

Egenutviklet kontrollsystem har gitt bedre kvalitet og lavere sykefravær på St. Görans Sjukhus i Stockholm. I dag er det heller ingen tvil om hvor grensa går, mellom pleiernes og renholdernes oppgaver.

Satte grenser og tok kontroll

Fakta

Capio St Görans Sjukhus AB
Privat sykehus i Stockholm.
Eneste akutt sykehuset i Sverige
med renhold i egen regi. Areal:
88 000 kvm.

– Er det sykepleierne eller renholderne som skal skifte toalettbørsten?

Da renholdsleder Jimmy Björkman spurte de ansatte om dette i 2008, var det ingen som kunne gi et sikkert svar. Men det fantes ikke et riktig svar heller, for oppgavene flöt i hverandre og det var ingen klare grenser.

– Toalettbørsten er bare en liten detalj, men det er en veldig ekkel detalj når du ikke vet hva som skjer med den. Det var en tankevekker. Vi risikerte at ting ikke ble gjort, eller at vi gjorde for mye, sier Jimmy Björkman.

Ingen får flytte grensene

De løse grensene varierte på hele sykehuset, og hver avdelingsleder hadde ansvar for å kjøpe inn tjenester fra renholdsavdelingen. Det førte til at kvaliteten også varierte. Det første steget mot mer system og målbarhet, var å overføre ansvaret til renholdsavdelingen. Deretter ble det satt opp et tydelig skille for hva som er pleiernes, og renholdernes oppgaver.

– Utgangspunktet var at det ikke spiller noen rolle om du er fra renholds- eller pleieavdelingen. Vi la sammen alle arbeidsoppgavene som må gjøres rundt pasienten, og fordelte dem mellom avdelingene. Disse grensene gjelder nå på hele sykehuset, og ingen får endre på det, understreker Björkman.

Hele sykehuset med

Neste mål var full standardisering, for å ha kontroll på kvaliteten. I dag er det standarder for hvordan hvert enkelt rom skal rengjøres, hvordan interiøret skal være, og retningslinjene for smitterenhold er tydeliggjort. Patrik Almskär forteller at det var godt å få felles retningslinjer å forholde seg til.

– Det var særlig mye usikkerhet rundt rutinene for smittehygiene, og alle gjorde det på hver sin måte. I dag er det mer sikkert, og alle vet hvordan vi

skal gjøre det, sier han.

Alle standardiseringene er forankret i sykehusets hygienekomité, hvor Björkman er representant for renholdsavdelingen.

– Komiteen er et godt forum med mye kunnskap. Her er det representanter fra alle avdelinger, og sjefslegen er øverste leder. Navnet hans veier tungt her på sykehuset, og med forankring her, har retningslinjene våre blitt en sykehusstandard.

Renholderne er ekspertene

Standardiseringsarbeidet har også hevet statusen til renholdspersonalet, påpeker Björkman.

– Patrik er jo blitt en av sykehusets eksperter på smitterenhold. Pleierne ber oss om å hjelpe til i langt større grad enn tidligere, fordi de *vet* at vi har kompetansen. Akkurat det synes jeg er veldig bra, sier han.

Et eksempel på Almskär sin ekspertise, er «nød-kitet» han har laget til alle pleieavdelingene.

– Når det inntreffer akuttrenhold som pleierne må ta hånd om, er det viktig at de har eget – og riktig – utstyr. Derfor har jeg sørget for at alle avdelinger har et nød-kit som gjør at de kan ta hånd om søl på en enkel og hygienisk måte, sier han.

Egenutviklet dataprogram

Da alt var standardisert og dermed også målbar, utviklet Björkman i samarbeid med en IT-ekspert et eget dataprogram for blant annet å måle kvaliteten på renholdet.

– Programmet bygger på arbeidsmetodene vi brukte tidligere. Men nå som det er elektronisk, er alt blitt søkbart, og opplysningene lagres.

Kontrollene utføres minst en gang i måneden på hver avdeling, av kontrollør og sjefssykepleier på avdelingen, sammen med renholderen som har utført arbeidet.

Kort fortalt, gis karakter fra 1 til 5 på alle flater i alle rom, og karakter 3 er grensa for godkjent. Når flater eller rom underkjennes, må kontrolløren føre inn en begrunnelse, og også disse er standardisert.

– Dette gjør at vi til enhver tid har oversikt over hvilke mangler som går igjen, og hvor de går igjen, påpeker Björkman.

– *Hvordan er dere sikre på en 3er er en 3er for alle?*

– Akkurat dette kan være et problem, siden det ikke finnes noe fasitsvar her. Men vi har alltid med en representant fra pleieavdelingen, og denne og kontrolløren må enes om karakteren. Det hjelper jo at vi har standardisert hvordan kvaliteten skal være på alle rommene. En 3er på et kontor er for eksempel ikke det samme som en 3er på et pasientrom med spesielle krav til hygiene.

Kontrollerer pleiepersonalet

Kontrolløren registrerer også om skillelinjene mellom pleierne og renholdernes jobb er holdt, og plottet inn på dataen dersom det er avvik. Denne informasjonen går automatisk til sjefssykepleieren, som selv tar dette med sitt personale.

– Det er jo interessant at vi som renholdspersonale registrerer avvik i pleiepersonalets jobb. Men i og med at vi er en del av sykehuset, må vi se på helheten. Vi er ikke bare en leverandør som bryr oss om eget arbeid.



– Vi på renholdsavdelingen må våge å ta et skritt frem og si hva vi mener og tror, sier Jimmy Björkman (t.v.) og Patrik Almskär.

Vi er her for pasientene alle sammen, og vi mener at pleiehygiene og renholdshygiene går hånd i hånd, sier Björkman.

– Sjefssykepleierne er også veldig fornøyd med at vi gjør denne rapporteringen, alle sier at det har hjulpet dem mye i arbeidet, påpeker Almskär.

Automatiske feilmeldinger

Det tredje og siste som kontrolleres, er om de pasientnære rommene ser bra ut.

– Når du jobber som oss, risikerer du å bli husblind, og da er det greit å ha en ekstra sjekk som går på det som totalt danner helhetsinntrykket av pasientrommene. Vi sjekker alle detaljer –

om alt ser ålreit ut, rett og slett, sier Björkman.

Her registreres også eventuelle feil eller mangler, og eventuelle feilmeldinger går automatisk til ansvarlig vaktmester.

– Vi sparer mye tid på rapportering, i tillegg til at det hjelper oss å sikre kvalitet på eget arbeid. Dersom alle følger standardene

Dataprogrammet fungerer veldig bra når det gjelder å synliggjøre hvor behovene ligger og hvor vi kanskje gjør litt for mye, sier Patrik Almskär.



som er satt, så har vi minimert risikoen for å gjøre feil. Vi har bra oversikt over helheten, og kjenner oss tryggere, sier Björkman.

Ikke redd for nedskjæringer

– *Hvordan skiller dette seg fra andre systemer?*

– Ta Instakontrollen, for eksempel. Den er etter min mening et rent kontrollsystem. Vårt system er mykere, fordi det også samler annen informasjon enn kvalitet. Derfor bruker vi det også som et utviklingssystem. Vi bruker statistikken til samtale med renholderen i etterkant av kontrollen. Vi ser hva de er gode på, hva de kan jobbe bedre med, vurderer hva som kan være årsaker til eventuelle avvik, og så videre. Dette hjelper oss alle til å bli bedre, sier Björkman.


Han påpeker også at det kjenner økonomisk tryggere å ha renholdsrutinene forankret fra toppen.

– Nå skal det mye mer til

for å skjære ned på renholdet. Sykehusledelsen har vært med på standardiseringen, og ser nå betydningen av renholdet i større grad. I dag slipper sjefs-sykepleierne å tenke på bestilling av renhold, og kan konsentrere seg om viktigere oppgaver.

Almskär forteller at renholderne også har fått pasientene med på laget:

– Mange har sendt brev eller kort hvor de skryter av oss, at det er så rent her. Det er kult. Og det må jo bety at vi skal fortsette som vi gjør.

 **HELLE HYNNE**
helle@askmedia.no

Imponerende nedgang i sykefravær

Standardiseringen synliggjorde og muliggjorde renhold syv dager i uka på pasientnære rom. Resultatet ble mindre slitsomme mandager og lavere sykefravær.

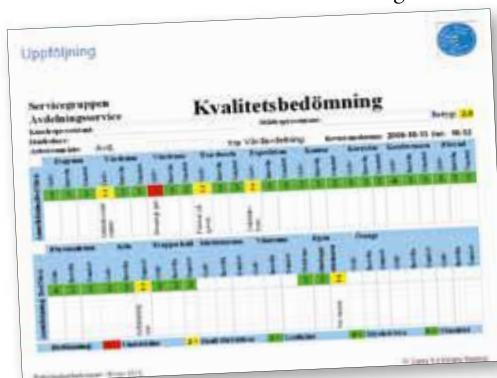
Fra 2009 til 2010 gikk sykefraværet fra gjennomsnittlig 20,9 til 12,7 dager per ansatt per år.

– Sykehusledelsen er imponert over at vi har hatt så kraftig nedgang bare på ett år, ikke minst tatt i betraktning at vi har gjort mange andre endringer samtidig, sier Björkman.

Patrik Almskär er sikker på at spesielt en av endringene har bidratt til å få ned fraværet:

– Tidligere rengjorde vi ikke pasientrommene i helga. Etter at vi standardiserte renholdet og fikk mer kontroll, så vi at vi med fordel

kunne flytte noe av arbeidet fra kontorlokaler til pasientrom, slik at vi hadde renhold her sju dager i uka. Akkurat det gjør jo mandagene mindre slitsomme, påpeker han.



The image shows a quality assessment chart titled "Kvalitetsbedømming" (Quality Assessment). It is a grid-based chart with multiple rows and columns. The columns represent different service areas or metrics, and the rows represent different time periods or categories. The cells in the grid are color-coded: green for good, yellow for fair, and red for poor. The chart is titled "Kvalitetsbedømming" and includes a date "2009-03-11" and a time "10:12".

Slik kan et ferdigutfyllt kontrollskjema se ut. Også gjennomsnittskarakteren regnes ut.