



Bilaga 4 - Förstudie Kompetensförsörjning genom skuggning

Bärande roller och ansvarsfördelning vid införande av kompetenskedjan inom vård och omsorg

I projektet utforskas och testas en modell för samverkan mellan VOF och IAF, som stärker arbetsmarknadsdeltagares väg in i arbetslivet. Modellen medför en vidareutveckling av rollen som servicebiträde, med ett gemensamt serviceteam under en och samma chef i hemtjänst City. Samtidigt undersöks förutsättningarna för arbetsmarknadsdeltagare att skugga/gå bredvid servicebiträden i detta serviceteam, för att på sikt förberedas inför en eventuell anställning som servicebiträde. I rapporten benämns modellen som "Kompetenskedjan". För närmare information, se bilaga 3.

Vid analys av kompetenskedjan som samverkansmodell framkommer bland annat behov av samsyn och tydliggörande av olika rollers uppdrag och ansvarsfördelning.

Utarbetade roll-/uppdragsbeskrivningar syftar till att synliggöra och underlätta samverkan mellan berörda förvaltningar samt främja implementering efter projektiden.

1. Roll-/uppdragsbeskrivningar

Uppdrag som lyfts i detta dokument är:

- Operativ projektledare för serviceteamet, VOF¹
- Arbetsledare för deltagare, IAF
- Språkutvecklare, IAF
- Utvecklingsledare/samordnare, IAF
- Servicebiträde - handledare på plats inom Hemtjänst City, VOF
- Serviceassistent - deltagare, för introduktion till arbetslik aktivitet/skuggning, via IAF

Operativ projektledare

Samverkansmodellen som testats under projektet utgår från ett teambaserat arbetssätt mellan VOF och IAF, som under projektet skett i ledning av en operativ projektledare. Tjänsten som

¹ Titlar som efter projektiden varit under diskussion är servicechef, samordnare eller koordinator, vilket bland annat är avhängigt på framtida inriktningsbeslut om organisation, budget- och personalansvar.



projektledare innebär att leda uppbyggnad, utveckling och testande av kompetenskedjan som modell inom öppna vårdformer.

En målsättning har under projekttiden varit att bygga upp och utveckla ett serviceteam som erbjuder högkvalitativa servicetjänster och även ger vår vård- och omsorgsutbildade personal de bästa förutsättningarna att prioritera sitt viktiga uppdrag.

Under projekttiden har rollen inneburit ansvar för att upprätta och implementera standardiserade arbetssätt gällande samverkan VOF och IAF och att delta i utsedd arbetsgrupp för pilotprojektet. Den innebär samtidigt att:

- Vara ansvarig för serviceteamet
- Vara ett stöd till servicebiträden/utsedda handledare och serviceassistenter
- Rapportera till avdelningschef och ledningsgrupp inom äldreomsorg - öppna vårdformer och till samverkanspartners inom IAF
- Sammankalla till APT
- Tillhandahålla stöd till servicebiträdenas chefer
- Organisera gemensamma och standardiserade handledarutbildningar för servicebiträden i samverkan med språkutvecklare och arbetsledare (IAF).
Utbildningen har en språkutvecklande inriktning, vilket är nytt för handledare inom VOF

Rollen kräver gedigen chefserfarenhet och vana att arbeta med eget resultatansvar.

Arbetsledare (IAF)

Arbetsledaren ska verka för ett pedagogiskt upplägg som möjliggör för samtliga serviceassistenter/deltagare i kompetenskedjan att tillgodogöra sig kunskaper som ökar förutsättningarna för anställningsbarhet och egenförsörjning. Detta görs i samverkan med:

- Utvecklingsledare på IAF
- Samordnare mot AF på IAF
- Språkutvecklare på IAF
- Koordinatorer på IAF
- Studie- och yrkesvägledare på IAF
- Projektledare på VOF
- Servicebiträden på VOF
- Planerare/samordnare på VOF
- Utifrån behov även andra samarbetspartners

Arbetsledaren ansvarar för att:



- Träffa operativ projektledare (VOF) och deltagare vid ett första studiebesök och att göra en bedömning av individens förmåga och motivation till deltagande i kompetenskedjan.
- I direkt anslutning till studiebesök, när beslut fattats om att deltagare ska delta i kompetenskedjan, meddela detta till arbetsmarknadskonsulent för att signal ska gå till AF om att fatta praktikbeslut.
- Arbeta motiverande med deltagare.
- I samarbete med språkutvecklare genomföra framtagna kompetenshöjande insatser för deltagare
- I samråd med operativ projektledare (VOF) och språkutvecklare (IAF) bedöma och beskriva individens behov av stöd som underlag till individuella utbildningsinsatser både här och nu och framåt genom förspåret (Jobbspår).
- Bedöma när deltagaren är redo för nästa steg.
- Om individ bedöms som lämplig för deltagande i kedjan vid studiebesök på berörd enhet i Hemtjänst City, bokas tid för studiebesök i serviceteamet vid sittande möte, inom två veckor. Tid ska passa för både handledare, projektledare, deltagare och operativ projektledare.
- Följa med deltagare på studiebesök i skuggteamet.
- Fungera som extra handledarresurs ute i skuggteamet, exempelvis utanför ordinarie handledares arbetstider, men ska inte själv utföra servicebiträdesuppgifter.
- Bjuda in operativ projektledare till uppföljningsmöte efter 3 veckor och därefter löpande 1 gång/månad. Om möjligt på de torsdagsuppföljningar som hålls varje torsdag.
- Lämna information om deltagares progression och eventuella avvikelser från planering till operativ projektledare vid uppföljningar, och vid behov, samt via daganteckningar i LifeCare som underlag till deltagarens aktivitetsplan.
- Dokumentera i Lifecare - frånvaro/närvaro samt daganteckningar.
- Stötta deltagaren med sådant som de har frågor kring som inte är arbetsrelaterat, men som kan påverka arbetsförmåga.
- Delta i överenskomna möten och aktiviteter (se rubrik 2).

Språkutvecklare (IAF)

Språkutvecklarens uppdrag i kompetenskedjan är att:

- ta fram material och planering för teoretiska kompetenshöjande insatser med yrkesinriktning samt uppdatera det.
- ta fram material och planering för praktiska kompetenshöjande insatser med yrkesinriktning samt uppdatera det.
- vid behov utbilda nya handledare från VOF i språkutvecklande arbetssätt.



- erbjuda handledning och coachning till arbetsledare och handledare gällande att arbeta språkutvecklande.
- arbeta med “vårdsvenska” i grupp för personer som deltar i piloten och som inte läser sfi.
- arbeta med “vårdsvenska” i grupp för personer som har en arbetsmarknadsanställning och som inte läser sfi.
- dokumentera deltagarnas progression.
- säkerställa att innehåll som lärs ut även lärs in, genom exempelvis examinationsuppgifter.

I arbetsbeskrivningen för arbetsledare ingår att hålla i teoretiska och praktiska kompetenshöjande insatser, men **det har under projektet framkommit starka argument** för varför språkutvecklare och arbetsledare måste arbeta sida vid sida:

1. Språkutvecklaren måste vara med både i den praktiska verksamheten och hålla i den teoretiska biten. Lärandet sker i stunden och man måste ha erfarenhet av att lyssna in och anpassa innehåll utifrån deltagarnas behov och nivå. Kanske behöver man frångå materialet för att förklara något som inte är planerat just då. Innehållet i kursen utvecklas delvis utifrån deltagarnas behov och då måste språkutvecklaren vara med för att kunna fånga upp det.
2. Arbetsledare kan hålla i enstaka pass utifrån en tydligt given instruktion. Dokumentation och progression av lärande bör vara språkutvecklarnas uppgift.

Se bild med uppdrag och schema på nästa sida, som både omfattar språkutvecklare och arbetsledare vid IAF.



Uppdrag språkutvecklare i kompetenskedjan

SU=språkutvecklare
AL=arbetsledare

Nuläge och behov framåt:

måndag		tisdag	onsdag	torsdag		fredag	
9-11.30 Introkurs teori för de som läser sfi på fm SU och AL	9-11 Vårdsvenska för de som inte läser sfi och har praktik på em SU	8-9.30 Introkurs praktisk verksamhet SU och AL	8.30-12 Teammöte SU	8-9.30 Introduktionsku rs praktisk verksamhet SU och AL	9-11 Vårdsvenska för de som inte läser sfi och har praktik på em SU	9-11 Vårdsvenska för de som inte läser sfi och har praktik på em Deltagare som har en anställning på Kärna VB deltar också. SU	8-9.30 Introduktionskur s praktisk verksamhet Handledare kan endast ta emot från 10. SU och AL
Dokumentation i LC	Dokumentation i LC	Dokumentation i LC		Dokumentation i LC	Dokumentation i LC	Dokumentation i LC	Dokumentation i LC
Lunch							

13-15.30 Introduktionskurs teori för de som läser sfi på em SU och AL	14-15 Första studiebesök för nya intresserade varannan vecka SU och AL	13-15 Vårdsvenska för de som inte läser sfi och har praktik på fm SU	13-15 Utbildning av nya handledare från VoF (3-4 måndagar) SU	Enhetsmöte/ förvaltnings möte SU	13-15 Vårdsvenska för de som inte läser sfi och har praktik på fm. Deltagare som har en anställning på Kärna VB deltar också. SU	Planering SU	fredag: 13-15 Vårdsvenska för de som inte läser sfi och har praktik på fm SU
Dokumentation i LifeCare	Efterarbete	Dokumentation i LC			Dokumentation i LC		Dokumentation i LC

För ovanstående schema krävs två språkutvecklare. Ett riktmarke är att en sfi-lärare inom vuxenutbildningen har undervisning 15 h/v och resterande tid är planering.



Utvecklingsledare/samordnare (IAF)

- Samordnar strategiska möten mellan VOF och IAF.
- Kommuniserar projektet till externa intressenter, bland annat Region Östergötland, andra kommuner i Östergötland och Arbetsförmedlingen.
- Planerar för ett långsiktigt implementeringsarbete efter projektslut.
- Representerar IAF i en övergripande arbetsgrupp för Kompetenskedjor i Linköpings kommun med fokus på fortsättning av piloten och implementering. I arbetsgruppen ingår representanter från VOF, IAF, utbildningsförvaltningen, för dialog om utveckling av kompetenshöjande insatser för deltagare i kedjan, och Arbetsförmedlingen.
- Tar fram beslutsunderlag till avdelningschefer och förvaltningschef utifrån projektets utveckling.
- Har initialt samordnat de förändringar som behövt ske inom IAF för att piloten ska kunna genomföras, exempelvis anvisningsprocess, och efterhand lagt över ansvaret på andra medarbetare för att på så sätt säkerställa implementering.
- Ansvarar för kommunikations- och informationsmaterial om piloten till medarbetare på IAF.

Servicebiträde (VOF)

Med servicebiträde menas medarbetare inom verksamheten som utför serviceuppgifter som inte kräver formell utbildning inom vård- och omsorg. Arbetsgivarens krav på formell kompetens och olika inriktningar bedöms lämpliga utifrån verksamhetens behov och personlig lämplighet för service inom vård- och omsorg är av stor vikt. Syftet med uppdragsbeskrivningen är att förtydliga vilket ansvar som servicebiträdet har utifrån verksamhetens behov och övriga roller inom vård- och omsorg:

- avlasta vårdpersonal med uppgifter som inte kräver formell kompetens inom vård- och omsorg.
- bidra till en högre kvalitet i verksamheten genom servicearbete.
- uppdraget kan innehålla olika inriktningar, en inriktning mot omvårdnad och andra inriktningar är mot mer praktiska delar.

Specifikt ansvar inom öppna vårdformer

- Utifrån behov utföra serviceinsatser med god kvalitet. Att vara engagerad och utifrån behov bemöta varje individ på ett professionellt sätt.
- Utifrån sin yrkesroll och kompetens ingå och bidra till samverkan i verksamheten för att säkerställa en hög kvalitet.
- Ta ansvar för serviceuppgifter utifrån olika inriktningar beroende på verksamhetens behov och kompetens.



- Arbete i enlighet med aktuell lagstiftning och andra författningar som berör verksamheten (SoL, LSS, HSL vilket innefattar sekretess, tystnadsplikt, Lex Sarah, basala hygienrutiner, livsmedelshantering mm).
- I rollen kan det komma att ingå att handleda och stödja nya kollegor inom servicerollen samt ombudsroller utifrån erfarenhet och personlig lämplighet.
- Rapportera avvikelser och informera till vårdpersonal händelser av vikt kring brukare för journalföring.
- Bidra med kunskap, färdigheter och erfarenhet i syfte att ständigt förbättra verksamheten.
- Samverka och kommunicera genom ett gott bemötande.
- Aktivt delta i utvecklingsarbete i verksamheten tillsammans med övriga funktioner/roller i teamet.

Handledaruppdraget

Liksom andra handledaruppdrag (såsom handledning av APL-elever) inom vård och omsorg i Linköpings kommun, utgår servicebiträdenas handledaruppdrag från Vård- och Omsorgscollege riktlinjer. Du som handledare förväntas:

- ha kunskaper och erfarenheter av arbete inom vård och omsorg
- vara väl förtrogen med målgrupperna
- ha god självkänedom
- vilja dela med dig av dina yrkeskunskaper och vill gärna lära nytt
- känna till vilka mål som ska uppvisas
- bidra till en god arbetsmiljö
- arbeta med ett helhetsperspektiv
- vara medveten om normer, värderingar, kultur på din arbetsplats
- vara medveten om etiska dilemman som kan uppstå i handledningssituationen

Serviceassistent (IAF-VOF)

Den individ som deltar i praktik/skuggning av serviceteam eller är anställd BEA-avtal tituleras serviceassistent. Individen får inte ersätta ordinarie personal, utan går under handledning. Under anställningsperioden på BEA-avtal minskar stödet från arbetsledare på integrations- och arbetsmarknadsförvaltningen successivt. Individen får dock fortsatt stöd genom yrkeshandledning från vård- och omsorgsförvaltningen, språkutvecklande insatser samt stöd av koordinator från integrations- och arbetsmarknadsförvaltningen. Fokus ligger på att individen ska bli redo för att klara en reguljär anställning som servicebiträde, med andra ord vara anställningsbar på AB-avtal², och i framtiden gärna klara reguljära studier för att

² Standardavtal utifrån Allmänna bestämmelser



kunna gå vidare i kedjan.

2. Mötesstruktur och standardiserade arbetssätt under projekttiden

Ett teambaserat arbetssätt

Kompetenskedjan som modell utgår från ett teambaserat arbetssätt, som stöd för samverkan mellan VOF och IAF. Arbetet har skett under ledning av operativ projektledare (VOF). Under projekttiden har arbetsformen bland annat inkluderat studiebesök och möten på varandras arenor, gemensamma utbildningsforum, digitala driftmöten för att följa upp deltagarnas och projektets utveckling samt veckovisa uppföljningsmöten fysiskt på plats på alla enheter.

Driftmöte

Varje onsdag träffas operativ projektledare, planerare, samordnare och verksamhetschef från VOF för en digital avstämning med arbetsledare. Syftet är att stämma av nuläge, planera och förebygga kommunikationssvårigheter kring projektet angående frågor som rör det dagliga arbetet och handledningen av deltagarna.

Uppstartsmöte

Uppstartsmöte med ny deltagare (IAF) på berörd enhet vid Hemtjänst City, tillsammans med utsedd handledare/servicebiträde (VOF) samt arbetsledare, arbetsmarknadskonsulent och serviceassistent (IAF).

Uppföljningsmöte

Torsdagar och fredagar träffar arbetsledaren serviceassistenterna och deras handledare för avstämning. Operativ projektledare deltar vid dessa möten vecka 3 och sedan löpande en gång/månad. Vid behov kan annan tid för uppföljning med koordinator bokas. Tid för respektive deltagare bokas i samråd med arbetsledare och planerare.

Syftet är att följa upp utifrån:

- Hur upplever serviceassistent och handledare att arbetet gått?
- Vad har varit bra?
- Vad kan utvecklas?
- Hur upplever serviceassistenter och handledaren/servicebiträdet att kommunikationen varit, utifrån muntlig och skriftlig information.



- Vilket stöd behövs?
- Har serviceassistenten under veckan som gått haft möjlighet att prata och träna på svenska?

Arbetsplatsträff

Operativ projektledare sammankallar handledare/servicebiträden och serviceassistenter för APT en gång per månad. Vid APT delar även arbetsledaren från IAF.

3. Identifierade framgångsfaktorer

Under våren 2024, då kompetenskedjan testats som modell inom Hemtjänst City, har information och synpunkter om bärande roller/uppdrag samlats in från personal vid berörda enheter. Skriftligt underlag från medverkande handledare har sammanställts av operativ projektledare.

Handledarrollens betydelse

Handledaren för serviceassistenter/deltagare från IAF anses bära den viktigaste rollen vid införande av kompetenskedjan. Handledaren beskrivs som en nyckelperson, genom att både bidra till deltagaren/serviceassistentens utveckling, och som yrkesambassadör för hemtjänsten. Av uppföljningen framkommer bland annat att handledaren bidrar genom att:

1. Ge stöd i svenska språket, som del i det dagliga arbetet.
2. Lyfta fram serviceassistenten som en värdefull kollega.
3. Delta i veckouppföljningar tillsammans med serviceassistenten och arbetsledaren vid IAF.
4. Belysa serviceassistentens utveckling utifrån yrket och språket i samband med månatlig uppföljning.

Handledarens engagemang, professionalitet och intresse för uppdraget är avgörande. I projektet har detta främjats genom utbildning, med särskild inriktning på språkutvecklande insatser. En framgångsfaktor är också att operativ projektledare (VOF) samt arbetsledare och språkutvecklare (IAF) bjudit in handledarna till dialog och diskussioner kring kompetenskedjans värden (kompetensförsörjning, social hållbarhet och livslångt lärande) och varför just de utsetts till handledare. Det har gett utrymme för att diskutera ev. oro och svårigheter inför att vara handledare samt tydliggörande av stöd från olika roller i projektet.

Arbetet har resulterat i att flera handledare har ändrat sin inställning, från att se hinder till att se möjligheter, vilket resulterat att servicebiträdet/handleddaren vuxit in sin yrkesroll.



Operativ projektledare (VOF)

Uppdraget har under projekttiden krävt ett starkt driv när det gäller att utveckla serviceteamet i samverkan med VOF och IAF samt med andra aktörer.

En framgångsfaktor under projektet har varit det intensiva arbetet med att tydliggöra syftet med kompetenskedjan som modell för medarbetare vid Hemtjänst City. Ett led i arbetet har varit produktion av en film om serviceteam. Filmen har bidragit till att synliggöra modellen i berörda nämnder och kommer även efter projekttiden att användas för ökad kunskap om kompetenskedjan.

Arbetsledare (IAF)

Arbetsledarrollen bedöms som avgörande för modellen. Identifierade framgångsfaktorer är:

1. Arbetsledarens ansvar för teoretisk handledning och utbildning av servicesassistenterna i bland annat städ, inköp och bemötande, utifrån befintliga rutiner vid VOF (exempelvis checklista för städ).
2. Arbetsledarens närvaro på plats på berörda enheter i Hemtjänst City minst 1 dag/v.
3. Ansvar för uppföljningsmöte med serviceassistenterna och deras handledare 1 ggr/v.

Språkutvecklare (IAF)

Rollen bedöms avgörande utifrån ett tillgänglighetsperspektiv. Språkutvecklaren tillför viktig kompetens kopplat till språk, lärande och pedagogik. Språkutvecklarens insatser uppges ha bidragit till

- Språkutveckling hos deltagare/serviceassistenter.
- Ökad kunskap hos servicebiträden/handledare, bland annat utifrån språk- och kunskapsutvecklande arbete och kulturella aspekter.

I dagsläget bygger kompetenskedjans upplägg på att vi gör allt själva internt, men en dialog med vuxentubildningen pågår, för att ta fram rätt utbildningar på rätt nivå och att det ska fortsätta efter projekttiden. Även här bedöms språkutvecklarens medverkan som mycket viktig.

Identifierade framgångsfaktorer:

1. Språkutvecklaren håller i hela kedjan när det gäller utbildning och äger därmed processen.



2. Utbildning för serviceassistenter/deltagare (IAF) anpassas i innehåll och tid utifrån antalet deltagare och deras nivå.
3. En introduktionskurs, anpassad för en målgrupp med låga språkkunskaper (sfi B-C), har skapats utifrån arbetsgivarens VOF:s önskemål. Språkutvecklare håller i introduktionskursen tillsammans med arbetsledare från IAF.
4. Genomförd handledarutbildning i språkutvecklande arbetssätt för servicebiträden (VOF), där alla handledare får chans att träffas och får samma utbildning vid samma tidpunkt, skapar förståelse för uppdraget. Att operativ projektledare (VOF) deltar vid handledarutbildningen bidrar till att handledarna får svar på frågor som bekymrar dem. Att även arbetsledare från IAF närvarar vid minst ett utbildningstillfälle, gör att alla har chans att lära känna varandra.
5. De deltagare som inte läser sfi har studerat vårdsvenska med språkutvecklaren. Fördelen är att deltagarna "badas" i de kunskaper som krävs för att de ska bli anställningsbara som serviceassistenter. Språkutvecklare dokumenterar progression hos deltagarna.
6. Praktiken och språkundervisningen går hand i hand, vilket ökar motivationen för inläring och deltagarna ser vinster med att lära sig språket. Deltagarna får chans att repetera de nya kunskaperna varje vecka.

Verksamhetsutvecklare/samordnare (IAF)

Det strategiska ansvaret bedöms avgörande för modellens hållbarhet. Bärande är bland annat logistik kring strategiska möten mellan VOF och IAF (samt utanför projektet men som del i långsiktig planering och som led i implementeringsarbetet med Arbetsförmedlingen).

En framgångsfaktor är att personen som under projekttiden innehåft rollen har kompetens och erfarenhet att:

- Tillföra analysunderlag runt kompetenskedjan som modell samt lärdomar från tidigare projekt.
- Identifiera hinder och möjligheter för långsiktighet i modellen.
- Driva arbetet med fortsatt planering och implementering efter projektslut utifrån IAF som samverkanspart.