

Service & Logistik

Service & Logistik verksamhet har som mål att tillgodose Capio S:t Görans Sjukhus behov av servicefunktioner. Service & Logistik ska stötta Sjukhuset att bidra i arbetet till att nå de övergripande målen med att bedriva hälso- och sjukvård på ett effektivt och konkurrenskraftigt sätt.

Service & Logistik utför dessutom uppdrag till andra kunder på och utanför sjukhusområdet samt till enheter inom Capio-koncernen.

Vi ser en tydlig trend i att servicedelarna blir en alltmer integrerad del av vården och bidrar i vårt arbete för att Service tar över fler arbetsuppgifter från vårdens personal för att frigöra tid för vård men också för att kunna genomföra effektiviseringar och höja kvalitén. Standardiseringar och stordriftsfördelar ska möjliggöra både en ökad kvalitet men också kostnadsbesparingar. Service & Logistik arbetar med att anpassa verksamheten till de tjänster och uppdrag som efterfrågas nu och i framtiden.

Service- och logistikverksamhet

Kliniken består av följande enheter:

- ServiceGruppen
- Inköp
- Fastighet & Säkerhet
- Patientservice
- Medicinsk Teknik
- Hållbarhet

Kvalitets- och patientsäkerhetsarbete

Kvalitetscontrollerns uppdrag är att understödja, följa upp och rapportera Service & Logistik kvalitetsarbete och delta i sjukhusets centrala kvalitetscontrollergrupp.

Kvalitetscontrollern samordnar även arbetet med klinikkens årliga kvalitetsredovisning och kvartalsuppföljningar tillsam-



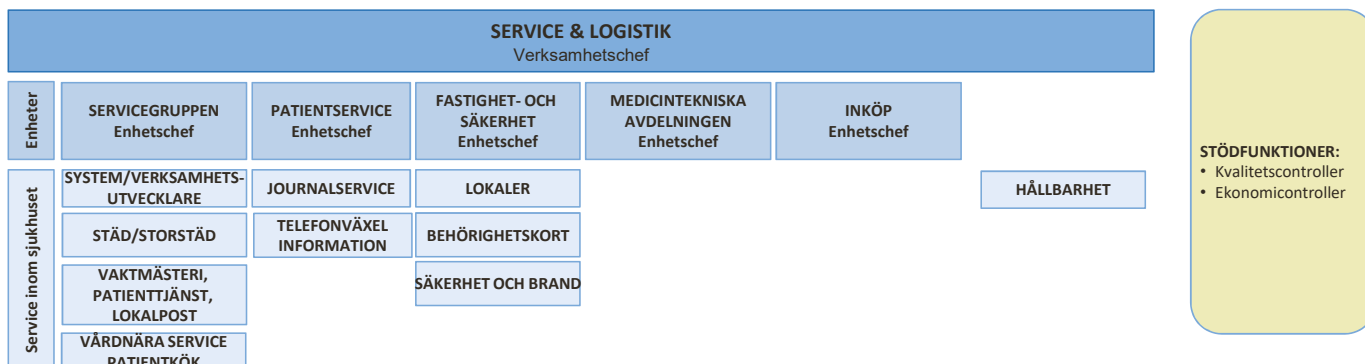
mans med verksamhetschef. Kvalitetscontrollern rapporterar till ledningsgruppen en gång per månad.

Service & Logistik har en kvalitetsgrupp där varje enhet på kliniken är representerad. Gruppen träffas en gång per månad. Målet är att arbeta med uppdrag och projekt inom organisationen, men även över organisationsgränserna.

Kliniken arbetar kontinuerligt med aktiviteter som bidrar till att utveckla och förbättra områden, som direkt eller indirekt kan förbättra patientens vistelse på sjukhuset.

För andra året i rad har ServiceGruppen deltagit i projektet Best Service som är en gemensam sammanslutning för landstingens serviceorganisationer. Projektets inriktning har varit att utveckla nyckeltal på verksamhetsnivå inom områdena patientkost, lokalvård, patienttransporter och förråd och även nyckeltal på en strategisk nivå avseende ekonomi, personalnöjdhet och patientnöjdhet. 2018 års resultat från Best Service visade förbättringar inom nyckeltalen för patientkost och lokalvård. Det förbättrade resultatet beror på ändrade mätmetoder utifrån Best Service projektet. Patienttransporter fick ett sämre resultat i början av 2018 men under höstens mätning ändrades detta till ett bättre resultat efter att frågeställningen inom Best Service ändrats. Fortfarande är

Verksamhetsbild



Best Service ett projekt under utveckling av mätmetoder och frågeställningar utvecklas allt eftersom.

Under året blev det klart att kliniken nu äger sjukhusets bårar/britsar, vilket innebär att kliniken äger hela flödet av bårar/britsar samt även inventering och underhåll av dessa. Alla bårar/britsar är nu märkta för att flödet ska fungera på bästa sätt. Under 2019 förväntas även sängar innefattas i flödet för att medverka till kvalitets- och kostnadseffekter.

Standardlösningen med centralt ägande av NEWS-maskiner hos MTA blev klart under 2018. Detta har möjliggjort bättre underhåll, uppdateringar samt lånemaskiner för samtliga avdelningar på sjukhuset.

Under hösten 2018 genomfördes en händelseanalys på MTA efter ett gästtillbud i augusti. Gästtillbudet var ett resultat av gasanläggningsfel. Åtgärdsförslagen från händelseanalysen t ex förslag på ett bättre reservgassystem, påbörjas under 2019.

Vårdnära Service (VNS) har under året fortsatt sin expansion av tjänster som ska avlasta vårdpersonal med arbetsuppgifter där det inte behövs medicinsk utbildning för. Bland annat har onkologen fått utökad hjälp på kvällstid med bäddning av sängar och förberedelser till nästkommande dags aktiviteter. IVA har tillsatt VNS-tjänst för avlastning. Måltidsvårdar har även utökats med helppersonal på varje avdelning samt även ett par avdelningar med kvällpersonal. Under nästa år kommer expansionen att fortsätta med planer på utökning av ytterligare VNS-tjänster på bl.a. operation och endoskopi.

Under 2018 har Service & Logistik upprättat en gemensam kundtjänst via programmet Jira. Den samlade kundtjänsthanteringen har förbättrat arbetssätt och stärkt kvaliteten på serviceuppdragen för verksamheten men har också underlättat och avlastat arbetet ute på vårdavdelningar.

Patientservice har under hösten byggt upp en ny funktion, Fakturaservice. Patientavgifter hanterar samtliga patientfakturer, frågor, betalningspåminnelser, korrigeringar etc.

Fastighet & Säkerhet har fokuserat mycket på bygget av nya delen av sjukhuset under 2018. Det har planerats flyttning av olika mottagningar och avdelningar med ett patientsäkert och verksamhetsanpassat förhållningssätt. Detta kommer att vara ett pågående arbete under kommande år.

Kliniken har även uppfyllt SLLs kvalitetsindikatorer för kost med uppnått resultat inom ekologiska livsmedel och måltider. Även SLLs kvalitetsindikatorer för minskat textilsvinn uppnåddes. Det genomfördes en stor insats från Servicegruppen för att minska textilsvinnet genom inventeringar och sökandes av personalkläder som legat ute i mer än 30 dagar.

Förbättringsarbeten/projekt

Under 2018 påbörjades flödeskartläggning av kliniken olika flöden. Först ut var kartläggning av textilflödet och fakturaflödet. Kartläggningen av flödena har åskådliggjort problem som under nästkommande år kommer att starta igång förbättringsarbeten med implementeringar av nya arbetssätt och rutiner. Bl.a. kommer planering för ett centralt textilförråd påbörjas under 2019.

Under sommaren gjordes ett projekt på avdelning 31 med att byta ut mineralvatten på glasflaska till Sodastreamer med bubbelvatten. Resultatet blev en bättre arbetsmiljö för måltidsvårdarna och vaktmästare på sjukhuset som slapp tunga lyft, det var även positivt ur ett hållbarhetstänk, ekonomiskt vinst samt att det gav effektivare arbetssätt för bl.a. vaktmästarna. Under hösten blev det sedan en lyckad implementering av sodastreamer på alla sjukhusets 18 avdelningar.

SLL miljö har ett hållbarhetsmål på att högst 15% av portionsvikten slängs 2020. Efter matavfallsvägning på sjukhuset visade det sig att sjukhusets patienter slänger cirka 26% av portionsvikten. I december startades ett projekt med att minska portionsstorleken på alla sjukhusets avdelningar med 13%, genom att göra portionen mer protein- och energirik så att det motsvarar samma kaloriinnehåll som tidigare. Projektet går även i linje med Socialstyrelsen och Livsmedelsverkets ändrade rekommendationer om att ta bort grundkosterna SNR-kost, A-kost och E-kost. Projektet kommer att fortsätta under 2019 och utvärderas genom patientenkäter och matavfallsvägning.

Städsektionen har under 2018 haft projekt med att filma sina städrutiner. Detta med syfte att skapa standardiserade arbetssätt, tydliggöra rutiner samt göra en lättare och säkrare introduktion av arbeten.

Service och Logistiks verksamhetsutvecklare har under 2018 ordnat ett nytt bokningssystem för konferensrum via Plugin i Outlook. Systemet tillsammans med skärmar utanför konferensrummen hjälper till att konferensrummen utnyttjas effektivt. Detta genom att programmet underlättar att se vilka rum som är lediga och genom det utnyttjas rummen bättre. Programmet gör även att statistik kan föras över användning av konferensrum.

Service och Logistik har 2018 påbörjat förbättringsarbete med att bli bättre på att kategorisera avvikelser samt allvarlighetsgrad på avvikelser. Detta för att kunna jobba vidare med olika förbättringsprojekt inom kliniken. Detta förbättringsarbete kommer att fortgå under 2019.

Kliniken har under året haft projekt tillsammans med Locum och skyltat om och gjort det tydligare för patienter att hitta på sjukhuset.

I samband med den externa miljörevisionen lyftes utmaningar med service och underhåll gällande spolos och diskdesinfektorer. Efter revisionen har olika förslag lyfts och resultatet har givit att vi lägger ansvaret på MTA. Dedikerad resurs har anställts från och med januari 2019.

Inköp har under året startat upp upphandling av utrustning till vård- och behandlingsprojektet. Under 2019 kommer sektionen jobba med att sätta upp en gemensam standard och arbeta för att reducera kostnader i projektet.

Resultat

Sjukhusövergripande resultat och resultat i patientflöde presenteras separat i andra delar av kvalitetsredovisningen.

Klinikens kvalitetsaktiviteter presenteras separat.

Personal

Personal	Totalt
Läkare	-
Paramedicin	-
Sjuksköterska	-
Undersköterska	-
Sjukhusservice	147
Medicinsk sekreterare	-
Stabsstöd*	3
Totalt anställda	150

* stabsfunktioner inklusive verksamhetschef, vårdenhetschef, ekonomi & HR, kvalitetscontroller, IT med flera. Personaldata FTE (full time employee) omräknat till heltidstjänster december 2018.

Kontaktpersoner

Victor Triantafyllidis, verksamhetschef
Epost: victor.triantafyllidis@capiostgoran.se

Eleonor Röckert, kvalitetscontroller
Epost: eleonor.rockert@capiostgoran.se