

Revisionsrapport

Granskning av Samhällsbyggnadsnämndens serviceenhet - lokalvård

Vänersborgs kommun

*Anna Laurell
Peter Albinson*

Februari 2015



Innehållsförteckning

1.	Sammanfattning och bedömning.....	1
2.	Inledning och bakgrund.....	3
2.1.	Revisionsfråga samt revisionsmetod	3
3.	Resultat	5
3.1.	Mål och uppdrag	5
3.2.	Kundnöjdhet	7
3.3.	Prissättning, ekonomiskt resultat/självkostnad	9
3.4.	Dialog och avtal med kunder	11
3.6.	Kvalitetssäkring och klagomålshantering.....	14
3.7.	Miljö	16
3.8.	Flexibelt arbetssätt och sjukskrivningar	17

1. Sammanfattning och bedömning

PwC Kommunal Sektor har på uppdrag av Vänersborgs kommuns revisorer granskat huruvida samhällsbyggnadsnämndens serviceenhet (lokalvård) har en ändamålsenlig organisation och verksamhet. Vår sammanfattande revisionella bedömning är att organisationen och verksamheten huvudsakligen är ändamålsenlig men att det samtidigt finns förbättringsmöjligheter. Många av dessa finns det en medvetenhet om redan idag inom organisationen. Vår bedömning grundar vi på de intervjuer och dokumentstudier vi gjort.

Serviceenheten svarar för lokalvård i de flesta av kommunens lokaler såsom skola, förskola, äldreboenden, fritidsfastigheter och förvaltning. Idag finns närmare hundra städobjekt. Enheten handhar även, vilket inte ingår i denna granskning, teleservice, uthyrning av lokaler, kommuntryckeriet, kommunhusets cafeteria, bilpool, samt vaktmästeri.

Verksamheten är självbärande förutom ett mindre kommunbidrag som går till reception och cafeteria. Den nettovinst som det går att peka på handlar främst om olika former av tilläggstjänster såsom ex flytthjälp, allergistäd, byggstäd, storstäd och golvvård.

Verksamheten strävar idag efter att genomföra lokalvård på fler kvadratmeter per timma med bättre resultat. Samtidigt ska arbetsmetoder värna om bättre arbetsmiljö för de inblandade samt minska kemikalieanvändningen.

Det har med tydlighet framkommit att organisationens kunder är nöjda, eller mycket nöjda med utfört arbete. Att man aktivt arbetar för att minska miljöpåverkan, skapa en flexibilitet i organisationen samt har en hög chefsnärvaro ute i organisationen ska ses som mycket positivt.

De rekommendationer som föreslås följer till viss del redan de diskussioner som idag finns inom verksamheten:

- Det ses som positivt att organisationen är aktiv i att söka upp och benchmarka sin verksamhet. Detta bör fortsätta och utvecklas.
- Ett av nämndens uppdrag är att följa upp och effektivisera (service-) organisationen och det är tjänstemännen som är exekverande. En dialog mellan nämnd och serviceorganisationen kring effektivisering kan hållas för att utveckla verksamheten.
- Arbetet med att öppna upp för flexibla arbetsgrupper samt att arbeta mer flexibelt mellan vaktmästeri och traditionell lokalvård bör fortsätta då detta bedöms skapa attraktivare arbetsplatser över tid.
- Ett fortsatt arbete med att minska sjuktalen bör ske.
- Relaterat till privata alternativ är serviceenhetens erbjudande ofta dyrare. Idag är 40% av städobjekten konkurrensutsatta. Att informera om organisationens strävan efter bra arbetsvillkor/förhållande för de anställda kan vara av vikt vid offertgivning. Samtidigt kan det finnas anledning till att se över vilka enheter som ska vara konkurrensutsatta och under vilka premisser.
- Fördjupa arbetet med att finna andra områden som verksamheten kan arbeta inom/ta större ansvar för. Ex se på golv utifrån ett livscykelperspektiv.
- Ta fram en gemensam grund för avtal och dess bilagor.
- Ta fram tydliga rutiner för klagomål och hantering av dessa.
- Att man lyckas minimera kewanvändningen med 90 % ska ses som mycket imponerande. Informera om detta bredare.

2. Inledning och bakgrund

I syfte öka kvalitén, effektiviteten och minska sjukskrivningarna har städverksamheten sedan flera år varit centraliserad under samhällsförvaltningens serviceenhet.

Städverksamheten utför städning i huvuddelen av kommunens skolor, förskolor, fritids, särskilt boende och förvaltning vilket i praktiken innebär knappt 100 städobjekt. Enheten har som uppdrag att erbjuda service som är konkurrenskraftig avseende pris och kvalitet.

2.1. Revisionsfråga samt revisionskriterier

Granskningen ska besvara följande *revisionsfråga*:

- Har samhällsbyggnadsnämnden en ändamålsenlig organisation och verksamhet?

För att kunna besvara den övergripande revisionsfrågan har följande *revisionskriterier* utarbetats:

- Mål och uppdrag
- Kundnöjdhet
- Prissättning, ekonomiskt resultat/självkostnad
- Avtal och dialog med kunder samt klagomålshantering
- Kvalitetssäkring
- Miljö
- Flexibelt arbetssätt och sjukskrivningar

2.2. Revisionsmetod och avgränsning

Granskningen avgränsas till kunder inom Barn- och ungdomsnämnden och genomförs genom intervjuer med nedstående samt enkätfrågor som gått ut till Barn och ungdom-, Social- samt Samhällsförvaltningen:

- verksamhetschef
- förvaltningsekonom
- enhetschef samt
- kunder.

Vid intervjuer har revisorernas kontaktmän erbjudits vara med. Vid en av intervjuerna var också en sakkunnig tjänsteman närvarande.

Granskningen grundas dessutom på dokumentstudier avseende kommunens organisation och målbeskrivningar samt avtal och överenskommelser. Dessa är i urval:

Kommunens organisation

- a) Ny organisation
- b) Beslut om organisation
- c) Reglemente
Samhällsbyggnadsnämnden
- d) Organisationsschema hela kommunen
- e) Organisationsschema samhällsbyggnadsnämnden
- f) Organisationsschema serviceenheten
- g) Beslut om samlad fastighetsförvaltning
- h) MBL-förhandling överflyttning Arena och fritid personal

Avtal

- k) Avtal Kommunhuset Vänersborg
- l) Avtal Trappor Penséen
- m) Avtal BUN
- n) Avtal Mötesplats Vänersborg
- o) Avtal Vänerparkens förskola

Uppföljningar

- p) Årsredovisning 2013
- q) Verksamhetsberättelse 2013
- r) Delårsrapport augusti 2014
- s) Lite nyckeltal (tertial 2 2014)
- t) Kvalitetsuppföljning serviceenheten 1/8 2014

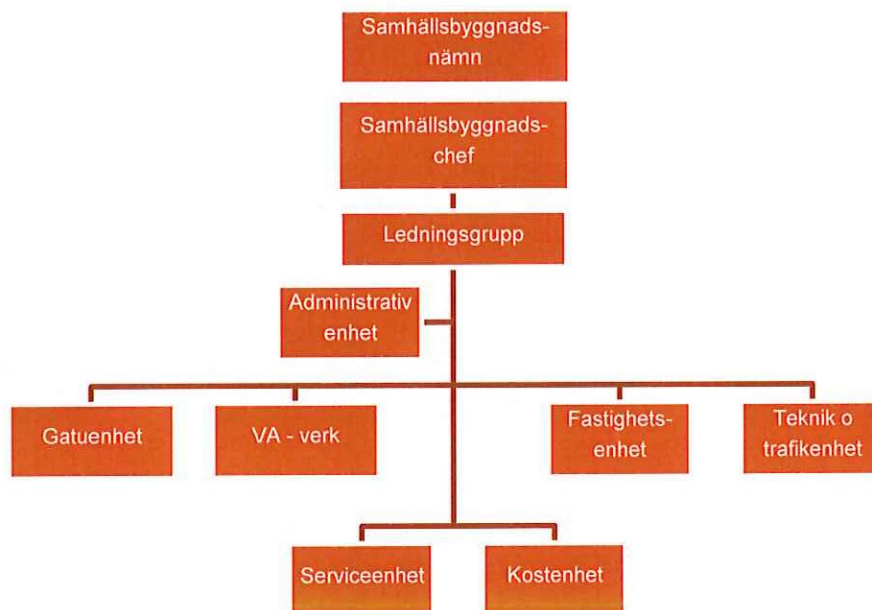
Målbeskrivningar

- i) Samhällsbyggnadsförvaltningens verksamhetsplan 2015
- j) Mål- och resursplan 2015-2017

Rapporten har varit föremål för sakgranskning.

3. Resultat

3.1. Mål och uppdrag



3.1.1. Förtroendevalda:

Samhällsbyggnadsnämnden har att följa, förutom vad som stadgas i ex kommunalagen och med relevans till denna revision, för lokalvård i kommunens skolor, kommunalhus och äldreboenden om beställning sker från dessa enheter. Det åvilar även nämnden att följa upp och effektivisera organisationen. Vid intervjuer framkommer att nämnden har ett svagt intresse för serviceenhetens städverksamhet och endast en begränsad uppföljning görs.

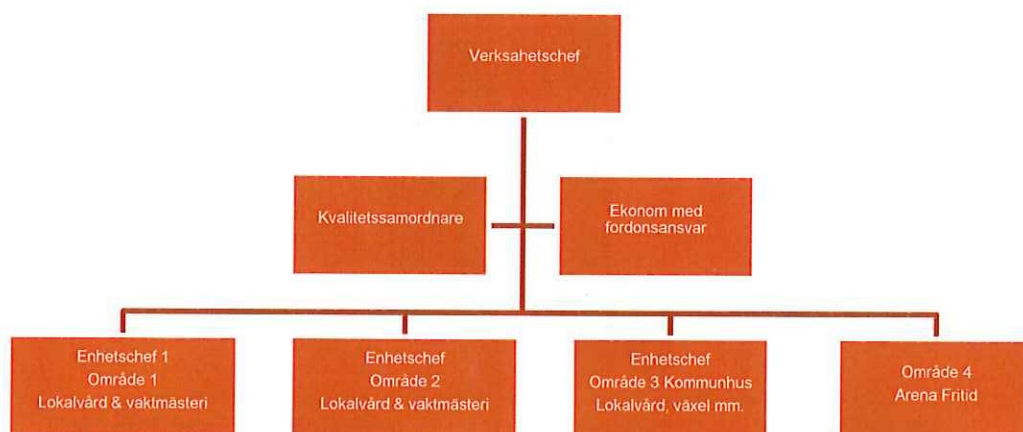
Närliggande område som finns under nämndens ansvar är vaktmästeri, återvinning, gatuhållning och renhållning utomhus.

Samhällsbyggnadsnämnden, med sina elva ledamöter och elva ersättare, återkopplar regelmässigt till kommunfullmäktige om hur nämndens verksamhet utvecklas och hur den ekonomiska ställningen är under budgetåret. Nämnden träffades nio gånger under 2014.

3.1.2. *Tjänstemannaorganisation:*

Verksamhetschefen, som svarar mot Samhällsbyggnadsnämnden, har till sitt förfogande en ledningsgrupp, en ekonom samt en kvalitetssamordnare.

Det ligger i tjänstemannauppdraget att organisera verksamheten på ett effektivt och optimalt sätt. Nämnden får löpande information om verksamheten genom förvaltningschefen samt vid behov även vid nämndens temadagar.

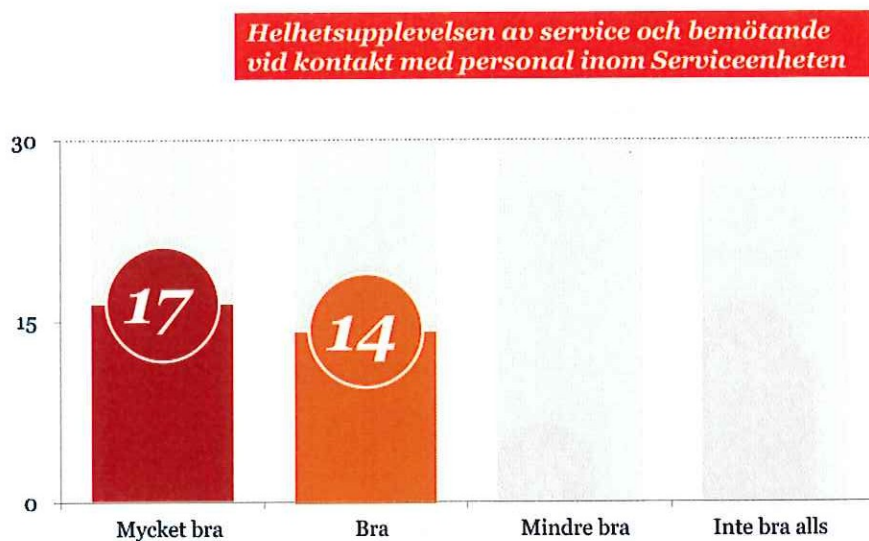


Den operativa verksamheten har omorganiserats i ett antal steg, senast 2013. Organisationen är anpassad efter de funktioner som ska levereras. Den dialog som återfinns kring samtida förändringar ser till hur funktionerna vaktmästeri och lokalvård kan närma sig varandra. Dels handlar det om att se till verksamheterna ur ett genusperspektiv men också för att öppna upp för ytterligare effektiviseringar och att arbeta utanför invanda mönster.

3.1.3. *Bedömning och rekommendationer*

Vår bedömning är att linjeorganisationen fungerar på ett rimligt sätt. Ledande tjänstemän är aktiva när det gäller att hitta förbättringsåtgärder samt driva dessa framåt. Det finns en öppenhet för utveckling och man söker den medvetet både i den egna organisationen men även tillsammans med sina leverantörer.

Nämnden får regelbundet information om serviceenhetens verksamhet. En verklig dialog om verksamhetens utveckling upplevs relativt begränsad vilket kan tyda på att sysselsättningen fungerar på ett bra sätt alternativt lågt intresse. Ett klagörande kan här vara av vikt att göra.



3.2. Kundnöjdhet

Utifrån enkätundersökning som genomfördes under hösten 2014 och med frågan om "Helhetsupplevelsen av service och bemötande vid kontakt med personal inom Serviceenheten" svarade 17 kunder att den var *mycket bra* och 14 att den var *bra*. Ingen svarade "mindre bra eller inte bra alls vilket ska ses som ett mycket positivt resultat.

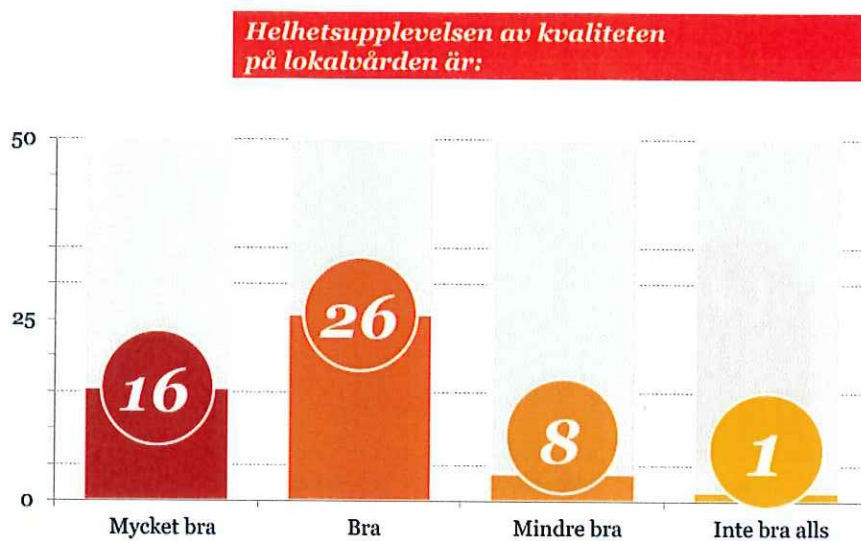
När det gäller "helhetsupplevelsen av kvaliteten på lokalvården" så svarar 16 kunder mycket bra, 26 bra, 8 mindre bra och 1 inte bra alls.

Endast en person hade ett negativt svar gällande *kontakt mellan kund och lokalvårdare* och på motsvarande sätt var det två personer som tyckte att *servicen* var dålig. Resterande 48 kunder bedömde att de fick den service de förväntade sig eller bättre.

En majoritet, 20 personer av totalt 33 svarande, berättar att de inte får någon information i förväg gällande personalförändringar kopplat till lokalvården.

När det gäller att utveckla de egna tjänsterna för man dialog med olika leverantörer och andra motsvarande aktörer inom andra kommuner. Exempelvis benchmarkar man sig men köper även in effektivare maskiner.

Städfrekvensen avgörs utifrån Socialstyrelsens rekommendationer samt vad kunden är villig att betala. Kunderna efterfrågar ibland ökad städfrekvens för exempelvis toaletter, men få kunder är villiga att betala mer för detta.



3.2.1. *Bedömning och rekommendationer*

Utifrån perspektivet att ha nöjda kunder så kan verksamheten visa på mycket bra resultat.

I de enkätsvar som kunderna svarat på under hösten visar att 14 svarande av totalt 35 (40%) inte vet om kommande personalförändringar. Samtidigt är det viktigt att poängtera att det är osäkert om kunderna efterfrågar denna information.

Det ska ses som positivt att verksamheten aktivt söker upp leverantörer och motsvarande verksamheter i andra kommuner för att ta lärdom av andra för att utveckla sin egen verksamhet.

Det finns ett behov av ökad städning men få kunder är villiga att betala för detta. En fördjupad dialog vid avtalsskrivning kring vad som efterfrågas och man levererar kan vara av vikt.

3.3. Prissättning, ekonomiskt resultat/självkostnad

Förutom ett mindre kommunbidrag till reception och cafeteria är städverksamheten självbärande genom intäkter från respektive kund. Metoden att räkna ut den faktiska kostnaden har utvecklats genom åren med hjälp av ex programvaror som, i ett matrissystem, pekar på tidsåtgång och materialslitage.

Vid förfrågan till kunder i december 2014 svarar samtliga att den levererade städverksamheten varken är för dyr eller billig utan i linje av vad man förväntar sig. Vidare svarar knappt hälften att man får, kopplat till kostnad, vad man förväntat sig och resterande svarar att man får mer. Ingen visar här på att prisen borde sänkas. Det är osäkert här om de tillfrågade har gjort jämförandestudier av kostnader från andra städaktörer.

Under intervjuer framkommer dock att serviceenheten är dyrare än vissa konkurrenter. Enheten har idag ca 60 % av Barn- och utbildningsförvaltningens lokaler. Kommunen har sedan (minst) tidigt nittio-tal haft 40 %, och upp till 50 % av lokalerna ute på konkurrensutsatt marknad. De lokaler som berörs är några förskolor, skolor samt bibliotek. Avtalen har legat på tre år och med möjlighet till ett års förlängning. De 40 % var nyligen på upphandling och ett privat bolag fick avtalet. Serviceenheten lämnade inte in något anbud då de på förhand visste att det pris de kunde erbjuda skulle vara för dyrt. Det högre priset förklaras bland annat av det krav enheten har på heltidsanställningar. Privata företag kan ha fler visstidsanställda och timvikarier vilket medför lägre kostnader. Kommunen kan därmed inte konkurrera på samma villkor.

I sitt uppdrag har verksamheten att bli mer effektiv, använda sig av nya tekniker och utveckla sin organisation och tjänster. Detta för att fortsatt vara ett bra alternativ. Ett exempel på detta är dialogen kring att se till hela livscykeln gällande golv och dess skötsel. Idag har man den löpande städningen men sällan ansvar för den årliga djupstädningen. Skulle man ha det, samt ansvar för vilka golv som lades in från början så skulle kostnaderna kunna minskas ytterligare.

Verksamheten gör olika former av tilläggstjänster såsom ex flytthjälp, allergistäd, byggstäd, storstäd och golvvård. I praktiken ger denna verksamhet det positiva nettobidrag som återfinns i den årliga budgeten.

Bedömning och rekommendationer

Kunderna är nöjda med kostnadsnivån idag vilket ska ses som positivt.

Inom organisationen strävar man efter att bli mer effektiv både med hjälp av nya tekniker och minskade användning av exempelvis kemi.

Det erbjudande serviceenheten har vid upphandlingar blir inte sällan högre än privata alternativ då dessa i större omfattning använder sig av visstidsanställda och timvikarier vilket bidrar till lägre kostnad/för privata aktörer. Inom organisationen finns en medvetenhet om detta. Det är möjligt att man bör, vid offertgivning, informera om detta för att visa på att man arbetar med att skapa trygga arbetsförhållanden. Samtidigt kan det finnas anledning till att se över vilka enheter som ska vara konkurrensutsatta och under vilka premisser.

Vidare strävar organisationen efter att arbeta mer i team vilket i praktiken kan komma att innebära att personal kan gå in och hjälpa varandra vid ex sjukdom eller när extrainsatser krävs, vilket vi bedömer vara positivt.

3.4. Dialog och avtal med kunder

3.4.1. Dialog

Förväntade resultat för Samhällsbyggnadsnämnden i stort och som särskilt lyfts fram är att:

- Bemötande från personal och politiker ska bli ännu bättre.
- Dialogmöten ska hållas med företag, föreningar och kommuninvånare.
- Anställningsförhållande i form av flexibilitet, sysselsättningsgrader, kompetensutveckling m.m. ska vara utformade så att de lockar personal till verksamheterna.

Detta ställer en bra grund för att utveckla och föra dialog med kunder och kundernas kunder i kommunen.

Serviceenheten bedriver olika former av dialog med kunder och leverantörer. Man gör undersökningar, man har informationsmöten och man har återkommande uppföljningar direkt med kund. I praktiken kan relationen spjälkas upp på följande sätt:

Olika typer av relationer mot kund (vad är det man säljer):

- Inledande säljdialog
- Upphandling, uträkning av städuppdrag
- Serviceenheten relation med kund
- Lokalvårdares relation med kund
- Återkoppling från kund vid klagomålshantering (eller beröm)
- Personlig kontakt och information från serviceenheten gällande ex. tilläggstjänster men också utvärderingar, uppföljningar och informationsmöten.
- Som ovan punkt men genom digitala och pappersburna medier.

Enligt Samhällsbyggnadsförvaltningens verksamhetsplan för 2015 ska samtliga avtalspartners bjudas in till dialogmöten minst en ggr/år och kopplat till detta ges utökad information och marknadsföring genom digital kommunikation. Vidare ämnar man förtydliga, för att undvika meningsskiljaktigheter, hur kostnadstäckning sker för att inte åsamka serviceenheten förluster. Två informationsinsatser som tryggar verksamheten framåt.

I intervjuerna framgår att serviceenheten vill kunna erbjuda ett bredare ansvar där ex både vaktmästeri och städ ingår i varandra. Utöver detta vill man lyfta fram olika grader av städ nivåer (ex grundstädning och allergistädning).

3.4.2. *Avtal*

På frågan om kunden ”upplever att objektet får den avtalade lokalvården, svarade **17 %** att den inte visste vad avtalet säger vilket kan lyftas som en kommande förbättringsåtgärd.

Vi har tagit del av avtalen och finner flera olika upplägg när det gäller själva utförandet. Inledningsvis lyfter vi fram avtalet gällande kommunhuset i Vänersborg (2014 – 02 -10) som tydligt beskriver ansvar och genomförande för varje rum, trappa, toalett och hela huset. Det finns en bra tydlighet.

I avtalet med Öxnereds skola (2005 – 08 – 01) finns dessutom:

- Kompletterande ordlista över maskiner och teknik
- Prioriteringar vid minskad personalstyrka
- Gemensamt ansvar mellan leverantör och kund
- Förtydligande gällande kundens medverkan samt
- vad som inte ingår i verksamheten (men som kan efterbeställas).

Här återfinns även en text om att det finns olika städnivåer. Ex gällande allergistädning eller möjlighet till ökad frekvens av städning i vissa lokaler.

Avtal gällande mötesplats Vänersborg (2014 – 10 – 08) har ett tredje format men med ett tillägg om att ”kostnaden är preliminärberäknad” och att en kommande avstämning kommer att ske i slutet av året då den faktiska kostnaden kommer att debiteras.

I det sista avtalet vi tagit del av gällande Vänerparkens förskola (2008 – 06 – 25) återfinner vi ytterligare ett upplägg.

När det gäller grunddokumentet för påskrivande av avtal bedömer vi att det är föredömligt tydligt och enkelt. Det finns en strävan efter att få ansvar för dels:

- att städa större ytor men även få igenom...
- längre avtal samt...
- ansvar för bredare värdekedjor (ex golvens hela livscykel eller ansvar för fler tjänster jämt mot kund).

3.4.3. Bedömning och rekommendationer

Den politiskt beslutande och övergripande prioriteringen som finns för samhällsbyggnadsnämnden kan ses som ett bra verktyg för att inleda dialog med nuvarande och kommande kunder. Detta innebär att följande tre punkter ska belysas:

- Bemötande från personal och politiker ska bli ännu bättre.
- Dialogmöten ska hållas med företag, föreningar och kommuninvånare.
- Anställningsförhållande i form av flexibilitet, sysselsättningsgrader, kompetensutveckling mm ska vara utformade så att de lockar personal till verksamheterna.

Genom att spjälka upp vilka typer av dialoger man för kan det bli lättare att kommunicera med kunder.

Avtalen är skrivna på olika sätt mot olika kunder. I vissa fall är de specificerade och i andra mer generella. Att ta fram en gemensam nomenklatur för dessa kan ses som en förbättringsåtgärd och förenkling över tid för serviceenheten.

Att visa på tilläggstjänster samt vad serviceenheten kan erbjuda bredare, ex genom vaktmästeriet, kan ses som insteg i en fortsatt dialog med existerande och nya kunder.

Att fördjupa arbetet med att ta ansvar för bredda värdekedjan både genom att ta ansvar utanför dagens områden kan skapa dialog och utveckling på ett positivt sätt.



Samtliga vill behålla serviceenheten som leverantör.

3.6. Kvalitetssäkring och klagomålshantering

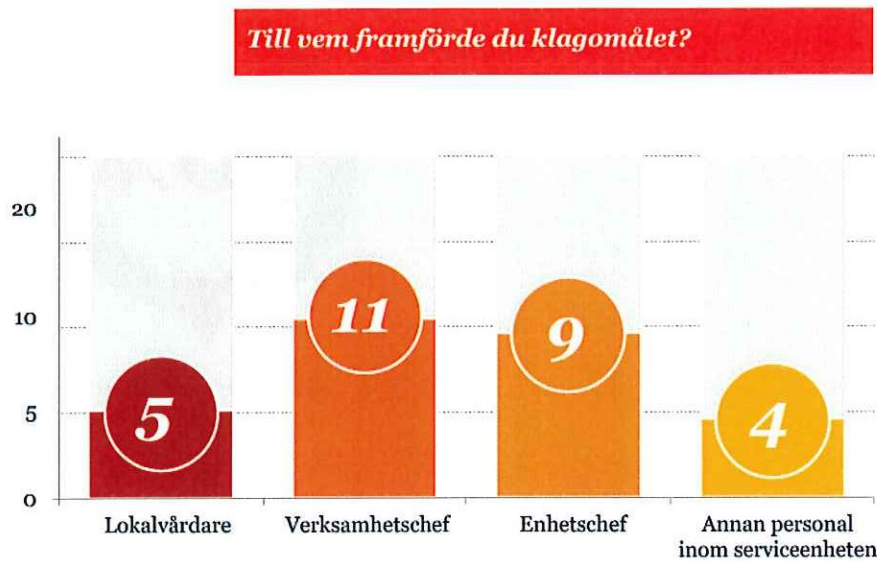
Serviceenheten har idag en kvalitetssamordnare som på heltid genomför efterkontroller av utförda uppdrag. Klagomål hanteras när det kommer in och det finns inga skriftliga rutiner för hur hanteringen ska gå till.

På frågan om kunder *vill byta leverantör* gällande städning svarar samtliga, som svarat, att de inte vill byta. På frågan om de *jämför nivån på städning för två år sedan och idag* så svarar en majoritet att det blivit bättre. Resterande att städningen är på samma nivå och ingen att det blivit sämre.

På frågan om *"vem jag ska kontakta"* kring frågor om lokalvård svarade knappt tolv personer av totalt 35 svarande att de inte visste. Här finns rum för förbättring samtidigt som det kan ses som en enkel hantering att gå genom växel/hemsida vilket då i praktiken innebär att det inte behöver ses som ett problem. Målet är att det är enhetscheferna man ska kontakta.

Under de senaste 12 månaderna uppgav 19 personer av totalt 35 svarande att de framfört klagomål på lokalvården. Och att dessa klagomål främst framfördes till verksamhetschefen samt enhetschefen. Här sker idag en dialog internt inom serviceenheten om hur man kan bli bättre.

En femtedel bedömde att kritik togs emot på ett negativt sätt och något fler, fem, av total tjugo svarande, bedömde att det inte blev någon förändring i arbetet efter att klagomålet förmedlats.



De flesta avtalen är tydliga om vad som ingår (och inte ingår). Det kan finnas ett behov om att tydliggöra detta för de som arbetar i en verksamhet. Det kan vara så att det endast är avtalsskrivande part hos kund som känner till innehållet i avtalet.

Vidare framhålls att det är olika svårt att hålla olika typer av miljöer rena och fräscha. En gammal toalett tar exempelvis längre tid att städa då materialen är mer slitna och därigenom fångar upp mer.

3.6.1. Bedömning och rekommendationer

Bemötande vid klagomål och kritik bör fortsatt föras och kontinuerligt förbättras. Det kan vara så att de klagomål som läggs fram kring städning idag inte ingår i existerande avtal. Serviceenheten bör överväga att bli tydligare i dessa frågor.

En större tydlighet kring hur och vem man ska kontakta inom serviceenheten vid olika typer av frågor bör ske.



Total minskning av kemiska produkter.

3.7. Miljö

När den nya organisationen beslutades kring *måltidsproduktion, städ samt vaktmästeri 2004* fanns en uttalad vilja att kunna arbeta mer effektivt med kemikalier och samtidig utveckla städtekniker.

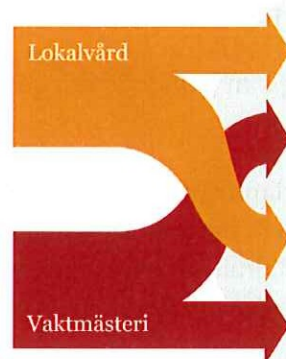
Olika metoder har löpande utvecklats för att minska på slitage och bli mer effektivare. Ett ex är att lokalvårdare kan använda upp till 50 moppar/dukar per dag. Dessa byts löpande ut när de blir smutsiga och rengörs vid ett tillfälle inför nästa städpass. Detta har inneburit att användningen av kemikalier har minskat med 90 % under de senaste fem åren.

Andra förbättringsåtgärder som diskuteras är få ett helhetsansvar för golvens hela livscykel och inte enkom återkommande tvätt varje vecka. I praktiken skulle detta kunna innebära att man från början la på andra ytmaterial som bättre korresponderade med de rengöringsmetoder man använder sig av idag. Den totala kostnaden, över tid, för golvens omvårdnad skulle därmed minska.

3.7.1. Bedömning och rekommendationer

Att ha minskat användningen av kemikalier i verksamheten med 90 % under en fem års period är imponerande.

Att fortsätta söka förbättringar och nya tekniker för att ytterligare utvecklas på ett positivt sätt ses som en viktig och självklar del för de ansvariga.



**Finns en stävan om
att arbeta över gränser.**

3.8. Flexibelt arbetssätt och sjukskrivningar

3.8.1. Flexibelt arbetssätt

Det har betonats, redan vid framskrivandet av den nya organisationen 2004, att det är av stor vikt, för personalen, att tillhöra en gemensam förvaltning. Det fanns redan då ett mål om att minska kostnader för vikarier och timanställda. Ett mål som man har nått och som man fortsatt arbetar på.

I Vänersborgs årsredovisning från 2013 framgår viljan från serviceenheten av att kontinuerligt både anpassa och effektivisera arbetssätten samtidigt som både kvalité och service upprätthålls. Detta då verksamheten både är intäktsfinansierad och konkurrensutsatt.

Från och med 2013 har en ny organisation trätt i kraft vilket medfört att personalen arbetar med ökad flexibilitet och täcker upp för varandra.

Det finns, kopplat till att ökad transparens och delaktigheten inom organisationen, en uttalad vilja att genom efterutvärderingar verka för flera självplanerade grupper inom förvaltningen.

Samtidigt strävas efter att fler medarbetare ska ges möjlighet till flexibel arbetstid. Riktad kompetensutveckling genomförs för att få fler självplanerade grupper att arbeta. Det framförs att många anser att städ är en genomgångsarbetsplats varför det kan finnas behov av att öka vi-känslan. Ett arbete som pågår genom påbörjade diskussioner om att förändra/förskjuta rollerna inom/mellan vaktmästeri och städ. Ex utför även vaktmästeriet, i praktiken, städuppgifter i och vid idrottsanläggningar. Dock med hjälp av en större maskinpark.

Personalen har genomgått kompetensutvecklingsinsatser inom ekonomiskt tänk samt städmetod (SRY-utbildning¹ samt PRYL-certifiering²). Under intervjuer framkommer dock att viss personal är negativt inställda till att vidareutbilda sig.

Genom att införa arbetslag kan troligtvis fler ges möjlighet till heltider (eller högre sysselsättningsgrad).

Det har funnits ett mål, redan från 2004, att minska kostnaden för vikarie och timanställda med 30 till 50 % inom hela organisationen. Det fanns en förhoppning om att, när enheten personalmässigt blev större, att en större flexibilitet skulle kunna erhållas. På samma sätt skulle en maskinpark kunna användas mer flexibelt. Dessa mål har nåtts.

Kopplat till social inkludering ska krav ställas på att viss del av uppdragstagarna ska tillhöra grupper som av olika skäl har svårt att etablera sig på arbetsmarknaden.

En fråga som är återkommande gäller viljan av att få städat när respektive arbetsplats är tom. Dvs tidiga mornar eller kvällar. Detta går stick i stäv mot viljan av att dels införa så många heltider som möjligt samt att skapa yrkesroller på mer normala arbetstider. Något som är viktigt för att behålla bra personal.

En liknande frågeställning relateras till att arbetsplatserna föredrar att ha samma städare varje dag. Något som är förståeligt men kan vara svårt när samma arbetsplats endast kanske köper ett mindre städuppdrag.

Under hösten 2014 har serviceenheten tagit emot ungdomar och invandrare för praktik och timanställning.

3.8.2. Sjukskrivningar

Sjuktalen har legat på, som högst, 17 % men sjunkit under 10 % (2013) vilket ska ses som en positiv trend. För att öka hälsan har exempelvis inspirationsmöten hållits där man visar på hur man ska arbeta respektive vad kommunen kan ställa upp med inom friskvård. Olika friskvårdsinitiativ har också genomförts. Dock framkommer under intervjuerna att det till stor del är de personer som redan är aktiva som deltar i dessa aktiviteter.

De flesta anmälningar gällande arbetsskador som inkommer till samhällsbyggnadsnämnden är kopplade till kostenheten (ex tunga lyft, halk- och fallskador) och återfinns inte inom lokalvården.

¹ Servicebranschens Yrkesnämnds utbildningar

² Ett yrkesbevis

3.8.3. Bedömning och rekommendationer

Serviceenheten strävar efter att arbeta mer flexibelt. Dessa frågor har relativt svårt att nå ut i hos de operativa ute hos kund. En fortsatt dialog rekommenderas här. Dels utifrån att bli mer flexibla men också bli en mer spännande arbetsplats som kan bibehålla personal längre. Under intervjuer framkommer att det är svårt att rekrytera och behålla kompetent personal i dagsläget.

Att se över och diskutera yrkesrollerna kan vara bra utifrån att skapa mer attraktiva yrkesroller. Det finns idag en dialog inom organisationen om att göra det enklare för kunder genom ett "en dörr in" tänkande. Detta för att dels göra det enklare för kunder men också för att låta olika befattningar inom organisationen komma närmare varandra.

Det finns ett visst motstånd till att vilja vidareutveckla sig själva inom organisationen. Att vidareutveckla både personal och organisation är viktigt och någon form av prioritering bör här ske.

Att minska sjuktagen till samma nivå som övriga inom serviceenheten bör ses som ett mål.

Februari 2015

Anna Laurell
Projektledare

Peter Albinson
Uppdragsledare