

Annelie Thögerson
Utvecklingsstrateg

Utredning fastighetsnära facility management-tjänster

Förslag till beslut

Servicenämnden beslutar

- att godkänna utredningen och komplettera pilotprojekt samordnade servicetjänster med utredningens föreslagna åtgärder och
- att uppdra åt serviceförvaltningen att genomföra utredningens föreslagna åtgärder.

Sammanfattning

Genom att medarbetare arbetar på toppen av sin kompetens och varje förvaltning fokuserar på sitt kärnuppdrag, kan likvärdig kvalitet och en högre effektivitet inom kommunen som helhet uppnås. Utredningen lyfter flertalet konkreta förslag till åtgärder för att effektivisera och optimera serviceförvaltningens arbetsätt och integrera fastighetsnära tjänster i pilotprojektet.

Det krävs en gemensam målbild och tydlig riktning för att kommunen ska bli effektivare och för att nå hela vägen måste Lunds kommun i sin helhet ta ett samlat grepp och driva i samma riktning. Utan en förändring i reglementet och ett kommungemensamt tillika politiskt uttalat samordningsansvar kommer ingen förändring ske.

Utredningen fastighetsnära facility management-tjänster är en delleverans inom Samordnade servicetjänster. Utredningen är fastställd av projektägaren och lyfts till Servicenämnden då förvaltningen ser möjligheter att inom ramen för Samordnade servicetjänster kunna vidareutveckla och stärka förvaltningens arbete gentemot Lunds kommuns förvaltningar.

Servicenämnden föreslås godkänna utredningen och komplettera serviceförvaltningens uppdrag inom samordnade servicetjänster med de åtgärder som lyfts i utredningen. Berörda avdelningar och enheter ansvarar för genomförandet av åtgärderna, med stöd av projektet.

2022-11-18

Diarienummer

SN 2021/0083

Underlag för beslutet

- Serviceförvaltningens tjänsteskrivelse 2022-11-18 Utredning fastighetsnära facility management-tjänster
- Utredning "Hur kan fastighetsnära facility management-tjänster integreras i Samordnade servicetjänster" fastställd 2022-11-10, inkl. bilagor

Ärendet

Bakgrund

Pilotprojekt Samordnade servicetjänster bygger på att utveckla effektivare arbetssätt med hjälp av serviceteam med kompetenser som kompletterar varandra, för en bättre leverans till lundaborna. Genom att medarbetare arbetar på toppen av sin kompetens och varje förvaltning fokuserar på sitt kärnuppdrag, kan likvärdig kvalitet och en högre effektivitet inom kommunen som helhet uppnås och arbetsmiljön förbättras.

Svensk standard (SIS SS_EN 15221-1 2006) definierar facility management som "integration av processer inom en organisation för att upprätthålla och utveckla de överenskomna tjänster som stödjer och förbättrar effektiviteten hos kärnverksamheten." Utredningen syftar till att utreda hur fastighetsnära facility management-tjänster skulle kunna integreras i samordnade servicetjänster och tar fram förslag till interna förbättringar inom serviceförvaltningen för att möjliggöra effektivare arbetssätt.

Utredningens förslag till åtgärder

Utredningen lyfter flertalet konkreta förslag till åtgärder för att dels integrera fastighetsnära tjänster i pilotprojektet, dels för att effektivisera och optimera serviceförvaltningens arbetssätt. Åtgärdsförslagen baseras på det 40-tal intervjuer med medarbetare och chefer som genomförts.

Exempel på åtgärder som kan startas upp/genomföras under 2023-2024:

- Utveckla geografiska fastighetsteam som omfattar de professioner som sköter, vårdar och driftsätter fastigheten. Även förvaltare involveras för exempelvis planering av underhåll och fortlöpande tillsyn.
- Servicemedarbetare som utbildats till handledare som testar och utvärderar hur det fungerar i praktiken.
- Berörda tekniker och skötselpersonal inom Lundafastigheter och Markentreprenad deltar i nästa

2022-11-18

Diarienummer

SN 2021/0083

servicemedarbetarutbildning, vilken anpassas utifrån den breddade målgruppen.

- Säkerställ likartat arbetssätt för arbetsorderhantering, avrops- och faktureringsstöd.
- Inför funktionskontroll av lekplatser även inom Lundafastigheters objekt. Genom interna funktionskontroller förebyggs anmärkningar och på sikt genererar det kostnadsbesparingar för kommunen.
- Stärk uppföljningen av kvalitet och utförande, möjliggör mätningar som inte är alltför komplexa att utföra. Ta fram verksamhetsnära nyckeltal som följs regelbundet över tid.

Exempel på långsiktiga åtgärder som kräver vidare arbete inför ett genomförande:

- Överväg organisationsförändringar för att underlätta samarbete och maximerad nytta inom det fastighetsnära teknikområdet.
- Genomför koncept för servicestandard för att skapa en servicekultur som genomsyrar organisationen.
- Rätt systemstöd för verksamheten, med korrekt information i databas och funktioner som stödjer verksamheten. Gemensamma arbetssätt med tydliga strukturer för systemens användning krävs för att kvalitetssäkra leveranserna.
- Arbeta aktivt för ett bättre samarbete med vaktmästarorganisationerna som effektiviserar arbetet för kommunen i sin helhet. Detta kräver engagemang och gemensam målbild från samtliga berörda förvaltningar, det är inte en åtgärd som är möjlig att genomföra ensidigt.

Samordningsansvar

Alla kommunala processer ska vara värdeskapande processer. För att kommunen i sin helhet ska vara effektiv, behöver man granska processerna och vad kommunen utför, till vilken kvalitet och kostnad. Ledningens agerande kopplat till organisering, styrning och ledning är en del för att nå en ökad effektivitet. Den andra delen är hur verksamheten förändrar sitt arbetssätt. Det krävs en gemensam målbild och tydlig riktning för att kunna bli effektiva och för att nå hela vägen måste Lunds kommun i sin helhet ta ett samlat grepp och driva i samma riktning.

Serviceförvaltningen gör bedömningen att det behövs ett tydligt samordningsuppdrag för servicetjänster, där tid frigörs för kommunens alla olika beställare inom kärnverksamheterna. Därtill minskar tid och kostnad för kalkylering, administration, internfakturering och upphandling. På så sätt kommer en

2022-11-18

Diarienummer

SN 2021/0083

effektivisering kunna uppnås och på sikt också kvalitetsmässig likvärdighet för kommunen i stort samtidigt som det går att säkerställa en högre avtalstrohet. Utredningens föreslagna åtgärder skulle effektivisera serviceförvaltningens felavhjälpande underhåll och förebyggande arbete samtidigt som kärnverksamheten ges möjlighet att fokusera på sitt kärnuppdrag. Det måste till ett helhetsgrepp för respektive förvaltning och en kommungemensam finansieringsmodell för servicetjänster som inte belastar varje enskild verksamhet.

Utan en förändring i reglementet och ett kommungemensamt tillika politiskt uttalat samordningsansvar kommer ingen förändring ske. Ett samordningsansvar bör byggas upp successivt över tid för att inte riskera att kvalitet eller kärnverksamhet påverkas negativt. Samordningsansvaret som serviceförvaltningen eftersträvar omfattar inte enbart tjänster som utförs i egen regi – det kommer vara omöjligt för förvaltningen att själva utföra alla uppdrag med egen personal. Upphandlade avtal på olika tjänster och tjänsteområden kommer även fortsättningsvis vara nödvändigt.

Arbetsmarknadsinsatser

Arbetsmarknadsinsatser för personer som befinner sig långt ifrån arbetsmarknaden är ett viktigt sätt att hjälpa personer ut i arbetslivet och kunna skapa intresse för yrken i den kommunala organisationen. Utbildade handledare är en förutsättning för att nå resultat med arbetsmarknadsinsatserna. Kommunen är en stor arbetsgivare och viktig aktör som har möjlighet att tillhandahålla arbetstillfällen och feriearbeten som kan bidra till att fler personer på sikt blir självförsörjande. Projektet ser en stor potential i att utbilda servicemedarbetare till att handleda personer att utföra anpassade arbetsuppgifter som kan generera arbetslivserfarenhet och samtidigt bidra till en bättre arbetsmiljö för kärnverksamheten.

Parallella organisationer

Parallella serviceorganisationer skapar ineffektivitet i kommunen och genererar dubbelarbete, olikheter och bäddar för såväl suboptimering som konflikter. När servicetjänster organiseras under ett och samma paraply, öppnas i gengäld många möjligheter för såväl heltid som norm som kvalitetssäkring, kollegialt utbyte och en robust organisation där kompetensförsörjning och vikarietillsättning kan säkras på ett helt annat sätt, än när varje verksamhet ska lösa sin egen organisation.

Tjänsteleveranserna inom Lunds kommun behöver kvalitetssäkras och vara likvärdiga för kommunens alla verksamheter. Verksamhetsstödet en lärare får från en vaktmästare ska inte skilja

2022-11-18

Diarienummer

SN 2021/0083

mellan en skola i östra Lund jämfört med södra Lund. Renligheten på en förskola i södra Lund ska inte skilja mot de i norra Lund. Förutsättningarna för en god arbetsmiljö och fokus på omvårdnad bör vara lika för alla undersköterskor i kommunen.

Föredragning

Serviceförvaltningen ser goda möjligheter att kunna vidareutveckla och stärka förvaltningens arbete gentemot Lunds kommuns förvaltningar på ett sätt som gynnar lundaborna.

Serviceförvaltningen arbetar aktivt för att effektivisera och optimera förvaltningens leveranser och eftersträvar ett samordningsansvar för kommunens servicetjänster.

Serviceförvaltningen föreslår därför nämnden att godkänna utredningen och komplettera pilotprojekt samordnade servicetjänster med utredningens föreslagna åtgärder.

Beredning

Ärendet har beretts inom serviceförvaltningen.

Barnets bästa

Barnets bästa ska beaktas i utvecklingen av samordnade servicetjänster. Det är viktigt att kommunens resurser används på ett ändamålsenligt sätt så att barnens intresse skyddas.

Ekonomiska konsekvenser

Flertalet av åtgärderna i utredningen är av sådan karaktär att det främst handlar om kostnader för intern arbetstid inom serviceförvaltningen. Åtgärderna som innefattar systembyten, organisationsförändringar och uppbyggnad av samarbeten förväntas generera ökade kostnader under de första åren. Dessa kostnader är inte möjliga att uppskatta i nuläget, då de behöver utredas vidare.

Den största positiva ekonomiska påverkan uppkommer om serviceförvaltningen genom ett helhetsansvar når en ökad volym och därmed får möjlighet att på sikt effektivisera mer inom fastighetsnära tjänster. Det finns också ekonomiska vinster att hämta genom rätt kompetens i upphandling och uppföljning av köpta tjänster. Det ger ekonomiska vinster och Lunds kommun i sin helhet kan spara pengar med bibehållen kvalitet och en god arbetsmiljö.

Pål Svensson
Servicedirektör

Katarina Persson
Stabschef

Beslutet skickas till

För verkställighet eller motsvarande åtgärd:

2022-11-18

Diarienummer

SN 2021/0083

Serviceförvaltningen

För kännedom:

Kommunledningskontoret

Barn- och skolförvaltningen

Kultur- och fritidsförvaltningen

Utbildningsförvaltningen

Vård- och omsorgsförvaltningen