



Oslo

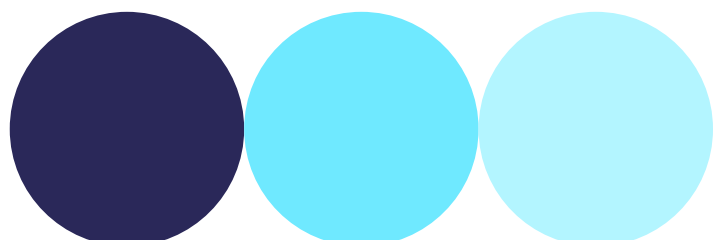
Oslo Origo

Årsberetning 2024

Foto: Kristian Uhlving / Oslo kommune

Innhold

	Lederens beretning	3
1	Ansvarsområde.....	5
2	Måloppnåelse, resultater og risikovurdering.....	9
2.1	Situasjonsbeskrivelse.....	10
2.2	Frivillighetsområdet	11
2.3	Oppvekstområdet	15
2.4	Helseområdet	17
2.5	Helse og mestring.....	20
2.6	Selvbetjent utviklingsplattform.....	23
2.7	Andre områder	25
2.8	Måloppnåelse.....	28
2.9	Styring og kontroll	30
3	Sammenligning av budsjett og regnskap	33
3.1	Driftsregnskap.....	34
3.2	Investeringsregnskap.....	38
3.3	Investeringsregnskap på prosjektnivå	41
3.4	Noter i regnskapet	42
4	Særskilt rapportering.....	43
4.1	Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv	44
4.2	Saksbehandlingstid	45
4.3	En åpen og effektiv kommune	45
4.4	Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse	46
4.5	Universell utforming	47
4.6	Likestillingstiltak rettet mot byens innbyggere	48
4.7	Rapportering innen HR-området og HMS	49
4.8	Folkehelsestrategi	53
5	Miljø- og klimarapportering.....	54
5.1	Kortfattet omtale av miljø- og klimaarbeidet i Oslo Origo.....	55
5.2	Klimabudsjett.....	55
6	Oppfølging av verbalvedtak	56
6.1	Utkvittering av bystyrets verbalvedtak og merknader.....	57
6.2	Merknader fra Kommunerevisjonen.....	57
7	Vedlegg.....	59



Lederens beretning

Mer brukervennlige og funksjonelle fagsystemer fjerner tidstyver for ansatte.

Over hele kommunen jobbes det nå iherdig med å opprettholde kvaliteten på tjenestene tross mindre penger. Vi blir også flere eldre, mens tilgangen på kvalifisert personell er en stadig større utfordring.

Omstendighetene gjør det ekstra motiverende å se effektene av målrettet digitalisering. Bedre systemstøtte og økt brukervennlighet bidrar til at kommunen kan levere kvalitet med mer effektiv samhandling.

Det siste året har Origo oppnådd store gevinster innenfor sine satsinger, men også spilt inn hvordan kommunen kan utløse et enda større potensial i sitt arbeid med digitalisering.

Mange innbyggere ønsker å gjøre mer selv, noe kommunen kan legge bedre til rette for med selvbetjente digitale løsninger. I 2024 har vi overtatt kommunens nettsider for helse og barnehage, og har dermed muligheten til å forbedre samhandling mellom innbyggerne og ansatte i bydeler som leverer mange av innbyggertjenestene.

Mer brukervennlige og funksjonelle fagsystemer fjerner tidstyver for ansatte. Origo forbedrer systemstøtten ved å øke brukervennligheten, forenkle prosesser og automatisere der vi kan.

I 2024 fikk Origo i oppdrag å finne ut hvordan kommunen skal modernisere journalsystemene sine. Her er utdatert systemstøtte en flaskehals i arbeidshverdagen til titusenvs av ansatte, og hindrer bærekraftig drift i møte med et økende antall pasienter. Flere av Oslos etater og bydeler går nå opp de første stegene sammen. Dyp domenekompetanse gir oss problemforståelsen vi trenger for å lage, tilpasse eller kjøpe de rette løsningene.

Origo har over tid etablert tverrfaglige kompetansemiljøer innenfor sine satsingsområder. Ved å samarbeide tett med tjenesten har vi i 2024 jobbet med løsninger som styrker pasientsikkerheten ved legevakta, ivaretar behov hos eldre og pårørende, forenkler kommunens skjemaer, øker tilgangen til barnehage, sikrer meråpne tjenester og forbedrer dataflyten både i kommunen og mellom stat og kommune.

I 2024 nådde vi et gjennombrudd da Utdanningsetaten besluttet å innføre Origos bookingløsning på alle byens skoler. Økt utbredelse lar kommunen legge til rette for mer aktivitet og kultur uten å øke ressursbruken.

I året som gikk leverte Origo flere større analyser knyttet til årets tildelingsbrev. Her ble vi bedt om å peke på smertepunkter i kommunens arbeid med digitalisering, og foreslå tiltak som gir grunnlag for bedre styring av digitaliseringsarbeidet og dermed baner vei for enda større fremdrift og gevinster.

Vi har opplevd at innspillene våre er blitt godt mottatt og blir bygget videre på i 2025. Dette ser vi i grunnleggende grep kommunen gjør for å få til mer helhetlig styring og tydeligere ansvar i digitaliseringsarbeidet. Ett av disse grepene er at Byrådsavdeling for finans nå er i gang med å samle sine fagmiljøer i to sterke etater med klare kjerneområder og tydeligere ansvar.

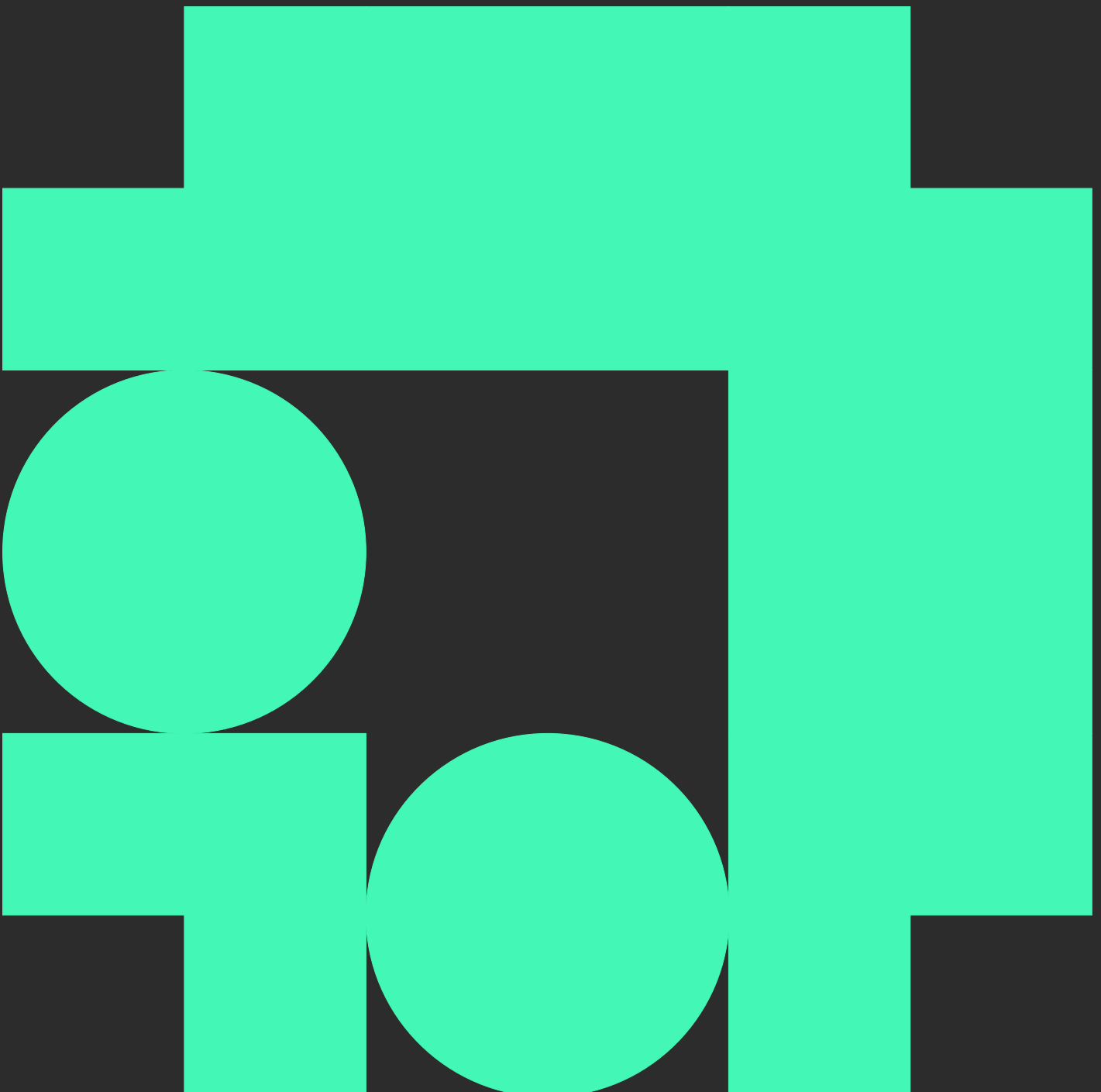
Sammen blir vi enda bedre rustet til å gjøre Oslo til verdens beste by å bo i.

Vi gleder oss til å ta store skritt mot felles mål i 2025.



Tine Reuter Dahl
direktør
Oslo Origo

1 Ansvarsområde



Oslo Origo er kommunens felles satsing på digitalisering og tjenesteutvikling. Origo skal være en pådriver i kommunens arbeid med digitalisering og bidra til digital transformasjon av byens innbyggertjenester.

Forbedre innbyggertjenester

Origo skal gjøre kommunale tjenester enklere og mer tilgjengelige for Oslos innbyggere og næringsliv. I samarbeid med virksomheter og bydeler skal vi utvikle, forbedre og anskaffe digitale produkter som fyller innbyggernes behov.

Innbyggere skal ha forutsigbar tilgang til tjenestene de har krav på, og oppleve kommunens løsninger som brukervennlige, funksjonelle og pålitelige.

Forenkle arbeidsprosesser

Etaten skal, ved hjelp av teknologi og digitalisering, bidra til å forenkle arbeidsprosesser og forbedre systemlandskapet i Oslo kommune.

Ved å bedre systemstøtten for kommunens ansatte skal Origo bidra til å frigjøre tid, redusere kostnader og styrke driftssikkerheten.

Rådgiver og kompetansesenter

Overordnet skal Origo være en sentral rådgiver for kommunen knyttet til digitalisering, transformasjon og endringsprosesser. Etaten skal også bidra til å heve kompetansen på tjenesteutvikling og digitalisering i andre virksomheter.

Sikre og tilrettelagte løsninger

Løsninger og nettsider Origo har ansvar for skal innfri nasjonale krav til sikkerhet, personvern og universell utforming.

Alle løsninger vi jobber med skal være universelt utformet. Det gjelder alt fra innbyggerrettede nettsider til fagsystemer for saksbehandlere og etatens eksterne kommunikasjon.

Prioriteringer

Origos prioriteringer gjøres gjennom tildelingsbrev, budsjettprosesser og i dialog med byrådsavdelingene vi jobber med.

Vi har de siste årene etablert satsinger som berører flere av kommunens store samfunnsflokke. Disse miljøene utgjør fundamentet for kjernevirksomheten vår, som er tjenestenær produktutvikling.

► **Bemanningsoversikt Oslo Origo**

	31.12.2023	31.12.2024	Endring
Ansatte	137	145	6 %
Årsverk	132	140	6 %

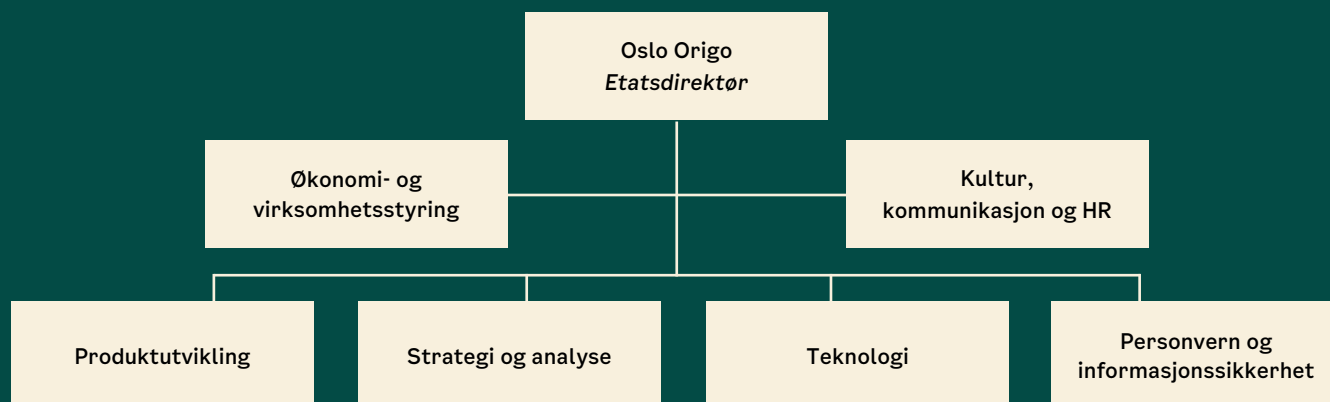
Oslo Origo hadde ved utgangen av 2024 en kvinneandel blant de faste ansatte på 50 prosent, en liten nedgang fra 52 prosent ved utgangen av 2023.



Origos organisering

Origo er matriseorganisert med en fagakse (avdelinger) og en produktområdeakse (våre satsingsområder). De fleste ansatte jobber i tverrfaglige produktutviklingsteam.

Avdelinger



Produktsatsinger



Konsulentandel

2,7 %

2023: 2,8 %

Ansatte

145

2023: 137

Origo i tall

Turnover

7,7 %

2023: 5,1 %

Sykefravær

7,2 %

2023: 6,6 %

Manneandel

50 %

2023: 48 %

2 Måloppnåelse, resultater og risikovurdering



2.1 Situasjonsbeskrivelse

Origo har i 2024 levert verdi ved å forenkle og forbedre kommunens tjenester gjennom digitalisering
Gode samarbeid har vært avgjørende for å oppnå størst mulige gevinster innenfor dagens rammebetingelser.

Etablerte miljøer

I 2024 styrket Origo sin innsats innen helse, helse og omsorg, frivillighet og barnehage. Siden etableringen i 2020 har etaten jobbet for å komme tett på virksomhetene som leverer tjenestene.

Gjennom året har inngående innsikt i tjenester og brukerreiser latt oss utvikle tjenestene i en retning vi vet treffer på behov for både innbyggere og ansatte.

Fagsystem for økonomisk sosialhjelp

I 2024 startet vi arbeidet med å forbedre og videreutvikle fagsystemet som blant annet brukes til saksbehandling av sosialhjelp ved NAV-kontorene i bydelene (Fasit).

Drift og videreutvikling av Fasit vil foregå sammen med Helseetaten (HEL), og har til hensikt å redusere kostnader og effektivisere arbeidsprosesser.

Anskaffelse av journalsystemer

I 2024 ble Origo bedt om å lede utredningen om modernisering av kommunens systemer for elektronisk pasientjournal. Målet er å erstatte dagens utdaterte systemstøtte for både akuttjenester og pleie- og omsorgstjenester. Dette er nødvendig for å oppnå helt avgjørende effektiviseringsgevinster.

Origo bidrar i anskaffelsene sammen med HEL, Sykehjemsetaten (SYE) og byrådsavdelingene. Dette arbeidet vil fortsette i 2025.

Grep for bedre digitalisering

I løpet av 2024 har Origo levert flere større rapporter til Byrådsavdeling for finans (FIN). Rapportene har utgjort vårt bidrag til byrådsavdelingens planer om å øke gjennomslagskraften i kommunens IKT- og digitaliseringsarbeid.

Tydelige grep som organisering, helhetlig porteføljestyling og oppdatering av IKT-reglementet skal bidra til bedre prioriteringer og økt fremdrift i Oslo kommunes digitale transformasjon.

Økonomiske rammer

På lik linje med resten av kommunen må Oslo Origo tilpasse seg varslede rammekutt. Etaten gjør nødvendige grep for å kunne fortsette å levere på fastsatte mål også i neste budsjettperiode.

Vi er bevisst på at den økonomiske situasjonen kan gjøre det vanskelig for noen virksomheter å prioritere samarbeid om digitalisering. Origo er avhengig av å kunne jobbe tett med ressurser på tjenestesiden for å lage formålsrettede løsninger.

Målstyring

Origo skal levere på mål og oppdrag i Sak 1 og etatens tildelingsbrev. For å understøtte dette arbeidet har Origo i 2024 styrt etter fire interne hovedmål.

- Vi jobber kontinuerlig med å endre fagsystemlandskapet i Oslo kommune for å sikre effektiv og datadrevet tjenesteutvikling.
- Vi leverer målbar verdi for innbyggere og kommunen gjennom våre løsninger og aktiviteter.
- Vi har velfungerende partnerskap som bidrar til effektiv utvikling i satsingene våre.
- Origo er en meningsfull og faglig inspirerende arbeidsplass hvor ansatte trives.

Knyttet til disse hovedmålene er delmål og nøkkeltall for Origos produkter og team. Etaten bruker et egenutviklet verktøy for å holde løpende oversikt over måloppnåelse gjennom året.

2.2 Frivillighetsområdet

Innen frivillighetsområdet jobber Origo for å gjøre kommunens lokaler og tjenester tilgjengelig gjennom funksjonelle og brukervennlige produkter for innbyggerne.

Arbeidet gjøres i tett samarbeid med andre virksomheter i kommunen. Origo har definert tre målgrupper for dette arbeidet:

- frivillige lag og organisasjoner
- innbyggere med behov for meråpne tjenester
- ansatte i kommunen

Booking og digitale nøkler

Frivillige i Oslo bidrar hvert år med over 19 000 årsverk i et stort mangfold av aktiviteter og tjenestetilbud. Alle har behov for et sted å være, og det er stor konkurranse om lån av kommunens lokaler.

Origos digitale bookingløsning skal gjøre det enklere å få oversikt over og tilgang til kommunens lokaler. Den digitale nøkkelappen Oslonøkkelen gjør det enkelt for brukeren å komme inn i lokalene, samtidig som den gir tilgang til kommunens meråpne og selvbetjente tjenester som lokalbibliotek og gjenvinningsstasjoner.

Økt utbredelse

I 2024 besluttet UDE full innføring av bookingløsningen i Oslo skolen, noe som førte til et betydelig taktskifte i utbredelsen av løsningen. Samtidig har bookingportalen erstattet tidligere oversikter på Oslo kommunes nettsted, og dermed gjort det enklere for brukerne å få oversikt over eksisterende lokaler og tilbud.

For Oslonøkkelen har både bruk og utbredelse økt i 2024, og samspillet med bookingløsningen er forbedret med implementering av dele-funksjonalitet for nøkler og tilganger.

Samarbeid på tvers

Origo samarbeider med mange ulike virksomheter i kommunen for å løse oppdraget innen frivillighetsområdet. I 2024 har vi blant annet bidratt i det tverrsektorielle meråpentteamet, der Kulturetaten (KUL), Utdanningsetaten (UDE), Oslobygg (OBF) og Bydel Frogner også er representert. **Målsettingen er å sikre flere lokaler til frivilligheten.**

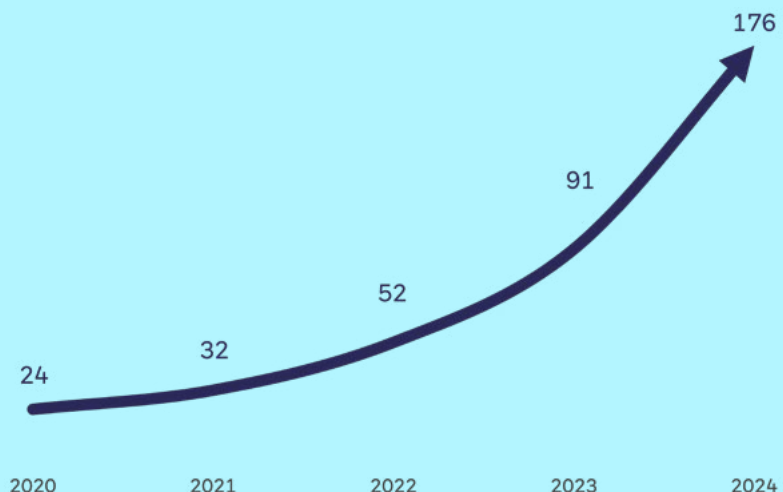
Origo har også bygget kompetanse og etablert roller for selvbetjent utbredelse i flere bydeler, og lagt til rette for et samarbeid med SYE om utbredelse av produktene i sykehjemmene.

Frigjort tid

I tillegg til å forenkle tilgang til kommunens lokaler og tjenester er effektivisering en av målsetningene med Oslonøkkelen og bookingløsningen. **Vi frigjør tid for ansatte gjennom forbedret systemstøtte og forenkling av interne arbeidsprosesser i kommunen.**

Samlet antall lokasjoner med Booking og/eller Oslonøkkelen: 176 i 2024.

27 lokasjoner har både Booking og Oslonøkkelen (+ 8 i 2024).



2.2.1 Effekter og måloppnåelse – Frivillighetsområdet

Booking

Nøkkeltall	2023	2024	Endring	Endring i %
Behandlede bookinger*	3 490	7 456	3 966	114 %
Antall romreservasjoner	51 330	133 248	81 918	160 %
Selvbetjeningsgrad	84 %	83 %	-1 p.p.	
Antall besøk i bookingportalen*	6 800	64 000	57 200	841 %
Antall godkjente vielser	1 992	2 149	157	8 %
Kulturtimer	1 602 860	4 933 511	3 330 651	208 %
Frigjort tid (timer)	4 368	10 689	6 321	145 %

* Den sterke økningen i antall bookinger skyldes i stor grad at UDE i 2024 besluttet at løsningen skulle innføres på alle skolene. 75 nye skoler innførte bookingløsningen i 2024, sammenlignet med nye 15 skoler i 2023. Ved årsskiftet hadde 101 skoler innført løsningen.

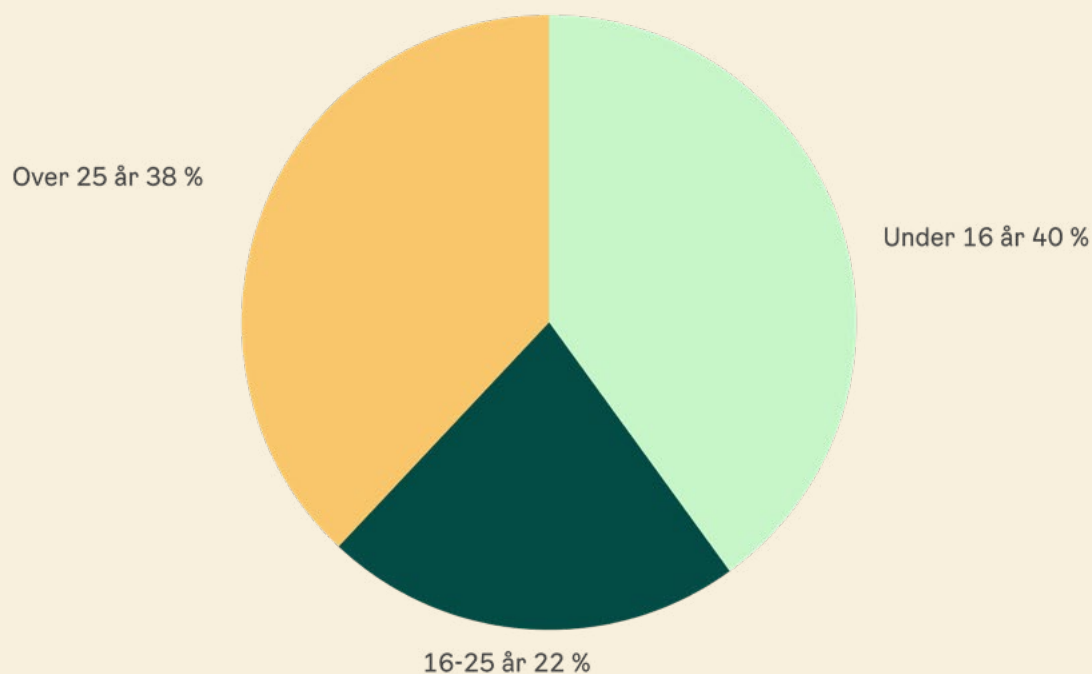
* Gjennom 2024 er det jobbet med å forbedre bookingportalen på Oslo kommunes nettsider. Antall besøk i portalen økte fra 6 800 siste halvår i 2023 fra da portalen ble lansert til ca. 64 000 besøk i 2024.

Foto: Håkon Stavland Lexberg / Oslo kommune

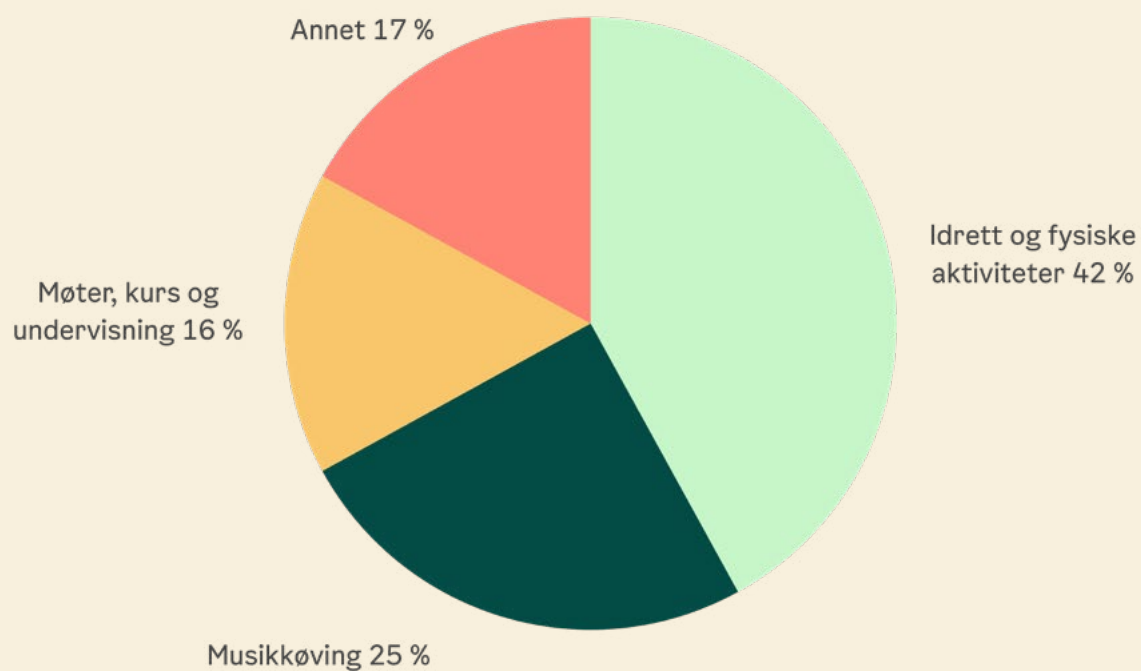
Homansbyen
nærmiljøhus har
både digital booking
og integrasjon med
Oslo Økkelen



Godkjente bookinger fordelt på aldersgrupper



Bookede kulturtimer etter aktivitetstype



Oslonøkkelen

Nøkkeltall	2023	2024	Endring	Endring i %
Antall nye brukerprofiler	40 016	48 654	8 638	22 %
Totalt antall brukerprofiler	211 166	258 183	47 017	22 %
Gjennomsnittlig antall aktive brukere (per mnd.)	68 934	92 605	23 671	34 %
Andel aktive brukere av Oslonøkkelen (siste 12 md.)	83 %	86 %	3 p.p.	
Gjennomsnittlig årlig suksessrate*	99,6 %	98,8 %	- 0,8 p.p.	
Antall meråpne døråpninger	150 665	383 194	232 529	154 %
Antall visninger av bibliotek kort	77 681	249 939	172 258	222 %
Antall visninger av GjenbruksID	751 463	921 823	170 360	23 %

Antall innbyggere med brukerprofil i Oslonøkkelen utgjør ca. 44 prosent av Oslos voksne befolkning (over 18 år).

* Oslonøkkelen hadde en gjennomsnittlig suksessrate på 99 prosent i 2024 (dvs. at brukerne opplevde vellykkede handlinger i appen uten feil).

- Oslonøkkelen har blitt brukt ca. 383 000 ganger (+154 prosent) til å åpne dører på biblioteker, minigjenbruksstasjoner, bydelslokaler, skoler, barnehager og hjelpemiddelsentral i og utenom betjente åpningstider i 2024.
- Oslonøkkelen brukes til å verifisere at innbyggere i Oslo kan benytte seg gratis av gjenbruksstasjoner via GjenbruksID. GjenbruksID ble hentet fram i appen ca. 922 000 ganger (+23 prosent) i 2024.
- Sammen med Renovasjons- og gjenvinningsetaten har vi tilgjengeliggjort ytterligere fire selvbetjente miljøstasjoner for farlig avfall med Oslonøkkelen i 2024. Disse har blitt benyttet nesten 3 000 ganger i løpet av 2024, sammenlignet med 875 ganger i 2023.

Annet

- Origo har i 2024 jobbet med å dele og tilgjengeliggjøre styringsdata for analyse og tjenesteutvikling med virksomheter som bruker Oslonøkkelen og bookingløsningen. Vi har gjennomført en vellykket pilot hvor bookingdata er sendt via kommunens dataplattformer og deretter delt med Bydel Gamle Oslo. Arbeidet med deling av rådata og behandlet data til flere bydeler og virksomheter fortsetter i 2025.
- Vi estimerer at innføringen av Oslonøkkelen og bookingløsningen har bidratt til å frigjøre tid i virksomhetene som benytter seg av løsningene tilsvarende i overkant av 6 årsverk.

2.3 Oppvekstområdet

Origo jobber for å gi innbyggere en oversiktlig og forutsigbar tilgang til barnehageplass. Satsingen på barnehage har som hovedmål å gjennom teknologi redusere barrierer for barnehagedeltakelse og redusere tid brukt på administrasjon for både foreldre og ansatte.

Arbeidet retter seg inn mot to hovedmålgrupper:

- foreldre med barn i barnehagealder (0–6 år)
- ansatte i kommunen (ved opptakskontor, kontaktsenter, Oslohjelpa m.fl.)

Selvstendigjorte foreldre

I 2024 har vi fortsatt arbeidet med å gjøre foreldre mer selvstendige gjennom å forenkle søknadsprosessene for tilgang til barnehage. Vi har delt målgruppen foreldre inn i tre undergrupper:

- **Ressurssterke og digitalt kompetente foreldre** som er vant til å navigere det offentlige. De mestrer og forventer digitale tjenester, og at det offentlige utnytter informasjonen de har om dem. Disse representerer likevel den største andelen henvendelser om søknader om barnehage til kommunen.
- **Foreldre i sårbare situasjoner**, slik som foreldre som ikke kjenner seg trygg kulturelt i Norge og har liten erfaring med å navigere det offentlige.
- **Lavinntektsfamilier**, familier med vedvarende lavinntekt, hvor økonomi er en konkret barriere for å ha barn i barnehage.

Sammen med søknad om redusert foreldrebetaling står den nye søknaden om barnehageplass, lansert i desember 2024, helt sentralt i å selvstendigjøre foreldrene. I tillegg selvstendigjøres foreldrene gjennom arbeidet med mer tilpasset og målrettet informasjon og bedre veiledning i de digitale kontaktpunktene.

Frigjort tid

Det frigjør mye tid hos ansatte i kommunen at foreldre i større grad kan finne informasjon og levere riktige søknader på egen hånd. Derfor er det særlig viktig at ressurssterke og digitalt kompetente foreldre opplever å få svar og trygghet i digitale kanaler. Dette fører til

økt kapasitet på oppfølging av sårbare familier med behov for veiledning.

Tett samarbeid

Origo er en sentral støttespiller for både bydelene og Byrådsavdeling for utdanning (UTD) i kommunens tjenesteutvikling innen barnehageområdet.

Tett samarbeid mellom fagfolkene i de involverte virksomhetene er avgjørende for å lykkes med målsettingene for oppdraget. I 2024 har vi styrket samarbeidet med øvrige virksomheter ytterligere.

I 2024 har Origo blant annet

- bidratt i anskaffelse av et nytt barnehageadministrativt system, i tett samarbeid med HEL og UTD
- overtatt ansvaret for innholdsforvaltning av alt innhold på barnehagesidene på oslo.kommune.no
- deltatt i arbeidsgruppe for potensiell sentralisering av barnehageområdet
- begynte på arbeid med ny løsning for barnehageregister, bruk av data og visualisering til styring av tjenesten

Fritidskort

Høsten 2024 gjennomførte Origo et innsiktsløp på oppdrag fra Byrådsavdelingen for sosiale tjenester (SET) knyttet til etablering av kommunalt fritidskort for barn og unge. Formålet med fritidskortet er å bidra til at alle barn og unge, uavhengig av foreldrenes inntekt, kan delta på fritidsaktiviteter. Ordningen skal etter planen etableres som et tilbud til barnefamilier i Oslo i løpet av 2025.

En oppsummerende rapport med foreløpig vurdering og anbefaling for videre arbeid ble levert i desember 2024.

2.3.1 Effekter og måloppnåelse – Oppvekstområdet

Nøkkeltall	2023	2024	Endring	Endring i %
Antall søknader om redusert foreldrebetaling	7 058	6 501	-557	-8 %
Antall automatisk genererte resøknader	4 474	4 824	350	8 %
Frigjort tid	2 352	3 700	1 348	57 %
Frigjorte årsverk	1,4	2,2	0,8	57 %

- Automatiske resøknader betyr at kommunen automatisk søker om redusert foreldrebetaling for dem som har søkt om dette tidligere. I 2024 økte andelen automatisk genererte søknader til 74 % (fra 63 % i 2023). Dette reduserer feil og frigjør mye tid for både saksbehandlere og innbyggere.
- Origos løsninger bidro i 2024 til å forenkle eller automatisere en rekke prosesser for saksbehandlere og innbyggere. Resultatet er at søkere har spart nærmere 2 000 timer, mens ansatte har spart rundt 3 700 timer.
- I tillegg kommer annen frigjort tid for innbyggere som vi ikke kan måle, som tid brukt på orienteringsfasen i forkant av søknad, venting på skatteoppgjør for å fullføre søknad, håndtering av språkbarrierer og å komme i kontakt med kommunen.
- Antall søknader på redusert foreldrebetaling er redusert med ca. 8 prosent fra 7 050 i 2023 til 6 500 i 2024. Samtidig falt andelen innvilgede søknader fra 65 % til 60 %. Dette har sannsynligvis en sammenheng med lavere nasjonal makspris på barnehage som ble innført 1. august 2024.
- Vi har også sett en ytterligere reduksjon i antall familier som søker om redusert pris etter at de har mottatt den første barnehagefakturaen. **Det betyr at færre familier får en for høy førstefaktura sammenlignet med tidligere år, som gir mindre merarbeid for saksbehandlerne.**
- I tillegg til effektene beskrevet over kommer en rekke gevinster som vi ikke kan måle kvantitativt, som økt informasjonssikkerhet, bedre datakvalitet og bedre beslutningsgrunnlag i forbindelse med saksbehandlingen, økt likebehandling av søkere m.m.



2.4 Helseområdet

Oslo kommune står overfor store demografiske endringer. Det innebærer at presset på ressursene i helsetjenesten vil øke i årene som kommer.

For å kunne takle dette må vi blant annet få på plass bedre og mer brukervennlig systemstøtte for helsepersonell, og sikre økt samhandling mellom helsetjenestene. Dette er kjerneoppgaver i HEL og Origos felles satsing på helsedata.

Satsingen har i hovedsak utviklet og levert løsninger til legevakten og kommunal akutt døgnenhet på Aker. Parallelt med utvikling av digitale løsninger har området i 2024 jobbet med utvikling av nasjonale e-helseløsninger, i tett samarbeid med helsesektoren, og anskaffelser av løsninger for kommunens primærhelsetjenester.

Økosystem for samhandling

Ambisjonen er å etablere et økosystem for samhandling for Oslo kommunes helsetjenester og med andre helsetjenester utenfor kommunen. Helseinformasjon skal deles og gjenbrukes på en mer effektiv og sikker måte mellom tjenestene og med innbyggerne.

For å sikre trygge og bærekraftige helsetjenester skal økosystemet legge til rette for et godt samspill mellom leverandørmarked, nasjonale tjenester og helsetjenester i og utenfor kommunen.

Løsninger for legevakten

Satsingen har i 2024 videreutviklet løsninger som styrker legevakten i Oslo spesielt. Dette inkluderer blant annet digitale verktøy for EKG, overføring av vitale målinger fra pasientmonitor til journalsystem, køsystem og triage.

Løsningene bidrar til å redusere helsepersonellens tidsbruk på manuelle prosesser. Samtidig øker det pasientsikkerheten at datakvaliteten blir høyere, og at helsepersonell har raskere og enklere tilgang til viktige opplysninger om pasientene.

Anskaffelse av journalsystem

I 2024 fikk satsingen i oppdrag å utrede modernisering av journalsystemer for Oslo kommune, i samspill med SYE. De aktuelle systemene benyttes av nærmere 25 000 ansatte og påvirker hverdagen til svært mange. I tillegg har systemene innvirkning på pasientbehandling til bortimot alle pasienter og pårørende.

Arbeidet i 2024 peker på at Oslo kommune vil kunne realisere betydelige gevinster ved å bytte ut sine systemer for elektronisk pasientjournal. De aller største gevinstene er knyttet til frigjort tid og unngåtte kostnader. Utredningen har banet vei for et anskaffelsesløp som fortsetter inn i 2025.

2.4.1 Effekter og måloppnåelse – Helseområdet

Nøkkeltall	2023	2024	Endring	Endring i %
Antall oppslag i tjenesten Pasientens journalldokumenter av helsepersonell i Oslo kommune	31 290	75 300	44 010	141 %
Antall innsyn i radiologiske bilder fra OUS gjort av leger på legevakten	4 225	7 770	3 545	84 %
Sparte arbeidstimer for sykepleiere med digital løsning for EKG*	114	853	739	648 %
Andelen selvhjulpne pasienter	73 %	70 %	-3 %	-4 %
Totalt antall digitale EKGer tatt*	2269	17064	14795	652 %
Gjennomsnittlig månedlig antall digitale EKGer	1135	1422	288	25 %

* EKGer i 2023 er kun i november og desember

Pasientens journalldokumenter

Helsedata i Oslo har etablert en løsning som gir ansatte på legevakten og kommunal akutt døgnenhet (KAD) tilgang til den nasjonale samhandlingstjenesten Pasientens journalldokumenter. Dette gjør at helsepersonell med tjenstlig behov får digitalt innsyn i dokumenter fra andre helsetjenester via Kjernejournal – og slipper ringerunder. Samtidig får pasientene selv mulighet til å se hvem som har sett helseopplysningene deres via Helsenorge.

Bruken har økt jevnt siden løsningen ble lansert i midten av 2023. I 2024 var legevakten helsetjenesten i landet med klart flest oppslag.

Antall oppslag i tjenesten Pasientens journalldokumenter av helsepersonell i Oslo kommune		
2023	2024	Endring
31 290	75 300	141 %

I 2024 har området også, i tett samspill med bla Norske Helsenet, jobbet med utvikling av nødvendige løsninger for at kommunen også kan dele journalldokumenter med andre helsevirksomheter, gjennom samme nasjonale infrastruktur. Med mål om at Oslo kommune i løpet av 2025 vil dele dokumenter gjennom Pasientens journalldokumenter, slik at helsepersonell ved for eksempel sykehus får rask tilgang på bedre pasientopplysninger fra kommunen.

Radiologiske undersøkelser

I tillegg har Oslo relasjonsbygger gitt leger mulighet til å få rask tilgang til radiologiske undersøkelser fra OUS og løsningen har blitt brukt ca. 7 500 ganger for i underkant 40 ukentlige brukere på legevakten i Oslo gjennom 2024. I desember 2024 ble løsningen tilgjengelig også for Kommunal akutt døgnenhet (KAD), slik at de også har tilgang til radiologiske undersøkelser fra Oslo universitetssykehus (OUS).

Antall innsyn i radiologiske bilder fra OUS gjort av leger på legevakten

Antall innsyn i radiologiske bilder fra OUS gjort av leger på legevakten		
2023	2024	Endring
4 225	7 770	84 %

Digitale løsninger for legevakten

Helsedata i Oslo leverer videre en løsning for å digitalisere EKG. Løsningen ble først tatt i bruk i forbindelse med åpningen av ny legevakt i slutten av 2023 og er i 2024 utvidet med ytterligere funksjonalitet for å effektivisere prosedyren og øke kvaliteten i behandlingen. Det er totalt tatt over 19 000 EKG med ny løsning. Sammenlignet med gammel løsning tar det 3 minutter mindre for sykepleiere å gjennomføre en EKG-prosedyre.

Sparte arbeidstimer for sykepleiere med digital løsning for EKG		
2023	2024	Endring
114	853	648 %

Området har innført ny digital løsning for vitale målinger (NEWS2) på observasjonsposten på legevakten. Løsningen bidrar til økt pasientsikkerhet og reduserer tidsbruk ved automatisk overføring av målinger fra pasientmonitører til sykepleierens arbeidsstasjon.

Andelen selvhjulpne pasienter holder seg stabil, og ligger på 70 %. Selvhjulpne pasienter er pasienter som enten registrerer seg selv eller har ringt 116 117 på forhånd og dermed står oppført med avtale i systemet. Disse pasientene bruker vesentlig kortere tid på registrering enn pasientene som må registreres av helsepersonell

Ny, teknisk integrasjon mellom køsystemet og journalsystemet på legevakten bidrar til at **omtrent 45 % av pasientene som vanligvis ville opptatt plass og tid inne på de mest befolkede avdelingene, nå venter hjemme i stedet. Dette reduserer ventetiden til lege for alle pasienter med om lag 10 minutter.**

Gjennomsnittlig ventetid for pasient fra triage til lege (minutter)					
2019	2020	2021	2022	2023	2024
67	76	96	93	82	86

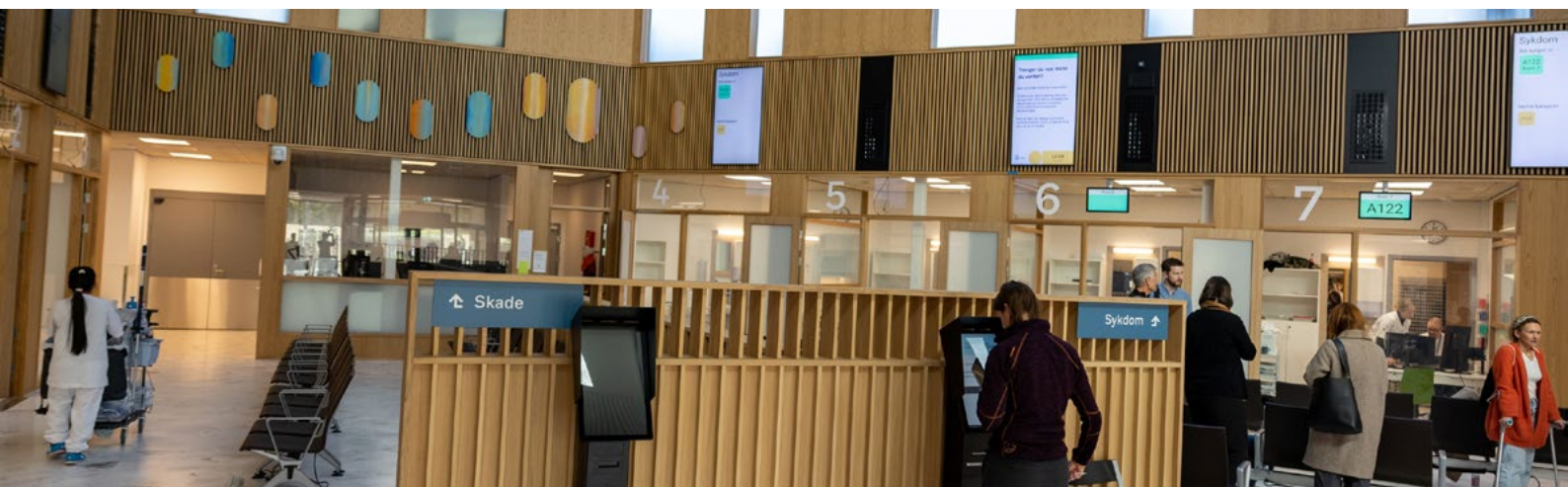
Mottaket på legevakten utgjør den største flaskehalsen i pasientflyten, med 350 ventende pasienter i døgnet. I dag er arbeidsprosessene i mottaket lite sammenvevde og i stor grad manuelle. Et ledd i å effektivisere mottaket, er å tilby et sømløst og trygt triageverktøy som støtter sykepleierne i vurdering og sortering av pasientene.

Første halvår ble nytt verktøy for effektiv hastegradsvurdering av pasientene lansert (digital triage). Digital triage ble tatt i bruk av alle sykepleiere i mottaket på allmennlegevakten i løpet av noen måneder. Legevaktsentralen fikk også tilgang på verktøyet på slutten av 2024 og skal ta det i bruk 1. kvartal 2025.

Når sykepleierne på legevaktsentralen tar i bruk løsningen, vil til sammen 35 sykepleiere bruke løsningen til å vurdere 1000 pasienter hvert eneste døgn.

Legevakten hastegradsvurderer (triage) over 125 000 personer som oppsøker i mottaket per år. Derfor er effektiv og presis vurdering og sortering av pasienter viktig for driften av legevakten. I 2024 lanserte området en ny løsning for digital triage, som i løpet av året er tatt i bruk av alle sykepleiere i legevaktens mottak. I tillegg er løsningen klargjort for at sykepleiere på legevaktsentralen kan ta den i bruk for hastegradsvurdering på telefon.

Foto: Håkon Stavland Lexberg / Oslo kommune



2.5 Helse og mestring

Oslo kommunes helse- og omsorgstjenester står foran store utfordringer i årene fremover. Andelen eldre øker, samtidig som det blir lavere tilgang på helsepersonell. Dette betyr at flere eldre vil trenge helsetjenester hjemme, og at vi må finne nye og mer effektive løsninger på morgendagens oppgaver.

Forebygging og lavterskeltilbud

Tilbud som forebygger svekket helse er viktig for både innbyggere og kommunen. For eksempel er god fysisk helse og å unngå ensomhet viktig for å ha en best mulig alderdom. Vi legger til rette for at eldre og pårørende kan finne tilbud som passer for dem gjennom helseveiviseren på Oslo kommunes nettsider.

I 2024 har vi i to bydeler lansert en versjon av helseveiviseren hvor innbyggere kan kartlegge sin egen situasjon og få informasjon om passende lavterskeltilbud. Trenger de mer hjelp enn et lavterskeltilbud, kan de deretter velge å kontakte bydelen digitalt.

Dette inngår i en større plan om å gi begge parter mer informasjon om relevante tilbud og behov. Neste steg er å gjøre helseveiviseren tilgjengelig som hovedkanal for førstegangshenvendelser om helsehjelp til bydelen. Vi jobber for at alle bydeler skal få denne muligheten i 2025.

Digital søknad og nettsider

For innbyggere som har behov for å søke om en tjeneste, tilbyr vi en digital søknad. Bruken av denne har doblet seg fra 2023 til 2024.

I 2024 overtok Origo forvaltning og videreutvikling av kommunens nettsider for helse og omsorg. Dette er en utvalgt pilot som inngår i UKE og Origos felles målbildarbeid, og skal blant annet bidra til at innbyggerne får bedre informasjon om hvilke forebyggende tiltak de selv kan gjøre.

Det er et poeng i seg selv å dreie et større volum av henvendelser og søknader om helse- og omsorgstjenester over på digitale flater. Årsaken er at dagens løsning med veiledning én-til-én på telefon, uavhengig av type behov, ikke lar seg skalere når vi blir flere eldre.

Bærekraftige helsetjenester hjemme

For å bidra til bærekraftig ressursbruk jobber vi med å forenkle mottak av henvendelser om helsehjelp for bydelene. En av strategiene for å få til det er å øke andelen henvendelser over digitale kanaler. I 2024 har vi jobbet med dette gjennom å

- ♦ lage en digital løsning hvor bydelene kan ta i mot henvendelser via helseveiviseren
- ♦ vurdere hvilke grep vi kan gjøre på nettsidene for å gi innbyggerne informasjonen de søker uten å måtte ringe bydel eller kontaktsenteret

Ruteoptimalisering

I tillegg har vi i 2024 sammen med HEL og Bydel Nordstrand kartlagt og vurdert nytteverdien av nye løsninger for arbeidslister og ruteoptimalisering i hjemmetjenestene. Målet med slike løsninger er å frigjøre tid fra transport og administrasjon i hjemmetjenestene. På denne måten vil vi øke kapasiteten til å utføre flere hjemmebesøk. Det er forventet at Origo får et oppdrag knyttet til dette i 2025.

2.5.1 Effekter og måloppnåelse – Helse- og mestringsområdet

Forebygging og lavterskel

Bruken av helseveiviser har stabilisert seg på omtrent det samme antallet besøk de to siste årene.

Antall besøk i helseveiviseren		
2023	2024	Endring
18 941	18 566	-2 %

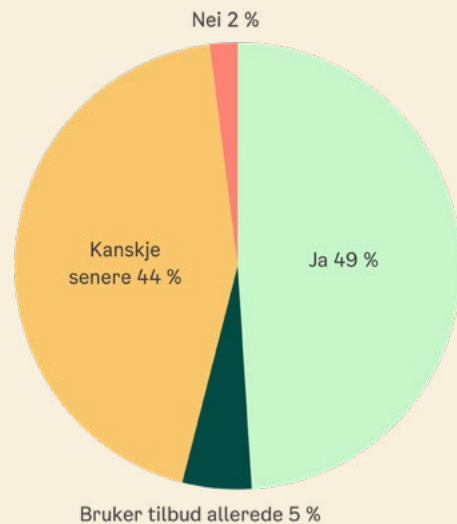
Mange av de som finner et tilbud som de synes ser interessant ut, ønsker også å starte på tilbudet. Vi har en undersøkelse på helseveiviseren hvor innbyggerne kan svare på hva de ønsker å gjøre med tilbudet som finnes i bydelen. De aller fleste sier at de vil starte på et tilbud nå eller seinere.

Hvis eldre innbyggere tar i bruk et lavterskeltilbud som trening, er det store helsegevinster ved å gå fra for eksempel inaktiv til aktiv. Folkehelseinstituttet har samlet forskning som viser at det gir flere friske leveår.

De aller fleste i målgruppen har brukt helseveiviseren. 2 454 har også brukt den nye versjonen, selv om den kun har vært tilgjengelig i Bydel Nordstrand fra februar og Bydel Grünerløkka siden oktober. Svært få har valgt å ta kontakt for å få mer hjelp, og har forhåpentligvis funnet tilbudet de ønsket seg. Effekten av denne veilederen skal følges opp videre i 2025.

Foto: May Lisbeth Midtgård Myrvang / Oslo kommune

Undersøkelse på nettsidene: Har du tenkt å bruke et av tilbudene du finner i helseveiviseren?



Digital søknad og nettsider

Som nevnt har det vært et digitalt alternativ for å søke om helse- og omsorgstjenester siden november 2022. Grafen viser at flere og flere velger å søke digitalt, og det siste året har antallet som har søkt digitalt doblet seg.

Antall digitale søknader om helse- og omsorgstjenester		
2023	2024	Endring
2 398	4 362	82 %

En viktig effekt for bydelene er at digitale søknader ikke bidrar til flere søknader totalt, men erstatter mindre hensiktsmessige måter å søke på, som over telefon, på papir eller e-post med personopplysninger. Andelen som velger det digitale sammenlignet med de andre alternativene øker, og viser at det skjer en dreining til den digitale løsningen når innbyggerne skal søke om helse- og omsorgstjenester.

Andel av søknadene som er digitale*		
2023	2024	Endring
20 %	37 %	85 %

* Søknader som er initiert fra innbyggere, pårørende, verge eller fullmektig. Søknader fra sykehus via e-meldinger er ikke med i denne beregningen.

De digitale løsningene gir data til bydelene om situasjonen til innbyggerne, hva de søker på og kartlegging av eget funksjonsnivå. For bydelene er dette viktige styringsdata som brukes til tjenesteutvikling, og noe vi ønsker å utvikle videre.

Foto: Nikolai Kobets Freund / Oslo kommune



2.6 Selvbetjent utviklingsplattform

Oslo kommune jobber kontinuerlig med å utvikle og forbedre sine tjenester for å møte behovene til Oslo innbyggere og næringsliv. For å levere sikre og brukervennlige digitale løsninger trenger kommunen effektive verktøy som forenkler utviklingsarbeidet.

Origos selvbetjente utviklingsplattform gjør det enklere og mer effektivt for kommunen å utvikle løsninger for innbyggere og næringsliv. Gjennom standardiserte prosesser, gjenbrukbare felleskomponenter og selvbetjeningsløsninger skal plattformen frigjøre kapasitet, redusere utviklingskostnader og sikre fart i tjenesteutviklingen.

Arbeidet er fokusert rundt tre kjerneområder:

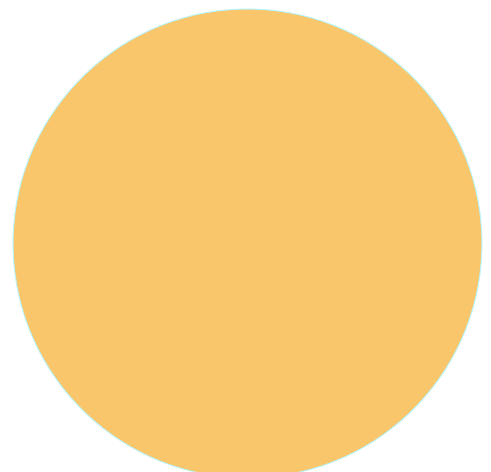
- › **Design og universell utforming:** Et designsystem som lar designere og utviklere raskt bygge digitale flater som ivaretar universell utforming (UU) og er i tråd med Oslos identitet
- › **Data:** Tilgjengeliggjøring og visualisering av kvantitative data som grunnlag for bedre beslutninger og kontinuerlig forbedring
- › **Applikasjonsutvikling:** En felles, sikker og brukervennlig verktøykasse for produksjonsmiljø som gjør det mulig for utviklere å bruke mer tid på sine produkter og mindre tid på teknisk oppsett

Effektivitet og kompetanse

I 2024 har Origo fokusert på å legge til rette for enklere og mer effektive utviklingsprosesser. Gjennom lansering av ny funksjonalitet og videreutvikling av felles plattformløsninger har plattformen redusert kompleksitet, manuelle oppgaver og tiden det tar å utvikle nye digitale løsninger.

Origo har også bistått kommunen i arbeidet med statistikkbanken og andre statistikkløsninger, som bidrar til mer datadrevet beslutningstaking.

I tillegg har vi styrket kunnskapen om universell utforming på tvers av Oslo kommune. Gjennom seminarer og foredrag rettet mot designere og utviklere har plattformen økt bevisstheten om viktigheten av universell utforming i utviklingen tjenester.



2.6.1 Effekter og måloppnåelse – Selvbetjent utviklingsplattform

Nøkkeltall	2023	2024	Endring	Endring i %
Gjenbruksgrad komponenter fra designsystemet	22	30	8	36 %
Gjenbruksgrad infrastruktur komponenter fra Origos løsning for applikasjonsutvikling	17	22	5	29 %

Raskere oppsett

Plattformen har i 2024 gjort at utvikling av applikasjoner går raskere. Ved å forenkle oppsett av infrastruktur og forbedre arbeidsprosesser har vi oppnådd en betydelig reduksjon i tiden det tar å sette opp applikasjoner. Et nytt verktøy for overvåkning og innsikt gir også teamene beslutningsstøtte knyttet til infrastruktur.

Tidsparende design

I 2024 har plattformen videreutviklet designsystemet for å frigjøre kapasitet hos designere og utviklere. Lanseringen av nye gjenbrukbare komponenter har gitt ansatte tilgang til flere ferdige byggesteiner. Dette sparer tid brukt på både utvikling og testing, og reduserer feil knyttet til universell utforming.

Deling av data

Plattformen har i 2024 også laget en brolagt sti for datadeling. Dette gjør det enkelt og sikkert for produktteam å hente, sammenstille og visualisere styringsdata. Det endelige målet er at alle virksomheter i kommunen enkelt kan dele data på tvers, slik at de kan sammenstille data for bedre innsikt og beslutninger.

Videre har plattformen i 2024 tilgjengeliggjort flere datasett fra sentrale kilder som SSB, Nasjonalt barnehageregister og interne systemer i dataplattformen. Det gjør det mulig for datakonsumenter å hente data selvbetjent. Resultatet er færre avhengigheter og enklere bruk av data i utviklingsarbeidet.

Enklere drift

Det siste året har plattformen gjort det mindre tidkrevende å drifte infrastruktur gjennom økt grad av automatisering og selvbetjening. En ny løsning for oppgradering av infrastruktur reduserer antall manuelle steg, og sikrer at infrastrukturen holdes oppdatert og sikker.

Når oppdateringer rulles ut automatisk, reduseres også tiden som brukes på å utføre og overvåke oppdateringsprosesser. Det styrker også sikkerheten i teamenes infrastruktur ved at kritiske sikkerhetsoppdateringer og forbedringer blir innført løpende.

Etterlevelse og kompetanse

I 2024 har plattformen jobbet aktivt med å øke kunnskap og bevissthet rundt universell utforming (UU) på tvers av Oslo kommune. Gjennom ulike seminarer og foredrag om UU, rettet mot designere og utviklere i hele kommunen, har plattformen bidratt til økt kunnskap og forståelse for viktigheten av UU i tjenesteutviklingen.

2.7 Andre områder

I tillegg til de varige produktområdesatsingene beskrevet over, bistår Origo også kommunens virksomheter innen en rekke andre områder og fagfelt.

2.7.1 Kommunens skjemarammeverk

Skjemaløsningen er et felles verktøy for Oslo kommune som forenkler opprettelse og drift av digitale kontaktpunkter mellom kommunen og innbyggerne.

Løsningen er brukervennlig, tilgjengelig og kostnadseffektiv, samtidig som den bidrar til at skjemaene oppfyller krav til personvern.

Målet er å redusere kompleksiteten i tjenesteproduksjonen og gjøre det enklere for både innbyggere og ansatte å håndtere sine oppgaver gjennom økt grad av selvbetjening.

- Skjemaløsningen frigjør tid for arkiv og saksbehandlere, som kan fokusere på oppgaver med høyere verdi. Dette er spesielt viktig i komplekse saker som krever manuell vurdering.
- Standardisering og validering av innsendte data reduserer feilregistreringer og behovet for tidkrevende oppfølging.
- Enkel administrasjon av skjemaer gjør det mulig for kommunens virksomheter å opprette og oppdatere kontaktpunkter uten teknisk ekspertise.
- Innbyggere opplever en mer effektiv, forutsigbar og brukervennlig prosess for å søke om tjenester eller levere dokumentasjon.



Resultater i 2024

I løpet av året har 341 skjemaer vært i bruk, fordelt på 42 virksomheter. Over 390 ansatte har benyttet Skjema Studio til å administrere og utvikle skjemaer. Til sammen har dette resultert i over 157 000 innsendinger fra mer enn 99 000 unike innbyggere.

Gjennom digitalisering av innsendinger har løsningen spart kommunen for betydelige ressurser. Hver innsending reduserer i gjennomsnitt 18 minutter i manuell behandlingstid, noe som totalt utgjør over 47 000 arbeidstimer – tilsvarende omtrent 27 årsverk. For innbyggere har løsningen gitt raskere og enklere tilgang til kommunens tjenester.

Mer selvbetjening

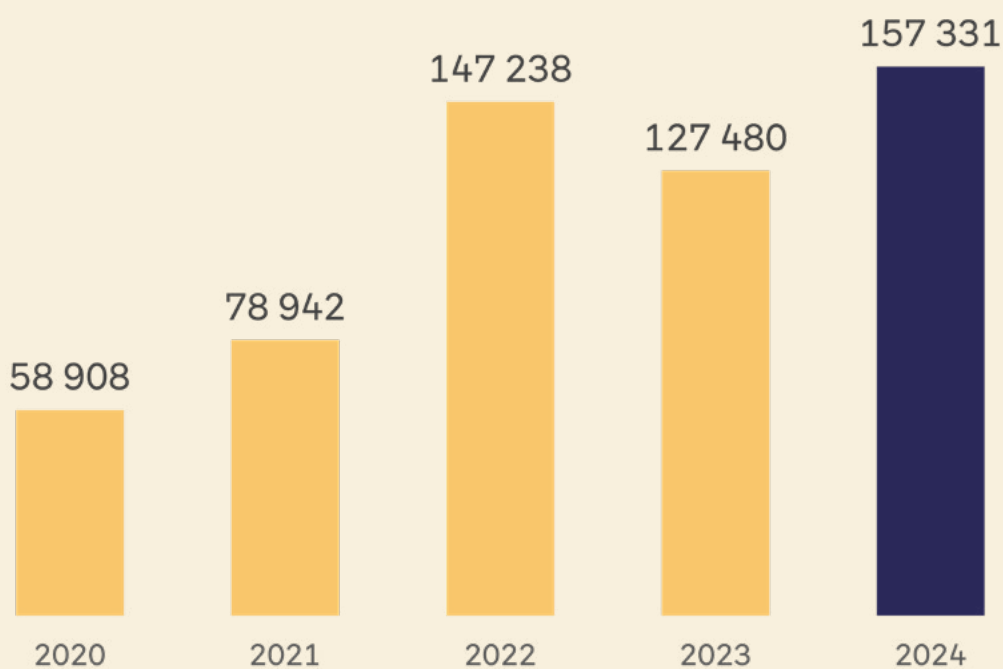
Selvbetjeningsgraden i Skjemaløsningen økte til 83 % i 2024, opp fra 73 % i 2023. Flere virksomheter kan nå selv redigere og publisere digitale skjemaer uten teknisk bistand.

I 2024 ble ny funksjonalitet lansert for å forenkle brukernes opplevelse:

- skjema uten krav til innlogging
- skjema med flere steg for bedre struktur og oversikt
- personvernmodul som hjelper skjemaeiere å sikre korrekte personvernerklæringer

Nøkkeltall	2023	2024	Endring	Endring i %
Antall unike skjema	272	341	69	25 %
Antall virksomheter	40	42	2	5 %
Antall innsendinger (eks. covid-19 skjema)	127 480	157 331	29 851	23 %
Selvbetjeningsgrad	75 %	83 %	8 %	11 %

Antall skjemainnsendinger over tid*



* Covid-19-relaterte skjema ekskludert

2.7.2 Sosial (Fasit)

Origo bidrar på sosialområdet gjennom et felles tverrfaglig produktutviklingsteam på tvers av HEL og Origo. I tett samarbeid med HEL jobber vi med å forvalte, drifte og forbedre kommunens fagsystem for sosiale tjenester. Samarbeidet ble formelt etablert sommeren 2024.

Saksbehandlingssystemet Fasit blir brukt på alle NAV-kontorene i Oslo kommune. Fagsystemet håndterer blant annet innkommende søknader fra innbyggere, prosesser knyttet til behovsprøving og dokumentasjon, saksbehandling, vedtak og veiledning. Det er også sentralt i utbetaling av sosialstønad.

Mer automatisering

I 2024 har vi fokusert på å forenkle og automatisere saksbehandlingen og vedtaksskrivingen i Fasit ved å ta i bruk en ny, moderne teksteditor. Dette muliggjør bruk av allerede registrerte data i større grad og dermed reduksjon i behovet for dobbeltføring.

I tillegg har vi startet arbeidet med å flytte fagsystemet over til en skyløsning. Dette vil legge til rette for mer stabil drift og mulighet for økt standardisering og automatisering i fremtiden.

Teamet har også forbedret saksflyten for Kvalifiseringsprogram ved å redusere antall klikk i saksbehandlingen.

2.7.3 Forum for tjenstedesign

I 2023 fikk Origo ansvar for å lede Forum for tjenstedesign – et nettverk som ble etablert i 2015 for tjenesteutviklere i kommunen. I dag består forumet av 45 aktive medlemmer som arrangerer seminarer og andre aktiviteter for kommunens ansatte. Forumet ble i 2024 ledet av fagansvarlig for design i Origo.

I løpet av året ble det arrangert fire åpne seminarer for kommunens ansatte om ulike tema innen designfaget. Det ble også holdt en større workshop (JAM 2024) hvor designere fra forumet og Origo hjalp kommunens virksomheter med å løse innmeldte floker.

Forumet er viktig for å gi tjenstedesignere i hele kommunen et faglig nettverk, øke kompetansen om design og innovasjon og skape gode samarbeid mellom Origo og andre virksomheter.

2.8 Måloppnåelse

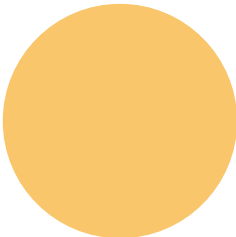
2.8.1 Nøkkeltall

Origo utvikler, drifter og forvalter en rekke digitale løsninger innen tjenesteområdene beskrevet over. Tabellen nedenfor oppsummerer noen av nøkkeltallene knyttet til bruk og effektene av Origos løsninger. Den er et supplement til beskrivelsene av effektene og måloppnåelse for hvert av tjenesteområdene beskrevet tidligere i kapittelet.

► Nøkkeltall for tjenesteproduksjon

Nøkkeltall	Resultat 2022	Resultat 2023	Resultat 2024
Antall behandlede bookinger i bookingløsningen	2 110	3 490	7 456
Totalt antall reservasjoner behandlet i bookingløsningen	24 210	51 330	133 248
Selvbetjeningsgrad - Booking (andel selvbetjente bookinger)	83 %	84 %	83 %
Totalt antall tilgjengelige steder (som har innført Oslonøkkelen eller bookingløsningen eller begge)	52	91	176
Andel aktive brukere av Oslonøkkelen (siste 12 md.)	-	83 %	86 %
Andel brukere som sier de vil benytte seg av tilbud i Helseveiviseren	56 %	53 %	54 %
Fullføringsgrad på transportsiden til helse-og omsorgstjenester	70 %	76 %	70 %
Fullføringsgrad på informasjonssiden om omsorgsstønad for pårørende	71 %	80 %	63 %
Antall søknader om redusert oppholdsbetaling i barnehage via ny løsning med automatisk innhenting av skattedata	3 776	2584	1677
Antall automatiske resøknader redusert foreldrebetaling barnehage	5 248	4474	4824
Antall digitale skatteoppgjør hentet via våre løsninger for redusert foreldrebetaling barnehage	14 236	12 080	11 143
Antall digitale skjema under forvaltning	327	373	464
Selvbetjeningsgrad - Skjema (andel selvbetjente endringer i skjema)	53 %	75 %	83 %
Selvbetjeningsgrad - Selvregistrering legevakt	-	73 %	70 %
Antall oppslag i tjenesten Pasientens journaldokumenter av Oslo kommune	-	31 290	75 300
Gjennomsnittlig antall digitale EKG-er vurdert av lege på legevakta (per md.)	-	1 135	1 422
Gjenbruksgrad komponenter fra designsystemet	-	22	30
Gjenbruksgrad infrastruktur komponenter fra Origos løsning for applikasjonsutvikling	-	17	22
Antall dataprodukter som brukes i virksomhetenes arbeidsprosesser	1	1	3

Tall per 31.12.2024



2.8.2 Måltall for tjenesteproduksjonen

- Måltallene for Oslo Origo som er gitt i Dokument 3, kommunens vedtatte budsjett.



Resultatindikator	Resultat 2021	Resultat 2022	Resultat 2023	Måltall 2024	Resultat 2024	Avvik 2024
Innbyggertilfredshet Målt med sentrale digitale innbyggertjenester utviklet av Origo	86,4 %	87,0 %	93,3 %	>90 %	92 %	+2 p.p.
Kulturtimer Antall timer med kultur og frivillig aktivitet i kommunens lokaler booket gjennom bookingløsningen	701 101	1 247 504	1 602 860	2 250 000	4 933 511	+119 %
Meråpne lokaler Antall døråpninger til kommunale lokaler eller kommunale tjenester, i og utenom betjent åpningstid.	9 295	71 602	150 665	215 000	383 194	+78 %

Oslo Origo jobber kontinuerlig med forbedring av løsningene våre, som også vil kunne påvirke tilfredshetsmålinger. Avviket på +2,1 prosent i forhold til måltall for 2024 skyldes i all hovedsak gode tilfredshetsmålinger knyttet til Oslonøkkelen.

Den store økningen i kulturtimer skyldes blant annet at UDE tidlig i 2024 besluttet at alle skolene skulle ta i bruk bookingløsningen. Dette bidro til at aktiviteten knyttet til skolelokalene fikk et betydelig taktskifte i 2024.

Tilsvarende skyldes økningen i antall meråpne døråpninger blant annet innføringen av Oslonøkkelen på alle bibliotekene. Dette har, kombinert med en økning i antall nye og aktive brukere av løsningen, ført til en stor økning i antall meråpne døråpninger.

2.9 Styling og kontroll

2.9.1 Virksomhetsstyring og internkontroll

Virksomhetsstyring er alle aktiviteter som går ut på å sikre gjennomføring av politiske vedtak, overholdelse av lover og regler og best mulig resultater. Mål- og resultatstyring er en viktig del av dette arbeidet.

I 2024 har vi fokusert på å bygge partnerskap og tilgjengeliggjøre data. Vi har også jobbet med å opprettholde Origo som en attraktiv arbeidsplass og synliggjøre effektene av det vi gjør. Vi har jobbet konkret med optimalisering av intern organisering og videreutvikling av fellesføringer og rammeverk internt i etaten. Målet er å gjøre tjenesteproduksjonen mer effektiv, og gjøre det lettere å oppnå ønsket kvalitet på definerte områder.

Kommunerevisjonen

Vi har i 2024 også fulgt opp tiltak og anbefalinger knyttet til kommunerevisjonens rapport Oslo Origos arbeid med digitalisering av Oslo kommune rapport 18/2023.

Kommunerevisjonen anbefalte Oslo Origo å

- i framtidige utvelgelser av satsinger i større grad vurdere ulike tiltak opp mot hverandre for å identifisere hvor nytten av digitaliseringen er størst
- iverksette tiltak som sørger for større framdrift i digitaliseringen av Oslo kommune
- iverksette tiltak som bidrar til en mer systematisk tilnærming til å realisere gevinster av digitaliseringen

Tiltak i 2024

I løpet av året har Origo jobbet med å

- evaluere og forbedre beslutningsgrunnlag, slik at disse i større grad tydeliggjør kost-nytte-vurderinger knyttet til ulike alternativer
- ferdigstille og innføre en ny samhandlingsmodell for å etablere felles forståelse av mål og eierskap knyttet til arbeid med tjenesteutvikling
- innføre innsiktsprinsipper som bidrar til mer effektive innsiktsprosesser og bedre bruk av tjenestens domenekompetanse
- gjennomføre en kartlegging av gevinster ved Origos satsinger, samt startet arbeidet med å forbedre etatens systematiske gevinstarbeid
- gjennomføre en vurdering av smidige metoder sett opp mot kommunens overordnede føringer
- gi innspill til FIN på strategisk IKT-styring og digitalisering, behovet for porteføljestyling av større digitaliseringsinitiativer, samt behovet for å forenkle arbeidet rundt behandlingsansvar av data på tvers av virksomheter

Flere av tiltakene innebærer kontinuerlig forbedring. Mye av arbeidet vil fortsette i 2025 og fremover.

Internkontroll	Ja	Delvis	Nei
Er det etablert et risikobasert helhetlig system for internkontroll i virksomheten?	x		
Er det etablert tiltak og kontrollaktiviteter som følge av risikovurderingen og er tiltakene fulgt opp?	x		
Er det utarbeidet nødvendige rutiner og prosedyrer på viktige områder/prosesser basert på en vurdering av risiko?	x		
Etterleves rutinene og prosedyrene i virksomheten?	x		
Er alle vesentlige avvik, spesielle hendelser og svakheter fulgt opp?	x		
Er alle anmerkninger fra tilsyn, eksterntrevisor, internrevisor og lignende fulgt opp?	x		
Oppsummert: Internkontrollen er utformet slik at virksomheten har målrettet og effektiv drift, pålitelig rapportering og overholder lover og regler.	x		

2.9.2 Systematisk mål-, resultat- og risikostyring

I tillegg til vår dialog med FIN er det årlige tildelingsbrevet styrende for Origos målsettinger. Tildelingsbrevets bestillinger og virksomhetens strategiske valg følges opp gjennom helhetlig mål- og resultatstyring.

Overordnede mål blir brutt ned til det enkelte team, og synliggjør hva som må gjøres i hverdagen for at vi skal lykkes med måloppnåelse på lang sikt.

Risikovurderinger

Det gjennomføres jevnlig risikovurderinger både på overordnet nivå, knyttet til spesielle områder som informasjonssikkerhet, og i den daglige driften. Funnene blir tatt tak i og implementert i arbeidsplanene, slik at problemer kan løses der de oppstår.

Bedre prosesser

I 2024 har vi jobbet konkret med å forbedre prosessene rundt mål-, resultat- og risikostyring. Det er jobbet med forbedringer av prosesser og oppfølgingssystemer.

Flere dashboards knyttet til ulik målstyring, øvrige styringsparametre og risikohåndtering er videreutviklet. Det har vært et særlig fokus på å forbedre håndteringen av iboende risikoer knyttet til systemeierskapet i etaten.



2.9.3 Informasjonssikkerhet og personvern

Origo har samlet sine eksperter på personvern og informasjonssikkerhet i én avdeling, som jobber tett sammen med produktutviklingsteamene hver dag. De jobber tverrfaglig og systematisk for å sikre at etaten og avdelingen har riktig kompetanse og kapasitet på fagområdene.

Hvert produktområde i Origo har både en dedikert jurist og en informasjonssikkerhetseksperter som støtter teamene i arbeidet med å utvikle sikre og lovlige løsninger. Raske avklaringer av hindre og mulighetsrom lar teamene opprettholde høyere utviklingstakt.

Leveranser og fokus

Innen informasjonssikkerhet og personvern har Origo i 2024 jobbet med

- **innføring av partnermodell** for informasjonssikkerhetsrådgivere for å sikre bedre støtte og samarbeid på tvers av fagområdene
- **grunnlag for plassering av behandlingsansvar** i kommunen, i samarbeid med UKE
- **utvikling av temaveileder for sikker programvareutvikling**, som skal inngå i kommunens rammeverk for informasjonssikkerhet, i samarbeid med UKE, Bymiljøetaten (BYM) og HEL

- **etablering av et fast tilbud om øvelser** for etaten for å styrke beredskap og kompetanse innen informasjonssikkerhet
- **faglig fokus på kunstig intelligens (KI)**, med ansettelse av en jurist med ansvar for KI-relaterte juridiske og etiske spørsmål
- **faglige foredrag** på arenaer som Sikkerhetsfestivalen, JavaZone og KI-dagene, for å synliggjøre Oslo kommune og fremme beste praksis

Rapportering og samarbeid

Informasjonssikkerhet og personvern er en integrert del av etatens virksomhetsstyring. Etaten har i 2024 fastsatt akseptabel risiko for informasjonssikkerhet.

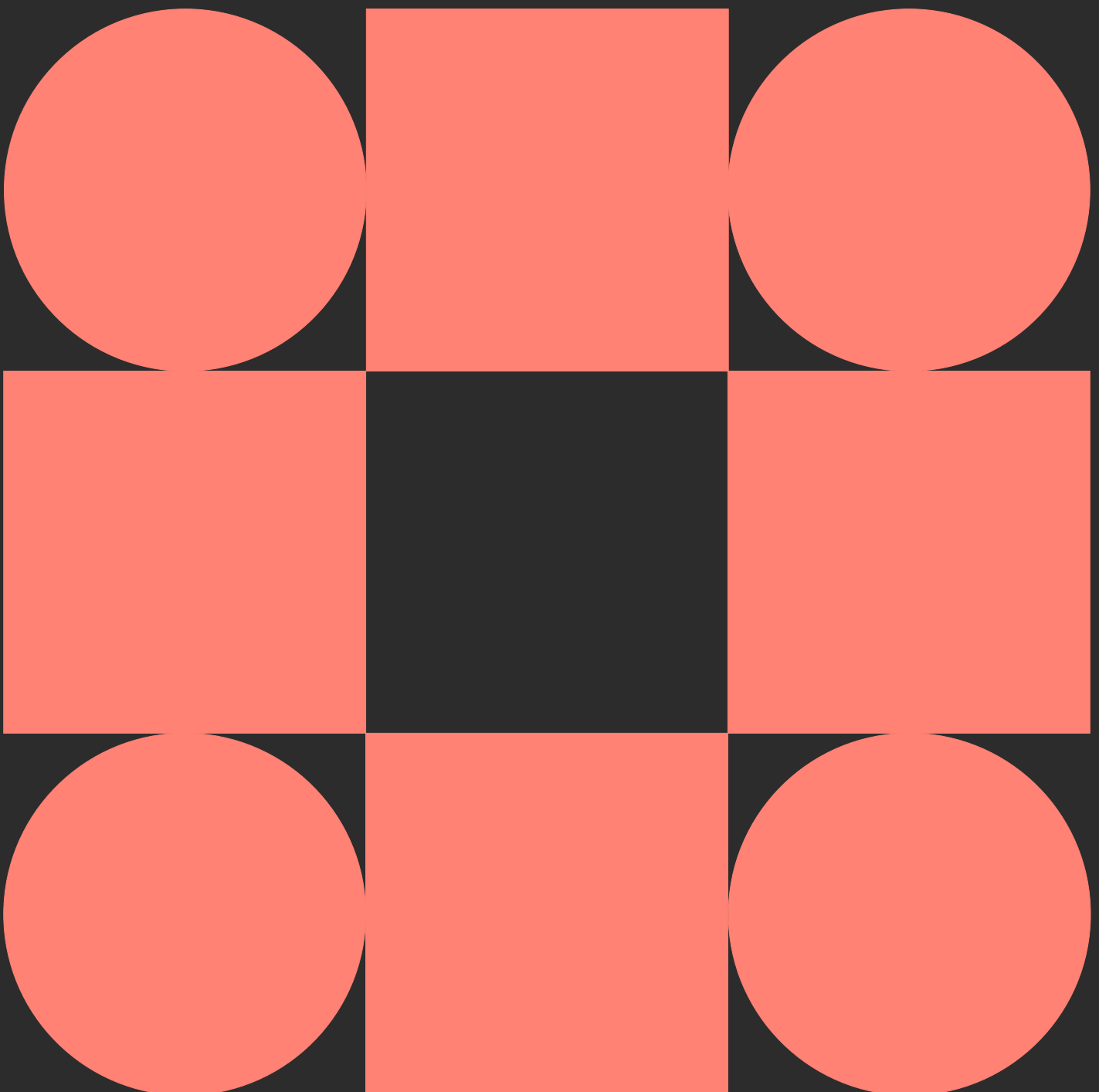
Origo rapporterer status for fagområdene gjennom ledelsens gjennomgang og virksomhetsleders egenerklæring. Vi har en god fagdialog med FIN ISI (fagmiljøet for informasjonssikkerhet og personvern i kommunen), som bidrar til kontinuerlig forbedring og oppdatering på området.

Etaten har også regelmessig kontakt og erfaringsutveksling med andre fagområder i kommunen. Dette styrker vår felles innsats for å sikre både informasjonssikkerhet og personvern på tvers av organisasjonen.

Foto: May Lisbeth Midtgård Myrvang / Oslo kommune



3 Sammenligning av budsjett og regnskap



3.1 Driftsregnskap

► Tabell 3.1
Driftsregnskap for kap. 121 - Oslo Origo (tall i 1000)

	I	II	III	IV	V
Artsgrupper	Regnskap 2024	Dok. 3 2024*	Regulert bud. 2024	Regnskap 2023	Avvik 2024 (III-I)
000-099 Lønn og sosiale utgifter	88 836	84 434	89 809	75 180	973
100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i komm.tj.produksjon	38 193	39 338	45 177	34 511	6 984
300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm.tj.produksjon	0	0	0	0	0
400-499 Overføringsutgifter	7 847	0	7 620	7 797	-227
500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner	81 182	0	5	53 513	-81 177
Sum driftsutgifter	216 058	123 772	142 611	171 001	-73 447
600-699 Salgsinntekter	-61	0	-3 850	-33	-3 789
700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse	-11 185	0	-9 170	-11 040	2 015
800-899 Overføringsinntekter uten krav til motytelse	0	0	0	0	0
900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner	-81 171	0	0	-53 512	81 171
Sum driftsinntekter	-92 417	0	-13 020	-64 586	79 397
Kapitlets nettoresultat	123 641	123 772	129 591	106 415	5 950

* Bystyret vedtok sum utgifter (sum finansieringsbehov), sum inntekter (sum finansiering) og resultat (netto finansieringsbehov) per kapittel

Årsaksforklaring til avvik mellom regulert budsjett 2024 og regnskap 2024

Avviket mellom regulert budsjett og regnskap for 2024 fremkommer først og fremst i følgende artsgrupper:

000-099 Lønn og sosiale utgifter

- I artsgruppen er det et mindreforbruk på ca. 1 million kroner. Etter turnover i en stilling besluttet ledelsen å inndra tilhørende hjemmel som et sparetiltak.

100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i kommunal tjenesteproduksjon

- I artsgruppen er det et samlet mindreforbruk på ca. 7 millioner kroner. Dette avviket inkluderer flere budsjettposter, slik som
 - lavere bruk av midler avsatt til velferds- og kompetansetiltak
 - lavere kostnad til strøm enn budsjettet etter år med høye strømudgifter
 - ubrukte midler satt av til oppdukkende behov
 - tidligere avvikling av konsulenter enn planlagt
 - mindreforbruk på kjøp av varer og tjenester som gjelder fellesutgifter

400-499 Overføringsutgifter

- Avviket skyldes i hovedsak at merverdiavgifter ikke var budsjettet på artsgruppe 400-499 Overføringsutgifter eller motpost artsgruppe 700-799 Overføringsinntekter uten krav til motytelse. Nettoeffekten av dette er null.

500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner

- Avviket på 81,2 millioner kroner og forklares med avskrivninger som ikke var budsjettet på artsgruppen. Avskrivningen har motpost i artsgruppe 900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner og gir netto null i resultat. Anleggsmidlene knyttet til utstyr, maskiner og transportmidler har blitt avskrevet med negativt beløp på -81,2 millioner kroner.

700-799 Overføringsinntekter uten krav til motytelse

- Avviket skyldes i hovedsak at merverdiavgifter ikke var beregnet på artsgruppe 400-499 Overføringsutgifter eller artsgruppe 700-799 Overføringsinntekter uten krav til motytelse. Nettoeffekten av dette er null.

900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner

- Avviket på 81,2 millioner kroner forklares med avskrivninger. Dette er ikke lagt inn i budsjettet. Avskrivningen har motpost i artsgruppe 500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner og gir netto null i resultat.

Redegjørelse for budsjettreguleringer i løpet av 2024

Note	Kode	Beskrivelse	Beløp i 1000
1	2024D	Dok. 3/2023 - Vedtatt nettobudsjett	123 772
2	VBYS0601	Revidert budsjett 2024 - effekt av regnskap 2023	4 819
3	VHLS0402	17, komm.dir. 19.04.24 - Modernisering av systemstøtte for legevakt og KAD (CGM Vision) og for helse- og omsorgstjenestene (Gerica)	1 000
4	2024DJ	Justert budsjett - Netto driftsbudsjett	129 591

1. Vedtatt budsjett (Dok. 3/2023) i bystyret, i tråd med budsjettforslaget
2. I revidert budsjett vedtas standardoverføring av mindreforbruket Oslo Origo hadde i årsregnskapet for 2023 til budsjett 2024
3. I kommunaldirektørens sak vedtas midler Oslo Origo skal bruke til prosessledelse, innleie av spesialkompetanse og ansvar for skriftlig leveranse i forbindelse med modernisering av systemstøtte for legevakt og KAD (CGM Vision) og for helse- og omsorgstjenestene (Gerica)
4. Justert budsjett ved 31.12.2024

Årsaksforklaring til større avvik mellom regnskap 2024 og regnskap 2023

Avviket mellom regnskap 2024 og regnskap 2023 fremkommer først og fremst i følgende artsgrupper:

000-099 Lønn og sosiale utgifter

- En økning i 2024 mot 2023 på 13,6 millioner kroner. Økningen skyldes oppbemanning for planlagte satsingsområder til fordel for innleie av konsulentbistand til samme formål.

100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i kommunal tjenesteproduksjon

- En økning i 2024 mot 2023 på 3,7 millioner kroner. Økningen skyldes økt aktivitet i satsningsområdene, der de fleste poster øker noe som følge av prisveksten.

400-499 Overføringsutgifter

- Summen av transaksjoner med merverdiavgift har vært høyere i 2024 sammenlignet med 2023. Det gir en økning i overføringsutgifter (motpost til 700-799 Overføringsinntekter).

500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner

- En økning sammenlignet med i fjor på 27,6 millioner kroner. Økningen skyldes høyere aktivitet i satsingsområder som blir avskrevet.

700-799 Overføringsinntekter uten krav til motytelse

- Summen av transaksjoner med merverdiavgift har vært høyere i 2024 sammenlignet med 2023. Det gir en økning i overføringsinntekter (motpost til 400-499 Overføringsutgifter).

900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner

- En økning sammenlignet med i fjor på 27,6 millioner kroner. Økningen skyldes høyere aktivitet i satsingsområder som blir avskrevet. Avskrivningen har motpost i artsgruppe 500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner.

3.2 Investeringsregnskap

► Tabell 3.2
Investeringsregnskap for kap. 121 - Oslo Origo (tall i 1000)

	I	II	III	IV	V
Artsgrupper	Regnskap 2024	Dok.3 2024*	Regulertbud. 2024	Regnskap 2023	Avvik 2024 (III-I)
000-099 Lønn og sosiale utgifter	108 971	0	110 107	104 358	1 136
100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i komm.tj.produksjon	8 999	154 900	55 274	14 557	46 275
300-399 Kjøp av tjenester som erstatter komm.tj.produksjon	0	0	0	0	0
400-499 Overføringsutgifter	2 778	0	3 353	2 864	575
500-599 Finansutgifter og finanstransaksjoner	0	0	0	0	0
Sum investeringsutgifter	120 748	154 900	168 734	121 780	47 986
600-699 Salgsinntekter	0	0	0	0	0
700-799 Overføringsinntekter med krav til motytelse	-6 819	-21 000	-21 000	-5 412	-14 181
800-899 Overtørringsinntekter uten krav til motytelse	0	0	0	0	0
900-999 Finansinntekter og finanstransaksjoner	0	0	0	0	0
Sum investeringsinntekter	-6 819	-21 000	-21 000	-5 412	-14 181
Netto finansieringsbehov	113 929	133 900	147 734	116 367	33 805

* Bystyret vedtok sum utgifter (sum finansieringsbehov), sum inntekter (sum finansiering) og resultat (netto finansieringsbehov) per kapittel

Årsaksforklaring til avvik mellom regulert budsjett 2024 og regnskap 2024

000-099 Lønn og sosiale utgifter

- ♦ Avviket viser et mindreforbruk på 1,1 millioner kroner. Dette skyldes turnover og vakanse i etablerte stillinger, ulønnet permisjon og senere oppstart for nyansatte.

100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i kommunal tjenesteproduksjon

- ♦ Artsgruppen har et mindreforbruk på 46,3 millioner kroner. Avviket er knyttet til periodisering av Oslo Origos aktiviteter i økonomiplan, og er planlagt bruk i tidsperioden. Oslo Origo har en tilnærmet flat utvikling i kostnader over perioden, mens midlene er periodisert ulikt.

400-499 Overføringsutgifter

- ♦ Artsgruppen viser et mindreforbruk på 0,6 millioner. Avviket skyldes tidligere avvikling av konsulenter enn hva som var planlagt, og et mindreforbruk på kjøp av varer og tjenester på grunn av senere oppstart av satsingsområder. Denne kompensasjonen har en motpost i artsgruppe 700-799 Overføringsutgifter. Postene har ingen nettoeffekt i regnskapet.

700-799 Overføringsinntekter uten krav til motytelse

- ♦ Artsgruppen viser at et avvik på 14,1 millioner kroner for inntekter og refusjoner mellom regnskap og budsjettet. Dette har sammenheng med periodisering av kostnader, som ikke nødvendigvis følger planlagt bruk av midlene. Over økonomiplan vil artsgruppen stemme.

Redegjørelse for budsjettreguleringer i løpet av 2024

Note	Kode	Beskrivelse	Beløp i 1000
1	2024D	Dok. 3/2024 - Vedtatt bruttobudsjett	154 900
2	YDISP002	Endelig Y-DISP til 2024	13 834
3	2024DJ	Justert bruttobudsjett	168 734

1. Vedtatt bruttobudsjett (Dok. 3) i bystyret.
2. Endelig Y-DISP 2024
3. Justert bruttobudsjett ved 31.12.2024

Årsaksforklaring til større avvik mellom regnskap 2024 og regnskap 2023

Avviket mellom regnskap 2024 og regnskap 2023 fremkommer først og fremst i følgende artsgrupper:

000-099 Lønn og sosiale utgifter

- Oslo Origo har oppbemannet gjennom året, i takt med at oppdraget vårt har blitt utvidet. I tillegg er flere konsulenter byttet ut med faste ansatte. Dette gir en samlet netto økning av lønnsutgifter på 4,6 millioner kroner.

100-299 Kjøp av varer og tjenester som inngår i kommunal tjenesteproduksjon

- Mindreforbruk på 5,5 millioner kroner. I artsgruppen er det redusert kostnad tilknyttet konsulenter. Flere av disse personene er erstattet med egne ansatte. Denne artsgruppen på investering må sees i sammenheng med tilsvarende artsgruppe på drift. I etatens jevnlige vurdering av inndeling mellom drifts- og investeringsmidler, er det vurdert at aktiviteter i enkelte områder har en høyere andel som skal føres på drift etter GKRS. Dermed blir regnskapet på investeringssiden preget av dette.

400-499 Overføringsutgifter

- Mindre vesentlig avvik.

700-799 Overføringsinntekter uten krav til motytelse

- Økte refusjoner på 1,4 millioner kroner sammenlignet med fjorårets regnskap grunnet økt sykefravær, ansatte med frivillig reduserte stillingsprosjenter og flere permisjoner uten lønn.

3.3 Investeringsregnskap på prosjektnivå

Oslo Origo arbeider med langsiktige produksatsinger på digitale fellesløsninger som realiseres gjennom kontinuerlig utvikling. Nedenfor vises investeringsprosjekter på overordnet nivå.

► Tabell 3.3.1
Investeringsregnskap på prosjektnivå (tall i 1000)

I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Prosjektnavn	Prosjekt-nummer	Arts-gruppe	Bystyre-vedtatt ferdig (kv/år)	Faktisk/forventet ferdig (kv/år)	Dok 3 2024	Regulert budsjett 2024	Regnskap 2024	Avvik (VII-VIII)	Kommentarer/årsak til avvik
ORIGO - Digitalisering	122049	2300	Løpende	Løpende	154 900	168 734	120 748	47 986	
Sum kap.121					154 900	168 734	120 748	47 986	

* Budsjett- og regnskapstall skal kun være sum investeringsutgifter, dvs. sum artsgruppene 000-599

Kommentarer til avviket

Oslo Origo arbeider med langsiktige produksatsinger på digitale fellesløsninger som realiseres gjennom kontinuerlig utvikling.

► Tabell 3.3.2
Kategorisering avvik (tall i 1000)

	1. Periodiserings-avvik, men innenfor vedtatt tidsramme	2. Reelle netto besparelser på ferdige prosjekter	3. Reelle forsinkelser iht. vedtatt tidsplan	4. Uforutsigbare avsetninger	Sum prosjekt
122049	47 986	0	0	0	47 986
Sum	47 986	0	0	0	47 986

Avviket er et periodiseringsavvik. Midlene vil anvendes i kommende budsjettår.

3.4 Noter i regnskapet

Nedenfor følger en oversikt over utvalgte noter.

Note 1 - Regnskapsprinsipper

Årsregnskapet er ført i overensstemmelse med god kommunal regnskapsskikk, både når det gjelder selve regnskapsføringen og den økonomiske informasjonen som årsregnskapet gir.

Oslo Origo har anvendt regnskapsprinsipper etter kommuneloven § 14-6 og vurderingsregler etter forskrift om økonomiplan, årsbudsjett, årsregnskap og årsberetning for kommuner og fylkeskommuner.

Note 3 - Vesentlige endringer i regnskapsprinsipp, regnskapsestimat og korrigeringer av tidligere års feil

I regnskapsrevisjonen ble det oppdaget en manglende føring på avskrivning av eksisterende anlegg. Dette ble rettet i 2024.

Note 13 - Pensjon

Etaten er knyttet til kollektiv pensjonsforsikring gjennom Oslo Pensjonsforsikring. Alle pensjonskostnader tilhørende 2024 er belastet regnskapet i 2024. Eventuelt avvik mellom beregnet pensjonskostnad og betalt pensjonspremie er minimalt og blir belastet regnskapet fortløpende.

Note 22 - Tap og avsetning til tap

Origo har ikke avsatt noe til tap.

Note 29 - Vesentlige leieforpliktelser (tall i 1000)

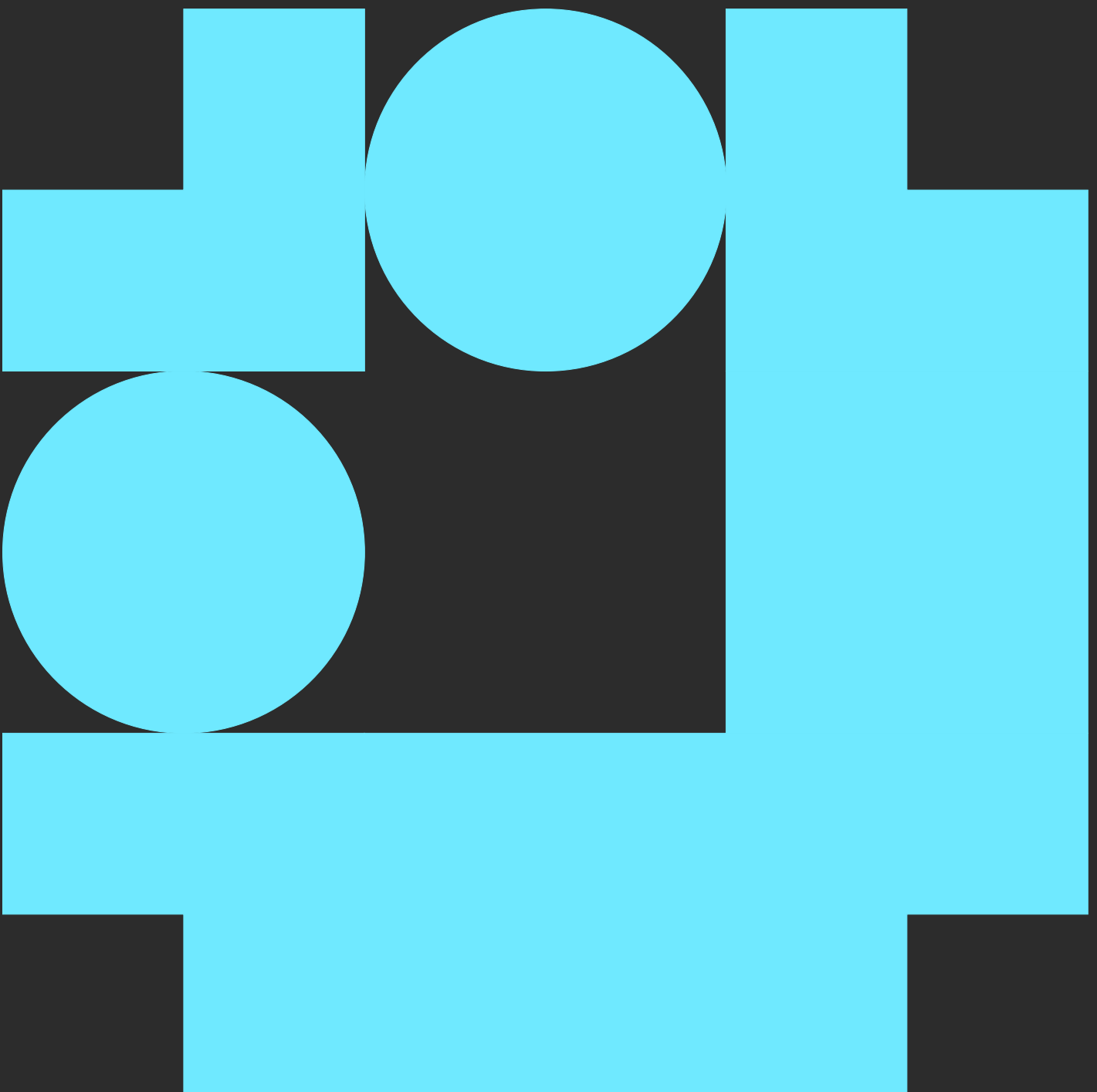
Type avtale	Årlig driftsutgift	Avtalen utløper
Leasingavtale transportmidler		
Leiekontrakt lokaler	14 000	30.04.2027
Fast driftsavtale		

Note 30 - Avsetninger

Origo har gjort tre avsetninger i 2024-regnskapet:

- faktura for AWS perioden 202412 som ikke er blitt mottatt ennå: 240 725 kr
- faktura for leie av lokaler for workshop som ikke er bokført ennå: 15 396 kr
- faktura for lisenser som var for 2025, men ble bokført i 2024: 78 719 kr

4 Særskilt rapportering



4.1 Tiltak for å forbedre service overfor innbyggere og næringsliv

Til forskjell fra bydelene og mange kommunale virksomheter har Origo få egne innbyggertjenester. For innbyggere og næringsliv er etaten oftest en tredjepart som bidrar til å forbedre tjenesten de mottar et annet sted.

Etaten er like fullt bevisst sitt ansvar for at innbyggere skal oppleve god service knyttet til hver tjeneste Origo jobber med. Dette overlapper også med samfunnsoppdraget vårt om å forenkle hverdagen for innbyggere og næringsliv.

Brukerrettet kompetanse

Tjenestedesign, brukerinnsikt, klarspråk og personvern har vært viktige kompetanseområder for Origo også i 2024. Dette gjenspeiles i årets stillingsannonser og kompetansehevende tiltak.

Ved å bake denne kompetansen inn i våre tverrfaglige produktteam ivaretar vi flere hensyn gjennom hele produktreisen. For sluttbrukeren hever dette kvaliteten på produktet.

Høy brukervennlighet og god informasjon er to av de viktigste kjennetegnene ved løsningene og flatene Origo har ansvar for.

Mer selvbetjening

Mye av Origos virksomhet handler om å øke graden av selvbetjening. Jo mer innbyggere får gjort på egen hånd, jo mindre er behovet for telefoner til kommunens kontaktsenter eller personlig oppfølging fra bydelen. Et av våre største bidrag til effektivisering er nettopp å utvikle tjenester som reduserer belastningen på kommunens ressurser.

Origo har i 2024 jobbet med å få flere systemer til å utveksle data, både i og utenfor kommunen. Der vi lykkes med deling og gjenbruk av data slipper innbyggere å mate inn opplysninger som det offentlige allerede har.

Flere av Origos egne løsninger bidrar direkte til å gjøre kommunens tjenester mer tilgjengelige. I 2024 har helseveiviseren gjort det enklere for innbyggere og pårørende å finne tjenestetilbud som passer deres situasjon, mens bookingløsningen er utvidet til mange flere lokaler.

Brukervennlige kontaktskjema

Skjema Studio, etatens egenutviklede skjemaløsning, lar hver virksomhet i Oslo kommune lage og forvalte sine egne skjemaer. Løsningen gjør det mulig å sette sammen standardiserte moduler som samsvarer med universell utforming og kommunens visuelle profil.

Løsningen er nå tatt i bruk av 40 virksomheter på tvers av kommunekartet. Det gir innbyggere en brukervennlig og helhetlig opplevelse i møte med Oslo kommune, enten de skal klage på et gebyr eller søke om tilskudd. Skjemaløsningen støtter innlogging via ID-porten og automatisk innhenting av opplysninger fra blant annet Folkeregisteret.

Pålitelige og tilgjengelige

Kommunens digitale tjenester skal være sikre og pålitelige. Det er grunnleggende for Origo at fagsystemene og løsningene vi jobber med skal være driftssikre. Dette har gjennom 2024 innebåret kompetanseheving, kontinuerlig overvåkning, rask feilhåndtering og regelmessige oppdateringer.

4.2 Saksbehandlingstid

Oslo Origo fatter ikke vedtak omfattet av forvaltningsloven. Derfor har vi ingen måling av saksbehandlingstid eller oppfølging på dette.

Av samme grunn har vi ingen utsendelse av foreløpige svar eller restanser.

Ingen avvik

Origo besvarer fortløpende henvendelser fra innbyggere knyttet til tjenester og løsninger som vi er ansvarlige for. Vi har ingen avvik fra de veiledende fristene for besvarelse av disse etter forvaltningsloven.

Henvendelser fra byrådet eller bystyret besvares innen fristene satt av byrådsavdelingen.

4.3 En åpen og effektiv kommune

Origo gjør fortløpende vurderinger knyttet til mer effektive måter å jobbe på, samt tiltak som kan bidra til økt effektivitet og bedre samhandling. Innføring av en ny samhandlingsmodell har til hensikt å etablere en felles forståelse av mål og eierskap til tjenesteutviklingen, og dermed øke tempoet i digitaliseringsarbeidet.

I 2024 har fokus på samfunnsøkonomiske analyser og gode kost-nytte-vurderinger knyttet til etablering av nye tiltak bidratt til bedre prioriteringer..

Tiltak for effektivisering

Etableringen av Origos innsiktsprinsipper skal blant annet bidra til å sikre til bedre og mer effektive innsiktsprosesser og at tjenestens domenekompetanse i enda større grad nyttiggjøres ved oppstart av nye satsinger.

Etaten har i løpet av 2024 også gitt innspill til hvordan FIN, UKE og Origo kan ivareta Oslo kommunes behov for mer helhetlig styring av IKT og digitalisering gjennom mer bedre porteføljestyring.

Vi har også gitt innspill til FIN på behovet for å forenkle arbeidet rundt behandlingsansvar av data på tvers av virksomheter i Oslo kommune. Dette vil bidra til å gjøre digitaliseringsarbeidet mer effektivt.

Utnyttelse av ressurser

Videre jobber vi kontinuerlig med å optimalisere ressursbruken internt mellom de ulike tjenesteområdene. I 2024 avviklet vi blant annet et av teamene innen oppvekstområdet, overførte forvaltningsoppgaver internt og reduserte bemanningen på området. Ressurser ble senere omprioritert til den nye satsingen på Fasit og sosialområdet.

Vi har også innført en ordning der hjemler automatisk trekkes tilbake når noen slutter. Deretter må det gjøres en konkret vurdering av hvorvidt personen skal erstattes. Beslutningen ligger hos etatsdirektør.

4.4 Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse

Oslo Origo følger opp overordnede føringer for stillingsutlysninger. Til våre utlyste stillinger vurderer Origo søkere ut fra formelle kvalifikasjoner, uavhengig av funksjonsevne.

Våre lokaler er godt tilrettelagt for mennesker med funksjonsnedsettelse. Under vernerunder testes funksjonsdyktighet av teknisk utstyr for fremkommelighet.

► Handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse

Områder fra handlingsplanen	Ja/nei
Har virksomheten utarbeidet handlingsplan for mennesker med funksjonsnedsettelse?	Nei
Er det utarbeidet konkrete tiltak på handlingsplanens satsingsområder?	Nei
Tiltak gjennomført i 2024	
1. Aktiv bruk av bedriftshelsetjenesten ved behov for fysisk og psykososial tilrettelegging	

4.5 Universell utforming

Oslo kommune stiller krav til sine virksomheter om at de innen 2025 skal møte krav til universell utforming i sine ansvarsområder. Oslo Origo møter kravene om fysisk utforming av kontorlokalene ved at det er trinnfri adkomst til lokalene, og deretter heis til arbeidsplassene.

I de digitale løsningene er universell utforming et prinsipp produktteamene er kurset i og jobber etter. Origo legger i rekrutteringsarbeidet vekt på å tiltrekke oss kompetanse innenfor universell utforming.

Brukerinvolvering

Origo har som mål å involvere innbyggere og ansatte gjennom hele utviklingen av sine produkter. Vi registrerer all slik aktivitet kontinuerlig i vårt interne system for brukerinvolvering. Teamene sørger for at de involverte brukerne representerer et bredt spekter av befolkningen.

Tallene for 2024 viser at Origo involverte 1 217 brukere i produktutviklingen vår, opp 128 prosent fra 534 brukere i 2023. De tre viktigste måtene vi involverer brukere på er via:

- brukertesting (prototype, flyter, navigasjon)
- brukerundersøkelser
- workshops

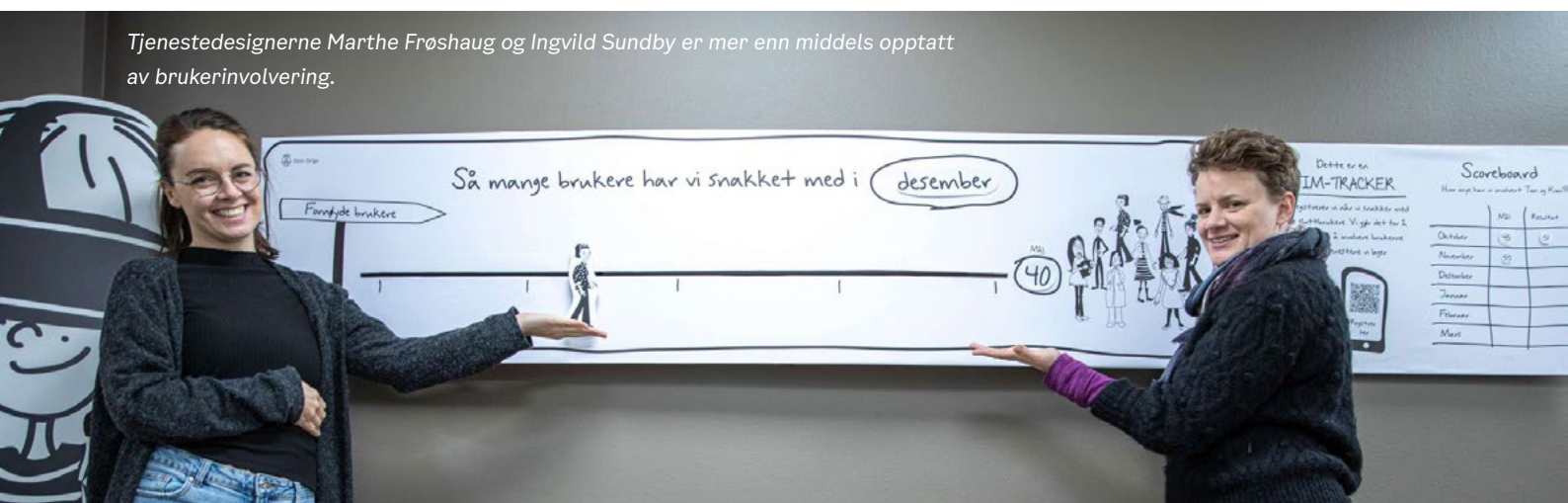
Kompetanseheving

Etaten fikk i oppdrag i tildelingsbrevet for 2024 å veilede kommunen i universell utforming. I den forbindelse har team designsystem i 2024 gjennomført to seminarer om universell utforming åpent for alle ansatte i kommunen.

Ett seminar handlet om UU på et generelt nivå, med besøk fra UU-tilsynet, og ett var spesielt for utviklere. I tillegg har teamet jobbet kontinuerlig med å sikre god universell utforming av komponentene i designsystemet som brukes internt i Origo.

Etaten skrev sammen med UKE en rapport om status for universell utforming for digitale innbygger- og ansattløsninger. Denne ble oversendt FIN på høsten.

Foto: May Lisbeth Midtgård Myrvang / Oslo kommune



Tjenestedesignerne Marthe Frøshaug og Ingvild Sundby er mer enn middels opptatt av brukerinvolvering.

4.6 Likestillingstiltak rettet mot byens innbyggere

		Ja	Nei
Har virksomheten laget en plan for mangfold og likeverd - og mot diskriminering?		x	
Hvis ja, er dette	I en egen plan	x	
	I overordnede planer		
Hvis ja, gjelder plan og mål tiltak for alle diskrimineringsgrunnlag?			x
Hvis nei, gjelder planen (mulig å krysse av flere)?	Flerkulturelt mangfold	x	
	Kjønns- og seksualitetsmangfold	x	
	Funksjonsmangfold / universell utforming		x
Har virksomheten gjennomført opplæring for sine ansatte?			x
Hvis ja, gjelder dette (mulig å krysse av flere)?	Likeverdige tjenester		
	Representativ rekruttering		
	Holdningsarbeid		
Har virksomheten har oppnevnt en OXLO-kontakt?		x	
Er muligheten til å klage på diskriminering gjort kjent for ansatte og ledere i virksomheten?		x	
Beskriv kort ett (eller flere) eksempel på beste praksis?			



4.7 Rapportering innen HR-området og HMS

4.7.1 Likestillingstiltak

Tilstandsanalyse	Ja	Nei	Hvis nei, hvorfor ikke?
Har virksomheten i løpet av 2024 undersøkt om det finnes risiko for diskriminering eller andre hindre for likestilling?	x		

4.7.2 Kjønn og lønn

Kategori		Kjønnsbalanse			Lønnsbalanse (tall i 1000)		
		Menn %	Kvinner %	Total (N)	Menn (kr)	Kvinner (kr)	Kvinner, andel av menn %
Totalt i virksomheten	2024	50	50	145	1 055	966	92 %
	2023	48	52	137	1 011	950	94 %
Toppleders ledergruppe inkl. toppleder	2024	67	33	6	1 341	1 367	102 %
	2023	62	38	8	1 228	1 282	104 %
Stillingskategori 1 Sjefsingeniør og overingeniør	2024	51	49	111	1 063	989	93 %
	2023	50	50	101	1 028	961	93 %
Stillingskategori 2 Senioringeniør og rådgiver	2024	55	45	9	793	734	93 %
	2023	50	50	10	713	690	97 %
Stillingskategori 3 Seniorkonsulent II	2024	33	67	6	1 223	1 097	90 %
	2023	33	67	6	1 149	1 022	89 %

Oslo Origo har kartlagt lønnsforskjeller basert på kjønn totalt i virksomheten (92 %). Årsaken er primært de forskjeller vi finner mellom stillingskategoriene systemutvikler og øvrige kategorier.

Systemutviklerne er i antall ansatte dominert av menn. I andre kategorier er kvinner overrepresentert. Markedslønnen for systemutviklere er relativt sett høy, som bidrar til en viss lønnsforskjell sortert på kjønn.

4.7.3 Heltid og deltid

	Alle	Heltidsansatte			Deltidsansatte			Ufrivillig deltid			Midlertidig ansatte		
	Totalt	Totalt	Menn	Kvinner	Totalt	Menn	Kvinner	Totalt	Menn	Kvinner	Totalt	Menn	Kvinner
2024	145	130	53 %	47 %	12	25 %	75 %	0	0 %	0 %	2	0 %	100 %
2023	137	126	48 %	52 %	9	55 %	45 %	0	0 %	0 %	2	50 %	50 %

Oslo Origo inngår kun arbeidsavtaler basert på heltidsstilling. Statistikken viser ansatte med redusert arbeidstid i kategorien deltid. Ansatte med redusert arbeidstid har avtalt dette etter eget ønske.

› 4.7.4 Likestillingsredegjørelse

Likestillings- og mangfoldstiltak	Bakgrunn/tilstand	Mål for tiltaket	Beskrivelse av tiltaket	Status på rapporterings-tidspunktet/ måloppnåelse
Tiltak 1 omfatter rekruttering	Andelen ansatte med innvandrerbakgrunn eller som er norskfødte med innvandrerforeldre er lav	Origo øker andelen innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre fra 8 % til 15 % ved nyansettelser	Innkalle til intervjuer i tråd med kommunens policy	Per desember 2024 er andelen 11 %
Tiltak 2 omfatter rekrutteringsteam	Alle i Origo opplever likestilling i hverdagen. En bevisst rekrutteringspraksis mtp. likestilling og mangfold.	Alle ansatte i Origo har like karrieremuligheter, uavhengig av bl.a. kjønn, funksjonsevne, seksuell orientering, kjønnsidentitet, kjønnsuttrykk, alder, etnisitet og religion	Representasjon under intervjuer	Løpende

Oslo Origo har en rullerende mangfoldsplan, vedtatt i etatens MBU. Planen tar sikte på å øke andelen ansatte med innvandrerbakgrunn og ivareta kjønnsbalanse i våre produktteam. Dette er mål det er krevende å nå, gitt at netto tilvekst av ansatte har vært begrenset i 2024.

➤ 4.7.5 HMS

	Ja	Nei	Hvis nei, kommentarer
Er det fastsatt oppdaterte mål på HMS-området for 2024?	x		
Med utgangspunkt i målformuleringene, er det utarbeidet tiltaksplaner/ handlingsplaner?	x		
Er handlingsplaner/tiltaksplaner innpasset i de årlige budsjetter og økonomiplaner?	x		
ARBEIDSTID			
Har virksomheten etablert rutiner og internkontroll for å sikre etterlevelse av arbeidsmiljølovens arbeidstids- bestemmelser og som fanger opp og retter eventuelle avvik som fremkommer, jf. rundskriv 31/2020?	x		
Har virksomheten løpende kontroll med arbeidstiden, både for å sikre at rammene for arbeidstid blir fulgt og for å sikre en vurdering av at arbeidstidsordningene er forsvarlig?	x		
Virksomheten bes oppgi antall brudd på arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser i 2024.	Antall: 50		Kommentar:
Hvordan har virksomheten behandlet bruddene i AMU?	Kommentar: Gjennomgang av AML-brudd er fast tema i alle møter		
Har virksomheten involvert vernetjensten i arbeidet med oppfølging av brudd på arbeidstidsbestemmelsene?	x		
TRAKASSERING			
Hva gjør virksomheten for å hindre trakassering, seksuell trakassering og kjønnsbasert vold?	Informasjon til ansatte om varslingsordning og hvordan man kan rapportere hendelser		
VOLD OG TRUSLER			
Har virksomheten gjennomført risikovurdering som omhandler vold og trusler ved utførelse av arbeidet?	x		
Har virksomheten etablert rutiner som sikrer opplæring og øvelse i forebygging og håndtering av vold- og trusselsituasjoner?		x	
Har virksomheten iverksatt tiltak for å redusere risiko for vold og trusler?		x	
Har virksomheten rutiner for å sikre registrering av vold og trusler i HMS-modulen i HR-systemet?		x	
Har virksomheten etablert rutiner som sikrer nødvendig oppfølging av arbeidstaker som har vært utsatt for vold og trussel om vold?		x	
Har virksomheten rutiner for å sikre varsling av dødsulykker og alvorlige ulykker til Arbeidstilsynet og nærmeste politimyndighet?	x		



› 4.7.6 Sykefravær

Sykefravær i %	Resultat 2023	Mål 2024	Resultat 2024
Korttid (0-16 dager)	2,94		3,11
Langtid (17 - > dager)	3,68		4,10
Totalt	6,63	5,50	7,21

Oslo Origo har sett en økning i sykefraværet over tid. Sykefraværstatus gjennomgås og følges opp systematisk i AMU, og enkeltsaker følges opp tett av personalleder.

Det er iverksatt arbeid for systematisk oppfølging av sykefravær på alle nivåer. Det arbeides tett med bedriftshelsetjenesten for å finne frem til gode rutiner og gi nødvendig opplæring til ledere med personalansvar. Det har i løpet av 2024 blitt utarbeidet en ny rutine for sykefraværsoppfølging, samt opplæring i denne, som skal sikre at personalledere er godt rustet til å håndtere sykefravær.

4.8 Folkehelsestrategi

Flere av Origos satsingsområder bidrar til å realisere målene i Folkehelsestrategien for Oslo (2023–2030), byrådssak 157/2023.

Innen innsatsområdet **levetår** jobber Origo aktivt med inkluderende rekruttering og gode arbeidsforhold. I 2024 har vi også tatt fatt på å forbedre fagsystemet for sosiale tjenester, hvor målet på sikt er å frigjøre mer kapasitet til tettere og bedre oppfølging av sårbare innbyggere.

Innen **oppvekst og utdanning** bidrar Origo ved å øke barnehagedeltakelsen, spesielt for familier i en sårbar situasjon. Dette oppnår vi ved å forbedre søknadsprosessen for alle målgrupper, og gjøre det enklere for foresatte med lav inntekt å få innvilget redusert barnehagepris.

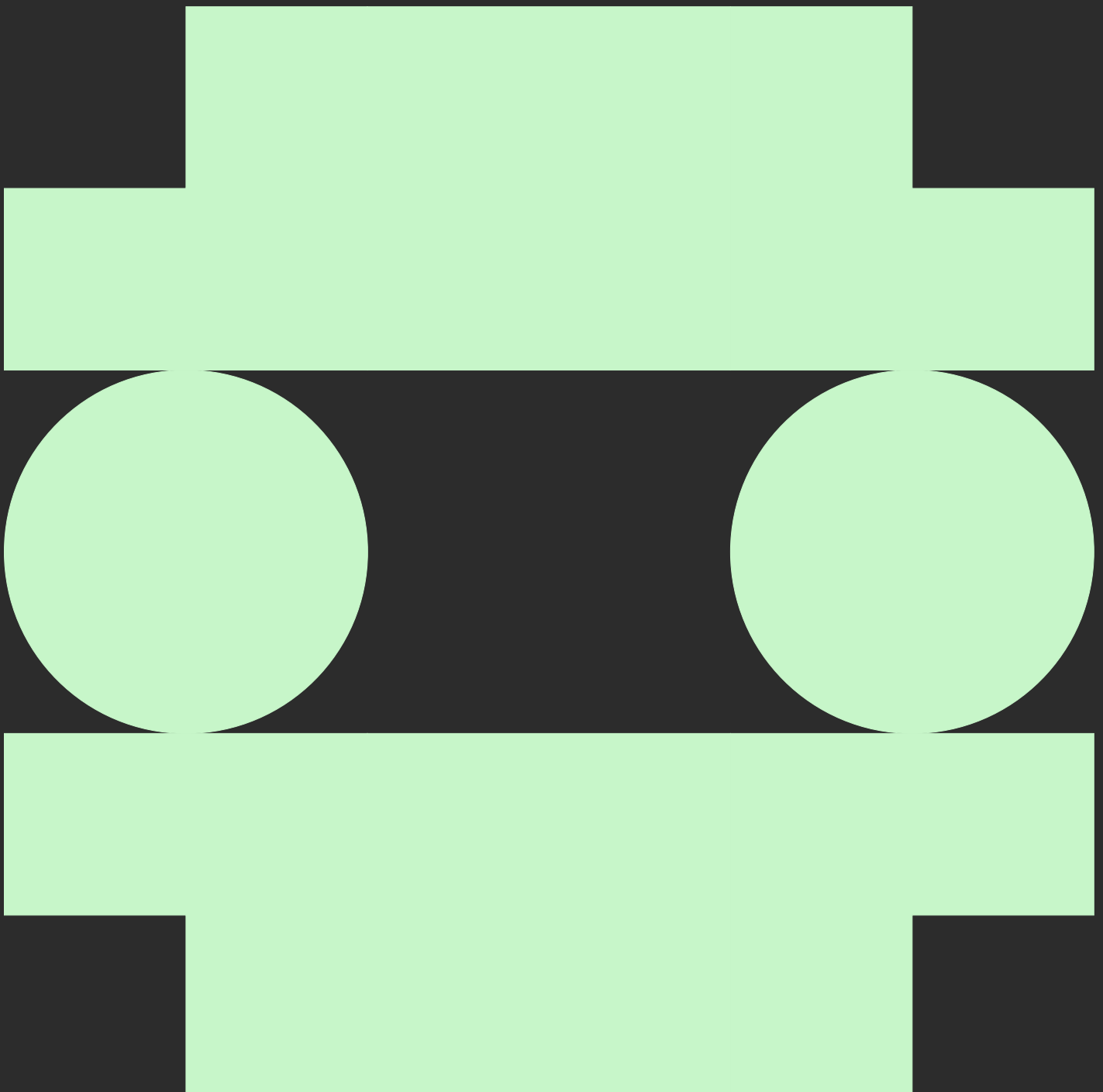
Innen **klima og miljø** har etaten i 2024 blitt sertifisert som Miljøfyrtårn, og tatt grep for å redusere energikrevende datatrafikk i skytjenestene vi bruker.

Innen **nabolag og møteplasser** legger Origo til rette for at innbyggere kan møtes og være aktive der de bor. Våre løsninger for frivilligheten lar innbyggere selv finne, booke og få tilgang til kommunens lokaler, enten de trenger et klasserom til yogakurs eller et bydelshus til barnebursdag.

Innen **levevaner og tjenester** bidrar Origo ved å legge til rette for helsefremmende frivillig aktivitet i kommunens lokaler. Vi bidrar samtidig til å styrke helsetilbudet for alle innbyggere gjennom vår satsing på helsedata og løsninger innen helse og mestring.

Oppsummert jobber Origo hver dag for at alle innbyggere skal oppleve likeverdige tjenester av høy kvalitet, uavhengig av bydel, bakgrunn eller levetår.

5 Miljø- og klimarapportering



5.1 Kortfattet omtale av miljø- og klimaarbeidet i Oslo Origo

I 2024 ble Oslo Origo Miljøfyrtårnsertifisert.

I kontorlokalene våre har Origo flere miljøstasjoner som legger til rette for kildesortering og gjenvinning av de materialene som brukes. Lokalene er plassert ved knutepunkt for klimavennlige offentlige kommunikasjonsmidler.

Vi har også innendørs sykkelparkeringsplass som er til fri benyttelse for etatens ansatte, noe som sannsynligvis reduserer bruken av andre transportformer.

Reiser og energibruk

Etaten har utarbeidet retningslinjer for hvordan de få arbeidsrelaterte reisene vi har i løpet av et år kan gjøres på en klimavennlig måte. I tillegg har vi utarbeidet retningslinjer for innkjøp der vi som hovedregel vil kreve miljøvennlig transport ved levering av varer til våre lokaler, eller ved felles reise for etatens ansatte.

Når det gjelder energisparing har Oslo Origo jobbet med å begrense datatrafikk i skytjenestene vi benytter. Gjennom ulike tiltak har etaten redusert bruken av disse tjenestene, som er med på å redusere energibruk i et stort bilde.

Lokal energibruk er kun tilknyttet kontorlokalene vi leier. Det er begrenset hva etaten har påvirkning på her vedrørende energibruk.

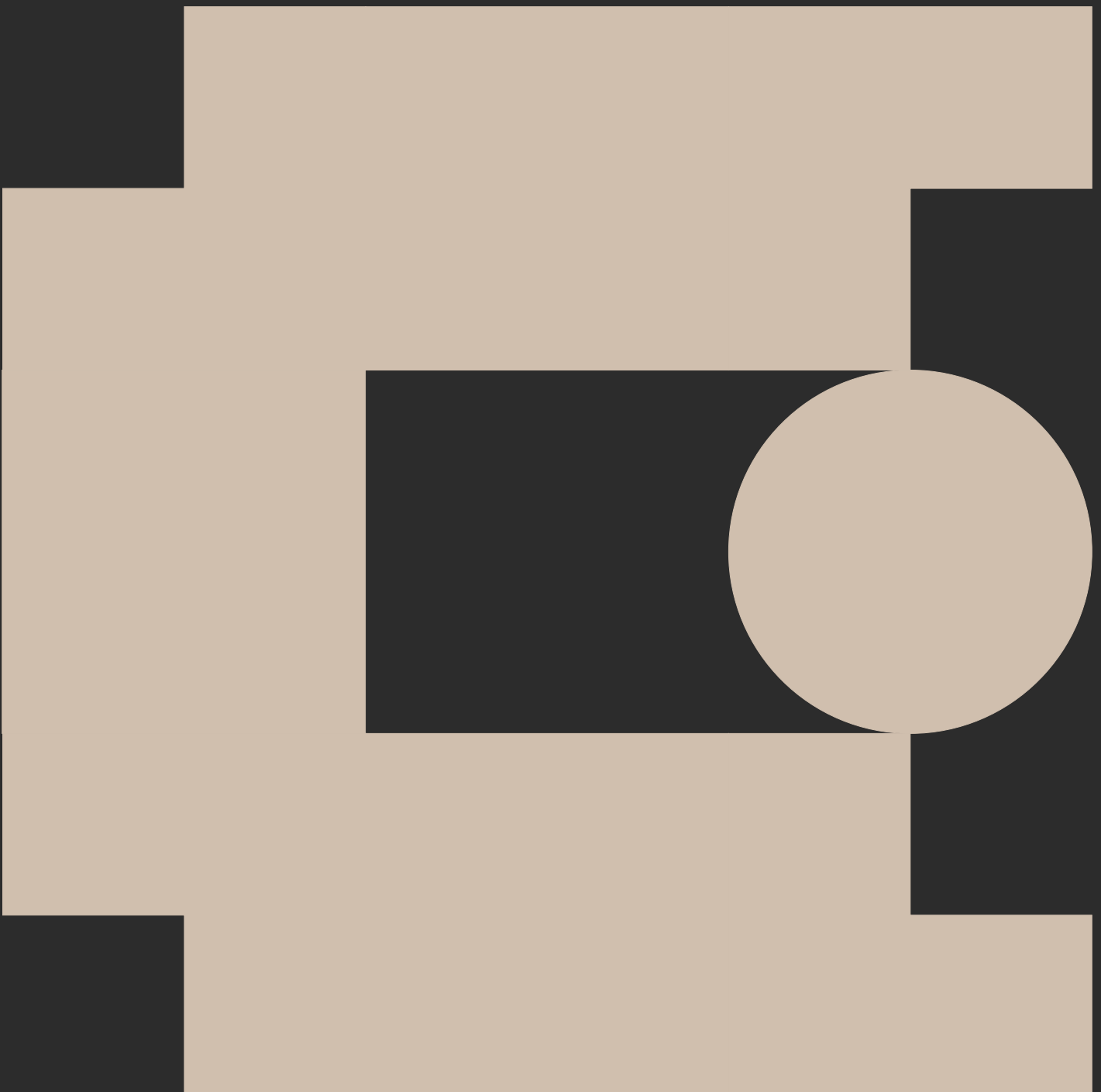
5.2 Klimabudsjett

Oslo Origo har ingen direkte poster knyttet til seg i klimabudsjettet. Vi har ingen kjøretøy og minimalt med reisevirksomhet. Våre innkjøp er nesten uten unntak foretatt på samkjøpsavtalene til Oslo kommune, som er inngått i samsvar med miljøkravene til byrådet.

Foto: May Lisbeth Midtgård Myrvang / Oslo kommune



6 Oppfølging av verbalvedtak



6.1 Utkvittering av bystyrets verbalvedtak og merknader

Verbalvedtak og flertallsmerknader i bystyrets budsjettvedtak

Bystyrets budsjettvedtak for 2024 inneholdt ikke verbalvedtak som spesifikt omfatter Oslo Origos virke. Det var heller ikke flertallsmerknader Origo måtte forholde seg til.

6.2 Merknader fra Kommunerevisjonen

Årsregnskap og årsberetning for 2023

I regnskapsrevisjonen ble det oppdaget en manglende føring på avskrivning av eksisterende anlegg. Dette ble rettet i 2024. Det ble ikke avgitt flertallsmerknader fra bystyret eller bystyreutvalgene for Oslo Origo ved behandling av virksomhetenes regnskap i årsberetningen for 2023.

Oslo Origo
Stortorvet 10, 0155 Oslo
(inngang Møllergata, 5. etasje)

Tel. +47 21 80 21 80
postmottak@origo.oslo.kommune.no
labs.oslo.kommune.no
www.oslo.kommune.no

Foto: Kristian Uhlving
Nikolai Kobets Freund
Håkon Stavland Lexberg
May Lisbeth Midtgård Myrvang

Design / layout: Erlend Schei
(og Kulturetaten som vi har knabba mye fra)

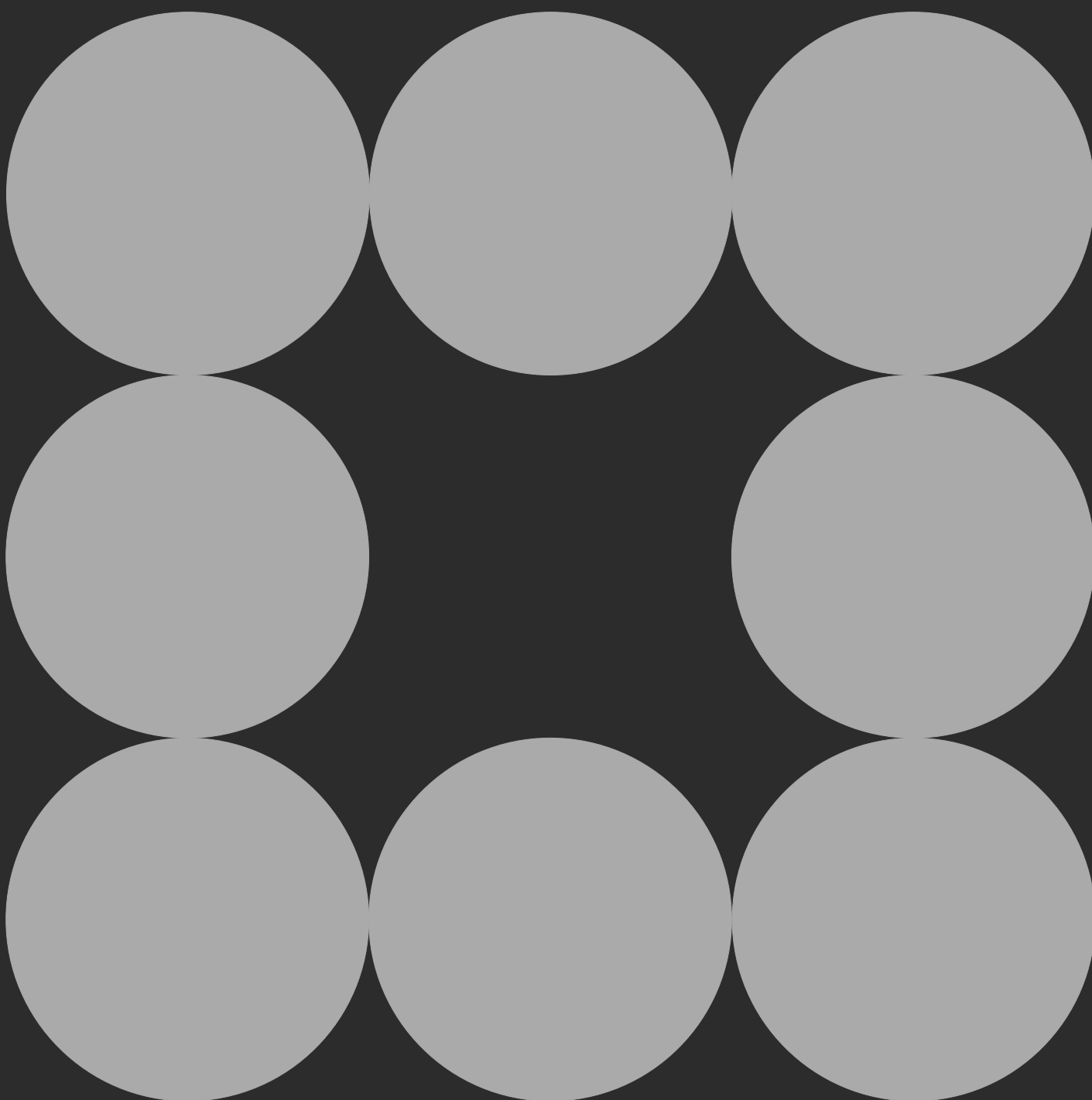
Etterarbeid tekst: Dan Christian Fosse
Kristian Uhlving

Ansvarlig redaktør: Tine Reuterdahl

Foto: Håkon Stavland Lexberg / Oslo kommune



7 Vedlegg



Vedlegg til årsberetningen

Rapporterte klimadata på virksomhetsnivå

Velg virksomhet

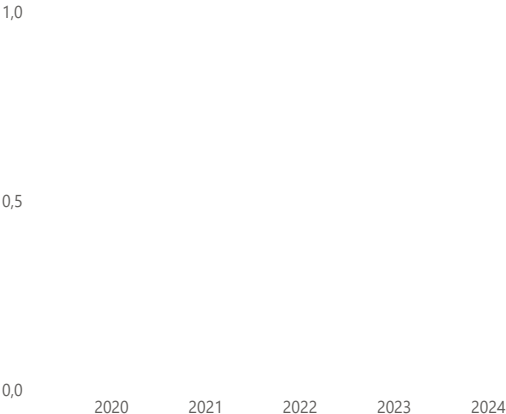
Oslo Origo

Indikator med enhet	2020	2021	2022	2023	2024	Totalt
Elektrisitet (kWh)	497955	461298	287552	330123	278140	1855068
Fjernvarme (kWh)			101379	116708	120452	338539
Oppvarmet areal (m2 areal > 15°C)	3274	3274	3274	3274	3274	16370

Klimagassutslipp

Oppgitt i tonn CO2 ekvivalenter

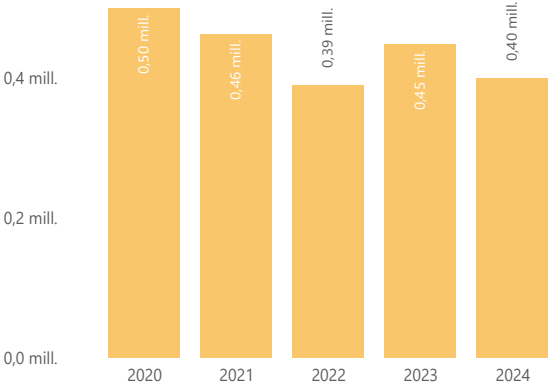
Energibruk i bygg Transport



Energibruk

Oppgitt i kWh

Energibruk i bygg



Transport

Antall kjøretøy

Kilometer kjørt

Antall elsykler

Antall parkeringsplasser

Elsykler

1,0

0,5

0,0

2023