

RAPPORT

Datum 2022-06-08
 Ärendenummer 2020-POL000320

Alternativa benämningar för servicevärdar

En redovisning av alternativa benämningar för servicevärdar till ärendets beredning i Regionstyrelsen

Personalnämnden har föreslagit Regionfullmäktige att fatta beslut om breddinförande av servicevärdar som en egen profession i Region Skåne från och med 2022-09-01. Personalnämnden gav samtidigt HR-direktör i uppdrag att redovisa en alternativ benämning för yrkeskategorin till ärendets beredning i Regionstyrelsen.

Yrkesbenämningar i Region Skåne

På anställningsavtalet ska det framgå vad arbetstagaren är anställd som och det är arbetstagarens faktiska arbetsuppgifter som ska styra vilken befattning som ska användas. Det finns ett nationellt klassificeringssystem för gruppering av arbetsuppgifter i befattningar; Arbetsidentifikation – AID.

Biträdesarbete, annat	Utför brukar-/patientnära omsorgsarbete.	T.ex. sjukvårdsbiträde, mottagningsbiträde, jourbiträde, omsorgsbiträde, assistent/vårdavdelning, vårdnära servicemedarbetare
-----------------------	--	---

Region Skåne följer det nationella klassificeringssystemet och har kompletterat detta med lokala befattningskoder. Enhetens för arbetsvillkor, inom Koncernstab HR beslutar om att införa nya samt ändra eller ta bort befintliga befattningskoder inom Region Skåne i enlighet med förhandlings- och arbetsordning för förhandlings- och villkorsfrågor inom personalområdet.

Enligt Region Skånes befattningslista uppdaterad 220408

Sjukvårdsbiträde	Arbetsuppgifterna innefattar för närvarande bland annat att utföra brukar-/patientnära omsorgsarbete mm
Servicevärd	Arbetsuppgifterna innefattar för närvarande bland annat att utföra brukar-/patientnära omsorgsarbete mm

Regionservice har anställt medarbetare som ”servicevärd” där förvaltningar företrädesvis har benämnt dem sjukvårdsbiträde.

Motsvarande benämningar i andra regioner

En nationell inventering har gjorts genom nätverket Best Service i samtliga regioner, resultatet ser ut som följer:

Region	Benämning personal
Region Norrbotten	Vårdnära servicemedarbetare
Region Västra Götaland	Servicearbetare, Måltidsvärdar
Region Kronoberg	Servicevärdar, Måltidsvärd
Region Dalarna	Servicemedarbetare, Vårdnära service
Region Örebro län	Servicevärdar
Region Östergötland	Servicevärdar
Region Jönköping	Servicepersonal, det är titel inom Område Närservice för samtlig personal som utför service oavsett uppgifter. Serveringsbiträde där Område måltid utför service i avdelningskök
Region Värmland	Servicemedarbetare
Region Sörmland	Servicemedarbetare
Region Uppsala	Vaktmästare/Servicepersonal
Region Halland	Servicepersonal
Region Skåne	Servicevärd / husvärd (på ej vårdavd i Malmö)
Region Västerbotten	Servicearbetare

Alla regioner har inte samlat samtliga arbetsuppgifter inom en personalkategori, utan det kan vara spritt på flera yrkeskategorier som lokalvårdare, vaktmästare, transportör mm. Ofta har de benämningen servicemedarbetare som samlingsnamn.

Konsekvenser vid byte av benämning

Konsekvenser av att ändra namnet på befattningen servicevård

Om befattningen ändras bör följande beaktas:

Servicevårdsnamnet är en väl inarbetad befattning som funnits i Region Skåne sedan 2016 och beskriver de faktiska arbetsuppgifter som utförs, idag och även framgent. Om namnet ändras kan detta tolkas som att även tjänsteleveransen ändras.

476 medarbetare på Regionservice har titeln servicevård idag. Det skulle skapa förvirring och oro om de måste ändra titel.

Samverkan med personalorganisationer har genomförts under benämningen servicevårdar. Vid namnändring bör detta förankras i regional samverkan.

Konsekvenser av att inte ändra namnet på befattningen servicevård

Vårdens snabbt ökande efterfrågan på servicevårdar under de sista åren tvingade Regionservice och förvaltningarna att snabbt anställa, utbilda och koordinera ut många medarbetare till vården. Den korta framförhållningen samt osäkerhet i varaktigheten för dessa extra medarbetare innebar att vissa medarbetare rekryterades på visstidsanställningar utan att de uppfyllde kvalifikationskraven fullt ut. Detta har inneburit att vissa chefer kan ha utvecklat en felaktig bild av servicevårdar.

Regionservice övergår nu till att endast ha tillsvidareanställda servicevårdar som uppfyller kvalifikationskraven och med en fast placering vilket kommer att innebära en bättre arbetsmiljö och kontinuitet för medarbetare och verksamheter. Krav på kompetens och värderingar kommer att säkerställas med hjälp av GSF rekrytering.

Framtida arbete med yrkesgruppen

Utbildningsinsatser skall genomföras hos befintliga tillsvidareanställda servicevärdar som idag inte uppfyller kvalifikationskraven fullt ut.

Regionservice har sedan det första införandet av servicevärdar arbetat fram en standardiserad utbildning för servicevärdar. Utbildningsinnehåll framgår av Regionservice utbildningskatalog vilken bifogas i Bilaga 1.

I den standardiserade utbildningen ingår förutom de kravställda kompetensområdena, introduktion för medarbetare i Region Skåne och Regionservice med värdegrund och bemötande. Regionservice har dedikerade handledare som utbildar medarbetare praktiskt i de olika arbetsmomenten, men även följer upp medarbetarnas kunskaper. Från september 2021 har detta formaliserats under begreppet Gemensam kompetensutveckling. Se bilaga 2.

Utbildning av servicevärdar sker främst i egen regi, men viss extern lösning kan förekomma. Regionservice önskan är att kunna få en formaliserad, allra helst en nationell eftergymnasial utbildning, med en kravställd utbildning som utgår från kompetens- och utbildningskrav från Regionservice och från Best Service (nationell förening för alla serviceorganisationer vid samtliga regioner i Sverige). En eftergymnasial utbildning kommer stärka yrkesgruppen samt förhoppningsvis innebära ett enklare rekryteringsförfarande.

Servicevärdar som idag har en tidsbegränsad anställning, kommer att få heter servicevärd om de uppfyller kvalifikationskraven och anses ha rätt förutsättningar. De kommer erbjudas en tillsvidareanställning i Regionservice.

Servicevärdar som idag har en tidsbegränsad anställning, och inte uppfyller kvalifikationskraven och inte ha rätt förutsättning, kommer inte att erbjudas en tjänst som servicevärd.

I och med beslutet om breddinförande av servicevärdar har kvalifikationskraven säkerställts. Servicevärdar måste visa att de har genomförd gymnasieutbildning samt goda kunskaper i svenska språket i tal och skrift innan de erbjuds en tillsvidareanställning som servicevärd. Kommunikationsinsatser kommer att behövas för att uppmärksamma chefer och medarbetare på att kvalifikationskraven har ändrats och att medarbetare med titeln servicevärd har en dokumenterad formell kompetens fastlagd av politikerna.

Sammanvägd bedömning

Servicevärd är en befattning som är vedertagen i många regioner och benämningen har en direkt koppling till de faktiska arbetsuppgifter som utförs idag och framgent.

Med hänvisning till ovanstående föreslås att titeln servicevärd kvarstår. Om en bedömning görs att trots allt ändra befattning rekommenderas att använda någon av befintliga, vedertagna titlar enligt sammanställningen ovan.