

# Vårdnära service

EN VIKTIG DEL I FRAMTIDENS SJUKVÅRD



Sveriges  
Kommuner  
och Landsting

# En viktig del i framtidslösningen

*Svensk sjukvård är komplex, dynamisk, kunskapsintensiv och spännande. Utvecklingen har varit och är omfattande när det gäller vårdverksamheten. Behovet av hälso- och sjukvårdens välfärdstjänster kommer att öka.*

SKL:s rekryteringsprognos uppskattar att 129 000 undersköterskor och 38 000 sjuksköterskor kommer att behöva rekryteras till 2022.

Det här innebär en stor utmaning som förutsätter att vi använder de kompetenser som finns på bästa sätt. Hur vi organiserar och produktionsplanerar i hälso- och sjukvården blir också avgörande för att uppnå övergripande mål om god vård. Att skapa mer tid för vården att ägna sig åt patienterna är och kommer att vara ett fortsatt ledord i arbetet.

I dagsläget arbetar flera landsting med att ta fram *vårdnära service-koncept* för att undersöka möjligheterna att låta kompetent servicepersonal bli en del av lösningen med att klara bemanningen. Även om svårigheten att rekrytera vårdpersonal är den starkaste drivkraften i dagsläget visar erfarenheterna från landstingens arbete att det finns möjligheter att öka både kvaliteten och effektiviteten med de vårdnära service-koncepten.

Under våren 2014 bedrevs ett utvecklingsprojekt för att sammanställa och sprida erfarenheter från några av de landsting som arbetat aktivt med vårdnära service. I den här broschyren kan du läsa om de viktigaste slutsatserna.

Foto på motstående sida:

Övre raden vänster: Adrian från serviceorganisationen fyller på textilförråd på akuten. Foto: Capio S:t Görans Sjukhus.

Nedre raden: Linda från serviceorganisationen hjälper till med bland annat städning och påfyllning av material på dagoperation. Foto: Capio S:t Görans Sjukhus.



*”Vårdnära service kan göra att jobbet blir mer attraktivt. Att vårdpersonalen får använda sin kompetens fullt ut.”*

# Vårdnära service – koncept

Vårdnära service är de arbetsuppgifter som utförs på vårdenheten och som är kopplade till den service som levereras. Exakt vilka arbetsuppgifter som ingår varierar utifrån behovet på olika vårdenheter men följande fyra serviceområden är vanliga:

- › Lokalvård på patientnära ytor.
- › Måltidshantering.
- › Förrådshantering på avdelningen.
- › Transporter av patienter och prover.

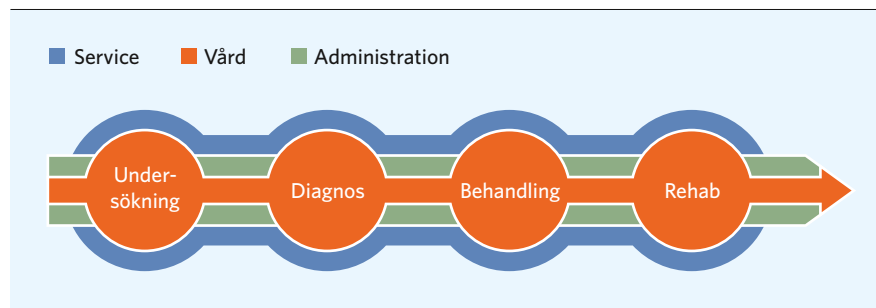
Tidigare har de här arbetsuppgifterna framförallt utförts av personal med vårdutbildning. De vårdnära service-koncepten syftar till att renodla dessa arbetsuppgifter så att de kan omfördelas från vårdpersonal till utbildad servicepersonal. Utgångspunkten för renodlingen och omfördelningen är verksamheten på vårdavdelningen. Det innebär att valet av tjänster som utförs av kompetent servicepersonal kommer att variera beroende på den enskilda vårdenhetens behov.

## LÄS MER

För mer läsning se idéskriften *Vårdnära service – En viktig del i framtidens sjukvård* som finns att beställa via [webbutik.skl.se](http://webbutik.skl.se)

Patients väg genom hälso- och sjukvården, från sjuk till frisk kan beskrivas på många sätt. I figur 1 vill vi visa att det handlar om att ha ett helhetsperspektiv. Här är samverkan är en förutsättning för en effektiv vårdprocess.

FIGUR 1. I patientprocessen krävs samverkan



# Fördelar med vårdnära service

De pilotprojekt och studier av vårdnära service som genomförts visar att det finns flera fördelar. De fem viktigaste fördelarna är:

- › Frigöra tid för vården.
- › Bättre möjligheter att rekrytera rätt personal.
- › Ökad patientnöjdhet.
- › Förbättrad lokalvård.
- › Ökad status för vård- och serviceyrket.

## Frigöra tid för vården

Flera tidsstudier har konstaterat att vårdpersonal använder en betydande del av sin arbetstid till att utföra vårdnära service. Genom att omfördela arbetsuppgifter till utbildad servicepersonal frigörs patienttid för vårdpersonalen.

På lasarettet i Lidköping lät man ett serviceteam hantera frukosten på en strokeenhet vilket innebar att vårdpersonal ägnade mer tid åt omvårdnad på morgonen. Beräkningar från Västra Götalandsregionen visar att införandet av serviceteam på åtta utvalda vårdenheter skulle frigöra 410 timmar per vecka för vårdpersonalen på de åtta enheterna.

På Karolinska sjukhuset i Stockholm utför serviceorganisationen alla typer av patienttransporter dygnet runt. Beräkningar visar att detta frigör cirka 800 timmar varje vecka för vårdpersonalen.

På Catio S:t Görans Sjukhus i Stockholm överlät man städningen av operationssalar mellan operationerna från vårdpersonal till utbildad servicepersonal. Det innebär att vårdpersonalen går direkt från en operation till en annan, vilket i sin tur medför att flera patienter kan opereras under en dag.

*”Förr hade vi hjälp med patienttransporter av vaktmästare men det har man avvecklat så nu springer vårdpersonalen runt på sjukhuset med patienter och prover istället för att vara där man borde ... på avdelningen. Det behöver man inte ha vårdutbildning för.”*

*Vårdenhetschef*

## **RELEVANTA FRÅGOR** **ATT STÄLLA SIG**

- › Finns det uppgifter hos oss som inte kräver medicinsk examen men som trots det utförs av undersköterskor och sjuksköterskor?
- › Finns det saker vi gör som skulle vinna på att tas om hand av utbildad servicepersonal?

*”Alla dessa sängar och patientbord som ska tvättas. Ibland står patienterna på kö för att få en säng och då hinner man inte städa fullt ut som det är sagt att man ska. Man borde antingen ha någon som ansvarar för att tvätta sängar och bord eller att man får dem fixade och färdiga från något ställe.”*

*Vårdpersonal*

### Bättre möjligheter att rekrytera rätt personal

Införandet av vårdnära service-koncept innebär också att möjligheterna att rekrytera rätt personal förbättras. Erfarenheterna från de landsting som rekryterat servicepersonal visar att det finns ett relativt stort utbud av sökande. Det finns även förhoppningar om att de vårdnära service-tjänsterna ska öka intresset för att arbeta inom hälso- och sjukvården.

### Ökad patientnöjdhet

Genom att låta kompetent servicepersonal stå för en del av mötet med patienterna skapas möjligheter att förbättra upplevelsen av sjukhusbesöket. Två trender inom hälso- och sjukvården är att patienterna vill ha ökat inflytande samt förväntar sig en högre servicenivå på sjukhuset.

På Danderyds sjukhus i Stockholm gjordes ett försök med restaurangutbildad personal som hanterade patientköket och serverade maten till patienterna. Resultatet blev att patienterna tyckte att måltidsupplevelsen höjdes avsevärt enbart genom att maten presenterades på ett initierat och positivt sätt jämfört med att maten ”bara delades ut”.

### Förbättrad lokalvård

I rapporten *Vårdrelaterade infektioner – Framgångsfaktorer som förebygger*, kan man läsa att nästan var tionde sjukhussäng upptas av en patient med vårdrelaterad infektion vilket medför ca 750 000 extra vårddagar till en kostnad av 6.5 miljarder kronor årligen.

Resultaten från flera av de pilotprojekt som genomförts med vårdnära service-koncept pekar på flera faktorer som direkt påverkar patientsäkerheten till det bättre. Mätningar före och efter pilotprojekten visar t ex att kvaliteten på städningen ökar om den utförs av utbildad servicepersonal som använder rätt material och rätt tekniker i såväl patientrummen som andra ställen på vårdenheter, t ex i köken. En förutsättning för att lyckas är dock att det finns tydliga arbetsbeskrivningar och en tydlig gränsdragning för vem som gör vad.

## Ökad status för vård- och serviceyrket

En tydligare renodling av arbetsuppgifter och utveckling av arbetsuppgifter skulle kunna medföra ökad status för respektive yrkesgrupp. Inom de flesta landsting som på något sätt arbetar med frågan om att överföra serviceuppgifter från vårdpersonal till andra yrkesgrupper upplevs ett visst motstånd från vårdpersonalen. Motståndet grundar sig i en oro över färre arbetsuppgifter och därmed risken att förlora jobbet. Med brist på och kommande behov av undersköterskor (nästan 130 000 till 2022) och sjuksköterskor (cirka 38 000 till 2022) är risken för övertalighet väldigt liten.



*”Vi måste dammsuga marknaden för att få tag på sjuksköterskor. Direkt från utbildningarna, från grannlandstingen... det räcker dock inte. Vi måste tänka nytt.”*

Personalstrateg

### LÄS MER

I rapporten *Vårdrelaterade infektioner – Framgångsfaktorer som förebygger* listas lokalvården som en av åtta framgångsfaktorer för att minska de vårdrelaterade infektionerna. Rapporten finns att nå via [webbutik.skl.se](http://webbutik.skl.se)

*”Tänk om vi kunde säga att om man kommer till vårt landsting och jobbar som sjuksköterska eller undersköterska får man arbeta med patienter och inte med att städa eller sköta förråden.”*

Projektledare VNS

# Utmaningar vid införande av vårdnära servicekoncept

*Erfarenheterna från landstingen visar att det även finns utmaningar med att införa vårdnära service-koncept. Följande tre utmaningar vill vi lyfta fram:*



## Tillföra rätt kompetens

En omfördelning av arbetsuppgifter från vårdpersonal till servicepersonal kräver att de nya utförarna har rätt kompetens. Utbildningspaketet behöver tas fram och skräddarsys för att säkerställa såväl kvaliteten som effektiviteten hos de utförda tjänsterna.

Ett exempel är det måltidsprojekt som pågår och som bland annat syftar till att stärka "köksornas" roll och öka deras status på vårdenheter. En utbildning motsvarande cirka fem veckor har påbörjats för att göra köksorna till "måltidsansvariga". Utbildningen innefattar ämnen som näringslära, livsmedelskunskap, måltidskultur, riskhantering, nutritionsbedömning, religion- och mattradition, nutrition vid palliativ vård och olika typer av specialkost.



## Undvik rörighet

En annan faktor att beakta är att det kan bli mycket personal runt en patient och att patienten upplever situationen som störande och rörig. Det kan medföra en splittring ur patientsynpunkt och en risk för mindre ansvar för helheten ur ett medarbetarperspektiv. Men med tydliga definitioner av funktioner, gemensam planering och ett teamtänkande kan risken för splittrat ansvar undvikas.

## Införande förutsätter engagemang och långsiktighet

En viktig lärdom att ta med sig är att införandet av vårdnära service-koncept inledningsvis kostar både kraft, tid och pengar. Vårdpersonalen behöver renodla sina arbetsuppgifter samtidigt som servicepersonal tar ett större ansvar på vårdavdelningen. Erfarenheter från Holland vittnar om att det tar omkring två år från införande till dess att konceptet har satt sig. Att få till ett väl fungerande samarbete mellan vårdpersonal och servicepersonal är centralt.

Ytterligare en viktig aspekt är hur kostnaden ska fördelas inom landstinget. I dagsläget arbetar flera landsting med att ta fram riktlinjer, men några färdiga modeller att utgå ifrån finns inte. Utmaningen är att väga samman kostnaden för att anställa och utbilda servicepersonal med värdet av den frigjorda tiden för vårdpersonal. Ytterligare en svårighet är att inkludera den eventuella kvalitetshöjningen som konceptet förhoppningsvis medför. En framgångsfaktor är enligt flera landsting att börja med ett pilotprojekt vars kostnader inte belastar den lokala vårdavdelningen för att ge konceptet en bra chans.

*”Det finns inga entydiga svar på frågan vem som ska utföra vad. Det här måste få tid att växa fram.”*



*”Best Service är ett nätverk för landstingens serviceorganisationer som syftar till att utveckla servicefrågor i hälso- och sjukvården.”*

## Framgångsfaktorer vid implementering av vårdnära service-koncept

Att utveckla den vårdnära servicen är ett långsiktigt arbete. Det tar tid och kräver tålamod. Det påverkar flera nivåer och yrkesgrupper inom landstinget. Det finns ett antal gemensamma framgångsfaktorer bland de landsting som arbetat aktivt med att införa vårdnära servicekoncept.


Dessa är:

- Ha en tydlig plan för hur den frigjorda vårdtiden ska användas.
- Tydlig arbetsbeskrivning för såväl vårdpersonal som servicepersonal.
- Säkerställ rätt kompetens hos servicepersonalen.
- Samverkan med patientprocessen som utgångspunkt.
- Börja småskaligt med ett pilotprojekt för att kunna testa sig fram.
- Belasta inte de enskilda vårdavdelningarna med de ekonomiska konsekvenserna under pilotprojektet.

## Fortsatt arbete

Vill du veta mer om Vårdnära service-koncept finns det flera vägar att gå. Den här broschyren bygger på idéskriften med samma namn som finns att beställa på [webbutik.skl.se](http://webbutik.skl.se). I skriften finns de landsting som bidragit med underlag till rapporten samt en förteckning över personer som intervjuats.

Denna broschyr har initierats och finansierats av landstingens nätverk för serviceorganisationer, Best Service där samtliga landsting ingår. Nätverket arbetar bland annat med kunskapsuppbyggnad och erfarenhetsutbyte.



Upplysningar om innehållet:  
Magnus Kristiansson och Jacob Hort,  
magnus.kristiansson@skl.se  
jacob.hort@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2014  
Bestnr: 5372  
Text: Lena Källum, CEV AB  
Omslagsillustration: Ida Brogren  
Foto: Joakim Bergström, Caphio S:t Görans Sjukhus,  
Rickard Liljero Eriksson, Pia Nordlander  
Produktion: Kombinera AB  
Tryck: LTAB, november 2014

Intresset för vårdnära service och vem som ska utföra den har ökat under senare år. Grundtanken är att frigöra tid till vården genom att servicepersonalen utför den vårdnära servicen. De främsta skälen till det är en brist på vårdutbildad personal samt de möjligheter som finns att effektivisera genom att låta kompetent servicepersonal utföra den vårdnära servicen.

I broschyren lyfts centrala frågeställningar och resonemang förs utifrån de erfarenheter och utmaningar som finns från tidigare pilotprojekt. Förhoppningen är att resonemangen ska bidra till att skapa eftertanke, idéer och diskussioner.

Broschyren är en sammanfattning av idéskriften *Vårdnära Service – En viktig del av framtidens sjukvård*, som finns att beställa på [webbutik.skl.se](http://webbutik.skl.se).

Beställ eller ladda ner på [webbutik.skl.se](http://webbutik.skl.se)

Best.nr. 5372