



09-04-2013

Sagsnr.
2011-136248

Dokumentnr.
2013-288661

Sagsbehandler
Karen Thøgersen

Trivselsundersøgelsens resultater i SUF

Resultaterne fra Trivselsundersøgelsen 2013 foreligger nu, og lederne i SUF fik adgang til resultaterne for deres arbejdspladser fredag den 12. april. I dette notat redegøres der for hovedpointerne i SUFs resultater

Svarprocent

Trivselsundersøgelsen er gennemført blandt alle fastansatte i Københavns Kommune, som har været ansat i minimum tre måneder. I SUF har 6.108 medarbejdere modtaget et spørgeskema og heraf har 5.083 besvaret skemaet, svarende til en svarprocent på 83 %. Til sammenligning er den samlede svarprocent i Københavns Kommune 77 %. SUFs svarprocent er flot – ikke mindst fordi SUF har en meget stor andel af postale spørgeskemaer, som typisk har en noget lavere besvarelsesandel end elektroniske spørgeskemaer.

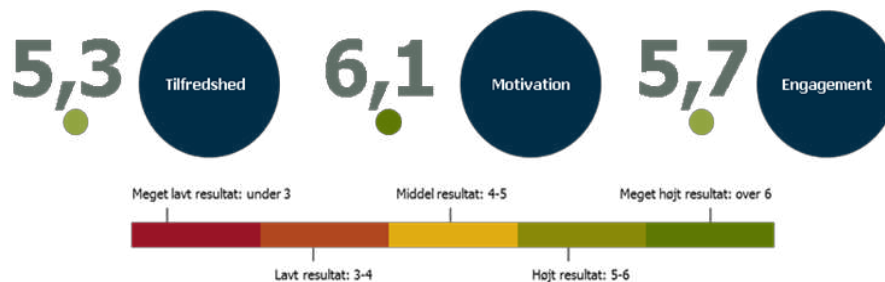
Ingen ydelsesområder i SUF har en svarprocent under 77 %, så samlet set er der med undersøgelsen givet et godt grundlag for det videre arbejde med trivslen i SUF.

Overordnet resultat for SUF

Samlet set ligger SUFs trivselsresultater rigtig godt og bedre end Københavns Kommunes og de øvrige forvaltningers resultater. Af nedenstående tabel, som viser alle forvaltningers score på de syv indsatsområder i undersøgelsen, fremgår det, at ingen af de andre forvaltninger scorer højere end SUF - undtagen på indsatsområdet "Krav i arbejdet".

	Job & or- ganisering	Indflydelse	Nærmeste leder	Ledelsen	Samarb- ejde	Læring og udvikling	Krav i arbejdet
KK	5,6	5,0	5,3	5,1	5,7	5,4	3,0
BIF	5,4	4,8	5,3	5,2	5,7	5,4	3,0
BUF	5,6	5,1	5,2	5,2	5,7	5,4	2,9
KFF	5,6	5,0	5,2	5,1	5,6	5,4	3,3
SOF	5,5	4,9	5,3	5,1	5,7	5,4	3,0
SUF	5,8	5,1	5,5	5,2	5,8	5,6	3,0
TMF	5,6	5,0	5,4	4,8	5,7	5,5	3,3
ØKF	5,4	4,4	5,1	4,4	5,8	5,0	3,2

De overordnede måleparametre i undersøgelsen; Tilfredshed, Motivation og Engagement er i SUF alle landet på et resultat, som enten befinder sig i feltet ”Højt” eller ”Meget højt”.



De fine resultater i de overordnede måleparametre skyldes ikke mindst følgende høje besvarelser:

- Tilfredshed: Spørgsmålet ”Er du tilfreds med dit job som helhed, alt taget i betragtning?” er scoret højt (5,7).
- Motivation: Spørgsmålet ”Er du villig til at yde en ekstra indsats, hvis det er nødvendigt?” er scoret bemærkelsesværdigt højt (6,4).
- Engagement: Spørgsmålet ”Tager du ansvar for at få tingene til at fungere?” er ligeledes scoret meget højt (6,4).

Lille variation mellem ydelsesområder

Variationen mellem ydelsesområderne i SUF er lille på hovedtemaerne i undersøgelsen med Centralforvaltningen som lavest scorende:

	Tilfredshed	Motivation	Engagement
KK	5,1	6,0	5,6
SUF	5,3	6,1	5,7
Hjemmepleje	5,2	6,1	5,7
Plejehjem	5,3	6,2	5,6
Træningscentre	5,4	6,0	5,7
Køkken og rengøring	5,5	6,0	5,8
Centralforvaltningen	5,0	5,9	5,3

De ensartede resultater for ydelsesområderne tyder på, at forvaltningen på trivselsspørgsmålet ligger rimeligt i ro, og at der ikke på ydelsesområdeniveau er et egentligt trivselseterslæb. De ensartede resultater giver mulighed for at igangsætte et fælles arbejde med dels at forbedre, dels at fastholde trivslen i SUF. Dette arbejde forventes igangsat i regi af SUF MED i løbet af de næste måneder.

Af de prioriteringskort for SUF og for ydelsesområderne, der er indeholdt i trivselsrapporterne, er der for en stor dels vedkommende sammenfald i de temaer, der ligger i det røde prioriteringsområde¹, fx:

- At der sker en retfærdig fordeling af arbejdsopgaver, at der er en hensigtsmæssig opgaveløsning, og at de ansatte har de rette informationer for at kunne klare arbejdet
- At de ansatte har indflydelse på forandringer
- At nærmeste leders kommunikation til de ansatte er god, og at forslag fra de ansatte behandles respektfuldt af ledelsen
- At konflikter løses på en retfærdig måde
- At de ansatte har muligheder for at lære nyt i arbejdet og muligheder for efter- og videreuddannelse
- At der ofte er meget at lave, og at det er nødvendigt at arbejde hurtigt

SUF MED drøfter disse punkter den 13. maj. SUF MEDs opgave er at beslutte centrale opfølgingsaktiviteter, samt tænke resultaterne sammen med øvrige indsatser i SUF, herunder tillidsdagsordenen.

De arbejdspladsnære opfølgingsindsatser, som planlægges lokalt, vil tage udgangspunkt i arbejdspladsernes egne prioriteringer.

Andre resultater

For så vidt angår ledernes trivsel i SUF, viser resultaterne, at de scorer noget højere på alle tre overordnede parametre i undersøgelsen; Tilfredshed 5,9, Motivation 6,6 og Engagement 6,3. Det gælder både resultaterne for alle ledere i SUF og for enhedsledere i SUF. Selv om det ikke er usædvanligt, at ledere scorer højere end medarbejdere i trivselsundersøgelser, skal ledernes score i denne undersøgelse fremhæves som et godt resultat.

Den lille variation i SUFs resultater gør sig også gældende, når man sammenligner hovedresultaterne i de fem lokalområder. På Tilfredshed ligger lokalområdernes scorer på hhv. 5,2 og 5,3, på Motivation på hhv. 6,1 og 6,2, og på Engagement på hhv. 5,6 og 5,7.

Også blandt SUFs faggrupper er variationen i trivselsresultaterne relativ lille. Blandt faggrupper scorer SOSU-assisterer i hjemmeplejen dog lavere end resten af SUF og i lidt mindre grad sygeplejersker på plejehjem.

SUFs resultater i temaet Social Kapital ligger lidt over gennemsnittet for Københavns Kommune. Særligt scorer SUF lidt højere på

¹ Det røde prioriteringsområde er udtryk for de indsatsområder, der bør prioriteres, fordi de har en forholdsvis lav score og samtidig har stor sammenhæng med medarbejdernes tilfredshed, motivation og engagement.

dimensionerne Tillid og Samarbejdsevne. SUF har indgået en aftale med Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø om, at der i forbindelse med denne trivselsundersøgelse opstartes et forskningsprojekt om social kapital i fire af de fem hjemmeplejer i SUF. Projektet løber over de næste to år.

Inddeling af medarbejderne

Analysefirmaet Ennovas standardtrivselsrapporter indeholder analyser af medarbejdere, hvor man krydser besvarelsene på motivation og engagement, viser, at SUF samlet set ligger højt på antallet af "Ildsjæle" (20 %) mod 16 % i Københavns Kommune. Ildsjælene er karakteriserede ved at være villige til at yde en ekstra indsats og er stolte af at være ansat i SUF.

Gruppen af "Kernemedarbejdere" i SUF udgør 46 %. Til sammenligning udgør kernemedarbejderne 49 % i Københavns Kommunes samlede resultat. Kernemedarbejderne er kendetegnet ved at have motivation og engagement, der gør, at arbejdet bliver gjort, og at der ikke overvejes jobskifte.

Såvel Københavns Kommune som SUF er præget af meget få "Trofaste" medarbejdere og meget få "På-vej-væk-medarbejdere".

Den sidste gruppe "Zappere" udgør 30 % af SUFs medarbejdere (32 % i Københavns Kommune). Zapperne er meget motiverede i deres arbejde, men de har brug for, at motivationen holdes intakt, hvis de skal forblive en positiv arbejdskraft. Her ligger en ledelsesmæssig opgave i at holde medarbejderne motiverede og sørge for udfordringer og udviklingsmuligheder.

Enheder med kritisk lav score

Der er fire enheder (plejecentre) med meget lave scorer både på spørgsmål om tilfredshed og spørgsmål om ledelse. Center for Organisation har været i kontakt med lokalområdecheferne om de pågældende enheders trivselsresultater, og der er allerede stor opmærksomhed på de pågældende enheder i lokalområderne.

Derudover kan der peges på seks andre enheder, hvor en eller flere afdelinger/grupper har lave scorer på ledelse og andre temaer. Det drejer sig om en hjemmepleje, afdelinger på fire plejecentre og en afdeling på et rehabiliteringscenter.

Centralforvaltningen

Centralforvaltningen scorer lavere end SUF på de overordnede parametre i undersøgelsen; Tilfredshed (5,0), Motivation (5,9) og Engagement (5,3). Det er primært i indsatsområderne "Job og organisering" samt "Læring og udvikling", at Centralforvaltningens scorer er noget lavere end SUFs overordnede resultater.

Hvis man sammenligner Centralforvaltningens resultater med resultaterne fra de tilsvarende centralforvaltninger i de to øvrige store velfærdsforvaltninger, SOF og BUF, fremgår det, at SOF har den højeste score, og BUF scorer lavest:

	Tilfredshed	Motivation	Engagement
KK	5,1	6,0	5,6
SUF	5,3	6,1	5,7
Centralforvaltning SUF	5,0	5,9	5,3
Centrale kontorer SOF	5,2	5,9	5,7
Stabsfunktioner BUF	4,9	5,7	5,2

I SUF indeholdt Centralforvaltningens spørgeskema et særligt sæt spørgsmål som opfølgning på processen om god arbejdspladskultur. Der laves en særskilt rapportering på disse spørgsmål. Der følges særskilt op på disse spørgsmål i Centralforvaltningens MED-udvalg.

Enheder med træning i arbejdstiden

De fem enheder i Lokalområde VKV, der deltager i projektet om træning i arbejdstiden, scorer med undtagelse af en enkel højt på spørgsmålet om sundhedsfremme på arbejdspladsen. Scoren for de fire enheder i projektet ligger fra 5,6 til 6,3 mod et gennemsnit for plejehjem på samme spørgsmål på 5,1.

I besvarelsen af de fysiske rammer på arbejdspladsen scorer SUF samlet set 4,8. Til sammenligning er den samlede score af de fysiske rammer i Københavns Kommune på 4,7.

Spørgsmål om krænkende adfærd

På spørgsmålene om krænkende adfærd ser resultatet af trivselsundersøgelsen således ud²:

- 12 % angiver, at de inden for de sidste 12 måneder har været udsat for trusler om vold på arbejdspladsen (2008: 18 %, 2010: 16 %)
- 10 % angiver, at de inden for de sidste 12 måneder har været udsat for fysisk vold på arbejdspladsen (2008: 12 %, 2010: 12 %)
- 11 % angiver, at de inden for de sidste 12 måneder har været udsat for mobning på arbejdspladsen (2008: 11 %, 2010: 9 %)
- 8 % angiver, at de inden for de sidste 12 måneder har været udsat for uønsket seksuel opmærksomhed på arbejdspladsen (2008: 9 %, 2010: 8 %)

For de to første spørgsmål om trusler om vold og fysisk vold er andelen af de bekræftende besvarelser faldet fra 2008 til nu. Tallet for

² På spørgsmålene om krænkende adfærd, er det muligt at sammenligne med undersøgelse i 2008 og 2010, hvor lignende spørgsmål var med.

uønsket seksuel opmærksomhed er stagneret fra 2010 til nu, mens andelen af de medarbejdere, der angiver, at de har været udsat for mobning er steget med 2 procentpoint fra 2010 til nu og dermed er på samme niveau som i 2008.

SUF har i samarbejde med Arbejdsmiljø København udarbejdet en guide til arbejdet med mobning, som kan bruges til den lokale opfølgning på arbejdspladserne.

Som noget nyt er der i denne trivselsundersøgelse medtaget et spørgsmål om skænderier og konflikter. Besvarelserne viser, at 41 % angiver, at de inden for de sidste 12 måneder har været involveret i skænderier eller konflikter. Det er ikke muligt at foretage sammenligninger fra tidligere år, ligesom det heller ikke er muligt at sammenligne med andre forvaltninger i Københavns Kommune, idet SUF er den eneste forvaltning, der har medtaget dette emne i undersøgelsen.

Aktuelle og landsdækkende tal fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø viser, at 57 % af de ansatte inden for de sidste 12 måneder har haft skænderier eller konflikter på arbejdspladsen. Det vil sige et væsentligt højere tal end SUFs.

Af SUFs resultater fremgår det, at 67 % af skænderierne og konflikterne i SUF er mellem kolleger. Dette resultat skal ses i sammenhæng med, at samarbejdet mellem kolleger scores højt (6,0), og at spørgsmålet om, hvorvidt nærmeste leder hjælper med at håndtere konflikter, ligeledes scores højt (5,3). Disse besvarelser kan medvirke til at nuancere billedet af skænderier og konflikter.

På alle arbejdspladser opstår uenigheder, når opgaver skal udføres og udvikles. Og det kan være med til at udvikle en arbejdsplads, hvis konflikter håndteres rigtigt. SUF har i samarbejde med Arbejdsmiljø København udarbejdet en guide til arbejdspladserne om konflikter og det gode samarbejde.