

Maria Ingvarsson
Maria.Ingvarsson@skane.se

BESLUTSFÖRSLAG

Datum 2021-05-22
Ärendenummer 2020-POL000320

1 (4)

Uppdatering uppdrag servicevärdar - bemanning och rätt använd kompetens

Ordförandens förslag

Personalnämnden godkänner ett projektdirektiv "Underlag inför ett eventuellt beslut om breddinförande av servicevärdar i Region Skåne".

Sammanfattning

Det arbete som gjorts hittills får betraktas som en förstudie till ett mer genomgripande projekt för att närmare belysa förutsättningar för ett breddat införande av servicevärdar, där hänsyn måste tas till det arbete som bedrivs i projekt bemanningsmål. Förslag till projektdirektiv för att fortsatt kartlägga förutsättningarna för ett breddat införande av servicevärdar i Region Skåne bilägges.

I ärendet finns följande dokument:

1. Beslut om projektdirektiv
2. Projektdirektiv

Beskrivning av ärendet och skälen för förslaget Bakgrund

På uppdrag av personalnämnden gjordes 2020 en utvärdering av införandet av servicevärdar i Region Skåne, med fokus på beslutsprocessen och måluppfyllelse avseendefrigjord tid för vårdpersonal, ökad patientnöjdhet, minskning av vårdrelaterade infektioner och ökad professionalisering av hantering av måltider. Man tittade också på om införandet av servicevärdar stimulerat verksamheterna till att använda kompetensen rätt och utredde de organisatoriska förutsättningarna. Utvärderingen utfördes med stöd av oberoende konsult som djupintervjuade 37 nyckelpersoner som chefer, förtroendevalda och arbetsledare. Man tog också stöd i insamlade dokument.

Utvärderingen visar att servicevärdarna innebär en betydelsefull avlastning för

vårdpersonalen. Införandet av servicevärdar har skapat förutsättningar för att vårdpersonalens kompetens i större utsträckning kan användas för vårduppgifter. Frågan om värdet och effekterna av yrkesrollen servicevärdar kan inte ses isolerat utan måste ses i ett större sammanhang. En effektiv vård förutsätter att de olika arbetsuppgifterna fördelas mellan olika personalkategorier med rätt kompetens för uppgiften. Det finns därför ett behov av att se servicevärdarna i en större kontext, såväl vad gäller sjukvårdsförvaltningarnas organisation, som beträffande hur vården ska få tillgång till den nödvändiga servicen på bästa möjliga sätt.

Den avlastning som vårdpersonalen har fått genom införandet av servicevärdar har däremot inte lett till motsvarande anpassning av bemanningen av vårdpersonal och/eller ökat antal vårdplatser. Upplevelsen var initialt att det blev en bättre arbetsmiljö genom att undersköterskorna slapp stå i köket, städa när lokalvårdaren inte var på plats och utföra vissa serviceuppgifter. Denna upplevelse har klingat av eftersom det nu uppfattas som normalt att inte göra sådant. Införandet av servicevärdar uppfattas därför mest som en fördröjning av verksamheten.

När det gäller de organisatoriska förutsättningarna kom utredningen fram till att gränsproblematiken kvarstår om chefskapet för servicevärdarna skulle gå över till vården. Det skulle bara innebära att gränsen förändras för vad som är vårdens ansvar respektive Regionsservice. Utöver den dagliga arbetsledningen svarar Regionsservice idag för bl.a. rekrytering, kompetensutveckling, vikarieanskaffning, semesterplanering, kvalitetskontroller och kvalitetssäkring, bevakningen av metodutvecklingen inom yrkesområdet, utveckling av yrkesrollen mm. Om den dagliga arbetsledningen av servicevärdarna tas över av vården måste även ansvaret för dessa arbetsuppgifter fördelas och organiseras, vilket innebär nya gränsdragningar.

Man kom även fram till att om servicevärdskonceptet ska införas vid fler arbetsplatser, bör vid fastställande av vilka arbetsuppgifter som ska utföras av servicevärderna hänsyn tas till patienternas behov, typ av måltidshantering, logistiklösningar för tvätt och förrådsvaror m fl förutsättningar, vilka kan variera från arbetsplats till arbetsplats, men också över tid. Det är viktigt att arbetsuppgifterna definieras före ett beslut om införande fattas.

Utvärderingen är begränsad till att utvärdera konceptet servicevärdar i Regionsservice regi. Det finns annan form av vårdnära service, ofta med benämningarna servicemedarbetare eller måltidsvärd, såväl inom såväl Regionsservice som i andra verksamheter och förvaltningar i Region Skåne.

Förnyat uppdrag

Rapporten överlämnades till personalnämnden i november 2020 och HR-direktören fick ett förnyat uppdrag, att inkludera utvecklingen av servicevärdar i pågående arbete med bemanning och rätt använd kompetens. Med anledning av

det startades under våren en arbetsgrupp med representanter utsedda av en styrgrupp bestående av HR-direktör, ekonomidirektör och förvaltningschefer för sjukhus, psykiatri och Regionservice. Arbetsgruppen fick i uppgift att kartlägga och klargöra rollerna inom vårdnära service, inklusive servicevårdar, lyfta fram goda exempel och lära av andra, kartlägga vilka arbetsuppgifter som kan utföras av servicevårdar i stället för av sjukvårdspersonal och därmed bidra till en ökad produktion samt analysera förutsättningar för ett breddat införande genom att analysera förutsättningar ur ett ekonomiskt perspektiv.

Arbetsgruppen har tagit del av det pilotprojekt som bedrivs vid Ystad lasarett, ett projekt som har som mål att ge optimerad service och bättre vårdflöden med stöd av servicemedarbetare. Utgångspunkter har varit att utgå ifrån verksamhetens behov och använda kompetensen rätt, RAK. Förväntade effekter är snabbare vårdflöden inom såväl operation som på vårdavdelning, minskad personalomsättning och på längre sikt en attraktiv arbetsplats och en hållbar arbetsmiljö med bl. a. mer tid för patienten. Projektet kommer kontinuerligt att följas upp och utvärderas i sjukhusstyrelsen Ystad och i servicenämnden.

Vid kartläggning av Region Skånes totala vårdnära service kan konstateras att den är svåranalyserad. Förutom Regionservice servicevårdar finns många roller och benämningar, ofta vitt skilda mellan förvaltningar och ibland mellan verksamheter inom samma förvaltning. Om Region Skåne ska arbeta för ett breddinförande av servicevårdar behöver yrkesroll, arbetsuppgifter och organisatorisk tillhörighet beslutas på en övergripande nivå.

Det blir också viktigt att vidare analysera effekterna av ett införande, både på kort och litet längre sikt. Det behöver fattas ett beslut om att servicevårdar ska utgöra en kompetens som kompletterar vårdpersonalen genom att successivt ta över en del av de serviceuppgifter, som nu till stor del utförs av undersköterskor och sjuksköterskor.

Det arbete som gjorts hittills får betraktas som en förstudie till ett mer genomgripande projekt för att närmare belysa förutsättningar för ett breddat införande av servicevårdar, där hänsyn måste tas till det arbete som bedrivs i projekt bemanningsmåltal, ett arbete som pausats p g a av Covid-19. Det måste också tas hänsyn till SDV och kommande måltidsavtal och - hantering. Förslag till projektdirektiv för att fortsatt kartlägga förutsättningarna för ett breddat införande av servicevårdar i Region Skåne bilägges.

Ekonomiska konsekvenser och finansiering

Se projektdirektiv

Juridisk bedömning

En juridisk bedömning har inte bedömts som nödvändig.

Miljökonsekvenser

Ärendet bedöms inte få några miljökonsekvenser.

Samverkan med berörda fackliga organisationer

Samverkan med fackliga organisationer sker på regional nivå.

Uppföljning

Återkoppling sker till personalnämnden under första kvartalet 2022.

Pontus Lindberg
Ordförande

Karin Melander
HR-direktör