

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2022-04-07

Diarienummer N161-0376

Handläggare

Pierre Dikanda

Telefon: 031-365 00 00 (växel)

E-post: pierre.dikanda@funktionsstod.goteborg.se

Uppdrag till förvaltningen att redovisa förändringar vid byte av systemet TimeCare inom bostad med särskild service

Förslag till beslut

1. Nämnden för funktionsstöd godkänner förvaltningens redovisning om förändringar i schemasystemet TimeCare inom bostad med särskild service.
2. Nämnden för funktionsstöd förklarar uppdraget från den 16 mars 2022 § 80 fullgjort.

Sammanfattning

Nämnden har gett förvaltningen i uppdrag att redovisa förändringar i arbetet med optimal bemanning. Schemasystemet TimeCare är detsamma i dag som Göteborgs Stad har haft upphandlat sedan 2007, med vissa uppgraderingar, för att följa och interagera med andra system i staden och de lagar och avtal som finns. Det har funnits och får finnas olika arbetssätt hur man väljer att hantera schemaprocessen ute på enheterna, förutsatt att de lagar och avtal som finns följs.

Det ligger i chefens uppdrag att lägga bemanningskrav utifrån verksamhetens behov, det vill säga hur många medarbetare det behövs under dygnets alla timmar och vilken kompetens som krävs. Det blir därmed också chefens ansvar att hantera förändringar i bemanningskravet- både planerade sådana och de som inte gått att förutse. Det finns inget som hindrar att medarbetaren i undantagsfall ändrar sitt schema vid något enstaka tillfälle om det behövs för att verksamheten eller enskild brukare behöver det. Chefen har utöver verksamhetens behov ett ansvar för att följa gällande lagar, regler och säkra en god arbetsmiljö för medarbetaren. Schemafrågor ska diskuteras vid varje arbetsplatsträff (APT) för att alla medarbetare ska kunna vara delaktiga och alltid i samverkan.

När förvaltningen bildades blev det tydligt hur olika stadsdels-förvaltningarna och social resursförvaltning arbetat med bemanningsplanering och hur TimeCare använts, samt hur de olika uppgraderingarna implementerats. Därför pågår till exempel projektet hållbar bemanning för att arbeta med bemanningsfrågor som kräver samordning mellan förvaltningens olika avdelningar.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Kostnaden för personal är förvaltningens största utgift och hur vi jobbar med bemanningsplanering och schemaläggning har en stor påverkan hur det ekonomiska utfallet blir.

Bedömning ur ekologisk dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på ärendet utifrån den ekologiska dimensionen.

Bedömning ur social dimension

Genom att arbeta för en god bemanningen ger verksamheterna stöd, service och omsorg som motsvarar brukarnas behov. Det är viktigt att medarbetare kan påverka sitt schema både ur ett verksamhets och socialt perspektiv med hänsyn tagna till arbetstidslag där dygns och veckovila ingår. Med bemanningsplanering ökar också möjligheterna till minskad andel timvikarier som i sin tur ger nöjdare brukare med en hög kontinuitet av ordinarie medarbetare,

Samverkan

Information lämnas på förvaltningsövergripande samverkansgrupps möte (FSG) den 13 april 2022.

Bilagor

1. Yrkande SD om förändringar vid byte av systemet TimeCare inom bostad med särskild service

Ärendet

Nämnden har gett förvaltningen i uppdrag att redovisa för nämnden om system för schemaläggning fungerar ordentligt genom att besvara ett antal frågor som inkommit till ledamöter i nämnden. I detta tjänsteutlåtande redovisar förvaltningens svar på de frågor och kommentarer som framkommer i skrivelsen.

Beskrivning av ärendet

Nämnden beslutade den 16 mars 2022 § 80 att ge förvaltningen nedanstående uppdrag:

”De tjänstemän i nämnden som ansvarar för rutiner schemaläggning inom Boende med särskilt stöd, återkommer till oss politiker i nämnden med en redovisning på de förändringar i systemet ”Optimal bemanning” som gjorts utefter de synpunkter som uppges i protokollsbilaga 6 – Yrkande SD (kopia av ankommet brev till politiska ledamöter i nämnden).”

Förvaltningen har nedan sammanställt utgångspunkter för bemanningsplanering, beskrivning av IT-stödet TimeCare och hur schemalägningsprocessen går till samt exempel på de olika arbetssätt som finns i förvaltningen. Sedan följer svar på de frågor som framgår av inkommen skrivelse till nämndens ledamöter. För yrkande och inkommen skrivelse, se tjänsteutlåtandets bilaga 1.

Bemanningsplanering

Bemanningsplanering utgår ifrån våra brukares behov av omsorg och våra medarbetares arbetsmiljö och hälsa som regleras i lagar, kollektivavtal och samverkansavtal. Det är tydligt beskrivit i de lokala kollektivavtalen hur förvaltningen arbetar med schemaplanering och optimerad bemanning och att det är IT- stödet TimeCare Planering som används. Hur schemaprocessen går till på enskilda enheter ska vara samverkat och diskuterat på APT. Det ska alla medarbetare känna till. Schemafrågor ska tas upp löpande på APT för att samverka kring arbetstidsfrågorna ska ske, vilket också framgår i de Lokala kollektivavtalen som finns.

Sammanfattningsvis så planeras arbetstiden utifrån dessa förutsättningar:

- Brukarens behov av omsorg enligt besluten LSS eller SOL och genomförandeplan
- Medarbetarens arbetsmiljö och hälsa inkluderat dygns och veckovila enligt EU-direktiv.
- Budgetramar och ekonomiska förutsättning

Begreppet optimerad bemanning

I samband med att Göteborgs stad införde heltidsanställningar som norm 2011 har begreppet optimerad bemanning används. Begreppet optimerad bemanning är ett samlingsbegrepp för arbetssätt som syftar till, att utifrån verksamheten (det vill säga brukarnas) behov säkerställa att personalresurser med rätt kompetens finns på rätt plats vid rätt tidpunkt. IT- systemet TimeCare planering och TimeCare Pool stödjer arbetssätt med att optimera användandet av personalresurserna.

IT- systemet TimeCare

TimeCare Planering började användas i Göteborgs stad 2007 men först i samband med att heltidsanställningar blev norm i staden och den nya stadsdelsorganisationen som bildades 2011 (där 21 stadsdelsförvaltningar blev 10) började verksamheterna använda systemet i större skala.

Systemet stödjer chefer i att säkerställa att bemanningen i verksamheten planeras utifrån burkarnas behov med hög kontinuitet av utbildade medarbetare och ett minskat användande av timavlönade. Systemet stödjer också chefer i följsamhet till de lagar och avtal som reglerar arbetstider och som ska säkra god arbetsmiljö enligt nedan:

- Arbetsmiljölagen (AML),
- Allmänna bestämmelser (AB),
- Arbetstidslagen (ATL)
- Stadens Lokala Kollektivavtal ”Om rätt till heltid och individuellt verksamhetsanpassade schemaläggning”.

Systemet stödjer också den möjlighet medarbetare har enligt de lokala kollektivavtalen att påverka sitt schema. Med hjälp av systemet kan överkapacitet och underkapacitet synliggöras så att personalresurser kan styras om efter behov mellan olika enheter.

Intraservice ansvarar för stadens drift av TimeCare (som är en så kallad kommungemensam tjänst) och varje förvaltning som använder systemet har personer med uppdrag att vara lokal huvudadministratör (så kallade LHAD). LHAD fungerar som stöd till verksamheten och säkerställer att alla avtal och regelverket ligger i systemen. LHAD fungerar också som kontaktyta mellan Intraservice och förvaltningen/ verksamheterna. Intraservice har inget inflytande över förvaltningarnas sätt att organisera schemaplaneringen.

Systemet TimeCare har under tid uppgraderats efter de behov som finns i Göteborgs stad och de lagar och riktlinjer vi behöver följa. Uppgraderingar har också skett för att det ska vara mer integrerat med övriga personalsystem som till exempel Personec.

Schemalägningsprocessen i förvaltningen

I princip alla utförarverksamheter som har bemanning dygnet runt använder sig av TimeCare. Vad gäller utförarverksamhet där medarbetare arbetar vardagar och på dagtid som daglig verksamhet varierar användandet av TimeCare inom förvaltningen.

I förvaltningen för funktionsstöd förekommer flera varianter på schemalägningsprocess och vilka funktioner som är involverade i arbetet med att planera schema. Nedan redovisas exempel på varianter på organisering av schemalägningsarbetet:

- Medarbetare som arbetar brukarnära (vanligtvis stödassistenter eller stödpedagoger) arbetar med schemaläggningen och slutdiffar schemat innan det godkänns av chef. ”Diffas” innebär att medarbetaren är tillgänglig för arbete på egen eller annan enhet där behov finns i enlighet med de regler som är samverkade i de lokala överenskommelser som finns och är fastställda
- Några verksamheter har så kallade ”centraldiffare” som arbetar med att färdigställa scheman när medarbetare lagt in sina schemaförslag. Dessa kan vara

organiserade under enhetschef i verksamhetsområde men samplanerar flera enheter.

- Några verksamheter har semifast schema vilket innebär att man lägger likadana schema varje period och endast gör små justeringar efter verksamhetens och medarbetarnas behov så kallad slutdiffning.
- Det finns också exempel på verksamheter som har fasta schema där medarbetarna i större utsträckning själva kunnat byta pass och dag.

Arbetsgången för schemalägningsprocessen ska följa nedanstående steg:

1. Chefen som ansvarar för verksamheten, öppnar kommande schemaperiod i TimeCare, som vanligtvis är 4 eller 6 veckor, genom att lägga in det så kallade bemanningskravet som ska täcka verksamhetens behov. Bemanningskravet anger behovet av antalet medarbetare och medarbetares respektive kompetens för dygnets alla timmar.
2. Medarbetaren lägga sitt schemaförslag (som tidigare hette önskemål i systemet). Schemaförslaget ska läggas efter det bemanningskrav som chefen beslutat. Schemaförslag kan medarbetare lägga själv eller med hjälp av schemaadministratör.
3. Schemaadministratör tittar nu över schemat med medarbetaren/medarbetarna för att säkerställa att medarbetarna är fördelade enligt bemanningskrav. Här behövs det ofta ”diffas”. Ibland deltar chefen i detta moment för att säkerställa processen och arbetsrätten. Ibland finns det särskilda enheter som ”slutdiffar”. Enhetschef fastställer/godkänner sedan schemat. Senast 14 dagar innan ny schemaperiod börjar löpa ska schemat vara godkänt av chef och kommunicerat till medarbetarna.
4. På varje arbetsplatsträff ska schema tas upp som en samverkansfråga så att alla medarbetare ska kunna lämna synpunkter, kunna påverka schemaprocessen och därmed också sin arbetsmiljö.

Turbyte kan göras, även i färdigt schema i TimeCare. Önskar medarbetaren göra ett turbyte och det fungerar i verksamheten så finns inga hinder för det och det kostar inte verksamheten något förutsatt att Kollektivavtal och arbetstidslag (EU-direktiv) gällande arbetstider samt dygns och veckovila inte anger att det är ett regelbrott.

När verksamheten inte kan lösa vakanta luckor, eller verksamheten får avslag från bemanningen på grund av brist på timvikarier, kan chef ibland behöva beordra in ordinarie medarbetare eller ibland förskjuta arbetstiden för att tillse brukarnas behov. Detta ska givetvis ske i undantagsfall och alltid med de ersättningar som medarbetaren har rätt till och med arbetsrätten/arbetsmiljön som utgångspunkt.

Förvaltningens svar på frågor/kommentarer i inkommen skrivelse

I inkommen skrivelse står ”Fr.o.m. april 2020 har det skett ännu en förändring (automatisering) som innebär att personal aldrig får göra ett turbyte mot en vakant lucka utan enbart person mot person. Det är ett ställningstagande chefen gör eller tillåter om det är ok att göra turbyte mot en vakant lucka, Chefen har ansvaret för att det är rätt kompetens.

Fråga 1

”Personal lägger schemaförslag (man får aldrig det schemat, man har önskat) och om en personal behöver akut vara ledig och säger till chefen att personalen kan jobba imorgon när det ändå saknas personal, säger chefen nej för att det blir fel i systemet och enligt Intraservice policy måste chefen betala förskjuten arbetstid och övertidskostnader.”

Svar

Det ligger i chefens uppdrag att lägga bemanningskrav i utifrån verksamhetens behov det vill säga hur många medarbetare det behövs under dygnets alla timmar och vilken kompetens som krävs. Enligt kollektivavtalet ska medarbetare kunna påverka sina scheman men chef har ansvar för att verksamheten bemannas utifrån brukarnas behov och att gällande regelverk som reglerar arbetstid och schemaläggning följs¹. IT-stödet TimeCare Planering som används för schemaläggning är designat för att stödja följsamhet till gällande lagar och avtal. De rutiner som är framtagna för användning av systemet ska bidra till följsamhet till lagstiftning och avtal. Det är en hälsofråga för medarbetare för att säkra ett hållbart arbetsliv, att gällande lagar och avtal följs. Det är inget regelverk som Intraservice beslutar eller bestämmer över.

Fråga 2

”Om några hyresgäster inte är hemma en kväll och flera insatser uteblir, kan personal ej komma överens med chef om att denne byter till imorgon när alla är hemma, fastän vi har en sjuklucka som då hade kunnat tillsättas av ordinarie personal i stället för att ta in en vikarie. Detta innebär också att chefen säger nej för att det systemet som administratörerna jobbar i säger ifrån. Logistiken i schemat bestämmer åter hur verksamheten ska drivas.”

Svar

Det är chefens ansvar att hantera förändringar i bemanningskravet- både planerade sådana och de som inte gått att förutse. Det är fullt möjligt om medarbetaren själv önskar byta en tur att göra det i systemet utan att det blir mer- eller övertidskostnader förutsatt ändringen kan genomföras inom ramen för regelverket som finns vilket är chefens ansvar att säkra innan en ändring genomförs.

Fråga 3

”Vi har brukare som är beroende av att ”rätt personal” följer med på vissa viktiga insatser som läkarbesök och dylikt och om inte personalen har klarat av att planera besöken med minst 14 dagars intervall innan, då säger chefen nej igen för att bemanningskoordinatorerna har fått besluta att inte ändra i färdigt schema ... Brukaren får aldrig ta ett akut läkarbesök ... Om personalen inte jobbar denna dagen och det är en vikarielucka, då måste vi säga till brukaren att det tyvärr måste sättas in en vikarie denna dag eftersom systemet inte tillåter något annat. Detta i situationer när vi har personal som kan planera, har möjligheter att jobba då och har stort engagemang i brukarens liv. Stödpedagog med övergripande ansvar i verksamheten och för brukarens behov är ofta bjuden att delta i olika möten som SIP eller olika andra nätverksmöten då många aktörer är involverade. Om detta bestäms med akut varsel och hon/han är ledig denna dag, får hon/han ej vara med för att vi har ett schemasystem som inte tillåter det.”

¹ Allmänna bestämmelser (AB), Arbetstidslagen (ATL) samt lokala kollektivavtal vilka samverkats i tidigare stadsdelsorganisation.

Svar

Chef har yttersta ansvaret för verksamheten och de beslut som tas. Det finns inget som hindrar att medarbetaren i undantagsfall ändrar sitt schema i samråd vid något enstaka tillfälle om det behövs för att verksamheten eller enskild brukare behöver det. Men chefen har utöver verksamhetens behov, ett ansvar för att följa gällande lagar och regler samt säkra en god arbetsmiljö för medarbetaren. Schemafrågor ska diskuteras vid varje arbetsplatsträff (APT) för att alla medarbetare ska kunna vara delaktiga och alltid i samverkan. Är det vanligt förekommande att samverkansmöten kring brukare planeras in med kort varsel är detta också en fråga som behöver diskuteras på APT för att för dialog kring hur det ska lösas på lämpligt sätt.

Fråga 4

”Tidigare hade varje verksamhet en ansvarig på plats som jobbade med diffning av schema ca 1 dag/månad. Idag finns inga Time Care-ansvariga i verksamheterna och förvaltningen har anställt flera bemanningskoordinatorer som planerar schema utifrån ett system som tror att de tillverkar Volvobilar och ej tar hänsyn till LSS-lagen.

Medarbetarna känner sig överkörda, de blir begränsade i utförandet av sitt arbete, känner sig otillräckliga och ser hur kvaliteten i verksamheterna försämras pga ett system som inte tar hänsyn till de vi är till för.

Personalen känner stark frustration och vi har blivit indoktrinerade med att verksamhetens behov ska styra våra bemanningskrav och därefter schemaläggning, men nu?! Vad händer med detta behov?

Våra chefer svarar att Intraservice har bestämt på detta sätt och de vet ej hur vi ska ändra på det då det skulle kosta ännu mer.

Alla verkar vara låsta till en logistik som styrs av ett system som bara producerar administratörer och kontorister. Vart är vi på väg? Känner till några EC, min EC också som har tagit upp frågan med HR och verksamhetsledningen utan resultat.

EX: om jag behöver ändra något i schemat, kontaktar en administratör som måste ha bekräftelse av chef. Om jag har oturen att chefen ej är på plats eller administratören sitter i möte, är jag låst i problem som kostar tid, pengar och energi, ett bra tag. Här pratar jag om en förändring som tidigare jag kunde ha gjort själv i verksamheten på 5 minuter.

Vi träffar på fler och fler byråkratiska bekymmer som inte gynnar verksamheterna och de som kommer i kläm är de som vi är till för att stötta. Vi är många som undrar om våra politiker är insatta i hur pengarna distribueras i kommunen och i denna förvaltning?”

Svar

Det är chefens ansvar att fatta beslut om förändringar i bemanningsfrågor. Det är möjligt att göra ändringar i färdigt schema men endast utav vissa funktioner som har behörighet Detta arbetssätt är inrättat just för att chef och medarbetare ska kunna veta vilka som är i tjänst för att tillse brukarnas behov och för att schemat följer gällande regelverk kopplat till arbetstid och arbetsmiljö. Schemaläggningen ska vara en återkommande fråga på APT så att alla medarbetare har god kännedom om schemaläggningsprocessen och vad som styr den.

Fråga 5

”Är det ingen som kan kontrollera hur mycket pengar det går till tjänster som inte behövs?”

Hur kan en dag/månad som en stödassistent fick betalt för tidigare ersättas med flera administrativa tjänster som ska planera scheman för verksamheter där de inte har någon som helst insyn för att se vilka konsekvenser det blir? Hur kan detta vara effektivt? Vad händer med vårt förhållningssätt gentemot brukarna? Kalle är inte en Volvo-bil.”

Svar

Kommunfullmäktige har gett övergripande verksamhetsmål till samtliga nämnder och styrelsen varav ett av dem är att ”Göteborgarna får valuta för skatten och en välfärd med hög kvalitet”. En av indikatorerna som ska mäta förflyttningar mot måluppfyllelse är personal i direktkontakt med invånare i förhållande till stadens totala personalstyrka. Mot bakgrund av detta mål har förvaltningen att förhålla sig till att administrativ personal inte ska öka i omfattning- snarare ska den minska över tid.

Att säkerställa en budget i balans är en viktig utgångspunkt för förvaltningens verksamheter. Förvaltningen budgeterar inte för mertid eller overtid och därför ska andra lösningar för att säkra verksamhetens behov sökas i första hand. Brukarperspektivet ska dock alltid vara i centrum.

Det är utifrån stadens förhållningssätt – vi bryr oss, vi vet vårt uppdrag, vem vi är till för, vi arbetar tillsammans, vi tänker nytt – som förvaltningen tar sig an uppdraget att leverera likvärdig och effektiv välfärd för dem vi är till för och tillförsäkra alla medarbetare en god arbetsmiljö och ett hållbart arbetsliv.

Förvaltningens bedömning

När förvaltningen för funktionstöd, bildades blev det tydligt hur olika stadsdelsförvaltningarna och social resursförvaltning arbetat med bemanningsplanering och hur TimeCare använts samt hur de olika uppgraderingarna implementerats. Mot bakgrund av detta startade förvaltningen upp projekt hållbar bemanning för att arbeta med bemanningsfrågor som kräver samordning mellan förvaltningens olika avdelningar. Inom ramen för projektets arbete har det blivit än tydligare hur olika verksamheten arbetar. Behov finns av gemensamma principer och arbetssätt för bemanningsplanering på förvaltningsövergripande nivå där det är möjligt parallellt som respektive avdelning/verksamhetsområde arbetar med sin egen bemanningsplanering. Projektet kommer att fortsätta under hela 2022. Förvaltningens samverkansgrupp (FSG) har inrättat en särskild samverkansgrupp (SSG) för projekt hållbar bemanning för dialog och samverkan.

Förvaltningen konstaterar både mot bakgrund av hur olika verksamheter organiserar sin bemanningsplanering och det som uppdragats i form av olika arbetssätt, kommer arbetet med att få till en likvärdig organisering av bemanningsplanering i förvaltningen att behöva pågå över tid. Arbetsprocesser och gemensamma principer (exempelvis hur TimeCare ska användas) behöver tydliggöras och implementeras med hänsyn taget till verksamhetens olika utgångslägen. Organiseringen av bemanningsplaneringen behöver också utgå från en gemensam struktur även om skillnader kan behöva finnas beroende på verksamhetens olika behov.

Sammanfattningsvis vill förvaltningen framhålla IT-stödet TimeCare ska stödja de arbetssätt som ska tillämpas i bemanningsplanering och schemalägningsarbete och säkra

följsamhet till lagar, avtal och riktlinjer. Inga förändringar har skett i arbetssätt som påverkar medarbetares rättigheter. Däremot har systemet uppdragerats under åren som staden använt det framför allt när det gäller integrering med andra system exempelvis Personec.

I vissa verksamheter har medarbetare i stor utsträckning kunnat byta pass själva. Risker med det är att gällande lagar och avtal som reglerar arbetstid inte följs vilket i sin tur påverkar arbetsmiljön negativt. Utifrån den skrivelse som inkommit till nämndens ledamöter konstaterar förvaltningen vikten av tydlighet och kommunikationsstöd när arbetssätt förändras. Detta kommer att tas med i det fortsatta arbetet med att skapa en likvärdig och effektiv bemanningsplanering i förvaltningen.

Förvaltningen arbetar med påverkningsbara ”optimerade” schema för medarbetarna, utifrån krav som baseras på brukarperspektiv och budget. Inget byte av schemasystem har skett. Förvaltningen arbetar med schema som följer de arbetsrättsliga EU-regler, lagar, avtal samt lokala kollektivavtal, och det följs upp enligt samverkansavtalet på APT.

Camilla Blomqvist

Pierre Dikanda

Förvaltningsdirektör

Avdelningschef HR