

Fastighetsdrift och avfallshantering i topp

Personalen på Östersunds sjukhus är mycket nöjda med fastighetsskötseln och avfallshanteringen. Det visar en stor undersökning som gjorts för att jämföra kvaliteten på den interna servicen i landstingen.

I undersökningen deltog 17 landsting med sammanlagt 45 sjukhus. Totalt jämfördes åtta kategorier. Östersunds sjukhus deltog i avfallshantering, fastighetsdrift, lokalvård och textilhantering. Övriga kategorier var materialförsörjning, patientkost, patienttransporter och posthantering. I jämförelserna vägdes kostnadseffektivitet, brukarnas nöjdhet samt servicenivån samman.

– Förutsättningarna och resurserna skiljer sig ju mellan landstingen, men det här är ändå ett bra riktmärke på hur vi ligger till och om vi är på rätt väg. Resultatet ska vi använda som en del i vårt löpande arbete med att förbättra servicen, säger Jonas Törngren som är chef för Centrum för diagnostik, teknik och service.

Effektivitet och nöjdhet hand i hand

I fastighetsdrift fick Östersunds sjukhus högst totalsumma och rankas alltså på första plats. Frågorna gällde hur nöjda personalen är med bemötandet från driftpersonalen, kontaktvägar för felanmälningar, inställelsetider, kvaliteten på arbetet och den återkoppling man fick.

– Sedan några år jobbar vi utifrån "Jämtlandsmodellen" som vi har skapat. Den grundar sig på decentralisering i och med att de flesta besluten om när och hur fastighetsarbeten ska utföras fattas direkt av teknikerna ute i verksamheten. De har också eget budgetansvar. Dessutom är noggrann uppföljning och förbättring viktiga framgångsfaktorer, säger Keneth Westlund, driftchef på Fastighetsenheten.

– Även i andra undersökningar har vår fastighetsdrift fått goda betyg. I resultatet från den aktuella jämförelsen ser vi nu ytterligare en bekräftelse på att vi har ett hållbart, framgångsrikt, arbetssätt. Det ska vi så klart måna om och fortsätta utveckla, säger Keneth Westlund.

– För övrigt är fastighetsdriften på sjukhuset kostnadseffektiv. Vi har cirka 8,5 miljoner kronor mindre i kostnader per år jämfört med snittlandstingets sjukhus räknat i kr/m², säger Jonas Törngren och tillägger:

– De siffrorna kommer visserligen också från en annan undersökning, men tillsammans med resultatet av den här senaste jämförelsen kan vi dra slutsatsen att nöjda kunder inte behöver innebära högre kostnader, utan tvärtom att effektivitet och nöjda kunder kan gå hand i hand.

Ständiga förbättringar i tankarna

Dessutom var Östersunds sjukhus, i jämförelsen, näst bäst på avfallshantering. Personalen är mycket nöjd med tillgången till miljörum/opsamlingsplatser och även med den vårdnära källsorteringen på sin egen avdelning/mottagning.

- Resultatet visar att vi har en hög servicenivå. Det beror på att vaktmästarna i stor utsträckning hämtar avfallet direkt på avdelningarna, och i praktiken har vi visserligen inget alternativ eftersom sjukhuset inte har inbyggda sopnedkast, säger Fredrik Eriksson, enhetschef inom Reception och inre service
- När det gäller kostnaderna för hanteringen ligger vi på en godtagbar medelnivå, men vi ska så klart ändå se över vårt arbetssätt för att undersöka om vi kan effektivisera och förbättra det, säger Fredrik Eriksson.

I kategorin lokalvård placerade sig Östersunds sjukhus i mellanskiktet medan det för textihantering blev en bottenplacering i undersökningen.

- Personalen är missnöjd över att det inte finns tillräckligt mycket arbetskläder. Det beror dels på leveransproblem och dels att en av de två utlämningsautomaterna har varit trasig en tid. Det är snart dags för en ny upphandling och då tar vi med oss det här i tankarna, konstaterar Jonas Törngren.

Om undersökningen

Den genomfördes av Ernst & Young på uppdrag av nätverket Best Service som består av servicecheferna vid 17 av Sveriges 20 landsting/regioner. Liknande undersökningar har gjorts sedan hösten 2010 och detta har blivit det troligen största så kallade benchmarking-programmet för servicetjänster i Sverige. Resultaten i 2013 års rapport baserar sig på uppgifter som samlades in under år 2012.

Mer om Jämtlandsmodellen finns att läsa här:

[Decentralisering ger Sveriges mest effektiva drift](#)

Text: Linda Henriksson

Dela:

- [Dela på Facebook](#)
- [Dela på LinkedIn](#)
- [Dela på Google+](#)
- [Dela via email](#)