

# Fra teknisk avdeling til servicevirksomhet

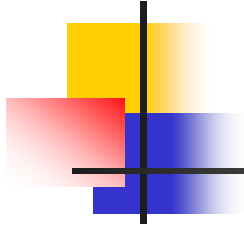
## FSTL

## Forum for Sykehusenes Tekniske Ledelse

Sykehuset Telemark HF

8. Juni 2004

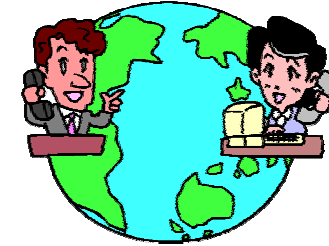
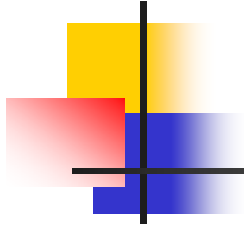
Mona Lilleheim, MSc.  
Hospitality Mgmt.



- Den beste måten å forutse fremtiden på er å forstå nåtiden



John Naisbitt, 1989



- Den nye maktkilden er ikke penger i hendene på et fåtall, men informasjon i hendene på mange

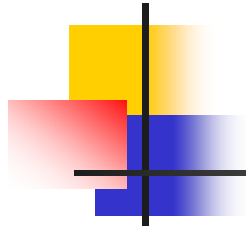
John Naisbitt, 1989



# Samfunnsutviklingen

<b>Typer</b>	<b>Samler/jeger samfunn</b>	<b>Bondesamfunn</b>	<b>Industri samfunn</b>	<b>Informasjons- samfunn</b>	<b>The Brain Society</b>
Makt	Erfaring	Erfaring	Kapital	Kunnskap	Kunnskap/ Ideer/fantasi
Verdi	Mat	Mat	Varer / ting	Opplevelser	Lek
Org.	Gruppe	Familie	Hierarki	Nettverk	Tribalisme/ stammer
Helter	Eldste	Familiefar	Kapitaleieren	Kunnskaps- personen	Historie- fortelleren
Energi	Muskelkraft	Hesten/oksen	Kull/olje	Elektronikk	Bilder/ interaktiv
Rolle	Selvstendig	Selvstendig	Ingeniør	Tjenesteyting	Kompetanse- overføring

# Informasjonssamfunnet forandrer våre liv



**Ola, jeg vil ha  
skilsmisse! Hvis du  
vil vite navnet på  
min advokat, press  
1! Hvis du vil vite  
mine økonomiske  
krav, press 2! Og  
hvis du vil vite  
hvorfor jeg vil  
skilles, press 3.**

Mona Lilleheim, MSc.  
Hospitality Mgmt.

# Service - et konkurransemessig fortrinn i helsesektoren



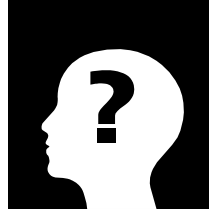
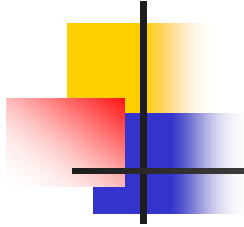
Mona Lilleheim, MSc.  
Hospitality Mgmt.

# Trender og generasjoner

nye krav til service

- "Oppbevaringsgenerasjonen"
- 68 erne
- Barnehage generasjonen
- Hvorfor???????? generasjonen eller generasjon NEXT – ny oppbevaringsgenerasjon?





# *Nåtidents pasient - kunde i en servicebedrift?*



Mona Lilleheim, MSc.  
Hospitality Mgmt.



# Ikke medisinske tjenester

- Brukerne / alle ansatte i bedriften / leverandører - kunder i en servicebedrift



Mona Lilleheim, MSc.  
Hospitality Mgmt.

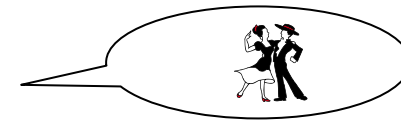
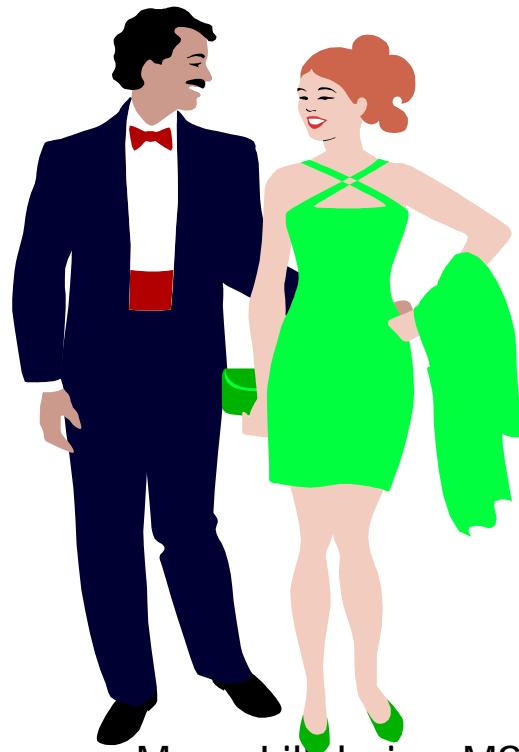
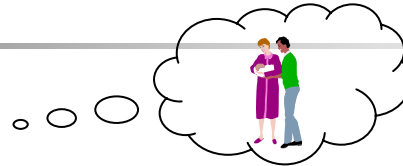
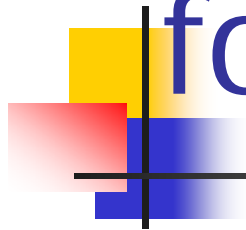


# Teknisk avdelings oppgaver

---

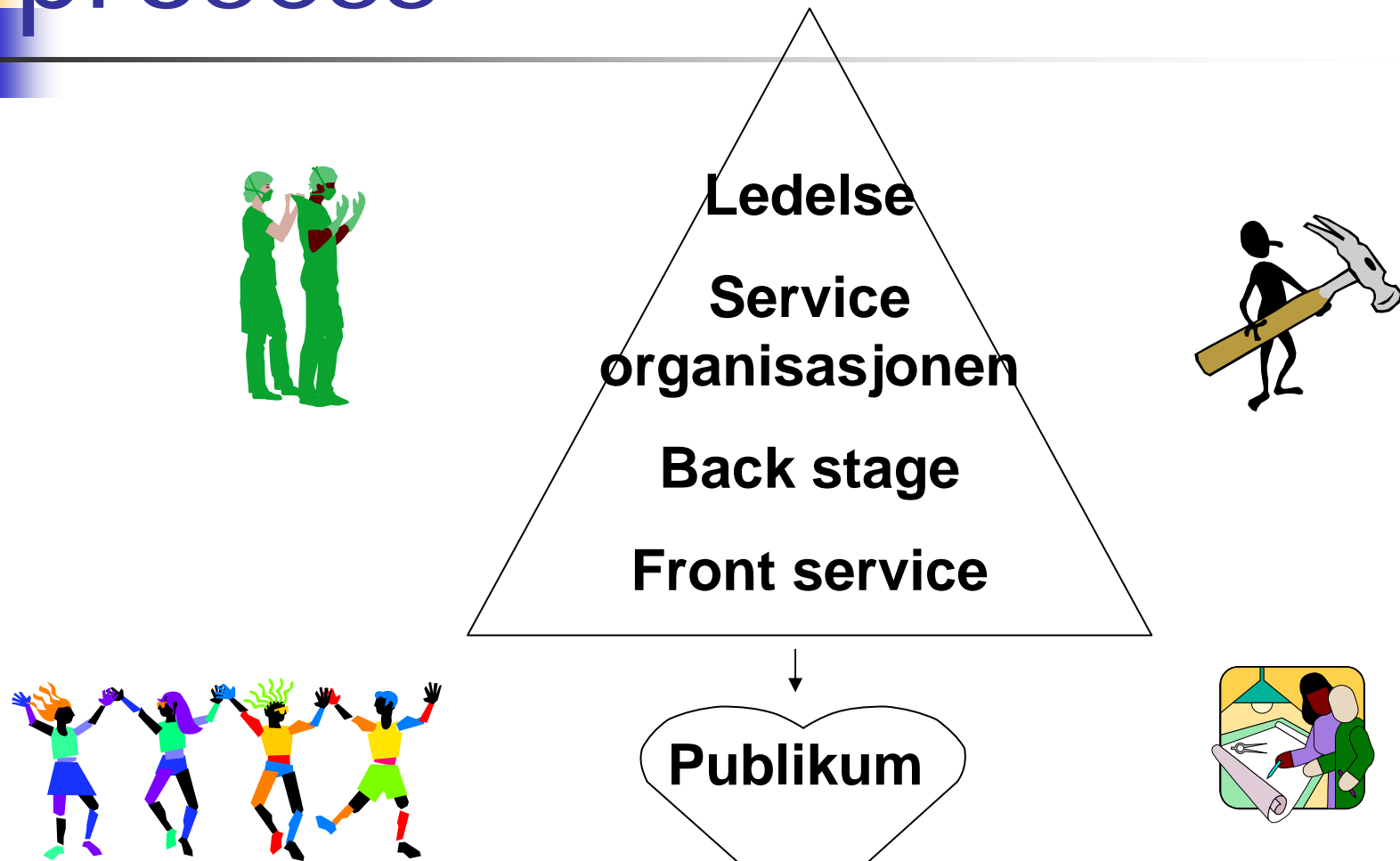
- **Forvaltning, drift, vedlikehold og utvikling av sykehusets eiendommer med bygningsmasse, tekniske installasjoner og utearealer.**

# Service har med forventning å gjøre



Mona Lilleheim, MSc.  
Hospitality Mgmt.

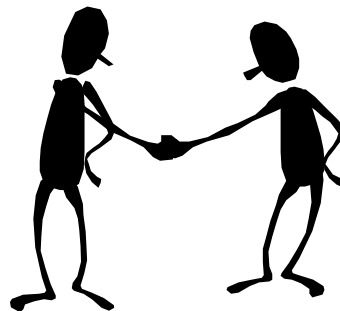
# Service er en sosial prosess



Mona Lilleheim, MSc.  
Hospitality Mgmt.

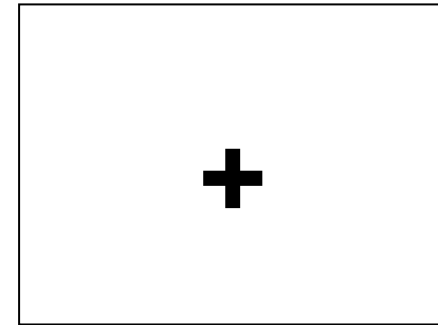
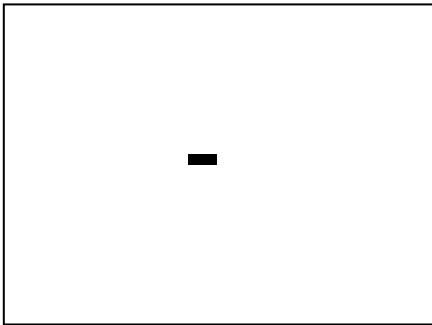
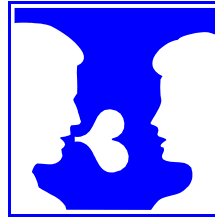
# Serviceovene

- Opplevelse skal overtreffe forventninger positivt
- Førsteinntrykk gir "halo" effekt



Mona Lilleheim, MSc.  
Hospitality Mgmt.

# Sannhetens øyeblikk



Mona Lilleheim, MSc.  
Hospitality Mgmt.

# Ti kritiske faktorer for opplevd

## SERVICEKVALITET

---

- Pålitelighet
- Imøtekommenhet
- Kompetanse
- Tilgjengelighet
- Høflighet
- Kommunikasjon
- Troverdighet
- Sikkerhet
- Forståelse
- Fysiske/ materielle aktiva

Lovelock, 1990



# Servicekvalitet I

## PÅLITELIGHET

- konsistens i ytelsen
- rett første gangen
- holder hva som loves
- riktig  
brukeropplysning/  
data (må oppdateres)
- riktig vare

## IMØTEKOMMENHET

- vilje og innstilthet hos  
de ansatte til å yte
- rask oppfølging
- minimum tid mellom  
avtale og handling
- rask ordrebekreftelse/  
transaksjon
- serviceholdning og  
punktlighet etter avtale/  
beslutning er tatt





# Servicekvalitet II



## KOMPETANSE

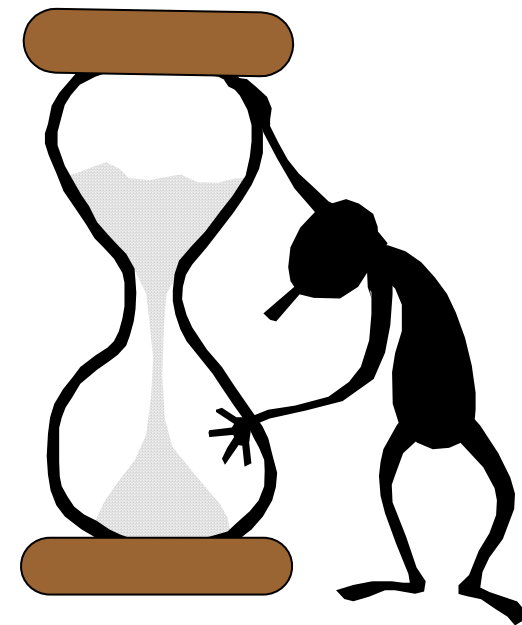
- kunnskap og ferdighet hos kontakt personen
- kunnskap og ferdighet hos "stab" en støtter seg til
- organisasjonsevne til analyse og forbedring

## TILGJENGELIGHET

- lett å komme til
- lett å etablere kontakt
- lett å nå på telefon
- kort ventetid
- bekvemme åpningstider

# Venting

- Frustrerende
- Demoraliserende
- Plagsomt
- Irriterende
- Tidsfortærende og forferdelig dyrt



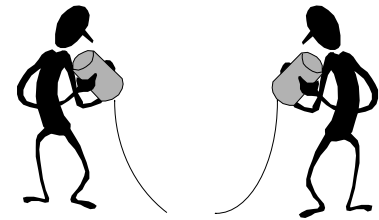
Mona Lilleheim, MSc.  
Hospitality Mgmt.

# Venteprinsippene



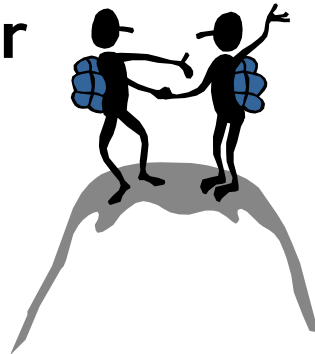
- **TID** virker lengre når en ikke har noe å foreta seg
- **VENTING** i forkant av en hendelse virker lengre enn venting når prosessen er igang
- **USIKKERHET/ANGST** gjør at venting fortoner seg lengre
- **UDEFINERTE** venteperioder er lengre enn definerte
- Venting uten **FORKLARING** er lengre enn begrunnet venting
- **URIMELIG** venting er lengre enn rimelig venting
- Dess mer **VERDIFULL** service regnes, dess mer er vi villig å vente
- Det er verre å vente alene enn sammen med andre

# Servicekvalitet III



## HØFLIGHET

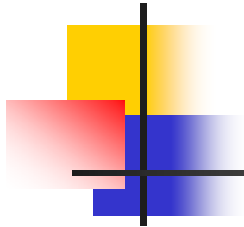
- viser respekt, omtanke og vennlighet for kundens
  - verdier
  - eiendeler
  - TID



## KOMMUNIKASJON

- snakke på passe forståelig vis
- lytte aktivt
- kunne forklare service/vare
- kunne forklare kostnader
- forsikre om problemforståelse og problemløsningsevne

# *Serviceateret vs. vanlig teater*



## **Vanlig teater:**

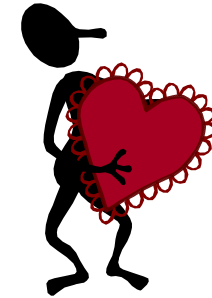
- manus, replikker, plassering på scenen er kjent




## **Serviceateret**

- servicearbeideren må selv utforme rollen og spille den forskjellig hver gang
- identifisere kundenes behov og deretter reagere riktig for best mulig å tilfredsstille behovene

# Service kvalitet IV



## TROVERDIGHET

- ærlighet, la det komme klart frem gjennom serviceholdning at man har kundens beste i tanken
- firmanavn
- logo  Rikshospitalet
- renommé
- personene som arbeider i bedriften

## SIKKERHET

- fysisk sikkerhet
- finansiell sikkerhet
- konfidensielt
- personvern

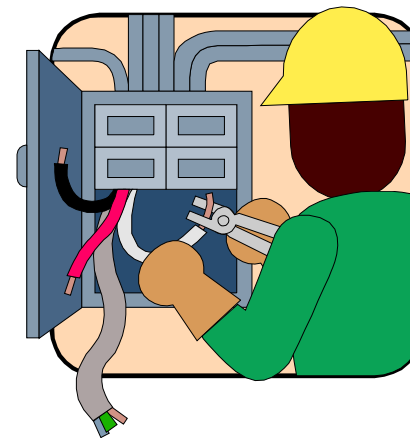
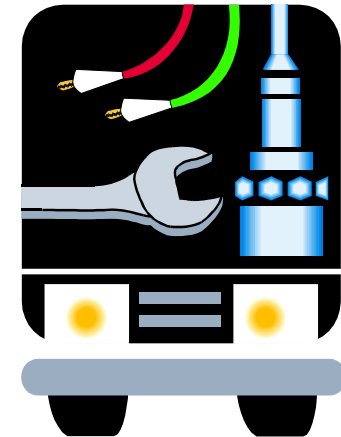
## EMPATI

- lære brukerens spesielle behov og ønsker

# Servicekvalitet V

## Fysiske / materielle aktiva

- fysiske omgivelser
- personalets opptreden og fremtreden
- utstyr brukt i prosessen
- andre kunder





# Årsaker til negative service opplevelser

---

- Menneskelige årsaker
  - feil og mangler som den ansatte er skyld i
- Organiseringsårsaker
  - et mislykket opplegg som har å gjøre med bedriftens organisasjonsmessige struktur
- Utstyr årsaker
  - feil og mangler med bedriftens utstyr
- Eksterne årsaker
  - Et mislykket opplegg som verken den ansatte eller bedriften kan kontrollere





# Hvorfor er det så vanskelig å få til god service

---

- Vi vet ikke helt hva god service er
- Uklare roller i utviklingen av god service
- Vanskelig å vite hvordan man blir opplevd:
- Vanskelig å kommunisere
  - kunder/pasienter/pårørende
  - kolleger - overordnede - underordnede
- De ansatte er ikke gode nok
- Noen ansatte er ikke skikket for jobben
- Få teorier kan hjelpe oss



# Hvordan kan vi forbedre service?

---

- Vite "kundenenes" ønsker og behov
- Vite hva vi kan tilby
- Skape forventninger og oppfylle forventninger
- Ha rett personale på rett sted
- Personalutvelgelse
- Holdningsendringer
- Kompetanseutvikling



# Servicelederens rolle

---

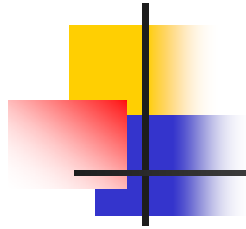
- Endringsvilje og omstillingsevne
- Tydelighet og involvering
- Forankring i felles kultur
- Motiverende
- Humor
- Rollemodell

# Partena Cater



Vi holder ALLTID hva vi lover!

Vi lover ALDRI noe  
vi ikke kan holde!

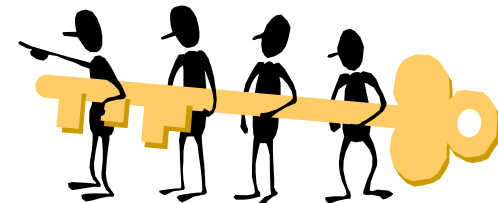


# Ritz Carlton hotels

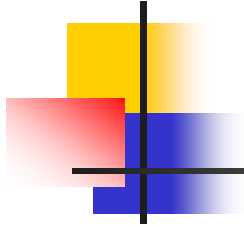
---

"We Are Ladies and  
Gentlemen  
Serving Ladies and  
Gentlemen"

Mona Lilleheim, MSc.  
Hospitality Mgmt.



# Hvis du likevel må være på jobb kan du like godt ha det gøy



Mona Lilleheim, MSc.  
Hospitality Mgmt.