

# Service och Logistik

## Karolinskas interna FM-leverantör



# Service och Logistik ansvarar för servicetjänster i både Solna och Huddinge



Solna



Huddinge



Service och Logistik - 2015-02-03

# Förbättringsresan startade 2005

För hög sjukfrånvaro

Vi behöver förbättra vårt kundperspektiv

Gått igenom tuff sammanslagning

Ca 20% nedskärningar

Tidigare erfarenheter från kraften i förbättringsarbete

Inte helt effektiva processer

Kvalitetsbrister

Trötta på besparingar

**September** - ansökan godkänd  
**Oktober** - LUST-projektet sätts igång

**LUST**  
Långsiktig Utveckling i  
Samarbete för  
Trivsamt arbetsmiljö

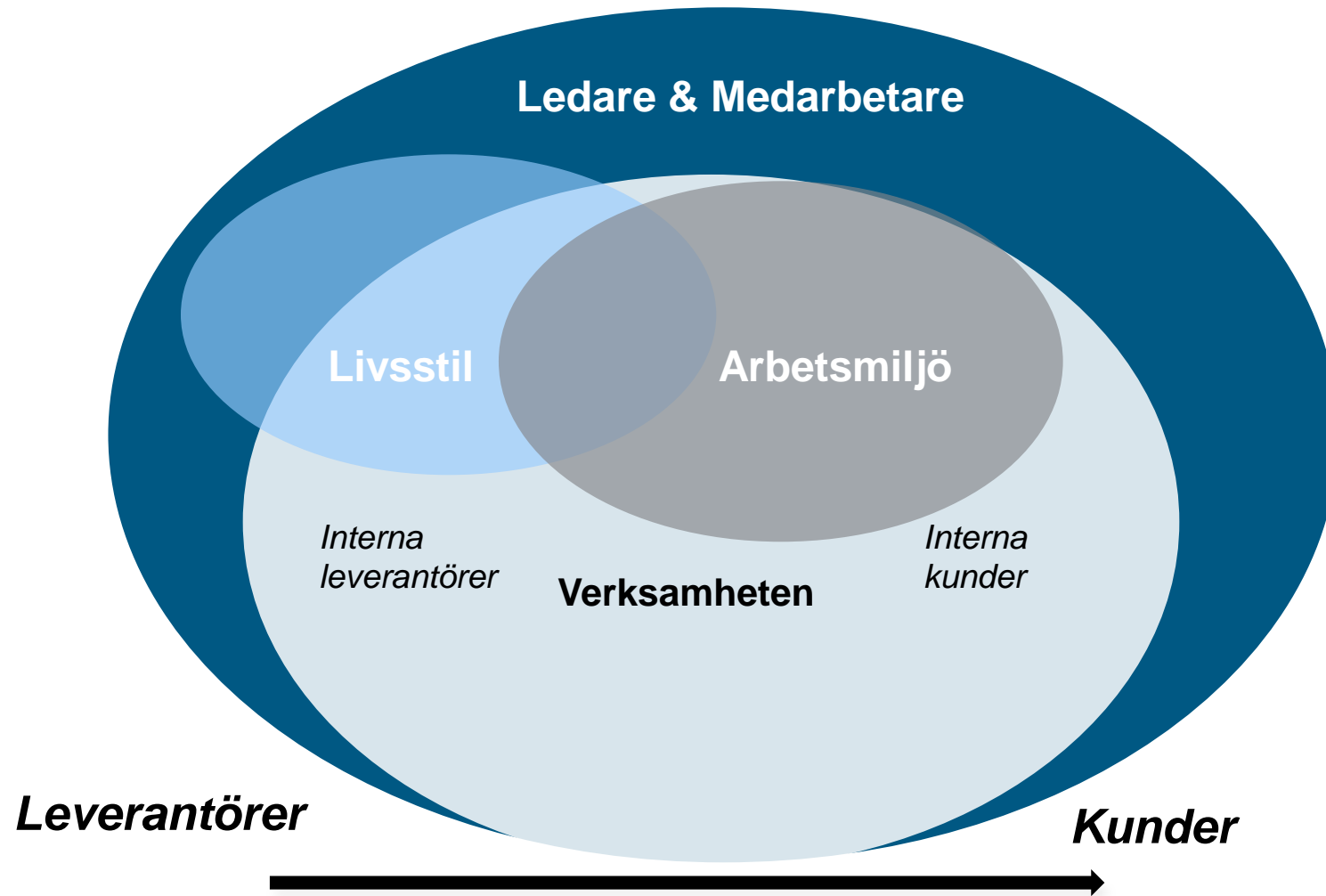
# Vad vi ville uppnå

- Attraktivare arbetsplats där alla medarbetare är sedda och delaktiga
- Höjt medarbetarindex
- Utvecklad kultur för ständigt förbättringsarbete som är en naturlig del i det dagliga arbetet
- Förbättrad varuförsörjningsprocess
- Ökad samverkan med MediCarrier i hela varuflödet
- Minskad sjukfrånvaro

Samsyn hos ledare och medarbetare om ett gemensamt fokus

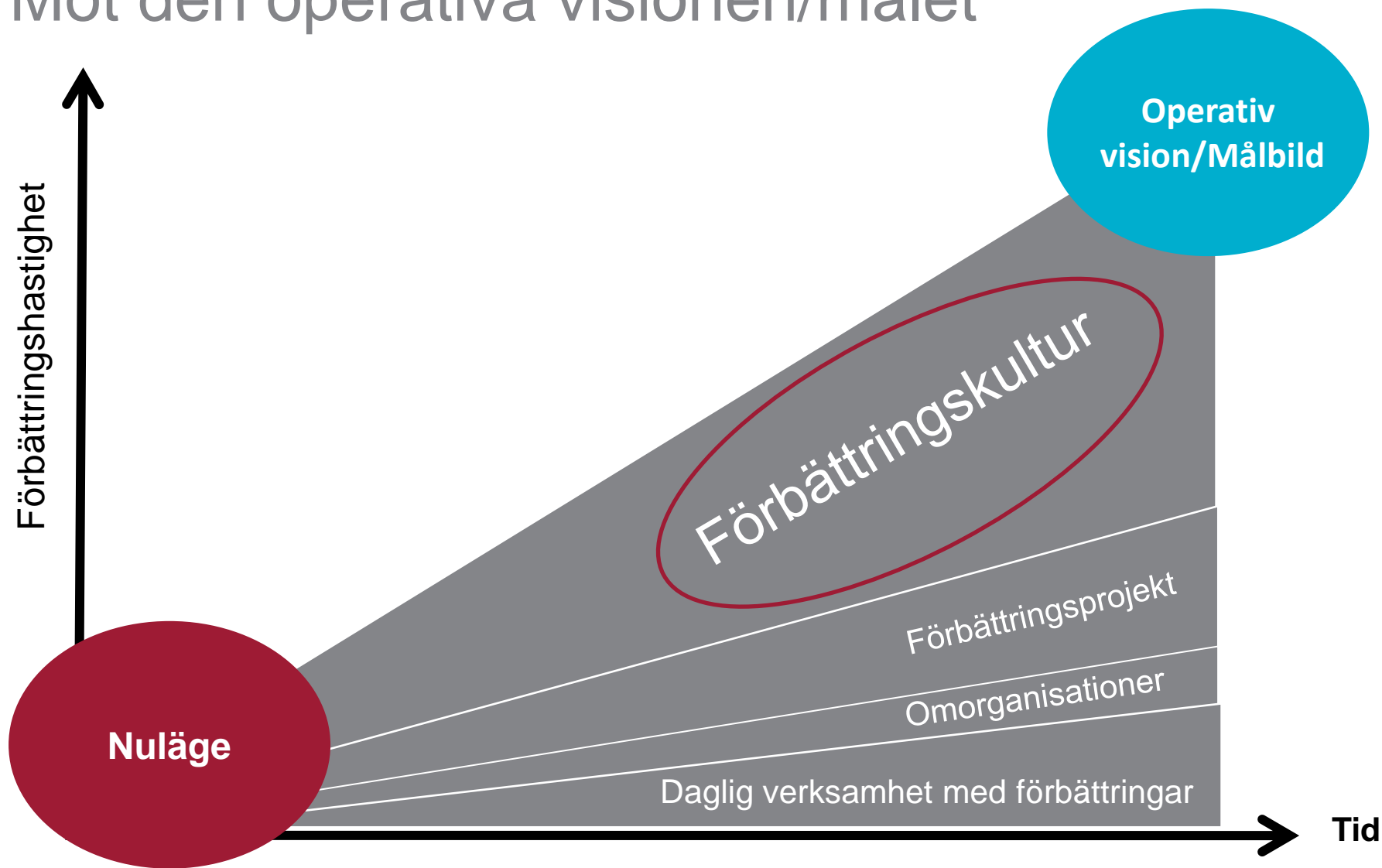
**Skapa en attraktivare och  
effektivare arbetsplats med  
friskare medarbetare**

# Sambandet mellan Arbetsmiljö – Livsstil och Verksamhet



# Att skapa en förbättringskultur

# Mot den operativa visionen/målet



# Framgångsresans viktigaste områden

- Strukturerad metod/arbetsätt
- Engagerat ledarskap
- Uppföljning



# Tre ben i pallen som vi behöver kunna hantera



**Samarbetskultur**

**Undvika  
fallgropar**

**Den röda tråden**

**Bra möten**

# Tre ben i pallen som vi behöver kunna hantera



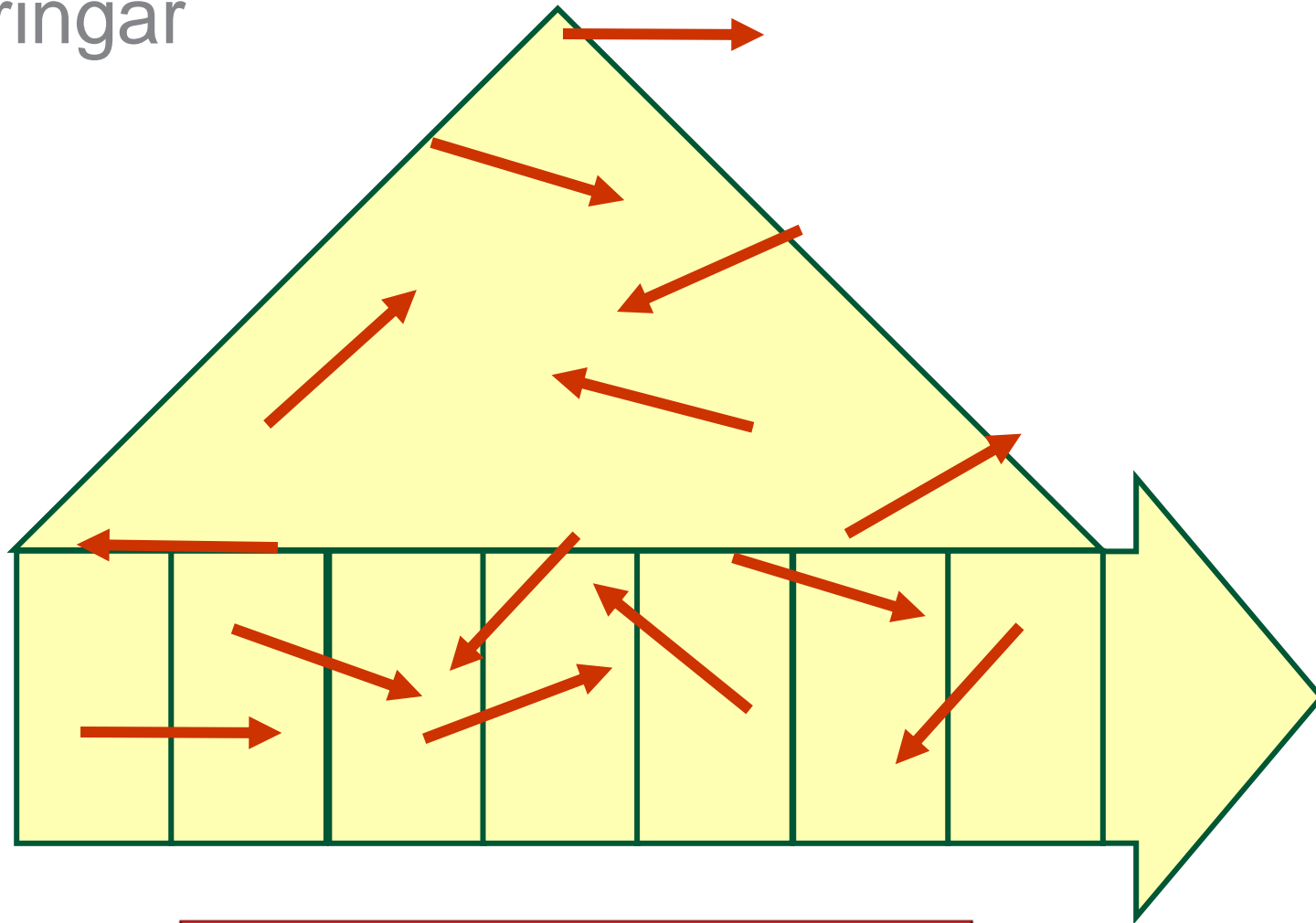
**Samarbetskultur**

**Undvika  
fallgropar**

**Den röda tråden**

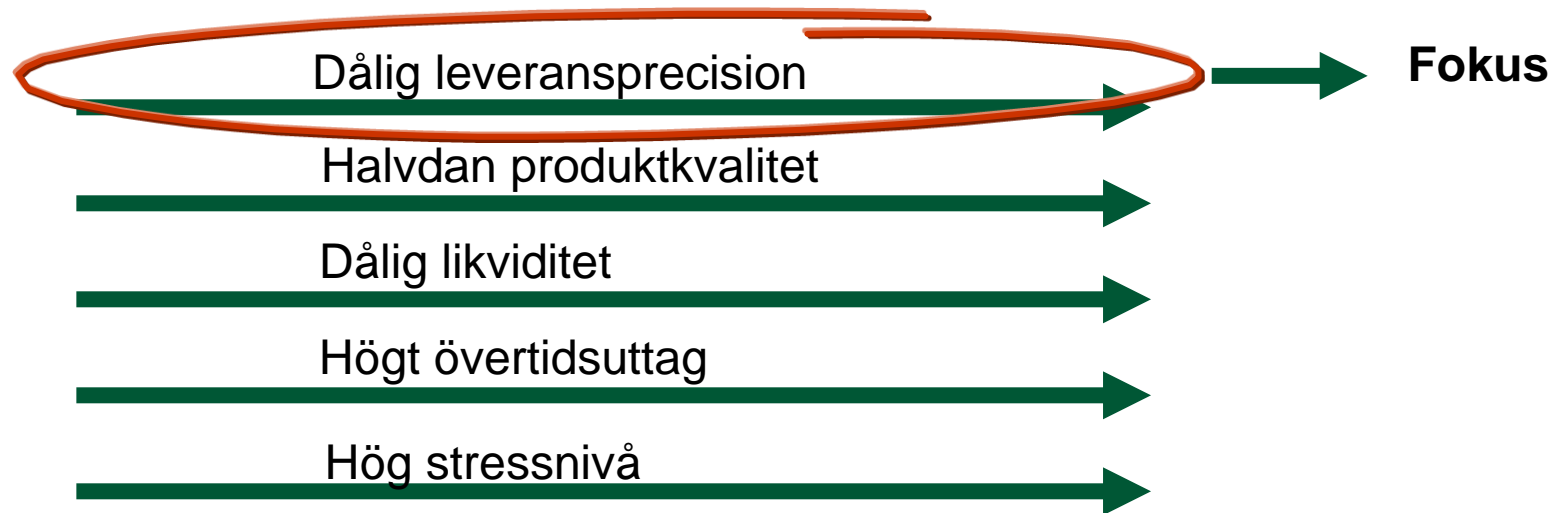
**Bra möten**

# Alla jobbar med spontana och ständiga förbättringar



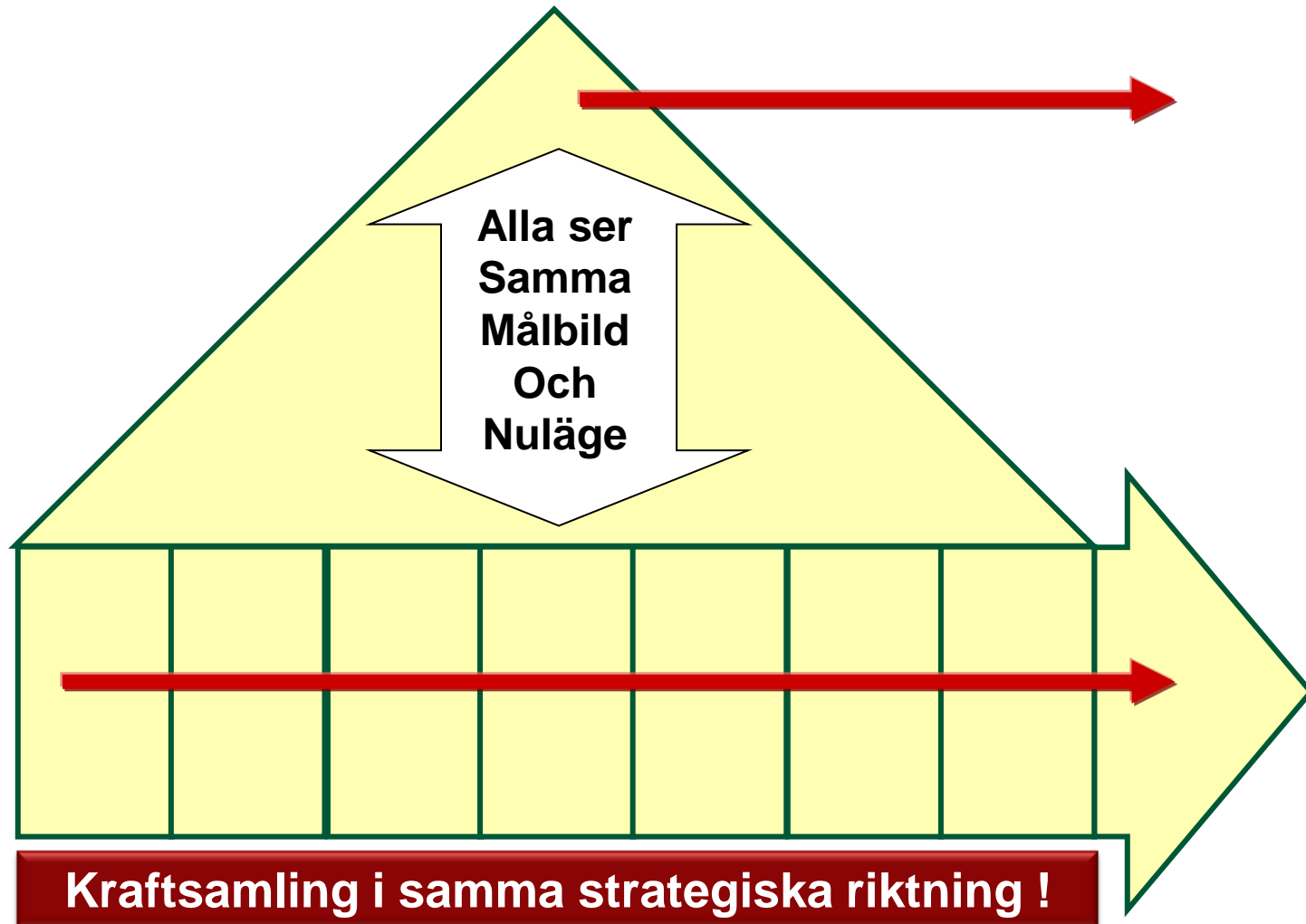
**Vart rör sig det här företaget ?**

Att fokusera allas energi – att välja ut det som är viktigast just nu, t ex:



**Fokusering är att koncentrera alla krafter inom företaget på de, just nu, viktigaste förbättringsområdena för att företaget ska nå sina mål**

# Alla jobbar med systematiskt förbättrings- arbete mot ett gemensamt fokus



# Tre ben i pallen som vi behöver kunna hantera



**Den röda tråden**

**Bra möten**

# De stora möjligheterna till resultatförbättring syns inte!

**Objektivt  
(Hårt)**

**Individuellt**  
Prestationsnivå och  
verkningsgrad på  
individens insatser

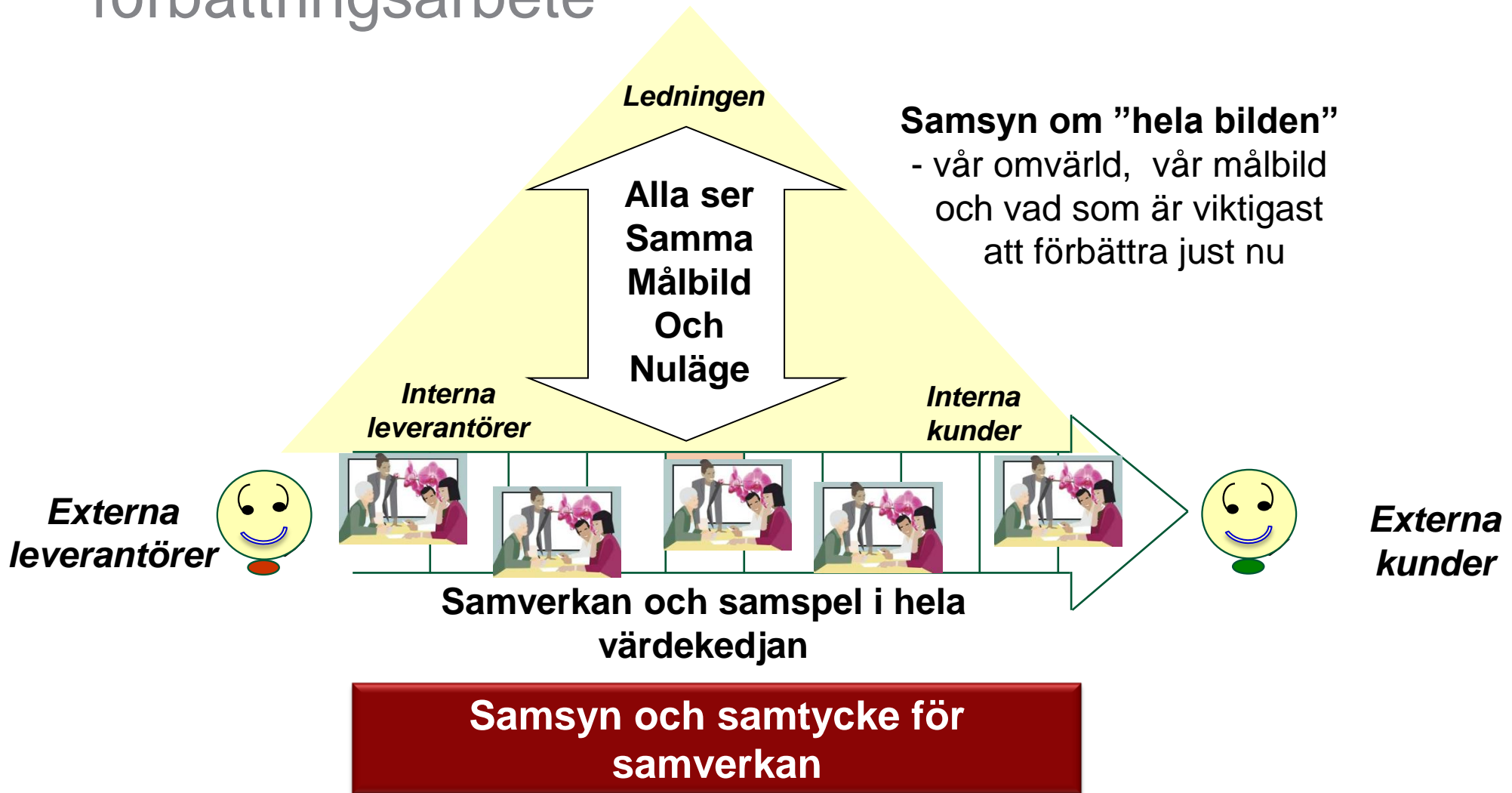
**Kollektivt**  
Organisation, strukturer,  
system, människor, byggnader,  
maskiner, produkter och  
pengar

**Subjektivt  
(Mjukt)**

**Individuellt**  
Ledares och  
medarbetares  
personliga  
mognadsnivå

**Kollektivt**  
Styrande värderingar,  
hindrande attityder och  
grad av strategisk  
samsyn

# Vad vi vill åstadkomma med ett systematiskt förbättringsarbete





# Strukturerad metod/arbetsätt

- Gemensam målbild – Operativ vision
- Omvärldsanalys och fokusområde – Strategiskt resonemang
- Lokala fokusområden och mätetal
- Förbättringsgrupper – alla deltar
- Röda tråden – hur det hänger ihop
- Handlingsplaner – skiva elefanten

# Operativ vision 2015

## Hur det ska vara på jobbet 2015!

Vi bemöter alla professionellt. Genom att våra tjänster avlastar vården bidrar vi till att alltid sätta patienten först. Våra kunder anlitar hellre oss än gör jobbet själva. När kunderna kan välja mellan olika leverantörer väljer de alltid oss.

Genom förbättringsarbete tillsammans med kunder och leverantörer utvecklar vi verksamheten och kundvärdet. Alla våra flöden är tydligt beskrivna med ansvar och befogenheter.

Vår roll i flödet är viktigare än vår organisatoriska tillhörighet. Kunderna vet att vår service alltid blir utförd med hög kvalitet enligt överenskomna arbetssätt, oavsett vem av oss som utför arbetet. Samtidigt är våra arbetsuppgifter mer varierande och utmanande.

Vi sätter alltid säkerheten främst, jobbar hela tiden lite smartare och är ledande inom servicebranschen. Vi har hög kompetens och är stolta över den.

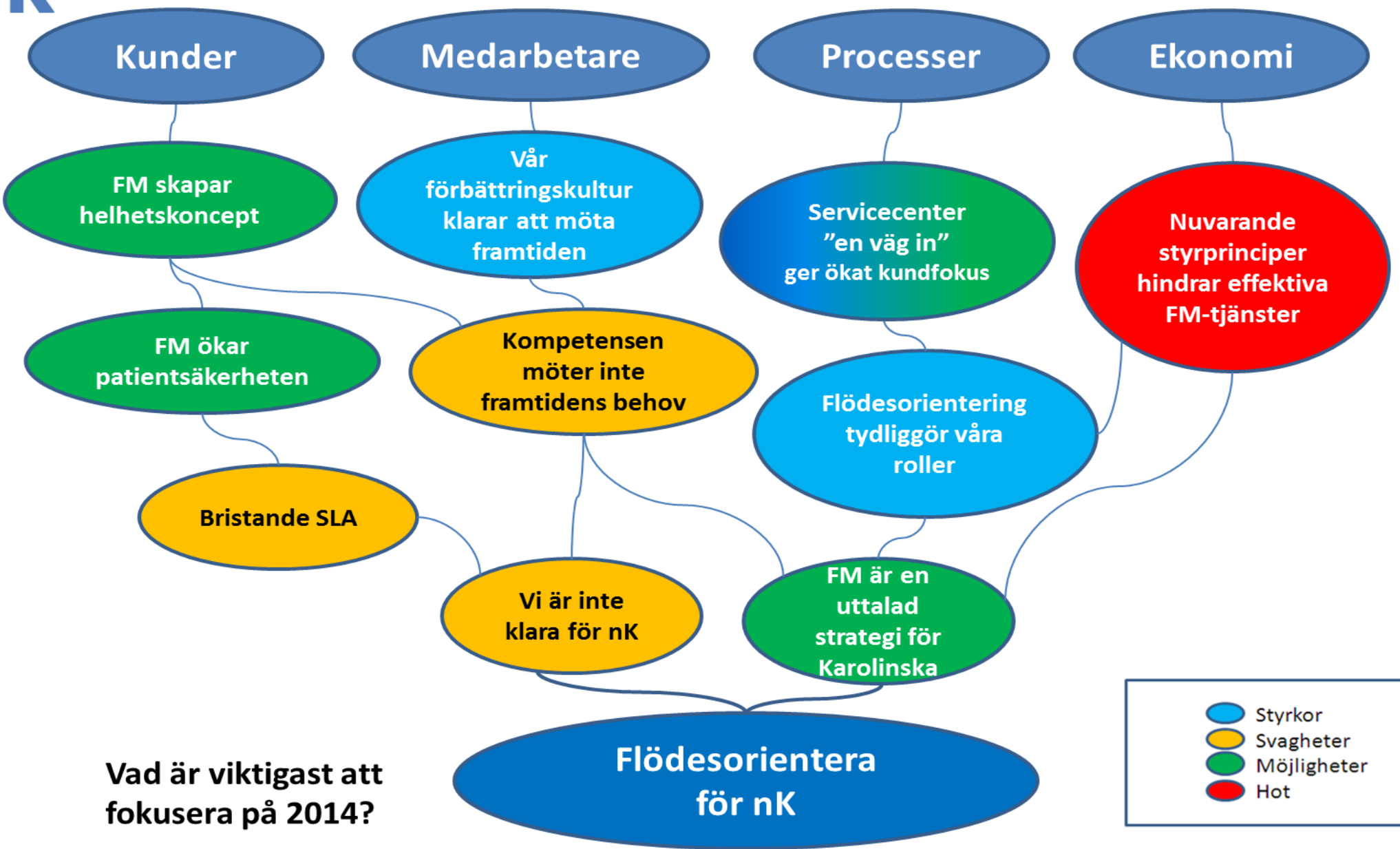
Vår arbetsplats präglas av medmännisklighet samt god arbetsmiljö och bidrar till balans i livet. Samtliga medarbetare tar ansvar för helheten och initiativ till förbättringar. Alla är väl förberedda för vad nya Karolinska innebär för oss.



### Operativ Vision 2015



# Varför behövs allas engagemang inom förbättringsarbetet?



FM = Facility Management – alla servicetjänster i en byggnad  
SLA = Service Level Agreement (Servicenivåavtal)

NKS = Nya Karolinska Solna (byggnaden)  
nK (nya Karolinska) = förändringsprogram för framtida Karolinskas verksamhet

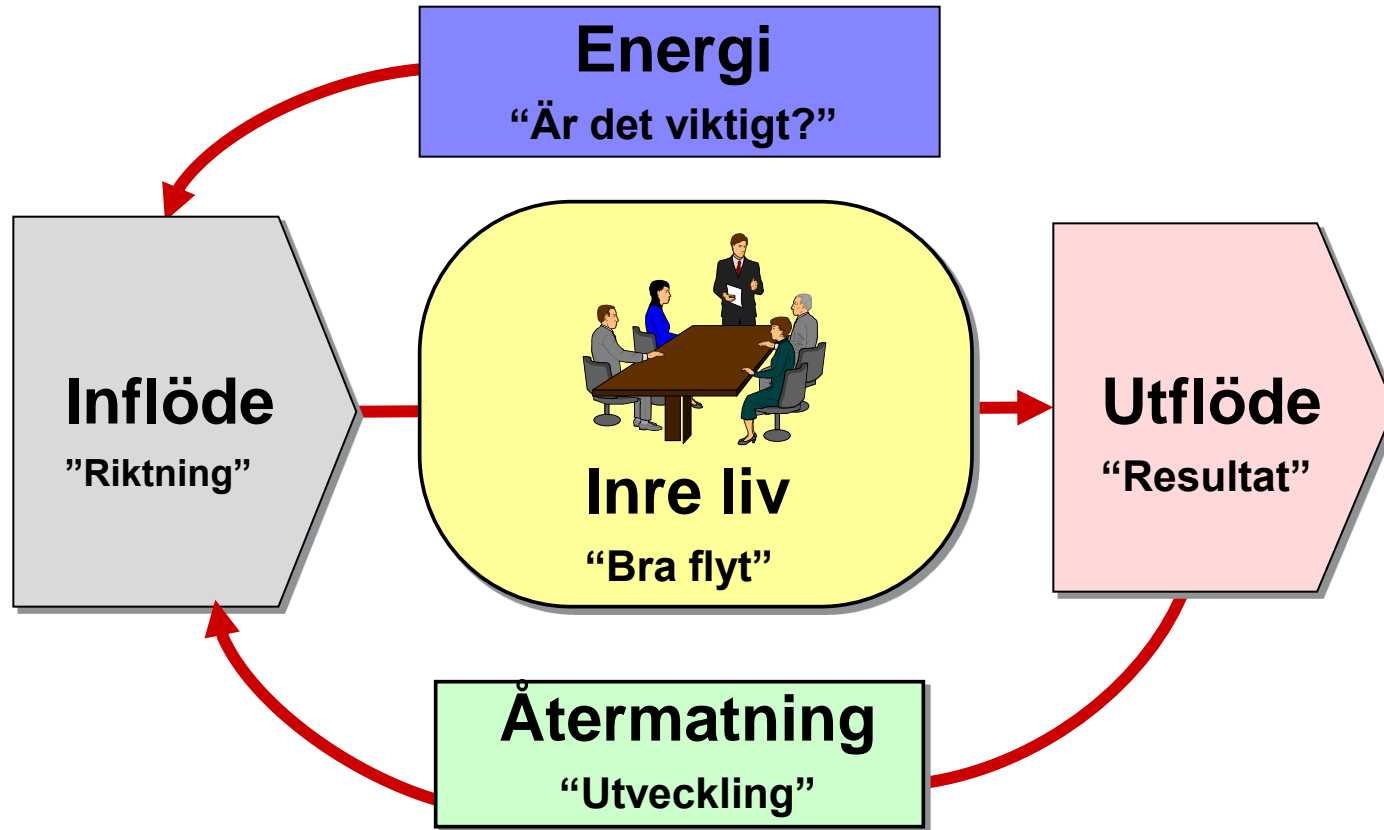
# Förbättringsgrupper

- Alla medarbetare ingår i minst en förbättringsgrupp
- Drivningsmöten var 14:e dag
- Leds oftast av närmaste chef
- Coach stöttar
- Standardiserad agenda
- Lokala fokus, mätetal och mål
- Handlingsplaner
- Uppföljning



# ”Bra möten”

Den levande processen



Hur vi arbetar för att få förbättringsgrupper med ”levande möten”

# Vår grundsyn om engagerat ledarskap

- Alla behövs och ska vara med
- Förbättringsarbetet leds normalt av närmaste chef
- Ledningsgruppen har också en förbättringsgrupp
- Gemba – gå och se själv
- Uthållighet
- Kommunikation och förankring
- Medarbetare - process/flöde – kund
- Ekonomiskt resultat är resultatet av att vi agerar rätt



# Alla behövs och ska vara med



## Vems är felet?

- Vad borde man/någon ha gjort?

## *Att ställa sig vid sidan om:*

- Präglas av tyckande och åsikter
- Inget produktivt kommer ut ur denna diskussion



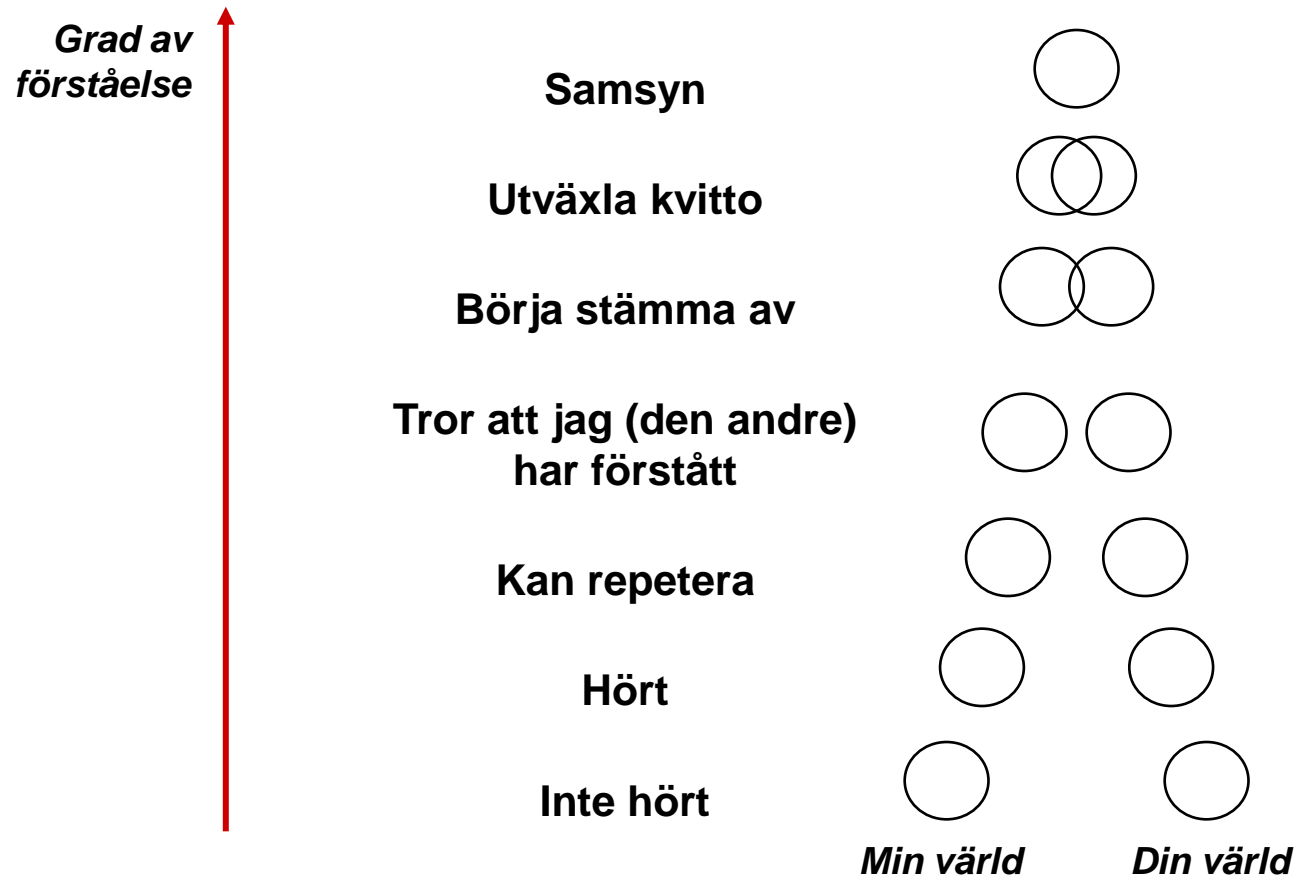
## Vad kan vi göra?

- Vem gör vad till när?

## *Att gripa in i spelet*

- När vi griper in i spelet ser vi oss som ansvariga, tar initiativ och driver frågorna

# Kommunikation är en process som tar tid!





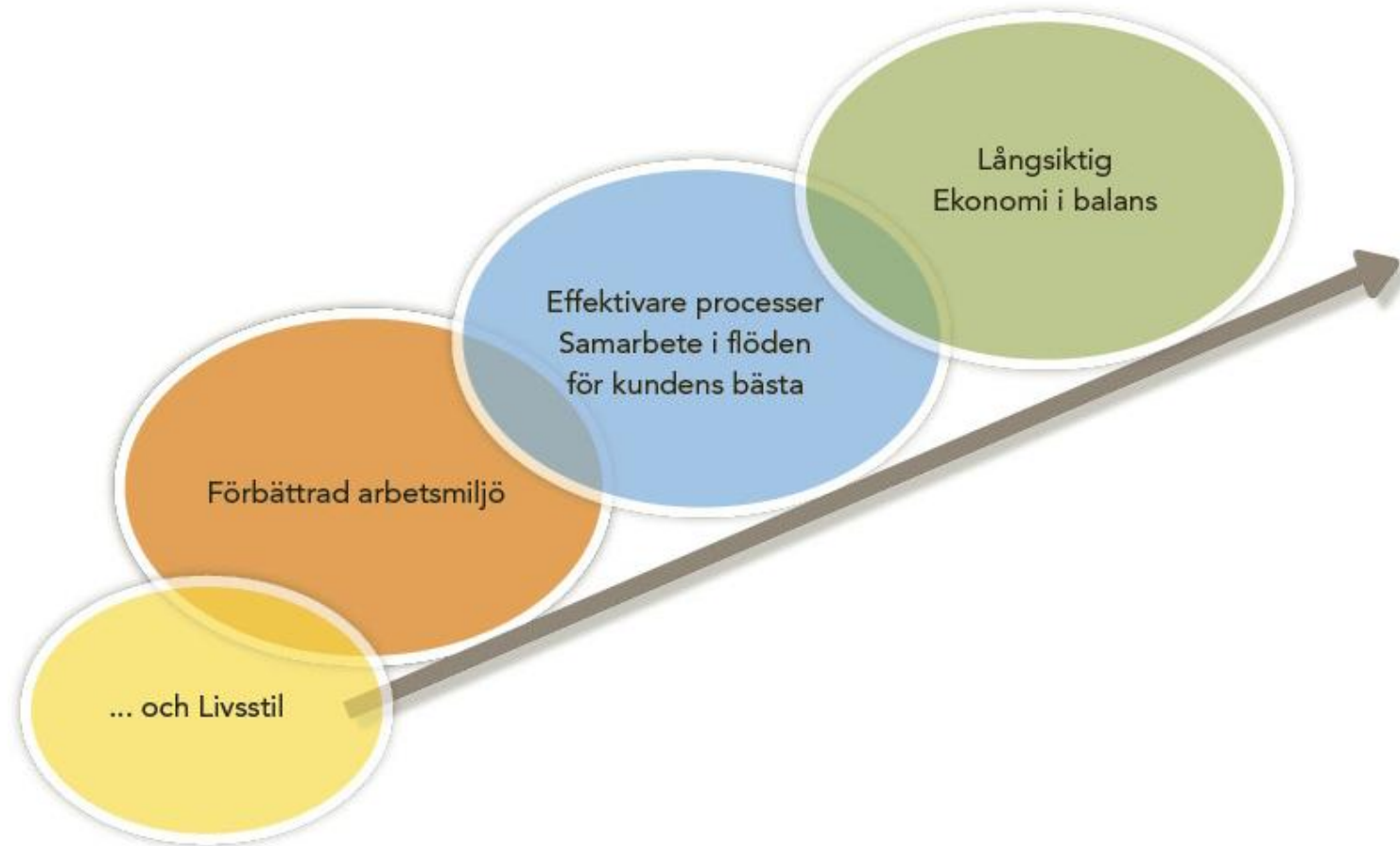
# Uppföljning

- Alla grupperna har lokala måttal och mål
- Erfarenhetsutbyte på halvårsuppföljningarna av förbättringsarbetet
- Förbättringstavlor i alla grupperna
- Månadens och årets förbättringsaktivitet



# Ett sätt att beskriva resultatet

*Helhetssyn på förbättringsarbete mot ekonomi i balans*



# Några steg på vår förbättringsresa

# Hur resan har sett ut

## Några röster under resans gång - 2005

Ingen ser oss  
– vi kallas för  
kulvertråttor

Åh nej! Ännu en sak till!  
Vi har redan ett helsike, men bra  
att MediCarrier är med.

Vi medarbetare får  
aldrig vara med

Vi behövs och  
gör ett bra  
jobb

Är det här  
ytterligare ett  
projekt, som  
havererar?

Outsourcing?  
Vi är trötta på  
tomma hot!

Vi känner inte  
respekt från  
avdelningarna

Det är stressigt,  
dragigt, kallt ...

# Hur resan har sett ut?

## Några röster under resans gång – 2010-2011

Kul! Det måste vi fira! Vi gör något tillsammans!

Viktigt att vi inte tar på oss mer nya saker att göra än för den tid vi frigjort. Det måste vara en balans.

Jag kan hjälpa dig att komma igång!

Hur har det gått den här månaden? Har vi fått bättre värden på produktiviteten?

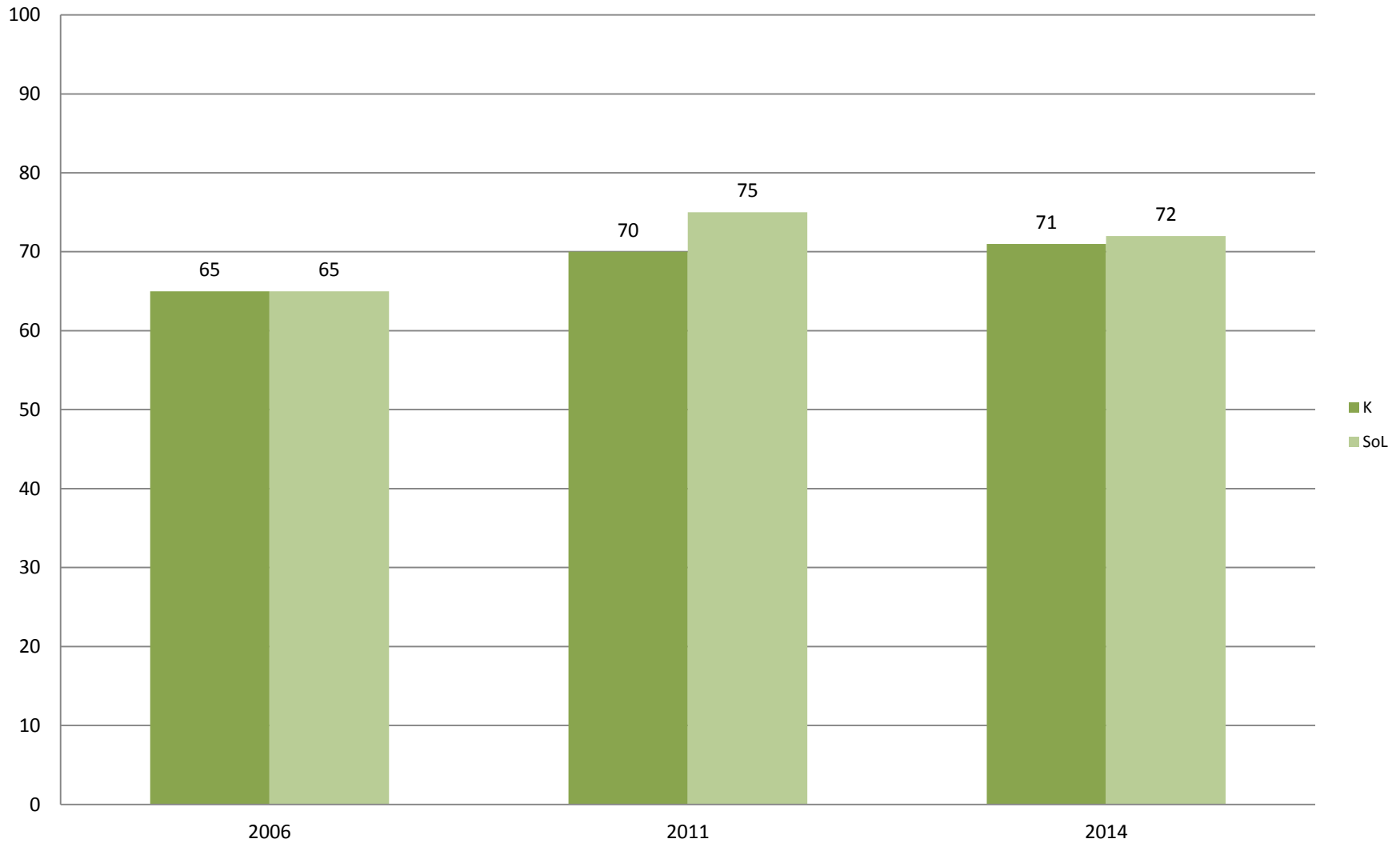
Fortfarande är vissa mer aktiva än andra. Alla borde klara av sina aktiviteter till varje förbättringsmöte.

Vi har ju frigjort mycket tid, men gör också många nya saker istället. Ska vi mäta dom också så att vi ser vad vi lägger frigjord tid på?

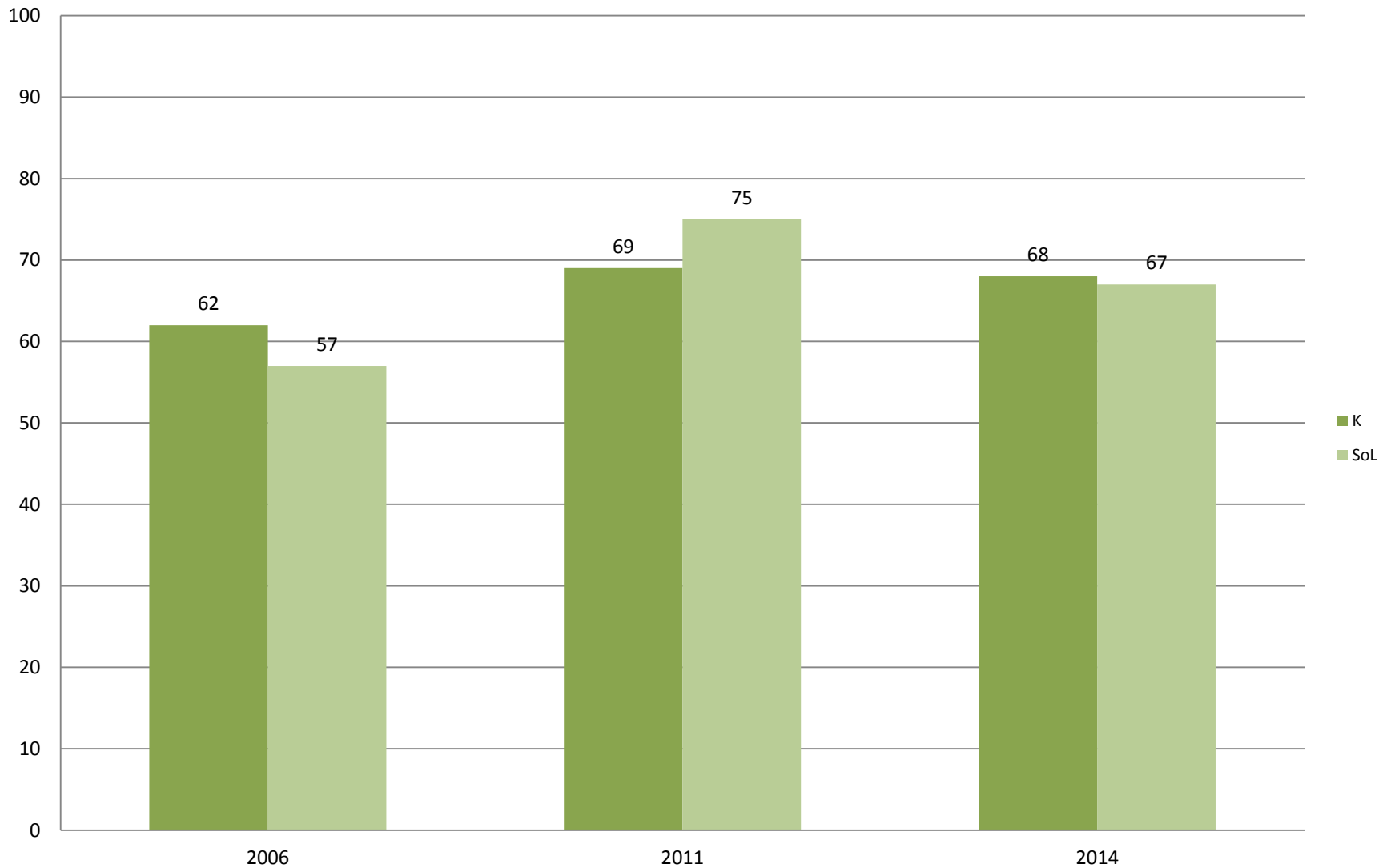
Man är inte bra på förbättringsarbete bara för att man tar på sig många aktiviteter. Man ska inte ta på sig fler aktiviteter än man hinner klara av.

# Resultat

## SoL - Medarbetaruppföljningen "Totalindex"

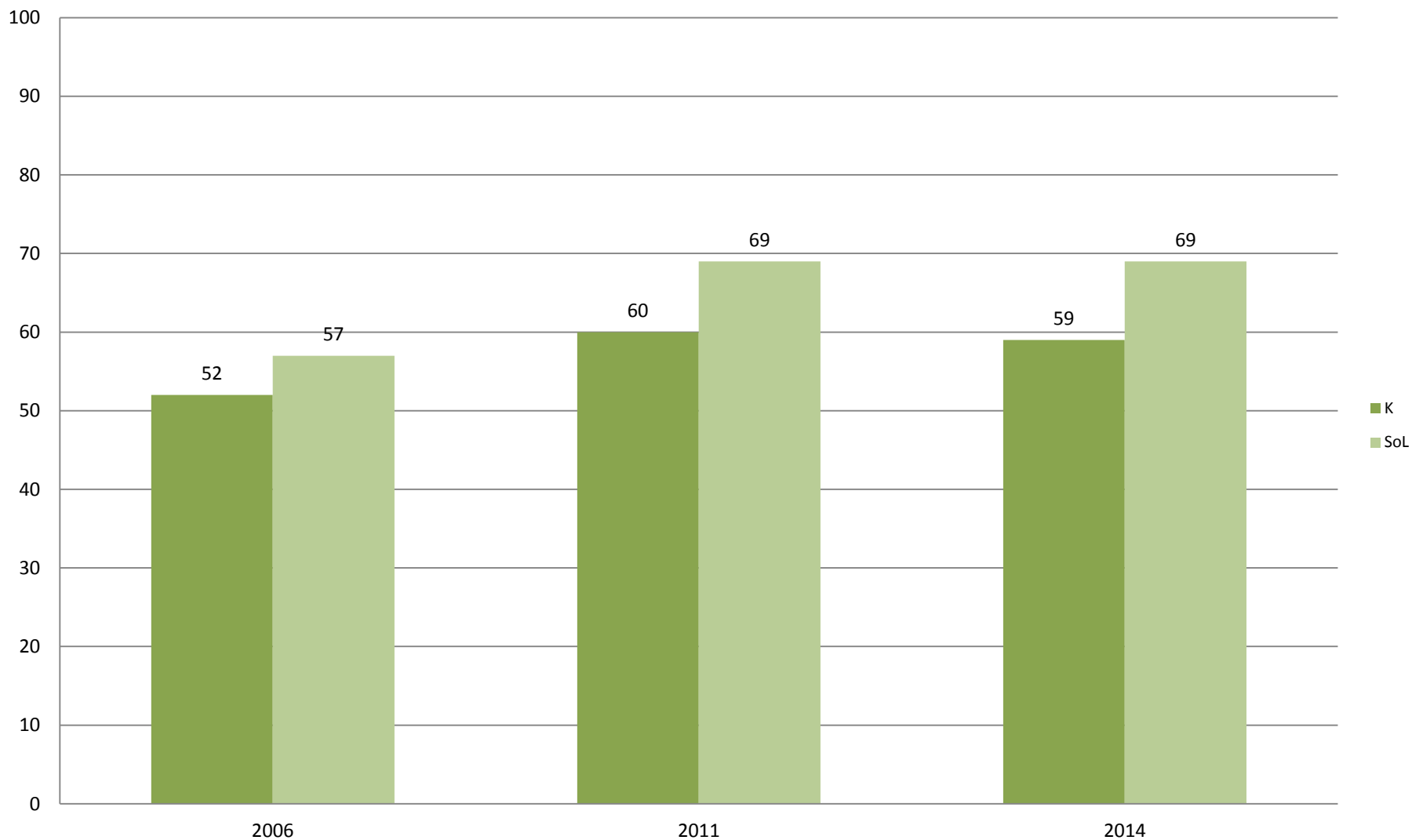


## SoL - Medarbetaruppföljningen "Ledarskapsindex"

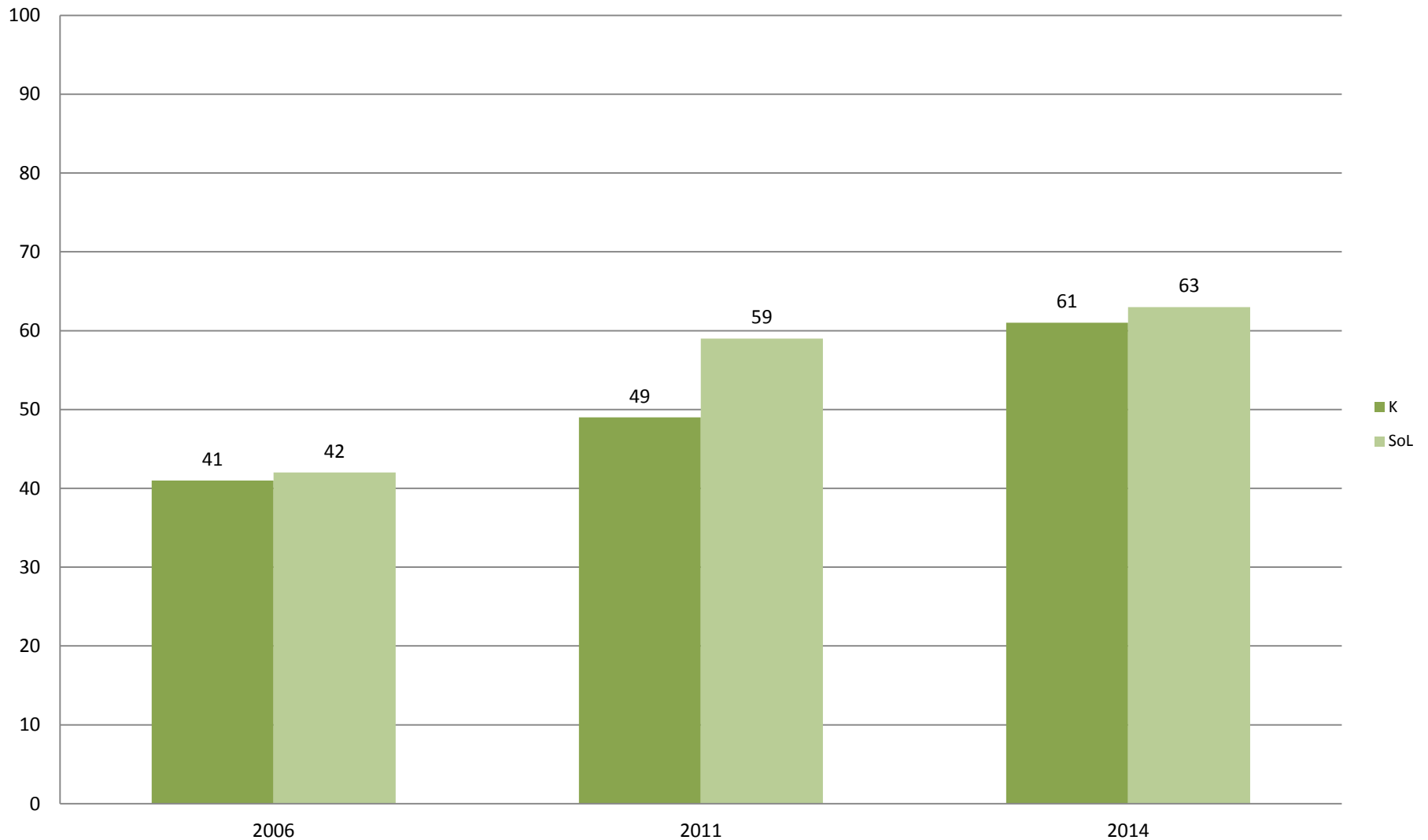




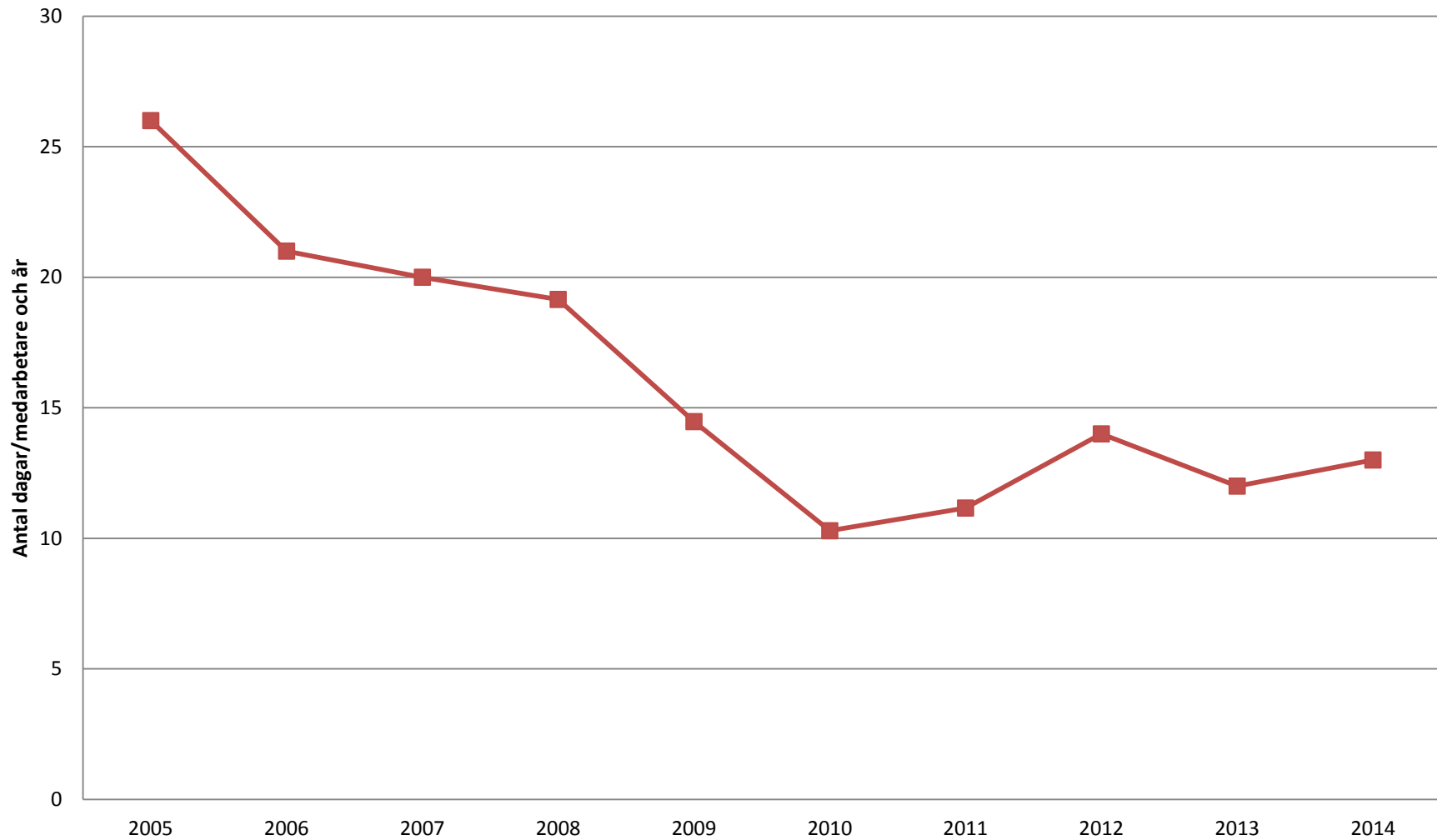
## SoL - Medarbetaruppföljningen "Tillräcklig tid att klara arbetsuppgifterna"



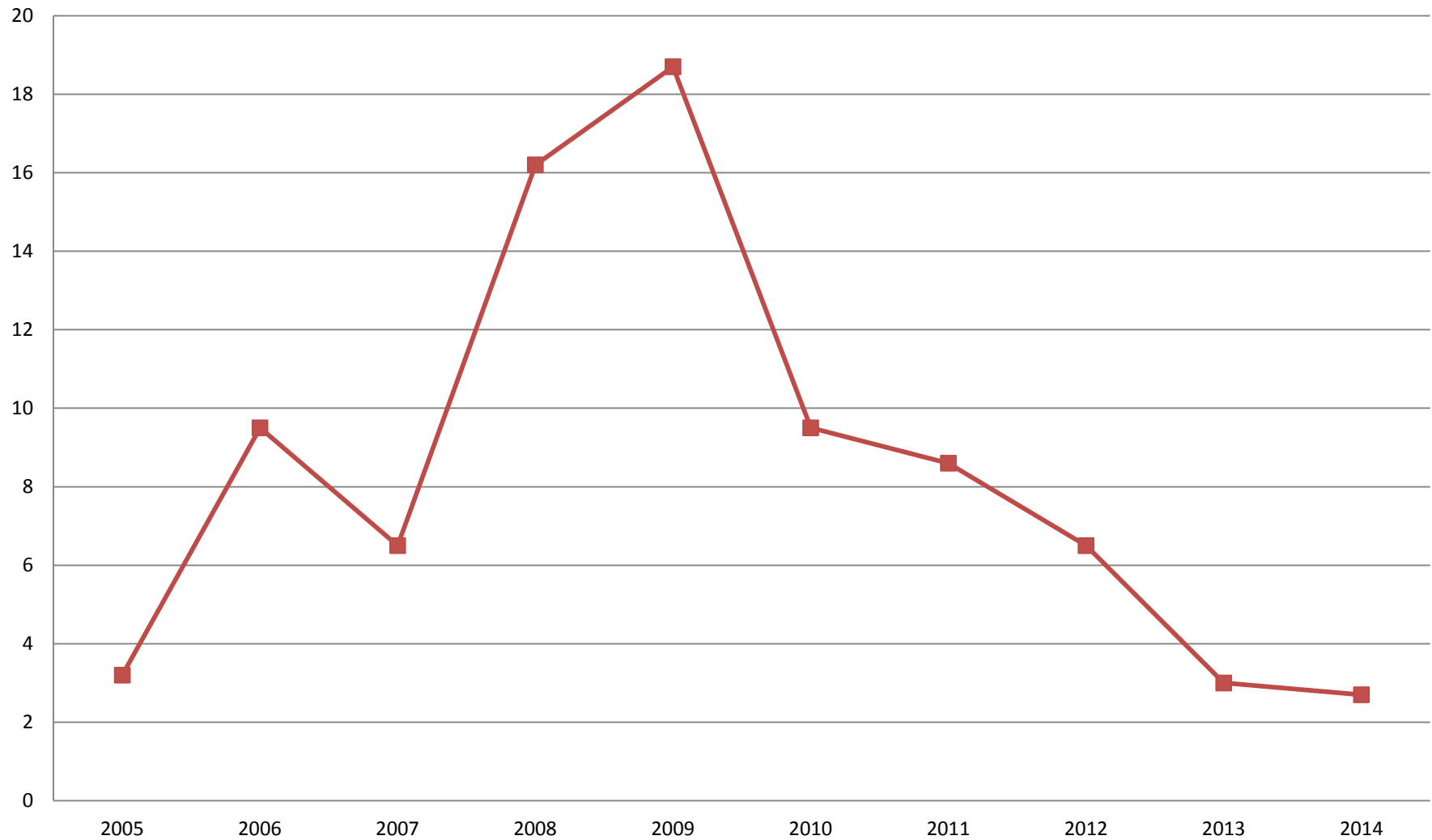
## SoL - Medarbetaruppföljningen "Inga besvär av stress"



# Sjukfrånvaro



## Resultat mot budget i MSEK



# Utmärkelsen Svensk Kvalitet 2011

## Servicetjänster och logistik



# Vad är Utmärkelsen Svensk Kvalitet?

Utmärkelsen Svensk Kvalitet är **Sveriges mest prestigefyllda utmärkelse för framgångsrika organisationer**. Alla svenska företag och organisationer (t ex divisioner, affärsenheter och kliniker) som har målet att bli riktigt framgångsrika är välkomna att delta.

Utmärkelsen Svensk Kvalitet fokuserar på att finna goda förebilder och att ge detaljerad återföring till alla deltagande organisationer för att hjälpa dem i sin utveckling mot framgång i världsklass.

SoL tjänar som ett gott föredöme för kunddriven verksamhetsutveckling och har genom sitt mångåriga strukturerade och uthålliga kvalitetsarbete gjort sig väl förtjänt av Utmärkelsen Svensk Kvalitet.



# Kontaktperson

Mariann Nordin, avdelningschef  
Service och Logistik  
Tel 08-585 829 35  
mariann.nordin@karolinska.se

**”Den som inte ständigt förbättrar sig upphör till slut att vara bra!”**

