



2019-12-19

## Underlag för stadsledningskontorets svar till Arbetsmiljöverket

Svaren ska ha inkommit till:

[stadsledningskontoret@stadshuset.goteborg.se](mailto:stadsledningskontoret@stadshuset.goteborg.se) senast 2020-03-15.

Samtliga stadsdelar ska göra en sammanställning av enheternas svar samt bilägga respektive enhets svar till sammanställningen.

### Inledning

Arbetsmiljöverket har beslutat om ett vitesbelopp om 1 mnkr som Göteborgs Stad är ålagda att betala om inte åtgärder enligt p.1-3 har genomförts senast 1 maj 2020.

Föreläggandet är ställt till stadsledningskontoret.

Svaren ska ges per enhet och det ska tydligt framgå att skyddsombuden har varit med i arbetet med att ta fram svaren.

Nedan följer de frågeställningar som stadsledningskontoret behöver ha svar på.

**Stadsdelsförvaltning: Lundby**

**Sektor: Äldreomsorg**

**Enhet: Hemtjänst Kyrkbyn**



*Den totala arbetade tiden kan delas in i direkt- och indirekt brukartid samt kringtid.*

*Enligt Göteborg Stads målbild uppgår den direkta brukartiden till cirka 60 procent av den arbetade tiden. Indirekt brukartid uppgår till cirka 15 procent och innehåller arbetsuppgifter såsom att dokumentera, uppdatera genomförandeplaner och vid behov kunna vara med på SIP eller andra planeringsmöten.*

*Övrig kringtid är tid för förflyttning mellan brukarna samt personaltid såsom utbildningar och APT.*

## 1. Restider

**A) Transporttiden ska synas tydligt i schemat. Valt transportsätt ska var det som är mest relevant för sträckan och tiden det tar att förflytta sig ska överensstämma med den faktiska tiden.**

**Beskriv hur ni lägger in det så att det stämmer med ovanstående.**

Svar: Kommunala 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 färdstättet cykel på schemat, men att hen i praktiken går. Varje enhetschef kommunicerar med sina medarbetare om hur färdstätt 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.

**1A, Kommentar: Enheten använder idag inte ruttoptimering vid schemaläggning. Vi lägger schemarutt utifrån administratörens kunskap om omsorgstagarnas bistånd och avstånd. Kopiering av tidigare scheman sker ofta med viss modifikation. Detta görs utifrån den information som finns i Kompanion avseende varje omsorgstagare. Ruttoptimering förs över till handlingsplan.**

**Enheten har märkt av att transporttiden är knapp när tiden enbart utgår från systemets uträkning av tid. För att få mer transporttid väljer administratör gång eller cykel som färdstätt trots att schemaraden har bil som faktiskt transportmedel. Detta görs utifrån en bedömning om systemets uträkning av tid är rimlig eller ej. Fackligt ombud tycker att restiden är för kort.**

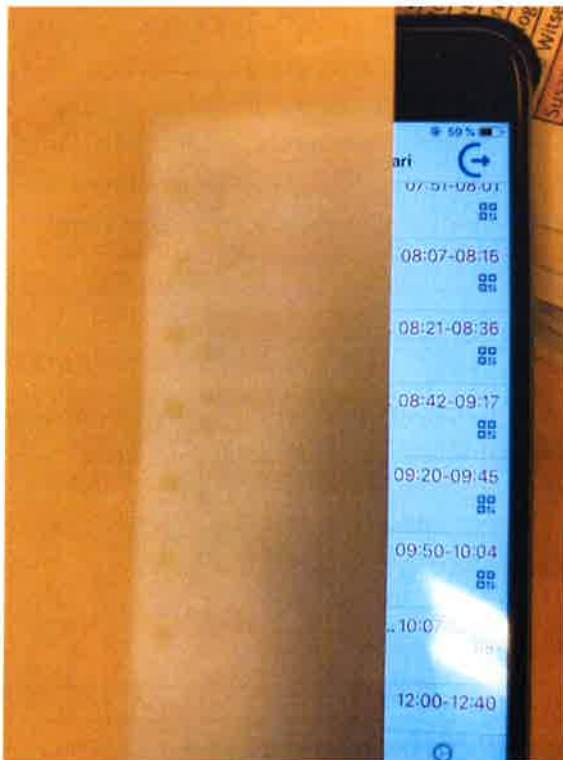
**Transporttiden är väl synlig i schemat som visas i Phoniro-appen.**

**B) Beskriv hur arbetstagarna blir introducerade i tekniken och hur restiden ska läsas i telefonen samt hur ni fortlöpande håller informationen levande.**

Svar: Arbetstagaren får en utbildning i samband med introduktion på arbetsplatsen samt vid större tekniska förändringar i apparna. Det finns användarhjälp i användarhandboken samt i Datorhjälpen. Dessutom finns en app/utbildning specialgjord för nyanställda och vikarier (Intropaket för nyanställd eller vikarie inom vård och omsorg) som enkelt ger svar och information om allt om mobilen, medarbetarens ansvar, laddning etc.

Informationen hålls även levande genom kontinuerlig information från lokaltverksamhetsstöd (LVS) till planerare/IT-ambassadör som sedan informerar medarbetare.

Restiden avläses i appen. Om ett besök slutar 12:30 och nästa besök börjar 12:37 är restiden tiden mellan dessa besök – 7 minuter. Detta är väl synligt i appen, enligt bild nedan;



Eventuella felaktigheter rapporteras och åtgärdas i samarbete mellan verksamhet och Intraservice/leverantör.

**1B, Kommentar: Enheten har inget tillägg till ovanstående svar.**



2. Planerad tid för att utföra administrativa arbetsuppgifter, "kringuppgifter"

**A) Beskriv hur den indirekta brukartiden schemaläggs? (Ex. Tid för dokumentation, uppföljnings- och nätverksmöten)**

Svar: Kommunala utförare av hemtjänst planerar in 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.

Den avböjda tiden som den enskilde avbokar under dagen används till administrativa arbetsuppgifter och webbaserad kompetensutveckling

**2A, Kommentar: Enheten planerar in APT och andra utbildningar i TimeCare/MultiAccess. Denna tid förs över som blockerad tid i medarbetarens schema. Rapporttid och övrig administrationstid läggs väl synlig vid arbetspassets början och slut. Denna tid läggs också som blockerad. Tid för att skriva genomförandeplaner avsätts på samma sätt i medarbetarens schema. Den avböjda tiden kan användas till dokumentation m.m. Dokumentation så som att föra daganteckningar görs också löpande under arbetspasset. Fiktiv kund används sällan. Fackligt ombud framför att det inte finns rapporttid före lunch. Meningsskiljaktighet föreligger mellan fackligt ombud och enhetschef om eftermiddagens rapporteringstid.**

**B) Hur säkerställer ni att tiden inte bortprioriteras?**

Svar: Det är möjligt att följa upp indirekt brukartid i systemet och det är ett nyckeltal för verksamheten för att säkerställa att tiden inte bortprioriteras. Om indirekt brukartid behöver bortprioriteras vid oförutsedda händelser tex sjukdom, akuta insatser mm. ligger "fiktiv kund" kvar i systemet och planeras ut vid senare tillfälle.

**2B, Kommentar: Inget tillägg till ovanstående.**

**C) Hur tydliggörs kringtiden för arbetstagaren?**

Svar: Används 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 skall göras syns i arbetstagarens dagliga planering i appen/pappersschema.



**2C, Kommentar: Enheten arbetar idag mer med muntlig information istället för att använda fiktiv kund. Överförs till handlingsplan.**

**D) Beskriv hur APT och utbildning planeras. Frekvens?**

Svar: Arbetsplatsträffar och utbildning läggs i Time Care/ Multiaccess och går över som blockerad tid i planeringssystemet. Kommunala utförare av hemtjänst schemalägger arbetsplatsträff för varje medarbetare 10ggr /år enligt samverkansavtalet.

**2D, Kommentar: Se svar 2A.**

**E) Hur säkerställer ni att inplanerade möten och utbildningar inte bortprioriteras.**

Svar: Planerade möten och utbildningar läggs in i Time Care/Multi access vilket innebär att rätt bemanning finns på dagar med möten/utbildningar. Vid hög frånvaro kan enhetschef ta bort detta, och boka in det en annan dag.

**2E, Kommentar: Inget tillägg till ovanstående.**

**F) Hur schemaläggs övrig tid som kan uppstå så som tillbudshantering, översyn av Time Care schema och nyckelhantering?**

Svar: Arbetstagaren ansvarar för att signalera när tid för tillbudshantering/schema är nödvändig. Enhetschef ger i uppdrag till planerare att planera in tiden.

Rapporttid; I början och slutet av varje arbetspass finns en viss tid, synlig i schema, avsatt för att förbereda samt avsluta sitt arbetspass (läsa social dokumentation, hämta nycklar m.m.). Tiden ligger som blockerad i planeringssystemet och genererar vid ruttoptimering inga besök på den blockerade tiden.

**2F, Kommentar: Planering sker som ovan svar. Fackligt ombud tycker att tiden är för knapp vid dagens slut.**



### 3. Arbetsutrustning

A)

- **Hur säkerställer ni att laddningen av telefonerna är tillräckliga för en medarbetares arbetspass?**
- **Finns det rutiner för när och hur laddning ska ske?**
- **Vilket ansvar har medarbetarna för att telefonerna är laddade**
- **Hur det ser tillgången till powerbanks ut?**
- **Finns det en rutin för lån av powerbanks?**

Svar: 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.

**3A, Kommentar: Uppföljning med IT-ambassadör om en mobiltelefon laddar ur fort. IT-ambassadör ser då över mobilens status. Byte eller reparation av telefon vid behov. Laddningsskåp finns på enheten. Enheten har även köpt in powerbanks som går att ta med ut under arbetspasset. Telefonerna ska vara laddade inför varje arbetspass start. Det ansvaret åligger varje medarbetare.**

**Rutin finns ej för lån av powerbank. Överförs till handlingsplan.**

B)

**Hur tillser ni att programvarorna, har de funktioner som krävs med hänsyn till arbetsuppgifternas krav och för att arbetstagarna ska kunna utföra sitt arbete?**

Svar: Kommunala hemtjänstutförare tillser det genom:

- Ett gemensamt arbetssätt som säkerställer en likvärdig och korrekt hantering av hemtjänstens vård- och omsorgstelefoner.
- Service Now (ärendehanteringssystem) för en effektiv och säker hantering av ärenden gällande vård och omsorgstelefonerna.



- SDF ansvar för Support mobilt arbetssätt som innefattar följande delar, se bild nedan:



Nedan finns de verksamhetssystem inlagda som stadsdelarna är ansvariga att hantera. Skriv in under "ansvarig" vem i er stadsdel som sköter dem, de som finns angivna som "ansvariga" nedan är endast exempel.

	Verksamhetssystem/Stödfunktion	Ansvarig
1.	Service Now	ULIT / IT / Intraservice
2.	Mobilabonnemang	Support mobilt arbetssätt
3.	Mitel, telefonkatalogen	Support mobilt arbetssätt
4.	Serviceförfrågan Intraservice	Utnämnd kontaktperson av ULIT
5.	Beställningar/support kringutrustning	Support mobilt arbetssätt
6.	Lokalt IT-stöd för fel sökning och säkerställande funktion av appar, Sithskort och mobiler	IT ambassadörer/LVS PLUGO

LVS PluGo/IT-ambassadör har i uppdrag att hjälpa medarbetare vid behov. LVS/IT-ambassadör utbildas av Intraservice och skickar in supportärenden vid behov. Medarbetaren har tillgång till användarhandbok och Datorhjälpen.

Önskemål om funktioner lämnas in löpande till Intraservice så att leverantören kan utveckla programmen



**3B, Kommentar: Ovanstående organisation kommer bildas inom stadsdelen.**

4. Hur följs arbetssätt och arbetsmiljön upp? Finns det med som en stående fråga på varje APT

Svar: Arbetsmiljön finns som en stående punkt på arbetsplatsträffarnas dagordning och följs upp genom det systematiska arbetsmiljöarbetet. Arbetssätt följs upp vid olika möten såsom APT, IT ambassadör/LVS träffar, planerarträffar, lokalsamverkansgrupp och utvecklingssamtal.

**4, Kommentar: Ja genom "rundan" på varje APT där samtliga medarbetare får möjlighet att lämna synpunkter. Under hela införandet av det mobila arbetssättet var detta med som stående punkt på APT. Daglig närvaro av IT-ambassadör eller back-up.**

**Årlig arbetsmiljörund fysisk/psykisk.**

**Områdeschef har haft samverkansmöten med skyddsombud under 2019. Riskanalys har gjorts i samband med införandet av mobilt arbetssätt och dessa har följts upp.**

4. Övriga synpunkter på arbetsmiljöverkets föreläggande

Svar: .....

**Göteborg 2020-02-17**

För arbetsgivaren

Charlotte Källvik  
Enhetschef

Deltagande skyddsombud  
Azar Shaydaei