



**Sakstittel:**  
**Utvidet rapportering 1.tertial 2014**

---

**Saken behandles i:**  
Bydelsutvalget

**Møtedato:**  
18.09.2014

**Utvalgssaksnr.:**

**Saksbeh:** Elisabeth Mürer

**Arkivkode:** 121.0

**Saksmappe:** 2011/160

---

## Utredning

### Utredning

#### 1 Problemstilling

Utvidet rapportering pr 1. tertial 2014 legges frem for bydelsutvalget til orientering.

#### 2 Bakgrunn

##### 2.1 Tidligere vedtak

Sak 11/119, Budsjett 2012, ble behandlet i bydelsutvalget 15.12.2011. I verbalvedtaket i saken heter det:

*" Bydelsdirektørens månedlige rapporter til bydelsutvalget er gode og utfyllende når det gjelder den økonomiske utviklingen i bydelen. Men disse rapportene fokuserer ensidig på økonomi og ikke på konsekvensene av den økonomiske utviklingen for kvalitet på tjenestene for bydelenes befolkning og arbeidsforholdene for de ansatte. "*

I bydelsutvalgets møte 21.06.2012, sak 12/64 sluttet bydelsutvalget seg til bydelsdirektørens forslag til utvidet rapportering; systematikk og frekvens. Tilsvarende rapportering legges også frem for AMU.

##### 2.1 Vedlegg

Skjema for statusrapportering fra enhetene pr 1. tertial 2014.

#### 3 Kommentarer til rapportene

##### Sykefravær:

Bydelen har tatt ut rapport fra HR-systemet for sykefraværet fra januar tom april 2014. Gjennomsnittlig sykefravær for disse månedene er på 11,67 %. Korttidsfraværet er på 3,69 % som er litt høyere enn det var i 2013. Det egenmeldte fraværet er på 1,91 %. I alle månedene januar –april har sykefraværet vært noe lavere enn i 2013. Pr. april i fjor var sykefraværet på

11,94 %. Sykefraværet de første månedene i 2014 var høyest i februar og mars, men har deretter gått noe ned.

Flere tjenester har hatt nedgang i sykefraværet, mens andre har hatt en økning, bl.a. NAV sosial og barnevernet. Blant barnehagene er det som tidligere svært varierende sykefravær, noen har sykefravær på godt under 10 %, men andre langt over. Årsaksforholdene til sykefraværet er varierende på de ulike tjenestestedene og er ofte sammensatte. Noe står beskrevet under de enkelte enhetene.

Alle tjenestene har fokus på å få ned sykefraværet og jobber aktivt med det. Hvordan tjenestene kan jobbe med å få ned sykefraværet har vært tema på lederforum med bl.a. gjennomgang av hvilke verktøy som kan benyttes og eksempler fra tjenester som har lyktes i arbeidet.

#### Arbeidsbelastning:

Tjenestene med turnus henter ut rapporter på overtid og brudd på Arbeidsmiljølovens (AML) arbeidstidsbestemmelser fra arbeidsplansystemet GAT. Det varsler automatisk om brudd på AML. Der brudd forekommer prøver lederne å sette inn tiltak, f.eks. ansette flere ekstravakter.

Tjenester som ikke jobber turnus og har fleksitid bruker WinTid som arbeidstidsregistrering. Rapporter som hentes ut fra dette systemet med tanke på brudd på AML, registrerer all arbeidstid utover normalarbeidsuke som overtid, (jfr definisjon i AML), både det som registreres om fleksitid og pålagt overtid. De tjenestene som ikke har benyttet pålagt overtid, men kun fleksitid har ikke tatt ut rapporter, men kommentert tidsbruken.

#### Turn-over:

Bydelen så langt ikke fått ut rapport for turn-over fra det nye HR-systemet. Enhetene har kommentert bemanningen og turn-over i sine rapporter.

#### Medarbeiderundersøkelse:

Siste medarbeiderundersøkelse ble gjennomført i oktober 2013, og det er resultatene fra denne som foreligger i rapporten. Hele bydelen hadde score på samme nivå og på noen av områdene også litt høyere, enn året før, noe som er gledelig tatt i betraktning de utfordringene bydelen har hatt siste årene. De enkelte tjenestene skal utarbeide mål og tiltak knyttet til resultatene i medarbeiderundersøkelsen.

### **Bydelsdirektørens forslag til vedtak:**

Bydelsutvalget tar utvidet rapportering pr enhet pr 1. tertial 2014 til orientering.

Bydel Søndre Nordstrand, 21.08.2014



Hans Reidar Ness  
bydelsdirektør



Elisabeth Mürer  
HR-sjef



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

## Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

<b>Enhet:</b>	Funksjonshemmede
---------------	------------------

<b>Rapportering</b> (* 1, 2 eller 3)	1- 2014
---	---------

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
Sykefravær totalt:	9,94	14,92 (GAT)	11,67
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	3,48	5,61 (GAT)	3,69
Langtidsfravær:	6,46	9,31 (GAT)	7,98

JA     NEI

Møter med HVO/HVT avholdt siste 4 mnd:

HMS-møter på tjenestestedene avholdt siste 3 mnd:

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

#### **Kommentarer til enhetens samlede sykefravær:**

Store deler av 2013 var det ikke system for å få opp riktige tall for sykefraværet. Enheten benytter GAT – arbeidsplansystem hvor alt fravær registreres og utregnes. Tallene for 2013 er med bakgrunn i data fra GAT. Tallene for 2014 er data innhentet fra det nye HR-systemet.

Tjenestelederne melder om at sykefraværet noe lavere enn i 2013. Flere av tjenestestedene har hatt betydelig nedgang i sykefraværet; bl a Furulia, Hallagerbakken og Grensestien.

Enheten har et betydelig fokus på nærværarbeid og oppfølging av sykmeldte arbeidstakere etter fastsatte IA-rutiner. Ledere får veiledning og bistand fra HR-enheten som også har oppfølging av sykmeldte i nettverk. Det er fokus på systematisk HMS-arbeid på alle nivåer i organisasjonen. Alle tjenestestedene har tiltak for å få ned sykefraværet og øke nærværet i sine HMS-handlingsplaner. Det søkes og mottas tilskudd fra NAV til nærværarbeid og enkelte tjenestestede har dermed fått mulighet til å igangsette egne nærværprosjekter. Det utarbeides også HMS-tiltak med bakgrunn i den årlige medarbeiderkartleggingen.

Enhetsleder avholder månedlige HMS-møter med HVO hvor tjenestestedenes status og avviksmeldinger blir gjennomgått. Enhetsleder har egne månedlige samarbeidsmøter med HTV og HVO hvor saker som omhandler tjenestestedene blir gjennomgått.

## Arbeidsbelastning:

### Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	1298,5	timer
Ansatte med overtid over * Kilde: GAT	4	antall
Forskjøvet arbeidstid:	119,5	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 2013 130 årsverk fordelt på 226 faste stillingshjemler. I løpet av 2013 ble det gjennomført en rekke tiltak for å erstatte eksterne kjøp med egne tiltak:

1. Inntak av nye brukere i egne bo- og avlastningstilbudene når dette ble en besparelse for bydelen.
2. Flytting av dagsenterbrukere fra leverandører utenfor bydel til bydelens eget aktivitetssenter.
3. Opprettelse av ettermiddagstilbud/utvidet åpningstid for to brukere ved bydelens aktivitetssenter.
4. To brukere fikk økt personalbehov.

De seks botilbudene og det ene avlastningstilbudet har døgkontinuerlig drift og dermed et betydelig antall deltidsstillinger. Det meldes om utfordring med å rekruttere fagutdannet personell, spesielt vernepleiere.

**Turnover hittil i år:**

	<b>Antall oppsigelser faste stillinger</b>	<b>% av årsverk i enheten</b>	<b>% bydel Søndre Nordstrand</b>	<b>% bydelene i Oslo</b>
Turnover:	4	5,2		*

*Kommentarer, vurdering og evt tiltak:*

Antall oppsigelser denne periode har vært ved to av de åtte tjenestestedene og skyldes andre jobbtilbud.

Tiltak for å beholde kvalifisert personell er å videreutvikle det faglige arbeidet og samarbeidet, fordele og delegerer ansvars- og arbeidsoppgaver. Det knytter seg forventninger til at bydelens strategiske kompetanseplan for helse- og omsorgstjenestene vil bidra til økt faglig fokus og prioriterte satsninger.

**Trusler og vold hittil i år:**

	<b>Oppgi antall</b>
Antall episoder med trusler: 1)	122
Antall episoder med bruk av vold: 2)	199
Voldsepisoder med fysisk/psykisk skade:	2
Antall sykemeldinger p.g.a. voldsepisoder:	1
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.

*Kommentarer, vurdering og evt tiltak:*

Enhet funksjonshemmede gir tjenester til funksjonshemmede brukere. Enkelte tjenestesteder har brukere 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 lov hjemmelen.

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.

Ved flere av tilfellene ved voldsepisoder med fysisk/psykisk skade, så er det brukeren selv som er blitt skadet. Dette skjer ved selvskadings-situasjoner, for eksempel hodedunking/skalling mot vegg og karmen. Tjenesteledere melder om at det kan være underrapportering på trusler og vold.

## 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

Medarbeiderundersøkelsen følges opp med tiltak på de ulike tjenestestedene.

## 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

<b>Enhet:</b> Barnevern	<b>Rapportering</b> (* 1, 2 eller 3)	1 - 2014
-------------------------	---	----------

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

<b>Sykefravær hittil i år:</b>	<b>% for enheten jan-april</b>	<b>% jan-desember sist år</b>	<b>% bydel Søndre Nordstrand samlet</b>
Sykefravær totalt:	19,28	11	11,67
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	3,83	4,2	3,69
Langtidsfravær:	15,45	6,8	7,98

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

### Kommentarer sykefraværet:

Selv med 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 er sykefraværet høyere enn totalt for 2013.

Hva angår korttidsfravær pekes på dårlig inneklima, høyt arbeidspress over tid og høy stressfaktor som barnevernsarbeider.

Første tertial hadde enheten flere sykemeldte med skjelettplager enn tidligere, flere er operert og noen står i kø. Sykefraværet har vært høyt i noen av gruppene og det arbeides med å minske skadene av dette så mye som mulig.

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



*Kommentarer, vurdering og evt tiltak:*

Det arbeides kontinuerlig med inneklima og behov for hjelpemidler innfor rammen av det som er mulig. Tjenesten har ikke hatt mulighet for 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. Tjenesten har store utfordringer med at svært mange er nyansatte og har liten erfaringen med feltet fra tidligere. Dette gir utfordringer i forhold til opplæring og videreformidling av kultur og interne metoder.

Det har derfor blitt utarbeidet nye felles sjekklister for fadderoppgaver og opplæringsbolker som alle skal ha gjennomført-.

Avtalt møte m HVT/HVO er lagt til 2. tertial.

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

<b>Arbeidsbelastning:</b>				
<i>Arbeidstid siste 4 mnd</i>				

Overtid i hht AML	650	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.

<b>Frister</b>	
Lovkrav:	For 1. kvartal 2014 er resultatene: 71,1 % har tiltaksplan pr. 31.03 97,7 % har omsorgsplan pr.31.03
Alle skal ha: Tiltaksplan eller Omsorgsplan	
4 tilsyn i fosterhjem med fosterbarn under 18 pr år	Telles ikke til tertial/ 1. kvartal 2014
4 oppfølgingsbesøk av fosterbarn	3,37 oppfølgingsbesøk





Oslo kommune  
Bydel Søndre Nordstrand

Saksbehandlingstid: 3 mnd undersøkelser

86 % undersøkt  
innen tre måneder

Bemanningsnorm	
Bemanning i arbeidsplan: Totalt 75,6 hjemler	Pr 30.04.13 er det ingen ledige stillinger, alle er utlyst og i prosess i forhold til ansettelse.
Har direkte med saksbehandling å gjøre: 63,6 hjemler	
Arbeider forebyggende eller m/egne tiltak: 12 hjemler	Fra 01. april 2014 får tjenesten 1,7 ny stilling av statlige midler. Prosessen med å plassere disse er ikke ferdig.

*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.

Andel barn som har tiltaksplan pr 31. mars går noe ned fra årsskiftet, men ikke dramatisk. Målet er at det til enhver tid skal være gyldige tiltaksplaner i 95 % av sakene og det svinger veldig i forhold til oppnåelse. Dette har sammenheng med datering av planer og evalueringer av disse, som i noen tilfeller kan ta ekstra tid å få gjennomført når det er mye å gjøre. Det svinger også med hensyn til hvor mange nye meldinger/undersøkelser vi har til en hver tid. Og for 1. kvartal i år har det kommet svært mange nye henvendelser.

Andel barn som får undersøkt saken sin innen tre måneders frist øker fortsatt, men det er fortsatt et stykke fram til Oslos 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 høyt sykefravær 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.



Oslo kommune  
Bydel Søndre Nordstrand

Turnover hittil i år:	Antall oppsigelser faste stillinger	% av årsverk i enheten	% bydel Søndre Nordstrand	% bydelene i Oslo
Turnover:	1,5	1,3		

*Kommentarer, vurdering og evt tiltak:*

2 ansatte sluttet i sine stillinger i løpet av 1. tertial

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:	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 ikke tatt opp noen episoder så langt i år, og sammen er det laget ny rutine for rapportering av ubehag. For 1. tertial 2014 er det meldt om en episode som medførte ubehag.



## 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 svarprosenten 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,

De områdene ansatte i barnevernet er minst fornøyde med er 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 arbeid 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.

Alle ansatte har fått informasjon om varsling og rutiner for dette, teamene er utfordret til å være spesielt på vakt i forhold til enkeltansatte som føler seg utenfor.

## Rapportering knyttet til kvalitet og tjenesteproduksjon

### Brukerundersøkelser

Er det gjennomført brukerundersøkelse i din enhet siste 18 mnd? Ja, men det var svært få deltakere og det er ikke satt opp bydelsvis. Rapporten finnes på Helseetatens sider:

<http://www.helseetaten.oslo.kommune.no/getfile.php/Helseetaten%20%28HEL%29/Internett%20%28HEL%29/Dokumenter/Brukerunders%C3%B8kelse%20i%20barnevernet%202013-2014.pdf>

<b>Tabell 1: Antall deltakere i undersøkelsen, fordelt på kjønn og alder (antall barn</b>	<b>) 9-11 år (født 2002-2004)</b>	<b>12-18 år (født 1995-2001)</b>	<b>Sum</b>
<b>Gutter</b>	11	43	54
<b>Jenter</b>	14	61	75
<b>Totalt</b>	<b>25</b>	<b>104</b>	<b>129</b>



Oslo kommune  
Bydel Søndre Nordstrand

*Kommentarer, vurdering og evt tiltak:*

Ble gjennomført siste kvartal 2013, svært få svar gjør at det er vanskelig å bruke undersøkelsen. Men: selv om svarprosenten i undersøkelsen er så lav at man ikke kan trekke konklusjoner om hva barn på hjelpetiltak generelt er mest eller minst fornøyd med, gir undersøkelsen et innblikk i synspunktene til de barna som har ønsket å si sin mening.

Resultatene fra undersøkelsen gir en pekepinn om hva som kan være problematiske områder i barneverntjenesten. Dette er verdt å undersøke nærmere i den enkelte bydels barneverntjeneste. For eksempel sier 38 prosent av barna i undersøkelsen at de ikke har telefonnummer/e-postadresse til sin saksbehandler. Den enkelte barneverntjeneste kan undersøke om dette også gjelder for barn på hjelpetiltak i deres bydel, og sette i gang tiltak for å bedre situasjonen dersom de finner at det er et problem.

Undersøkelsen kan også brukes som et grunnlag for å gjøre mer av det barneverntjenesten gjør bra i dag. For eksempel er 88 prosent av barn i undersøkelsen mer eller mindre enige i at de voksne snakker på en måte som de forstår under møtene. Her kan den enkelte barneverntjeneste snakke med «sine» barn om de opplever at de forstår det som blir sagt i møtene, og undersøke hva som eventuelt gjøres forskjellig i møtene med barna som forstår hva som blir sagt og i møtene med barn som sier de ikke forstår hva som blir sagt.



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

## Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

<b>Enhet:</b>	BARNEHAGER - 2014
---------------	-------------------

<b>Rapportering</b> (* 1, 2 eller 3)	1 - 2014
---	----------

- \* 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
Sykefravær totalt:	12		11,67
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	4,5		3,69
Langtidsfravær:	7,5		7,98

Tall for samme tid sist år forelå ikke på det tidspunktet og er derfor heller ikke notert her.

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 tiltak for å minske sykefraværet:

Enhet barnehager på alle nivåer har hatt fokus på arbeidsmiljø og nærværsledelse, se- og anerkjenne ansattes arbeidsinnsats. Tett oppfølging av sykmeldte og oppfølging av IA-avtalen med samtaler og samarbeid med bedriftshelsetjenesten.

Prosjekt Beveg deg i samarbeid med Medipluss og bruk av støttevikar med midler fra Nav har også vært benyttet i sykefraværarbeid. Et barnehageområde har søkt om OU-midler til å arbeide med fokus på arbeidsglede og arbeidsmestring. HR har bistått noen barnehager med hjelp både når det gjelder arbeidsmiljø og når det gjelder medarbeidere som har stått i fare for å bli sykemeldt. Noen barnehager har tatt utgangspunkt i medarbeiderundersøkelsen høst 2013, og vil legge fokus skal på samarbeid og trivsel.

Noe av korttidsfraværet og langtidsfraværet skyldes ansatte med kroniske plager.

Konkurransetsetting ser så langt ut ikke til å ha påvirket langtidssykefraværet.

##### HMS-arbeid:

Alle tjenestesteder ivaretar HMS-arbeidet. HMS-arbeidet har fokus på arbeidsmiljøet og arbeidstakers plikter og rettigheter og det er tatt utgangspunkt i resultater etter

### medarbeiderundersøkelsen

Tre barnehager har hatt større utfordringer grunnet rehabilitering hvor HMS-arbeidet i hovedsak har dreid seg om oppfølging og tiltak knyttet til dette. Det samme gjelder HMS-arbeidet for 2 barnehager som har vært (er) konkurranseutsatt. Her har det blitt utarbeidet risikoanalyser og tiltaksplaner og det har vært økt bruk av personalmøter og samtaler med enkelt ansatte.

En barnehage stenges pr 1.8.2014 og her er det arbeidet spesifikt når det gjelder flytting av både barn og personale til andre barnehager.

Avvik blir i all hovedsak lukket, riktignok har Steinbråten naturbarnehage en trapp fra annenetasje i Låven som blir ekstremt glatt ved kulde og fuktig luft slik at det legger det seg is som gjør trappa farlig. Dette «avviket» er ikke lukket.

## Arbeidsbelastning:

### Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	1054	timer
Ansatte med overtid over * evt	46	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.

Overtid er hovedsakelig forårsaket av møtevirksomhet utover arbeidstid som personal- og foreldremøter, for sent hentet barn, ivaretaking av barns sikkerhet ved sykdom og lite personal på jobb, samt møter knyttet til rehabilitering og konkurranseutsetting. I tillegg er noen timer knyttet til prosjekter hvor det er innvilget midler til dekning av overtid i den forbindelse.

### Frister

Lovkrav:	30	dager
Saksbehandlingstid:	30	dager

Bemanningsnorm (barnehager):	***	
Bemanning i arbeidsplan: faste stillinger	421	årsverk: ifølge budsjett 2014

### 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 + 2 ansatte
- For barn over 3 år skal det være en pedagog pr 14-18 barn + 2 ansatte

Ifølge vedtatt budsjett for 2014 har Enhet Barnehager 421 årsverk. Antall personer som arbeider totalt i enheten er vesentlig høyere grunnet deltidsstillinger og vikarbruk.

Noen barnehager har også hatt personer i arbeidspraksis fra NAV.

<b>Turnover hittil i år:</b>	<b>Antall oppsigelser faste stillinger</b>	<b>% av årsverk i enheten</b>	<b>% bydel Søndre Nordstrand</b>	<b>% bydelene i Oslo</b>
Turnover:	13	0,03		

*Kommentarer, vurdering og evt tiltak:*

Turnover har sammenheng med AFP, flytting, helse, endring av stilling og konkurranseutsetting. Når det gjelder konkurranseutsetting er det ingen ekstra tiltak satt inn utover de ROS-analyser og tiltak knyttet til dette som er igangsatt.

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

Henholdsvis fall- og akeuhell.

### **Medarbeiderundersøkelse:**

	<b>Gj.snitt score pr. enhet:</b>	<b>Snitt land:</b>
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:*

På grunnlag av medarbeiderundersøkelsene er det utarbeidet tiltaksplaner i HMS-gruppene. Der hvor barnehager skal stenges, rehabiliteres og konkurranseutsettes er tiltaksplanen utarbeidet hovedsakelig i henhold til disse utfordringene. Som resultat av undersøkelsen er nærværarbeidet i samarbeid med bedriftshelsetjenesten vært i fokus, hvor man har bl.a. lagt vekt på: «Synliggjøring av betydningen av at akkurat du er på jobb»  
Flere områdeledere har slitt med å få ut rapportene, dette til orientering.

## Rapportering knyttet til kvalitet og tjenesteproduksjon

### Brukerundersøkelser

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

Resultat 2013	Enhet	Bydel	Svar% bydel	Oslo kommune
Andel fornøyde brukere	Barnehager	Søndre Nordstrand	59,35%	69%

*Kommentarer, vurdering og evt tiltak:*

Deltagelse: Samtlige kommunale barnehager og 7 av 10 ikke-kommunale barnehager

Bydelen vil fortsatt ha samme resultatmål for «Tilfredshet alt i alt» som Oslo Kommune, dvs skår på 5,2, som hadde 5 i skår, mens vår bydel hadde 4,88 i skår. Ikke alle barnehagene har laget oppfølgingsplaner, men resultatene er gjennomgått i barnehagene internt og behandlet i barnehagenes SU. Når det gjelder både svarprosent og skår er dette forskjellig fra barnehage til barnehage. Noen har hatt høyere i 2013 enn 2012, mens andre har hatt motsatt.





Gule ruter fylles ut av HR-enheten

## Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

<b>Enhet:</b>	Rehabilitering - helse
---------------	------------------------

<b>Rapportering</b> (* 1, 2 eller 3)	1- 2014
---	---------

\*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
Sykefravær totalt:	22,3	-	11,67
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	2,3	-	3,69
Langtidsfravær:	20	-	7,98

Bydelen får ikke ut rapport for sykefraværet for hele Oslo.

JA     NEI

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

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<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 jobbnærver. Det er flere som har vært langtidssykemeldt, men noen er etter hvert tilbake. Sykefraværet er ikke jobbrelatert. Enheten er ikke stor, derfor blir prosenten høy.

## 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:	-	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:	1	5,3		

### Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

1 har sluttet i enheten 1 tertial 2014. Når det gjelder turnover har bydelen ikke fått ut rapporter fra det nye HR-systemet. Derfor er dette punktet mangelfullt utfyllt.

<b>Trusler og vold hittil i år:</b>	<b>Oppgi antall</b>
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:

	<b>Gj.snitt score pr. enhet:</b>	<b>Snitt land:</b>
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 planla 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**





Gule ruter fylles ut av HR-enheten

## Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

<b>Enhet:</b>	Forebyggende barn og unge
---------------	---------------------------

<b>Rapportering</b> (* 1, 2 eller 3)	1 -2014
---	---------

- \*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
Sykefravær totalt:	9,6	-	11,67
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	2,5		3,69
Langtidsfravær:	7,1		7,98

	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 økning sammenlignet med sykefravær tidligere år. Enheten har over tid hatt flere langtidssykemeldte, og det jobbes godt med tilrettelegging og avklaring av flere arbeidsforhold med tanke på midlertidig uførepensjon. Det har vært mindre korttidsfravær .

## 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:	0			

### Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Bydelen har ikke fått ut rapporter for turn-over fra det nye HR-systemet. Derfor er dette punktet mangelfullt utfyllt.

Enheden har totalt 32,9 årsverk faste stillinger og 4 prosjektstillinger, samlet 36,9 årsverk.

<b>Trusler og vold hittil i år:</b>	<b>Oppgi antall</b>
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:

	<b>Gj.snitt score pr. enhet:</b>	<b>Snitt land:</b>
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 X** **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)	1-2014
----------------------------------	--------

- \*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
Sykefravær totalt:	4,64	6,7	11,67
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	0,6	3,5	3,69
Langtidsfravær:	4,0	3,2	7,98

### Kommentarer til enhetens samlede sykefravær:

*Kommentarer, vurdering og evt tiltak:*

Vi har høyt fokus på nærværarbeid. Sykefraværet er tema på hvert personalmøte og i HMS-møtene. Enheten har et lavere sykefravær i første kvartal enn på samme tid i fjor. Det skyldes tett oppfølging av ansatte, nærværarbeid og at to med langtidsykefraværet har fått innvilget varig ufør. En mild vinter med lite sesongrelatert fravær er også en medvirkende årsak.

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

## Arbeidsbelastning:

### Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	39,0	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:

Overtidstimene er fordelt på 2 personer. Det er forbindelse med høytidsdager, sykdom og sene lørdagsarrangement som resulterer i overtid for fast ansatte.

### 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 svært liten turnover i Fritidsenheten. De ansatte har gitt uttrykk for at de trives i jobben.

<b>Trusler og vold hittil i år:</b>	<b>Oppgi antall</b>
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 det veldig sjelden. Noe som kan tyde på at ungdommene trives på klubbene sine.

## Medarbeiderundersøkelse:

	<b>Gj.snitt score pr. enhet:</b>	<b>Snitt land:</b>
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 uttrykk for at de trives på jobb og har gitt uttrykk 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:*

Vi viderefører det som fungerer, og det er: 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,; DJ-gruppa, dansegruppa, studio osv.



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

## Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

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

Rapportering (* 1, 2 eller 3)	1-2104
----------------------------------	--------

- \*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
Sykefravær totalt:	12,88	15,38	11,67
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	4,09	3,22	3,69
Langtidsfravær:	5,66	12,22	7,98

#### Kommentarer til bydelens samlede sykefravær:

Tallene for nåværende perioden er tatt ut fra HR, og har lagt gjennomsnittsberegning for enheten.

**Praktisk bistand** har en positiv utvikling på økt nærvær fra siste tertial i 2013, men det er korttidsfraværet som er høyt (dvs over 4%).

**Hjemmesykepleien** har hatt en negativ utvikling på langtidsfraværet, men har hatt lavt korttidsfravær, varierende fra 1,46 % til 3,04 %.

**Natt- tjenesten** har fortsatt lavt sykefravær (noen måneder uten fravær), kun noen egenmeldinger i enkelte av månedene, ikke noe langtidsfravær.

**Administrasjon** har kun noen få egenmeldinger, ikke noe langtidsfravær.

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:

De langtidssykemeldte følges tett opp i samarbeid med HR- avdelingen og NAV. Flere av dem har kommet tilbake og noen har gått til fødselspermisjon. Korttidsfraværet følges tett opp fra enheten. Enheten har stor fokus på nærværarbeidet.
---

## Arbeidsbelastning:

Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	247	timer
Ansatte med overtid over *		antall
Forskjøvet arbeidstid:	17,5	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 178 timer fra siste tertial i 2013. Praktisk bistand har brukt 44,5 timer, hj.spl. 80 timer og natt-tjenesten 145 timer. Natt- tjenesten er meget sårbar ved fravær, og i jan. var en 50 % stilling ikke besatt.

#### Tiltak:

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

### Turnover hittil i år:

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

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:	5

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 scorete høyere på flere områder i 2013 enn i 2012.

Medarbeiderundersøkelsen for 2014 er ikke foretatt enda. 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 Helsestaten 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 Helsestatens 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 uttrykke 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.  
Ingen brukerundersøkelse i 2013. Resultater fra brukerundersøkelse i 2014 har ikke kommet enda.

Resultat:	Enhetspl.	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)

1-2014

\*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
Sykefravær totalt:	10,9	-	11,67
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	3,7	-	3,69
Langtidsfravær:	7,2	-	7,98

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:

Har ikke tall for sykefravær 1.tertial 2013. Langtidsfraværet har vært sykdom eller private utfordringer som det ikke har vært mulig å tilrettelegge for. Enheten har kombinert dagarbeidere og turnus. Dette gir økt vikarbruk i turnustjenestene.

Enheten har systematiske og jevnlig møter mellom enhetsleder og HVO/HTV'ere. Fungerer bra med god informasjonsflyt.

## Arbeidsbelastning:

### Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	67,83	timer
Ansatte med overtid over *	0	antall
Forskjøvet arbeidstid:	5	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:	xxxxxxxxxxxxx	dager
Saksbehandlingstid:	xxxxxxxxxxxxx	dager

Bemanningsnorm (barnehager):	xxxxxxxxxxxxx	årsverk
Bemanning i arbeidsplan:	xxxxxxxxxxxxx	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 31,6 årsverk fordelt på 6 tjenestesteder:

- Psykisk helseteam 7,5 årsverk
- Broa Aktivitetshus 2 årsverk
- Vilje Viser Vei 2 årsverk
- Hauketoveien Oms.blg. 8,5 årsverk
- Bjørndal Gård 8 årsverk
- Holmlia Bokollektiv 3,6 årsverk

Det har vært noe overtid ved boligene grunnet utagerende brukere, og økt bemanning av sikkerhetsmessige årsaker.

**Turnover hittil i år:**

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

*Kommentarer, vurdering og evt tiltak:*

Ingen faste har sagt opp sine stillinger. Har lite turnover i enheten generelt, og vært få ansatte som har sluttet de siste 2 årene.

**Trusler og vold hittil i år:**

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

En beboer har hatt store utfordringer med ødeleggelse i egen leilighet, vært truende og ødelagt gjenstander i nærheten av boligen (skademelding)

## 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**

**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

<b>Enhet:</b>	Søknadskontoret
---------------	-----------------

<b>Rapportering</b> (* 1, 2 eller 3)	1-2014
---	--------

- \*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:			11,67	
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):			3,69	
Langtidsfravær:			7,98	

Tall er ikke oppgitt da det er usikkerhet rundt tallmaterialet grunnet flytting av ansatte i lønssystemet.

<b>JA</b>	<b>NEI</b>
-----------	------------

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

#### Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Tall for sykefravær er trolig relativt lave både ift kort- og langtidsfravær. Langtidsfravær kan i liten grad relateres til arbeidsmiljøet og egenmeldt fravær skyldes i stor grad sesongvarierte 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. Det er imidlertid lite etterslep på revurderinger i avdelingen.

**Turnover hittil i år:**

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

*Kommentarer, vurdering og evt tiltak:*

--

**Trusler og vold hittil i år:**

	<b>Oppgi antall</b>
Antall episoder med trusler: 1)	0
Antall episoder med bruk av vold: 2)	
Voldsepisoder med fysisk/psykisk 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:*

--

**Medarbeiderundersøkelse:**

	<b>Gj.snitt score pr. enhet:</b>	<b>Snitt land:</b>
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:*

Medarbeiderundersøkelsen følges opp gjennom HMS-arbeidet i enheten.

## 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:	HR-enheten: personal, lønn/arkiv
--------	----------------------------------

Rapportering (* 1, 2 eller 3)	1-2014
----------------------------------	--------

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

### Sykefravær hittil i år:

Jan - april	% for enheten	% samme tid sist år	% bydel Søndre Nordstrand samlet
Sykefravær totalt:	6,94		11,67
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	0,3		3,69
Langtidsfravær:	6,64		7,98

Det foreligger ikke sammenlignbare tall for enheten for 2013, da renholdsseksjonen og teknisk drift ble tatt ut fra HR-enheten pr. 01.01.2014

	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:

Sykefraværet i HR-enheten var noe høyt de første månedene i 2014, da det var høyt langtids sykefravær i lønnsseksjonen. Ansatte er nå på plass og noen har sluttet. Blant personalmedarbeiderne er det lite sykefravær.

## Arbeidsbelastning:

### Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid i hht.AML	208	timer
Ansatte med overtid over *	2	antall
Forskjøvet arbeidstid:	0	vakter

Overtid er tatt ut fra WinTid og inkluderer både pålagt overtid og fleksitid. Begge deler er definert som overtid i hht AML når det overstiger 40 timers arbeidssuke.

\*Registreres når antall timer overtid i hht AML 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 arbeidspress med knappe tidsfrister for lønnsmedarbeiderne. Sammen med en del langtidsfravær de første månedene førte dette til mye overtid. I underkant av 2/3 av de registrerte antall timene er pålagt overtid for lønnsmedarbeiderne. To personer hadde få brudd på arbeidsmiljølovens overtidsbestemmelser ved at de noen få ganger jobbet noen flere timer pr. uke enn det arbeidsmiljøloven tilsier. Det ble 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:	2	-		

### Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Det er ikke mulig å få ut statistikk på turn-over fra det nye HR-systemet. 2 personer i lønnsseksjonen sluttet, hvorav en gikk av med pensjon.

<b>Trusler og vold hittil i år:</b>	<b>Oppgi antall</b>
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:

	<b>Gj.snitt score pr. enhet:</b>	<b>Snitt land:</b>
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:*

Medarbeiderundersøkelsen ble utført i oktober 2013 og renholdseksjonen lå da under HR-enheten og er med i denne oversikten.

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. Lønnsseksjonen fikk innvilget OU-midler til et nærværprosjekt som ble gjennomført første halvår 2014.

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
Andel fornøyde brukere				

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

Det har ikke vært gjennomført brukerundersøkelse i HR-enheten.



Gule ruter fylles ut av HR-enheten

## Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

<b>Enhet:</b>	Bydelsdirektørens stab omfatter økonomi, IKT, teknisk drift og renhold
---------------	--

<b>Rapportering</b> (* 1, 2 eller 3)	1-2014
---	--------

- \*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
Sykefravær totalt:	10,95		11,67
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):	3,63		3,69
Langtidsfravær:	7,32		7,98

Tall for fjoråret er vanskelige å sammenligne pga. endret organisering.

**JA**      **NEI**

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

### Kommentarer, vurdering og evt tiltak:

Sykefraværet i økonomienheten alene er på 7,41 %, en liten økning fra i fjor. Enheten er på 7 personer. 1 person med litt lengre sykefravær kan derfor gi store utslag. Gjennomgående har økonomienheten lavt sykefravær. Renholdsseksjonen hadde 1.tertial et sykefravær på 14,5 %. Selv om dette er høyt er det likevel en stor bedring da det både i 2012 og 2013 var et sykefravær på over 20%. Både korttids- og langtidsfraværet følges nøye opp.

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

## Arbeidsbelastning:

### Arbeidstid siste 4 mnd

Overtid:	419	timer
Ansatte med overtid over *	3	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:

Tallene omfatter 334 timer på økonomi og 47 timer på teknisk drift.

På økonomi hadde 2 personer overskredet arbeidstidsbestemmelsene i forbindelse med arbeidet med årsregnskapet ved å ha jobbet mer en 10 timer overtid pr. uke og mer enn 25 timer i 4 sammenhengende uke. I teknisk drift hadde 1 person noen brudd på AML i forbindelse med mottak av nye el-biler.

Renhold hadde noe overtid knyttet til utvidet renhold som i enkelte tilfeller må utføres på ettermiddag/ helg.

#### Frister

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

#### Turnover hittil i år:

	Antall oppsigelser faste stillinger	% av årsverk i enheten	% bydel Søndre Nordstrand	% bydelene i Oslo
Turnover:	1	0,0		

En person i administrasjonen har sluttet, for øvrig stabil bemanning.

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.

### Medarbeiderundersøkelse:

Gjelder kun økonomi For renhold, se HR-enheten	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

#### 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.

Nærværstiltak 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:	Enhets økonomi	Bydelen samlet	Oslo kommune	Svar% bydel
Andel fornøyde brukere				

Enheten har ikke hatt brukerundersøkelse.







Gule ruter fylles ut av HR-enheten

## Statusrapportering fra enhetene x 3 pr. år

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

Rapportering (* 1, 2 eller 3)	1-2014
----------------------------------	--------

- \*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:	11,50		11,73	
Korttidsfravær (t.o.m. 16 dager):			3,6	
Langtidsfravær:			8,13	

JA     NEI

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

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

### 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 2013 til 2014 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 nov. 13 – febr.14*

Overtid:	442	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:	83%	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, desember januar og februar. Ansatte som ønsket å gjøre en innsats i arbeidet ble tilbudt overtid to ganger i uken. 442 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 avsluttet.

83 % av søknadene om økonomisk sosialhjelp ble behandlet innen 2 uker i første kvartal 2014. Sammenlignet med første kvartal 2013 er det en økning, da 67 % av søknadene var behandlet innen 2 uker. 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. Årsprognosen for 2014 er satt til 84 %.

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

**Turnover hittil i år:**

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

*Kommentarer, vurdering og evt tiltak:*

Får ikke ut statistikk på turn-over.

**Trusler og vold hittil i år:**

	<b>Oppgi antall</b>
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 også første tertial 2014 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:**

	<b>Gj.snitt score pr. enhet:</b>	<b>Snitt land:</b>
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 skåret 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.