

# EN STADIG STOMME

Social- och hälsovårdens stomtjänster



Arbetsgrupp:

Tuula Haavasoja, Keijo Hiltunen, Tuula Jauhiainen-Ridell, Samuli Launonen, Jorma Peussa, Anne Ranta, Riitta Vehovaara och Johanna Värmälä  
fornamn.efternamn@jhl.fi

Redigering Samuli Launonen

Översättning Tua Gunnelius

Design: Leena Nätti

Yrkesillustrationer: Emmi Jormalainen

Förbundet för den offentliga sektorn och välfärdsområdena JHL 08/2020

# Inget träd utan stomme

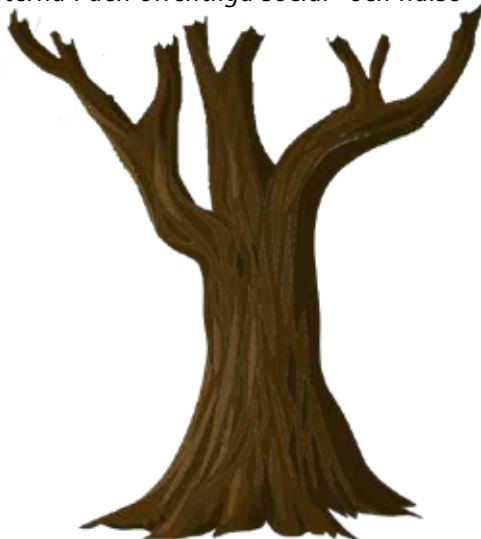
*Utan stomme kan inga grenar finnas. Stomtjänsterna utgör social- och hälsovårdstjänsternas fasta stomme.*

*Stomtjänsterna bär upp alla kärntjänster, precis som trädets stomme bär upp grenarna. Social- och hälsovårdens kärntjänster utgörs till exempel av äldreomsorg och operationer som görs på sjukhus.*

*Om stomtjänsterna inte fungerar, kan inte heller kärnfunktionerna fungera. Därför är stomtjänsterna en mer beskrivande term än den ofta använda "stöd tjänster". Det finns skäl för den offentliga sektorn att hålla produktionen av stomtjänster i egna händer för att garantera funktions-säkerheten. Ju mer social- och hälsovårdstjänsterna läggs ut, desto mer fragmenterad blir servicekedjan.*

*Den här broschyren beskriver varför stomtjänsterna ska beaktas i alla diskussioner som berör social- och hälsovården. Dessutom beskriver broschyren vardagen inom stomtjänsterna i den offentliga social- och hälsovården.*

*Sköna lässtunder!*



# Stomtjänsterna i kriser och normalläge

Då denna broschyr utges har coronaviruset förorsakat en kris på hälsovårdscentraler och på sjukhus världen över. Också i Finland har epidemin visat att social- och hälsovårdstjänsterna världen över kan sättas på hårt prov. En fungerande försörjningsberedskap ger oss verktyg för att möta en exceptionell kris.

Den service som befolkningen behöver, till exempel social- och hälsovård, ska fungera också i undantagsförhållanden. Med försörjningsberedskap, såsom läkemedels- och förnödenhetsförsörjning, förbereder sig samhället för att upprätthålla livsviktiga funktioner i undantagsförhållanden.

Aktörer inom privata sektorn behövs för att genomföra åtgärder inom försörjningsberedskapen, men serviceproducenter som agerar marknadsmässigt kan inte genomföra uppgifter inom försörjningsberedskapen. Den offentliga sektorns stomtjänster har en väsentlig roll i garantin av försörjningsberedskapen. Utan dem kan till exempel infektioner spridas okontrollerat.

Stomtjänsterna behövs, förutom i krissituationer, också i normala förhållanden.



**Den offentliga sektorns stomtjänster ger näring åt social- och hälsovårdens servicekedjor och håller dem livskraftiga. Detta garanterar patientsäkerheten, serviceproduktionens flexibilitet och försörjnings- och funktionsberedskapen.**

# Garanti för hälsa och säkerhet

Lagen förpliktar kommunerna att anordna social- och hälsovårdstjänster. Varje kommun ska tillhöra ett sjukvårdsdistrikt som ansvarar för anordnandet av specialiserad sjukvård på sitt område. För ordnandet av specialiserad sjukvård ska sjukvårdsdistriktet se till att det finns sjukhus, från dem separata sjukvårdsenheter och andra enheter.



**Sjukhusen jobbar mångprofessionellt. De mångprofessionella teamen består av yrkesproffs inom vårdarbete såväl som anstaltsvård, inom instrumentskötsel och kosthåll såväl som teknisk service och logistik. Alla dessa är livsviktiga stomtjänster. För att säkra patientsäkerheten behöver alla varann.**

Det mångprofessionella arbetet syns också inom kosthållstjänsterna. Måltiderna tillreds i samarbete mellan arbetstagarna inom sjukhusens storkök. Det kan höra till anstaltsvårdarens arbetsuppgifter att också dela ut mat, så hen måste mycket väl känna till bland annat specialdieter. Dessutom måste hen ha kontroll över hygien och sterilitet. Yrkesskickligheten måste vara på topp för att inte infektionerna ska spridas.

Vid operationerna sköter stomtjänsterna för egen del om patientsäkerheten. Operationssalen och redskapen måste vara sterila och apparaterna fungera klanderfritt under långa operationer. Ingen operation kan utföras ifall inte anstaltsvårdaren har rengjort utrymmet i enlighet med rengöringskriterierna. Anstaltsvårdarna ser till att det finns sterila redskap i instrumentpåsen för varje operation. Proffs på teknik och logistik tryggar sjukhustekniken.

# Exempel på stomtjänster

## Arkivtjänster



*En arbetstagare vid Institutet för hälsa och välfärd THL sparade en tabell i sin Powerpoint-presentation. Tabellens bakgrundsmaterial innehöll konfidentiell patientdata. Presentationen publicerades på THL:s offentliga webbplats och nättjänst. Den konfidentiella patientdatan fanns offentligt tillgänglig från januari 2016 till augusti 2017. (Helsingin Sanomat 17.3.2020)*

Det är en oerhört viktig stomtjänst att ta väl hand om patienthandlingar.

Arbetstagarna säkerställer att handlingarna förvaras särskilt noggrant.

Den offentliga sektorns arbetstagare har också en egen viktig roll i patientregisterverksamheten. 9 § i hälso- och sjukvårdslagen (1326/2010) förutsätter att patienthandlingarna inom den kommunala primärvården och den specialiserade sjukvården inom sjukhusdistriktets område bildar ett gemensamt patientdataregister. De övriga verksamhetsenheterna inom hälso- och sjukvården deltar i registret för sina egna patienthandlingars del. Sjukvårdsdistriktets arbetstagare ansvarar bland annat för koordineringen av registret.

# Receptions- och vaktmästartjänster

*En berusad person försökte köra från sjukhusets jour med scooter på morgonnatten. Sjukhusets vaktmästare lade märke till det och hindrade personen från att fly. Vaktmästaren larmade polisen till platsen. Den berusade scooterföraren blåste 1,90 promille i polisens alkometer. Det framkom också att scootern var tagen ur bruk. Personen blev åtalad för rattfylleri och fordonsförseelse.*

(Karjalainen 31.5.2016)

Receptions- och vaktmästartjänsterna är viktiga stomtjänster med tanke på kundens behov. De här arbetstagarna löser akuta problem och förebygger att situationerna att eskalerar.

Receptionisten är oftast patientens första kontakt med sjukhuset eller hälsovårdscentralen. I arbetet ingår personlig rådgivning i stor utsträckning. I receptionsarbetet ingår att vara väl bekant med serviceutbudet: en mångsidig kunskapsfärdighet som är ett resultat av yrkesutbildning, god arbetsintroduktion och flera års arbetserfarenhet.

**” Kunderna har alltid rätt att få smidig och enhetlig service. Dessa faktorerers betydelse betonas i undantagssituationer.**

För att servicen i alla situationer ska hålla god kvalitet ska personalen som arbetar inom den offentliga sektorns organisationer få gemensam utbildning, gemensamma verksamhetsföreskrifter och träning. Då får patienten uppleva smidiga servicekedjor.

Stora aktörer kan garantera att det i alla situationer finns tillräckligt med yrkeskunnig personal. Utläggning av service leder till fragmenterade servicekedjor, där kunderna behandlas ojämnt och patientsäkerheten i alla situationer inte kan garanteras.

# ICT-tjänster



*Vid Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikts datatrafik skedde sommaren 2017 en omfattande störning. Den för patientdatasystemet viktiga stamkopt-laren gick sönder eftersom den hade varit i användning i åtta år även om den rekommenderade tiden var högst två år. Inte heller de behövliga uppdateringarna hade gjorts i apparaten. Vårdpersonalen kom inte in i datasystemet för att granska den patientdata som vården krävde. Vården äventyrades särskilt för de allvarligt sjuka.*

(Olycksutredningscentralen 11.1.2019)

Den offentliga sektorn kan inte producera högklassiga tjänster om datasystemen inte är aktuella och personalen inte besitter tillräckligt datatekniskt kunnande. Pålitlig informationsförvaltning är en stomtjänst som säkerställer att beredningsarbetet och beslutsfattandet fungerar. Upprätthållande av personalens yrkeskunnande är bland de effektivaste sätten att garantera pålitlig information.

Fungerande datasystem och lättillgängliga stödpersoner underlättar genomförandet av social- och hälsovårdstjänsterna. ICT-tjänsterna är en av organisationens strategiska funktioner.

Ett kontrollerat användarnätverk stöder för sin del utvecklingsarbetet av ICT-infrastrukturen.



# Fastighetservice

*Bäddavdelningens luftkonditionering gick sönder på hälsovårdscentralen i Laihia under sommaren 2018. Fläktar hämtades till avdelningen, men patienterna hade det i värsta fall olidligt hett. Patientsäkerheten äventyrades särskilt för åldringarna med begränsad rörelseförmåga och öppna sår. Fastighets servicen kunde reparera luftkonditioneringen först många dagar senare. (Ilta-Sanomat 24.7.2018)*



En stor del av hälsovårdscentralerna och sjukhusen verkar i social- och hälsovårdens fastigheter. Deras skick och funktion har en direkt inverkan på patientsäkerheten. Fastighets service är en livsviktig stomtjänst.

Social- och hälsovårdens fastigheter är strategiskt viktiga enheter i kommunerna och de kommande självstyrelseområdena. Deras viktighet ska inte underskattas då man funderar på vem som sköter och underhåller dem. Det uppstår ett underskott i servicetjänsterna om inte tillräckliga resurser reserveras för fastigheterna.

Om servicen läggs ut har den offentliga sektorn små chanser att säkra fastigheternas service- och funktionssäkerhet eftersom utläggning försvagar organisationens ställning. I värsta fall har fastigheter försatts i användningsförbud till följd av bristfälligt underhåll.

# Laboratorie- och röntgentjänster



*En Helsingforsbo får andnöd under sin semester i Raseborg. Hen söker sig genast till juren. Röntgenskötaren tar de röntgenbilder som läkaren ordinerar. På basis av dem hänvisar läkaren patienten till fortsatta undersökningar i Helsingfors. Servicekedjan hålls intakt inom sjukvårdsdistriktet och patienten får vård i tid.*

Sjukvårdsdistrikten har ett omfattande samarbete vid produktionen av laboratorie- och röntgentjänster. Samarbetet främjar patientsäkerheten och håller kostnaderna för verksamheten på en rimlig nivå.

Laboratorie- och röntgentjänster är ett sätt att ta hand om patienten. Dessa stomtjänster inom sjukvården behövs i samband med vård och diagnostisering. Och då laboratorie- och röntgentjänsterna utgör en del av den egna verksamheten, går samarbetet med vårdpersonalen smidigt.

# Logistik- och apparatutjänster

*I Förenta staterna ställdes sjukhusen och hälsovårdscentralerna inför ett svårt problem på grund av coronaviruskrisen: andnings-skydden för vårdpersonalen hotade ta slut. Staten och delstaterna hade ett otillräckligt nödförråd och de privata företagen hissade upp priserna i skyarna. Däremot öppnade Finland upp sitt försörjningsberedskapslager som upprätthålls med tanke på krissituationer. Därmed kunde tillgången till andningskydd och annan skyddsutrustning säkerställas. (USA Today 22.3.2020, Yle 23.3.2020)*

De stomtjänster som ansvarar för logistiken ser till att varor varje dag rör sig smidigt och precis enligt sjukhusets behov. Enheten anskaffar, lagrar och transporterar material, förnödenheter och apparater. Serviceprocessen är tydlig och därmed blir personalens arbete och patientbemötandet smidigt.

Ett fungerande system som utvecklas samt en yrkeskunnig personal som ständigt får fortbildning är de faktorer som skapar värde inom logistik-tjänsterna. Den för primärvården och specialiserade sjukvården gemensamma serviceenheten iakttar enhetliga verksamhetssätt. Man använder de produkter och redskap med vilja patienten kan skötas på rätt sätt.

**”** **Enhetlig praxis, enhetliga produkter och redskap gör vårdprocessen smidig, främjar uppnående av målen för vården av patienten och minskar variationen i kvalitet.**

# Tvätteritjänster

*Sjukhuset beställer sängkläder för sina dagliga behov från sjukhus-tvätteriet. Textilvårdaren lägger enligt överenskommelse sängkläderna i en rullkärra. Patienternas säkerhet äventyras inte eftersom sängklädeshygienen håller hög kvalitet.*

Tvätteritjänsterna är en stomtjänst som spelar en extra viktig roll på sjukhusen. Den offentliga sektorns tvätteritjänster försäkrar för sin del att verksamheten löper smidigt och säkert också vid störningar.

Patientsäkerheten påverkas av de textilier som används, servicen och hanteringen av dem. Sjukhustvätt innebär alltid en hälsorisk, så saklig hantering är mycket viktigt.

**”** **Textilvårdstjänster av dålig kvalitet medför allvarliga risker för patientsäkerheten och alla kärnfunktioner.**

# Rengöringstjänster

*I sjukhusets läkemedelsförråd förvaras stora mängder läkemedel. Arbetstagaren inom rengöring har inte fått tillräcklig introduktion i arbetet. Arbetstagaren och förtroendemannen kräver mer introduktion för arbetstagaren eftersom arbetstagaren annars kan göra fel som äventyrar patient-säkerheten.*



Renlighet är ett livsvillkor för en sund och trygg miljö. Det är särskilt viktigt i ett sjukhus och i hälsovårdscentraler där risken för smittsamma sjukdomar är hög.

Om sjukhusets eller hälsovårdscentralens hygien är bristfällig, sprider sig bakterier och virus explosionsartat och påverkar patienternas återhämtning till och med på ett ödesdigert sätt. Om man inte kan rengöra en röntgenapparat på rätt sätt kan den gå sönder. Om yrkesskickligheten inte räcker till för att rengöra ytorna på rätt sätt kan en slang lossna eller apparaten slockna.

Arbetstagarnas yrkesskicklighet är grunden för en hög hygiennivå. Det har betydelse också för tryggheten av patientsäkerheten. Utöver dem som avlagt yrkesexamen inom anstaltsvård arbetar personer som avlagt specialyrkesexamen inom stomtjänsterna.

Daglig rengöring och övriga tjänster inom anstaltsvård fungerar smidigt då arbetstagarna som utför servicen är en del av sjukhusets och hälsovårdscentralens organisation. Då är det till exempel lätt för anstaltsvårdarna att introducera vårdarna i genomförandet av patientisolering.

## Kosthållstjänster



*Frukosten måste bli klar i tid så att den hinner fram till patienterna vid hälsovårdscentralens bäddavdelning i tid. Den utbildade köksarbetaren klarar av det utan att pruta på hygienkraven.*

Den offentliga sektorns kosthållstjänster är en stomtjänst som främjar kommuninvånarnas hälsa. Verksamheten styrs av normer och regler. Personerna som arbetar inom kosthållstjänsterna främjar patienternas rehabilitering. Arbetstagarnas har en hög utbildningsnivå.

Då kommunen producerar kosthållstjänsterna själv, kan den utnyttja mångsidigt kunnande. Arbetstagaren kan vid sidan av kosthållstjänster fungera till exempel inom rengöringstjänster. Hela organisationen drar nytta av mångkunskapsmodellen.

Utöver dem som avlagt yrkesexamen arbetar personer som avlagt specialyrkesexamen inom tjänsterna. Kosthållspersonalen har kunskap till exempel om specialdieter, vilket har betydelse för patientsäkerheten. Också planering, utveckling och andra expertuppgifter kan höra till arbetet. De som arbetar inom kosthållstjänsterna arbetar i samarbete med andra yrkesproffs inom social- och hälsovårdstjänsterna.

# Ekonomi- och personalförvaltning

*En kommun i Norge lade ut sin löneförvaltning till ett privat företag. Företagets ägarstruktur ändrades och serviceproduktionen överfördes till en del av ett multinationellt företag. Produktionen överfördes allt längre bort från verksamheten och tillgången till persondata var tillgänglig på ett avsevärt mer omfattande sätt än då produktionen sköttes som egen verksamhet. Eftersom dataskyddet är olika i olika länder var löneuppgifternas säkerhet hotad och det fanns inga garantier på tillräckligt dataskydd.*

(Fagforbundet 2019)

Stabila system för avgiftstrafik och indrivning är en stomtjänst som gagnar hela organisationen.



**Ekonomi- och personalförvaltning ska hållas som egen verksamhet. Endast så kan man garantera ansvarsfullt dataskydd och kontinuerlig verksamhet.**



# Uppgifter inom textbehandling och patientförvaltning

*Hälsocentralsläkaren dikterar sina observationer om patienten och textbehandlaren skriver ut dem. Textbehandlaren behärskar både tiofingerssystemet och medicinska specialtermer. Hen förstår det som sägs och kan skriva ner det exakt även om läkarens språk är snabbt och innehåller många specialtermer.*

Digitaliseringen utvecklas i snabb takt och system som behandlar text automatiskt blir allt vanligare. Digitaliseringen kan ändå inte helt ersätta arbetstagarnas egen textbehandling.

Textbehandlarna skriver rent till exempel läkarnas diktat. Det behövs också arbetstagare för kontroll av textbehandlingsprocessens funktion. Fördelen med egen verksamhet är att den kan anpassas till olika förhållanden. Tillräcklig funktionsförmåga och tillräckliga resurser kan garanteras också i undantagsförhållanden.



**Avdelningssekreterarna sköter om tillgången till avdelningens handlingar, såsom patienthandlingar.**

Dessutom kan administrativa ansvarsuppgifter också höra till förvaltningssekreterarens ansvar.



# Instrumentvård

*Läkaren kallar patienten till operation. Instrumentvårdaren ser åtgärden i systemet dagen innan. Hen säkerställer att redskapen är sterila och placerar en del av instrumenten färdigt på operationsbordet. Efter operationen vet hen att vissa instrument måste rengöras och steriliseras direkt efter användning så att mikroberna inte kommer åt att torka på instrumentens yta.*



Instrumentvården och vårdlogistiken hör till primärvårdens och den specialiserade sjukvårdens kärnfunktioner. Dessa stomtjänster utgör en väsentlig del av patientens vårdkedja.

Ett yrkesproffs inom instrumentvården kan fungera inom instrumentvårdscentraler på olika nivåer, som utgör sjukhusens hjärta. Utan instrumentvårdare skulle de desinficerade och sterila vårdmaterialen ta slut och sjukhuset skulle inte kunna fungera.

Den offentliga sektorn ansvarar för sjukvårdsdistriktens instrumentvård. De instrumentvårdsfunktioner som kommunerna behöver har till stor del koncentrerats till sjukvårdsdistriktens instrumentvårdscentra, och utvecklingsarbetet fortsätter med den inriktningen.

Vårdlogistikern och instrumentvårdaren ska ha god information om hälsovårdens processer. Vårdlogistikerna ska också ha kontroll över lagerrotationen, varuleveranser och påfyllning av lagerhyllor och skåp. De möjliggör smidiga operationsdagar genom att samla ihop det material som behövs för ingreppet. Vårdlogistikernas och sjukskötarens arbetsfördelning förbättrar vårdarnas möjligheter att koncentrera sig på patientarbetet.

# Allmän förvaltning och klientavgiftsservice

*Alla sjukhusläkare hade tillgång till alla patientuppgifter. Sjukhuset begränsade alltså inte läkarnas tillgång till endast den egna specialistbranschens patientuppgifter. Myndigheten ålade sjukhuset att betala böter och ansåg att det var sjukhusets uppgift i egenskap av registerförare att säkerställa en tillräcklig säkerhetsnivå på hanteringen av personuppgifter. Sjukhuset fungerade i strid mot dataskyddslagstiftningens principer om minimering och sekretess av uppgifter. (Cuatrecasas 30.10.2018)*

Exemplet ovan är från Portugal, år 2019. Också i Finland får myndigheterna ständigt ta emot klagomål om dataskyddsförseelser. Smidig allmän förvaltning som ständigt utvecklas har en direkt koppling till god kvalitet på servicen. Den allmänna förvaltningen producerar bland annat de uppgifter som de övriga funktionerna behöver.

Tjänsteinnehavarna fattar största delen av besluten om klientavgifter. Kontrollen av klientavgifter förutsätter förmåga att utnyttja patientdata. Vid hanteringen av patientdata måste ett tillräckligt dataskydd iakttas.



**De som fungerar under tjänsteansvar  
iakttar ansvarigt dataskydd.**

# Det lönar sig att producera stomtjänsterna själv

Ovan har vi presenterat de mest väsentliga stomtjänsterna. Kommunerna kan själva bestämma hur de ordnar den service som invånarna behöver. I avgörandena ska ändå beaktas att den offentliga sektorn har skyldighet att ordna den service som vilar på kommunens ansvar.



**Den offentliga sektorns stomtjänster har ett stort värde vid anordnandet av social- och hälsovårdstjänster.**

Den offentliga sektorn kan genomföra funktioner smidigt, men däremot fungerar utläggning inom social- och hälsovårdens servicekedjor dåligt.

Den utlagda servicen är smalare eftersom avtalen i anslutning till konkurrensutsättningen och servicebeskrivningar som görs för konkurrensutsättningar begränsar verksamheten. Ju mer komplicerade servicekedjorna är, desto svårare blir utläggningen.

Ett vanligt argument för utläggning är att det medför inbesparingar. Den offentliga och privata sektorns funktioner kan ändå inte direkt jämföras med varann. Därför är det svårt att jämföra kostnader för serviceproduktionen.

Det är förmånligt för ett privat företag att marknadsföra en separat åtgärd, som kan produktifieras och prissättas tydligt. Det kan till exempel vara fråga om en knäoperation som görs på en läkarstation. Däremot brukar alla produktionskostnader beaktas inom den offentliga sektorns tjänster. Det uppstår en falsk bild av att det finns en stor kostnadsskillnad mellan kommunens egen produktion och köpt service.

Bedömningarna av kostnaderna för konkurrensutsättningen är motstridiga. Enbart pengar kan inte heller lösa det sätt hur servicen ordnas.

Vid bedömningen av sätten att producera stom- och kärntjänster ska också kunderna och personalen beaktas. Målet för vården och omsorgen är produktion av välmående för kunden. För att detta ska vara möjligt ska också personalen må bra. Exemplet från år 2019 om vanvårdade kunder är ett resultat av illamående inom arbetsgemenskaperna, där det inte varit tillåtet att göra undantag från på förhand fastställda avkastningskrav.

**” Den mångsidiga offentliga sektorn har en mångsidig tjänsteproduktionsstruktur. Därför har den möjlighet att utveckla sina funktioner och utnyttja bedömningsresultat som sträcker sig över tillräckligt lång tid.**

Gott ledarskap påverkar arbetets kvalitet och främjar personalens välmående. Dessutom främjas välmåendet i arbetet då personalen har möjlighet att delta i utvecklingen av arbetet. I bästa fall får de olika proffsen som arbetar inom samma organisation överensstämmande information ur anvisningarna och utvecklar tillsammans funktionerna. Detta är den offentliga sektorns trumfkort.



jhl.fi

#stomtjanster



@jhlry



@jhlviestii



@jhlry

