

Luleå kommun

Bokningsassistenten



Anna-Lena Hellström i Luleå kommun var under våren 2019 en av de tre finalisterna för priset Time Care Award – detta för hennes och hennes medarbetares fantastiska arbete under en sammanslagning av enheter där både arbetssätt och kulturer skulle förenas, samt även för hennes arbete med effektiviseringen av vikariebokningen för korttidsbokningar, där Time Care Pool tillsammans med Bokningsassistenten har använts på ett exemplariskt sätt. Projektet bottnade i att man skulle göra en centralisering av korttidsbemanningen och flera andra delar.

Hej Anna-Lena! Berätta om dig själv!

Hej! Jag heter Anna-Lena Hellström och är chef för Socialförvaltningens enhet för kompetensförsörjning i Luleå kommun!

Vad var upphovet till förändringarna?

Luleå kommuns Barn- och utbildningsförvaltning hade i samband med en omorganisation sett ett behov av att effektivisera sin korttidsbemanning. Eftersom Socialförvaltningen hade en väl fungerande enhet för korttidsbemanning och båda förvaltningarna använde sig av samma system, Time Care Pool, ställdes frågan om förvaltningarnas korttidsbemanning kunde slås samman.

Hur förbereder man sig inför en sådan stor förändring?

När man driver ett projekt som detta parallellt med att det dagliga arbetet, alltså att leverera vikarier, inte får påverkas så är det viktigt att ha en plan redan från början. Vad har vi för syfte? Vad har vi för mål med att införa helt nya arbetssätt?

Vad innebar dessa reformer för bemanningsarbetet?

Man skulle börja använda samma system och arbetssätt på båda förvaltningar, specifikt för lönehantering och utbokning av korttidsvikarier. Med ett bra system i grunden kan det tyckas enkelt, men det handlar också om att hantera olika kulturer, yrkesgrupper, fler vikarier i systemet, olika rutiner, och hur man använder produkterna i systemet.

Hur användes Time Care-produkten Bokningsassistenten?

På Socialförvaltningen hade Bokningsassistenten använts i flera år, medan barn- och utbildningsförvaltningen precis infört den. Bokningsassistenten används nu fullt ut i bägge förvaltningar – Bokningsassistenten som vi kallar Bosse. Beställningar som kommer in där vikarier ligger tillgängliga ger snabba bokningar och snabba besked. Bemanningsplanerarna har med detta fått en ordentlig avlastning och kan istället fokusera på de svårare tillsättningarna, arbeta med uppföljning, göra ett mer gediget nyrekryteringsarbete och så vidare.

Nya arbetssätt kan ofta mötas av skepsis. Hur var det hos er? Hur hanterades det?

Det var en riktig resa att få med alla på samma bana då det var en stor omställning. Från att använda SMS för att få förfrågningar till att få en bokning direkt i mobilen, och detta för flera hundra korttidsvikarier på Barn- och utbildningsförvaltningen. Ledning måste stå bakom beslutet och vara medvetna om att det tar tid. Lösningen för oss var ett strategiskt tänk bakom omorganisationen. Medarbetare involverades redan från start om vad som skulle ske – processer, start- och slutmål. Löpande träffades chefer och medarbetare och pratade om problem och funderingar. På så sätt kunde vi få med oss hela organisationen, alla nivåer, på resan.



LULEÅ KOMMUN

Vad kunde ni se för resultat efter att Bokningsassistenten börjat användas i den nya gemensamma bemanningsenheten?

De positiva följderna var att bemanningsmässigt har vi effektiviserat bokning av korttidsvikarier. Vi kan ha färre bemannare som arbetar med bokningar av enkla pass, då dessa sköts av Bokningsassistenten. Bokningsassistenten har gjort det möjligt att ansvara för två förvaltningars vikariebehov. Bokningsassistenten skapar förutsättningar för bemannare att kunna lägga mer tid på svårlosta beställningar. Vikarier kan nu även lättare arbeta enskilt eller samtidigt inom vård och omsorg samt inom förskola, skola och måltidsservice, förutsatt att de har kompetens för uppdraget. Bokningsassistenten har tillsammans med övriga effektiviseringar bidragit till att minska personalbehovet på bemanningsenheten.

Bemanningsenheten är numera inte lika sårbar när ordinarie personal är frånvarande. Vi behöver inte längre ta in vikarier utan planerar istället om i schema och jobbar med ordinarie personal. Bokningsassistenten bokar aktivt vikarier ungefär 15 timmar per dygn. Det medför att beställningar kan tillsättas även om fysisk bemannare inte finns på plats. Under 2019 har vi infört direktbokning för alla yrkeskategorier vi levererar korttidsvikarier till.

Tillsättningsgraden hade under hösten 2019 ökat med cirka 20 % inom Barn- och utbildningsförvaltningen. Vi har cirka 500 registrerade korttidsvikarier i systemet som alla bokas ut via Bokningsassistenten förutsatt att de ligger tillgängliga för matchning till beställda arbetspass.

“Det är viktigt att tidigt identifiera och börja informera alla berörda via effektiv kommunikation. Tydlighet och uthållighet kan det inte bli för mycket av.”

**Anna-Lena Hellström,
Luleå kommun**

Har du tagit med dig några personliga lärdomar från projektet?

En viktig lärdom är att det tar tid att genomföra förändringar, speciellt de som berör många människor. Skillnaderna mellan arbetsätt är större än man tror, även om man jobbar i samma system. Det är viktigt att tidigt identifiera och börja informera alla berörda via effektiv kommunikation. Tydlighet och uthållighet kan det inte bli för mycket av.

Har du några rekommendationer till andra som står inför liknande utmaningar?

Ha en plan, fundera över syftet med förändringen, vara tydlig med vad som gäller framöver, var konsekvent, informera mycket och i olika kanaler som finns i organisationen.

“Genom att använda Bokningsassistenten och möjligheterna med automatisk bokning av korttidsvikarier har vi lyckats effektivisera vårt arbete med vikariebeställningar i samband med projektet att sammanföra två förvaltningars enheter för korttidsbemanning.”

**Anna-Lena Hellström,
Luleå kommun**

