



Bilaga 5 - Förstudie Kompetensförsörjning genom skuggning

Servicebiträde - breddad rekrytering

I förstudien *Kompetensförsörjning genom skuggning* ingår att:

- undersöka och definiera vilken ny profession som underlättar de kommande årens utmaningar avseende kompetensförsörjning inom vården samt vilken kompetens som denna nya profession behöver. (mål 4)
- ta fram en verksamhetsanalys som fokuserar på hur professionsdelningen ska se ut mellan den nya yrkesrollen som utför serviceinsatser och de som idag utför hemtjänst dvs undersköterskor och vårdbiträden. (mål 5)

Resultat utifrån ovanstående mål sammanfattas i detta dokument, som utgör en bilaga till slutrapporten.

1. Differentiering av yrkesroller

Nuläge

Äldreomsorgen står inför utmaningar i att rekrytera och behålla personal, samtidigt som andelen äldre i befolkningen ökar. År 2037 kommer det att finnas omkring 36 300 personer som är 65 år och äldre i Linköpings kommun. Det är en ökning med 23,6 procent från idag.¹ Den demografiska utvecklingen gör att vi behöver förändra arbetssätt och använda personalens kompetens på ett bättre sätt. Differentiering, där arbetsuppgifter delas upp mellan olika personalgrupper, är ett av flera sätt att möta dessa utmaningar.

En förutsättning för differentiering och ett mer effektivt resursutnyttjande är att personer som inte är utbildade undersköterskor kan anställas. Samtidigt frigörs tid för utbildade medarbetare att ägna sig åt mer specialiserad vård och omsorg.

Differentiering är fortfarande under utveckling och kan ske på olika sätt. Arbetsuppgifter kan differentieras inom organisationen eller genom samarbete med andra aktörer. Differentiering kan vara integrerad i arbetsflödet eller separerad. Differentiering kan också fokusera på olika typer av arbetsuppgifter.

Till följd av äldreomsorgens utmaningar har många kommuner beslutat att differentiera service och personlig omvårdnad. Linköpings kommun har även påbörjat detta genom att införa digitala inköp och genom att i en pilot testa att ett serviceteam utföra serviceuppgifter

¹ [Pernilla Knutsson, FoU Arbetsrapport 45:2023, En framtidsspaning för äldreomsorgen i Linköpings kommun - Demografi, folkhälsa, vård- och omsorgsbehov och kompetensförsörjning](#)



för att frigöra tid för undersköterskor att utföra personliga omvårdnadsuppgifter. Genom detta är förhoppningen att ökad specialisering och professionalisering kan stärka hemtjänstens kompetensförsörjning och kvalitet.

Att införa en modell med differentierade yrkesroller antas leda till att det blir lättare att rekrytera medarbetare, genom att skapa en möjlig väg in i vård- och omsorgsycket som tar hänsyn till människors olika förutsättningar och samtidigt främjar social hållbarhet. Därutöver antas specialisering också kunna bidra till att undersköterskeyrket upplevs som mer attraktivt.

Samtidigt har risker med differentieringen förts fram i riskanalyser och förarbetena till projektet. Några av dessa utmaningar eller risker med differentieringen är minskad helhetssyn, sämre bemötande och arbetsmiljö. Ytterligare risk är att kontinuiteten kan påverkas negativt, men genom en välorganiserad differentiering bör detta kunna begränsas. Differentiering bör ske med omsorg om helhetssyn, bemötande och arbetsmiljö. Det är viktigt att balansera differentieringens fördelar med omsorg om både personal och de äldre som tar emot hemtjänst.²

Önskat läge

Det har i projektet synliggjorts att det inom ramen för kompetenskedjan i Linköpings kommun bör finnas två olika roller som utför servicetjänster: serviceassistenter och servicebiträden. En deltagare som befinner sig i en arbetsmarknadspolitisk insats tituleras som serviceassistent, där målsättningen är att förberedas och handledas till rollen som servicebiträde. Som underlag för breddinförande av kompetenskedjan avser piloten bidra med:

- en ny uppdragsbeskrivning för servicebiträden där vi kan särskilja serviceuppdraget från vård- och omsorgsnära arbete.
- en tydligare bild över hur stor andel av hemtjänstens insatser som skulle kunna omfatta service.

Beskrivning av genomförande inom ramen för förstudien

Identifierade arbetsuppgifter³

I verksamhetsanalysen har inledningsvis chefer, samordnare och planerare varit de viktigaste målgrupperna. Processen inleddes med en genomgång av alla arbetsuppgifter som idag utförs av vård- och omsorgspersonal, men även administrativa resurser (samordnare, chefer), för att identifiera vilka uppgifter som skulle kunna plockas bort från undersköterskorna.

Sammanställningen grundar sig på arbetsuppgifter utifrån kravprofiler för BEA-anställningar.

² <https://www.vardanalys.se/digital-publikation/dela-pa-arbetet/>

³ Indikator, mål 4



Service

- Tvätta bilar (antingen i biltvätt eller på tvättanläggning)
- Byta däck - transport till leverantör
- Besiktning - transport till leverantör
- Service - transport till leverantör
- Ta in och ut sommarmöbler
- Plantera blommor
- Rensa ogräs
- Skotta snö, salta/grusa
- Allmän service på cyklar
- Ta emot varor, plocka upp varor, fylla på avd./grupper
- Ta emot arbetskläder, sortera, lägga upp på hyllor
- Tvätta arbetskläder
- Skicka in arbetskläder till tvätt
- Möblera upp lägenhet vid korttidsvistelse
- Småfix som enheten har behov av
- Hålla ordning i förråd
- Årstidspynta i allmänna utrymmen
- Ställa iordning bord och stolar inför möten
- Hjälpa till med att skicka tillbaka hjälpmedel
- Tömma sopor - sopsortering
- Servera frukost
- Duka, duka av
- Plocka i och ur diskmaskin
- Hålla snyggt och rent i allmänna utrymmen
- Sitta ned och prata med brukarna
- Hjälpa till att mata brukarna
- Boka tex färdtjänstresor, ledsagningar

Lokalvård

- Korridorer
- Torka rent dörrar, handtag
- Köksgolv
- Gemensamma toaletter + tömna soppåsar
- Konferenslokaler
- Samlingssal
- Entréer
- Kontor + tömma soppåsar
- Omklädningsrum, toaletter, duschar + tömma soppåsar



- Vattna blommor i allmänna ytor

Behovsinventering

Sammanställningen av arbetsuppgifterna följdes av en inventering över pågående insatser inom berörda verksamheter, där ledningsresurserna fick uppskatta/bedöma vilka av dessa (t.ex. städ, inköp, socialt) som kunde utföras av annan profession än undersköterska.

Vid denna genomgång påtalades att möjliga uppgifter, att tilldela servicebiträden, kan variera snabbt över tid, utifrån vilka ärenden/brukare som är aktiva just då och deras behov. Detta innebär att en städning ibland kan utföras av ett servicebiträde och ibland inte.

Totalt har följande timmar registrerats inom hemtjänst under januari månad 2024:

- Städ, tvätt och inköp: totalt 7142 timmar utförda, varav 3319 av egenregi. Sammanlagt gäller det 1727 brukare, varav 845 hos egenregi.
- Ledsagning: totalt 1524 timmar utförda, varav 638 av egenregi. Sammanlagt gäller det 336 brukare, varav 154 hos egenregi.
- Social samvaro: totalt 486 timmar utförda, varav 213 i egenregi. Sammanlagt är 103 brukare berörda, varav 47 i egenregi.

Uppdragsbeskrivning och krav på formell kompetens

Utifrån föreslagna arbetsuppgifter har en ny uppdagsbeskrivning⁴ för servicebiträden skrivits fram, under ledning av HR-specialist vid VOF och tillsammans med referensgrupper med chefer/samordnare och befintliga servicebiträden.

I uppdagsbeskrivningen förtydligas det ansvar som servicebiträdet har utifrån verksamhetens behov och övriga roller inom vård- och omsorg. Av uppdagsbeskrivningen framgår även att:

- yrkesrollen inte kräver formell utbildning inom vård- och omsorg
- krav på formell kompetens styrs av verksamhetens behov
- personlig lämplighet för service inom vård- och omsorg är av stor vikt

Uppdragsbeskrivningen har remissats med fackliga parter och MBL-förhandlats med Kommunal. Den godkändes utan ändringar/kommentarer.

Efterfrågad kompetens hos servicebiträden

Under förstudien har språkkunskaper och personlig lämplighet lyfts upp som primära kompetenser för ett servicebiträde. Detta har även framförts av fackliga parter. Krav ställs även på professionellt bemötande och förståelse för brukarens behov. Arbetet kräver samtidigt viss flexibilitet och öppenhet för förändringar.

⁴ Uppdragsbeskrivningen finns att läsa i [bilaga 4 sid.6-7](#)



Handledaruppdraget lyfts fram som centralt i arbetet som servicebiträde och är avgörande vid implementering av kompetenskedjan, där serviceassistenter behöver goda förutsättningar för upplärning. Samtidigt har servicebiträdenas handledaruppdrag, enligt verksamhetsanalysen, visat sig avlasta vård- och omsorgsutbildad personal.

De formella kompetenskraven bedöms ligga i linje med den grundläggande introduktion som erbjuds inom vård- och omsorg i Linköpings kommun. Dock behöver introduktionen kompletteras med bland annat handledarutbildning till serviceområdet.

Kompetensutveckling

Efter att ha sammanställt de individuella kompetensplanerna finns även på gruppnivå behov av förstärkning med utbildning inom lokalvård/städ och ev. välfärdsteknik.

Sammanfattningsvis har följande områden för kompetensutveckling identifierats:

1. Introduktion till servicebiträdesrollen
2. Handledarutbildning med språkutvecklande insatser
3. Fördjupad introduktion via Evikomp:
 - Basala hygienrutiner
 - Bemötande
 - Lagstiftning
 - Diskrimineringsspåret
4. Språkombudsutbildning
5. Utbildning i tvätt och städ
6. Välfärdsteknik
7. Brand och säkerhet
8. HLR - Hjärt- och lungräddning
9. MHFA - The Mental Health First Aid Training and Research program

Utifrån identifierade områden har utbildningsinsatser genomförts inom ramen för förstudien, i samverkan mellan IAF och VOF. Insatserna har bland annat bestått av följande:

- Kompetensutveckling för personal i serviceteamet, dvs. serviceassistenter (IAF) under handledning av servicebiträden (VOF), en gång per månad med stöd av Evikomp, bland annat inom ämnesområdet diskriminering.
- Handledarutbildning för servicebiträden (VOF) med stöd av språkutvecklare (IAF). -Ett särskilt utbildningsmaterial har utarbetats för målgruppen inom ramen för projektet.
- Servicechefen (VOF) utbildar serviceassistenter (IAF) i verksamhetsnära verksamhetsuppgifter.



Slutsatser, lärdomar och förslag framåt

Inom ramen för förstudien har en ny uppdragsbeskrivning skrivits fram för servicebiträden, där serviceuppdrag särskiljs från vård- och omsorgsnära arbete. Projektet har också förtydligat vilka av hemtjänstens insatser som kan omfatta service. Samtidigt är det inte ekonomiskt effektivt att generalisera antalet servicebiträden per hemtjänstverksamhet, utan hänsyn behöver tas till underlaget för varje enskild verksamhet. Bland annat har det geografiska avståndet visat sig vara av betydelse, dvs transportsträckor till brukare/kunder, utifrån serviceassistenternas avsaknad av körkort och/eller cykelkunskap.

En enkätundersökning⁵ har genomförts vid berörda verksamheter i Hemtjänst City inom ramen för projektet, för att fånga upp åsikter om kompetenskedjan som modell. I enkäten fick medarbetare även svara på frågor om vilka arbetsuppgifter de tror skulle underlätta om servicebiträden utför samt hur de ser att det påverkar kvaliteten i verksamheterna. Av svaren framkom att 72,2 % av respondenterna tror att serviceuppgifter (såsom städ, inköp, fixaruppgifter etc) kan utföras av någon med annan än vård- och omsorgsutbildad personal utan att det påverkar kvalitén för verksamheten negativt. Övriga uppger att de tror att detta är möjligt till viss del. I fritextsvar uttrycks åsikten att vård- och omsorgsutbildad personal ska kunna fokusera på omvårdnad, istället för att städa och sköta inköp. En person skriver att "mycket beror på kunskap i det svenska språket, att kunna förstå och göra sig förstådd". Likaså påtalas att fördelning av uppgifter behöver planeras per vårdtagare, eftersom en del kunder "kan ha särskilda behov eller önskemål som kan komplicera till det". "En liten del av våra kunder har behov av att det kommer omsorgspersonal som har förståelse/kunskap om deras livssituation/diagnos/sjukdom och att personalen runt dem begränsas till ett minimum." Som exempel ges att personer med demenssjukdomar kan behöva få sin hjälp från utbildad personal.

Av dem som besvarat enkäten tror 83,3 % att en uppdelning av vård- och omsorgsuppgifter och serviceuppgifter skulle avlasta vård- och omsorgspersonalen. Samtidigt tror 94,4% att en sådan uppdelning skulle påverka attraktiviteten för yrket positivt. Detta motiveras i fritextsvar med att det skulle innebära mer tid för vårdbiträden och undersköterskor att utföra de uppgifter som de är utbildade för, samtidigt som det skulle locka personer utan utbildning att söka arbete inom äldreomsorgen. "Vi undersköterskor gör mycket som kort sagt varken ingår i vår utbildning eller bidrar till den personnära omvårdnaden. Varför behöver en undersköterska handla eller städa när vi istället kan sättas på det vi gör mest nytta? Använd personalen rätt så minskar behovet av utbildad personal då dom gör det dom är bäst på."

⁵ Under maj och juni 2024 har enkäten varit tillgänglig för samtliga medarbetare och chefer inom berörda verksamheter i Hemtjänst City, vilket omfattar ca 120-130 medarbetare. Detta för att fånga upp medarbetarnas åsikter om kompetenskedjan och servicebiträdesrollen inom hemtjänst. Sammanlagt inkom arton svar, varav femton från kvinnor och tre från män. Av respondenterna är fyra vårdbiträden, tretton undersköterskor och en samordnare.



Förutsättningar för kompetensförsörjning och livslångt lärande

Lärdomar från tidigare projekt lyfter behov av en tydlig och kartlagt process för mer träffsäkra prognoser, gällande vilka medarbetare som är redo för arbetsmarknadspolitiska insatser inom vård och omsorg, eller reguljär anställning som servicebiträde. Kan vi forma en kombinationsutbildning som fullt ut motsvarar arbetsgivarens behov kan vi utifrån det ha uppföljnings- och bedömningsmatriser som visar på individens progression mot denna kompetensnivå.

Dialog runt processen har fortsatt under förstudien, men inriktningsbeslut behöver fattas gällande differentiering av vård- och servicerelaterade arbetsuppgifter samt vilka kompetenskrav som ska finnas för att bli anställd som servicebiträde. I dagsläget nämns endast personlig lämplighet och att kompetenskejdan kan vara meriterande. IAF lyfter samtidigt fram behovet av förtydligade kompetenskrav, bland annat för att säkerställa utformningen av IAF:s introduktion och utbildningsmaterial. En löpande dialog kring kraven anses vara viktig för att undvika risken att hamna i en situation där deltagare inte bedöms leva upp till kraven.

För att förtydliga kompetenskraven behöver VOF ta fram en karriär- och kompetensväg (kompetenstrappa) för utbildad omsorgspersonal. Linköpings kommun har en gemensam kompetens- och karriärmodell, som varje förvaltning kan utveckla till karriärvägar för relevanta yrkesroller/yrkeskategorier. Inom vård och omsorg finns sedan slutet av 2022 en karriärväg framtagen för sjuksköterskor, som implementeras under 2023. I dagsläget finns även en färdigt karriärväg framtagen för utbildad omsorgspersonal (undersköterskor, stödassistenter (LSS) och boendestödjare), som ska implementeras under 2024/2025. Nästa steg i processen är att ta fram en karriärväg för utbildad omsorgspersonal, däribland servicebiträden och vårdbiträden.

VOF arbetar samtidigt vidare med matriser/underlag, för att bedöma och följa progression hos serviceassistenter. Utifrån dagens förutsättningar måste dessa underlag/matriser göras manuellt, vilket begränsar mängden utifrån att det är resurskrävande och svårt att eskalera. Under våren 2025 kommer emellertid ett systemstöd finnas på plats där vi kan kartlägga och se sammanställningar på mer övergripande nivå när det gäller progression och ev. kompetensglapp. Det kommer också att vara möjligt att tilldela utbildningsinsatser som är riktade till vissa målgrupper i systemet (Wisma) och vi kan då mer systematiskt särskilja serviceutbildningsinsatser från vård- och omsorg.

Förutsättningar för breddinförande

Ett breddinförande av servicebiträdesrollen inom hemtjänsten kräver att det inom verksamheterna avsätts tid för lokal behovsanalys, förberedelse och planering samt att det ges utrymme för att omplacera. Verksamheterna uppges ha god vana av detta. Utifrån ett HR-perspektiv bedöms arbetet inte alltför tidskrävande, när verksamheterna väl kommit in i tänket.



Vi kan inte bortse ifrån att det finns farhågor och risker kopplade till införandet av differentierade yrkesroller inom äldreomsorgen. En av dem som kan nämnas är ökad arbetsbelastning för servicepersonalen. Därtill lyfts bland annat sämre personalkontinuitet, med fler personer i den äldres hem, samt ökad fragmentisering och försämrad helhetssyn på den äldres behov.⁶ Linköpings kommun planerar att på längre sikt bland annat jämföra resultat från de årliga brukarundersökningarna från Socialstyrelsen.

Det saknas idag vetenskapliga studier om vilka effekterna väntas bli med arbetsdifferentiering inom äldreomsorgen. Vid införande av servicebiträdesrollen behövs således uppföljning och utvärdering av effekterna prioriteras. Ett samarbete mellan Socialstyrelsen och olika FoU-miljöer i Sverige har initierats under 2024, för utvärdering av arbetsdifferentiering i äldreomsorgen. Datainsamling och analys planeras för 2025. I utvärderingen kommer kunskap om differentieringens effekter för verksamheter och brukare att lyftas. För Linköpings kommun skulle denna uppföljning kunna bidra med kunskapsunderlag för fortsatt implementering.

⁶ Vård- och omsorgsanalys. (2023.) Rapport 2023:3. [Dela på arbetet - Om differentierade arbetsuppgifter i hemtjänsten.](#)