Arbetsmiljöfonden

SAMMANFATTNINGAR

1552

Boservice i Backa

NYA ARBETSUPPGIFTER FÖR LOKALVÅRDARE

I ett av HSB:s förvaltningsområden i Göteborg har de fastighetsanställda fått utökade arbetsuppgifter. Det gäller dels sådan service till de boende som tidigare sköttes av hemtjänsten i kommunen, dels sådan service som de boende mot självkostnad vill köpa. Efter ett års försökstid har arbetsuppgifterna permanentats.

Elva kvinnliga lokalvårdare fick utökad arbetstid, vilket ger större möjlighet för dem att försörja sig på arbetet. Att det var andra arbetsuppgifter som tillkom var en förutsättning – ingen orkade städa fler trappor.

De berörda är nöjda. Framför allt ger kontakten med människor stimulans och omväxling; den psykiska arbetsmiljön har blivit bättre. Men också den fysiska. Belastningsbesvären i axlarna har minskat på grund av att de nya arbetsuppgifterna ger större variation i rörelser.

Försöket leddes av Statens institut för byggnadsforskning i Gävle.

BAKGRUND

Ett försök med utvidgad boendeservice påbörjades i tre bostadsrättsföreningar i Hisings Backa 1989. Initiativet till försöket kom från centralt håll, från HSB Göteborg. Man ville öka servicenivån med mer kontakt mellan fastighetsarbetarna och de boende. Vid arbetet i bostadsområdet hade märkts en stigande efterfrågan på hjälp med ting som egentligen inte ingick i det avtalet med bostadsrättsföreningarna. Man hade också märkt att ensamhet och otrygghet ökat bland de boende.

Samtidigt ville HSB göra fastighetsarbetet attraktivare och mindre utsatt för arbetsskador. Fastighetsbranschen, och särskilt det praktiska fastighetsarbetet, dras med besvärande arbetsmiljöproblem. Forskning på detta område är något ganska nytt, men den kunskap som redan finns samlad räcker långt för att arbeta för åtgärder. Det gäller att få ner kunskapen på "fältet", till de dagliga rutinerna. De som går i det praktiska, vardagliga arbetet behöver vara med och diskutera vilka förändringar som är önskvärda och vilka som är möjliga.

För att få en ryggrad i förändringsarbetet, började HSB att förhandla med kommunens socialtjänst om samarbete kring serviceuppgifter i bostadsområdet. Det utmynnade i ett avtal om försöksverksamhet på ett år. Under detta år skulle kommunen köpa medverkan i hemtjänstuppgifter av HSB Fastighetsservice. Hemtjänstassistenten för området skulle avgränsa uppgifter som ansågs lämpliga.

Dessutom planerade HSB att inom samma förvaltningsområde erbjuda alla boende service efter en prislista, samt en del åtgärder för att främja grannkontakterna.

GENOMFÖRANDE

De nya arbetsuppgifterna gällde att gå hem till vårdtagare och hjälpa dem med städning, klädvård, matlagning, inköp och andra ärenden. Samarbetet började i liten skala, man ville följa det noga och pröva sig fram.

Första steget var att få fram vilka av de anställda som var intresserade av att delta i försöksverksamheten. Arbetsgivaren var mån om att det skulle råda frivillighet. Från början beräknades högst 28 anställda kunna komma att beröras av den planerade försöksverksamheten. Man ville inte göra några förbehåll när det gällde att fördela de nya uppgifterna. Alla skulle ha möjlighet att framföra intresse och även idéer.

I diskussionen om ändrade arbetsuppgifter försökte man fånga upp bl a vilka konkreta uppgifter som de anställda var positiva till. Om man vaskar direkt ur råmaterialet, får man fram följande lista:

Jag kan tänka mig att
- uträtta ärenden, allmänt
- handla
- gå till bank, post etc
- ledsaga vid läkarbesök, terapi etc
- köra varor
- transportera grovsopor från lägenhet till container
- ansa uteplatser
- ge hjälp med täppor och balkonglådor
- vattna blommor
- arbeta i lägenheter, allmänt
- göra småreparationer, allmänt
- byta lampor
- putsa fönster
- vara sällskap
- hålla kontakt med boende
- administrera
- göra allt möjligt.

De problem som föranledde den här studien återfinns inom arbetsmiljöområdet. Belastningsfaktorer, ofta definierade som "ensidiga eller ansträngande rörelser och arbetsställningar", toppar listan av misstänkta arbetssjukdomar och -skador. Befattningen som fastighetsarbetare, och särskilt om den innehåller enbart trappstädning, har blivit alltför specialiserad, och i och med detta även utarmad, i både fysiskt och psykiskt avseende. I det här förvaltningsområdet var man medveten om problemen.

I diskussionerna riktades därför frågorna först till lokalvårdarna. Dels var man mån om att så snabbt och radikalt som möjligt göra något åt trappstädarnas arbetsmiljö. Dels var det dessa kvinnliga deltidsanställda, som genom att öka sin tjänstgöringsgrad, lättast kunde tillföra ökade resurser. När det kom till konkret val, ville heller inte den manliga delen av de anställda byta bort några arbetsuppgifter mot hemtjänstservice. Även de som i princip var positiva till serviceuppgifter ville avvakta utvecklingen av den övriga boservicedelen.

Avtalet som slöts med kommunens sociala avdelning omfattade från början 30 timmar i veckan med serviceuppgifter i området. Uppgifterna fördelades mellan de lokalvårdare som visade intresse för försöket och ville öka sin arbetstid. Det var nio personer, samtliga kvinnor. För att flera skulle få ta del av de nya arbetsuppgifterna bestämdes det från början att ingen skulle lägga mer än 20 procent av sin arbetstid på sådana.

Lokalvårdarna arbetade inte i team med hemtjänstens personal. Hemtjänstassistenten valde i stället ut vårdtagare, som behövde sådan service som HSB:s Boservice bedömdes kunna tillhandahålla. Dessa fick besök enbart av "sin" boserviceflicka eller hennes ersättare.

RESULTAT

Vilka serviceuppgifter var det då som tillkom i och med avtalet? Vilka arbetsuppgifter fick de nio anställda? Vid intervjuerna efter försöksåret tillfrågades de anställda noggrant om vilka arbetsuppgifter som de i praktiken hade utfört hos sina boservicetagare.

Ett försök att kvantifiera de olika göromålen ger följande diagram. Siffrorna anger antal personers svar.

Arbetsuppgift	Utfördes ofta	Sällan
Bostadsvård	9	0
Klädvård	2	1
Hemförsel av varor	6	1
Matlagning	1	1
Ledsaga/sällskap	5	0
Övrigt	3	1

Kommentarer: När det gäller rubriken *övrigt* är det svårt att ange några siffror. Alla hade utfört några udda eller mycket små tjänster någon gång. Det som återkom någorlunda ofta av det som döljer sig här kan vara hjälp med personlig hygien. Pensionären kanske i princip klarar att bada eller duscha själv, men känner det som en trygghet att det finns någon i närheten, om han eller hon skulle halka. Annat kunde vara att sortera och städa i lådor eller plantera om krukväxter.

Det mest samstämmiga omdömet är att de nya arbetsuppgifterna kändes stimulerande. Avbrotten gör det lättare att orka med det monotona arbetet i trapporna.

Direkt, eller på omvägar, fick de också höra, att de som de arbetade hos var nöjda. Det var förstås en källa till uppmuntran. De ser också förklaringar till att de uppskattades: Det var inte mer än högst två olika anställda som besökte samma person. Man befann sig ju också i området hela tiden och kunde titta in en extra gång eller fördela tiden på lämpligt sätt.

Personalen fick samma frågor om hälsa och välbefinnande efter försöksåret, som de fick före. Svaren är samstämmiga, vilket man kunde vänta. Det gäller också för dem som hade ökat sin arbetstid. En tydlig skillnad är att de talade mer nyanserat om

dessa ting vid det senare än vid det tidigare tillfället. Det kan tyda på att de anställda genom denna studie har blivit lite mer observanta på sin hälsa. I så fall är det en önskvärd effekt, eftersom arbetsmiljöarbete i mångt och mycket går ut på att göra de anställda medvetna om vad som kan vara skadligt.

Efter försöksåret kallades de, som hade arbetat med Boservice till en riktad hälsoundersökning vid sin ordinarie företagshälsovård. Några tydliga utslag i medicinska mätvärden förväntades inte på så liten grupp och på så kort tid. Att anlita den ordinarie företagshälsovårdscentralen hade dock den fördelen att man kan få kontinuitet. Där finns tidigare resultat att jämföra med och framtida uppföljningar kan visa sig mer intressanta.

Läkaren slår dock fast att någon försämring av den fysiska hälsan inte kunde noteras. Vad beträffar belastningsbesvär tyckte ingen att dessa hade ökat utan snarare minskat med den nya typen av uppgifter, som de ansåg ger större variation i arbetsrörelser.

Läkaren konstaterar också att det nya sättet att arbeta hade upplevts mycket positivt ur psykosocial synvinkel. Det positiva kan beskrivas som mer varierat arbete och mer ansvar.

Intervjuerna visar också allmänt att kontakten mellan arbetskamraterna hade ökat, jämfört med tidigare. De som arbetade med hemtjänstuppgifter hade gemensamma planerings- och utbildningsträffar. De tog också hjälp av fastighetsskötarna vid tunga moment eller lånade verktyg av dem, på ett sätt som inte förekom tidigare i trappstädningsarbetet.

DISKUSSION

Resultaten från detta första systematiska försök att utveckla fastighetsarbetet är uppmuntrande, tycker man på HSB Göteborg. Verksamheten har fortsatt i reguljär form och också utökats, både i Backa och till andra områden i Göteborg.

När det gäller att komma åt orsaken till arbetsskador ligger det närmast till hands att titta på den enskildes arbetsinnehåll. Man kan se över arbetsredskap och -teknik. Men när det gäller alltför specialiserade arbeten hjälper det bara marginellt. Om man vill åstadkomma någon effekt måste man se till att arbetsinnehållet blir rikhaltigare. Det måste finnas fler uppgifter så att man kan växla och rotera. När lokalvårdarna i Backa får ta hand om de uppgifter som hemtjänsten avdelar bereds en sådan möjlighet.

Det förekom invändningar att städning hos äldre och handikappade är ett arbete som är för likt trappstädning och att det därför skulle vara olämpligt att använda som arbetsutvidgning. Denna studie visar dock att alla berörda var mycket positiva efter ett års försöksverksamhet, trots denna invändning. Rörelsemönstret blir trots allt mer varierat.

Detta resultat tyder också på att trappstädning är psykiskt minst lika belastat som fysiskt. Alla i undersökningsgruppen anger ju stimulansen som det mest positiva. Trappstädning är traditionellt mycket kringskuret när det gäller eget initiativ. Att ha möjlighet att påverka den egna situationen är centralt i arbetslivet för att arbetsinsatserna ska bli goda. I Backa började man fundera på om man kanske hade gått ett steg för lång när det fanns en städledare ute i området. Nu har varje lokalvårdare mer ansvar för sitt och sköter administrationen från områdeskontoret, och det tycks slå väl ut.

Yrke och arbete väljs från olika utgångspunkter. En person kan vara mer eller mindre ett med sitt arbete, och en viss tid i en yrkesroll påverkar alltid människor.

Inte minst när arbetsuppgifterna ska förändras kan man stöta på en starkare yrkesstolthet än man har förväntat. Att få arbetsuppgifter tillagda eller borttagna är en påfrestning som måste respekteras. I detta fall proklamerades frivillighet och det nya infördes först i liten skala. Största delen av arbetsdagen bestod fortfarande av det invanda.

Den förändring som hittills har gjorts är inte så stor, men försöket ger viktiga erfarenheter. Bland andra att man i en organisation ska vara uppmärksam på hur förändringar och nya affärsidéer kan användas. När nya arbetsuppgifter tillkommer, gäller det att inte automatiskt gå ut och rekrytera nya människor till dem. I stället bör man, som i detta fall, först inventera resurserna bland de redan anställda. Ofta finner man då en möjlighet att förbättra arbetsmiljöerna och utveckla arbetskraften.

RAPPORTEN

Boservice i Backa – nya arbetsuppgifter för lokalvårdare (29 sidor) kan beställas från HSB Göteborg, Box 311 11, 400 32 Göteborg, tel 031-85 90 00. Pris: 50 kronor.

1552

För innehållet i sammanfattningen svarar
Astrid Fendell
Statens institut för byggnadsforskning, Box 785, 801 29 Gävle, tel 026-10 02 20.

Pnr 88-1398 Arbetsorganisation, övrigt (64) Mars 1993

Arbetsmiljöfonden

BESÖKSADRESS Olof Palmes Gata 31
POSTADRESS Box 1122 111 81 STOCKHOLM
TELEFON 08-791 03 00 TELEFAX 08-791 85 90

ORD & FORM, Uppsala 1993 Best.nr. 626-1958-6