiderundersøkelse:

	Gj.snitt score pr. enhet:	Snitt land:
Innhold i jobben:	5	4,9
Organisering av arbeidet:	4,3	4,5
Stolthet over egen arbeidsplass:	4,3	4,9

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

I 2013 var vi opp i en svarprosent på 92 for hele tjenesten.
For 2012 var scoren på 5, 4,5 og 5, svarprosent på 89,7.
For 2010 var scoren 4,7 , 3,9 og 4,7, svarprosent på rundt 55.
For 2011 var scoren 4,7, 4, 2 og 4,8 svarprosent på 98,



Oslo kommune
Bydel Søndre Nordstrand

De områdene ansatte i barnevernet er minst fornøyde med lønn, inneklima, standard på arbeidsplassen og tid til å utføre arbeidet. Dette går igjen år etter år og er ikke noe som det er enkelt å gjøre noe med. Barneverntjenesten vil arbeide med å bedre de ansattes kjennskap til varslingsrutiner og med å ha et mobbefritt arbeidsmiljø, dette ut fra en erkjennelse om at dersom en føler seg mobbet så er det en for mye. 2013 har vært et vanskelig år med mange tunge saker og mye fokus på barnevernets økonomiske situasjon. Det er i slike perioder viktig også å fokusere på alt det bra arbeidet som utføres.

Rapportering knyttet til kvalitet og tjenesteproduksjon

Brukerundersøkelser

Er det gjennomført brukerundersøkelse i din enhet siste 18 mnd **ja**

Resultat:	Enhet barnevern	Bydelen samlet	Oslo kommune	Svar% bydel
Andel fornøyde brukere				

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Ble gjennomført siste kvartal 2013, men resultatene er ikke kommet ennå.



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

Enhet:	BARNEHAGER
--------	------------

Rapportering (* 1, 2 eller 3)	3 - 2013
----------------------------------	----------

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:	13,86	11,8	11,73	
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	4,55	3,5	3,6	
Langtidsfravær:	15,97	7,3	8,13	

Nye tall pr 31.08. 2013 har ikke vært mulig å innhente grunnet nytt HR-system.

	JA	NEI
Møter med HVO/HVT avholdt siste 4 mnd:	X	
HMS-møter på tjenestestedene avholdt siste 3 mnd:	X	

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Vedrørende sykefravær:

Barnehager med høyt sykefravær følges opp ved startsamtaler mellom enhetsleder og områdeleder og senere i utviklingssamtaler.

Vedrørende HMS-arbeid:

Alle tjenestesteder ivaretar områdene i HMS-arbeidet og har fastlagte HMS-møter på både tjenestestedsnivå og barnehageområdenivå. For øvrig har Sloreåsen barnehage og Lofsrud barnehage ekstra HMS-oppfølging grunnet rehabilitering.

Arbeidsbelastning:

Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	1593	timer
Ansatte med overtid over *	-	antall
Forskjøvet arbeidstid:	-	vakter

* antall timer m/overtidskompensasjon siste 3 mnd

- 2,5 timer pr uke x antall uker siste 3 mnd

= overtid etter AML siste 3 mnd

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

Kommentar:

Overtid er hovedsakelig møtevirksomhet utover arbeidstid som personal- og foreldremøter, for sent hentet barn og tilstrekkelig personell for ivaretagning av barns sikkerhet ved sykdomsfravær hos personalet. I tillegg er noen timer i forbindelse med prosjekt "Beveg deg", hvor det er innvilget midler gjennom NAV for dekning av overtid i denne forbindelse.

Frister

Lovkrav:	30	dager
Saksbehandlingstid:	30	dager

Bemanningsnorm (barnehager):	***	
Bemanning i arbeidsplan:	424,14	årsverk:

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Frister vedrørende Lovkrav og Saksbehandlingstid følger Forvaltningslovens regler med saksbehandling innen en måned, eventuelt å gi et midlertidig svar innen denne frist. For øvrig foreligger det egen "Forskrift om saksbehandlingsregler ved opptak i barnehage".

*** Bemanningsnorm i barnehagene er innenfor regelverket som sier at:

- For barn under 3 år skal det være en pedagog pr 7-9 barn
- For barn over 3 år skal det være en pedagog pr 14-18 barn
- Bemanning for øvrig skal ihht barnehageloven være "tilstrekkelig" – i Oslo kommune betyr dette to assistenter/fagarbeidere på hver avdeling

Ifølge vedtatt budsjett for 2013 har Enhet Barnehager 424,14 årsverk. Antall personer som arbeider totalt i enheten er vesentlig høyere grunnet deltidsstillinger og vikarbruk.

Turnover hittil i år:

	Antall oppsigelser faste stillinger	% av årsverk i enheten	% bydel Søndre Nordstrand	% bydelene i Oslo
Turnover:				

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Turnover for øvrig er varierende i de ulike barnehagene, og kan ha sammenheng med mangel på fagfolk. Det foreligger ingen rapport på turnover i 2013.

Trusler og vold hittil i år:

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

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.

En episode med trusler som er ivaretatt i barnehageområdet.

Den ene skaden er i forbindelse med voldsepisode, knyttet til et utagerende barn. Skademeldinger forøvrig har ikke vært knyttet til trusler og vold.

Medarbeiderundersøkelse:

	Gj.snitt score pr. enhet:	Snitt land:
Innhold i jobben:	5*	4,9
Organisering av arbeidet:	4,4*	4,4
Stolthet over egen arbeidsplass:	4,6*	4,7

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

*Sammenlagt snitt for barnehagene og pedagogisk fagsenter.
 Alle barnehagene skal lage egne mål og tiltak i HMS-handlingsplanene som en oppfølging av medarbeiderundersøkelsen. Det vil variere fra barnehage til barnehage hvor utfordringene ligger og hvilke tiltak som settes inn. Flere av barnehagene deltar i et nærversprosjekt, «Beveg deg», som også går på organisering av arbeidet og gi ansatte ansvar.

Rapportering knyttet til kvalitet og tjenesteproduksjon

Brukerundersøkelser

Er det gjennomført brukerundersøkelse i din enhet siste 18 mnd.: **JA**

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Resultat 2013:	Kommunale	Ikke-kommunale	Bydelen	Oslo kommune
Svarprosent			59,35 %	64%
Tilfredshet alt i alt			4,88 i skår	5 i skår

Deltagelse: Samtlige kommunale barnehager og 7 av de 10 ikke-kommunale barnehagene.

Bydelen har fortsatt samme resultatmål for "Tilfredshet alt i alt" som Oslo Kommune, dvs. skår på 5,2. Barnehagene har oppfølgingsplaner til resultatene. Noen av barnehagene har lagt dette ut på nettsiden sin.



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

Enhet:	Rehabilitering - helse
---------------	------------------------

Rapportering (* 1, 2 eller 3)	3- 2013
---	---------

- *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:	12,43	8,94	11,73	
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	4,06	3,00	3,6	
Langtidsfravær:	8,37	5,94	8,13	

Bydelen får ikke ut rapport for sykefraværet for hele Oslo.

JA NEI

Møter med HVO/HVT avholdt siste 4 mnd:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HMS-møter på tjenestestedene avholdt siste 4 mnd:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Sykefraværet er høyere enn i fjor og høyere enn enhetens målsetting om 8 % fravær . Det er fokus på sykefravær og nærversarbeid både i HMS-møter, ledermøter og personalmøter. Dessuten gis det tilbud om individuelle samtaler og støtte for å fremme økt jobbnærvær. Ved utgangen av året var likevel fire av 18 ansatte langtidssykemeldte av ulike årsaker.

Arbeidsbelastning:

Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	0	timer
Ansatte med overtid over *	0	antall
Forskjøvet arbeidstid:	0	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:	-	dager
Saksbehandlingstid:	1 - 349	dager
Bemanningsnorm (barnehager):	-	årsverk
Bemanning i arbeidsplan:	-	årsverk:

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Ansatte i enheten har fleksitid og overtid/forskyvning av arbeidstid pålegges sjelden.

Enhetens prioritering styres av prioriteringsnøkler.

Turnover hittil i år:

	Antall oppsigelser faste stillinger	% av årsverk i enheten	% bydel Søndre Nordstrand	% bydelene i Oslo
Turnover:	0	0		

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Ingen har sluttet i enheten tredje tertial 2013. Når det gjelder turnover har bydelen ikke fått ut rapporter fra det nye HR-systemet. Derfor er dette punktet mangelfullt utfyllt.

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

- 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:

Ansatte i enheten utsettes sjelden for trusler og vold. Enheten har rutiner for å håndtere dette dersom det oppstår.

Medarbeiderundersøkelse:

	Gj.snitt score pr. enhet:	Snitt land:
Innhold i jobben:	4,9	5,0
Organisering av arbeidet:	4,4	4,5
Stolthet over egen arbeidsplass:	4,3	4,8

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Enhetens ansatte scorer gjennomgående lavere i medarbeiderundersøkelsen i 2013 enn de gjorde foregående år, også når det gjelder disse tre områdene. Det antas at dette skyldes økt arbeidsbelastning for ansatte og ledere, samt at bydelen planlegger å innføre hverdagsrehabilitering. Det vil medføre endret organisering og arbeidsoppgaver for flere av de ansatte. Resultatene har vært tema på HMS-møter, ledermøter og personalmøte, og det er satt inn ulike tiltak i HMS-handlingsplanen for å bedre scorene i 2014.

Rapportering knyttet til kvalitet og tjenesteproduksjon

Brukerundersøkelser

Er det gjennomført brukerundersøkelse i din enhet siste 18 mnd **Nei**

Resultat:	Enhet rehab	Bydelen samlet	Oslo kommune	Svar% bydel
Andel fornøyde brukere				

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Tertialstatistikk for Enhet rehabilitering – helse for tredje tertial 2013 viser at 30 personer har ventet lenger på ergoterapi enn fristen gitt i prioriteringsnøkkelen, og det er en forverring sammenliknet med forrige tertial. Dette skyldes hovedsakelig sykefravær. Når det gjelder fysioterapi er det 2 personer som har ventet lenger enn fristen, også en forverring fra forrige tertial. Dette skyldes i hovedsak flere sykmeldinger. Innsatsteamet har hatt 231 brukere i 2013. Dette er 52 flere (eller 29 % flere) brukere enn på samme tid i 2012.

Enheten får sjelden skriftlige klager, men ansatte mottar en del muntlige henvendelser, uten at antallet er registrert. Sykefravær og økt ventetid medfører klager, noe som oppleves belastende av de ansatte som er på jobb.



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

Enhet:	Forebyggende barn og unge
--------	---------------------------

Rapportering (* 1, 2 eller 3)	3 -2013
----------------------------------	---------

- *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:	8,18	9,23	11,73	
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):			3,6	
Langtidsfravær:			8,13	

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

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Tallet er hentet fra HR-systemet og er en gjennomsnittsberegning for enheten. Det er en nedgang sammenlignet med samme tid sist år. Enheten har over tid hatt flere langtidssykemeldte, men det er jobbet godt med tilrettelegging og flere er nå tilbake i jobb. Det har vært mindre korttidsfravær siste kvartal.

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:		dager
Saksbehandlingstid:		dager
Bemanningsnorm (barnehager):		årsverk
Bemanning i arbeidsplan:		årsverk:

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Ikke aktuelt for forebyggende enhet Ansatte i enheten opparbeider seg fleksitid og tar ikke ut overtid.
--

Turnover hittil i år:

	Antall oppsigelser faste stillinger	% av årsverk i enheten	% bydel Søndre Nordstrand	% bydelene i Oslo
Turnover:	1	2,7		

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Bydelen har ikke fått ut rapporter for turn-over fra det nye HR-systemet. Derfor er dette punktet mangelfullt utfylt. Enheden har totalt 35,6 årsverk faste stillinger og 4 prosjektstillinger, samlet 37,6 årsverk.

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

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:

--

Medarbeiderundersøkelse:

	Gj.snitt score pr. enhet:	Snitt land:
Innhold i jobben:	5,1	5,0
Organisering av arbeidet:	5,1	4,5
Stolthet over egen arbeidsplass:	4,9	4,8

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

<p>Gode resultater på medarbeiderundersøkelsen. Over landsgjennomsnitt.</p> <p>Det jobbes i enhetene systematisk med rutiner og organisering av arbeidet for å styrke effekten av de tiltak som settes inn. Enheten jobber kontinuerlig med å videreutvikle sine arbeidsmåter slik at ansatte skal oppleve å mestre sine oppgaver og brukere få et så bra tilbud som mulig.</p>

Rapportering knyttet til kvalitet og tjenesteproduksjon

Brukerundersøkelser

Er det gjennomført brukerundersøkelse i din enhet siste 18 mnd.

Ja

Nei

Resultat:	Enhet	Bydel	Svar% bydel	Oslo kommune
Andel fornøyde brukere				

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Det er gjennomført en evaluering av familiesenteret som viser at senteret oppnår gode resultater med det arbeidet som gjøres for brukerne. Brukerne er svært tilfredse med hvordan de blir møtt og de har høy grad av tillit til ansatte. De opplever at de får god hjelp og at det skjer endringer i forhold til kommunikasjon, samspill og helse. Mange brukere vektlegger at familiesenteret representerer et godt tilbud som mange flere burde få nytte godt av. Flere gir derfor tilbakemeldinger om at familiesenteret må bli bedre på å informere om sine tjenester.



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

Enhet:	Fritidsenheten
--------	----------------

Rapportering (* 1, 2 eller 3)	3 -2013
----------------------------------	---------

- *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:	10,0		11,73	
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	3,94		3,6	
Langtidsfravær:	6,16		8,13	

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:

Tallene er basert på det nye HR-systemet. Det har vært relativt lavt sykefravær i klubbene, mens det er høyere på Søndre Ås gard og Motorsenteret. Dette ble fulgt opp, og det er høyt fokus på nærværarbeid. Sykefraværet har vært tema på hvert personalmøte. Langtidsfraværet var stabilt siste kvartal. Enheten fikk bistand fra HR ved behov.

Arbeidsbelastning:

Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	4,0	timer
Ansatte med overtid over *	0	antall
Forskjøvet arbeidstid:	0	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:		dager
Saksbehandlingstid:		dager
Bemanningsnorm (barnehager):		årsverk
Bemanning i arbeidsplan:		årsverk:

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Sene lørdagsarrangement har utløst overtid for fast ansatte.
--

Turnover hittil i år:

	Antall oppsigelser faste stillinger	% av årsverk i enheten	% bydel Søndre Nordstrand	% bydelene i Oslo
Turnover:	1	-		

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

En ansatt har sluttet. De ansatte har gitt uttrykk for at de trives i jobben og føler det arbeidet og tiltakene som gjøres for ungdom er meningsfull.

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

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:

Fritidsenheten har rutiner på hvordan vi skal håndtere trusler og vold. Heldigvis skjer dette svært sjelden, noe som kan tyde på at ungdommene trives på klubbene sine.

Medarbeiderundersøkelse:

	Gj.snitt score pr. enhet:	Snitt land:
Innhold i jobben:	5,2	4,9
Organisering av arbeidet:	5,1	4,5
Stolthet over egen arbeidsplass:	5,3	4,7

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Tallene er fra undersøkelsen i 2013 og enheten scorer høyt. De fleste gir utrykk for at de trives på jobb og har gitt utrykk for at de har et meningsfullt arbeid hvor de har muligheten til å påvirke. Tjenestene er bevisst på å ta opp eventuelle problemstillinger som måtte oppstå under veis.

Rapportering knyttet til kvalitet og tjenesteproduksjon

Brukerundersøkelser

Er det gjennomført brukerundersøkelse i din enhet siste 18 mnd. Ja Nei

Resultat:	Enhet	Bydel	Svar% bydel	Oslo kommune
Andel fornøyde brukere				

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Det er ikke gjennomført en offisiell brukerundersøkelse, men enheten føler stadig på "puls" hva brukerne er opptatt av. Det legges stor vekt på brukermedvirkning. Dette skjer i små grupper, i "her og nå situasjoner" og innspill fra ungdommene som er med i de ulike gruppeaktivitetene, eksempelvis: DJ-gruppa, dansegruppa, studio osv.

De høye besøkstallene i klubbene indikerer at disse møteplassene som klubbene representerer, er verdifulle for bydelens unge. Ungdommene spør etter ansatte og uttrykker skuffelse dersom akkurat den det blir spurt etter ikke er på jobb. Ansatte følger opp brukere både med lekser, jobbsøknader og arrangerer ulike samtalegrupper ved behov. De siste tre månedene i år ble det opprettet en jentegruppe på initiativ fra 8 jenter. Dette utviklet seg til 30 jenter hver tirsdag på Mortensrud aktivitetshus mot årets slutt.



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

Enhet:	Funksjonshemmede
--------	------------------

Rapportering (* 1, 2 eller 3)	3-2013
----------------------------------	--------

1 = status 1.tertial – 30.april

2 = status 2. tertial – 31.august

3 = årsmeldingen/årsstatistikken – status pr 31.desember

Sykefravær

	% for enheten	% samme tid sist år	% bydel Søndre Nordstrand samlet	% Oslo kommune samlet
Sykefravær totalt:	13,36	11,94	11,73	
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	6,82	2,93	3,6	
Langtidsfravær:	6,55	9,02	8,13	

JA NEI

Møter med HVO/HVT avholdt siste 4 mnd:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HMS-møter på tjenestestedene avholdt siste 3 mnd:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Det er ni tjenestesteder/kostnadssteder, inkl.adm. funksjonshemmede som har rapportert.

SYKEFRAVÆR: Noen av tjenestestedene rapporterer om bekymring for høyt sykefravær. Det arbeides aktivt med å redusere sykefraværet og flere ansatte deltar på bydelens IA-tiltak som Multigruppen. Lederne samhandler med NAV arbeidslivssenter og tilrettelegger arbeidsplassen der det er mulig. Langtidsfraværet i 2013 er redusert sammenliknet med året før.

HMS:

Alle åtte tjenestesteder/kostnadssteder har avvirket HMS-møter. Der det er avholdt færre HMS-møter enn anbefalt, er dette innarbeidet som mål i HMS-handlingsplan for 2014. Adm. funksjonshemmede ved enhetsleder har månedlige samarbeidsmøter med HTV og HVO. HVO og enhetsleder har i tillegg egne møter ved avvikshåndtering eller når noe spesielt skjer i enheten.

Kommentar og vurdering:

HVO og enhetsleder har gjennomgang av HMS-årsrapporter for 2013. Alle tjenestestedene får tilbakemelding på forbedringsområder.

Tiltak:

De tjenestestedene som bør forbedre sitt HMS-arbeid, får skriftlig tilbakemelding og setter opp dette som nye mål for 2014. Handlingsplanene blir deretter gjennomgått av HVO og enhetsleder, hvor dette blir sjekket.

Arbeidsbelastning:

Tallene er for hele 2013.

Overtid:	2966	timer
Ansatte med overtid over *	13	antall
Forskjøvet arbeidstid:	275	vakter

- * antall timer m/overtidskompensasjon siste 3 mnd
 - 2,5 timer pr uke x antall uker siste 3 mnd
 = overtid etter AML siste 3 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:		dager
Saksbehandlingstid:		dager
Bemanningsnorm (barnehager):		årsverk
Bemanning i arbeidsplan:	130	årsverk:

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Enhet funksjonshemmede hadde i 2012-budsjettet 116,41 årsverk. I løpet av 2013 ble det opprettet flere stillinger pga inntak av nye brukere på dag- bo- og avlastningstilbudene samt at enkelte brukere fikk et økt personalbehov. Enhet funksjonshemmede har pr 31.12.12 totalt 130 årsverk som er fordelt på 226 faste stillingshjempler.

- Seks tjenestesteder i enheten har døgkontinuerlig drift og dermed et betydelig antall deltidsstillinger.
- Utfordring med å rekruttere vernepleiere.

Turnover hittil i år: Pr. 31.12.2013

	Antall oppsigelser faste stillinger	% av årsverk i enheten	% bydel Søndre Nordstrand	% bydelene i Oslo
Turnover:	18	23,4		

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Antall oppsigelser inkluderer antall oppsigelser av deltidsstillinger og helgestillinger. Det erfares at det er utfordrende å beholde ansatte som kun arbeider helger over tid. Det er lav turnover av større stillingsprosjekter.

Trusler og vold hittil i år: Pr. 31.12.2013

	Oppgi antall
Antall episoder med trusler: 1)	199
Antall episoder med bruk av vold: 2)	183
Voldsepisoder med fysisk/psykisk skade:	243
Antall sykemeldinger p.g.a. voldsepisoder:	0
Antall skademeldinger:	2
Antall anmeldelser av voldsbruk:	0
Fysiske tilnærmelser/spytting	30

- 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:

Enhet funksjonshemmede gir tjenester til funksjonshemmede brukere med varierende hjelpebehov.

Det er syv brukere i enheten som har vedtak om bruk av tvang/makt, hjemlet i HOL kap 9. Det arbeides forebyggende for om mulig å finne andre alternativer til bruk av tvang/makt, og det skrives enkeltmeldinger på de tilfeller der det ikke er fattet vedtak i ft denne lovhjemmelen.

Brukere med vedtak etter HOL kap 9 har lovkrav på at det skal være to ansatte tilstede når tvang skal brukes. En av disse to ansatte, skal ha treårig høgskoleutdannelse. Det er fylkesmannen som vedtar om tvang/makt kan brukes når det er fare for liv og helse. Enheten har god faglig kompetanse i hht lovverket som regulerer bruk av tvang. Alle nyansatte får opplæring i lovverket og tjenestestedets rutiner. Det er utarbeidet eget kurskompendium hvor alle ansatte får repetisjonskurs hvert år.

Medarbeiderundersøkelse:

	Gj.snitt score pr. enhet:	Snitt land:
Innhold i jobben:	4,8	4,9
Organisering av arbeidet:	4,5	4,5
Stolthet over egen arbeidsplass:	4,7	4,7

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Svarprosenten blant enhetens tjenestesteder varierte fra 92 % til 25 %.

Årsak til lav svarprosent skyldes bl.a. at enkelte tjenestesteder har:

- flere deltidsstillinger med arbeid i helger enn andre
- ansatte som er utrygge på data
- ansatte som ikke ønsker å delta
- ansatte som ikke forstår spørsmålene pga dårlig norsk språkforståelse

Rapportering knyttet til kvalitet og tjenesteproduksjon

Brukerundersøkelser

Er det gjennomført brukerundersøkelse i din enhet siste 18 mnd. **Nei**

Resultat:	Enhet funksjhem.	Bydelen samlet	Oslo kommune	Svar% bydel
Andel fornøyde brukere				

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Ikke aktuelt. Det har ikke vært gjennomført brukerundersøkelse. Å avholde en slik undersøkelse er en utfordring fordi de fleste av våre brukere ikke har nødvendige verbale eller skriftlige ferdigheter.



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

Enhet:	Hjemmetjenester
--------	-----------------

Rapportering (* 1, 2 eller 3)	3-2103
----------------------------------	--------

*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:	16,77	14,99	11,73	
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	3,59		3,6	
Langtidsfravær:	13,18		8,13	

Kommentarer til bydelens samlede sykefravær:

Praktisk bistand har en positiv utvikling på økt nærvær fra 2012 siste tertial. Hjemmesykepleien har hatt en negativ utvikling på langtidsfraværet, men har hatt lavt korttidsfravær, varierende fra 0,71 til 4 %. Natt- tjenesten har fortsatt lavt sykefravær (flere måneder uten fravær), kun noen egenmeldinger i enkelte av månedene.

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:

De langtidssykemeldte følges tett opp i samarbeid med HR- avdelingen og NAV.
Korttidsfraværet følges tett opp fra enheten.

Arbeidsbelastning:

Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	440	timer
Ansatte med overtid over *		antall
Forskjøvet arbeidstid:	7	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:	-	dager
Saksbehandlingstid:	-	dager
Bemanningsnorm (barnehager):	-	årsverk
Bemanning i arbeidsplan:	-	årsverk:

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Overtidsbruk er redusert med ca. 600 timer i hele 2013. Det var 2637 overtidstimer i 2012 mot 2062 timer i 2013. Praktisk bistand har brukt færre timer enn hjemmesykepleien og natt-tjenesten.

Tiltak:

- Ansette flere ekstravakter
- Sjekke vekten nøye med GAT før den godkjennes
- Redusere korttidsfraværet

Turnover hittil i år:

	Antall oppsigelser faste stillinger	% av årsverk i enheten	% bydel Søndre Nordstrand	% bydelene i Oslo
Turnover:	2			

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

1 hjelpepleier 50 % kveldsstilling pga utdanning, og 1 natt- sykepleier i 50 % stilling.

Trusler og vold hittil i år:	Oppgi antall
Antall episoder med trusler: 1)	2
Antall episoder med bruk av vold: 2)	3
Voldsepisoder med fysisk/psykisk skade:	0
Antall sykemeldinger p.g.a. voldsepisoder:	0
Antall skademeldinger:	0
Antall anmeldelser av voldsbruk:	2

- 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:

Alle avvik er lukket, og involverte ansatte ble fulgt opp lokalt. Ansatte i enheten utsettes til tider for trusler/vold og seksuell trakassering fra brukerne. Enheten har rutiner for å håndtere disse. Antall episoder kan være underrapportert.

Medarbeiderundersøkelse:

	Gj.snitt score pr. enhet:	Snitt land:
Innhold i jobben:	5,1	5,0
Organisering av arbeidet:	4,4	4,5
Stolthet over egen arbeidsplass:	4,8	4,7

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Hjemmetjenestens ansatte scoret høyere på flere område i 2013 enn i 2012. Praktisk bistand har hatt en stor forbedring i alle spørsmål. Hjemmesykepleien har også hatt en forbedring. I samarbeid med lokale TV og VO er det valgt ut følgende forbedrings område:

1. **Nærmeste leder** gir tilbakemeldinger både på "godt og vondt". Delta aktivt i forhold til etiske spørsmål og ta ansvar i videre oppfølging
2. **Faglig og personlig utvikling;** Ansatte deltok på legemiddelgjennomgang og ernæring (mer mat i maven), et prosjekt i samarbeid med Helseetaten og utviklingssenteret for hjemmetjenester i Oslo. Viderefører samarbeidsprosjekt med HiOA om demens og ernæring i 2013-2014. Deltar aktivt i prosjektet hverdagsrehabilitering. Det er fagdager hver torsdag. 1 ansatt gjennomførte fagprøven i helsefaget, og i høst startet 3 ansatte med helsefagutdanning i Helseetatens regi.

Ansatte skal stimuleres til selv å ta ansvar for å oppsøke faglig oppdatering via riktige nettsider og artikler, med mer.

3. Arbeidsplasskartlegging foretas

4. **Stolthet over egen arbeidsplass;** fokusere på å omtale arbeidsplassen positivt i alle sammenhenger, sette pris på hverandres arbeid og uttrykk dette til den gjelder, ikke trekke konklusjoner før saken er sjekket ut, ikke omtale kollegaer negativ, baksnakking forbudt, gjør hverandre gode- ”sammen er vi best”, følge opp «klimaavtale 7.2.2013».

Rapportering knyttet til kvalitet og tjenesteproduksjon

Brukerundersøkelser

Er det gjennomført brukerundersøkelse i din enhet siste 18 mnd: Oktober 2012.

Resultat:	Enhet hj.spl.	PB	Oslo kommune	Svar % bydel
Andel fornøyde brukere	58 %	70 %		31 %

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

I 2013 ble ingen brukerundersøkelse pga datatilsynets vurdering.

Følgende områder har/vil bydelen ha et spesielt fokus på i forbedringsarbeidet knyttet til kvalitet:

1. Kommunikasjon og samhandling mellom ansatte og brukere, for eksempel alltid ringe og si fra når man er forsinket
2. Mer kritisk i fht hva som snakkes om hjemme hos bruker; ikke å bry brukerne med tjenestens eller den enkelte ansattes utfordringer
3. Oppstartssamtaler (for å avklare tjenestens innhold og arbeidsfordeling), øke brukerens medbestemmelse slik at brukere opplever at det er de som bestemmer hvordan tildelte tjeneste skal utføres.
4. Klagesaker – alle forhold skal følges opp og løses så snart som mulig. Dersom det gjelder en ansatt, skal den ansatte ikke gå til bruker inntil saken er avklart.
5. Det er viktig at våre brukere, som er våre kunder, opplever at vi leverer en god tjeneste.
6. Oppfordre alle brukere til å delta på brukerundersøkelser i 2014
7. Styrke fokuset hos de ansatte på eget kunnskapsnivå og sikre påfyll der det trengs



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

Enhet:	Psykisk helse
--------	---------------

Rapportering (* 1, 2 eller 3)	3-2013
----------------------------------	--------

- *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:	6,4	14,6	11,73	
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	2,2	2,4	3,6	
Langtidsfravær:	4,2	12,2	8,13	

Bydel får ikke ut rapport over sykefraværet for Oslo kommune samlet.

JA NEI

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

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Det er lite korttidsfravær i enheten, og samlet sykefravær har gått ned. Sykefraværet er i hovedsak fravær som har med private årsaker å gjøre som er vanskelig å tilrettelegge for ved tjenestestedene. Et tjenestested hadde høyt sykefravær våren 2013. Ansatte er fulgt opp iht IA-reglementet og det sees kontinuerlig på tilretteleggingsmuligheter for tilbakeføring i jobb for de ansatte som har langtids fravær.

Arbeidsbelastning:

Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	99,75	timer
Ansatte med overtid over *	0	antall
Forskjøvet arbeidstid:	11	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:	xxxxxxxxxxx	dager
Saksbehandlingstid:	xxxxxxxxxxx	dager
Bemanningsnorm (barnehager):	xxxxxxxxxxx	årsverk
Bemanning i arbeidsplan:	xxxxxxxxxxx	årsverk:

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Tre tjenestesteder jobber med fleksitid dag og har ingen overtid. Lederne ved boligene er restriktive med overtid på ansatte, og forskyver vakter der det er mulig. Overtiden i enheten er ved boligene som har turnus.

Enhet psykisk helse har 33,9 årsverk fordelt på 6 tjenestesteder:

- Psykisk helseteam 8,5 årsverk
- Broa Aktivitetshus 2 årsverk
- Vilje Viser Vei 2 årsverk
- Hauketoveien Oms.blg. 9 årsverk
- Bjørndal Gård 8 årsverk
- Holmlia Bokollektiv 4,4 årsverk

Turnover hittil i år:	Antall oppsigelser faste stillinger	% av årsverk i enheten	% bydel Søndre Nordstrand	% bydelene i Oslo
Turnover:	1,5	4,4		

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

En i fast ansatt har sagt opp sin jobb ved en av boligene, men gikk over i fast jobb i en annen tjeneste ved enheten. Leder ved Bjørndal gård gikk over i pensjonisttilværelsen fra oktober 2013. Tallet er derfor i realiteten 0 %.

Stabil bemanning både på faste ansatte og vikarer.

Trusler og vold hittil i år:	Oppgi antall
Antall episoder med trusler: 1)	5
Antall episoder med bruk av vold: 2)	2
Voldsepisoder med fysisk/psykisk skade:	0
Antall sykemeldinger p.g.a. voldsepisoder:	0
Antall skademeldinger:	0
Antall anmeldelser av voldsbruk:	0

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:

Enhet psykisk helse har mange stabilt ustabile personer i tjenestene, og mange hendelser defineres derfor som ikke avvik ift vold og trusler – mulig underrapportering. Det forventes til tider brukere som er dårlige og utagerer, men som er en del av deres handlingsmønster.

De to episodene ved bruk av vold er hendelser hvor bruker ramponerte dør og inventar – ingen personal til stede ved hendelsen.

Medarbeiderundersøkelse:

	Gj.snitt score pr. enhet:	Snitt land:
Innhold i jobben:	5,1	5,0
Organisering av arbeidet:	4,7	4,5
Stolthet over egen arbeidsplass:	4,8	4,8

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Enhet psykisk helse skåret over snittet på de fleste spørsmål, men noe lavere på virksomhetens ledelse. Bjørndal Gård skåret lavt på fysiske arbeidsforhold. Broa aktivitetshus flyttet inn i nye lokaler i august 2013 og Bjørndal gård har gjort noen fysiske endringer.

Rapportering knyttet til kvalitet og tjenesteproduksjon

Brukerundersøkelser

Er det gjennomført brukerundersøkelse i din enhet siste 18 mnd. **Ja** **X** Nei

Resultat:	Enhet	Bydel	Svar% bydel	Oslo kommune
Andel fornøyde brukere				

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

Enhet:	Søknadskontoret
--------	-----------------

Rapportering (* 1, 2 eller 3)	3-2013
----------------------------------	--------

- *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:			11,73	
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):			3,6	
Langtidsfravær:			8,13	

Tall er ikke oppgitt da oppdragstakere, som utgjør et stort antall personer ligger foreløpig inne i statistikken. Dette vil bli rettet opp.

JA NEI

Møter med HVO/HVT avholdt siste 4 mnd:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HMS-møter på tjenestestedene avholdt siste 4 mnd:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Tall for sykefravær er svært lave både ift kort- og langtidsfravær. Langtidsfravær kan i liten grad relateres til arbeidsmiljøet og egenmeldt fravær skyldes i stor grad sesongvariert sykdom eller kjent sykdom/skade.

Det arbeides løpende med tiltak for å hindre sykdom og opprettholde godt arbeidsmiljø.

Arbeidsbelastning:

Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	0	timer
Ansatte med overtid over *	0	antall
Forskjøvet arbeidstid:	0	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:	14 dager/1 mnd*	dager
Saksbehandlingstid:	Se under	dager
Bemanningsnorm (barnehager):		årsverk
Bemanning i arbeidsplan:		årsverk:

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

*Søknadskontoret arbeider etter forvaltningsloven ift saksbehandlingstid. Alle henvendelser som gjelder søknad på tjenester (enkeltvedtak) skal besvares så raskt som mulig. Dersom man ikke kan endelig besvare denne innen 1 måned, skal det gis et foreløpig svar. Oslo kommune har satt saksbehandlingstid til 14 dager.

Endelig saksbehandlingstid ved søknadskontoret varierer fra tjeneste til tjeneste ut fra sakens kompleksitet og tilgang på informasjon. Det er ikke mulig pr dd å ta ut et snitt av saksbehandlingstid for alle tjenester i dagens rapportsystem som gir mening. Søknadskontoret har f.eks. en gjennomsnittlig behandlingstid pr 2013 på søknad om institusjonsplass på 20,5dager, 70 dager for søknad om langtidsplass og 11,2 dager for søknad om tidsbegrenset opphold i sykehjem. For søknad om hjemmesykepleie er tallet 13,8 dager. Det er imidlertid noe usikkerhet rundt datamaterialet da årsaken til at enkeltbrukere kan få lang saksbehandlingstid ligger utenfor søknadskontorets påvirkning (opphold sykehus, innhenting av info etc) og dette vil trekke opp gjennomsnittet. Saksbehandlingstiden har gått noe opp i 2013 uten at det kan pekes på noen spesifikk årsak.

--

Turnover hittil i år:

	Antall oppsigelser faste stillinger	% av årsverk i enheten	% bydel Søndre Nordstrand	% bydelene i Oslo
Turnover:	2,5	12,3		

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

To og en halv stilling er sagt opp med virkning fra september/oktober. En arbeidstaker er tilbudt full stilling i annen bydel, to andre er tilbudt stillinger med utvidet ansvar. Ingen oppgir arbeidsmiljø som årsak til at de slutter.

Trusler og vold hittil i år:

	Oppgi antall
Antall episoder med trusler: 1)	1
Antall episoder med bruk av vold: 2)	
Voldsepisoder med fysisk/psykiisk skade:	
Antall sykemeldinger p.g.a. voldsepisoder:	
Antall skademeldinger:	
Antall anmeldelser av voldsbruk:	

- 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:

1 avvik meldt om trussel over telefon fra bruker til saksbehandler

Medarbeiderundersøkelse:

	Gj.snitt score pr. enhet:	Snitt land:
Innhold i jobben:	5	5
Organisering av arbeidet:	4,6	4,5
Stolthet over egen arbeidsplass:	4,5	4,8

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Søknadskontoret scorer bedre enn i fjor bortsett fra organisering av arbeidet, som i 2012 var 4,7.

Rapportering knyttet til kvalitet og tjenesteproduksjon

Brukerundersøkelser

Er det gjennomført brukerundersøkelse i din enhet siste 18 mnd. **Ja** **Nei**

Resultat:	Enhet	Bydel	Svar% bydel	Oslo kommune
Andel fornøyde brukere				

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

Enhet:	NAV Søndre Nordstrand
--------	-----------------------

Rapportering (* 1, 2 eller 3)	3-2013
----------------------------------	--------

- *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:	8,86	7,9	11,73	
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	3,01	3,3	3,6	
Langtidsfravær:	5,85	4,6	8,13	

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 arbeidet systematisk med sykefraværsoppfølging. Langtidssykmeldte følges tett opp i samarbeid med NAV stat og behandlende instans.

Sykefraværet har gått noe opp fra 2012 til 2013 når det gjelder langtidsfravær. Kontoret har kronikere og har i året som er gått hatt flere ansatte med alvorlig sykdom og lange sykehusopphold.

Alle følges opp, og vi har benyttet oss av bedriftshelsetjenesten som forebyggende element.

Arbeidsbelastning:

Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	Ca 324	timer
Ansatte med overtid over *	1	antall
Forskjøvet arbeidstid:	0	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:	72,7%	dager
Bemanningsnorm (barnehager):		årsverk
Bemanning i arbeidsplan:		årsverk:

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Overtid: Kontoret fikk innvilget midler av Avdir. til ekstra innsats rundt avklaring av brukere som oppnådde maksdato på arbeidsavklaringspenger 28.02. Dugnadsarbeidet pågikk i november og desember. Ansatte som ønsket å gjøre en innsats i arbeidet ble tilbudt overtid to ganger i uken. Ca 324 overtidstimer på 6- 8 ansatte. En av de ansatte (teamleder) hadde brudd på arbeidsmiljøloven ved å arbeide mer enn 11 timer pr. uke. Arbeidet er nå avsluttet.

72,7 % av søknadene om økonomisk sosialhjelp ble behandlet innen 2 uker i 2013. En liten økning fra 2012 hvor tallet var 72 %. Målkravet på 95 % anses som lite realistisk å nå i vår bydel. Mange av tjenestens brukere trenger lang tid på å innhente nødvendig dokumentasjon, og det må settes av mye tid til samtaler og oppfølging av den enkelte bruker. Mye av kommunikasjonen krever også bruk av tolk. Vårt måltall for 2013 var 80 % behandlet innen 14 dager. Vi nådde dette målet de siste månedene i 2013, da et gjennomsnitt av november og desember ga 82.3 % behandlet innenfor 14 dager.

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

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:

3 ansatte har sluttet. En har flyttet til annen kommune. En sluttet etter endt attføringsperiode, og en sluttet for å begynne i annet arbeid.

Trusler og vold hittil i år:

	Oppgi antall
Antall episoder med trusler: 1)	7
Antall episoder med bruk av vold: 2)	
Voldsepisoder med fysisk/psykisk skade:	
Antall sykemeldinger p.g.a. voldsepisoder:	
Antall skademeldinger:	
Antall anmeldelser av voldsbruk:	2

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 2013 flere brukere som oppleves som ustabile og utagerende. Sakene har vært fulgt opp med samtaler med ansatte i grupper og enkeltvis, når det har vært behov for det. De aktuelle brukerne følges opp av ledere og har i perioder vært utestengt fra kontoret. Det er utarbeidet nye rutiner for oppfølging av utestengte brukere. Etter det tragiske dødsfallet på Grorud, har kontoret hatt en grundig gjennomgang av lokaler og rutiner. Det er utarbeidet en rapport med tiltak som enten er gjennomført eller vurderes gjennomført i 2014.

Medarbeiderundersøkelse:

	Gj.snitt score pr. enhet:	Snitt land:
Innhold i jobben:	5,0	5,0
Organisering av arbeidet:	4,4	4,5
Stolthet over egen arbeidsplass:	4,0	4,8

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Vedr. organiseringen 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 egen arbeidsplass, så skårer alle lavt på spørsmål «tror du din arbeidsplass har et godt omdømme blant innbyggerne i kommunene?» og «tror du brukerne er fornøyd med tjenestene fra din arbeidsplass?» Negativt fokus på NAV som organisasjon i media og samfunnet for øvrig påvirker de ansattes vurdering av egen arbeidsplass. Lav tiltro til at brukerne er fornøyd korresponderer ikke med brukerundersøkelsen som gir høy andel av fornøyde brukere, hele 78% i 2013.

Det arbeides kontinuerlig med verdigrunnet for NAV og Oslo kommune, i møter og i form av fagdager. Visitas i samarbeid med NAV Østensjø og NAV Nordstrand har fokus på beste praksis.

Rapportering knyttet til kvalitet og tjenesteproduksjon

Brukerundersøkelser

Er det gjennomført brukerundersøkelse i din enhet siste 18 mnd.

Ja

Nei

Resultat:	Enhet	Bydel	Svar% bydel	Oslo kommune
Andel fornøyde brukere	78	78	60	53

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Andelen brukere som var fornøyd med tjenesten var gått opp fra 71 til 78% fra forrige undersøkelse. Den lå også 1% over Oslo som helhet.

Høyeste skåret tjenesten på det å bli møtt med respekt, hvor 92% av brukerne svarer at de er fornøyd, noe som ligger 3% over Oslo som helhet.

Undersøkelsen er gjennomgått på personalmøte og benyttes i planarbeid og fagdager.

Vi jobber kontinuerlig med å forbedre service overfor brukerne, med tiltak både i publikumsmottaket og i resten av kontoret med oppfølging.



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

Enhet:	Økonomi
---------------	---------

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:	4,8	7,29	11,73	
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	1,8	3,91	3,6	
Langtidsfravær:	3,0	3,38	8,13	

Bydelen får ikke ut rapport over sykefraværet i hele Oslo kommune

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:

Økonomienheten har gjennomgående lavt sykefravær. Enheten er på 7 personer. 1 person med litt lengre sykefravær kan derfor gi store utslag.

Enheten har ikke faste møter med HVO/HVT, men aktuelle forhold som bør drøftes tas opp under veis.

Arbeidsbelastning:

Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	156	timer
Ansatte med overtid over *	0	antall
Forskjøvet arbeidstid:	0	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.

Kommentar: Overtiden er fordelt på 3 personer

Frister

Lovkrav:	-	dager
Saksbehandlingstid:	-	dager
Bemanningsnorm (barnehager):	-	årsverk
Bemanning i arbeidsplan:	-	årsverk:

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

--

Turnover hittil i år:

	Antall oppsigelser faste stillinger	% av årsverk i enheten	% bydel Søndre Nordstrand	% bydelene i Oslo
Turnover:	0	0,0		

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Det var ingen som sluttet i enheten i 2013

--

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

- 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:

--

Medarbeiderundersøkelse:

	Gj.snitt score pr. enhet:	Snitt land:
Innhold i jobben:	4,6 *	4,9
Organisering av arbeidet:	4,3 *	4,5
Stolthet over egen arbeidsplass:	4,5 *	4,7

*) Pga lav svarprosent foreligger det ikke tall for Økonomienheten. Tallene er derfor fra forrige undersøkelse

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Kommentarene gjelder forrige undersøkelse

På spørsmålet om "Innhold i jobben" og "Organisering av arbeidet" ligger økonomienheten litt under landsgjennomsnittet.

Når det gjelder "Stolthet over egen arbeidsplass" ligger vi på 4,5 mot landsgjennomsnitt på 4,7.

Nærværestiltak tas opp på HMS-møter felles for økonomi og HR-enheten.

Rapportering knyttet til kvalitet og tjenesteproduksjon

Brukerundersøkelser

Er det gjennomført brukerundersøkelse i din enhet siste 18 mnd **Nei**

Resultat:	Enhet økonomi	Bydelen samlet	Oslo kommune	Svar% bydel
Andel fornøyde brukere				

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Økonomienheten har ingen brukerundersøkelser



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

Enhet:	Hr-enheten: personal, lønn/arkiv, renhold, teknisk drift
---------------	--

Rapportering (* 1, 2 eller 3)	3-2013
---	--------

*1 = status 1.tertial – 30.april

2 = status 2. tertial – 31.august

3 = årsmeldingen/årsstatistikken – status pr 31.desember

Sykefravær hittil i år:

Jan-desember

	% for enheten	% samme tid sist år	% bydel Søndre Nordstrand samlet	% Oslo kommune samlet
Sykefravær totalt:	13,86		11,73	
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	3,15		3,6	
Langtidsfravær:	10,7		8,13	

Det foreligger ikke sammenlignbare tall for hele enheten fra 2013.

JA NEI

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

<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

HR-enheten omfattet i 2013 lønn- arkiv, personal og miljø, teknisk drift og renhold. Sykefraværstatistikken i HR-systemet drar også inn andre personer, bl.a. tillitsvalgte, enkelte under attføring m. fl. Derfor er det vanskelig å få ut eksakte tall for enheten, men samlet for alle disse lå det på ca. 13,86 %. Sykefraværet både for lønn og renhold var noe over 20 % gjennomsnitt for året. HR-enheten for øvrig har lite sykefravær. I lønnseksjonen med relativt få ansatte skyldes fraværet noen som var langtidssykmeldte, mens det i renholdsseksjonen også er en del korttidsfravær. Alle sykmeldte følges opp etter IA-rutinene, og det jobbes aktivt med å få ned sykefraværet. I renholdsseksjonen har ny leder, som startet opp i april i år, også lagt vekt på å gå gjennom utstyr og rutiner for å legge arbeidet mest mulig til rette for de ansatte, inkl. arbeidsmetoder og bruk av utstyr. I lønnseksjonen er også sykefraværet fulgt opp etter IA-rutiner og er på vei ned i 2014. Der var det i 2013 også satt inn særskilte nærværstiltak.

Arbeidsbelastning:

Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	300,5	timer
Ansatte med overtid over *	2	antall
Forskjøvet arbeidstid:	0	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:		dager
Saksbehandlingstid:		dager
Bemanningsnorm (barnehager):		årsverk
Bemanning i arbeidsplan:		årsverk:

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Det nye HR-systemet har medført økt arbeidspres med knappe tidsfrister for lønnsmedarbeiderne noe som sammen med noe langtidsfravær har medført mye bruk av overtid gjennom hele året. De siste lønnskjøringene før jul var også ekstra belastende. To personer har i løpet av årets 4 siste måneder hatt noen få brudd på arbeidsmiljølovens overtidsbestemmelser ved at de har jobbet noen flere timer pr. uke eller 4 sammenhengende uker enn det arbeidsmiljøloven tilsier. Det er satt i gang tiltak for å få en mer tilpasset bemanning.

Turnover hittil i år:

	Antall oppsigelser faste stillinger	% av årsverk i enheten	% bydel Søndre Nordstrand	% bydelene i Oslo
Turnover:	0	-		

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Det er ikke mulig å få ut statistikk på turn-over fra det nye HR-systemet. I HR-enheten har bemanningen vært stabil gjennom året på alle områdene som ligger inn under enheten.

Trusler og vold hittil i år:

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

- 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:

Det har ikke vært episoder med vold og trusler i HR-enheten.

Medarbeiderundersøkelse:

	Gj.snitt score pr. enhet:	Snitt land:
Innhold i jobben:	5,1	5,0
Organisering av arbeidet:	4,8	4,5
Stolthet over egen arbeidsplass:	5,1	4,7

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Både i renholdsseksjonen og lønn/personal ligger snittet over landsgjennomsnittet. For lønns- og personalmedarbeidere har innføring av det nye HR-systemet ført til mange og kortere tidsfrister og tidspress, noe som fortsatt er den største utfordringen i HR-enheten. Det har over en periode vært noe ustabil bemanning, men dette er det nå satt inn tiltak i forhold til.

I renholdsseksjonen er leder i gang med flere nærværstiltak som opplæring/oppdatering av utstyr og metoder, tettere oppfølging av den enkelte renholder mm.

Rapportering knyttet til kvalitet og tjenesteproduksjon

Brukerundersøkelser

Er det gjennomført brukerundersøkelse i din enhet siste 18 mnd.

Ja

Nei

Resultat:

Enhet

Bydel

Svar% bydel

Oslo kommune

Resultat:	Enhet	Bydel	Svar% bydel	Oslo kommune
Andel fornøyde brukere				

Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Det har ikke vært gjennomført brukerundersøkelse i HR-enheten.