



Kvalitetskommune

Deres ref:

Vår ref. saksnr:

Saksbehandler: ew

Dato: 16.11.07

Arkivkode:

## Oppfølging etter prosjektledersamlingen 22.-23. oktober 2007

Vi viser til e-post av 31.10.07 fra Bente Billing, der vi er bedt om å sende inn (1) skjema vedrørende mål, tiltak og framdriftsplan og (2) en kort presentasjon av kommunens prosjekt(er) i KK-programmet.

### 1) Mål, tiltak og framdriftsplan

Som det framgår av tidligere innsendt prosjektplan, er vi foreløpig ikke kommet så langt i prosessen at vi har valgt konkrete tiltak og formulert mål og måleindikatorer knyttet til disse i henhold til metodikken for KK-programmet. Vi har imidlertid gjort en rekke ting i tilknytning til prosjektene, med hensyn til å få fram en god situasjonsbeskrivelse innenfor de aktuelle områdene, og legge et godt grunnlag for valg av tiltak. Nedenfor følger en kort oppsummering av noen av de viktigste tingene som er gjort. Ettersom vi foreløpig ikke har tatt i bruk den konkrete metodikken som ligger til grunn for rapporteringsskjemaene, blir det litt kunstig å forsøke å legge det vi har gjort, og som er nærmere beskrevet nedenfor, inn i skjemaene. For en skjematisk framstilling, vil vi derfor bare vise til skjemaene vi sendte inn i forrige runde.

#### a) Kvalitetsutvikling i hjemmetjenesten

##### Ekstern gjennomgang

Vi ønsker å basere valg av tiltak i hjemmetjenesten på en god situasjonsforståelse og en grundig vurdering av hva som kan være hensiktsmessige grep for å oppnå større effekt av ressursene i hjemmetjenesten, slik at vi kan levere tjenester med høyere kvalitet. Vi har i den forbindelse engasjert et eksternt konsulentfirma (Fürst og Høverstad ANS) som skal foreta en gjennomgang av tjenesten med sikte på å avdekke forbedringspotensial og foreslå konkrete tiltak. Som vi har informert om tidligere, skal denne gjennomgangen utføres i tidsrommet 15.10.07 – 15.04.08.

Prosjektgruppen har i samarbeid med konsulentene fastlagt en detaljert framdriftsplan for arbeidet og utarbeidet en oversikt over datagrunnlag for gjennomgangen (se vedlegg). Som det framgår av framdriftsplanen, er det lagt opp til omfattende aktiviteter, der både ledere, ansatte og brukere vil bli trukket med. I tillegg til å gi et godt fundament for valg av tiltak, mener vi at prosessen også vil bidra til økt fokus på kvalitet og skape bevissthet om forhold som påvirker kvaliteten på tjenestene, noe som i seg selv vil kunne gi positive effekter.

#### Ressursmessig styrking av tjenesten – ansettelse av prosjektleder

For å kunne jobbe målrettet med kvalitetsutvikling i hjemmetjenesten, har det vært nødvendig å sette tjenesten i stand til dette gjennom en ressursmessig styrking av tjenesten. Det er i den



sammenheng opprettet flere nye stillinger både knyttet til basisvirksomheten (hjemmehjelp og hjemmesykepleie) og oppgaver innenfor ulike støtte- og styringsfunksjoner (prosjektledelse, fagutvikling og økonomistyring).

Vi har i høst arbeidet aktivt med å få besatt de aktuelle stillingene. Blant stillingene vi har lyst ut i høst, er også stillingen som prosjektleder for arbeidet med kvalitetsutvikling i tjenesten, som vi anser som en nøkkelstilling for å sikre framdrift og videre utvikling i prosjektet. Vi er nå i ferd med å få ansatt en person i denne stillingen, og håper at dette skal gi bedre muligheter for å komme i gang med konkrete tiltak på flere fronter.

### **Informasjon om hjemmetjenestene**

Et annet tiltak som vi er i gang med, er utarbeidelse av informasjonsbrosjyrer om tjenestene (en om praktisk bistand/hjemmehjelp og en om hjemmesykepleie). Vi tror dette er et viktig tiltak for å bedre den generelle informasjonen om hjemmetjenestene i bydelen, noe det er stort behov for bl.a. i følge resultater fra tidligere års brukerundersøkelser.

### **Organisatoriske endringer og økt kvalitet gjennom endringer i turnusordninger**

Hjemmetjenesten i Bydel Alna er organisert i tre (geografisk baserte) resultatenheter. Innenfor to av enhetene er det i høst foretatt krevende organisatoriske endringer knyttet til en deling av tjenesten, basert på et ønske om å ha et organisatorisk skille mellom praktisk bistand og hjemmesykepleie. Den tredje enheten har foretatt en tilsvarende deling tidligere. En viktig grunn til at vi har foretatt en slik deling, er at dette vil gi et bedre grunnlag for å sikre at oppgaver som skal utføres av personer med helsefaglig kompetanse, faktisk blir utført av kvalifisert personale, slik at vi får større sikkerhet for å oppnå god kvalitet på de sykepleiefaglige tjenestene.

Vi vurderer også andre organisatoriske endringer vi mener vil kunne få positive effekter for brukerne. Blant disse, er en omlegging av turnus, der de fast ansatte jobber hver 3. helg i stedet for hver 4. helg som i dag. En effekt av en slik omlegging, vil bl.a. være at brukerne vil få færre hjelpere å forholde seg til, noe svært mange brukere framhever som viktig for kvaliteten på tjenestene. Det er foreløpig ikke tatt noen beslutninger med hensyn til omlegging av turnus, men vi er i drøftinger med de ansatte om dette.

Vi har for øvrig gått til anskaffelse av et databasert turnusprogram, som også vil kunne gi positive effekter både for brukere og ansatte.

### **”Strakstiltak” i henhold til gjennombruddsmetodikken**

Vi ser at det, ut fra planene vi har lagt for kvalitetsutvikling i hjemmetjenesten, vil ta en tid før vi kommer så langt at vi kan ta i bruk (gjennombrudds)metodikken som er lagt til grunn i KK-programmet. Vi har derfor vurdert om vi i påvente av resultatene fra den eksterne gjennomgangen kan finne fram til noen avgrensede problemstillinger vi kan begynne å arbeide med etter programmets metodikk. Dette kan for eksempel være innenfor områder der vi scorer dårlig på brukerundersøkelser, og der det er mulig å iverksette tiltak som relativt enkelt kan etterprøves. På den måten vil vi også kunne komme raskere i gang med en læringsprosess når det gjelder bruken av den aktuelle metodikken.

Vi skal i løpet av de nærmeste ukene ha et nytt møte i prosjektgruppa, der vi vil drøfte dette.

### **b) Myndige medarbeidere – økt nærvær**

På samme måte som arbeidet med kvalitetsutvikling i hjemmetjenesten (innenfor KK-programmet) er satt inn i en større sammenheng, er også innsatsen i vårt andre delprosjekt, myndige medarbeidere – økt nærvær, en del av en mer omfattende prosess, der vi har valgt å jobbe i henhold til opprinnelige planer, og finne tilknytningspunkter til aktivitetene i KK-programmet etter hvert som det ligger til rette for dette.

### **Personalpolitisk plan for Bydel Alna 2008-2011 – økt fokus på medarbeiderskap og nærværarbeid**

Vi ønsker at valg av tiltak også når det gjelder ”myndige medarbeidere – økt nærvær” skal baseres på et gjennomarbeidet og godt fundament. Som et ledd i dette er det utarbeidet et utkast til en personalpolitisk plan for bydelen for 2008-2011, som i disse dager er ute på høring i bydelens virksomheter. Målet er å få vedtatt en endelig plan i desember 07.

Planen, som er utarbeidet av en parts sammensatt prosjektgruppe, skisserer en rekke tiltak, som når den er endelig vedtatt, vil kunne tilpasses og gjennomføres i henhold til KK-programmets metodikk.

Vi legger i den sammenheng for øvrig opp til en trinnvis gjennomføring, der vi tar for oss tjeneste for tjeneste. Det ligger foreløpig an til at vi vil starte med tiltak i renholdstjenesten og hjemmetjenesten, ettersom dette er to tjenester med et relativt høyt sykefravær, og der det er mulig å legge til rette for økt nærvær gjennom konkrete tiltak bl.a. knyttet til ergonomisk tilrettelegging og økt trivsel.

I forbindelse med utarbeidelsen av planen er det gjennomført 4 utviklingsverksteder der til sammen 100 medarbeidere fra bydelen har deltatt. Utviklingsverkstedene har også bidratt til økt fokus på medarbeiderskap og nærværarbeid generelt, noe vi tror er en medvirkende årsak til at vi i årets tre første kvartal har sett en markert nedgang i sykefraværet innenfor store deler av bydelens virksomhet.

### **Prosjektleder – ”nærværskonsulent”**

Den videre framdriften vil også på dette området for en stor del avhenge av at vi får ansatt en person som kan være en drivkraft i prosessen og samarbeide nært med ulike tjenester om valg og gjennomføring av konkrete tiltak.

Stilling som prosjektleder/spesialkonsulent er nå lyst ut, og vi håper å få ansatt en person i stillingen innen utgangen av året.

### **Økonomisk handlingsrom**

I budsjettforslaget for 2008 er det satt av kr. 300.000 som skal brukes til tiltak på det aktuelle området i 2008.

## **2) En kort presentasjon av Bydel Alnas prosjekter i KK-programmet**

Kommunevåpen for Oslo kommune og logo for Bydel Alna følger med i vedlagte jpg-filer.

### **Bydel Alna, Oslo kommune**

Hovedansvarlig for Bydel Alnas deltakelse i Kvalitetskommuneprogrammet:

Avdelingssjef Solveig Sommer Holm, e-post: [solveigsommer.holm@bal.oslo.kommune.no](mailto:solveigsommer.holm@bal.oslo.kommune.no), tlf. 23 47 99 61.

Bydel Alna har valgt to innsatsområder for sin deltakelse i Kvalitetskommuneprogrammet.

### **Kvalitet i hjemmetjenesten**

For å sikre god og stabil kvalitet på tjenestetilbudet, ønsker Bydel Alna med utgangspunkt i hjemmetjenesten, å utvikle større bevissthet omkring og mer systematisk styring av kvaliteten på bydelens tjenester. Det er også et mål å bli tydeligere på hva brukerne kan forvente og hvilken kvalitet bydelen kan levere. Tiltak i hjemmetjenesten vil bl.a. bli iverksatt på basis av en omfattende ekstern gjennomgang av tjenesten som skal gjennomføres i tiden 15.10.07 – 15.04.08.

Prosjektansvarlig: Avdelingssjef Eva Waaler, e-post:  
[eva.waaler@bal.oslo.kommune.no](mailto:eva.waaler@bal.oslo.kommune.no), tlf. 23 47 99 44.

### **Medarbeiderskap – økt nærvær**

Myndige medarbeidere som trives, er friske og møter motiverte på jobb, er en viktig forutsetning for å kunne levere gode tjenester til brukerne. Myndiggjorte medarbeidere og økt nærvær vil derfor være et viktig satsingsområde for Bydel Alna i årene som kommer. Målene er bl.a. å redusere sykefraværet og øke medarbeidernes tilfredshet knyttet til arbeidsplassen og arbeidet (jfr. medarbeiderundersøkelser). Tiltak som skal iverksettes på dette området vil være basert på en egen personalpolitisk plan for bydelen, der nærværarbeid, medarbeiderskap, seniorpolitikk og inkludering er sentrale satsingsområder.

Prosjektansvarlig: Avdelingssjef Solveig Sommer Holm, e-post:  
[solveigsommer.holm@bal.oslo.kommune.no](mailto:solveigsommer.holm@bal.oslo.kommune.no), tlf. 23 47 99 61.

Vennlig hilsen

Erik Kjeldstadli  
bydelsdirektør

Solveig Sommer Holm  
avdelingssjef