

Notat

Dato 26. november 2020
Angående Status på implementeringen af serviceassistentkonceptet

Baggrund

Siden 2009 har regionsrådet ad flere omgange drøftet organiseringen af og uddannelser på serviceområdet.

Regionsrådet har i den forbindelse forudsat, at organiseringen af serviceområdet sker ud fra en generel forudsætning om, at medarbejderne over tid har en baggrund som erhvervsuddannet serviceassistent, idet man gennem konceptet ønsker dels

- en maksimal fleksibilitet på serviceområdet i forbindelse med udviklingen af regionens hospitalsvæsen m.v. og dels
- at sætte fokus på, at alle medarbejdere i Region Midtjylland skal have en arbejdsplads med mulighed for faglig og personlig udvikling.

Udviklingen har vist, at der generelt er arbejdet på at leve op til regionsrådets intentioner om at anvende erhvervsuddannede serviceassistenter som den bærende personalegruppe på serviceområdet, jfr. vedlagte oversigt over udviklingen i antallet af ansatte på serviceområdet i perioden 1.8.2010 til 1.8.2020.

Hvilke forudsætninger ligger der i "Serviceassistentkonceptet"

Det samlede serviceområde i bred forstand har gennem tiden været bemanded med særligt følgende personalegrupper:

- Sygehusportører
- Rengøringsassistenter
- Husassistenter
- Erhvervsuddannede serviceassistenter
- Servicemedarbejdere/-assistenter ved sygehuse *
- Specialarbejdere i mindre omfang.

Intentionen har det været, at disse overenskomstgrupper over tid skulle udfases, eller reduceres og erstattes af erhvervsuddannede serviceassistenter.

Det har i den forbindelse været forudsat, at der på hospitalerne m.v. blev taget initiativ til at få de forskellige faggrupper gennem et uddannelsesforløb til erhvervsuddannet serviceassistent.

Det gælder også de AMU-uddannede serviceassistenter, medmindre der er indgået aftale med FOA og 3F om, at disse som en personlig ordning kan opretholde deres nuværende ansættelse i en lukket gruppe. I relation til overenskomsten for erhvervsuddannede serviceassistenter henregnes de AMU-uddannede serviceassistenter til gruppen af ufaglærte, selv om de via deres uddannelse og erfaring har en stor viden på området.

Ledige stillinger har ikke altid kunnet besættes med erhvervsuddannede serviceassistenter, fordi der ikke har været ledige serviceassistenter. Af samme grund har der gennem årene fortsat været tilgang af nye portører, rengøringsassistenter m.fl., som efterfølgende har skullet efteruddannes til erhvervsuddannet serviceassistent.

Fra 1. april 2016 har der været mulighed for at ansætte ufaglærte over 23 år efter overenskomsten for erhvervsuddannede serviceassistenter. Ved ansættelse af ufaglærte efter denne overenskomst ligger der en forpligtelse til at, at de pågældende inden 2 år efter ansættelsen skal påbegynde erhvervsuddannelsen, forudsat at de pågældende er fyldt 25 år.

En nylig afsagt voldgiftskendelse har fastslået, at ufaglærte under 23 år ikke kan ansættes efter denne overenskomst, men indtil videre fortsat må henføres til overenskomsterne for portører, rengøringsassistent m.fl. eller ansættes som serviceassistentelev

* Overenskomsten for denne personalegruppe er/var kun gældende for nogle specifikke sygehuse. I Region Midtjylland drejer det sig om: Aarhus Amtssygehus, Aarhus Kommunehospital, Randers Centralsygehus, Horsens Sygehus, Silkeborg Sygehus, Odder og Grenaa centralsygehuse.

Sygehusene i Skejby, Viborg, Skive, Holstebro, Herning og Lemvig har således ikke været omfattet af denne overenskomst.

Overenskomsten har dækket dels de ufaglærte servicemedarbejdere og dels de AMU-uddannede serviceassistenter.

Udfordringer i forbindelse med implementeringsprocessen

- **I forhold til medarbejderne**

Overgangen til serviceassistentkonceptet har mødt modstand fra nogle medarbejdere, hvor de bl.a. på grund af usikkerhed har vægret sig ved at skulle på skolebænken igen og efterfølgende overgå til at påtage sig andre og mere varierende arbejdsopgaver.

Hertil kommer, at en række medarbejdere ikke har haft de fornødne, grundlæggende forudsætninger for umiddelbart at kunne gennemføre en erhvervsuddannelse.

Derfor har det været nødvendigt at undtage enkelte medarbejdere fra uddannelsesforpligtelsen på grund af alder (tæt på pensionsalderen), helbred, sproglige barrierer, personlige og sociale forhold m.v.

- **Driftsmæssige udfordringer**

Der har løbende været udfordringer i forhold til at kunne få den daglige opgave løst tilfredsstillende, når store grupper af de i øvrigt erfarne medarbejdere skulle gennem et forholdsvis langvarigt uddannelsesforløb, og hvor afdelingerne i disse situationer har været henvist til at få stillingerne midlertidigt besat med mindre erfarne vikarer.

- **Udvalgte områder, hvor uddannelsen ikke er relevant i f.t. arbejdsopgaverne**

Det har vist sig, at der er nogle udvalgte områder, hvor de kompetencer, der erhverves gennem uddannelsen til erhvervsuddannet serviceassistent, ikke er relevante i forhold til arbejdsopgaverne i de specifikke områder.

Disse områder vil således ikke kunne have egne medarbejdere/elever i praktik, fordi der ikke findes de relevante funktioner, som kan tilføre dem de forudsatte praktiske kompetencer som led i uddannelsen.

Disse områder er opstået som en konsekvens af den udvikling, der har fundet sted på hospitalerne, siden regionsrådet i 2009 besluttede at anvende "serviceassistentkonceptet". Udviklingen har betydet større driftsenheder/afdelinger, højere grad af specialisering, nye funktioner, nye teknologier m.v.

De udvalgte områder har opgaver, der er uden patientkontakt, eksempelvis:

- Indkøb
- Varemodtagelse
- Lager- og logistikfunktioner
- Intern transport af varer (medicin, affald, instrumenter m.v.)
- Håndtering af post og pakker
- Vaskerifunktioner
- Køkkenfunktioner
- Vagtfunktioner
- Funktioner i tilknytning til Hospitalsapoteket

En særlig udfordring ved denne problemstilling er, at når der søges om en "serviceassistent" til ledige stillinger i nogle af disse områder, kommer der ingen kvalificerede ansøgere.

• **Problemer i f.t. overenskomstdækningen**

Udviklingen på serviceområdet på landets hospitaler er ikke tilsvarende blevet fulgt op af en tidssvarende dækning på overenskomstområdet.

Der er således ikke indgået én overenskomst, der p.t. dækker det samlede serviceområde.

Selv om der er indgået en overenskomst for erhvervsuddannede serviceassistenter, som fra 1. april 2016 også omfatter de ufaglærte, er der fortsat en række medarbejdere, der som hidtil skal indplaceres på andre overenskomster, herunder alle ufaglærte under 23 år, ansatte over 23 år med få ugentlige timer (studerende m.fl. der indgår i weekendvagter), fleksjobber eller andre, hvor der ikke foreligger et uddannelsessigte.

Opfølgning på implementeringen i de enkelte enheder

Lederforum for HR har den 19. februar 2020 drøftet status på implementeringsprocessen og de udfordringer, der har været og fortsat er knyttet dertil i f.t. at kunne opfylde regionsrådets målsætning om at anvende erhvervsuddannede serviceassistenter på det samlede serviceområde generelt.

Lederforum for HR kunne bl.a. konstatere, at der for de fleste enheder fortsat, men i varierende omfang, er et uddannelsesmæssigt efterslæb på området.

På den baggrund vedtog Lederforum for HR, at inden sagen eventuelt forelægges for regionsrådet med henblik på en evaluering og eventuel justering i konceptet, at skulle laves en aktuel status i f.t. implementeringen af konceptet.

Enhederne er blevet bedt om at give en redegørelse på baggrund af følgende status (udtræk fra KRL - Kommunernes og Regionernes Løndatakontor):

Driftsenhed	Servicemedarbejdere i alt	Erhvervsuddannede Serviceassistenter (OK - 32.37)		Antal AMU-uddannede serviceassistenter (OK - 32.21)
		Antal ansatte	Andel i pct.	
AUH	855	213	24,9	115
HE-Midt	376	233	61,9	28
HE-Vest	425	200	47,0	0
RH Horsens	202	54	26,7	42
RH Randers	215	88	40,9	44
P&S	134	13	9,7	1
Hospitalsapoteket	74	12	16,2	10
I alt	2281	813	35,6	240

Status for de enkelte driftsenheder er i hovedtræk følgende:

Hospitalsenheden Vest

Der er ansat ca. 80 timelønnede ufaglærte, fortrinsvis studerende med et lille ugentligt timetal, som er tilknyttet som tilkaldevikarer, har vagter hver 4. weekend, ferieafløsning o.l. Det er ikke relevant at tilbyde dem uddannelsen til serviceassistent. Når disse time-lønnede trækkes ud af det samlede servicemedarbejderstab, er der en dækningsprocent af erhvervsuddannede på ca. 59 %.

I perioden fra 2010 til udgangen af februar 2020 er der uddannet 195 hospitalsserviceassistenter og aktuelt er 19 medarbejdere under uddannelse.

Der er givet dispensation fra uddannelseskravet til en del medarbejdere, som har tilkendegivet, at de ønsker at gå på pension inden for den nærmeste fremtid, eller som ikke ønsker at følge med til Gødstrup.

Det har vist sig vanskeligt at rekruttere medarbejdere (elever) til den 2 årige erhvervsuddannelse.

Bl.a. derfor ansættes medarbejderne som ufaglærte i 2 år, inden de kan påbegynde den 1 årige merituddannelse til erhvervsuddannelsen som serviceassistent. Alene af den grund vil der til stadighed være en ikke ubetydelig andel af det samlede servicepersonale, der er ufaglært og "på vej" til uddannelse.

Hospitalsenhed Midt

Andelen af det samlede servicepersonale, der har fået en erhvervsuddannelse er p.t. 61,9 %. Herudover er der 28 AMU-uddannede serviceassistenter.

Andelen kan formentlig ikke forventes at blive forøget væsentligt, da der konstant vil være ansat ufaglærte og elever, der er på vej til at blive uddannet, ligesom der også vil være tilknyttet tilkaldevikarer/afløserne, tidsbegrænset ansatte, fleksjobber og andre, hvor en erhvervsuddannelse ikke vil være relevant, eller hvor uddannelsen ikke kan gennemføres på grund af medarbejderens personlige forhold eller manglende uddannelsesmæssige forudsætninger.

Hospitalet har en fortløbende dialog om og plan for, hvem der skal uddannes.

Regionshospitalet Randers

Samlet set har hospitalet en forholdsvis høj andel af servicemedarbejderne med en serviceassistentuddannelse – enten en erhvervsuddannelse eller en AMU-uddannelse.

Der er ansat mange rengøringsassistenter, hvoraf en del dog er ansat som tilkaldevikar o.l. på timeløn.

Hospitalet skønner, at en erhvervsuddannelse p.t. er aktuelt for ca. 16 rengøringsassistenter.

Der er i gruppen af servicemedarbejdere ansat en række køkkenmedhjælpere / husassistenter, hvor serviceassistentuddannelsen ikke skønnes at være relevant.

Der er aktuelt planlagt uddannelse af 4 medarbejdere i 2020, 10 medarbejdere i 2021 og 10 medarbejdere i 2022. "Uddannelsespakken" skønnes afviklet med udgangen af 2023.

Regionshospitalet Horsens

Har en relativt mindre andel ansatte der har erhvervsuddannelse som serviceassistent eller AMU-uddannelse som serviceassistenter.

RHH skønner, at der p.t. er en "uddannelsespakke" på 32 medarbejdere, der er uddannelsesparate.

Der afholdes individuelle samtaler med alle ufaglærte servicemedarbejdere i efteråret 2020 om plan for påbegyndelse af erhvervsuddannelsen.

5 medarbejdere er startet på uddannelse i foråret 2020 og yderligere 5 i september 2020.

Ledelsen vurderer, at der er driftsmæssig kapacitet til at uddanne 8 serviceassistenter 2 gange årligt.

Der er igangsat en proces med henblik på nedbringelse af antallet af løst tilknyttet personale og medarbejdere på lavt timetal.

Aarhus Universitetshospital

Der forholdsvis mange ufaglærte i gruppen af servicemedarbejdere. Andelen af medarbejdere, der har en erhvervsuddannelse som serviceassistent er ca. 25 %. Hertil kommer ca. 88 AMU-uddannede serviceassistenter.

Det skal bemærkes, at for en stor andel af de ufaglærte servicemedarbejdere, p.t. 177, er der enten ikke en uddannelsesforpligtelse over for eller uddannelsesforpligtelsen endnu ikke er indtrådt.

21 ufaglærte er p.t. enten i gang med uddannelsen eller uddannelsen er planlagt.

"Uddannelsespakken" skønnes medio september 2020 at være på 19 ufaglærte.

Herudover er der en gruppe, som er ansat ved bl.a. Depotet og Intern Transport, og hvor hospitalet ikke finder, at en erhvervsuddannelse som serviceassistent er relevant i f.t. arbejdsopgaverne.

Psykiatri og Social

Anvendelsen af servicepersonale i Psykiatri og Social er forholdsvis begrænset. I alt ca. 85 fuldtidsstillinger fordelt på mange enheder i psykiatrien og på de sociale institutioner.

Serviceassistentkonceptet er implementeret i meget begrænset omfang, der er tale om mange små enheder, som hver især kun beskæftiger servicepersonale i meget begrænset omfang – typisk rengøringsassistenter og husassistenter til henholdsvis rengørings- og køkkenfunktionerne.

Hospitalsapoteket

Apotekets servicemedarbejdere har ikke patientkontakt, og serviceassistentuddannelsen er efter ledelsens vurdering kun i meget begrænset omfang relevant i forhold til arbejdsopgaverne.

Hospitalsapoteket efterspørger derfor muligheden for at kunne ansætte medarbejdere med en anden erhvervsuddannelse end uddannelsen til (hospitals)serviceassistent, eksempelvis kompetencer inden for lager- og logistik.

Apotekets ledelse er i dialog med 3F og FOA og har aftalt den videre proces for bl.a. uddannelsesindsatsen.

Sammenfattende konklusion

Enhederne har generelt arbejdet og arbejder fortsat på at opfylde regionsrådets målsætning om at anvende erhvervsuddannede serviceassistenter som den gennemgående, bærende arbejdskraft på det samlede serviceområde.

Der har været og er fortsat udfordringer, der er knyttet til området, og som stiller hindringer i vejen for en hensigtsmæssig implementering af konceptet.

Blandt disse udfordringer kan nævnes:

Udviklingen siden 2009 har vist, at der er en række områder, hvor en erhvervsuddannelse som serviceassistent ikke opfylder de kompetencemæssige behov i forhold til arbejdsopgaverne. Det er typisk områder uden patientkontakt, som f.eks. depoter/lagre, intern transport af varer, indkøbsfunktioner m.v.

Blandt nogle af medarbejderne har der været modstand mod at skulle gennemføre en erhvervsuddannelse til serviceassistent og ikke mindst efter gennemført uddannelse at skulle påtages sig andre og anderledes arbejdsopgaver.

Mange medarbejdere har ikke været uddannelsesparate eller har ikke haft de grundlæggende forudsætninger for at kunne gennemføre en erhvervsuddannelse.

Der er betydelige rekrutteringsproblemer i gruppen af såvel erhvervsuddannede serviceassistenter som elever, der ønsker uddannelsen.

Overenskomsterne med 3F og FOA er ikke fulgt med den udvikling, der har fundet sted på hospitalerne i de senere år. Dette har eksempelvis givet anledning til mange konflikter og fortolkningsproblemer, og som p.t. kun er delvis afklaret via faglig voldgift.

Der vil til stadighed være behov for at ansætte ufaglærte, som ikke umiddelbart kan tilbydes en uddannelse, herunder

- Vikarer
- Tidsbegrænsede ansatte
- Ansatte med få ugentlige timer (f.eks. studerende i weekendvagter)
- Ansatte i fleksjob o.l.

- Ansatte der p.g.a. af personlige eller sociale forhold, alder, manglende grundlæggende uddannelsesmæssige forudsætninger for at gennemføre en erhvervsuddannelse m.v.
- Medarbejdere under 23 år
- Ansatte der er under uddannelse eller som afventer at komme på en allerede planlagt uddannelse.

Der vil løbende været et forholdsvis stort uddannelsesbehov og fortsat være mange ufaglærte ansat på serviceområdet, fordi det kun i meget begrænset omfang er muligt at besætte ledige stillinger med erhvervsuddannede serviceassistenter samtidig med, at det er et område, hvor der i nogle områder er en stor personaleudskiftning.

Koncern HR
November 2020
Niels Jørgen Andersen