

2019-12-19

Underlag för stadsledningskontorets svar till Arbetsmiljöverket

Svaren ska ha inkommit till:

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: SDF Lundby

Sektor: IFO / FH

Enhet: Resursenheten vuxen / bostöd.

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: Boendestödet i Lundby använder systemets ruttoptimering för att säkerställa ovanstående utifrån stadsdelens geografiska läge och de förutsättningar som finns i kombination mellan system och verklighet. Personalen/stödassistenterna har en dialog med schemaläggare om restiden behöver förlängas och/eller om det behövs mer tid mellan besöken - med syfte att säkerställa att restiden är tillräcklig. Korrigering sker vid behov.

Färdsätten i systemet ska snarare ses som hastigheter och inte färdmedel. Detta innebär att en arbetstagare kan ha färdsettet cykel på schemat, men att hen i praktiken går. Varje enhetschef kommunicerar med sina medarbetare om hur färdsett används på den specifika enheten.

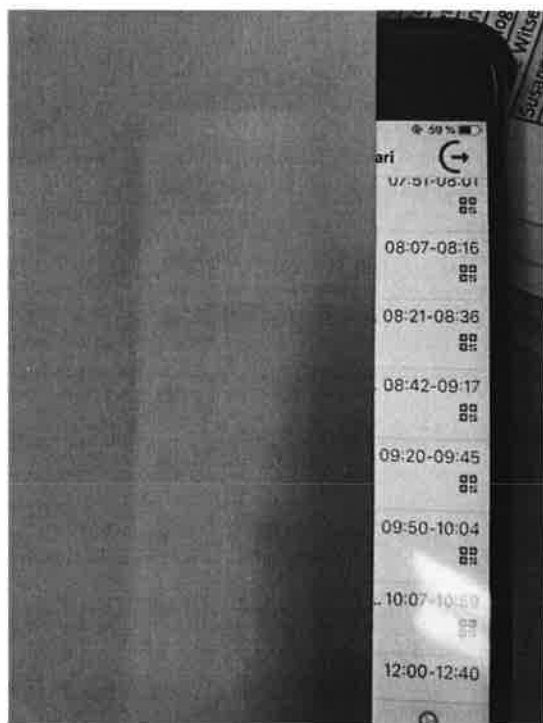
1A, Kommentar:

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. I Treserva- personkort finns det ofta "vägbeskrivning" till klienten/brukaren- denna information kan personalen även se i sina telefoner. När vägbeskrivning finns tillgänglig så underlättas personalens restid/planering- vilket i sin tur kan stötta personalen att hinna i tid till nästa besök. Boendestöd har ofta långa insatser tidsmässigt och stor flexibilitet i utförandet beroende på brukarens dagsform, vilket ger möjligheter under dagen att korrigera eventuella förseningar utan att det påverkar kvalitén i insatsen hos brukaren.

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:

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

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

Svar: Bostödet i Lundby planerar in indirekt brukartid med funktionen "fiktiv kund" i planeringssystemet alternativt läggs en aktivitet i schemaläggningsystemet 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. Personalen/stödassistenterna har dokumentationstid inlagt i sina scheman- regelbundet. Denna dokumentationstid går också under namnet "dokumentationstid" i schemat vilket förtydligar för personalen när tid för dokumentation/administration är schemalagd. Utöver schemalagd dokumentationstid så kan schemaläggare lägga in tid för exempelvis planerade möten/läkarbesök- som personalen ska delta i.

Den avböjda tiden som den enskilde avbokar används till administrativa arbetsuppgifter, planering, och övrigt runt den enskilde. Viktigt att notera är att den avbokade tiden är vanligt förekommande inom boendestöd pga målgruppens karaktär, och eftersom det är långa insatstider, en timme, en och en halv timme för det mesta, så går tiden att använda till andra arbetsuppgifter på ett bra sätt.

2A, Kommentar:

B) Hur säkerställer ni att tiden inte bortprioriteras?

Svar: 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. Bostöd präglas av en hög grad av rörlighet och dynamik, då det ofta sker avbokningar, och då har medarbetaren möjlighet att ersätta den ev. bortprioriterade tiden med att använda avbokad tid till detta.

2B, Kommentar:

C) Hur tydliggörs kringtiden för arbetstagaren?

Svar: Vad som ingår i kringtid gås igenom vid introduktion, samt att det förs dialog om detta kontinuerligt på APT, verksamhetsmöten, om behov uppstår.

Används funktionen fiktiv kund i PluGo 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:**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. Bostödsenheten schemalägger arbetsplatsträff för varje medarbetare 10ggr /år enligt samverkansavtalet. Utöver detta schemaläggs teammöten varje vecka för alla medarbetare.

2D, Kommentar:**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, alternativt sätta in vikarier om det finns att tillgå.

2E, Kommentar:**F) Hur schemaläggs övrig tid som kan uppstå så som tillbudshantering, översyn av Time Care schema och nyckelhantering?**

Svar: Det vanligast förekommande är att man använder den avbokade tiden till detta. OM det skulle inträffa att alla besök blir av, och tiden blir knapp för medarbetaren att hinna med det administrativa, förs samtal med planeraren om att planera om besök, oftast till annan

kollega som har tid i schemat. Enhetschef används för att avgöra prioriteringar och att säkerställa en god arbetssituation, med rimliga förutsättningar att klara sina uppgifter. Arbetstagaren är ansvarig för att signalera när är svårt att hinna med arbetsuppgifterna på sin arbetstid. Nyckelhantering är inte aktuellt på boendestödet.

2F, Kommentar:

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: 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.

Varje medarbetare har fått en egen powerbank. Varje medarbetare har möjlighet att ta med mobilladdaren både till bostaden och till arbetet - därmed finns det goda förutsättningar att ladda telefonen vid behov så att telefonen har tillräckligt med batteri under arbetstiden.

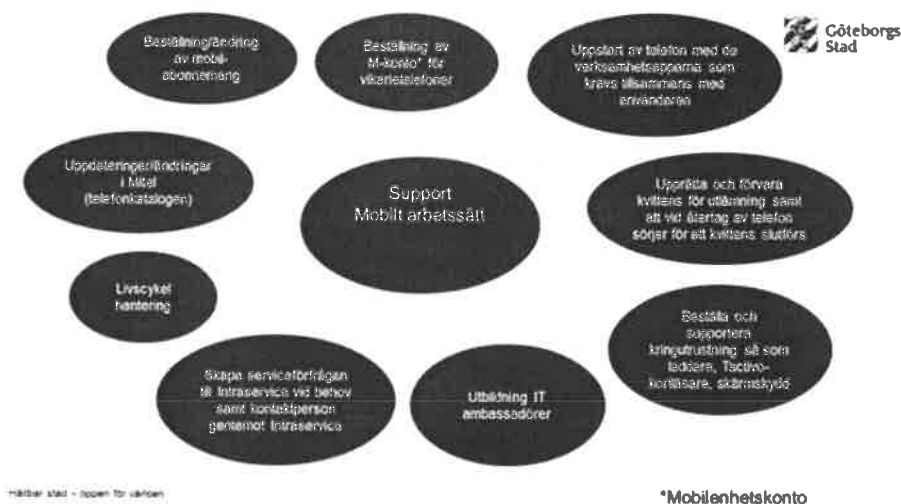
3A, Kommentar: det har visat sig efter drygt ett års användning att batterikapaciteten är bristfällig och att en fulladdad telefon snabbt blir urladdad och inte räcker hela arbetsdagen, detta förs fram till Intraservice. Enheten har fler telefoner än medarbetare (ett antal vikarietelefoner finns som endast används på sommaren) så telefoner med sämre batterikapacitet kan ersättas.

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: Boendestödet tillser det genom:

- Ett gemensamt arbetssätt som säkerställer en likvärdig och korrekt hantering av välfärdstelefonerna inom enheten.
- Service Now (ärendehanteringssystem) för en effektiv och säker hantering av ärenden gällande vård och omsorgstelefonerna.
- Varje medarbetare har också möjlighet att själv kontakta Intraservice vid behov- om inte IT-ambassadör eller annan personal kan lösa problemet. Medarbetare kan vid kontakt med Intraservice exempelvis låna en kollegas telefon eller byta dator när en annan dator är ledig- om det är problem med en enskild anordning.
- 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	<i>Utnämnd kontaktperson av ULIT</i>
5.	Beställningar/support kringutrustning	<i>Support mobilt arbetssätt</i>
6.	Lokalt IT-stöd för fel sökning och säkerställande funktion av appar, Sithskort och mobiler	<i>IT ambassadörer/LVS PLUGO</i>

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:

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 så som APT, team-möten, IT ambassadör/LVS träffar, verksamhetsmöten, lokal samverkansgrupp och utvecklingssamtal samt övriga enskilda samtal mellan medarbetare och enhetschef vid behov.

Arbetsplatsen har en grupp tillsammans med enhetschef bestående av skyddsombud och ytterligare personer ur gruppen som är intresserade och kunniga i arbetsmiljöfrågor, som representerar övriga kollegiet. Syftet är att hålla arbetsmiljöarbetet levande under året, och kontinuerligt fånga upp nya frågor som dyker upp.

4, Kommentar:

5. Övriga synpunkter på arbetsmiljöverkets föreläggande



Göteborgs
Stad

Stadsledningskontoret

Svar:

Göteborg 2020-02-12

För arbetsgivaren

Linda Hultqvist

Deltagande skyddsombud

Oscar Reuterberg

