

Tjänsteutlåtande

Utfärdat 2020-02-06

Diarienummer N139-0661/19

Handläggare

Charlotte Björk

Telefon: 031-366 73 83

E-post: charlotte.bjork@lundby.goteborg.se

Arbetsmiljöverkets föreläggande

Förslag till beslut

I Lundby stadsdelsnämnd:

Stadsdelsnämnden Lundby antecknar informationen och översänder tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen.

Sammanfattning

I december 2018 lämnade fackförbundet Kommunal in 38 stycken §6:6a-anmälningar enligt Arbetsmiljölagen, avseende brister hos de kommunala utförarna av hemtjänst.

I oktober 2019 underrättade Arbetsmiljöverket (AV) Göteborgs Stad, stadsledningskontoret (SLK) att AV överväger att besluta om ett föreläggande mot staden med anledning av de §6:6a-anmälningar som tidigare inkommit. SLK lämnade ett svar till AV med synpunkter på de krav som framfördes.

I december 2019 lämnade AV ett riktat föreläggande om arbetsmiljösituationen i Göteborgs Stad gällande omvårdnadspersonal som använder IT-verktyget PluGo till SLK.

SLK har rollen att samla in vilka åtgärder respektive hemtjänstenhet i varje stadsdel vidtar för att komma tillrätta med de påtalade bristerna, samt att skicka ett gemensamt svar från staden till AV senast den 1 maj 2020. SLK har utarbetat en enkät som underlag till svar på föreläggandet.

Samtliga enheter i stadsdelsförvaltningen Lundbys hemtjänst har svarat på enkäten. Områdeschef har haft en dialog med enhetschefer, skyddsombud, lokalt verksamhetsstöd (LVS) för IT-verktyget PluGo och controller kring vad som framkommit.

Stadsdelsförvaltningen Lundbys hemtjänst uppfyller kraven i de flesta delar utifrån det stadengemensamma arbetssättet. Upplevelsen från medarbetare och skyddsombud är att det är en stor förbättring jämfört med tidigare och att resterande åtgärder kommer vara genomförda den 30 april 2020.

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 den 1 maj 2020.

Bedömning ur ekologisk dimension

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

Bedömning ur social dimension

Förvaltningen har inte funnit några särskilda aspekter på frågan utifrån denna dimension. Ärendet har inte någon påverkan på barns rättigheter utifrån barnkonventionen.

Samverkan

Information har lämnats i den lokala samverkansgruppen (LSG) den 2020-03-09

Information har lämnats i förvaltningens samverkansgrupp (FSG) den 2020-03-12

Expedieras

Ärendet expedieras till stadsledningskontoret

Bilagor

1. Arbetsmiljöverkets beslut om föreläggande 2019-12-13
2. Enheternas underlag för stadsledningskontorets svar till Arbetsmiljöverket.
 - a. Enkätsvar Område hemtjänst Lundby
 - b. Enkätsvar Göteborgs stad Lundby hemtjänst Brämaregården
 - c. Enkätsvar Göteborgs stad Lundby hemtjänst Ramberget
 - d. Enkätsvar Göteborgs stad Lundby hemtjänst Kyrkbyn
 - e. Enkätsvar Göteborgs stad Lundby hemtjänst Älvstranden
 - f. Enkätsvar Göteborgs stad Lundby hemtjänst Wieselgrensplatsen
 - g. Enkätsvar Hemtjänst Natt- och larmenhet Lundby
 - h. Enkätsvar Resursenheten vuxen/bostöd Lundby
3. Handlingsplaner
 - a. Handlingsplan Område hemtjänst Lundby
 - b. Handlingsplan Göteborgs stad Lundby hemtjänst Brämaregården
 - c. Handlingsplan Göteborgs stad Lundby hemtjänst Ramberget
 - d. Handlingsplan Göteborgs stad Lundby hemtjänst Kyrkbyn
 - e. Handlingsplan Göteborgs stad Lundby hemtjänst Älvstranden
 - f. Handlingsplan Göteborgs stad Lundby hemtjänst Wieselgrensplatsen
4. Intraservice komplettering till punkt 3

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

Programmet Attraktiv hemtjänst antogs av Kommunfullmäktige 2014 och ska fortgå fram till 2022. Målet är att brukarna ska få ökat inflytande och att medarbetarna ska uppleva yrket attraktivt. För att uppnå detta krävs förändrade arbetssätt med digitalisering som stöd. Stadsdelarna har belyst utmaningar som påverkat genomförandet av nytt arbetssätt.

Hemtjänsten befinner sig i ett förändringsarbete som påverkar arbetssätt för chefer och medarbetare.

- Flertalet nya förändringsarbeten har implementerats samtidigt de senaste två åren; IT-stöd, fakturera omsorgstagare, mobilt arbetssätt, journalsystem med mera.
- Tekniska problem: Det har inträffat incidenter i Phoniros app, vilket gjort att appen vid ett flertal perioder inte fungerat tillfredsställande för användarna. Den upplevda problematiken bestod i att appen vid QR-kodsläsning snurrade och var långsam, upp till 15 sekunder samt att man ofrivilligt loggades ut. Under incidenten släppte leverantören flera nya versioner av appen i förhoppning att lösa problemen dock med ytterligare fel som följde.
Problem har även uppstått när uppdateringar av planeringssystemet PluGo genomförts vilket har medfört en ökad manuell hantering.
- Enhetschefer har inte fått förutsättningar att guida sina medarbetare tillräckligt bra i det nya arbetssättet. Vid samma tidpunkt som den nya ersättningsmodellen som utgår från utförd tid genomfördes, var IT-systemen kvalitetssäkrade, vilket medförde att det inte fanns tillräcklig tid för medarbetare att öva sig i systemen utan det blev skarpt läge direkt.

I december 2018 lämnade Kommunal in 38 stycken §6:6a-anmälningar, enligt Arbetsmiljölagen, avseende brister hos de kommunala utförarna av hemtjänst. Respektive stadsdel hanterade de inkomna anmälningarna och skapade åtgärdsplaner.

I oktober 2019 underrättade Arbetsmiljöverket (AV) Göteborgs Stad, stadsledningskontoret (SLK) att AV överväger att besluta om ett föreläggande mot staden med anledning av de §6:6a-anmälningar som tidigare inkommit. SLK lämnade ett svar till AV med synpunkter på de krav som framfördes.

I december 2019 lämnade AV ett riktat föreläggande om arbetsmiljösituationen i Göteborgs Stad gällande omvårdnadspersonal som använder verktyget PluGo till SLK. Enligt följande:

”Beslut

Arbetsmiljöverket förelägger er vid vite av 1 miljon kronor att senast den 1 maj 2020 ha genomfört följande åtgärder:

1. Restider

Ni ska se till att restid planeras in i arbetstagarnas scheman utifrån valt transportsätt och avstånd till och mellan de omsorgstagare som ska besökas under arbetspasset. Restiden ska vara väl synligt i telefonen.

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

Ni ska tydliggöra vilka uppgifter som inkluderas i kringuppgifter samt ge tid för dessa uppgifter. Ni 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

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

SLK har rollen att samla in information om vilka åtgärder respektive hemtjänstenhet har för påtalade brister från alla stadsdelar, samt att skicka in ett gemensamt svar från staden till AV. SLK har utarbetat en enkät som underlag till svar på föreläggandet.

Samordningsorganisationen för Attraktiv hemtjänst har tagit fram gemensamt svar på enkätfrågorna gällande hur PluGo skall användas för att åtgärda de brister som AV har påtalat i sin framställan samt för att säkerställa ett gemensamt, långsiktigt och hållbart arbetssätt för staden.

Enhetschefen och skyddsombud skriver hur långt arbetet har kommit på respektive enhet och upprättar vid behov en handlingsplan.

Enkät svar och handlingsplan från respektive enhet samlas in av SLK som sammanställer och skickar det samlade svaret till Arbetsmiljöverket senast den 1 maj.

Förvaltningens bedömning

Samtliga enheter i stadsdelsförvaltningen Lundbys hemtjänst har svarat på enkäten tillsammans med skyddsombud och medarbetare. Vid enheternas dialogmöte kring besvarandet av enkäterna har ansvarig enhetschef, skyddsombud, medarbetare och i några fall administratörer deltagit. Områdeschef har haft en dialog med enhetschefer, skyddsombud, LVS PluGo och controller kring vad som framkommit. Resursenheten vuxen/bostöd använder PluGo och har också svarat på enkäten och skyddsombud har deltagit.

Några skyddsombud har valt att inte skriva under enkäten med namnteckning men de som deltagit står namngivna på respektive enkät. Vid mötet på hemtjänst Ramberget var skyddsombud inbjuden, men hade inte möjlighet att delta och skyddsombudet på hemtjänst Brämregården deltog inte på grund av sjukdom.

Stadsdelsförvaltningens Lundbys hemtjänst uppfyller kraven i de flesta delar utifrån det stadengemensamma arbetssättet. Upplevelsen från medarbetare och skyddsombud är att det är en stor förbättring och att resterande åtgärder kommer vara genomförda den 30 april 2020.

Nedan är svar på stadsledningskontorets frågor hur den kommunala hemtjänsten i staden ska arbeta och detta finns också beskrivet i användarhandboken som finns tillgänglig på intranätet. Varje fråga har också ett svar som beskriver hur långt stadsdelsförvaltningen Lundby har kommit i arbetet.

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 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.

Stadsdelsförvaltningen Lundby: Lundbys hemtjänst uppfyller kraven i de flesta delar. Transporttiden är synlig och det finns varierande färdsett. 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 införd senast den 30 april 2020.

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

Stadsdelsförvaltningen Lundby: Hemtjänst Lundby arbetar enligt stadens föreslagna arbets sätt gällande introduktion. Medarbetare har inga synpunkter gällande synlighet och tydlighet av restid.

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

Stadsdelsförvaltningen Lundby: Tid för start och avslut av dagen, arbetsplatsträff, 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 den 30 april 2020. Tid som har avböjts av brukaren används som administrativ tid och till webbutbildning.

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.

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

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.

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

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.

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

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.

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

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.

Stadsdelsförvaltningen 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

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.

Stadsdelsförvaltningen 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 den 30 april 2020.

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:

LVS PluGo/IT-ambassadör har i uppdrag att hjälpa medarbetare vid behov. LVS/IT-ambassadör utbildas av Intraservice och skickar in supportärende vid behov.

Medarbetaren har tillgång till användarhandbok och Datorhjälpen.

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

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

Stadsdelsförvaltning Lundby

Kristina Lindfors

Katarina Meuller

Stadsdelsdirektör

Sektorschef