

## Översyn av arbetsmiljö i hemtjänsten

### Bakgrundsinformation

Förvaltning: Östermalm sdf
Avdelning: Äldreomsorgsavdelningen
Deltagare: Petra Nilsson områdeschef, Cecilia Näslund enhetschef, Cecilia Olsen enhetschef, Maija Lucic enhetschef, Sonia Davila enhetschef, Elisabeth Ansell HR-konsult
Arbetsgivare:
Datum: 2021-08-14

Översynen har samverkats datum: 2021-09-28  
 Bifoga del av samverkansprotokoll gällande denna punkt.

### Fakta

Totalt antal enhetschefer inom hemtjänst: 4

	Enhet: Hemtjänst Banérgatan	Enhet: Hemtjänst Linnégatan	Enhet: Hemtjänst Sandelsgatan	Enhet: Hemtjänst Rio
Antal medarbetare per chef	41 tillsv. anställda inkl administratör, 2 vikarier samt 36 timavlönade	29 tillsv. anställda inkl administratör, 1 vikarier samt 37 timavlönade	41 tillsv. anställda inkl administratör, 1 vikarier samt 36 timavlönade	24 tillsv. anställda inkl administratör, samt 17 timavlönade
Antal brukare/pass per enhet	I genomsnitt Dag: 6 kunder (totalt 8 besök under en dag) Kväll: 7 kunder (totalt 13 besök under en kväll)	I genomsnitt Dag: 5 kunder (totalt 9 besök under en dag) Kväll: 9 kunder (totalt 16 besök under en kväll)	I genomsnitt Dag: 4 kunder (totalt 9 besök under en dag) Kväll: 5 kunder (totalt 10 besök under en kväll)	I genomsnitt Dag: 4 kunder (totalt 7 besök under en dag) Kväll: 4 kunder (totalt 7 besök under en kväll)
Lokalt skyddsombud finns på enheten	Nej	Ja	Ja	Nej

### Beskriv nedan kortfattat hemtjänstens organisation:

Östermalms sdf genomförde en omorganisation 2020-01-01 med syftet att tydliggöra uppdraget för chefer på alla nivåer i äldreomsorgen samt skapa bättre förutsättningar för chefer att utföra ett närvarande och tillitsbaserat ledarskap. Hemtjänsten har idag fyra enheter med en enhetschef på varje enhet. Tidigare var hemtjänsten organiserad i två större enheter med en enhetschef samt en biträdande enhetschef. Varje enhet har idag en administratör anställd där även dennes arbetsuppgifter har tydliggjorts för att på bästa sätt ge enhetschef stöd.

Enhetscheferna i hemtjänsten samt på vård- och omsorgsboende har en områdeschef för utförarverksamheten som närmaste chef. Just nu utvärderar förvaltningen organisationen utifrån den organisationsförändring som gjordes för drygt 1,5 år sedan. Utvärderingen har blivit försenad utifrån pandemin, vilket även förankrats i samverkan med de fackliga representanterna.

### Systematiskt arbetsmiljöarbete:

1. Genomförs skyddsronder/arbetsmiljöronder med både fysiska, organisatoriska och sociala frågor? Beskriv hur de genomförs och vilka som deltar.

Fysisk skydds rond genomförs varje enhetschef årligen på sin enhet tillsammans med skyddsombud. Om inget lokalt skyddsombud finns så involveras huvudskyddsombudet. Olika mallar används, från Prevent eller Suntarbetsliv där länk finns på intranätet. Även chefens fysiska arbetsmiljö ingår i denna skydds rond.

En av enheterna har inte landat i en lokal och ny flytt är planerad så därför är inte en skydds rond genomförd men arbete med riskbedömningar pågår.

Organisatorisk och social skydds rond genomförs på en enhet och där används mallen från Prevent.

Förutom ”regelrätta skyddsronder” handlar mycket om att ha ”örat mot rälsen” och hantera det som kommer upp löpande. Det kommer även upp saker att jobba med i medarbetarenkäten och vid medarbetarsamtalet eller andra enskilda samtal. På APT och andra ”gruppmöten” tas även arbetsmiljöfrågor upp.

Förvaltningen har ett årshjul med ämnen/tema som chefer kan ta upp på APT.

2. Hur genomför vi riskbedömningar? Vilka deltar?

Risk- och konsekvensanalys genomförs vid flytt och andra förändringar tillsammans med skyddsombud. Den mall som förvaltningen tagit fram som finns på intranätet används.

Löpande riskbedömningar har gjorts gällande Covid.

En risk som identifierats på en hemtjänstenhet är konflikter och utmaningar i kommunikationen. Många pratade sitt hemspråk i lokalen och det påverkade arbetsmiljön med missförstånd exkludering osv. Genom att ha dialog på APT samt tydlig klargöra att på arbetet pratar vi svenska, med upprepade

påminnelser både individuellt och i grupp, har en stor förbättring skett.

Riskbedömningar genomförs alltid hos ny kund utifrån fysisk, organisatorisk och social arbetsmiljö. Kontaktpersonen genomför den utifrån en mall. Enhetschefen tar del av den och åtgärder samt rutiner tas fram vid identifierade risker. Enheterna använder olika mallar. En enhet använder både en "light" modell (vid ex insatser med enbart inköp) och en utökad som används vid fler insatser.

3. Hur följer vi upp åtgärder som har genomförts – så att det blir som vi tänkt oss?

Åtgärder som framkommit vid skyddsronder och riskbedömningar och som har dokumenterats i en handlingsplan följs upp på APT. På en enhet görs en uppföljning av skyddsronderna efter ett halvår enligt dennes årsplanering.

4. Hur genomför vi skyddsronder med chefens arbetsmiljö i fokus? T.ex. chefens arbetsbelastning, vilka stödresurser har chefer, vilka krav finns på chefens tillgänglighet utanför sin arbetstid och hur hanteras akuta situationer där behov av beslutande chef uppstår på kvällar, nätter och helger då ordinarie chef inte är i tjänst.

Chefers fysiska arbetsmiljö inkluderas i den fysiska skyddsronden på enheten. Ingen strukturerad skydds rond genomförs av enhetschefernas organisatoriska och sociala arbetsmiljö.

Områdeschef träffar enhetschef individuellt 1 ggr/mån där man pratar om vad som är aktuellt. Arbetsbelastningen har lyfts och hur den påverkats av Covid, frånvaro, flytt och stora rekryteringsbehov som exempel. Arbetsgivaren har åtgärdat med extra stöd på olika sätt.

När det gäller tillgänglighet på kvällar, nätter och helger så finns ett beslut och rutin, att det är Trygghetsjouren som arbetsleder under dessa tider och detta är väl känt hos medarbetare. Trots detta upplever särskilt en enhetschef att hen förväntas vara tillgänglig för medarbetare som jobbar 7-22 mån till sön som inte går ihop riktigt.

**5. Vilket stöd behövs i chefsrollen? Nu och i framtiden?**

Tre av fyra enhetschefer lyfter att de behöver tydlig info om vem/vilken stödenhet enhetschefen kan kontakta i olika frågor. Dessa enhetschefer upplever att de är ”nere och grottar” i praktiska saker som de förväntas kunna och dessutom saknar de någon att fråga. Det är omöjligt att kunna allt och det skapar en frustration hos enhetscheferna att inte klara av det. Enhetscheferna efterfrågar tydlighet i vem de kan fråga och vem som besitter kunskap om saker i förvaltningen och staden tex gällande telefoner och Paragå.

Enhetscheferna får många uppmaningar, förfrågningar och uppföljningar från olika håll som ska in men saknar ofta kontaktperson som de kan fråga.

Enhetscheferna behöver stöd i arbetsrätt samt ekonomi.

Enhetscheferna behöver stöd från kollegor, att bolla med och prata av sig.

Flera av cheferna önskar en struktur eller ett årshjul för de olika aktiviteterna under året.

Digitala system för en helhetslösning.

Uppdaterade rutiner.

En administratör.

**6. Vilka är de största utmaningarna att vara chef inom hemtjänsten idag?**

Tre av de fyra enhetscheferna anser att det är oklart vad som ingår i uppdraget och vilket ansvar chefen har när det gäller till exempel telefoni och Paragå, De upplever att de saknar kunskapen och stöd för att klara dessa uppgifter.

Språkkunskapen hos medarbetarna är låg vilket påverkar enhetschefens arbetssituation som bland annat behöver ge extra mycket stöd både inom och utanför arbete (tex hur gör man adressändring). Utifrån identifierat behov har förvaltningen anställt en Sfi-lärare. Hen har påbörjat en kartläggning av behovet på varje enhet för att i nästa steg arbeta med att stärka språkkunskaperna arbetsplatsnära.

Flera av enhetscheferna lyfter att det saknas intresse, tid och/eller kompetens i många fall hos medarbetarna på enheterna att ta på sig olika ansvarsområden/extra uppgifter som tex rekvisitioner. Då skapas dubbel frustration hos cheferna. Resurserna tillåter inte

detta och de flesta av medarbetarna vill inte, utan är nöjda med sitt kundrelaterade arbete.

Information om beslutade insatser från biståndshandläggarna kommer på eftermiddagen och förväntas utföras från och med morgonen efter.

Kundkretsen är förändrad och mer komplex vilket ställer nya och ibland högre krav på medarbetarna.

En av enhetscheferna uttrycker att det efter en helg är oerhört mycket som måste följas upp som till exempel vad som hänt, är alla arbetspass inne i Paragå, vilka saknas och att utreda varför. Kvalitet blir lidande. Även om det är färre medarbetare så kan de ha stora behov av arbetsledning.

En enhetschef lyfter även att det är många kontakter som enhetschefen förväntas ha med till exempel nattpatrullen, anhöriga, kunder och i övriga extremt mycket kontakter här och nu.

Några enhetschefer lyfter att deras kontakt med kunderna inte hinns med som tidigare.

Att hitta nya medarbetare upplevs av några enhetschefer som utmanande.

Höja status och samhällets syn på det viktiga arbetet inom hemtjänsten. Gäller även delvis medarbetarnas syn på sig själva som ”bara jobbar inom hemtjänsten”.

**Kunskaper:**

1. a) Genomförs kontinuerliga förflyttningstekniksutbildningar?

Förvaltningen har anställt en fysioterapeut utifrån kartlagt behov inom äldreomsorgen gällande förflyttningsteknik, ergonomi och fallprevention. Nu genomförs en fördjupad kartläggning av varje enhets behov genom träffar med varje enhetschef.

Tidigare har förflyttningsteknik ingått i introduktionen genom att medarbetare lärt varandra. Det finns några som är speciellt bra på förflyttningsteknik som har nyttjats till att handleda kollegorna.

1. b) Genomförs de även för medarbetare som har arbetat en tid?

Se ovan

2. Hur följer vi upp introduktionsutbildningen? Och vilket resultat har vi fått?

En medarbetare går som regel dubbelt med en annan medarbetare i tre dagar och därefter följer enhetschefen upp hur det har gått och vilka frågor och funderingar som finns. De följer en checklista som går igenom. En av chefer har även checkpunkter efter två månader. Alla chefer följer löpande den nya medarbetaren och uppmanar dem att vända sig till chefen om de har frågor eller funderingar.

3. Hur genomförs utbildningar/kompetensutveckling gällande t.ex. demenssjukdomar, hot och våld?

Enheterna har genomfört en kompetensinventering.  
Hela Östermalms hemtjänst är Stjärnmärkt där några medarbetare utbildats till instruktörer som finns till hands för utbildning fortlöpande.  
Utbildning i hot och våld genomfördes för två år sedan av ett utbildningsföretag.  
Även utbildning i basala hygienrutiner har alla genomgått i samband med Covid-19.  
Utbildning av reflektionshandledare i verksamheten har skjutits upp men ska genomföras digitalt inom kort.  
Det finns utbildade palliativa ombud som ingår i ett nätverk.  
Utbildning i psykisk ohälsa 3 p genomförs digitalt. Finns dock en utmaning där flera av medarbetarna har svårt att hantera digitalisering och svårt även för de som är språksvaga.

4. Hur och på vilket sätt får cheferna kunskaper i arbetsmiljö? Hur följs detta upp?

Förvaltningen genomför en arbetsmiljöutbildning för chefer och skyddsombud två gånger om året och flera frukostseminarier med olika tema. Alla har gått den grundläggande arbetsmiljöutbildningen.  
Ingen strukturerad uppföljning genomförs idag.  
Förslag från förvaltningen att strukturerat följa upp de fördelade arbetsmiljöuppgifterna årligen vid medarbetarsamtalet för att säkerställa att kunskap finns alternativt identifiera behov av påfyllnad av kompetens.

5. Hur arbetar ni med frågorna gällande individuella utvecklingsplaner?

De individuella utvecklingsplanerna följs upp löpande då enhetscheferna anser att de har koll på innehållet i deras medarbetares planer. Varje medarbetare har också ett eget ansvar att följa/utföra det som är överenskommet i den individuella utvecklingsplanen och vid behov prata med sin chef.

### **Organisatorisk och social arbetsmiljö:**

1. Planeras bemanning utifrån behov i syfte att förebygga ohälsosam arbetsbelastning? Beskriv planeringsförfarandet

Planeringen utgår från beställningar, mängden och innehållet i dessa samt var kunderna finns geografiskt. I planeringen läggs tid in för förflyttning samt raster.

Vid förekomsten av psykiskt arbetsintensiv kund planeras mycket längre tid efteråt för att kunna reflektera och återhämta sig. Vid dessa kundbesök är man alltid två, dubbelbemanning.

Dessutom roterar man i planeringen med de mer utmanande kunderna.

Ibland kan omständigheter göra att medarbetare får ett mer utmanande schema. Då stöttar enhetschefen genom att säga till medarbetaren att de kan påbörja arbeta enligt schemat och ringa till chefen direkt om du inte hinner med. Ingen har vid dessa tillfällen ringt eller behövt arbeta övertid.

2. På vilket sätt ser vi som arbetsgivare till att medarbetare har kunskap om:

a. Vilka arbetsuppgifter som de ska utföra

Redan vid intervjutillfället pratar de om arbetsuppgifterna och säkerställer kompetens samt utbildning. Vid introduktionen ingår genomgång av arbetsuppgifterna då de går bredvid i tre arbetsdagar. Enhetschefen uppmärksammar och har "stora öron" och följer upp individuellt.

b. Vilka resultat som ska uppnås med arbetet
Även detta pratar man om vid intervjun och vid introduktionen. På APT pratar man om också om vilket resultat som ska uppnås i arbetet. Ibland tas frågan upp när kunder ringer eller andra synpunkter inkommer.
c. Om det finns särskilda sätt på hur arbetet ska utföras och i så fall hur.
Vid introduktionen går genomförandeplaner igenom. Information ges löpande.
d. Vilka arbetsuppgifter som ska prioriteras när den tillgängliga tiden inte räcker till för alla arbetsuppgifter som ska utföras.
Det finns en skriftlig rutin för prioriteringsordning på flera av enheterna. Detta informeras om vid introduktionen och på APT. Det finns en skriftlig rutin för prioritering för de som arbetar på kvällar och helger.
e. Vem de ska vända sig till för att få hjälp och stöd för att utföra arbetet på kvällar, helger och nätter.
Det är tydligt och klart och medarbetarna vet att de ska vända sig till Trygghetsjouren på kvällar och helger.
3. Hur har vi som arbetsgivare klargjort att kränkande särbehandling inte accepteras?
Flera av enhetscheferna har tagit upp rutin gällande kränkande särbehandling samt Personalpolicyn på APT. De tar även tag i situationer som uppstår och agerar.
4. Hur arbetas det med reflektionstid?
En gång per vecka finns inplanerad tid för reflektion på gruppmöte. Enhetschef deltar varannan gång. Andra enhetschefer arbetar med reflektion på APT, till exempel genom att fråga ”laget runt”.



**Övriga områden:**

1. Hur arbetar vi med strukturerad informationsöverföring?

På APT, via gruppmail eller genom att ta upp olika saker på uppföljningar i grupp eller enskilt. Påminner och ”lära” medarbetare att regelbundet läsa sin arbetsmail. Mycket information sätts även upp på enhetens informationstavlor. Information gällande kunder sker digitalt via stadens system.

2. Hur schemalägger ni för ett kontaktmannaskap med rimlig sträcka för förflyttning?

Avstånd beräknas alltid oberoende om det är kontaktmannaskap eller ej. Man utgår från adresser och förflyttningstid och tar alltid hänsyn till detta. Grundtes - arbetsrimliga scheman.

3. Hur utvärderas om tiden är tillräcklig för ett schema?

Det mäts dagligen utifrån ett riktmärke som enhetscheferna förhåller sig till och justerar utefter det. Kontinuerlig dialog mellan planerar/chef och medarbetare. Om flera medarbetare testat ett schema så kan man få bättre återkoppling. Tiden finns även att se i Paragå.

4. På vilket sätt påverkar biståndsbesluten arbetsmiljön?  
Positivt och andra aspekter.

Välskrivna beslut underlättar vid planering och utförande av insatser. Akuta beställningar påverkar arbetsmiljön negativt för oss alla inom verksamheten, pga tidpress. Att få en ”klumpsumma” med tid som lättare fördelas i samråd med kunden. Men om kunden kräver extremt mycket tid och vi inte får den genom beslut så blir det en frustration i gruppen.

5. Hur arbetar ni med ramtiden och schemaläggning?

Försöker schemalägga utifrån ramtiden i bästa mån i samråd med kunden.

6. Vad får centrala beslut för konsekvenser i verksamheten utifrån arbetsmiljön? Positiva och andra aspekter?

Väl genomtänkta och informerade beslut underlättar och sparar tid, energi etc.  
Om de inte är förankrade med hemtjänstens verklighet kan det drabbas negativt.

7. Vilka framgångsfaktorer och goda exempel finns i vår verksamhet?

Färre medarbetare per chef ses som en framgångsfaktor.  
Bra personalkontinuitet skapar kundnöjdhet.  
Förvaltningen har anställt en Sfi-lärare som arbetar för att öka språkkunskaperna både inom äldreomsorgen och förskolan. Det blir ett individanpassat arbetsplatsnära lärande.  
Förvaltningen har även anställt en fysioterapeut som kommer att arbeta med förflyttningsteknik, ergonomi och fallprevention utifrån en kartläggning av behov för varje enskild enhet.