

REFERAT Chefforum d. 03-03-2016

Mødedato Torsdag d. 03. marts 2016 kl. 09:00

Mødested Mødelokale 2 - forhal

Indholdsfortegnelse

CF - Godkendelse af dagsorden og referat (9.00-9.05).....	3
CF - Kommissorier til budgetanalyser (9.05-9.30).....	4
CF - Status på serviceoptimering (9.30-10.00).....	6
CF - Revideret oplæg til ændring af aftalen for psykologisk rådgivning (10.00-10.30).....	7
CF - Relationel koordinering (10.30-11.15).....	8
CF - Ny kanalstrategi i it-support (11.15-11.20).....	9
DIF/CF - Sygefraværsstatistikken for 2015 samlet v. JRU (10.40-10.50).....	11
CF - Evt. (11.25-12.00).....	12

Punkt 1: CF - Godkendelse af dagsorden og referat (9.00-9.05)

00.01.00-A00-45-16

Resume

Her gives et kort resumé af sagen. Hvad drejer sagen sig om

Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller,

1. at dagsorden og referat fra d. 18. februar 2016 godkendes

Sagsfremstilling

Her skrives sagsfremstillingen så kort og præcis som muligt, og skal indeholde et kvalificeret besluningsgrundlag

Sagsfremstillingen skal så vidt muligt begrænses til 1 A4 side. Fylder det mere skrives der et selvstændigt baggrundsnotat og et informativt resumé i baggrundsfeltet.

Overskrifter i afsnittet må ikke være med fed, men med almindelig skrift og *kursiv*

Beslutning

Dagsorden og referat blev godkendt.

Punkt 2: CF - Kommissorier til budgetanalyser (9.05-9.30)

00.30.00-A08-1-16

Resume

Afdelingerne har nu udarbejdet udkast til kommissorier for analyserne til budget 2017, som blev drøftet på DIF den 22. februar. Drøftelsen gav anledning til få ændringer. De reviderede kommissorier drøftes på Chefforum.

Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller,

1. at Chefforum drøfter kommissorierne

Sagsfremstilling

Nedenfor fremgår de analyser, som skal udarbejdes til budget 2017. De ansvarlige afdelingschefer har nu udarbejdet udkast til kommissorier for syv af de otte analyser. Kommissorier for ejendomsanalysen udestår. Der afholdes møde med Steen og DIF herom den 14. marts.

Analysetema	Ansvarlig afdelingschef	Ansvarlig direktør	Tilknyttet Økonomikonsulent
Bomuligheder for voksne med særlige behov (Hjemtagelse af borgere)	<u>Peter Rymann</u> /Susanne Kremmer	Kristina	Morten Jakobi
Indkøbs effektivisering	Helle Gehlert	Jette	Michael Nygaard
Ejendomsanalyse (som input til revision af Albertslund 2024-programmet)	Susanne Kremmer	Carsten	Mona Christensen
Udsatte borgere på tværs af afdelinger	<u>Peter Rymann</u> /Jan Eriksen	Kristina	Morten Jakobi
Nedbringelse af transporttid i hjemmepleje, sygepleje og sundhedspleje	<u>Ulla Kusk</u> /Peter Rymann	Kristina	Helle Kjelder
Arbejdsgiverpraksis	Helle Gehlert	Jette	Nanna Hansen
Digitalisering	Helle Gehlert	Jette	Lars Kragh
Forebyggelse og færre indlæggelser	Ulla Kusk	Kristina/Carsten	Rikke Larsen

Beslutning

Kommissorier til budgetanalyser præsenteres herunder processen for budget 2017:

- Regnskabet og overførselssagen behandles på ØU den 5. april og KB den 12. april.
- Der er foreløbigt afsat tid til drøftelse af budgetproces på CF-møder i april, maj, juni og august. Når den endelige høringsfrist er fastlagt, får CF fremsendt en revideret tidsplan. Næste status er 7. april.
- Budgetkataloget skal være færdigt i maj med henblik på drøftelse og godkendelse i CF og DIF i juni måned.
- Budgetkataloget præsenteres for ØU på budgetseminaret den 20. august sammen med det administrative budgetforslag.

Økonomi & Stab udarbejder en sag til DIF med henblik på beslutning om oplæg til ØU. På mødet d. 7. april i CF er opgaven for cheferne at komme med bud på økonomien i de forskellige forslag. Der er sat midler på tre af forslagene.

Herudover må cheferne gerne tænke videre over muligheder for besparelser, hvis budgetkataloget ikke lander på de 20 millioner kr., som er rammen. Andre muligheder kan være besparelsesforslag og -emner fra sidste år.

Bilag

Bomuligheder for voksne med særlige behov (1)

Indkøbseffektivisering (1)

Udsatte borgere på tværs af afdelinger (1)

Nedbringelse af transporttid i hjemmepleje mv (1)

Arbejdsgiverpraksis (1)

Digitalisering (1)

Forebyggelse og færre indlæggelser (1)

Punkt 3: CF - Status på serviceoptimering (9.30-10.00)

00.14.00-A26-1-15

Resume

Der gives en status på fase 1 og 2 i indsatserne fra serviceoptimeringsprojektet.

Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller,

1. at status på indsatserne tages til efterretning
2. at processen for forankring af telefonpolitikken godkendes

Sagsfremstilling

Der gives en mundtlig status på indsatserne i fase 1 og 2. Med særligt fokus på forankring af telefonpolitikken, hvor der er medsendt et notat om den påtænkte proces.

Beslutning

Præsentationen af status på serviceoptimering havde fokus på følgende punkter:

- Vagten håndterer nødkald fra plejemodtagne borgere uden nødkaldstryk. Det undersøges om dette er den optimale organisering.
- Der udfærdiges ikke en ny handleplan for it-svage borgere, da afdækningen har vist, at borgerne har gode muligheder for at modtage hjælp fra mange forskellige fronter fx bydelsmødre og Biblioteket. De områder, hvor der opleves udfordringer, vil blive adresseret som indsatser i serviceoptimeringsarbejdet.
- Ang. telefonpolitikken vil der blive lavet en workshop for niveau-4 ledere i foråret, hvor KL's innovatørmødel bruges. Processen skal munde ud i et værktøj, der skal understøtte lederens arbejde med kanalprioritering og særligt sikring af telefonkvalitet.

Der sikres en kobling til arbejdet med den nye telefonplatform i forhold til at opnå et brugbart datagrundlag til et statistikværktøj.

Indstillingen blev godkendt

Bilag

Professionel telefonbetjening

Punkt 4: CF - Revideret oplæg til ændring af aftalen for psykologisk rådgivning (10.00-10.30)

88.20.04-A00-1-15

Resume

Oplæg til ændring af psykologisk rådgivning jfr. punktets tidligere behandling i KommuneMED og Chefforum.

Indstilling

Afdelingschefen for Økonomi & Stab indstiller,

1. at Chefforum drøfter det reviderede oplæg til ændring af aftalen for psykologisk rådgivning med henblik på præsentation i Kommune MED 31. marts 2016

Sagsfremstilling

På Chefforum d. 21. januar 2016 blev der præsenteret et oplæg til ændring af aftalen for psykologisk rådgivning i forbindelse med udbud af ordningen i 2016. Chefforum besluttede, at de ville afvente drøftelsen i kommuneMED d. 27. januar og herefter se på sagen igen. Derudover skulle det i oplægget tydeliggøres, hvad lederens opgave er, hvis leder skal involveres fra starten.

KommuneMED drøftede på januar-mødet, at forslaget om lederinvolvering inden opstart af psykologisk rådgivning - suppleret med mulighed for opstart via aftale med leders leder eller HR - er en god ide. Herudover skal der suppleres med mulighed for, at der også kan opstartes psykologisk rådgivning efter aftale med AMR eller TR. AMR og TR har så en forpligtelse til at fortælle lederen, at der er en medarbejder, der har brug for psykologordningen, så lederen har mulighed for at tage hånd om eventuelle problemstillinger på arbejdspladsen. KommuneMED skal efter revision af oplægget drøfte punktet igen på mødet 31. marts 2016.

Oplægget til ændring af den psykologisk rådgivning er revideret ud fra to overskrifter:

1. Der er ikke længere tale om, at lederen skal henvise til psykologisk rådgivning. Og det er heller ikke leders opgave at vurdere behovet for eller beskrive formålet med den psykologiske rådgivning. Der er i det reviderede oplæg tale om, at leder og medarbejder skal aftale, at medarbejderen starter i et forløb hos en psykolog.
2. Derudover er det skrevet ind i ændringsforslag 2, at et psykologisk rådgivningsforløb også kan startes op efter aftale med AMR eller TR. AMR og TR har så en forpligtelse til at fortælle lederen, at der er en medarbejder, der har brug for psykologordningen, så lederen har mulighed for at tage hånd om eventuelle problemstillinger på arbejdspladsen.

Det reviderede oplæg til ændring af den psykologisk rådgivning er vedhæftet som bilag.

Beslutning

Chefforum godkendte det reviderede oplæg til ændring af aftalen for psykologisk rådgivning uden yderligere kommentarer.

Bilag

Feb 2016 Oplæg om eventuelle ændringer i kravspecifikation (134146)

Punkt 5: CF - Relationel koordinering (10.30-11.15)

27.00.00-A00-5-15

Resume

Chefforum orienteres om projektet Relationel koordinering og ledelse af relationel koordinering i Social & Familie.

Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller,

1. at sagen drøftes og tages til efterretning

Sagsfremstilling

Social & Familie har siden januar 2015 arbejdet med Relationel koordinering og ledelse af relationel koordinering. Der er udvalgt et specifikt tema for arbejdet med den relationelle koordinering: *Sammenhæng i indsatsen for unge i alderen 17 til 18 år.*

Den konkrete indsats sker i samarbejde med Joint Action, tidligere Hornstrup & Partners.

Relationel koordinering og ledelse af relationel koordinering bygger på Jody Gitells forskning og lægger sig tæt op ad Netværksorganiseringen i Albertslund kommune.

Beslutning

Præsentationen af relationel koordinering i Social & Familie havde fokus på følgende:

- Udgangspunktet har været målet om at skabe sammenhæng i Afdeling for Social & Familie.
- Relationel koordinering har givet et fælles sprog og tankesæt i forhold til at tale om samarbejdet og udfordringerne herunder i ledergruppen
- Et fokusområde har været at skabe sammenhæng mellem det 17. og 18. år i den unges liv.
- Ikke alle enheder har deltaget i processen eksempelvis ikke Sundhedsplejen og Tandplejen.
- Relationel koordinering handler i høj grad også om ledelse af relationel koordinering.

Temadrøftelsen i chefforum havde blandt andet fokus på:

- Relationel koordinering giver mening på flere spor; både det borgernære og i forhold til effektivitet og tilfredshed i arbejdet.
- Det er svært at måle de kvalitative effekter af relationel koordinering
- Et spørgsmål vedrører, hvor det er mest nødvendigt at arbejde med relationel koordinering eksempelvis i forhold til borgerperspektivet – hvor er problemfelterne?

Punkt 6: CF - Ny kanalstrategi i it-support (11.15-11.20)

85.00.00-A00-8-15

Ny kanalstrategi i it-servicedesk

Afdelingschef for Økonomi & Stab indstiller,

1. at kanalstrategien for servicedesk tages til efterretning som skriftlig orientering

Sagsfremstilling

Økonomi & Stab It arbejder løbende med yderligere effektivisering og forbedring af servicetilbuddet for medarbejdere i Albertslund Kommune. Økonomi & Stab it-support har idriftsat to selvbetjeningsløsninger (låst kodeord samt login via NemID) for at sikre mobilitet og 24/7 service for medarbejdere.

Yderligere ønsker it-support at ændre kanalstrategien i forhold til brugerhenvendelser og samtidig introducere medarbejdere i kommunen til flere selvbetjeningsmuligheder via online vejledninger. Dette vil styrke de digitale kompetencer hos medarbejdere i kommunen og sikre gevinstrealisering af en gennemført personalereduktion i it-support. For at sikre en succesfuld implementering af disse tiltag indstilles de til orientering i Chefforum med henblik på at samle input fra organisationen.

Der er en stigende afhængighed af it i kommunens forvaltning, og samtidig giver teknologien bedre og bedre muligheder for digital betjening af brugere. Disse to behov og muligheder skal sammenstilles, således at den service it leverer også fremadrettet er både god, hurtig, tilgængelig og samtidig effektiv og foregår på markedslignende vilkår ift. økonomi.

Generelt set betyder dette, at it vil stille flere tekniske muligheder til rådighed for brugerne til at betjene sig selv, samtidig med at man er fuldt til rådighed for typer af henvendelser, som kræver fysisk tilstedeværelse, dialog mv.

Der er flere kanaler ind til it, og det er vigtigt, at disse afspejler den virkelighed, som kommunens medarbejdere står i. Der er i højere grad medarbejdere, som arbejder udenfor "normal arbejdstid" og som har brug for ekstra tilgængelighed fra it. På den anden side har it et ansvar for at sikre, at der er overensstemmelse mellem behov og forvaltning af it-supports ressourcer. Der er en ret direkte sammenhæng mellem omkostning per håndteret henvendelse/løst behov ved de forskellige kanaler, hvor fysiske henvendelser til skranken er de dyreste og selvbetjening er den billigste.

Sammenhængen til omkostning drives af faktorer som:

- I hvor høj grad en medarbejder er involveret i sagens løsning
- Hvorvidt it medarbejderen kan betjene flere brugere samtidigt – uden oplevet servicetab for brugeren
- Hvorvidt kommunikationen mellem it medarbejderen og brugeren er synkron eller asynkron

Det vil være fordelagtigt, hvis de henvendelser, der ikke kræver dybere analyse og tilpassede løsninger ydes via selvbetjening, så der i højere grad er ressourcer til at håndtere de sager der netop kræver dybere analyse og tilpassede løsninger med direkte henvendelse, telefon osv.

Som et led i bestræbelserne på at både sikre mulighed for hurtigere sagsløsning og højere tilgængelighed af it medarbejdere til de mere krævende sager, samt at øge kommunens medarbejders mulighed for øget mobilitet og tilgængelighed af it hjælp, indstilles der til en ny *kanalstrategi* for it pr. 1. august 2016:

- *Selvhjælpsløsninger* anvendes til de typer af sager, hvor det er muligt (for nu: password reset og login via NemID)
- *Vidensartikler* på its side på medarbejdersiden: den primære kanal for henvendelser omkring "hvordan gør jeg x" sager (som for eksempel at sætte en telefon op til at vise medarbejders email)
- *HotKey* serviceportalen: benyttes til at registrere ikke kritiske fejl og bestillinger, samt orientere sig om status på sine egne sager
- *Inkøbsportalen*: benyttes til at bestille udstyr
- *Fysisk henvendelse*, chat og telefon: benyttes til de kritiske sager, som kræver hurtig analyse og fordybelse

It-supports side på medarbejdersiden vil blive sat op til at være den fælles indgang for Vidensartikler, HotKey serviceportalen og Indkøbsportalen.

Den nye kanalstrategi kræver støtte og opbakning fra ledere i kommunen, idet der kan forventes både spørgsmål og modstand fra nogle medarbejdere.

Forudsætninger for at lykkes med kanalstrategien

- En opdateret, fyldig og intuitiv it-supports side på medarbejdersiden med både

- Vidensdokumenter og -videoer
- Henvisning til og vejledning i Selvbetjeningsløsninger, HotKey serviceportal, Indkøbsportalen
- Medarbejderne i it-support er uddannede i ”god service”, så de kan sikre, at brugere ikke oplever det som servicetab, når de fx henvises til selvbetjeningsportalen
- Kommunikationskampagne til alle medarbejdere i kommunen
- Støtte og opbakning til den måde it-support yder service på, fra ledere i kommunen
- Chat som kanal afprøves i pilotforsøg
- Klargøring af it-supports lokale (et rum for fysiske henvendelser) til i højere grad at kunne yde den ønskede form for service

Antal medarbejdere i Økonomi & Stab it-support reduceres med en medarbejder som resultat af kommunens besparelser i 2016.

Beslutning

Indstillingen blev godkendt.

Punkt 7: DIF/CF - Sygefraværstatistikken for 2015 samlet v. JRU (10.40-10.50)

81.28.00-P05-1-15

Indstilling

Afdelingschefen for Økonomi & Stab indstiller,

1. at orienteringen om sygefraværstatistikken for 2015 tages til efterretning

Sagsfremstilling

Hermed sygefraværstatistikken for 2015 samlet. Statistikken er opdelt på enhedsniveau. Det samlede sygefravær for Albertslund kommune i 2015 er på 11,9 dage.

Heraf er de 6,6 dage korttidssygefravær (mindre end 30 kalenderdage i sammenhæng), og de 5,2 dage langtidssygefravær (mere end 30 kalenderdage i sammenhæng). Der er afrundingsdifference på 0,1 dag.

Stigningen fra 2014 til 2015 skyldes en stigning i langtidsfraværet.

Statistikken indeholder oversigt over udvikling i barnet 1. og 2. sygedag. Her ses en lille forøgelse på 0,1 dag i gennemsnit i Albertslund Kommune.

Sammenlignet med sygefraværet for 2014 er der tale om en stigning på 1 dag samlet. Det styrkede fokus på sygefravær i Albertslund kommune forventes at betyde et fald i sygefraværet for 2016 og frem.

Indstillingen er vedhæftet tre bilag: en statistik opdelt på enhedsniveau, en overordnet statistik på afdelingsniveau og en grafisk fremstilling af udviklingen i sygefraværet.

Beslutning

Indstillingen blev godkendt.

Bilag

Sygefraværstatistik 2015 - DIF.pdf

Sygefraværstatistik hele 2015 - ØU.pdf

Sygefraværstatistik 2015 Grafik.pdf

Punkt 8: CF - Evt. (11.25-12.00)

00.01.00-A00-45-16

Resume

Eventuelt.

Indstilling

Kommunaldirektøren indstiller,

1. eventuelt drøftes

Sagsfremstilling

Kommunaldirektøren orienterer om et møde afholdt med Naturgruppen d. 9. februar om samarbejdsperspektiver.

Se bilag for referat fra Kommunaldirektørens møde med Naturgruppen 9. februar 2016.

Beslutning

Kommunaldirektøren orienterede om, at der har været stiftende generalforsamling d. 1. marts 2016 i Digitaliseringsforeningen. På generalforsamlingen var der opbakning til et fælles udbud af plejeomsorgssystemet. Monopolbruddet vil desuden være i fokus i digitaliseringsforeningen, hvor der laves en fælles businesscase og projektmodel.

Herudover blev der orienteret om, at projektmodellen vil blive taget med ind i den tværgående kompetenceudviklingsplan.

Kommunaldirektøren orienterede herudover om, at naturgruppen har rettet henvendelse om at stille ressourcer til rådighed i forhold til samarbejde. Et forslag er, at Naturgruppen bliver koblet på netværket "Natur og udeliv for udsatte børn og familier" faciliteret af Skoler & Uddannelsen.

Bilag

Referat - Møde mellem naturgruppen og Kommunaldirektør