



## SERVICEGRUPPEN

### Sjukhusgemensam service

#### Bakgrund

ServiceGruppens verksamhet har som mål att tillgodose Caphio S:t Görans Sjukhus behov av servicefunktioner samt fungera som stödverksamhet för sjukhusets arbete med att nå de övergripande målen med att bedriva hälso- och sjukvård på ett effektivt och konkurrenskraftigt sätt. ServiceGruppen utför dessutom uppdrag till andra kunder på sjukhusområdet samt till andra enheter inom Caphio koncernen.

Syftet med ServiceGruppens uppdrag är att vara en "resurs nära kunden" som tillsammans med kunderna utvecklar verksamheten.

#### Verksamhet

Inom ServiceGruppen har sjukhusets värderingar diskuterats under året, vilket resulterat i att vi valt att redogöra för åtgärder som gjorts med fokus på patient och medarbetare ur detta perspektiv.

Inom **Avdelningsservice** har arbetet fokuserats på att ytterligare utveckla sjukhusets städrutiner för en tydligare koppling mellan vårdhygien, vårdrutiner och städning. En gemensam städpolicy inkl. smittstädning har tagits fram tillsammans med sjukhusets hygiengrupp. Policyn reglerar frekvens och metoder för städning för alla typer av lokaler inom sjukhuset.

#### Personal 2010

Antal anställda	163
Städpersonal/Vårdstöd	48
Vaktmästare	30
Inköpare	4
Biomedicinska analytiker	22
Läkare	8
Ingenjörer	12
Övrig personal	39

Förstärkt städning har införts vilket innebär att 3 ggr/år utförs rengöring av vattenstril, draperier, skärmar mellan patienter, ventilation, avlopp m m – dessa delar ingår även i den årliga storstädningen.

Under året har systemet med städ kvalitetsbedömningar med stöd av dator införts. Ett sammanvägt resultat för sjukhuset är 3,4 där på en femgradig skala. (Se bild) För 2011 är målet att det sammanvägda resultatet ska bli 3,7.

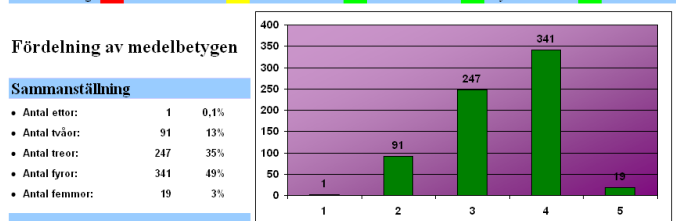
**InfoTel** - För att öka tillgängligheten till vårdgivarna har rutin skapats för att informera nya användare av mobil växelanknytning (MVA) om hur tjänsten ska användas. En informationsfolder/lathund har tagits för MVA-användare samt användare av personsökare.

**Journalarkivet** – De inkomna avvikelserna har framförallt rört felaktigt inskannade prioriterade remisser. Remisserna har hamnat under fel patient-ID, vilket är ett allvarligt fel. Vi har analyserat skanningsprocessen för att hitta de felkällor som finns. Det visade sig att det fanns både programvarufel och handhavandefel. För att minska antalet felkannade remisser har kontrollen ökat efter skanning av prioriterade remisser. Från att göra stickprov kontrolleras nu att varje remiss är knuten till rätt patient-ID.

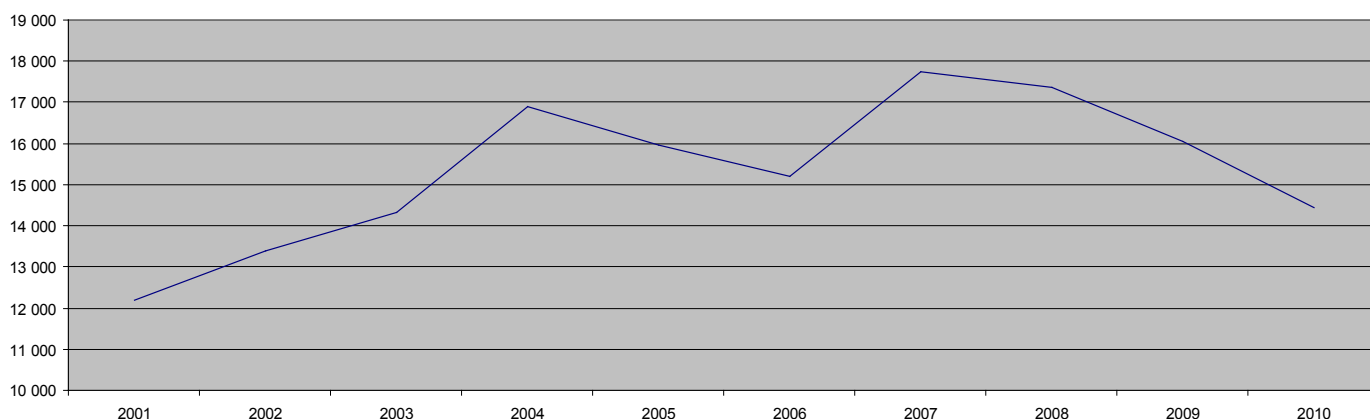
Under 2011 kommer vi att fortsätta analysera kvaliteten på övriga inskannade dokument. Vårt mål är att inga avvikelser ska inkomma till journalarkivet p.g.a. felaktigt inskannade dokument.

Servicegruppen  
 Avdelningsservice  
**Statistik över kvalitetsbedömningar**  
 Total Avdelningsstatistik Period fom: 2010-01-01 tom 2010-12-31

Betygsnivå	Detaljerat medelbetyg per arbetsutrymme																									
	Dagrum		Behandrum		Vårdrum		Toa/dusch		Expedition		Kontor		Korridor		Konferensrum		Förråd									
	Göyb	Inredn	Sonstat	Göyb	Inredn	Sonstat	Göyb	Inredn	Sonstat	Göyb	Inredn	Sonstat	Göyb	Inredn	Sonstat	Göyb	Inredn	Sonstat								
Medelbetyg	3,7	3,2	3,5	3,1	3,0	3,4	3,8	3,0	3,4	3,8	3,0	3,5	3,7	3,4	3,7	3,9	3,5	3,3	3,2	2,0	3,4	3,1	2,0	3,6	3,0	3,0
	Personalrum		Passage		Kök		Trapphall		Sluss		Medicinerum		Väntrum		Egen städ.		Övrigt									
Medelbetyg	3,4	2,9	3,3	3,7	3,8	3,0	3,6	3,7	3,0	3,0	4,0	4,0	5,0	3,8	2,9	3,4	3,7	3,4	2,0				3,4	3,2	3,3	



## Åtgärder Ordningsvakter



**Säkerhet** – SITHS –kort har producerats till alla anställda, vilket är en del i sjukhusets arbete med ökad patientsäkerhet. Utvecklingen av sjukhusets grundläggande säkerhet med kortläsare, kameror och larm har fortsatt. Det systematiska brandskyddsarbetet har utvecklats med en webbaserad egenkontroll som underlättar utförande, kontroll och arkivering. Förvaring av brandfarliga varor har anpassats till att harmonisera med gällande lagstiftning och sjukhusets tillstånd för brandfarliga varor.

Bevakningen har förstärkts med en fast stationerad ordningsvakt på akutmottagningen kväll och natt. Ordningsvakten på akutmottagningen har resulterat i att de rörliga ordningsvakterna kan utöka sin patrullering på sjukhusområdet, därigenom blir de mer synliga och skapar en större trygghet för området. Förstärkningen har givit den positiva effekten att antalet incidenter minskat med 11 % på akutmottagningen och med 12% totalt för sjukhusområdet.

**Lokaler** – Tre större ombyggnationer, HR-avdelning, IT-avdelning och endoskopimottagning samt ett flertal mindre byggnadsarbeten har genomförts. En ombyggnadsplan som harmoniserar med sjukhusets enheters budget infördes under budgetarbetet 2010 och har framgångsrikt praktiserats under året. Beroende på omfattningen av ombyggnationen har tre finansieringslösningar införts: direktbetalning, egen investering samt ombyggnation genom Locum, landstingets fastighetsförvaltare, som ersätts genom tilläggshyra. Sjukhuset har kontrakterat en egen snickare vilket avsevärt förenklat hanteringen vid mindre snickeriarbeten samt möjliggjort utförande av ett högre antal uppdrag.

### Miljö

- En webbaserad miljöutbildning implementerades och 60 % av alla anställda genomförde utbildningen.
- Ett projekt på temat hälsa & miljö inspirerade medarbetarna att ta sig till/från arbetet på ett miljövänligt och hälsobefrämjande sätt. Utvärderingen av projektet visade att ett flertal medarbetare förändrade sina resvanor vilket gagnade både hälsa och miljö.

- Ett nytt miljöprogram har utformats för perioden 2011-2013. Miljöprogrammet beskriver hur sjukhuset ska bli mer klimat- och resurseffektivt och hälsobefrämjande.
- Arbetet med processen kring matavfall till biogasproduktion fortskrider.
- Resultatet från den interna och externa miljörevisionen visade att miljöarbetet är väl implementerat i alla processer.

**Inköp** – Arbetet med decentraliseringen av inköpsarbetet inom Caphio har fullföljts under året, vilket möjliggjort för inköpsavdelningen att fokusera och lägga resurser på verksamheten på Caphio S:t Görans. Övergången till det nya inköpsystemet Agresso påbörjades i slutet av 2009 och har under 2010 införts på bred front och vi har nu ca 200 användare på Caphio S:t Görans.

**Fysiologiska kliniken** har under året påbörjat ett systematiskt förbättringsarbete enligt lean-konceptet. Vi har t.ex. delat upp akuta och elektiva undersökningar inom hjärtultraljud för att effektivare kunna hantera de olika krav som dessa undersökningar ställer. Vi har genomfört en elektronisk hantering av ultraljudsprotokoll. Ett arbete för att genomföra speciella elektiva undersökningar i lite större serier pågår, t.ex. gör vi numera flera farmakologiska stresskon i serie vilket dels gör undersökningarna effektivare, dels ökar säkerheten då personalen är fokuserade på denna enda undersökningstyp en hel eller halv dag.

Medicinsk Teknik har fortsatt arbetet med att förbättra arbetsmiljön på MTA-verkstanen. Det har skett genom inköp av nya arbetsbänkar för två medarbetare samt ommöblering av en medarbetares arbetsplats.

Under året har vi gjort en analys av en av våra huvudprocesser, processen för förebyggande underhåll. Vi identifierade där en rad aktiviteter för att effektivisera processen och påbörjade även arbetet med dessa. Exempel på aktiviteter är

- Beställt dator med tillbehör för att få tillgång till manualer, protokoll etc vid arbete hos externa kunder.
- Förbättra arbetet med att få tag i utrustningar genom att ha bra listor på kontaktpersoner hos våra kunder.
- Lägga all information om utrustningar och deras underhållshistoria på dator.
- Förbättra rutiner som gör att vi arbetar mer enhetligt.
- Vi har även drivit frågan om elsäkerhetsutbildning för vårdpersonal, se nedan, samt deltagit i arbetet med lustgasavstängning på sjukhuset.

## Kvalitets- och patientsäkerhetsarbete

### Genomfört kvalitetsarbete 2010

- Infört SITHS kort på sjukhuset
- Nya Capiospecifika kläder för all vårdpersonal samt införande av automatiska klädgarderober
- Inköpsavdelningen tillhör organisatoriskt ServiceGruppen från 1 september 2010
- Framtagning av en Husguide, nåbar via det nya intranätet
- Anlitat "egen" snickare och därmed ökat effektiviteten och möjliggjort att fler aktiviteter blivit genomförda
- Ny struktur för ServiceGruppens gemensamma mappar
- Uppdragsbeskrivning för sjukhusets Livsmedelshygiencontroller
- Lustgasavstängning från 2011 har förberetts
- Grundläggande elsäkerhetsutbildning har genomförts för anställda på sjukhuset
- Implementerat webbaserad miljöutbildning för all personal, som 60% har utfört
- Utökade kvalitetskontroller inom städområdet och ett IT-baserat program har implementerats för insamlande av data
- Genomfört en riskanalys för sjukhusets patienttransporter
- Uppfräschning av toaletter och kök på vårdavdelningar har fortsatt under året, liksom toaletterna i huvudentrén.
- Ombyggnationer av lokaler enligt fastställd plan har genomförts, totalt ett 30-tal uppdrag av varierande omfattning. De tre största ombyggnationerna, för HR, IT och endoskopiverksamheten, blev klara.
- Programarbete för en ny patologiverksamhet och akutmottagning har resulterat i ett landstingsbeslut att anslå medel för en ombyggnation, som blir klar 2012 respektive 2015.



### Kontaktpersoner

**Eva Thuresson**, Verksamhetschef,  
Epost: [eva.thuresson@capiro.se](mailto:eva.thuresson@capiro.se)

**Roland Canerstam**, Bitr. Verksamhetschef  
Epost: [roland.canerstam@capiro.se](mailto:roland.canerstam@capiro.se)



**Capiro S:t Görans Sjukhus**

Capiro S:t Görans Sjukhus, Servicegruppen  
Sankt Göransplan 1, 112 81 Stockholm  
tel 08-58 70 10 00, [www.capiostgoran.se](http://www.capiostgoran.se)

