

Till
Landstingsdirektören

Handlingsplan för förbättrad städning inom SLSO

Ärendet

Landstingsdirektören har 2012-12-20 begärt att handlingsplaner tas fram för förbättrad städning. Bakgrunden är att patienter upplever att flera av landstingets hälso- och sjukvårdsverksamheter är mindre rena än motsvarande verksamheter i övriga landet.

Handlingsplanerna ska inledas med en kort nulägesrapport där förbättrings- och riskområden identifieras. Därefter ska en tidsatt handlingsplan presenteras. Planen ska syfta till att förbättra städningen och öka andelen patienter som upplever att lokaler är tillräckligt rena.

Förvaltningens synpunkter

Kort om städning inom SLSO

Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) har ca 11 000 anställda fördelade på omkring 800 verksamheter. SLSO:s verksamhet är långt decentraliserad och bedrivs på omkring 300 olika adresser inom länet.

SLSO disponerar ca 350 000 kvm lokaler, varav ca 52 % hyrs av Locum AB och ca 48 % hyrs av externa fastighetsägare. Hyreskostnaden (inkl el, avfall och bevakning) är ca 720 mkr (2012), vilket motsvarar omkring 2 060 kr per kvm och år.

Städkostnaden för SLSO är ca 64 mkr (2012), vilket motsvarar ca 182 kr per kvm och år. Städningens andel av hyreskostnaderna är således ca 9 %.

De lokaler SLSO hyr är främst vårdlokaler för primärvård, geriatrik, barn- och ungdomspsykiatri, psykiatri och rättspsykiatri. Delar av vårdlokalerna är inrymda i sjukhus. I mindre omfattning hyr SLSO övriga lokaler för hjälpmedelsverksamhet, habilitering, syncentral, avancerad sjukvård i hemmet och kontorslokaler.

Avrop från centralt städavtal

Inom SLSO avgör varje verksamhetschef om städning ska utföras med egen personal, eller avropas från landstingets centrala ramavtal för städtjänster. För närvarande utförs

Sjukvårdsdirektören
Handläggare: Jörgen Bäckström

SLSO 2013-03-13

SLSO 13-390

i huvudsak all städning inom SLSO genom avrop från nämnda avtal. Volymen på avropade städtjänster avgörs av respektive verksamhetschef.

Det centrala städavtalet har handlats upp och förvaltas av Locum AB, som även bistår SLSO med hjälp i frågor om städning och tillämpning av städavtalet.

I jämförelse med många andra ramavtal för tjänster, är städavtalet mycket detaljerat, och har konkreta instruktioner på vad som ingår vid städning av olika typer av lokaler. Däremot finns inga rekommendationer om hur ofta städning bör utföras. Städavtalet gäller t om 2014-01-16 med option på ett års förlängning.

Bedömt nuläge på städstandard inom SLSO

Som ovan nämnts är verksamheten inom SLSO långt decentraliserad. Styrande dokument för städning är "Vårdhygieniska krav vid städning av vårdlokaler", utfärdad av Hälso- och sjukvårdsförvaltningen 2010-05-26.

En samlad bedömning av nuvarande städstandard inom SLSO är att den vardagliga och "synliga" städningen i huvudsak har en godtagbar nivå, men att det finns undantag.

När det däremot gäller mer grundläggande städning, t ex ordentlig rengöring av ytskikt, rengöring bakom och under handfat, ventiler, golvbrunnar etc, är bedömningen att städstandarden inom SLSO generellt sett är sämre. Även här med undantag.

Riskområden

Städning är en viktig verksamhet för god hygien, arbetsmiljö och trivsel. Inom hälso- och sjukvård är naturligt nog de hygieniska aspekterna särskilt viktiga.

Bristande kvalitet på städning är därför ett generellt riskområde för SLSO, och då i första hand för vård- och behandlingslokaler. SLSO bedömer att denna risk för närvarande är under kontroll, men kräver fortsatt vaksamhet.

Förbättringsområden

SLSO bedömer att det finns ett antal förbättringsområden inom städning där målet är god kvalitet till rimlig kostnad. SLSO vill peka på följande:

Samverkan fastighetsägare/hyresgäst

Vid förvaltning av lokaler är det allt mer vanligt att fastighetsägare erbjuder s k facility management tjänster, dvs fastighetsanknutna tjänster som städning, vaktmästeri, reception och bevakning.

Sjukvårdsdirektören
Handläggare: Jörgen Bäckström

SLSO 2013-03-13

SLSO 13-390

En anledning till facility management är samordningsfördelar. Fastighetsägare har personal på plats och en uppbyggd organisation för felanmälan, uppföljning och besiktning av fastighetsanknutna servicetjänster. Fastighetsägare ansvarar också för drift och rengöring av ventilationssystem, underhåll av ytskikt m m, som i hög grad påverkar städning.

Ett ytterligare skäl för facility management, är att hyresgäster och besökare ofta antar att fastighetsägaren ansvarar för städning. Vid fastighetsägares mätningar av hur nöjda/missnöjda hyresgäster är med lokaler, kan därför fastighetsägare oförskyllt få ett dåligt resultat p g a dålig städning.

Kontentan är att bra städning och hela och lämpliga ytskikt m m är ett kostnads-effektivt sätt (för både fastighetsägare och hyresgäster) att få god hygien, bra arbetsmiljö och nöjda patienter, anställda och besökare.

Kvalitet

Städning är mycket viktigt, men har låg status. Vid upphandling och avrop handlar det vanligen om lägsta pris och största möjliga städad yta per timme.

Ett förbättringsområde är att mer fokusera på kvalitet. Aspekter på kvalitet kan t ex vara metoder, material, kunskap och kundnöjdhet. Kvalitet kan även vara funktions-avtal där leverantörer tar ansvar för att lokalerna alltid är och upplevs som rena och välstädade av patienter, besökare och anställda.

För det krävs regelbundna mätningar av kundnöjdhet, liksom mätningar av dold och synlig smuts. Det krävs också ökad kunskap hos både beställare och utförare, liksom en vilja från alla parter att mer arbeta mot kvalitet även på detta viktiga område.

Uppföljning och samarbete

För god städskvalitet till rimlig kostnad är det nödvändigt att beställare och utförare av städtjänster (på både lokal och central nivå) regelbundet träffas för att följa upp gällande avtal, och vidareutveckla samarbetet.

Handlingsplan för förbättrad städning inom SLSO

För att förbättra städningen inom SLSO, och öka andelen patienter som upplever att lokalerna är tillräckligt rena, kommer SLSO att träffa avtal med Locum AB om samarbete för god städning och köp av städtjänster från Locum AB på specialist- och kontrollernivå.

Det är SLSO:s förhoppning att avtalet kan träffas så snart som möjligt. Inom Locum AB pågår upphandling av utökade specialisttjänster inom nämnda områden, vilket Locum AB bedömer är avslutat under tertial 2 innevarande år.

Sjukvårdsdirektören
Handläggare: Jörgen Bäckström

SLSO 2013-03-13

SLSO 13-390

Avtalet kommer att gälla alla lokaler som SLSO disponerar, dvs även lokaler där Locum AB inte är fastighetsägare. Genom avtalet får SLSO del av de utökade facility management tjänster för städning, som Locum AB för närvarande bygger upp.

I kommande avtal med Locum AB ingår tjänster för bl a planering, dimensionering och beställning av städtjänster efter verksamhetens specifika behov. Vidare omfattar avtalet regelbunden avtals- och leveransuppföljning av utförda städtjänster, samt årlig mätning av kundnöjdheten enligt nöjd kund index (NKI).

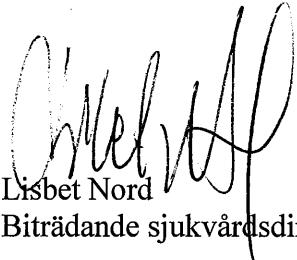
Det är SLSO:s förhoppning att kommande avtal med Locum AB ska bidra till ett fördjupat samarbete med fastighetsägare vad gäller städning och ett ökat helhetsansvar från fastighetsägarsidan för städning och tillhörande frågor om ytskikt, ventilation etc som i hög grad påverkar städningen.

I detta samarbete kommer SLSO att verka för att framtida städavtal mer inriktas mot kvalitet och kundnöjdhet, och att den viktiga funktionen städning får den roll och status den behöver hos både hyresgäster och fastighetsägare (och kanske även hos branschen själv).

Utgångspunkt för samarbetet mellan SLSO och Locum AB är som nämnts att utnyttja samordningsfördelar mellan städning och traditionell fastighetsdrift, och ta vara på Locums resurser och kompetens för att planera, beställa och följa upp fastighetsanknutna servicetjänster.

I kommande avtal med Locum AB ingår därför regelbunden uppföljning av standard på städning, liksom uppföljning av andra faktorer som påverkar städningen, t ex ytskikt, ventilation och fastighetstekniska åtgärder för att hindra smuts, sot och damm att komma in i lokaler. Vidare kommer i avtalet ingå att konkreta handlingsplaner tas fram för att åtgärda fel och brister som identifieras genom bl a felanmälan, regelbunden uppföljning samt mätning av kundnöjdhet.


Mikael Ohrling
Sjukvårdsdirektör


Lisbet Nord
Biträdande sjukvårdsdirektör