

Yttrande angående Delredovisning av uppdrag om åtgärder med anledning av arbetsmiljön i hemtjänsten.

Yttrandet

Socialdemokraterna varnade tidigt för att konsekvensen av generella nedskärningar, ospecificerade sparbetning och vinstjakt i välfärden skulle leda till en kris i hemtjänsten. I maj 2019 gick vi fram med ett yrkande till kommunstyrelsen, tillsammans med Vänsterpartiet och Miljöpartiet, där vi krävde att en kommission skulle sättas samman i syfte att gå till botten med de problem som försvårar vardagen för såväl brukare som personal inom hemtjänsten.

I hemtjänstkommissionens arbete ville vi

- att arbetet med rambeslut fungerar och att det finns en gemensam process för detta, samt att säkerställa att denna process fungerar med utförd tid.
- ta fram åtgärdsförslag där det föreligger målkonflikter. Den utvärdering som påbörjats av PluGo ska slutföras, alternativt genomföras på nytt om man kommer fram till att så är nödvändigt.
- ta fram en åtgärdsplan för åtgärder för brister i tekniken.
- säkerställa att det finns en gemensam styrmodell för PluGo.
- ta fram förslag på åtgärder för att säkerställa att det finns tillräckligt med kringtid och övrig personalrelaterad tid.
- ta fram förslag på åtgärder hur kontinuiteten för de äldre kan förbättras i systemet.”

I vårt budgetförslag ville vi socialdemokrater inleda en omfördelning från byråkrati till välfärd och välfärdspersonal. Genom att omprioritera stadens gemensamma resurser, från administration och interna processer, till välfärdens utförarled, möjliggjorde vi mångmiljonsatsningar på låglönelyft, välfärdslönellyft, bättre välfärdslokaler, mer resurser till kompetensutveckling, sänkt heltidsmått för nattarbete, gratis arbetskläder och fler anställda i äldreomsorgen – för att nämna några saker. Tyvärr vann högerstyrets budget gehör, med nedskärningar som direkt följde.

Vid samtliga ovan nämnda tillfällen har den samlade högermajoriteten röstat ner våra förslag. Krisen i hemtjänsten är deras ansvar.

Vi socialdemokrater vill ta ett krafttag för att lösa situationen som har uppstått inom hemtjänsten och lägger därför ett yrkande i kommunstyrelsen där vi föreslår antal kraftfulla åtgärder som kommer att förbättra situationen inom stadens hemtjänst. Medarbetare inom hemtjänsten ska ha en hållbar arbetsmiljö och ges goda förutsättningar

för att utföra ett bra jobb. Våra brukare har rätt till en god hemtjänst där de känner sig trygga och sedda.

På ett övergripande plan ska LOV inom hemtjänst avvecklas. LOV-systemet bidrar till ännu mer tidspress och i en verksamhet där fokus nu måste ligga på att få till en stabilitet både för brukare och medarbetare finns inget utrymme för vinstjakt. Ett LOV-system är dessutom kostnadsdrivande och i ett läge där resurserna måste läggas på att komma tillrätta med de problem som finns inom hemtjänsten finns inget utrymme för kostnadsdrivande system.

Hemtjänsten är underfinansierad och vi vill därför tillföra stadsdelsnämnderna 20 miljoner kronor för att öka bemanningen i hemtjänsten. Vi vill också tillföra Intraservice 750 000 kronor för att säkerställa att den tekniska utrustning som hemtjänstens medarbetare använder är fullgod och fungerar i deras dagliga arbete.

Utöver tillskott av medel ser vi också att behov av att satsa på vidareutbildning av personal men med fokus på de fastanställda. Det ska vara möjligt att vidareutbilda sig inom sitt yrke. Stadsledningskontoret får dessutom i uppdrag att bland annat utreda och återkomma med förslag på hur personalkontinuiteten kan förbättras, hur resvägar kan ta hänsyn till medarbetares trygghet samt sammanställa tre kostnadsscenarioer för hur andelen restid under arbetstiden kan öka till en hållbar nivå.

Genom de föreslagna åtgärderna, som avser förbättringar både på kort och på lång sikt, kan vi snabbt förbättra situationen inom stadens hemtjänst och återgå till fokus på att höja kvaliteten i hemtjänsten för våra brukare och förbättra arbetsmiljön för våra medarbetare.

Yrkande



Datum 2020-03-20

Ärende nr 2.2.2

Yrkande angående – Delredovisning av uppdrag om åtgärder med anledning av arbetsmiljön i hemtjänsten

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen:

1. Ger i uppdrag till stadsdelsförvaltningen att se över och rationalisera planerarnas uppdrag till att fler administrativa i organisationen vid behov kliver ut i vårdarbetet på fältet.
2. Reglerna som styr ersättning för avbokade besök, när det sker direkt "i dörren" ses över och ändras.

Yrkandet

Trots synliggörande av Tv4:s Kalla fakta och vite på 1 miljon kronor har ännu ingen förändring skett för undersköterskorna och deras arbetsituation i hemtjänsten.

Personal som vi talat med vittnar om att de fortfarande har väldigt liten kringtid/ restid mellan de olika omsorgstagarna.

När personal fattas och ingen vikarie finns att tillgå, pressas schemat ihop så att tiderna för vårdtagarna kortas ned. Det händer att kringtiden/restiden helt tas bort i systemet. Vårdtagarna ligger då direkt efter varandra i schemat, utan någon restid däremellan. IT-utrustning, tidsregistrering av personal, SITHS-kort med mera behöver fortsatt ses över. Reglerna som styr ersättning för avbokade besök, när det sker direkt "i dörren" måste också ses över. Detta orsakar förvirring och onödig stress för personalen.

Många gånger får personalen själva lösa planeringen ute på fältet genom att ändra om på schemat för att arbetsdagen ska gå ihop och för att omsorgstagarnas ska få den hjälp de är beviljade. Detta är arbetsuppgift som åligger planerarna att sköta, men som ofta lämnas till personalen att lösa. Personal som vi talat med anser att planerarna inte utför och fullföljer sina arbetsuppgifter. Planeraruppdraget bör ses över och rationaliseras.

Organisationsstrukturen behöver förändras så att fler i organisationen hjälps åt med såväl vård- som administrationsarbetet. Tjänstgöringsbeskrivningar behöver göras om så att dessa även innehåller vårdarbete ute på fältet. Detta för att tillgodose omsorgstagarnas behov och stärka vårdkvalitet, patientsäkerhet och arbetsmiljön. Den kommunala hemtjänsten behöver uppnå såväl ett gott ekonomiskt verksamhetsresultat, som stärka sin konkurrenskraft gentemot de privata hemtjänstföretagen.

**Tjänsteutlåtande**

Utfärdat 2020-02-24

Diarienummer 1459/19

Handläggare

Birgitta Rein

Telefon: 031-368 01 83

E-post: birgitta.rein@stadshuset.goteborg.se

Delredovisning av uppdrag om åtgärder med anledning av arbetsmiljön i hemtjänsten

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen:

Delredovisning av Göteborgs Stads stadsdelsförvaltningars pågående arbete med arbetsmiljöåtgärder inom hemtjänsten antecknas.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen beslutade 2020-02-05 § 91 att ge stadsledningskontoret i uppdrag att tillsammans med Intraservice och samtliga stadsdelsförvaltningar i dialog med de fackliga organisationerna skyndsamt ta fram en åtgärdsplan gällande de brister som redovisas i föreläggandet från Arbetsmiljöverket.

Arbetsmiljöverket inkom i december 2019 med ett föreläggande om vite av 1 miljon kronor med krav på genomförda åtgärder senast 2020-05-01. Bedömningen från Arbetsmiljöverket handlade om brister i arbetsmiljösituationen gällande omvårdnadspersonal som använder datasystemet PluGo, samt att bristerna i arbetsmiljön härrörs till det förändrade arbetssättet.

Stadsledningskontoret har ett pågående arbete i dialog med stadsdelsförvaltningarna och Intraservice som handlar om att säkerställa att åtgärder vidtas i syfte att förbättra arbetsmiljön. Ansvar för arbetsmiljön ingår i stadsdelsnämndernas reglemente och arbetet med åtgärderna sker lokalt i samverkan med lokala skyddsombud i enlighet med Arbetsmiljölagen och stadens samverkansavtal. Stadsledningskontoret har i detta ärende rollen av att samla information om hur varje enhet arbetar med att åtgärda arbetsmiljöproblemen.

Tidplan i ärendet är att uppgifterna från stadsdelsförvaltningarna som ligger till grund för Stadsledningskontorets svar till Arbetsmiljöverket ska vara inlämnade till Stadsledningskontoret senast 2020-03-15. Mot bakgrund av yrkandet om redovisning i Kommunstyrelsen den 25 mars i ärendet, ska stadsledningskontorets hantera utskick av handlingar 2020-02-24 vilket innebär att stadsledningskontoret fått utgå från de underlag som hittills inkommit.

Bedömning ur ekonomisk dimension

Göteborgs Stad kan komma att föreläggas ett vite om 1 mkr om staden inte åtgärdat de krav som Arbetsmiljöverket ställer senast 2020-05-01.

En god arbetsmiljö är en viktig förutsättning för medarbetarnas motivation och engagemang och har positiv effekt på personalomsättning och sjukfrånvaro som kan innebära lägre sjukfrånvarokostnader. De åtgärder som arbetsmiljöverket ställer krav på är ur ett arbetsmiljöperspektiv viktiga, men kan innebära en stor utmaning utifrån ekonomiskt perspektiv. Åtgärderna kan innebära krav på ökad bemanning som förutom en ökad kostnad för stadsdelsförvaltningarna innebär en utmaning utifrån ett generellt behov av kompetensförsörjning i hemtjänsten.

Bedömning ur ekologisk dimension

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

Bedömning ur social dimension

Stadsledningskontoret gör bedömningen att såväl brukare som medarbetare påverkas negativt om planerade åtgärder inte genomförs.

Samverkan

Samverkan om åtgärder har genomförts lokalt i stadsdelsförvaltningarna. Arbetsgivaren är ytterst ansvarig för åtgärderna, men arbetet har skett i delaktighet med skyddsombud som undertecknar att de deltagit i arbetet. Det har framförts på enhetsnivå från några stadsdelsförvaltningar att skyddsombuden valt att inte underteckna gemensamt framtagna handlingsplaner.

Bilagor

Bilaga 1 - Protokollsutdrag KS 2020-02-05 §91

Bilaga 2 - Yrkande V, MP och S 2020-01-15 reviderat

Bilaga 3 - Yrkande MP och V

Bilaga 4 – Yrkande från M, L och C samt särskilt yttrande från KD 2020-01-15

Ärendet

Arbetsmiljöverket har inkommit med ett föreläggande om vite till Göteborgs Stad, stadsledningskontoret. Stadsledningskontoret har begärt in svar från stadsdelarna hur de hanterar kraven som Arbetsmiljöverket ställer. Stadsledningskontoret har i uppdrag att sammanställa och svara Arbetsmiljöverket.

Beskrivning av ärendet

Bakgrunden är att Arbetsmiljöverket 2019-10-15, dnr 1218/19, inkom med en underrättelse ställd till stadsledningskontoret med krav på åtgärder inom tre områden, restider, planerad tid för att utföra administrativa arbetsuppgifter ”kringuppgifter” och arbetsutrustning. Arbetsmiljöverket hade fått ett flertal framställningar från skyddsombud med begäran om att Arbetsmiljöverket ska meddela ett föreläggande eller förbud enligt 7 kap 7 § arbetsmiljölagen. Bristerna hänförs till nytt arbetssätt via mobiltelefoner för omvårdnadspersonal inom hemtjänst och boendestöd.

Stadsledningskontorets synpunkter på ovanstående underrättelse skickat 2019-11-04, dnr 1218/19, är att arbetsmiljöansvaret ingår i reglementet inom respektive nämnd och att uppgiftsfördelningen hanteras enligt gällande organisationsstruktur i stadsdelsförvaltningarna. Vidare att åtgärderna har omhändertagits av stadsdelsförvaltningarna, att arbete pågår och att situationen har förbättrats, dock kräver förändring av arbetssätt och programvaran PluGo ett längre tidsperspektiv för att kunna se förbättringar.

2019-11-29, dnr 1218/19, underrättelse från Arbetsmiljöverket ställd till Stadsledningskontoret med fortsatt krav på att genomföra åtgärder senast 2020-05-01.

2019-12-06, dnr 1218/19, synpunkter på underrättelse till arbetsmiljöverket är att arbetsmiljöansvaret ingår i reglementet för stadsdelsförvaltningarna och att uppgiftsfördelning finns inom nämnderna varför åtgärderna bedöms ligga inom respektive nämnds ansvarsområde att hantera.

2019-12-13, dnr 1218/19, inkom beslut från Arbetsmiljöverket ställd till Stadsledningskontoret med föreläggande om vite av 1 miljon kronor att senast 2020-05-01 ha genomfört nedanstående åtgärder:

1. Restider

Göteborgs Stad ska se till att restid inplaneras i arbetstagarnas scheman utifrån valt transportsätt och avstånd till och mellan de omsorgstagare som ska besökas. Restiden ska vara synlig i telefonen.

2. Planerad tid för att utföra administrativa arbetsuppgifter ”kringuppgifter”

Göteborgs Stad ska tydliggöra vilka uppgifter som inkluderas i kringuppgifter samt ge tid för dessa uppgifter. Göteborgs Stad ska även se till att det blir tydligt för medarbetarna i deras schema vilken tid som är avsatt för kringuppgifter och den ska vara väl synlig i telefonen.

3. Arbetsutrustning

Göteborgs Stad ska se till att arbetsutrustningen, mobiltelefonen och programvarorna, har de funktioner som krävs med hänsyn till uppgifternas krav och för att arbetstagarna ska kunna utföra sitt arbete.

Övergången till utförd tid som genomfördes 2019-05-01 (verksamheten får betalt för den tid som utförs och enskilda får betala för den tid som de fått) har inneburit stora utmaningar för stadsdelsförvaltningarna. Tillsammans med nytt planeringsverktyg har tanken med rambeslut fått motsatt effekt. Utförarna inom hemtjänsten är i nuläget mer insats- och detaljstyrd än tidigare.

En del av bristerna som Arbetsmiljöverket har pekat på är inte nytillkomna. Problem med att det saknas tid till förflyttning och till indirekt brukartid har funnits i flera år.

Sjukfrånvaron inom hemtjänsten ligger fortfarande på en hög nivå även om den har minskat något. Oplanerad korttidsfrånvaro får konsekvenser för kontinuiteten och omsorgspersonalens förutsättningar att planera sitt arbete både vad gäller direkt och indirekt brukartid.

Stadsledningskontoret har ett pågående arbete i dialog med stadsdelsförvaltningarna och Intraservice som handlar om att säkerställa att åtgärder vidtas i syfte att förbättra arbetsmiljön. Ansvar för arbetsmiljön ingår i stadsdelsnämndernas reglemente och arbetet med åtgärderna sker lokalt i samverkan med lokala skyddsombud i enlighet med Arbetsmiljölagen och stadens samverkansavtal. Stadsledningskontoret har i detta ärende rollen av att samla information om hur varje enhet arbetar med att åtgärda arbetsmiljöproblemen. Uppgifterna från stadsdelsförvaltningarna ska vara inlämnade till Stadsledningskontoret senast 2020-03-15, vilket innebär att Stadsledningskontoret återkommer med information av det slutgiltiga svaret till Arbetsmiljöverket.

Svar på arbetsmiljöverkets frågeställningar

Stadsdelsförvaltningarnas svar på kraven från arbetsmiljöverket utgår från hur arbetssätt och verktyg ska fungera optimalt. Nedanstående redovisningar är direkt återgivna från inkomna underlag till Stadsledningskontoret. Vid dagens datum saknas underlag från Majorna-Linné, Centrum och Västra Göteborg. Tre stadsdelsförvaltningar har inkommit med underlag på enhetsnivå Askim-Frölunda-Högsbo, Östra Gbg och Örgryte/Härlanda, men det saknas sammanfattande underlag för dessa. Norra Hisingen, Västra Hisingen, Lundby och Angered har inkommit med sammanfattande underlag och svaren är direkt återgivna nedan.

1. Restider

Göteborgs Stad ska se till att restid inplaneras i arbetstagarnas scheman utifrån valt transportsätt och avstånd till och mellan de omsorgstagare som ska besökas. Restiden ska vara synlig i telefonen.

Gällande arbetssätt

Utförare av hemtjänst använder systemets ruttoptimering för att säkerställa ovanstående utifrån stadsdelens geografiska läge och de förutsättningar som finns i kombination mellan system och verklighet. Färdsätten i systemet ska snarare ses som hastigheter och inte färdmedel. Detta innebär att en arbetstagare kan ha färdsett cykel på schemat, men att hen i praktiken går. Varje enhetschef kommunicerar med sina medarbetare om hur färdsett används på den specifika enheten. Avvikelse gällande geopositionering i systemet skall justeras på enhet och finnas noterat i angivet dokument enligt rutin. Eventuellt felaktiga restider som vi inte kan hantera i kartstödet rapporteras till Intraservice. Arbetstagaren får en utbildning i samband med introduktionen på arbetsplatsen samt vid större tekniska förändringar i applikationerna. Det finns användarhjälp i användarhandbok samt i datorhjälp. Det finns en utbildning specialgjord för

nyanställda och vikarier som en del i ett introduktionspaket och som enkelt ger svar och information om mobil, medarbetarens ansvar, laddning etc.

Restiden avläses i applikationen på så vis att tid mellan besök utgör restid.

Lundby

Lundbys hemtjänst uppfyller kraven i de flesta delar. Transporttiden är synlig och det finns varierande färdstätt. Upplevelsen från medarbetare och skyddsombud är att det blivit en stor förbättring. Det finns i stort sett alltid transporttid, men den är inte alltid korrekt och tillräcklig. Det har identifierats att verksamheten kan utveckla planeringen med ruttoptimering för att säkerställa rätt transporttid. Att införa ruttoptimering överförs till handlingsplan och ska vara infört senast 2020-04-30.

Hemtjänst Lundby arbetar enligt stadens föreslagna arbetssätt gällande introduktion.

Medarbetare har inga synpunkter gällande synlighet/tydlighet vid restid.

Norra Hisingen

Handlingsplan för att förbättra restid genom sammanslagning av insatser till färre besök, se över geografiska team samt se över om ringtillsyn kan ersätta tillsynsbesök, se över färdstätt, inköp av fler cyklar samt se över kartnålens placering. Åtgärderna ska vara klara 2020-04-30.

Angered

Uppfyller kraven avseende: Transporttiden syns tydligt i schemat. Det finns varierande färdstätt: gång, cykel, bil. Restiden stämmer.

Handlingsplan för åtgärd gällande restider: Överlappande tid finns mellan 5 – 10 minuter per schemarad, vid tre (3) hemtjänstenheter. Åtgärden är att omfördela överlappande tid. Handlingsplan upprättas vid tre av fyra enheter gällande borttagande av identifierad överlappande tid. Åtgärden bedöms vara åtgärdad till 2020-04-30.

Från skyddsombud framförs att transporttiden inte alltid är korrekt eller tillräcklig. Genomlysningarna visar att det i den faktiska planeringen, finns transporttider samt tid för administrativa uppgifter. Den utförda tiden i Angereds hemtjänst var i snitt 2019 ca 60%, vilket innebär att utrymme för restid och annan planerad tid. Det finns en stor del avböjd tid vid enheterna som används för administrativa uppgifter.

Andra synpunkter från skyddsombuden i samband med kartläggningen har varit mobiltelefonens funktion och att de inte alltid fungerar.

Västra Hisingen FH

Då medarbetarnas faktiska restider inte stämmer överens med Plugos planerade restider så väljs alternativet Oberoende av plats på en hög andel brukare. Schemaplanerarna försöker i så stor utsträckning som möjligt planera insatser så att den faktiska restiden (tid mellan brukare) stämmer och är tillräcklig. Önskar uppdaterade kartor och alternativa resesätt i Phoniro, kollektivtrafik och samåkning samt en aktivitet som är restid. Arbetstagarna introduceras i tekniken och hur restiden ska läsas i telefonen och hur den informationen hålls levande genom att lokalt verksamhetsstöd besöker enheterna varannan vecka på fasta dagar för att vara behjälplig med problem, frågor kring PluGo och mobilerna. En av enheterna har morgonmöten för att planera dagen och lyfta upp problematik/felaktig planering i PluGo.

2. Planerad tid för att utföra administrativa arbetsuppgifter ”kringuppgifter”

Göteborgs Stad ska tydliggöra vilka uppgifter som inkluderas i kringuppgifter samt ge tid för dessa uppgifter. Göteborgs Stad ska även se till att det blir tydligt för medarbetarna i deras schema vilken tid som är avsatt för kringuppgifter och den ska vara väl synlig i telefonen.

Gällande arbetssätt

Tid för utförande av kringuppgifter planeras som indirekt brukartid med funktionen ”fiktiv kund” i planeringssystemet alternativt läggs en aktivitet i schemaläggningssystemet Time Care/Multiaccess. Den tid som läggs in i Time Care/Multiaccess går över som blockerad tid i planeringssystemet och inga brukarbesök planeras ut på denna tid.

Tid som den enskilde avbokar under dagen används till administrativa arbetsuppgifter och webbaserad kompetensutveckling. Genom att använda funktionen fiktiv kund namnges den på ett sådant sätt att det är tydligt för arbetstagaren vad hen ska göra den tiden alternativt så skrivs det in i anteckningen på det specifika besöket vad som ska göras på den specifika kringtiden/fiktiva kunden. Tiden och vad som ska göras syns i arbetstagarens dagliga planering i appen/pappersschema.

Lundby

Tid för start och avslut av dagen, APT, utbildning planeras in i Timecare och blir blockerad tid i planeringen. Inga insatser kan planeras på den tiden. Några enheter behöver införa ett tydligare arbetssätt med fiktiva kunder för administrativa arbetsuppgifter som ej är direkt brukartid. Detta förs över till handlingsplan på berörda enheter och ska vara infört senast 2020-04-30. Tid som har avböjts av brukaren används som administrativ tid och till webbutbildning.

Angered

Uppfyller kraven gällande: dokumentation så som daganteckning och genomförandeplan ska utföras i den enskildes hem. Beställningar av mat, apoteksärenden, samverkansmöten m.fl. läggs som fiktiv kund i schemaläggningen. Avböjd tid finns på enheterna mellan 25 – 50 timmar per månad. Denna tid används bl. a som administrativ tid. Rapporttid finns.

Handlingsplan upprättas vid två av fyra enheter. Åtgärden bedöms vara åtgärdad till 2020-04-30.

Västra Hisingen FH

Den indirekta brukartiden är inte systematiskt schemalagd. Medarbetare meddelar planerare då de har behov av större indirekt brukartid, främst möten. I övrigt sker dokumentationen vid avbokningar eller ”luckor” i schemat som kan variera på grund av sjukfrånvaro. Tiden kan bli bortprioriterat vid frånvaro i arbetsgruppen. Kan vara en fördel om det finns en aktivitet som heter dokumentation som är återkommande under olika intervall. Kringuppgifter såsom personalmöten, APT, handledning, metod tydliggörs genom att läggs med blockerad tid i MA. Behöver medarbetaren mer administrativ tid för för- eller eftertid i samband med möten meddelas planeraren för PluGo. APT och utbildning planeras genom regelbunden schemaläggning. Säkerställer att inplanerade möten och utbildning inte blir bortprioriterade genom att inte erbjuda planerade besök hos brukare vid återkommande möten (APT, metod, handledning). Har

ett ”grund schema” som utgångspunkt för all personal i Plugo. I grund schemat planeras nya brukare in så att de får kontaktpersonal för att se om utrymme finns i schemat. Vid utbildningar planeras besök om till andra dagar eller till vikarier. Finns ingen systematisk schemaplanering för övrig tid utan planeras utifrån uttryckt behov.

Västra Hisingen sammanfattande bedömning

Västra Hisingens kommunala utförare av hemtjänst uppfyller kraven i de flesta delar utifrån kartläggningens punkter. Det båda parter identifierade var att många åtgärder har vidtagits under det gångna året för att säkerställa planering och skapa förutsättningar för god arbetsmiljö men att ledning inte tydligt kommunicerat det. Återkoppling rörande utvecklingen av PluGo är viktig för att medarbetaren skall känna trygghet i att deras reflektioner/synpunkter tas tillvara och att arbetsgivare strukturerat arbetar med säkerställande av kvalitet. fortsättningsvis skall förbättringsarbete kommuniceras ut både lokalt och centralt.

Skyddsombuden har i samband med kartläggningen påtalat att det mobila stödet för vård och omsorg samt kvalitén i Tactivo kortläsare ej är optimal och behöver bytas ut inom närtid.

Att IT-stödet PluGo, kvalitén i Tactivo kortläsare samt funktioner i det mobila stödet för vård och omsorg är välfungerande är grundläggande för att arbeta med utförd tid och det mobila arbetssättet.

Arbetsgivare arbetar systematiskt med säkerställande av en god arbetsmiljö. Beslutad utveckling inom välfärdsteknik och införande av PluGo, det mobila arbetssättet och utförd tid ställer krav på en digitaliseringsorganisation. VH arbetar fortlöpande med att ta fram handlingsplaner för att skapa en övergripande digitaliseringsorganisation som säkerställer att alla delar i respektive IT-system hanteras och utförs på rätt sätt samt verka metodstödjande för att stärka medarbetares kompetens i hela organisationen.

Lundby

Hemtjänsten Lundby arbetar enligt de förslagna gemensamma svaren som är beskrivna på frågorna. Inga avvikande synpunkter framkom från skyddsombud eller deltagande medarbetare.

3. Arbetsutrustning

Göteborgs Stad ska se till att arbetsutrustningen, mobiltelefonen och programvarorna, har de funktioner som krävs med hänsyn till uppgifternas krav och för att arbetstagarna ska kunna utföra sitt arbete.

Gällande arbetssätt

Skall finnas en rutin på varje enhet. De medarbetare som tar emot en personlig telefon ska följa central anvisning för mobilt stöd för vård och omsorg.

Du som medarbetare har ett personligt ansvar för att ta hand om telefonen på ett sätt som förebygger skada, missbruk och stöld. Du har också ansvar för att telefonens batteri är full laddat inför varje arbetspass.

Säkerställande vad gäller tillsyn av programvarorna, att de funktioner som krävs med hänsyn till arbetsuppgifternas krav och för att arbetstagarna ska kunna utföra sitt arbete görs genom ett gemensamt arbetssätt som för en likvärdig och korrekt hantering av hemtjänstens telefoner inom vård- och omsorg. Service Now (ärendehanteringssystem)

för en effektiv och säker hantering av ärenden gällande vård och omsorgstelefonerna, samt stadsdelsförvaltningarnas ansvar för support av mobilt arbetssätt.

Lundby

Bedömning är att verksamheten uppfyller kraven förutom att fler powerbanks behövs. Verksamheten har rutiner för ansvaret för laddning. Tidigt inskaffades låsbara laddningsskåp. Varje medarbetare informeras om vilket ansvar man har för att telefonen är laddad. Personal har möjlighet att ladda sina mobiltelefoner vid behov under rast. Personal har möjlighet låna en vikarietelefon under arbetspasset om tekniska problem uppstår med egen mobiltelefon. Mobiltelefonbatterier har senaste året börjat svikta. Trasiga telefoner byts löpande ut och under våren går leasingavtalet ut för flertalet telefoner och byts därmed ut till nya.

Vissa enheter behöver fler powerbanks och rutin ska upprättas för lån av powerbanks. Förs över till handlingsplan och ska vara klart senast 2020-04-30.

Den beskrivna organisationen för att säkerställa att programvarorna har de funktioner som krävs finns i Lundby. Under november anställde sektor för äldreomsorg samt hälso- och sjukvård en verksamhetsutvecklare IT. Det innebär att stödet för det mobila arbetssättet förstärkts.

Västra Hisingen FH

Kan inte säkerställa att laddningen av telefonerna är tillräcklig för en medarbetares arbetspass. Detta på grund av att batterierna är dåliga. Det finns inga laddningsskåp utan varje medarbetare har en egen laddare. Det finns inga rutiner för hur och när laddning av telefoner ska ske då arbetspassen ofta slutar hos brukare. Varje medarbetare ansvarar för att telefonerna är laddade när arbetspasset börjar. Många laddar hemma under natten då man ofta avslutar sitt arbetspass hos brukaren. Det finns inga powerbanks att tillgå då det inte finns på ramavtal. Så fort det finns upphandlat ska verksamheten skaffa powerbanks. Tillsäker att programvarorna har de funktioner som krävs med hänsyn till arbetsuppgifternas krav och för att arbetstagarna ska kunna utföra sitt arbete genom att lyfta förbättringsförslag till LVS kring Plugo. Enhetschef beställer telefon, SITHS-kort vid anställning. Sommarvikarier eller vikarier får ej tillgång till mobilt arbetssätt, dvs telefon eller SITHS-kort.

Angered

Uppfyller kraven gällande arbetsutrustning och ingen handlingsplan läggs. Fastställda rutiner finns och ansvariga funktioner för stöd och service finns.

Synpunkten vid genomlysningarna är att telefonerna laddas ur snabbt. Verksamheterna har en plan för inköp av fler powerbanks. Verksamheten har en pågående plan för utbildning av nya IT-ambassadörer, varför handlingsplan inte läggs.

Intraservice komplettering till fråga 3

Bakgrund

I januari 2019 inträffade en incident i Phoniros applikation, vilken gjorde att applikationen under en längre tid inte fungerade tillfredsställande för slutanvändarna. Den upplevda problematiken bestod i att applikationen vid QR-kodsläsning snurrade/var långsam (uppmättes till 15 sekunder) samt att man ofrivilligt loggades ut. Under incidenten släppte leverantören flera nya versioner av applikationen i förhoppning att lösa problemen dock med ytterligare fel som följde.

Åtgärder

Utifrån vårens erfarenheter med applikationen har nya arbetssätt och processer utvecklats gällande kvalitetssäkring, både internt i staden och i samarbete med leverantör.

En översyn av supportprocessen har gjorts i syfte att minska ledtider och förtydliga åtagande. Exempelvis kan numera slutanvändare ha direktkontakt med leverantörerna för att rapportera eventuella fel.

Som ett led i denna översyn har Intraservice återinfört utbildning för IT-ambassadörer i syfte att öka den lokala kompetensen kring handhavandet av utrustningen i verksamheten.

Stadengemensamma rutiner för att säkra en god arbetsmiljö avseende utrustning har tagits fram och finns tillgängliga för samtliga medarbetare (laddningsstationer, ny telefon/trasig telefon etc). Dessa rutiner finns i datorhjälpen tillgängligt för alla medarbetare.

Tekniska förbättringar

Staden (Intraservice) använder ett verktyg som används för att hantera enheter och applikationer i syfte att förbättra produktiviteten för personalen utan att äventyra säkerheten.

För att användarna ska kunna utföra sitt arbete får de numera en startklar telefon med 4 applikationer som installeras och uppdateras automatiskt. Tidigare fick respektive användare installera och uppdatera applikationerna själva vilket resulterade i handhavandefel.

Numera styr staden när applikationen släpps så att senaste versionen installeras på telefonerna, vilket minskar risken för problem vid nya versioner.

Analys av supportärenden samt användarenkätenkät

Under hösten skickades ut en enkät till PluGO användare i syfte att fånga användarupplevelsen.

Dessutom har en analys av inkomna supportärenden genomförts i syfte att identifiera brister med den tekniska utrustningen (mobiler och tactivo skal).

Utifrån de inkomna svaren kan man dra följande slutsatser:

Utifrån ett tekniskt perspektiv kan det inte påvisas stora tekniska fel i systemet, men många användare upplever att applikationen är långsam och seg.

Många användare blir också utloggade ur Kompanion dvs planeringsdelen i datorn, vilket antagligen beror på inaktivitet dvs att användaren inte arbetar med verktyget en stund och då ”avslutas” inloggningen.

Analysen pekar inte heller på att större avvikelser vad gäller supporten och reparationer:

Supportärenden mobiler & tactivo-skal

Antal reparationer (merparten över 75% handlar om byte av skärm)

246 st.

5,5% av totala antalet

Tactivo skal

279 skal kasserade

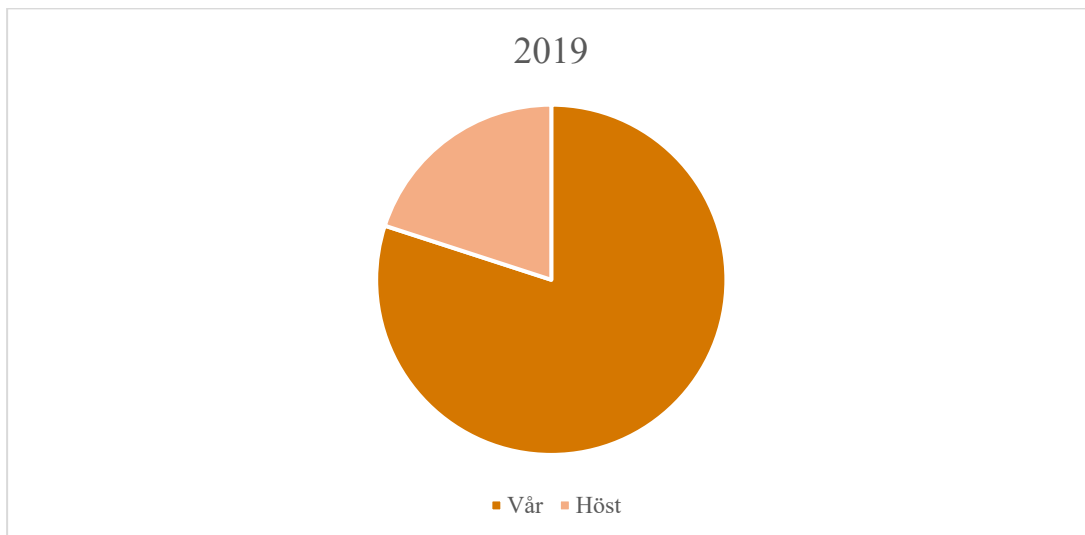
6,2 % av totala antalet

Nuläge

Under hösten har Intraservice haft kortare mindre incidenter vilka kunde åtgärdas snabbt via de nya processerna och de förbättrade arbetssätten.

Kontinuerliga fortsatta dialoger förs med leverantör i syfte att ständigt förbättra funktionalitet och användarvänlighet i utrustningen.

Bilden nedan visualiserar den uppskattade problematiken slutanvändarna haft med applikationen år 2019, jämförelse våren/hösten.



Stadsledningskontorets bedömning

Stadsledningskontorets bedömning är att inkomna underlag till största delen saknar konkreta svar på åtgärder inom de områden som Arbetsmiljöverket har begärt, varför det kommer krävas kompletteringar, och från ett antal stadsdelsförvaltningar saknas inkomna underlag i ärendet.

Bedömningen är att ärendet utgör en delredovisning av det pågående arbetet och att den slutliga redovisningen kommer utgöra svaret till Arbetsmiljöverket.

Tina Liljedahl Scheel

HR-direktör

Eva Hessman

Stadsdirektör



Yrkande från V, MP och S angående åtgärder med anledning av arbetsmiljöproblem i hemtjänsten

§ 91, 1459/19

Beslut

Enligt yrkande från V, MP och S:

1. Stadsledningskontoret får i uppdrag att tillsammans med Intraservice och samtliga stadsdelsförvaltningar i dialog med de fackliga organisationerna skyndsamt ta fram en åtgärdsplan gällande de brister som redovisas i föreläggandet från Arbetsmiljöverket.
2. Den föreslagna åtgärdsplanen ska återredovisas till kommunstyrelsen senast 25 mars för beslut innan svar skickar till Arbetsmiljöverket.

Tidigare behandling

Bordlagt den 15 januari 2020, § 39.

Handlingar

Yrkande från V, MP och S den 16 december 2019.

Yrkande från M, L och C samt särskilt yttrande från KD den 15 januari 2020.

Yrkanden

Ordföranden Axel Josefson (M) yrkar bifall till yrkande från M, L och C den 15 januari 2020.

Emmyly Bönfors (C) yrkar att ärendet ska bordläggas till sammanträdet den 26 februari 2020.

Daniel Bernmar (V) yrkar bifall till yrkande från V, MP och S den 16 december 2019 samt att ärendet ska avgöras idag.

Jonas Attenius (S) och Martin Wannholt (D) yrkar att ärendet ska avgöras idag.

Propositionsordning

Ordföranden ställer först propositioner på dels ärendets bordläggning och dels ärendets avgörande idag och finner att kommunstyrelsen beslutat avgöra ärendet vid dagens sammanträde.

Ordföranden ställer herefter propositioner på återstående yrkanden och finner att det egna yrkandet bifallits. Omröstning begärs.



Omröstning

Godkänd voteringsproposition: ”Ja för bifall till Axel Josefsons yrkande och Nej för bifall till Daniel Bernmars yrkande.”

Helene Odenjung (L), Hampus Magnusson (M), Jörgen Fogelklou (SD), Emmyly Bönfors (C) och ordföranden Axel Josefson (M) röstar Ja (5).

Daniel Bernmar (V), Blerta Hoti (S), Martin Wannholt (D), Karin Pleijel (MP), Marina Johansson (S), Grith Fjeldmose (V), Jessica Blixt (D) och Jonas Attenius (S) röstar Nej (8).

Protokollsanteckningar

Elisabet Lann (KD) antecknar följande till protokollet: Om jag hade haft rätt att rösta hade jag röstat Ja.

Elisabet Lann (KD) antecknar som yttrande en skrivelse från den 15 januari 2020.

Protokollsutdrag skickas till

Stadsledningskontoret
Nämnden för Intraservice
Samtliga stadsdelsnämnder

Dag för justering

2020-02-18

Vid protokollet

Sekreterare

Mathias Sköld

Ordförande

Axel Josefson

Justerande

Daniel Bernmar

Yrkande

(Vänsterpartiet, Miljöpartiet, Socialdemokraterna)

Datum 2019-12-16

Yrkande angående — Åtgärder med anledning av arbetsmiljöproblem i hemtjänsten.

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen:

1. Stadsledningskontoret får i uppdrag att tillsammans med Intraservice och samtliga stadsdelsförvaltningar i dialog med de fackliga organisationerna skyndsamt ta fram en åtgärdsplan gällande de brister som redovisas i föreläggandet från Arbetsmiljöverket.
2. Den föreslagna åtgärdsplanen ska återredovisas till kommunstyrelsen senast 25 mars för beslut innan svar skickar till Arbetsmiljöverket

Yrkandet

Under en längre tid har vi påpekat att det råder stora utmaningar och problem för stadens hemtjänstverksamheter. Senast i våras lade vi fram ett förslag om en hemtjänstkommission för att lösa de problem och brister som finns i hemtjänsten. Tyvärr valde majoriteten i kommunstyrelsen att inte ta vare sig våra, de fackliga organisationernas eller signalerna från tjänstepersoner på allvar utan röstade ned våra förslag om att åtgärda bristerna. Tidigare i höstas meddelade Arbetsmiljöverket att de inspekterat hemtjänsten och hade synpunkter på brister i arbetsmiljön som behövde åtgärdas.

När staden svarade genom stadsledningskontoret blev svaret att kraven var ställda till stadsledningskontoret och att de inte har ansvar för detta, utan det är stadsdelarna som har arbetsmiljöansvaret. Därför blev svaret också att stadsledningskontoret inte kan vidta de åtgärder Arbetsmiljöverket vill.

Detta svar nöjde sig dock inte Arbetsmiljöverket med utan har nu återkommit med ett föreläggande om vite på en miljon kronor om inte Göteborgs Stad åtgärdar bristerna i arbetsmiljön i hemtjänsten. Bristerna handlar om att restid inte planeras in i hemtjänstpersonalens scheman, att det inte planeras för tid att göra administrativa uppgifter samt att arbetsutrustningen inte fungerar tillfredsställande.

Vi får dessutom inte entydiga svar om hur arbetsmiljön fungerar i hemtjänsten, då stadsdelarna ger en bild och de fackliga organisationerna en annan. Dessutom verkar de centralt placerade förvaltningarna Intraservice och stadsledningskontoret se på saker på ett helt annat sätt.

Det är tydligt både för oss och för Arbetsmiljöverket att problemen som finns i hemtjänsten beror på centralt fattade beslut och har sin grund ibland annat den ekonomiska styrningen. Arbetsmiljöproblemen kommer bland annat ifrån ersättningen till utförare men också att ny teknik och ersättningsmodell infördes trots att både tekniska och organisatoriska förutsättningar saknades. Något som vi påpekade redan tidigt i våras.

Nu försöker de centrala instanser som är ansvariga för de processer som orsakar resursbristen kopplade till de stora organisationsförändringarna bolla frågan mellan sig och stadsdelarna. Det är en oacceptabel situation där välfärdens medarbetare i form av undersköterskorna, drabbas hårt av den dåliga arbetsmiljön.

Som vi tidigare har påpekat är problemen för omfattande för att varje stadsdel ska lösa detta på egen hand. Det råder stora oklarheter mellan Intraservice och stadsdelarna vad gäller ansvarsfördelning och skapande av rutiner. Det råder också stora problem kopplat till ekonomistyrningen av hemtjänsten. Därför vill vi återigen se en kommission bestående av stadsledningskontoret, Intraservice och stadsdelsförvaltningarna som snart tar fram en åtgärdsplan för att komma tillrätta med hemtjänstens arbetsmiljöproblem utifrån Arbetsmiljöverkets krav.

Det vi nu ser kräver omedelbart agerande. De områden som har brister måste omgående lösas. Det rör sig om teknik, om konflikter mellan modellen för LOV och programmet för Attraktiv hemtjänst och om arbetsmiljön kopplad till det mobila arbetssättet och otillräcklig transporttid. Det vi rödgrönrosa uttryckt stark oro för i snart tre år har nu tyvärr blivit verklighet. Vi hoppas därför att övriga partier i kommunstyrelsen inser allvaret.

Yrkande

(Vänsterpartiet, Miljöpartiet)

Datum 2019-12-16

Yrkande angående – Åtgärder med anledning av arbetsmiljöproblem i hemtjänsten.

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen:

1. Stadsledningskontoret får i uppdrag att tillsammans med Intraservice och samtliga stadsdelsförvaltningar i dialog med de fackliga organisationerna skyndsamt ta fram en åtgärdsplan gällande de brister som redovisas i föreläggandet från Arbetsmiljöverket.
2. Den föreslagna åtgärdsplanen ska återredovisas till kommunstyrelsen senast 26 februari för beslut innan svar skickar till Arbetsmiljöverket

Yrkandet

Under en längre tid har vi påpekat att det råder stora utmaningar och problem för stadens hemtjänstverksamheter. Senast i våras lade vi fram ett förslag om en hemtjänstkommission för att lösa de problem och brister som finns i hemtjänsten. Tyvärr valde majoriteten i kommunstyrelsen att inte ta vare sig våra, de fackliga organisationernas eller signalerna från tjänstepersoner på allvar utan röstade ned våra förslag om att åtgärda bristerna. Tidigare i höstas meddelade Arbetsmiljöverket att de inspekterat hemtjänsten och hade synpunkter på brister i arbetsmiljön som behövde åtgärdas.

När staden svarade genom stadsledningskontoret blev svaret att kraven var ställda till stadsledningskontoret och att de inte har ansvar för detta, utan det är stadsdelarna som har arbetsmiljöansvaret. Därför blev svaret också att stadsledningskontoret inte kan vidta de åtgärder Arbetsmiljöverket vill.

Detta svar nöjde sig dock inte Arbetsmiljöverket med utan har nu återkommit med ett föreläggande om vite på en miljon kronor om inte Göteborgs Stad åtgärdar bristerna i arbetsmiljön i hemtjänsten. Bristerna handlar om att restid inte planeras in i hemtjänstpersonalens scheman, att det inte planeras för tid att göra administrativa uppgifter samt att arbetsutrustningen inte fungerar tillfredsställande.

Vi får dessutom inte entydiga svar om hur arbetsmiljön fungerar i hemtjänsten, då stadsdelarna ger en bild och de fackliga organisationerna en annan. Dessutom verkar de centralt placerade förvaltningarna Intraservice och stadsledningskontoret se på saker på ett helt annat sätt.

Det är tydligt både för oss och för Arbetsmiljöverket att problemen som finns i hemtjänsten beror på centralt fattade beslut och har sin grund ibland annat den ekonomiska styrningen. Arbetsmiljöproblemen kommer bland annat ifrån ersättningen till utförare men också att ny teknik och ersättningsmodell infördes trots att både tekniska och organisatoriska förutsättningar saknades. Något som vi påpekade redan tidigt i våras.

Nu försöker de centrala instanser som är ansvariga för de processer som orsakar resursbristen kopplade till de stora organisationsförändringarna bolla frågan mellan sig och stadsdelarna. Det är en oacceptabel situation där välfärdens medarbetare i form av undersköterskorna, drabbas hårt av den dåliga arbetsmiljön.

Som vi tidigare har påpekat är problemen för omfattande för att varje stadsdel ska lösa detta på egen hand. Det råder stora oklarheter mellan Intraservice och stadsdelarna vad gäller ansvarsfördelning och skapande av rutiner. Det råder också stora problem kopplat till ekonomistyrningen av hemtjänsten. Därför vill vi återigen se en kommission bestående av stadsledningskontoret, Intraservice och stadsdelsförvaltningarna som snart tar fram en åtgärdsplan för att komma tillrätta med hemtjänstens arbetsmiljöproblem utifrån Arbetsmiljöverkets krav.

Det vi nu ser kräver omedelbart agerande. De områden som har brister måste omgående lösas. Det rör sig om teknik, om konflikter mellan modellen för LOV och programmet för Attraktiv hemtjänst och om arbetsmiljön kopplad till det mobila arbetssättet och otillräcklig transporttid. Det vi rödgrönrosa uttryckt stark oro för i snart tre år har nu tyvärr blivit verklighet. Vi hoppas därför att övriga partier i kommunstyrelsen inser allvaret.

Yrkande
Särskilt yttrande
Datum 2019-01-15

Moderaterna, Liberalerna, Centerpartiet,
Kristdemokraterna

Yrkande angående – Yrkande från V och MP gällande Åtgärder med anledning av arbetsmiljöproblem i hemtjänsten

Förslag till beslut

I kommunstyrelsen:

1. Avslå yrkandet.

Yrkandet

Arbetsmiljöverket beslutade om föreläggande med vite på en miljon kronor för Göteborgs Stad gällande arbetsmiljön i hemtjänsten. Åtgärderna gäller restid, planerad tid för administrativa uppgifter samt arbetsutrustning. Föreläggandet är ställt till stadsledningskontoret som hämtar in informationen från stadsdelarna. Alla stadsdelar har fått samma handlingsplan att följa efter. Arbetet sker på enhetsnivå i stadsdelsförvaltningarna tillsammans med skyddsombud på varje enhet samt på Intraservice.

Stadsdelsförvaltningarna samt Intraservice ska återkomma till stadsledningskontoret med svar senast i mitten på mars. Stadsledningskontoret har sedan god tid för att gå igenom materialet som är framtaget och säkerställa att allt är genomfört innan det svar ska skickas till Arbetsmiljöverket senast den 1 maj. Med hänsyn till att stadsdelsförvaltningarna samt Intraservice avser att återkomma med underlag till stadsledningskontoret i mitten på mars är den föreslagna tiden i yrkandet för kort tid för stadsledningskontoret att ta fram relevant underlag. Arbetet för att genomföra åtgärderna gällande de brister som Arbetsmiljöverket påvisar är redan börjat. Därför anser vi inte att ytterligare en plan behöver tas fram.