

HR målinger – erfaringer fra SPK

Morten Buan

HR Direktør

Oslo universitetssykehus Ullevål

Vår visjon

**Gjennom kompetanse og nærhet
skaper vi forutsigbarhet for
kunden**



K

kvalitet

A

ansvarlighed

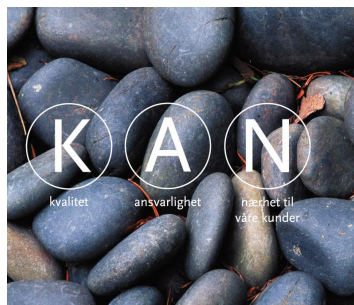
N

nærhet til
våre kunder

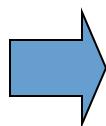
Vi må ta hensyn til alles behov



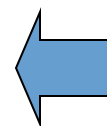
”SPK oppfyller personkundernes rettigheter”



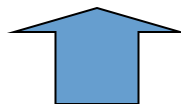
”Alle etterlever KAN”



**STATENS
PENSJONSKASSE**



”SPK gir forutsigbarhet”



”Effektive prosesser og systemløsninger”

SPK målstyringsmodell:

Eier/finans perspektiv
Vi oppfyller medlemmenes rettigheter

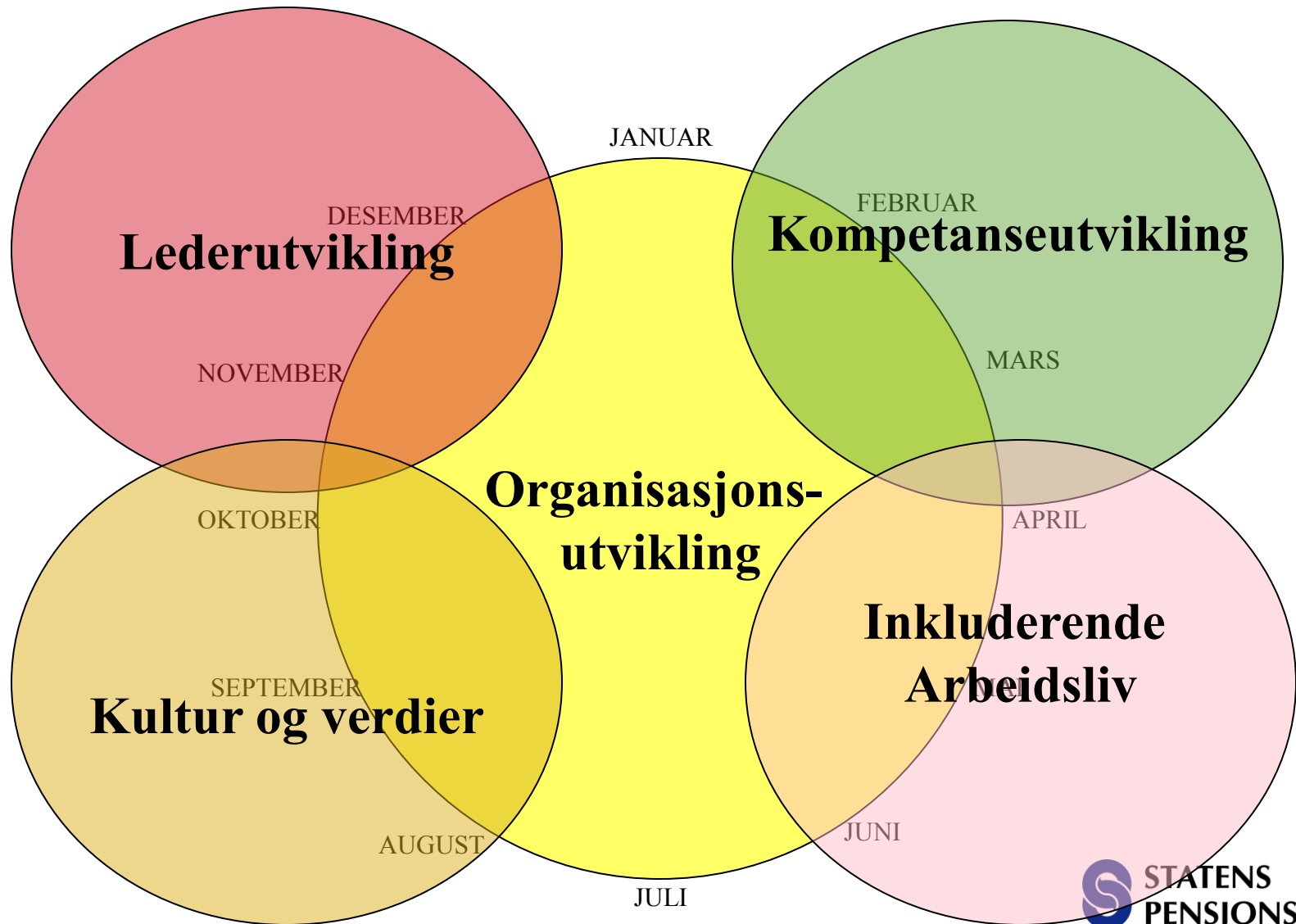
Intern-perspektiv
Effektive prosesser og systemløsninger

Gjennom kompetanse og nærhet skaper vi forutsigbarhet for kunden

Kunde perspektiv
Vi gir forutsigbarhet

Læring og vekst perspektiv
Alle etterlever KAN

Utvikling av SPK til en kunnskapsbedrift – lærende organisasjon.



Resultatmålsetninger organisasjonsutvikling.

1. Medarbeiderundersøkelsen

1. Deltagelse, 85% av aktive medarbeidere (ikke medarbeidere på permisjon)
2. På alle områder score over 70 % og ha en forbedring på spørsmålene om tilbakemelding, samarbeid og organisasjonsoversikt

2. Handlingsplan MU

1. Alle seksjoner skal ha korte konkrete handlingsplaner som kan måles

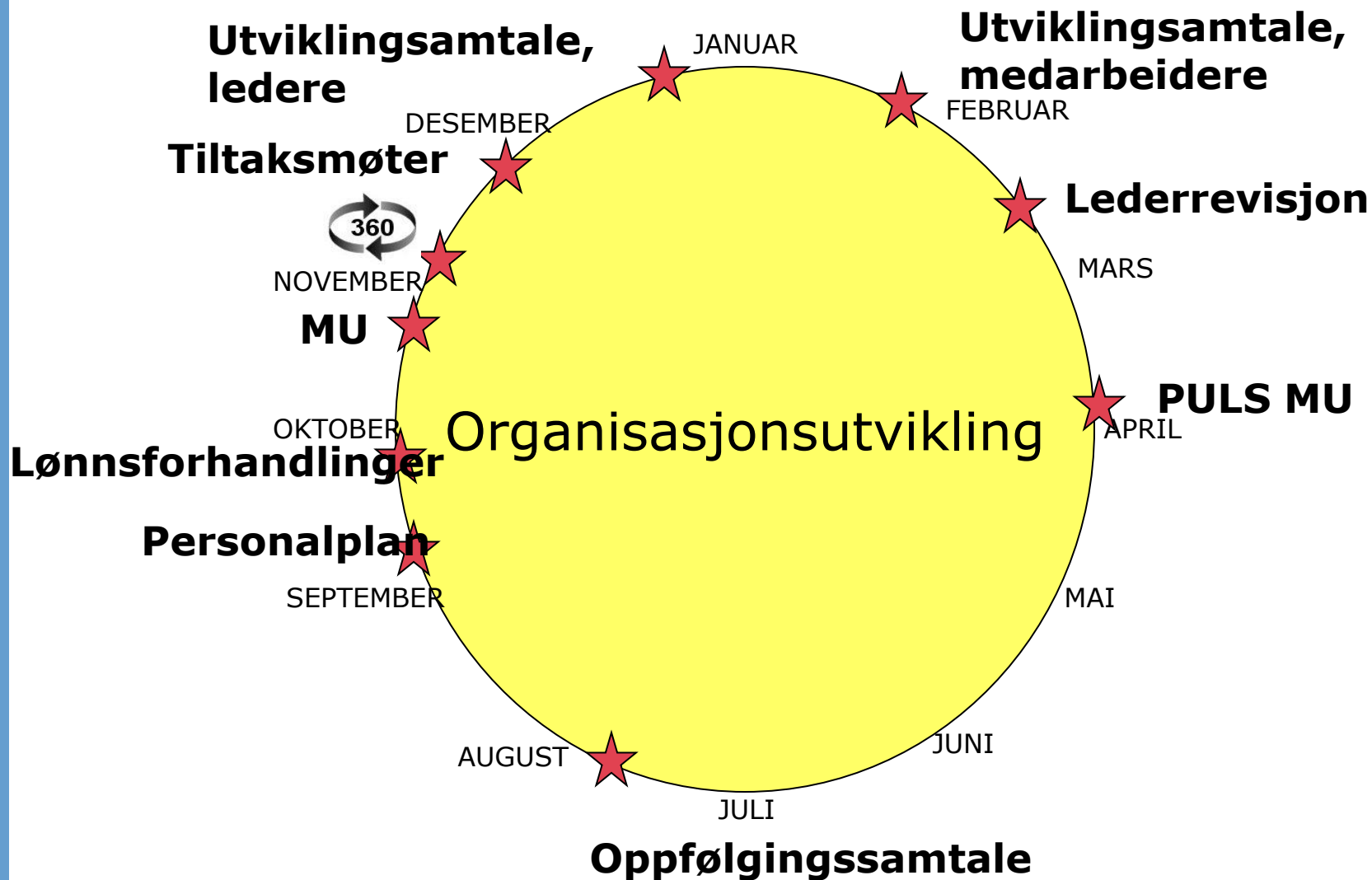
3. Utviklingssamtaler

1. Alle aktive medarbeidere skal ha gjennomført utviklingssamtaler innen 1. april
2. Opplevd kvalitet på samtalen skal være over 70 %, målt ved PTI – pulsundersøkelse i april

4. Personalplan

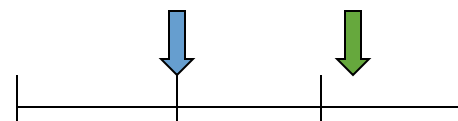
1. Områdene skal ha oversikt over bemanningsbehovene minst ett år frem i tid samt et estimat for de to påfølgende år.

LEDER – MEDARBEIDERUTVIKLING I SPK



Resultatmålsetninger kultur og verdier .

1. Medarbeiderundersøkelsen
 1. Medarbeiderne scorer over 70 % på spørsmålene vedrørende KAN
 2. Kunderelasjonsindeksen i MU scorer over 70%
2. Kundeundersøkelser
 1. Kunderelasjonsindeksen i de eksterne kundeundersøkelsene scorer over 70%
3. Leveregler
 1. Alle områder/seksjoner har leveregler som understøtter våre ønskede verdier – KAN, og setter et årlig mål i forhold til utvikling på en skala fra 1 til 10.



Resultatmålsetninger inkluderende arbeidsliv

1. Lederne utarbeider tiltaksplaner for medarbeidere med høyt fravær og spesielle behov som skal resultere i et lavere sykefravær
2. Hvert område og SPK når sine mål på sykefraværet
3. Redusere antall medarbeidere som går ut i full og varig uførepensjon
4. Redusere turnover i virksomhetskritiske fagområder/seksjoner der dette er for høyt
5. For SPK totalt skal turnover ligge mellom 10% og 15%

Resultatmålsetninger lederutvikling .

1. Leverer måloppnåelse på alle områder
 1. Lederne når sine resultatmål
2. Medarbeiderundersøkelsen
 1. Over 70 % score i sitt ansvarsområde
 2. Ingen områder med score under 60 (røde områder).
3. Sykefravær
 1. Akseptabelt nivå på sykefravær i sitt ansvarsområde innenfor SPK sine mål for sykefravær(må spesifiseres for hver leder)
 2. Nedgang i egenmeldt sykefravær i henhold til avtalt mål.
4. Ledertilbakemelding – lederprinsippene – 360
 1. Personlig oppdatert utviklingsplan
 2. Forbedringer på avtalte mål for hver leder
5. Ledertrening og lederprogrammet
 1. Treningen og programmet oppleves som nyttig og utviklende for den enkelte leder målt ved spørreundersøkelse



Lederprofil ved hjelp av 360 grader som verktøy

- Sammenligning av egen oppfatning versus andres oppfatning
- Tilbakemeldinger fra flere kilder gir et mer nyansert og realistisk bilde av egen atferd
- Anonyme tilbakemeldinger fremmer ærlige tilbakemeldinger og muliggjør:
 - ✓ Forsterkning av hensiktsmessig atferd
 - ✓ Korrigering av lite hensiktsmessig atferd

Konflikt håndtering	Kommunikasjon	Motiverende	Gjensidig respekt	Marked- og kundeorientert	Resultat orientert	Endrings orientert
---------------------	---------------	-------------	-------------------	---------------------------	--------------------	--------------------

Målkort SPK

FINANS

Parameter	Egenskap	2005	Måltall 2006	Skala for måling			Fortid/fremtid	Metode
1 Overskudd Fovaltning	Resultat kap. 2470 (overskuddskrav)	46,7 mill.	43,9 mill.	<-5%	-5,-2%	>-2%	Fortid	Regnskap
2 Overskudd Forsikring	Awik mot rammeford. kap. 1542		<+/-5%	<+/-5%	+/-5,+/-2%	>+/-2%	Fortid	Regnsk. årsberetning
3 Kost/inntekter	Kostnader i % av inntekter - daglig drift	68%	65%	>68%	65-68%	<65%	Fortid	Regnskap

KUNDER

Parameter	Egenskap	2005	Måltall 2006	Skala for måling			Fortid/fremtid	Metode
4 Kundetilfredshet - Person	Indeks 5 spm kundeundersøkelse	4,2	4,2	<3,5	3,5-4	>4	Fremtid	Kundeundersøkelse
5 Kundetilfredshet - Bedrift	Indeks 5 spm kundeundersøkelse	79	80	<60	60-70	>70	Fremtid	Kundeundersøkelse
6 Forutsigbar info - Person	Ikke tilgjengelig pt.							
7 Forutsigbar info - Bedrift	Ikke tilgjengelig pt.							

INTERNE PROSESSER

Parameter	Egenskap	2005	Måltall 2006	Skala for måling			Fortid/fremtid	Metode
8 Restanser	Status restanser ihht nedbygningsplan	32 632	0				Fortid	Månedlige tellinger
9 Selvbetjeningsandel	Ajourhold medlemsdata	Lavt	74%	1 awik	Vurdering	0 awik	Fremtid	Månedlige tellinger
10 Verdiskapning IT	Utviklingskostnader IT/totale it-kostnader	29%	45 %	<30%	30-40%	>40%	Fortid/fremtid	Regnskap
11 Oppetid IT	Målt oppetid på 5 systemer i SPK		99,5%	1 awik	Vurdering	0 awik	Fortid	Månedlige kontroller
12 Internkontroll	Indeks 4 kontroller		0 awik	1 awik	Vurdering	0 awik	Fortid	Kontroller mnd/tert.
13 Prosjektfremdrift	Awik prognose prosjekt mot budsjett		0	>+/-5%	+/-2+/-5	<+/-2	Fortid/fremtid	Rapp. programsjefene

LÆRING & VEKST

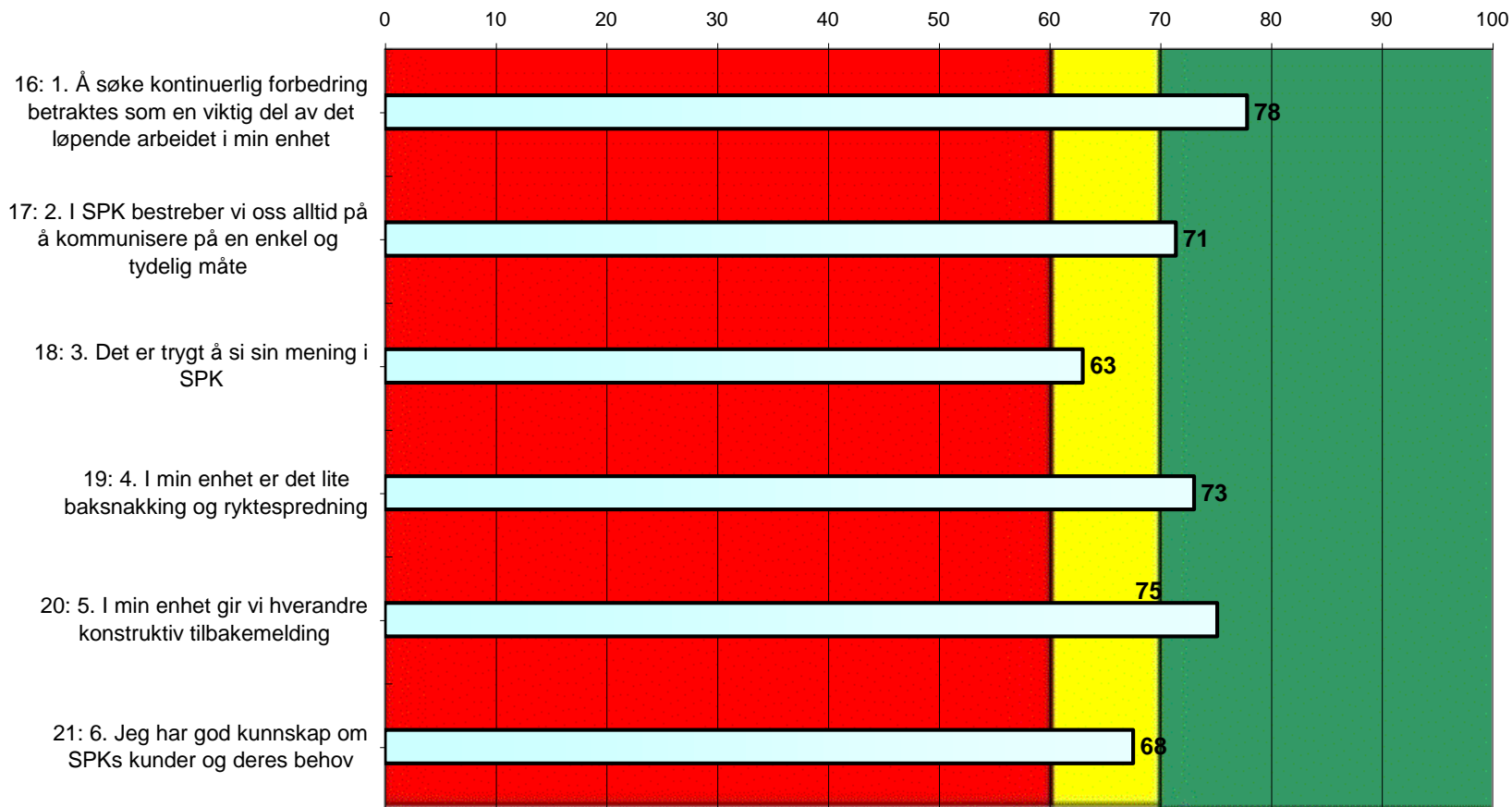
Parameter	Egenskap	2005	Måltall 2006	Skala for måling			Fortid/fremtid	Metode
14 Medarbeiderindeks	Indeks 15 spm medarbeiderunders.	>70	>70	<60	61-70	>70	Fremtid	Medarbeiderunders.
15 Lederindeks	Indeks utarbeides av MOB	80		<60	61-70	>70	Fremtid	Medarbeiderund. 360°
16 Sykefravær - korttid	Andel sykemelding korttidsfravær	2,6%	2%	>3%	2-3%	<2%	Fortid/fremtid	Tidsregistr.systemet
17 Forventet turnover	Forventet turnover fra medarb.unders.	13,5%	<8%	>10%	8-10%	<8%	Fremtid	Medarbeiderunders.

- 2003 svarprosent på - 74%
- 2004 svarprosent på - 82%,
- 2005 svarprosent på - 95%

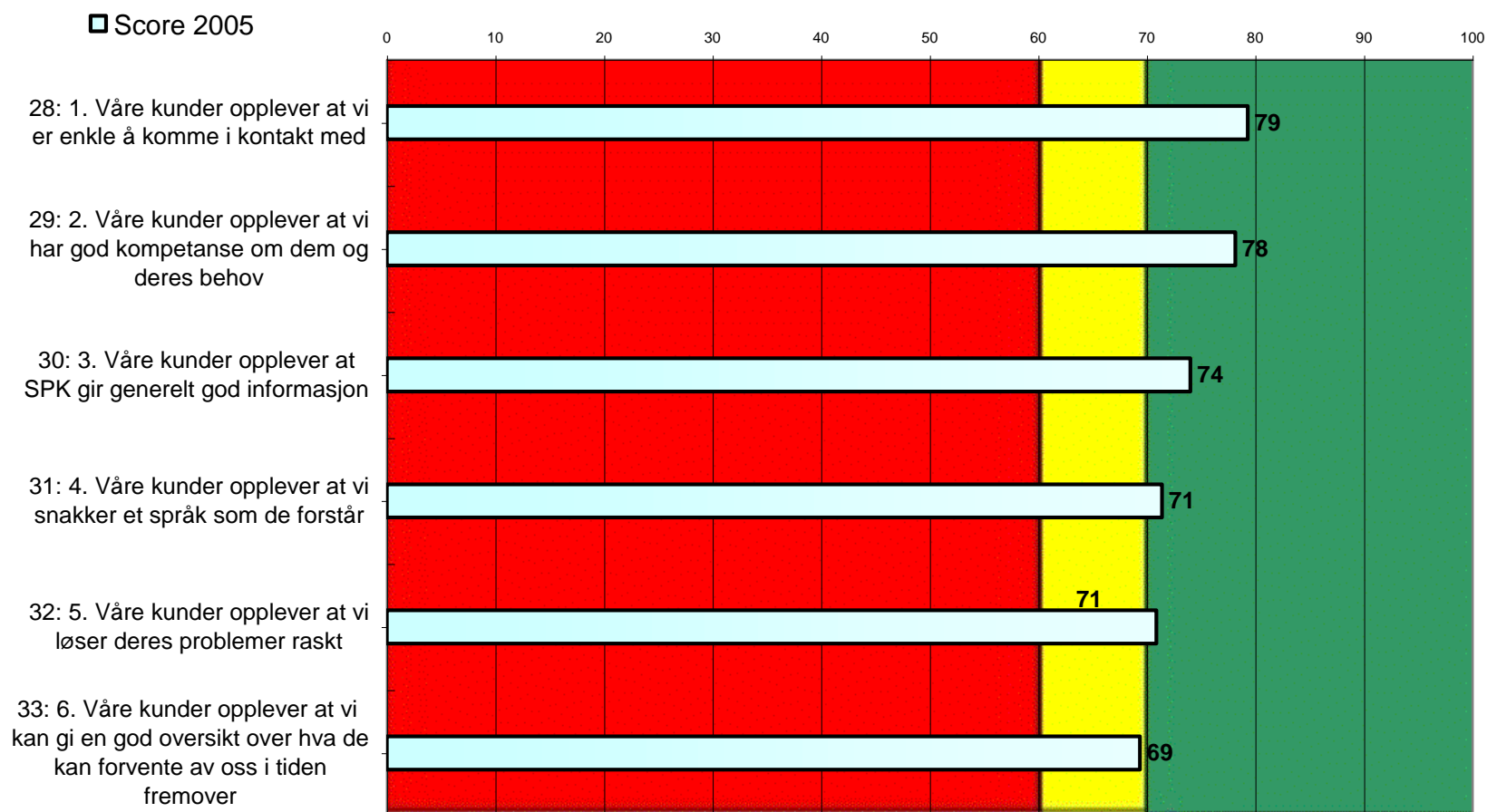
- Tidsplan
 - Uke 42/43 Gjennomføre undersøkelsen
 - Uke 46/49 Seksjonsmøter gjennomføres ansv: PES
 - Uke 2 Handlingsplaner/tiltak på seksjonsnivå er ferdig utarbeidet sendt PES via forretningsdirektør
 - Uke 5/6/7/8 Utviklingssamtaler gjennomføres
 - Frist 1 mars kompetanseplaner er ferdig utarbeidet - sendt PES via forretningsdirektør

Verdier og kultur - 6 spørsmål

□ Score 2005



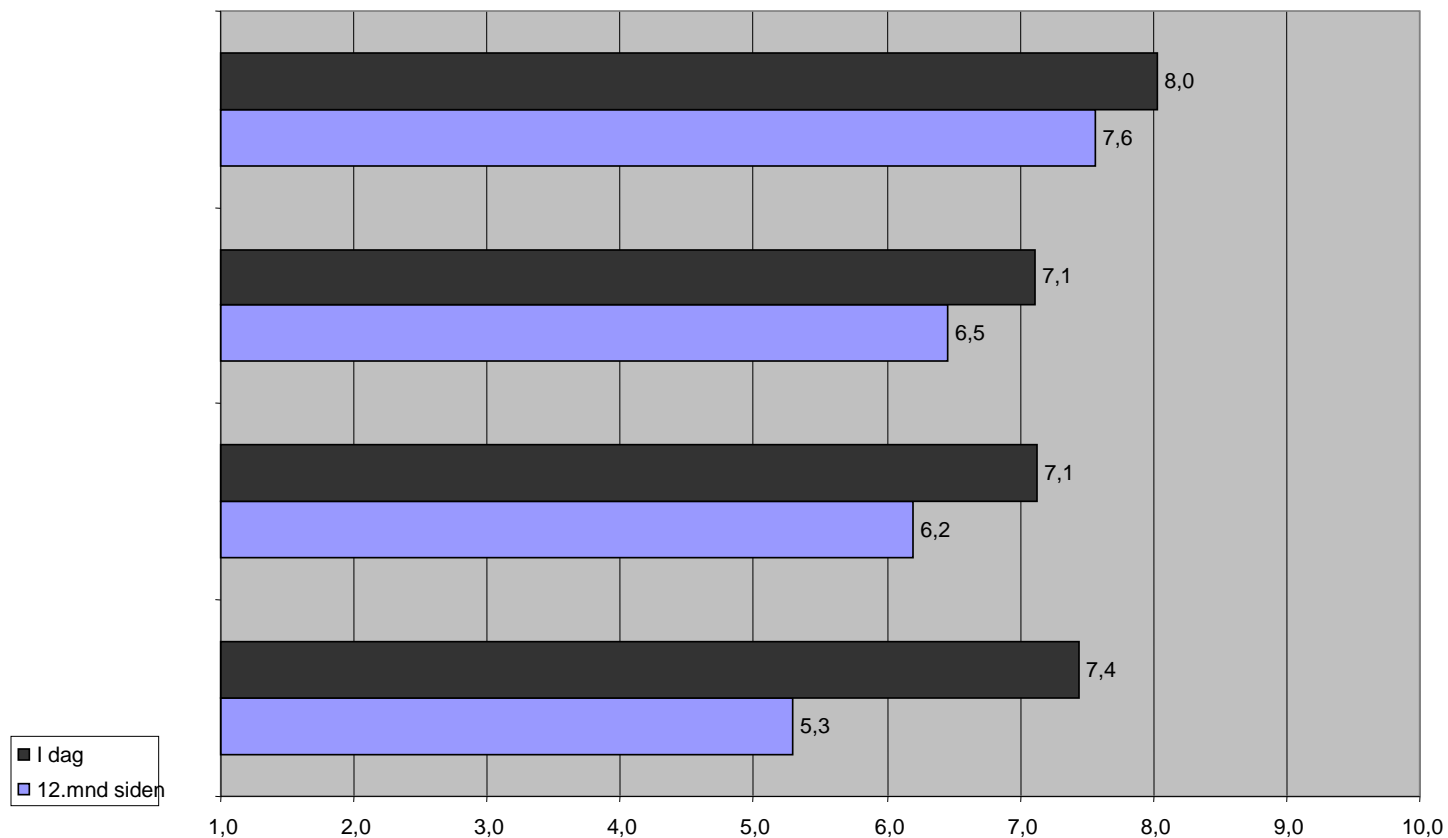
Kunderelasjon – 6 spørsmål



Total score storkundeansvarlig - kundeteam

Skala fra 1-10 der
1= svært dårlig og
10= svært god.
Kriteriene som er
vurdert er:

Enkel å kontakte
Proaktiv
problemløsning
Kundekompetanse
Løser problemer
raskt
Ukomplisert
problemløsning
Kunnskap kollektiv
pensjonsforsikring
Kunnskap
kapitalforvaltning
Personlig oppfølging
Aktivitetsplan



Sykefravær 2005

**Sykefravær totalt på SPK nivå:
5.2 %**

Sykefravær totalt i 2004: 6.8 %

En reduksjon på 1,6 % poeng

Måloppnåelse 2005

Mål	Krav fra MOD	Resultater
Overskudd	46,7 mill.	46,7 mill.
Avsetning til/overføring fra reguleringsfondet	-15,3 mill.	10,7 mill.
Rettidig utbetaling av nye pensjoner	100%	100%
Kvalitet i pensjonsutbetalingene (før opprettende tiltak)	>95%	96,2%
Avskrivninger	<0,5%	0,2%
Renteutbetalinger	<1,6 ‰	0,6 ‰
Behandlingstid nye boliglån	1 mnd.	à jour
Refinansiering av boliglån	1 mnd.	à jour
Utbetaling av gruppelivserstatning	<7 dager	5 dager
Utbetaling av yrkesskadeerstatning innen 4 uker	>80%	83%
Besvart skriftlige henvendelser i PKO	4 uker	à jour

