

Förutsättningar för ett breddat införande av servicevärdar i Region Skåne

Bakgrund

Svensk hälso- och sjukvård kommer ständigt behöva förnya och anpassa verksamheten till nya förutsättningar för att fullgöra sin uppgift att bidra till medborgarnas välfärd. Region Skåne står inför stora utmaningar i form av ökade vårdbehov, krav på effektivisering, ny teknik och stora pensionsavgångar. Reformen har genomförts som innebär krav på större patientinflytande och valfrihet samtidigt som patienternas beteenden och krav förändras. Statliga utredningar visar att behovet av välfärds-tjänster kommer att öka. Region Skåne, tillsammans med andra regioner, kommer att antingen behöva anställa fler medarbetare eller ändra arbetssätt för att vårda fler patienter utan en motsvarande ökning i personalstyrkan. Detta ställer krav på att vi nyttjar kompetenserna rätt.

Region Skåne upplever redan en sjuksköterskebrist och även brist på undersköterskor med de kompetenser vi behöver inom sjukvården. Cheferna kämpar med att fylla vakanser på sina enheter för att hålla vårdplatser öppna. Utbildningsanordnare kan inte utbilda den mängd medarbetare som vi har behov av. Digitalisering och ny teknik kan minska bemanningsbehovet något men inte till den grad att den löser bemannings-utmaningen. Vården måste planera för en omställning. Ett brett införande av servicevärdar kan vara en del av lösningen. Servicevärdar utför patientnära arbetsuppgifter som inte behöver utföras av vårdpersonal.

Införande av servicevärdar i Region Skåne

Antalet servicevärdar har successivt ökat i antal i Region Skåne sedan 2015. Projekt servicemedarbetare kök/servicevärdar startade inom förvaltningen Regionservice i samband med implementeringen av ett nytt kostavtal 2015-04-01. Inledningsvis var syftet att stödja de vårdavdelningar som hittills i sin måltidsförsörjning nyttjat färdigställda brickluncher/middagar.

Servicevårdskonceptet har därefter utvecklats så att det vid vissa vårdavdelningar även kommit att omfatta ett flertal övriga servicetjänster såsom städning, måltidshantering, hjälp vid patienters hemgång och andra serviceuppgifter. Syftet är att frigöra tid från vårdpersonalen genom en ny yrkesroll, servicevård, som kan utföra serviceuppgifter som identifierats som möjliga att avlasta vårdpersonalen med. Övriga förväntade effekter är bland annat ökad patientnöjdhet, minskning av vårdrelaterade infektioner och en ökad professionalisering i hantering av måltider.

En pilotverksamhet med servicevård genomfördes 2015-09-01 - 2016-01-31 vid fyra avdelningar på SUS Malmö. SUS beslutade 2016 att finansiera ett byte från servicemedarbetare-kök till servicevård vid 28 avdelningar i Malmö. Införandet pågick från april till september 2016. Projekt Servicevård slutrapporterades 2017. Utvärderingen visade att servicevårdarna innebär en betydelsefull avlastning för vårdpersonalen. Införandet av servicevård skapade förutsättningar för att vårdpersonalens kompetens i större utsträckning kunde användas för vårduppgifter. Under 2017 har även servicevårdar anställts i andra förvaltningar.

Ytterligare ett pilotprojekt pågår nu i Region Skåne. Pilotprojektet i Ystad har drivits utifrån ambitionen att hitta former för införande av en vårdnära service som bidrar till optimerade vårdflöden inom ramen för RAK, rätt använd kompetens. Projektet som är ett samarbete mellan Lasarettet i Ystad och Regionservice startade i liten skala i december 2020 och skalades upp till att omfatta åtta avdelningar inklusive akutmottagning i maj 2021. Pilotprojektet har skrivit delrapport och slutredovisning sker under hösten 2022.

Under 2020 gjorde externa konsulter, på uppdrag av personalnämnden, en utvärdering av införandet av servicevård i Region Skåne som var anställda på Regionservice. Det fanns andra former av vårdnära service, ofta med benämningarna servicevård eller måltidsvård, i andra verksamheter och förvaltningar i Region Skåne. Uppdraget hade fokus på beslutsprocessen och måluppfyllelse avseende frigjord tid för vårdpersonal, ökad patientnöjdhet, minskning av vårdrelaterade infektioner och ökad professionalisering av hantering av måltider. Man tittade också på om införandet av servicevård stimulerat verksamheterna till att använda kompetensen rätt och utredde de organisatoriska förutsättningarna. Rapporten överlämnades till personalnämnden i juni 2020.

Utvärderingen visade att yrkesrollen servicevård utvecklades successivt genom projekt Servicevård under 2015 och innebär en betydelsefull avlastning för vårdpersonalen. Införandet av servicevård har skapat förutsättningar för att vårdpersonalens kompetens i större utsträckning kan användas för vårduppgifter. Rapporten från konsulterna, beskrev att en effektiv vård förutsätter att de olika arbetsuppgifterna fördelas mellan olika personalkategorier med rätt kompetens för uppgiften. De rekommenderade att se behovet av servicevårdarna i en större kontext, såväl vad gäller sjukvårdsförvaltningarnas organisation, som beträffande

hur vården ska få tillgång till den nödvändiga servicen på bästa möjliga sätt. Om servicevårdskonceptet skulle införas vid fler arbetsplatser, bör vid fastställande av vilka arbetsuppgifter som ska utföras av servicevården med hänsyn till patienternas behov, typ av måltidshantering, logistiklösningar för tvätt och förrådsvaror med flera. Förutsättningar kan variera från arbetsplats till arbetsplats, och också över tid.

HR-direktören fick ett förnyat uppdrag i november 2020, att inkludera utvecklingen av servicevårdar i pågående arbete med bemanning och rätt använd kompetens. Med anledning av det startades en arbetsgrupp med representanter utsedda av en styrgrupp bestående av HR-direktör, ekonomidirektör och förvaltningschefer för sjukhus, psykiatri och Regionservice. Vid kartläggning av Region Skånes vårdnära service kunde de konstatera att situationen är svåranalyserad. Förutom servicevårdar anställt på Regionservice servicevårdar finns många andra medarbetare med andra roller och tjänstetitlar anställt direkt ute på förvaltningar. Om Region Skåne ska arbeta för ett brett införande av servicevårdar behöver yrkesroll, arbetsuppgifter och organisatorisk tillhörighet definieras och beslutas på en övergripande nivå. Det blir också viktigt att vidare analysera effekterna av ett införande, både på kort och litet längre sikt. Ett beslut behöver fattas om att servicevårdar ska utgöra en egen kompetens som kompletterar vårdpersonalen genom att successivt ta över en del av de serviceuppgifter, som nu till stor del utförs av andra medarbetare i sjukvården.

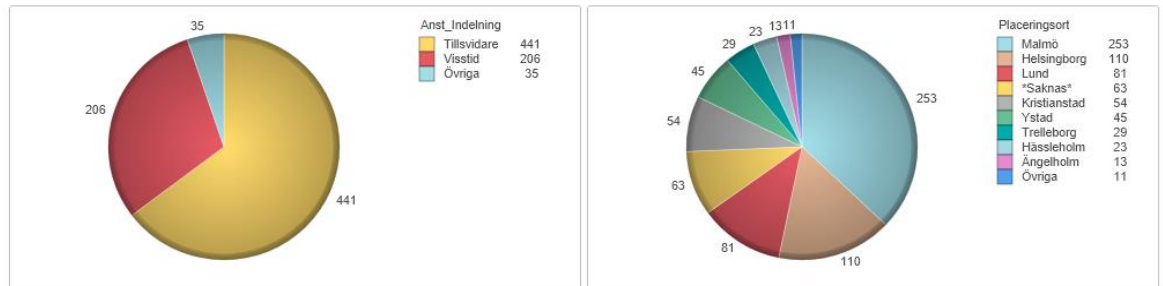
Skånes Universitetssjukvård (SUS) har under 2021 genomfört en lokal förvaltnings-övergripande intervjuundersökning samt gjort en genomgång av befintliga rutiner för introduktion och utbildning avseende tjänsten Servicevård. Att belysa och se hur servicegraden kan öka och SUS få ut mer av befintliga tjänster rörande servicevårdar i arbetet med att möjliggöra optimering av vårdflöden genom ökad servicegrad.

Antal servicevårdar, servicemedarbetare och sjukvårdsbiträden anställda januari 2022 i Region Skåne

Förvaltning	Anställda	Kvinnor	Män	Medelålder
Total	682	393	289	40,6
Medicinsk service	4	0	4	43,0
Skånes sjukhus Nordväst	9	2	7	39,1
Skånes sjukhus Nordost	21	16	5	41,1
Primärvården	25	17	8	46,1
Psyk. hab och hjälpmedel	50	22	28	39,0
Skånes universitetssjukvård	88	44	44	39,0
Regionservice	485	292	193	40,8

Det finns idag ca 680 servicevårdar i Region Skåne.

Antal servicevärdar, servicemedarbetare och sjukvårdsbiträden anställda januari 2022 per anställningsform och placeringsort i Region Skåne



Uppdrag att ta fram förutsättningar för ett breddat införande av servicevärdar i Region Skåne

Personalnämnden godkände 2021-06-25 ett projektdirektiv "Underlag inför ett eventuellt beslut om breddinförande av servicevärdar i Region Skåne" samt beslutade att ärendet skulle slutredovisas vid nämndens sammanträde under första kvartalet 2022. En arbetsgrupp med representanter från de olika förvaltningar bildades under december 2021, med uppgift att

- klargöra yrkesrollen servicevärdar/servicemedarbetare, benämning, kvalifikationer och organisatorisk placering
- kartlägga vilka arbetsuppgifter som kan utföras av servicevärdar i stället för av sjukvårdspersonal
- analysera effekterna av ett införande, både på kort och lång sikt.
- analysera förutsättningar för ett breddat införande

Arbetsgruppen har tagit del av rapporter från tidigare pilotstudier och utredningar från Region Skåne och andra regioner. Mycket kunskap har återanvänts från slutrapporten från 2017. Arbetsgruppen har diskuterat innehållet i befattningen servicevärd och har diskuterat olika lösningar till organisatorisk placering för servicevärdar i Region Skåne.

Framgångs- och nyckelfaktorer vid breddinförande av servicevärdar utifrån tidigare pilot och utredningar i Region Skåne samt andra regioner.

Förarbete kräver rätt använd kompetens – workshifting inför införande av servicevärdar.

För att införande av servicevärdar ska kunna genomföras kostnadsneutralt krävs effektiva tjänstekombinationer för såväl vård som servicevärdar, dvs servicevårdsinförandet bygger på utfört RAK-arbete. Erfarenhet från Skåne och andra projekt som pågår i andra regioner är att införandet måste styras utifrån vårdens RAK-arbete. Avdelningscheferna behöver stöd i kompetensväxlingsarbetet. Verktyg finns som kan underlätta detta arbete för cheferna.

Rätt använd kompetens, RAK, är en metod som använts för att systematiskt växla arbetsuppgifter till rätt kompetensnivåer och uppgiftsflöden. Inför införande av servicevärdar inventerar enheten arbetsuppgifter som inte kräver vårdkompetens. Medarbetare på enheten arbetar med att inventera vilka kompetenser som krävs på enheten och att arbetsuppgifterna fördelas på rätt kompetensnivå.

Leveranssäkerhet i serviceuppdragen, är grunden för att vården ska kunna förändra sina arbetssätt enligt RAK, att servicevärda med rätt profil anställs och att kontinuitet i bemanning kan uppnås. Om Regionservice anställer och tillhandahåller servicevärdar krävs hög leveranssäkerhet samt lyhördhet. En

stabil organisation som ger service enligt avtal och med kontinuitet är en grundförutsättning.

Ledarskap och organisation

Andra regioner förespråkar en central serviceorganisation som kan arbeta professionellt med utvecklingsarbete inom servicesidan parallellt med vården som ansvarar för vårdens utveckling. Målsättningen skulle vara att skapa en serviceorganisation där medarbetarna får hemavdelningar för att ta tillvara de positiva effekterna av helhet och ansvar men ändå kunna erbjuda full servicetäckning vid frånvaro. Organiserade med chef som har erfarenhet och kompetens för serviceuppgifter med ett nära samarbete med vårdhygien.

När det gäller de organisatoriska förutsättningarna i Region Skåne kom utredningen från 2020 fram till att gränsproblematiken kvarstår om chefskapet för servicevårdarna skulle gå över till vården. Det skulle bara innebära att gränsen förändras för vad som är vårdens ansvar respektive Regionservice. Utöver den dagliga arbetsledningen svarar Regionservice idag för bland annat rekrytering, kompetensutveckling, vikarieanskaffning, semesterplanering, kvalitetskontroller och kvalitetssäkring, bevakningen av metodutvecklingen inom yrkesområdet, utveckling av yrkesrollen m.m. Om den dagliga arbetsledningen av servicevårdarna tas över av vården måste även ansvaret för dessa arbetsuppgifter fördelas och organiseras, vilket innebär nya gränsdragningar. Oavsett vilken väg som Region Skåne väljer måste Regionservice och vårdens enhetschefer hitta fungerande samarbetsformer. Utredningen från SUS påpekar att enheterna vill ha kvar vissa möjligheter att anställa egna servicevårdar.

Teamarbete

Integrering av vårdnära servicevårdar i verksamheten för att skapa tillhörighet och vi-känsla. Servicevårdar behöver vara delaktiga i mötes forum som APT, Pulsmöten, ta rast med vårdpersonalen mm och får möta välkomnande personal på enheten.

Fastlagt kvalifikationskrav och standardiserad introduktion

En standardiserad yrkesbeskrivning i hela regionen. Skapa standards med lägsta utbildningsnivå samt fast introduktion som grund som skapar välutbildade och drivna servicevårdar. Ingen ska arbeta i en lokal utan en grundkunskap om vad som bedrivs i lokalen och vad som är centralt för just den verksamheten. Detta är viktigt för såväl den personliga tryggheten som för patientsäkerheten.

Flexibla serviceresurser utifrån standardiserade ramar

Ökad flexibilitet från Region Service för att bättre möta vårdens behov. Vården ser behov redan nu att utöka bredden på arbetsuppgifter som servicemedarbetare kan utföra. Var den exakta gränsen mellan vård, service och administration går

kan variera beroende på verksamhetens komplexitet. Det går inte att generellt dra dessa gränser utan de måste definieras på varje enhet beroende på verksamhet.

Strukturerat sätt att följa upp på

För att mäta effekten behövs standardiserade nyckeltal. Nyckeltal för vårdkvalitet, servicekvalitet och resursanvändning. Förvaltningar sörjer för att den frigjorda tiden används till utökat patientarbete.

Effekterna av ett införande på längre sikt.



Ystads pilotstudie har väl summerat de långsiktiga effekterna på ett breddinförande av servicevårdar. Förvaltningarna ser redan nu behov av att utöka bredden på arbetsuppgifter som servicevårdar kan utföra.

Andra beslut som stödjer bredare införande av servicevårdar

- SDV-projektet har fattat beslut att slutstädning vid hemgångar samt patienttransporter inte ska utföras av vårdpersonal
- Lokaler byggs och renoveras utifrån konceptet ”ett samlat serviceerbjudande”
- Köken byggs om och mathantering ändras framåt för att förbättra patientupplevelsen, det kommer att innebära ändring i mathanteringsrutiner

Alla dessa tagna beslut talar för ett bredare införande av servicevårdar i Region Skåne.

Ett standardiserat och strukturerat arbetssätt

Region Skåne är en arbetsgivare. Oavsett organisatorisk tillhörighet är ett standardiserat och strukturerat arbetssätt en förutsättning för ett effektivt arbete inom vården. Enlig slutrapporten från 2017 behöver Region Skåne säkerställa följande punkter för att uppnå detta standardiserade arbetssätt och skapande av en ny yrkesroll som servicevård.

- En anvisning som ger klarhet i rollen servicevård: titel, basarbetsuppgifter, kvalifikationer.
- Ett beslut att servicearbetsuppgifter samt transport inte ska utföras av vårdmedarbetare
- Definiera gränssnittet mellan servicevård och vården, nu och framgent
- Ett arbete på enheter för att analysera antal timmar där servicearbetsuppgifter bedrivs, (innebär en renodling av roller på avdelningar, servicearbetet görs av flera olika personer på avdelningar idag (RAK-arbete)
- Bygga upp en gemensam basutbildning i regionen
- En kompetensstege för professionen servicevårdar
- Profil för servicevård inför rekrytering
- Utveckla teamarbete: stora fördelar står att finna inom såväl patientsäkerhet som personalnöjdhet om all personal känner en stark vi-känsla.
- Kontinuerlig uppföljning

Organisatorisk tillhörighet

För att uppnå effektivitet och minimera kostnader kan man samla den nya yrkesgruppen antingen på förvaltningar eller på Regionservice. Servicevården kan ha sin fysiska tillhörighet på en avdelning, men arbetsleds, utbildas och har sin anställning hos Regionservice, eller på avdelningen helt och hållet.

Utredningen från 2020 analyserade de organisatoriska förutsättningarna för servicevårdar och kom fram till att gränsproblematiken kvarstår om chefskapet för servicevårdarna skulle gå över till vården. Det skulle bara innebära att gränsen förändras för vad som är vårdens ansvar respektive Regionservice. Utöver den dagliga arbetsledningen svarar Regionservice idag för bland annat rekrytering, kompetensutveckling, vikarieanskaffning, semesterplanering, kvalitetskontroller och kvalitetssäkring, bevakningen av metodutvecklingen inom yrkesområdet, utveckling av yrkesrollen mm. Om den dagliga arbetsledningen av servicevårdarna tas över av vården måste även ansvaret för dessa arbetsuppgifter fördelas och organiseras, vilket innebär nya gränsdragningar.

Om servicevårdar anställs på vårdenhet/förvaltning

Om servicevårdar anställs på förvaltningarna kan arbetsuppgifter fördelas mellan enheterna och Regionsservice enligt följande:

Förvaltningar

- Ta emot befintliga servicevårdar från Regionsservice (minst 485 medarbetare)
- Utbilda enhetschefer i service och dess regelverk
- Avsätta tid för vårdens enhetschefer för utbildning, rekrytering och bemanningsansvar
- Hålla sig uppdaterad på gällande regelverk och säkerställa lagefterlevnad gällande serviceuppgifterna
- Ansvara för kontinuerlig kvalitetsuppföljning
- Standardisera och säkerställa utbildningskrav
- Ta fram kravprofil för att särskilja vård och service
- God framförhållning för rekrytering och utbildningsplanering
- Avsätta tid för utveckling och förbättringsarbete för tjänsten
- Ta fram beredskapsstruktur för servicevårdar
- Arbeta med överflyttning av arbetsuppgifter mellan medarbetare för avlastning av de vårdkompetenser det råder brist på (Rätt Använd Kompetens (RAK))
- Bygga upp en utbildning och introduktion till servicevårdar
- Initiera insatser för att införliva den nya yrkesgruppen i teamet

Regionsservice

- Ingen arbetsuppgift

Gemensamt

- Arbeta för samsyn för regelverk och utveckling av vårdnära service och lokavård inom Region Skåne

Om servicevårdar anställs på Regionsservice

Om servicevårdar anställs på Regionsservice kan arbetsuppgifter fördelas mellan enheterna och förvaltningarna enligt följande

Förvaltningar

- Arbeta med överflyttning av arbetsuppgifter mellan medarbetare för avlastning av de vårdkompetenser det råder brist på (RAK)
- Genomföra insatser för att inkludera servicevårdar i teamet

Regionsservice

- Ta emot befintliga servicevårdar från förvaltningar (200 medarbetare)
- Samordna tjänster och leveranser utifrån vårdens behov
- Ta fram utbildningsinnehåll
- Planera för utbildningsinsatser på kort och lång sikt. Detta är ett krav för att möta vårdens behov och krav
- Erbjud god framförhållning inför rekryteringen
- Erbjud ett nära ledarskap med tydliga gränssnitt och rutiner tillsammans med förvaltningarna

- Ta fram en tydlig rollbeskrivning på servicemedarbetarna efter inspel från förvaltningarna
- Kontinuerlig kvalitetsuppföljning i samverkan med kunden för att leverera korrekt tjänst
- Erbjuder ett nära ledarskap med tydliga gränssnitt och rutiner
- Kompetensutveckla Servicevärdar

Gemensamt

- Arbeta med en kontinuerlig kommunikationsstruktur med daglig uppföljning och återkoppling för att minska friktionen i det dubbla ledarskapet och att integrera servicepersonal med vårdens medarbetare
- Samarbete mellan vård och service och hålla sig uppdaterad för att uppnå de specifika krav som gäller inom vårdsektorn
- Skapa tydliga gränssnitt mellan service-, vård- och omsorgsarbetet
- Skapa och kräva en tydlig mötesstruktur mellan vård och service

Arbetsmaterial/utkast inför Tillämpningsanvisningar för servicevärdar i Region Skåne efter beslut av Regiondirektör

Region Skåne är en arbetsgivare. Oavsett organisatorisk tillhörighet är ett standardiserat och strukturerat arbetssätt en förutsättning för ett effektivt arbete inom vården.

Benämning

För att skapa känslan av tillhörighet till en profession är det viktigt att ha samma benämning.

AIDetikett_Txt	AIDetikett	Befattningstext
Biträdesarbete. annat	207090	Servicevärd

Kvalifikationskrav till servicevärdar

Minimum 18 år

- Gymnasieskola eller motsvarande
- Datorvana
- Servicekompetens (se nedan)
- Personliga egenskaper
- Lojal, positiv och förändringsbenägen
- Ansvarskänsla, flexibel, initiativrik och kan arbeta både självständigt och i team
- Behärskar svenska språket både i tal och skrift

Erfarenhet från branschen såsom: måltidshantering, vård, restaurang, lokalvård, kök, servering eller övrigt servicearbete

Utbildning och introduktion

Servicevärden behöver få en utbildning som består av både teori och praktisk övning för att kunna ta till sig nya kunskaper på bästa sätt. Medarbetaren ska förutom introduktion, få utbildning och information inom lokalvård, måltider, avdelningsspecifika arbetsuppgifter, säkerhet, service, hygien, miljö samt få praktisk erfarenhet genom bredvidgång på avdelning. Ingen ska arbeta i en lokal utan en grundkunskap om vad som bedrivs i lokalen och vad som är centralt för just den verksamheten. Detta är viktigt för såväl den personliga tryggheten som för patientsäkerheten.

Genom att ha en gemensam kompetensbas för servicevärden kan servicevärden utföra breda servicetjänster vilket skapar en stor flexibilitet, möjlighet att möta de varierande

behov som finns på respektive vårdavdelning samt skapa en bättre arbetsmiljö med möjlighet till arbetsrotation för servicevärden.

Utbildningen innehåller:

- Vårdhygien
- Basala hygienrutiner, smitta och smittspridningsvägar
- Lokalvård
- Gällande standarder, tillämpningsanvisningar och städprodukter
- INSTA 800
- Hygienstandard 2451:10 SV
- Maskinkörning
- Måltider
- Livsmedelshygien & egenkontroll/gröna pärm
- Kost & nutrition
- Måltidshantering på avdelning, frukost, mellanmål, kantin- & portioneringskunskap
- Beställningssystem - Mashie
- Övrigt
- Tystnadsplikt och sekretess i vården.
- Introduktion till yrket
- Brand & Säkerhet
- HLR
- Serviceutbildning
- Introduktion till avdelning

Arbetstidsmått

Befattningen servicevård inkluderar arbetsuppgifter som normalt ryms inom köksbiträde, lokalvård och vaktmästeri. Servicevård har arbetstidsmått 37:37 på heltid, vilket är reglerat i kollektivavtal med Kommunal. Om annan tjänstgöring förekommer gäller annat arbetstidsmått enligt avtal.

Arbetsuppgifter

Servicevärden kan utföra följande arbetsuppgifter som inte behöver utföras av vårdpersonal. Till exempel: -

- Måltidshantering: Beställa mat/specerier, förbereda samt servera samtliga måltider till patient. Arbeta för en bättre mellanmålshantering samt patientanpassa kosten till riskgrupper efter beslut från vårdutbildad personal. Sköta egenkontroll för måltidshantering, diska och städa kök, duka och tillgodose en trevlig miljö i matsalen. Hantera kaffevagn och utföra matsvinnsmätningar.
- Hjälpa till vid patienternas hemgång, till exempel packa tillhörigheter, hjälpa till med apoteksinköp.
- Ta hand om all lokalvård på avdelningen, både den regelmässiga lokalvården som Regionservice ansvarar för och även den patientnära

städningen såsom sängbord, sängtvätt, ljusramp, patientskåp samt bäddning av säng.

- Ansvara för rullande material: tvätta, pumpa, serva till exempel rullstolar droppställningar, gångbord, toalettstolsförhöjare, betastöd och rullatorer.
- Ta hand om personalrum – såsom pentryservice, kaffekokning och frukostförberedelser till personalen samt egenkontrollprogram personalrum.
- Samordna servicetjänster
- Gå med prover
- Smittstädning
- Beställa förråd. Packa upp förråd och hålla ordning i förråden