



AAUH har fået styr på driftsopgaverne

Teknisk driftschef Henrik Lyhne Hargaard fra Aalborg Universitetshospitals fortæller her om konsekvenserne, og hvorfor hospitalet valgte en servicedesk fra virksomheden TOPdesk Danmark A/S i Ballerup, da man skulle effektivisere og systematisere opgavehåndteringen.

– Vi har igennem mange år benyttet gule sedler med gennemslagspapir, når kunderne skulle rekvirere hjælp fra Teknisk afdeling. Kunderne udfyldte sedlerne, som blev postet eller afleveret til os via intern post. Vi havde til tider svært ved at bevare overblikket over, hvor mange opgaver vi havde gang i og hvor de enkelte opgaver var i processen. Det fastslår teknisk driftschef Henrik Lyhne Hargaard, der her fortæller hele for historien og de foreløbige resultater med digitalisering af opgavehåndtering i teknisk afdeling på Aalborg Universitetshospital, der omfatter afsnit Syd, Nord, Farsø og Hobro.

Tilsammen er det en arbejdsplads med rundt regnet 6.000 medarbejdere. Teknisk afdeling har ansvaret for drift og vedligeholdelse af hospitalets bygninger og installationer.

Teknisk afdelings ad hoc opgaver opstår typisk ved henvendelser fra afdelingernes læger og sygeplejersker, portører, fysioterapeuter, rengøringsfolk etc. i det daglige.

– Målet var derfor at finde et opgavehåndteringssystem, der kunne højne kundetilfredsheden, sikre overblikket og aflaste forkontorets medarbejdere for alle disse indberetninger. Vi var på jagt efter et system, hvor hospitalets medarbejdere og afdelinger selv kunne registrere og følge deres opgaver digitalt.

Systemet skulle være intuitivt

Vi startede i oktober 2014 med at kontakte 6 udbydere, der kunne levere sådanne systemer. Vi havde før prøvet et system, der ud over opgavehåndteringen kunne meget andet, men vi ønskede et system der var bygget op omkring opgavehåndtering, en ”hyldevare” som ikke først skulle programmeres, Vi var i dialog med leverandørerne og flere var ude og præsentere deres systemer.

Vi mente TOPdesk levede op til vore ønsker. Derfor valgte vi systemet sidste forår. Systemet virkede ekstremt intuitivt og let at konfigurere uden det store it-kendskab. Ønsker vi, at kunderne skal kunne bestille eller fejlmelde noget specielt, så designer vi selv knapper og formularer.

Vi er helt uafhængige af at have TOPdesk ind over ved ændringer. Det var et problem, at mange af de andre tilbudsgivere lagde op til, at de skulle involveres ved ændringer.

Henrik Lyhne så det som en klar fordel, at opgaverne kan sendes direkte ud til de interne håndværkeres smartphone og at håndværkerne selv kan oprette opgaver og sende dem til deres

kollegaer eller leder. Det blev pludseligt muligt at se, hvor mange opgaver der ventede på at blive løst og hvor lang tid der var gået fra opgaverne var oprettet til de var løst.

– Vi har nu et godt overblik over indkomne opgaver og hvor de er i processen, siger Henrik Lyhne Hargaard.

Blev et fælles projekt

Da systemet var valgt, begyndte teknisk afdeling at introducere systemet for kunderne:

– Vi etablerede en selvbetjeningsportal og udvalgte fem afdelinger, som skulle være med til at finpudse selvbetjeningsportalen.

Afdelingerne kom med feedback og efter sommerferien sidste år begyndte vi omsider at rulle det ud.

Status er, at vi får 1.500 opgaver ind om måneden, en tredjedel oprettes af kunderne selv via selvbetjeningsportalen, en tredjedel ringes stadig ind til os, mens de interne håndværkere selv indberetter den sidste tredjedel. Sammen med opgavehåndteringssystemet, kom flere nye tiltag. Blandt andet er smartphones blevet en del af værktøjskassen og så er vi i teknisk afdeling begyndt at tidsregistrere vore opgaver, så vi kan dokumentere, hvad vi bruger vor tid på.

Tidsregistrering er nyt for os, men vi har i større og større udstrækning behov for at kunne dokumentere hvad vi benytter vores tid på. Vi kan blandt andet nu dokumentere at alle opgaver der indberettes via selvbetjeningsportalen i gennemsnit bliver løst indenfor 20-25 arbejdstimer.

Systemet er fuldt implementeret på Aalborg Universitetshospitals afdeling Syd og på Nord i løbet af 2016, så Henrik Lyhne Hargaard og kollegaer er godt i gang med udrulningen.

TOPdesk er modulopbygget, hvilket gør, at man kan nøjes med at anskaffe sig de moduler man har behov for. Teknisk afdeling har i første omgang kun haft behov for 5-6 moduler, hvilket rigelig dækker behovet for opgavehåndtering.

Udbredt tilfredshed

Der var folk der skulle vænnes til tankegangen om et elektronisk system, men efter at de så, hvad det var og kunne, er de blevet glade for det. Nogen hoppede på med det samme, mens andre har trukket det lidt ud.

Håndværkerne kan eksempelvis via mobilsystemet notere, at der er leveringstid på komponenter, hvorefter det ryger ind i systemet, der sender en mail tilbage til afdelingen, så de ved det. Vi har overblik over alle opgaver, der er tastet ind og når de først ligger i systemet, sikrer vi også at der tages action på opgaven.

Vi bruger lidt tid på at registrere opgaverne, men sparer til gengæld en masse tid med at finde ud af, hvor opgaverne befinder sig og hvor langt de er nået.

Fleksibiliteten i systemet er stor og opgaverne kan ved enkelte klik sendes til kollegaerne i teknisk afdeling. Før, da vi skrev på gule sedler, var der sommetider opgaver, som manglede afklaring inden de kunne igangsættes, nu sendes disse videre til nærmeste leder, som så tager stilling til hvad der skal ske med opgaven.

Der er ikke sat kroner og ører på besparelsen systemet har medført, oplyser Henrik Lyhne Hargaard, men før skulle forkontoret ringe frem og tilbage for at kontakte personalet i afdelingerne og bagefter ringe videre til teknikerne, men nu sendes opgaverne direkte ud til deres smartphones.

Teknisk afdeling har ca. 115 medarbejdere, heraf 6 maskinmestre, der dækker sygehusene i Syd, Nord, Farsø og Hobro. Der er registreret 70 brugere i teknisk afdeling. Alle på håndværkersiden bruger det aktivt og det er alle medarbejdere, som sikrer den fortløbende drift.

En succeshistorie

– Systemet har haft så meget med vind, at flere afdelinger har rykket for at komme på systemet. Teknisk afdeling på nord har ligeledes rykket for at komme i gang, da de havde hørte fra kollegerne, at det fungerede godt.

Status nu og her er at ca. 80 % på hhv. afsnit Nord og Syd er med på systemet, der også bruges af Center for Døvblindhed og Høretab der ligger under Region Nord. De kontaktede os og er ligeledes ved at implementere det. Vi har hjulpet dem med at etablere en selvbetjeningsportal til dem.

Det har været en succes at få det ind i huset. Personalet ude på hospitalet kan følge, hvad der sker med deres opgaver.

– Det er et simpelt og intuitivt system og fungerer hamrende godt, så vi er rigtigt godt tilfredse med systemet. 