

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2026-05-20

Ärendenummer GSF-2025-04084

Handläggare

Anders Brännström

E-post: anders.brannstrom@grundskola.goteborg.se

Återkoppling på uppdrag att genomlysa arbetsmiljön inom intern service

Förslag till beslut

I grundskolenämnden,

1. Grundskolenämnden noterar redovisningen av uppdraget att genomföra en genomlysning av arbetsmiljön samt återkomma med förslag på åtgärder för hur arbetsmiljön kan förbättras för personal anställda inom intern service.
2. Grundskolenämnden förklarar uppdraget fullgjort.

Sammanfattning

Vid nämndssammanträdet den 21 oktober 2025 fick grundskoleförvaltningen i uppdrag att genomföra en genomlysning av arbetsmiljön inom intern service samt återkomma med eventuella förslag på förbättringsåtgärder. Uppdraget har genomförts med involvering av lokala arbetstagarrepresentanter och i samverkan med förskoleförvaltningen, som har jämförbara verksamheter och arbetsgrupper.

Genomlysningen visar sammantaget på en god arbetsmiljö inom intern service. Medarbetarenkäten 2025 uppvisar ett hållbart medarbetarindex (HME) om 86, vilket är högre än både förvaltnings- och stadsgenomsnittet. Även arbetsbelastningsindexet ligger tydligt över jämförelsevärdena och sjukfrånvaron har minskat över tid samt ligger under både förvaltningens och stadens nivåer. Resultaten pekar på starka friskfaktorer kopplade till trivsel, delaktighet, stabila arbetsgrupper och ett närvarande ledarskap.

Samtidigt identifieras ett antal kvarstående arbetsmiljöutmaningar. Dessa rör främst samverkan och kommunikation mellan intern service och kärnverksamheten, fysisk arbetsbelastning och ergonomi samt vissa organisatoriska och lokalmässiga förutsättningar. Genomlysningen visar även återkommande risker kopplade till ventilation, buller, ergonomi och äldre utrustning vid vissa enheter. Flera av dessa frågor hanteras inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet, medan vissa åtgärder förutsätter samverkan med fastighetsägare och eventuella investeringsbeslut.

Förvaltningen bedömer att uppdraget är genomfört och att det finns ett fortsatt behov av att utveckla det hälsofrämjande och förebyggande arbetsmiljöarbetet inom intern service.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Genomlysningen visar att delar av de identifierade arbetsmiljöproblemen, framför allt ventilation i kök och matsalar samt lokalvårdsutrustning på vissa enheter, på sikt kan komma att kräva åtgärder som är svåra att hantera i förvaltningens ordinarie driftsbudget. Sådana åtgärder förutsätter dialog med stadsfastigheter och, beroende på omfattning, eventuella investeringsbeslut. Förvaltningen avser att följa upp dessa frågor inom ramen för det fortsatta lokalförsörjningsarbetet.

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension.

Bedömning ur social dimension

En god arbetsmiljö är en förutsättning för hållbara arbetsförhållanden och långsiktig kompetensförsörjning. Genomlysningen visar att internservice generellt uppvisar goda arbetsmiljövärden. De utmaningar som ändå identifieras, särskilt avseende gränssnitt mot kärnverksamheten och fysisk belastning, hanteras inom ramen för det systematiska arbetsmiljöarbetet, även om vissa åtgärder förutsätter insatser bortom enhetsnivå.

Samverkan

Information på förvaltningens samverkansgrupp (FSG) den 8 juni 2026.

Lokala arbetstagarrepresentanter har involverats via workshops under genomlysningsarbetet.

Bilagor som ingår i beslutsunderlaget

1. Yrkande från Socialdemokraterna, Vänsterpartiet och Miljöpartiet angående arbetsmiljön inom intern service i Göteborgs Stad.
2. Protokollsutdrag § 154, Yrkande från Socialdemokraterna, Vänsterpartiet och Miljöpartiet.
3. Protokollsutdrag § 170, Yrkande från Socialdemokraterna, Vänsterpartiet och Miljöpartiet om intern service.

Beskrivning av ärendet

Yrkandet från Socialdemokraterna, Vänsterpartiet och Miljöpartiet, daterat 2025-10-19, lyfter fram behov av förbättringsåtgärder vad gäller vikariesättning, stress och arbetsbelastning inom intern service, det vill säga personal inom måltid, lokalvård och vaktmästeri. Uppdraget beslutades av Grundscolenämnden den 21 oktober 2025.

Uppdraget innefattar: (1) genomlysning av arbetsmiljön med involvering av lokala arbetstagarrepresentanter, (2) analys av hur arbetet organiseras vid ordinarie personals frånvaro, (3) analys av arbetsmängd för olika yrkesgrupper, samt (4) förslag på åtgärder och samverkan med andra förvaltningar med liknande arbetsgrupper.

Organisation

Grundskoleförvaltningens internservice ingår i avdelningen Ekonomi, service och kulturskola. Verksamheten omfattar cirka 1120 medarbetare med yrkeskategorier som kockar, måltidsbiträden, lokalvårdspersonal och vaktmästare, fördelade mot de fyra stads-/utbildningsområdena.

Genomlysning – tillvägagångssätt

Genomlysningen har baserats på följande underlag:

- Medarbetarenkäten 2025
- Sjukfrånvarostatistik (ackumulerat till och med december 2025).
- Det systematiska arbetsmiljöarbetet (SAM) 2025, inklusive enhetsvisa handlingsplaner och riskbedömningar.
- Gemensam workshop med LSG MLV Syd och LSG MLV Nord.

I genomlysningen har samverkan och erfarenhetsutbyte med förskoleförvaltningen skett. Förvaltningarna samverkar därutöver kontinuerligt, bland annat vid gemensam analys av nyckeltal och i arbetet med kris- och beredskapsfrågor. Förvaltningarna delar därutöver bemanningsenhet för internservice.

Resultat från medarbetarundersökning 2025

Medarbetarenkäten genomfördes hösten 2025. Resultaten för internservice är genomgående starka, med en svarsfrekvens på 89,3 procent och ett hållbart medarbetarindex (HME) om 86, att jämföra med 80 för förvaltningen totalt och 81 för Göteborgs Stad. Arbetsbelastningsindexet uppgår till 82 vilket avsevärt överträffar förvaltningsgenomsnittet (64) och stadsgenomsnittet (68).

Organisatorisk enhet	Svar-frekvens	HME Total	Motivation	Ledar-skap	Styrning	Arbets-belastn
Göteborgs Stad	83,7%	80,7	79,6	81,0	81,3	67,9
Grundskoleförvaltningen	84,2%	79,9	80,0	78,9	80,7	64,1
Stödavdelningar (GSF)	89,1%	82,3	82,1	82,1	82,5	77,6
Internservice (GSF)	89,3%	86,0	85,5	84,7	87,8	81,5

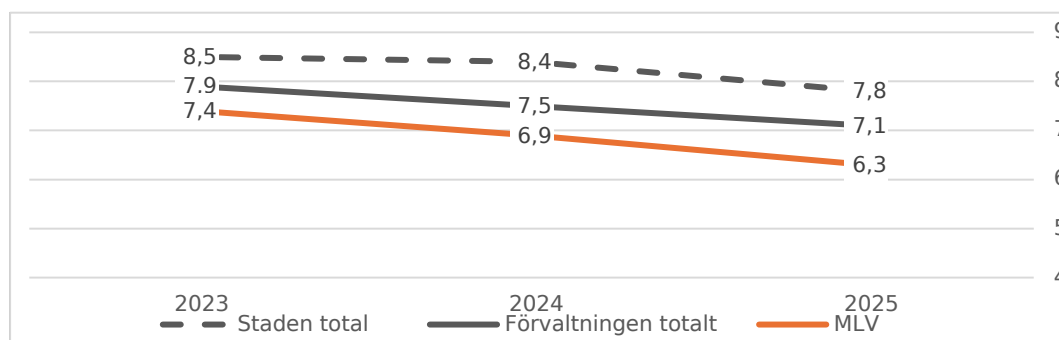
Tabell 1. Nyckeltal medarbetarenkät 2025 – jämförelse

Delfrågorna inom arbetsbelastning och återhämtning visar genomgående starka indexvärden (skala 1–5), samtliga markant över förvaltnings- och stadengenomsnittet:

- Jag kan påverka hur jag utför mitt arbete: 4,4
- Jag har tillräckligt med tid för att utföra mina arbetsuppgifter: 4,3
- Min närmaste chef hjälper mig att göra prioriteringar: 4,2
- Jag har möjlighet att återhämta mig efter perioder av hög arbetsbelastning: 4,1

Sjukfrånvaro

Diagram 1. Ackumulerad sjukfrånvaro per december Internservice jämfört med förvaltningen och staden



Sjukfrånvaron inom intern service (MLV) har minskat från 7,4 procent 2023 till 6,3 procent 2025, en minskning med 1,1 procentenheter över perioden. Det är en starkare förbättring än både förvaltningens totala sjukfrånvaro (7,9 till 7,1) och stadens genomsnitt (8,5 till 7,8), som båda också minskar men i något långsammare takt.

MLV hade redan 2023 lägre sjukfrånvaro än förvaltningen och staden och har dessutom ökat den positiva avvikelser gentemot förvaltningen och staden. Det är ett tecken på att det riktade arbetsmiljö- och hälsoarbetet inom intern service haft effekt, och att gruppen som helhet inte utmärks av hög sjukfrånvaro. Detta jämfört med förvaltningens och stadens övriga verksamheter, vilket annars vore en förväntad risk givet det fysiskt krävande arbetet.

Vikarieanskaffning

Både grundskolan och förskolan nyttjar grundskoleförvaltningens bemanningsenhet, men förvaltningarna arbetar med vikariefrågan på delvis olika sätt. Förskolan använder i högre grad månadsanställda löpare, vilket hänger samman med mindre kök och mer specialiserade arbetsuppgifter. Grundskolans internservice täcker i större utsträckning kortare frånvaro med timvikariat via bemanningsenheten, vilket gör tillsättningsgraden till ett relevant mått på förmågan att täcka kort frånvaro. En viktig utgångspunkt för att tolka tillsättningsgraden är att vikariebegäran endast skickas när behovet bedöms som nödvändigt, vid kortare frånvaro görs en löpande bedömning av om verksamheten kan genomföras utan ersättare. Siffrorna nedan avser därför andelen tillsatta pass av de pass som faktiskt beställts, inte andelen av all korttidsfrånvaro.

Av beställda vikariat har måltidspersonal den högsta tillsättningsgraden med 97–99 procent i samtliga områden. Lokalvård ligger något lägre, med Sydväst som svagast på 90,4 procent. Kock är den mest utmanande gruppen, Nordost når bara 86,5 procent, medan Hisingen sticker ut positivt med 99 procent. Den låga tillsättningsgraden för kockar är inte enbart ett lokalt problem utan återspeglar en nationell kompetensbrist inom yrkesgruppen, vilket gör rekrytering till timvikariepooler särskilt svårt. Situationen

förstärks av att kockbeställningar endast utgör 7,5 procent av det totala antalet beställningar från internservice, ett för litet underlag för att kunna erbjuda potentiella timvikarier en förutsägbar arbetsvolym och inkomst. I storstadsområden som Göteborg är konkurrensen om arbetskraften dessutom påtaglig även för lokalvårdare, som har goda alternativa jobbmöjligheter på den reguljära arbetsmarknaden. För bemanningsenheter som enbart erbjuder timvikariat, utan tillsvidareanställning eller garanterade arbetstider, innebär detta en strukturell utmaning i att attrahera och behålla tillräckligt stora vikariepooler.

Från lokalvårdens håll noteras i den fackliga dialogen att budgetrestriktioner begränsar möjligheterna att ersätta frånvaro. Vid underbemanning tillämpas dock prioriterade städscheman som ger en gemensam ram för vad som är genomförbart givet förutsättningarna.

Organisatorisk och social arbetsmiljö – identifierad som friskfaktor

I genomlysningen framkommer ett antal återkommande friskfaktorer som bedöms hålla sjukfrånvaron nere och bidra till god arbetsmiljö.

- Trivsel och tillhörighet i arbetsgruppen lyfts genomgående som den viktigaste enskilda faktorn. Medarbetare som trivs med sina kollegor, känner sig behövda och upplever arbetet som meningsfullt uppges ha lägre frånvaro.
- Närvarande och tillitsbaserat ledarskap beskrivs som avgörande, chefens tillgänglighet, förmåga att lyssna och följa upp medarbetare återkommer i flertalet enheter.
- Delaktighet och möjlighet att påverka det egna arbetet, exempelvis arbetsschema, arbetsuppgifter och matsedel, stärker engagemang och minskar upplevd stress.
- Gott samarbete och kommunikation inom arbetsgruppen, inklusive förmågan att hjälpa varandra, förebygger både belastningsskador och stress.
- Stabila arbetsgrupper och låg personalomsättning lyfts som en friskfaktor i sig, kontinuitet skapar trygghet och underlättar samarbete.

Dialogen med de fackliga parterna tillför ytterligare en dimension: medarbetare inom intern service beskriver en känsla av att kunna avsluta dagen med ett konkret och synligt resultat, något som skiljer serviceyrken från många andra kommunala roller och som lyfts som en viktig källa till motivation. Positiv och omedelbar feedback från elever och skolpersonal lyfts också som en viktig källa till motivation och arbetstillfredsställelse.

Sammantaget visar genomlysningen att det sociala och relationella utgör kärnan i det som håller medarbetarna friska, vilket är en viktig utgångspunkt för det fortsatta arbetsmiljöarbetet.

Fysisk arbetsmiljö – identifierade risker

Det systematiska arbetsmiljöarbetet från 2025/2026 visar att ett antal fysiska riskfaktorer är återkommande i handlingsplanerna för intern service:

- Ventilation och temperatur i kök, matsalar och diskrum. Bristfällig ventilation under sommarhalvåret och drag/kyla under vinterhalvåret är anmälda riskfaktorer vid flera enheter. Anmälningar till Stadsfastigheter (SFF) har gjorts men åtgärder återstår.
- Hög ljudnivå i matsalar. Påverkar medarbetarnas psykiska och fysiska hälsa och kan på sikt orsaka hörselskador.
- Ergonomiska risker vid diskstationer, bänkarbete och tunga lyft. Maskiner och diskutrustning med felaktiga höjder förekommer vid ett flertal enheter.
- Lokaler i källarplan utan tillräcklig dagsljusexponering.

- Föråldrad maskinpark och utrustning vid enstaka enheter, vilket ökar risk för brännskador och ergonomiska skador.
- Hot och våld i matsalsmiljö från elever.

Dessa risker hanteras i det löpande SAM-arbetet, men ett antal av dem, framför allt ventilation och maskinpark, kan inte åtgärdas inom ramen för enhetschefernas mandat och förutsätter investeringsbeslut och fastighetsägarens medverkan.

Belysning av yrkesgruppers arbetsmiljö/belastning

Som en del av genomlysningen genomfördes dialog med de fackliga samverkansgrupperna inom intern service. Syftet var att komplettera det kvantitativa underlaget med verksamhetsledningens och de fackliga företrädarnas beskrivningar av arbetsmiljön, med särskilt fokus på verksamhetens olika yrkesgrupper.

Måltid

Måltidspersonalen beskriver arbetet som meningsfullt, med tydlig återkoppling från elever och lärare samt en känsla av att kunna avsluta dagen med ett konkret resultat. Samtidigt lyfts utmaningar kring ansvarsfördelningen i matsalen, där måltidspersonal ibland upplever att de behöver hantera uppgifter som ligger på pedagogisk personal. Otydlighet i ansvar och bristande uppföljning kan skapa konflikter och påverka arbetsmiljön negativt. Fysiska belastningar såsom tunga lyft, buller och bristfällig ventilation kvarstår som utmaningar.

Lokalvård

Lokalvårdarnas arbetsmiljö beskrivs som särskilt utmanande, både fysiskt och socialt. Fackliga företrädare lyfter upplevelser av låg status, social exkludering och bristande inkludering i verksamheten. Kommunikation och språk är också viktiga frågor, där behovet av språkutveckling och tydlig information bedöms stort. Dialogen pekar på behov av riktade insatser för att stärka inkludering, kommunikation och delaktighet.

Vaktmästeri

Vaktmästeriets arbetsmiljö berördes i mindre utsträckning i dialogen, vilket kan spegla att yrkesgruppen har ett relativt tydligt definierat uppdrag och god förankring i skolans vardag. De utmaningar som framkommer i genomlysningen handlar främst om gränsdragningen mellan vaktmästeriets, fastighetsägarens och skolpersonalens ansvar, där otydlighet kan skapa frustration och merarbete.

Förvaltningens förslag på förbättringsåtgärder

Merparten av de identifierade utmaningarna är kända i organisationen och åtgärdsarbete pågår. Nedan redovisas de centrala åtgärdsområdena:

1. Samverkan mellan intern service och kärnverksamhet

Samverkan mellan intern service och kärnverksamheten utgör ett prioriterat utvecklingsområde för förvaltningen under 2026. Arbetsgrupper med representation från enhetschefer, rektorer, verksamhetschefer och fackliga parter ser över serviceöverenskommelsen i syfte att tydliggöra ansvar, förväntningar och former för samarbete. Dialogen med fackliga parter bekräftar att otydlig ansvarsfördelning, till exempel i matsalsmiljön, genererar konkreta konflikter och belastar arbetsmiljön. En tydlig eskaleringsväg när överenskommelser inte efterlevs identifieras som ett konkret behov i det fortsatta arbetet. Kommunikationsvägar mellan intern service och skolledning utvecklas och struktureras vidare för att stärka samverkan, säkerställa verksamhetens leveranser och bidra till en god arbetsmiljö.

2. Arbetsbelastning och ergonomi

En pågående kartläggning av handintensivt arbete genomförs inom verksamheten. Kontinuerliga ergonomiutbildningar erbjuds, både teoretiskt och praktiskt, för att stödja en ergonomiskt hållbar arbetssituation. För att minska buller och höga ljudnivåer, en återkommande riskfaktor i flera enheters handlingsplaner, installeras ljudabsorbenter samtidigt som hörselskydd tillhandahålls och medarbetare påminns om att använda dem. Pausgympa och andra hälsofrämjande aktiviteter under arbetstid förekommer också inom flera enheters systematiska arbetsmiljöarbete som ett sätt att förebygga fysisk belastning och stress.

3. Kompetens, kommunikation och inkludering

Löpande språksatsningar genomförs via Studium för att stärka kommunikationen inom yrkesgrupperna. Dialogen med fackliga parter visar att behoven skiljer sig åt mellan måltid och lokalvård och att arbetsplatsförlagd träning med handledarstöd fungerar väl som komplement till digitala verktyg. Fördelningen av språktimmar och val av metod bör därför ses över utifrån respektive grupps faktiska behov. Digitala verktyg och kompetensutveckling säkerställs för alla medarbetare. Förvaltningen identifierar inkludering av lokalvårdspersonal som ett särskilt prioriterat område, där insatser behövs för att stärka gruppens delaktighet, status och sociala tillhörighet i skolmiljön.

4. Systematiskt hälsofrämjande arbete

Det förebyggande hälsoarbetet bedrivs inom ramen för enheternas eget systematiska arbetsmiljöarbete. Sjukfrånvaro, tillbud och arbetsskador analyseras löpande av enhetscheferna, enskilda samtal används som tidig insats och friskfaktorer lyfts återkommande på APT. Vid längre sjukskrivningar genomförs rehabmöten med enhetschef, HR och företagshälsovård. Arbetet varierar dock mellan enheter och bör drivas i en tydligare gemensam metodstruktur. En tydligare samordning av det hälsofrämjande arbetet inom intern service identifieras därför som ett fortsatt utvecklingsområde.

Förvaltningens bedömning

Utifrån ovan redogörelse bedömer grundskoleförvaltningen att uppdraget om en genomlysning av intern service är genomfört. Under arbetet med genomlysningen har involvering av arbetstagarrepresentanter genomförts och samverkan med andra förvaltningar skett.

Genomlysningen visar att medarbetarna inom intern service generellt sett har höga värden på medarbetarundersökningen och att det systematiska arbetsmiljöarbetet fungerar väl på enhetsnivå. Förvaltningen konstaterar samtidigt att ett antal strukturella utmaningar kvarstår, till exempel avseende den fysiska arbetsmiljön. Dessa kan inte enbart hanteras genom det löpande SAM-arbetet, utan kräver samordnade åtgärder med stadsfastigheter och, i de fall investeringsbeslut krävs, att frågan lyfts i budgetprocessen.

Förvaltningen fortsätter arbetet i enlighet med gällande arbetsmiljöreglering och stadens process för arbetsmiljö och hälsa.

Protokollsutdrag skickas till

Grundskoleförvaltningens ledningsgrupp.

Maria Andersson

Kristin Perem

Förvaltningsdirektör

Avdelningschef HR och kompetensförsörjning