

Inledning

I nuläget har vi ca. 2000 mobiltelefoner i bruk. Om samtliga medarbetare inom RJH skulle tilldelas en tjänstemobil behöver ca. 2500 tillföras. I våra kostnadsberäkningar har vi därför utgått från den volymen (2500). Oavsett vilket alternativ till organisation för framtida hantering av mobiltelefoner som blir aktuellt så har vi räknat med att de mobiltelefoner som idag är i bruk succesivt fasas in i den nya hanteringen.

I svaren nedan har vi valt mobiltelefoner som exempel på teknisk lösning men det gäller i stort sett samma förutsättningar för läsplattor.

För att mobiltelefonen skall utgöra ett fullvärdigt mobilt arbetsredskap har vi bedömt att man bör ha åtkomst till Citrix, vilket i sig medför ett antal utmaningar då våra system och säkerhetslösningar inte medger det i nuläget. I alternativen nedan redovisas därför om organisationen medger åtkomst till Citrix eller inte. Om man nöjer sig med att ha tillgång till det som redan är möjligt idag (t.ex. Office 365, Saba Cloud, delar av Heroma) och samtidigt gör det möjligt för t.ex. chefer att lättare nå ut till sina medarbetare med information ("push-meddelande") mm, så kan man därigenom ändå erhålla ett antal fördelar med en tjänstemobil/läsplatta.

Kostnadsberäkningar som redovisas bygger på underlag från två större leverantörer och deras standardpriser. För att kunna kostnadsberäkna så har vi utgått från ett snittpris på 7000 sek/mobiltelefon i samtliga alternativ. Om det skulle bli aktuellt att gå vidare med införande så bedöms priserna sannolikt bli lägre vid en formell upphandling. Man kan naturligtvis även minska kostnaden genom att välja billigare modeller av mobiltelefon.

1) Regiondirektören får i uppdrag att göra en fördjupad utredning med målet att tillskapa rutiner och en organisation för att hantera hela processen kring mobiltelefoner och andra tekniska lösningar innan ett eventuellt breddinförande.

Svar: Processen för hantering av mobiltelefoner idag kan enkelt beskrivas i följande steg; Beställning, Registrering, Leverans, Aktivering, Support, Service och Avslut. Processen innehåller ett antal brister där de mest betydande är att vi inte har någon sammanhållen registrering av mobiltelefonerna, användarna skapar egna Apple- eller Androidkonton vilket försvårar återanvändning av återlämnade telefoner, ingen organiserad möjlighet till utbytes- eller lånetelefoner vilket kan medföra att användare blir utan telefon en till två veckor samt att regionen inte har kontroll över avslut av telefoner, abonnemang och anknytningar. Nedan redovisas kortfattat tre olika alternativ till hantering av mobiltelefoner inom Region J H i en framtida lösning. Här ingår också kostnad för anskaffning och drift. Fördjupad information för alternativ 1 och 2 samt kostnads kalkyl för alla tre alternativ framgår i separat bilaga. Alternativen kan sannolikt kombineras på olika sätt men för att kunna ha tre tydliga alternativ presenteras de enligt följande:

Alt 1: Så få justeringar som möjligt utifrån nuvarande process där de flesta brister kvarstår men kostnaden för drift i princip är oförändrad jämfört med idag. Den främsta åtgärden är att ta fram en tydlig checklista för vad som gäller kring hantering av mobiltelefoner för att på så sätt minska de brister som finns i nuvarande process. Detta alternativ kan hantera den blivande volymen på ca. 4500 mobiltelefoner men ger inte tillgång till Citrix.

Kostnad för anskaffning och abonnemang för 2500 mobiltelefoner:

4,3 – 6,4 mkr / år över en 6-årsperiod beroende på val av mobiltelefon

Alt 2: I detta alternativ justerar vi en stor del av nuvarande process genom att centralisera mycket av processen till en utökad egen organisation, för att på så sätt åtgärda de brister som finns i nuvarande process. Vi har valt att redovisa den utökade organisationen inom ramen för nuvarande Servicecenter men den skulle likaväl kunna finnas i andra delar av Regionen.

Beställning, registrering, aktivering leverans och avslut kanaliseras till Servicecenter. Genom detta får vi kontroll över vilka telefoner som beställs, var i organisationen de finns och vilka Apple-/Androidkonton de har. Vi får också möjlighet att konfigurera (MDM) dem utifrån de styrningar som ska gälla för RJH samt möjlighet att samordna allt som är kopplat till avslut av telefon, abonnemang och anknötning. Support och service behålls i nuvarande form (extern lösning) med tillägget att en SWAP-tjänst upphandlas, för att möjliggöra att ett begränsat lager av mobiltelefoner finns hos Servicecenter för snabbt utbyte/utlåning. Vår bedömning är att det krävs en utökning med en heltid (befattning) för att hantera mängden nya arbetsuppgifter. Alternativet kan hantera den blivande volymen på ca. 4500 mobiltelefoner, ev. möjligt med tillgång till Citrix.

Kostnad för anskaffning och abonnemang för 2500 mobiltelefoner, kostnad för en ny tjänst (befattning), kostnad för utbytesservice (SWAP), kostnad för konfigurering (MDM):

7,3 – 9,4 mkr / år över en 6-årsperiod beroende på val av mobiltelefon

Alt. 3: I detta alternativ överlåter vi i princip hela hanteringen av mobiltelefoner till en extern leverantör i form av tjänst. En tjänstelösning går att skraddarsy utifrån våra exakta behov vid en eventuell upphandling men här redovisas ett standarderbjudande över vad som normalt ingår i tjänsten:

- Webshop för beställning av vara
- Hyra av mobiltelefon eller läsplatta
- Försäkring som minskar oförutsedda kostnader vid t.ex. spricka i skärm, förlust av mobil
- Support på alla enheter
- Utbytesservice (SWAP-tjänst)
- Mobilskal och skärmskydd
- Säker återlämning – leverantör svarar för att uppfylla de krav på sekretess mm som vi har
- Asset management – leverantör svarar för registerhållning mm för samtliga mobiltelefoner som ingår i tjänsten.
- Leverans och registrering
- Konfigurering (MDM) – utifrån krav ställda av RJH konfigureras mobil av leverantör innan leverans

Alternativet kan hantera den blivande volymen på ca. 4500 mobiltelefoner, ev. möjligt med tillgång till Citrix.

Kostnad för tjänst omfattande 2500 mobiltelefoner:

12,8 – 16,5 mkr / år över en 6-årsperiod beroende på val av mobiltelefon

Idag finns ett antal dokument som på olika sätt har en koppling till hantering av mobiltelefon men var för sig reglerar de endast enskilda moment. Inget av dessa ger en bra överblick och tydlighet över vad

som förväntas av användarna, dessutom saknas dokument som reglerar policy, användarkonton, avslut mm. Ett gemensamt rutin- och policydokument med tillhörande instruktioner och checklista behöver tas fram oavsett vilket alternativ till organisation som väljs, där detaljerna kan komma att skilja sig åt beroende på valt alternativ. Dessa nya dokument ska underlätta för användarna men även bidra till en bättre kontroll och uppföljning för Region JH.

Förslag:

Vi förordar att man, med utgångspunkt från alternativ 2, jobbar vidare med en detaljerad utformning av organisation för att hantera teknisk lösning (mobiltelefoner/läsplatta). Bl.a. behöver en ny tjänst tillsättas, upphandling av utbytesservice (SWAP) genomföras, möjligheten till hyra av mobiltelefoner/läsplatta kontra köp av desamma ses över, översyn av nuvarande supportavtal genomföras.

Målsättningen blir att åtgärda samtliga brister som finns i dagens process till så låg kostnad som möjligt.

Finansiering föreslås ske inom respektive förvaltningsområdes budgetram förutsatt att införande av teknisk lösning ska vara obligatoriskt. Om verksamheterna själva får värdera om man ska nyttja teknisk lösning eller ej föreslås finansiering ligga under Regiondirektörens förvaltningsområde.

Bilaga 2: Fördjupad information och kostnads kalkyl för respektive alternativ

- 2) Regiondirektören får i uppdrag att göra en fördjupad utredning kring den uttalade farhågan bland medarbetare att, om man blivit tilldelad en teknisk tjänstelösning (ex. tjänstemobil), förväntas vara ständigt nåbar, med målet att ta fram åtgärder för att minska eller helt eliminera dessa farhågor.**

Svar: Den tekniska utvecklingen är viktig för att möjliggöra, förbättra och förenkla arbetet och arbetsmiljön men den behöver vara anpassad för behoven i verksamheten, riskbedömas och inte inverka på medarbetares fritid. Att helt eliminera de farhågor som framkommit kring införande av tjänstemobil är sannolikt inte möjligt då det är individberoende hur man ser på ett sådant införande. Att däremot minska påverkan är säkert möjligt och en stor bidragande faktor till det är inflytande, som i detta fall skulle kunna utgöras av att man deltar i, eller kan lämna synpunkter till, en riskbedömning. Valfrihet är en annan faktor som påverkar farhågor och oro och här finns kvarstående behov av förtydligande från uppdragsställare:

Ska samtliga medarbetare erbjudas en teknisk lösning där möjlighet finns att tacka nej, eller ska en teknisk lösning anses ingå i anställningen i form av ett arbetsverktyg och därigenom vara obligatorisk?

Lagrum och forskning kring risker ständig närhet

Gränslöst arbete

Arbetsmiljöverkets vägledning till Arbetsmiljöverkets föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4) framgår att:

Tydliggöra gränser

Långtgående möjligheter att utföra arbetet på olika tider och platser, till exempel med mobiler och datorer, kan vara ett sätt att skapa flexibilitet för arbetstagarna. Men det kan också innebära risker att arbetet blir gränslöst och inkräktar på vila och återhämtning. Arbetsgivaren bör därför tydliggöra gränserna och på så vis minimera riskerna och behålla kontrollen över arbetstidens förläggning.

I vägledning till Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1) framgår:

Riskbedömningar i samband med förändringar.

*Vid alla typer av förändringar i verksamheten ska det genomföras en riskbedömning före förändringen. Vid bedömningen ska arbetstagare och skyddsombud ges möjlighet att medverka. Exempel på förändringar när riskbedömningar ska genomföras är organisatoriska förändringar, ombyggnader, **användning av ny teknik** eller förändrad inriktning av verksamheten.*

Riskbedömningen blir underlaget för att fånga ex. oror samt andra risker man ser med förändringen. Bedömningen behöver bygga på ett konkret förslag om förändring o vad den innebär för att den ska ha effekt.

Arbetsmiljölagen ställer också krav på att arbetsgivaren ska förebygga ohälsa genom att tex motverka gränslöst arbete, skapa balans mellan arbete o fritid samt tydliggöra krav o förväntningar. Arbetsmiljöverket uttrycker b.la enligt nedan:

”Arbetstagare förväntas planera och prioritera sina egna arbetsuppgifter men också samordna dessa mot andras insatser, vilket innebär en grund för rollkonflikter och stressreaktioner som behöver uppmärksammas. I dag kombineras egenstyrd flexibilitet med känslan av att ständigt behöva vara tillgänglig för kollegerna för att inte vara den som fördröjer arbetet, och det kan bli en källa till stress.” ([Arbetsmiljöverket, 2018b, s. 33](#))

Individuella strategier

Det flexibla, gränslösa arbetet innebär många utmaningar. Många är uppkopplad och därmed tillgängliga nästan jämt, och arbetstid och fritid flyter ihop. Flexibiliteten ställer höga krav på var och en att själv se till att stänga av telefonen eller låta bli att kolla mejl. Olika människor kan behöva olika strategier för att klara av det gränslösa arbetet ([Prevent, flexibelt arbete](#)).

Gemene man använder sig av olika strategier för att hantera dessa gränser mellan arbete och fritid. Ofta väljs en strategi som passar vår personlighet, men det skall även passa med arbetsplatsens förväntningar.

- Totalsepareraren, håller helt och hållet isär privatliv och arbete
- Tidssepareraren, låter tiden bestämma, t.ex. avgränsad tid dag och kväll
- Platssepareraren, arbetar bara på jobbet, kan sitta till 22, men inte ta med arbete hem
- Arbetsintegreraren, jobbar hemma men gör inga privata ärenden på jobbet
- Privatintegreraren, gör privata saker på jobbet, men jobbar aldrig hemma
- Totalintegreraren, utnyttjar kombinationsmöjligheterna mellan arbetet och privatlivet

- Växlaren, har ingen egen strategi, utan pendlar mellan olika strategier utifrån omständigheter hemma och på jobbet

Splittrat arbete

Avbrott på grund av att tekniken pockar på uppmärksamhet genom e-post, direktmeddelandesystem och mobiltelefon kan leda till ökad frustration och stress hos medarbetare. Detsamma gäller för en splittrad arbetssituation när man har fler saker på gång samtidigt, exempelvis att svara på samtal, läsa e-post, söka information, svara på frågor och hoppa mellan arbetsuppgifter. Detta påverkar vår effektivitet, koncentrationsförmåga, kreativitet och ökar vår mentala belastning ([Prevent](#)).

Anders Hansen psykiatriker menar att "det räcker med att man har mobilen i fickan för att koncentrationen ska försämrans" ([Artikel; breakit](#)).

Förväntningar på arbetstagare

Det är också viktigt i sammanhanget att arbetsgivaren är tydlig med sina förväntningar och uppmanar de anställda att sätta gränser och se till att få tillräckligt med återhämtning.

Forskare betonar att denna gränslöshet ökar risken för uppkomsten av stress.

Det är bra om arbetsplatser som möjliggör gränslöst arbete i tid och rum har riktlinjer eller en policy för att hantera frågor om nåbarhet och tillgänglighet. Överenskomna principer skapar större tydlighet beträffande krav, förväntningar och möjligheter. Riktlinjerna kan omfatta olika saker beroende på hur förutsättningarna ser ut i organisationen eller på arbetsplatsen. Riktlinjer för tillgänglighet kan exempelvis sätta gränser för i vilken utsträckning man behöver vara tillgänglig utanför ordinarie arbetstid, ge riktlinjer för kommunikation via mejl och mobil och klargöra förväntningar på svarstid. De bör tydliggöra både förväntningarna på tillgänglighet mellan kollegor och mellan anställda och arbetsgivare.

Förslag på åtgärder.

Utifrån ovan ser vi att det är viktigt att:

- Riskbedömningar görs innan teknisk tjänstelösning implementeras för att hantera och se eventuella risker och bedöma den oro som omnämns i uppdraget.
(I vägledning till Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete (AFS 2001:1) framgår att riskbedömningar bland annat ska genomföras vid förändringar, t ex användning av ny teknik. Riskbedömningen bör göras på högst områdesnivå men gärna på lägre nivå.
 - Riskbedömningar bör viktas mot övriga förutsättningar i arbetet som finns, t ex gränssättning, arbetstidsförläggning och möjlighet till återhämtning i de olika verksamheterna. Viktningen avgör hur de eventuella åtgärderna kan se ut och hur stor riskerna för ohälsa blir kopplat till flexibiliteten.
 - Som ett första steg ser vi att underlaget till detta dokument kan användas som ett övergripande dokument med "allmänna råd" som sedan respektive område kan bryta ner utifrån sina förutsättningar till mer konkreta riskbedömningar (ev. områdesnivå, för vissa kanske förvaltningsnivå)

- Tydlig policy och riktlinjer med grund i ovan tas fram för att klargöra t ex när och hur mobiltelefonen ska användas (t ex vad gäller kontakt efter arbetstid, hantering på arbetstid).
 - Det finns ett behov av att en regionövergripande policy tas fram, men där det ev. kan vara tillåtet att områden tar fram egna tillämpningsanvisningar (inom vissa delar)
Exempel på kompetensområden som bör representeras i framtagandet av policy och riktlinjer är Kommunikation, IT, Info-SÄK, HR, Sekretariat.
- Krav och förväntningar tydliggörs vid införandet, vad är syftet med att varje medarbetare får en mobiltelefon?
 - Vi ser att det är av värde att syftet även redovisas i policy/riktlinjer.
- Ett alternativ kan vara att varje verksamhet får göra en egen bedömning huruvida de tror att de kan ha nytta av en tjänstemobil/läsplatta. De verksamheter som kommer fram till att man har det får då göra en egen riskbedömning. Med den som underlag tar man sedan beslut. Om beslutet innebär att man vill gå vidare så bör det finnas färdig finansiering så att det inte fastnar i enhets- eller områdesbudgetar.

Länkar/Läs mer:

- [Vägledning till Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö, AFS 2015:4](#)
- [Vägledning till Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt](#)
- [ISM-rapport 21, Hälsa på arbetsplatsen](#) (framförallt kap. 10 "Livet är inte bara arbete")
- [Gränslöst arbete – individuella strategier \(ISM\)](#)

Exempel policys från andra verksamheter:

- [Telefonpolicy Kinda Kommun](#)
- [Telefonpolicy, Linköpings universitet](#)
- [Riktlinjer och direktiv för telefoni, Hallsbergs kommun](#)
- [Riktlinje: Mobiltelefoner och andra mobila enheter, användning på Södra Älvsborgs sjukhus](#)

3) Regiondirektören får i uppdrag att kartlägga vilka områden och kategorier av anställda som har nytta av digitala hjälpmedel samt även utifrån den kartläggningen genomföra en kostnadsberäkning både av ett införande och driften av densamma.

Svar: Tidsramen för utredningsuppdraget och rådande pandemi har inneburit att en djupare kartläggning av vilka områden och kategorier som har nytta av digitala hjälpmedel inte varit möjlig. Det är därför svårt att peka ut en viss kategori som skulle ha större behov av en teknisk lösning än en annan, dels för att arbetsuppgifter varierar så mycket mellan olika kategorier, dels för att tillgången till andra tekniska stöd (ex. tunn klient, PC) skiljer sig åt beroende på arbetsplats. Exempelvis så har medarbetare i administrativa funktioner (ex. Hus 3, Hus 2, Mottagningar, HC) i stor utsträckning tillgång till en egen fast arbetsplats under sitt arbetspass medan medarbetare inom slutenvården (ex. vårdavdelning) måste dela det begränsade antalet arbetsstationer som finns med ett antal kollegor. Bland de som idag inte har en tjänstemobil kan

man rent generellt säga att de flesta skulle gynnas av att ha tillgång till en mobiltelefon, det skulle möjliggöra ett mer flexibelt och mobilt arbetssätt.

Det är också svårt att säga vad var och en av medarbetarna skulle ha för nytta men i svaren från den enkät som genomfördes sep-okt 2020 så framkom bl.a. följande:

Bland cheferna så har majoriteten redan tillgång till en tjänstemobil. Av svaren från enkäten framgår bl.a. att man skulle ha mycket svårare att lösa sina arbetsuppgifter utan mobiltelefon, man kan vara mer effektiv då man snabbt kan komma åt mycket information via sin mobil oavsett var man befinner sig, man behöver inte vara på sin ordinarie arbetsplats för att kunna bli nådd och det underlättar arbete hemifrån.

Bland medarbetarna, där 73% av respondenterna i enkäten jobbar inom Hälso- och sjukvård, är det avsevärt färre som idag har en tjänstemobil (ca. 30%). Eftersom det inte efterfrågas närmare i enkäten vilken yrkesroll man har så är det svårt att särskilja svaren utifrån den aspekten men om man läser mellan raderna så går det ändå att se att de som uttalat jobbar som vårdpersonal inom slutenvården inte ser några större fördelar med en tjänstemobil på sin arbetsplats men däremot när man befinner sig i hemmet, t.ex. för att kunna delta i digitala möten, kontrollera sitt schema och mejl. Övriga som svarat ser ungefär samma fördelar som cheferna.

Allmänt kan man också se att behovet av att ha en tjänstemobil för att kunna ringa från och bli uppringd på varierar beroende på vilken arbetsplats man har. De som har en egen anknötning eller en funktion det inte finns så många av på arbetsplatsen, de som i olika omfattning jobbar hemifrån, de som jobbar över stora geografiska områden m fl ser ett behov av möjligheten att kunna ringa/bli uppringd samt möjligheten att skicka meddelanden. De som delar en anknötning (ex. vårdavdelning) med andra ser inte samma behov av att kunna ringa/bli uppringd, däremot finns behov av att kunna skicka meddelanden och ha åtkomst till nätet.

Kostnadsberäkning för införande och drift redovisas under p.1