

Fra teknisk avdeling til servicevirksomhet (?)

Per W. Torgersen
driftsdirektør Sørlandet sykehus HF

FSTL årsmøte 2004, Skien 6.-9. juni 2004

Hva er teknisk avdelings rolle ?

Varierer, men typisk:

- forvalte formuesobjekter
- vedlikeholde produksjonsmidlene
- ivareta lov- og forskriftskrav
- håndheve regler og retningslinjer på vegne av ledelsen/eierne
- styre ressursbruk, fordele goder
- støtte kjernevirksomheten

**Teknisk avdeling er i hovedsak
en forvokst stabsfunksjon,
et forvaltningsorgan !**

Bør den bli et serviceorgan ?

**Kan den være begge deler -
julenisse & politi ?**

Forvaltning

- Bestyre/administrere på andres vegne
- Opprettholde/forbedre produksjonsfaktorenes produktive evne
- Styring, utøve beslutningsmyndighet
- Rasjonering, tvang

✗ Ingen valgmuligheter for brukerne

Service

- Kundebehandling
- Tjenesteproduksjon, skape merverdi
- Forutsetter at det er etterspørsel
- Kunden har alternativer
- Konkurransen

✗ Voice - exit mekanisme må finnes !

Organisatoriske knep:

- Service-erklæringer, garantier, avtaler
 - hvem bestemmer innholdet, sanksjonsmuligheter?
- Intern debitering/fakturerering
 - påvirkning på prisene?
- Benchmarking; kvasi-marked
- Fri konkurranse, Outsourcing
- Shared Services (Sykehuspartner HF)

Prinsipielt to alternativ:

- skille forvaltning og service
 - service forutsetter voice/exit
 - strategi og styring kan ikke outsources
- leve med dualismens forbannelse
 - agentkostnadene kan bli høye
- Det finnes alltid mer enn én strategi, sykehusene er forskjellige

Min konklusjon:

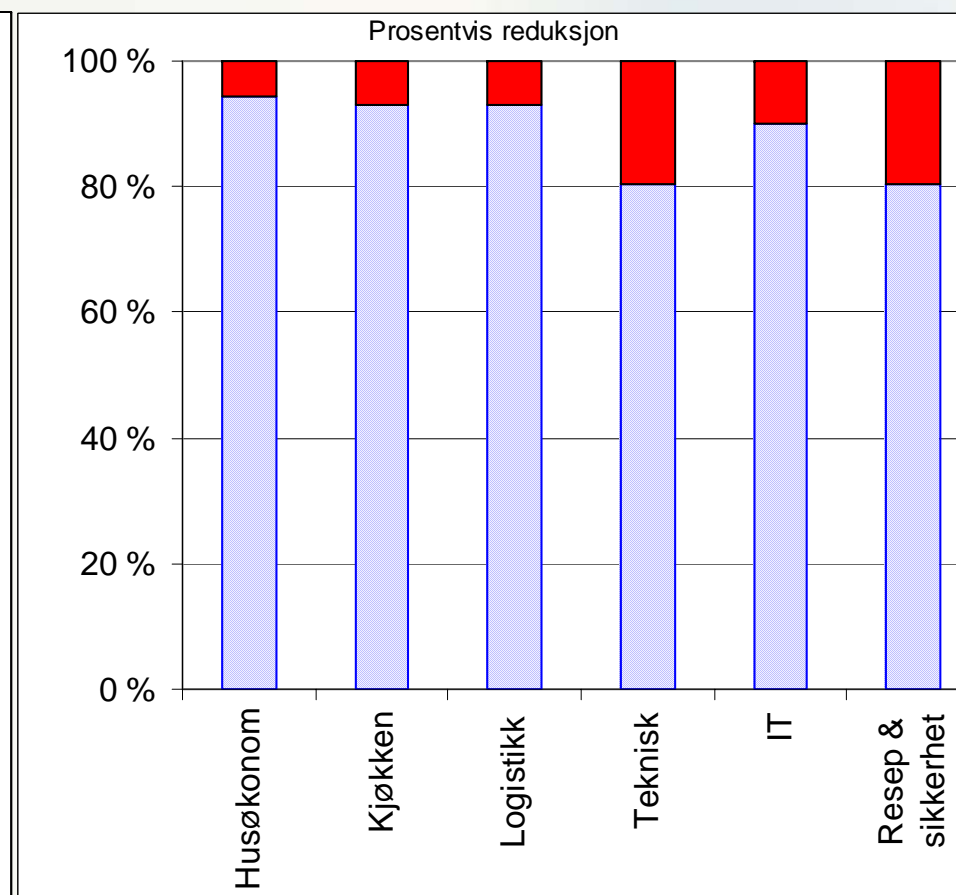
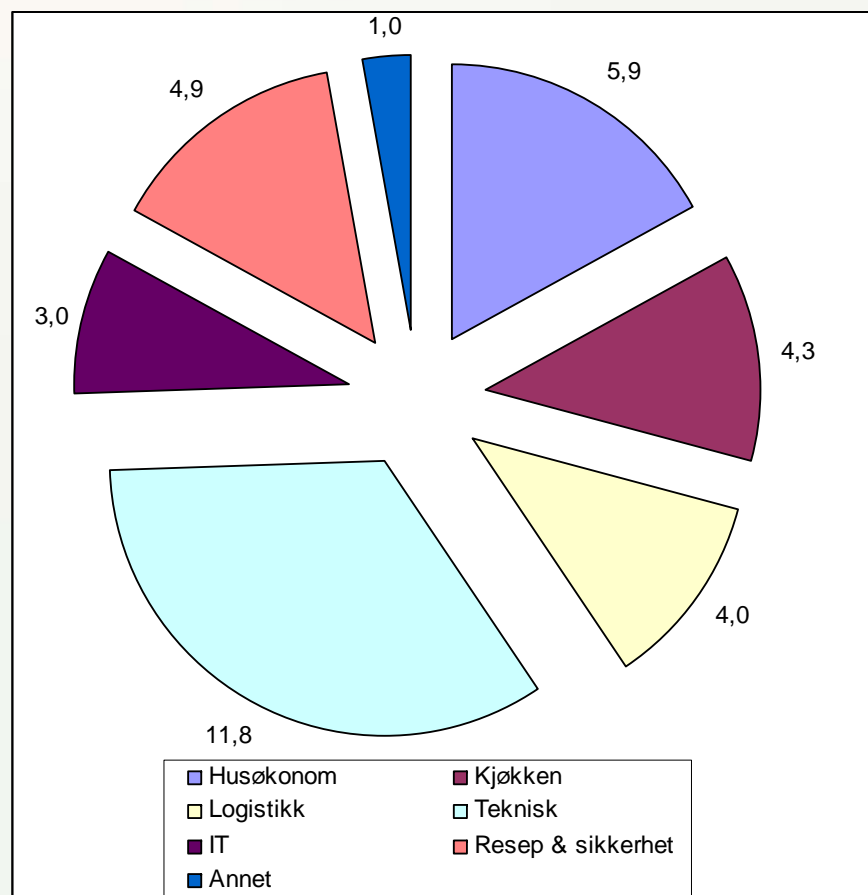
- Skille forvaltning-service
 - gradvis full konkurranseutsetting av servicedelen
 - pengene og makten til "kundene" (klinikken)
 - forvaltning og styring er ledelsens ansvar, og kan ikke outsources

(Alternativt: ikke skille forvaltning og service -
det dreier seg om holdninger!)

Stemningsrapport fra SSHF juni 2004:

- Fusjon
 - Alle sykehusene i Aust- og Vest-Agder
 - Varierende motivasjon, ulike kulturer
- Organisasjonstilpasninger
- Kostnadsreduksjoner
- Investeringsstørke
- ✕ energilekkasje og redusert handlingsrom, eller nye muligheter ?

Driftsenheten: 10% reduksjon av stillinger

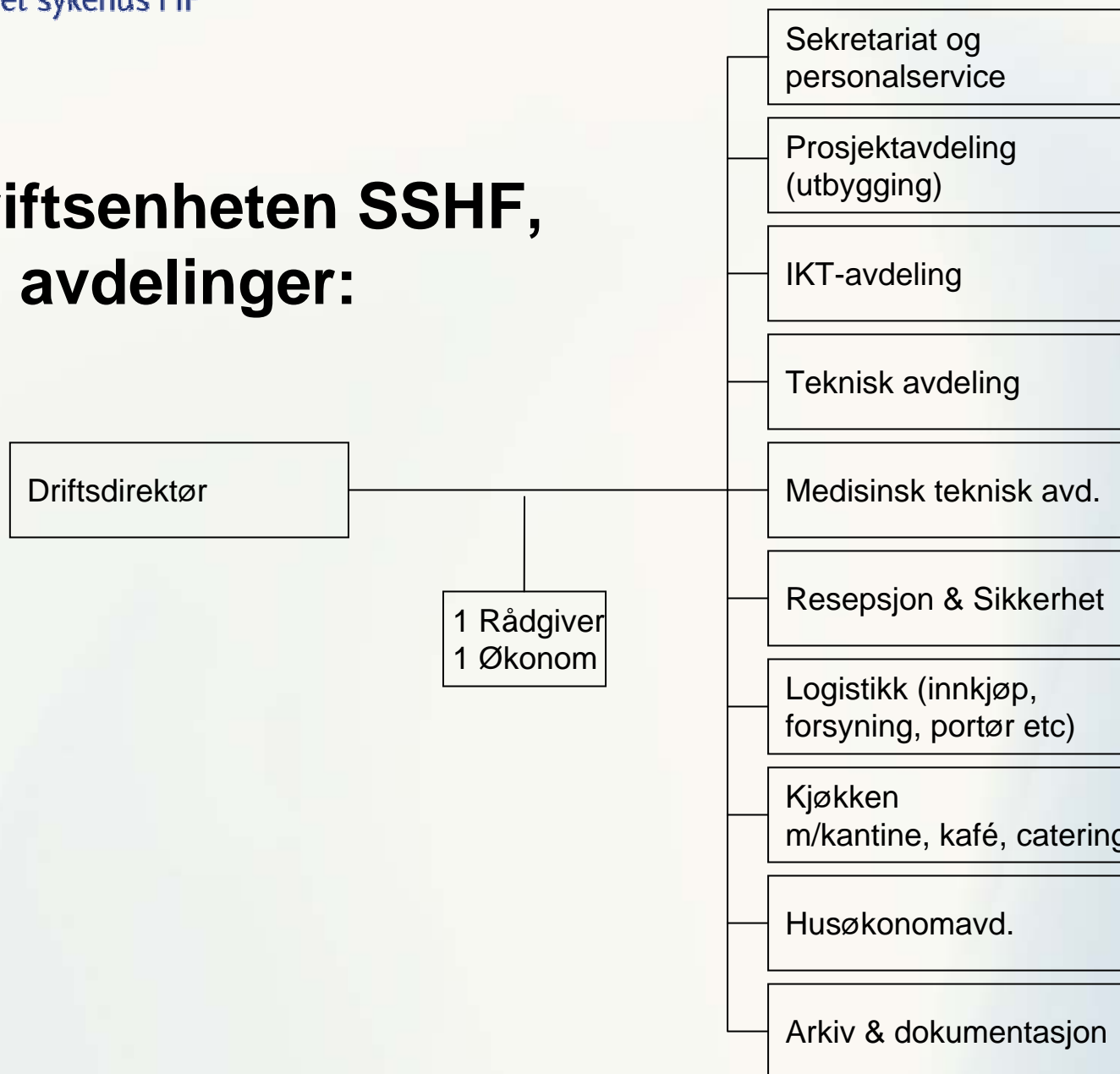


Reduksjon av kostnader/stillinger, konsekvenser vurdert og "akseptert":

- Redusert støtte / service til klinikkene
- Redusert vedlikehold, renhold etc.
- Redusert utvikling av infrastruktur
- Redusert fornyelse av utstyr

✂ hvordan kan teknisk avdeling da fremstå som en servicevirksomhet?

Driftsenheten SSHF, 10 avdelinger:



Per W. Torgersen

- Siv.ing. Biofysikk/medisinsk teknologi
- MBA økonomisk styring og ledelse

- 2003- Driftsdirektør Sørlandet sykehus HF
- 2001-03 Prosjektleder VAS/SSHF
- 1999-01 Driftssjef Vest-Agder sentralsykehus
- 1997-99 Rådgiver Agderforskning
- 1989-97 Teknisk sjef/driftssjef Vest-Agder sentralsykehus
- 1987-89 Utstyrplanlegging nytt sentralsykehus i Vest-Agder
- 1981-87 Leder MTA Regionsykehuset i Tromsø