

VÄRDET AV OUTSOURCING I OFFENTLIG SEKTOR

sodexo

Författare:

Joachim Hilding,
Affärsområdeschef Healthcare

Anna Wingårdh,
Affärsområdeschef Healthcare

Angelica Jarl,
Segmentsdirektör Healthcare

Robin Exman,
Strategi- och marknadsdirektör

2024



Outsourcing av stödtjänster i offentlig sektor - värdet för välfärdens kärnverksamheter

Offentlig sektor förser över tio miljoner människor i Sverige med oumbärliga tjänster. Kärnuppdraget är service åt allmänheten och det är i medborgarnas intresse att den offentliga sektorn drivs effektivt och med hög kvalitet. Precis som andra organisationer behöver offentliga verksamheter hantera utmaningar så som befolkningstillväxt, demografi, pandemier, inflationstryck och pressade eller förändrade budgetförutsättningar. Oförutsedda förändringar kan medföra oförutsedda behov, så som ökat vårdbehov eller ökad kostnadsinflation som kräver resurseffektivitet, samtidigt som tjänsterna måste tillhandahållas på ett säkert och välfungerande sätt. Hur kan outsourcing till en servicepartner skapa bättre förutsättningar att hantera utmaningarna i offentlig sektor?



Service och stödtjänster

FM-tjänster (Facility Management-tjänster) handlar om att samordna, utveckla och styra stödtjänster som stöttar organisationers egen kärnverksamhet, så som lokalvård, logistik eller måltider. Rötterna till den svenska FM-branschen finns i det sena 1980-talets omställning, då en del av de stödtjänster som producerades och administrerades internt lades ut externt på företag som tog över leveransen av tjänsterna. För en kommun, region eller annan offentlig verksamhet är FM-tjänster inte en del av kärnverksamheten, men de är likväl nödvändiga stödtjänster som måste fungera bekymmersfritt och effektivt för att en verksamhet ska löpa på smidigt. Barnen behöver god, nyttig och hållbar mat i skolan för att kunna prestera bättre på lektionerna, patienter och äldre behöver god och näringsrik kost för att återhämta sig och må bra, och lokaler behöver tas omhand för att personal och brukare varje dag ska mötas av rena och fräscha rum.



Stödtjänster till kärnverksamheten kan utföras i egen regi, då organisationen utför tjänsterna med personal som är anställda i organisationen, eller helt eller delvis outsourcas till externa partners. Att driva stödtjänster inom FM i egen regi kan vara tid- och resurskrävande. När kostnadstrycket ökar och budgetar stramas åt, behöver resurser läggas på det som är verksamheternas kärnuppgifter, och det kan vara svårt att få tid och personal att räcka till för stödtjänsterna. Att hantera servicen på det mest effektiva sättet kan bli en utmaning, vilket dels kan leda till ökade kostnader, dels att man riskerar att tumma på kvaliteten.



Värdet av servicepartnerskap i offentlig sektor

Det viktigaste värdet med att outsourca FM-tjänster i offentlig verksamhet är att kunna fokusera fullt ut på kärnverksamheten, samtidigt som servicen till personal och brukare tillgodoses. För att kunna anpassa sig och fortsätta möta behoven i en föränderlig omvärld krävs snabbriklighet och flexibilitet. Genom outsourcingpartnerskap finns potential att skapa bättre förutsättningar att möta oförutsedda förändringar, utan att behöva viga intern tid och personal åt att driva stödtjänster. Outsourcing kan också innebära större tillgång till expertkompetens, kvalitetsförbättringar, lämpliga process- och systemstöd för likväl effektivisering och kostnadsbesparing som möjligheter till innovation och utveckling.



Expertkompetens och kvalitet

För ett företag som specialiserar sig på Facility Management är kärnverksamheten och expertområdet själva servicen som utförs. Framgångsfaktorerna är att skapa bekymmersfrihet för sina partners genom högkvalitativa och kostnadseffektiva servicetjänster. Drivkrafterna handlar om att kontinuerligt utvecklas och förbättras för att fortsätta vara attraktiv som samarbetspartner. Genom att samarbeta med en partner med specialiserad expertis inom områden som exempelvis mat, städning och underhåll, kan verksamheter dra nytta av den erfarenhet och kunskap som finns för att kontinuerligt förbättra kvaliteten, effektiviteten och serviceupplevelsen i den egna organisationen. Sodexo har ett brett nätverk och stor kompetensbas, med verksamhet i 45 länder och över 430 000 anställda runt om i världen. Genom ett kontinuerligt kompetensutbyte och ömsesidigt lärande inom verksamheterna som Sodexo arbetar i sker utveckling och förbättringar löpande.



Ett exempel på ömsesidigt lärande är Sodexos partnerskap med Danderyds Sjukhus och Karolinska Universitetssjukhuset Huddinge, där Sodexo står för maten till patienterna med ett särskilt anpassat koncept, Bistro by Sodexo.

”Jag tycker att det är viktigt att man har ett lyssnande och att det finns en ömsesidig förståelse om vad det är vi brottas med här, hur det ser ut på våra vårdavdelningar och hur Sodexos leveranser landar hos oss. Det handlar om att lära känna sin kund, och i slutändan våra patienter. Men också våra vårdavdelningar och personalen där, det är de som tar emot maten varje dag. Förstå vad de har för utmaningar varje dag, för att kunna göra något åt det. Jag är representant för alla våra vårdavdelningar och alla säger att maten är väldigt god. Det är jättekul. Det tar bort så mycket andra bekymmer.” Säger Victoria Ek, Kostsansvarig, Danderyds Sjukhus.

Säkerställande av kvalitet och efterlevnad av standarder är ett annat viktigt syfte med att outsourca FM-tjänster. Det är avgörande för ett FM-företags framgång att ständigt ligga i framkant när det kommer till utvärdering av kvalitet och efterlevnad av regler och branschstandarder. I en organisation som specialiserar sig på FM finns rutiner och system för att säkerställa kvaliteten, och genom att utföra interna och externa revisioner utvärderas efterlevnaden löpande. Genom att samarbeta med en outsourcingpartner kan organisationer försäkra sig om att de följer relevanta lagar, regler och branschstandarder.



Idag lagar och levererar Sodexo maten till patienterna som vårdas på Danderyds sjukhus och på Karolinska Huddinge. I den senaste patientenkäten från Karolinska Huddinge var 92 procent nöjda med maten under sjukhusvistelsen. På Danderyds Sjukhus var hela 94 procent nöjda. Vid tidigare mätningar uppnådde båda verksamheterna en kundnöjdhet på 87 procent, vilket visar en tydlig ökning i nöjdhet. Patienten Olof Buckard berättar om sin måltidsupplevelse på Danderyds sjukhus i samband med en operation förra året:

"Maten var som regel välsmakande, rent av efterlängtat. Smaklökarnas omsorg blir måhända extra viktig när många övrig kroppssorg tvingas bli utsatt för medicinska ingrepp via nålar och kanyler. Måltiderna var genomgående över förväntan under vistelsen, vilket var positivt."



Olof Buckard



Kostnadsbesparingar och effektivisering

I en tid av ekonomisk osäkerhet och budgetrestriktioner är det nödvändigt att identifiera kostnadsbesparingar utan att kompromissa med kvaliteten på offentliga tjänster. Genom att outsourca vissa funktioner kan verksamheter sänka både driftskostnader och kostnader för ledning och styrning. Vid analys av data och jämförelse av prestanda innan och efter att ha infört outsourcing kan påverkan på effektivitet och kvalitet bedömas, genom att till exempel jämföra tidsåtgången för att leverera måltider före och efter outsourcing.

Genom att tillhandahålla innovativa lösningar och effektiviseringsinitiativ har Sodexo kunnat hjälpa offentliga organisationer att uppnå kostnadsbesparingar med bibehållen kvalitet. Ett exempel är införandet av dynamisk städning, där IoT-teknik används för att mäta faktiskt nyttjande av öppna ytor för att anpassa och omfördela städsatser när det finns ett behov, i stället för att följa förutbestämda städscheman. Det möjliggör en mer optimerad resursanvändning och i mätningar inom både offentlig och privat sektor har en effektiviseringsgrad om mellan 5 - 10 procent uppnåtts.

Genom outsourcing av stödtjänster kan också den offentliga kärnverksamhetens effektivitet förbättras, genom att gemensamma resurser fokuserar på service och output från kärnverksamheten. När Sodexo fick möjlighet att stödja Stockholms Syncentral kunde antalet patientbesök per behandlare och dag öka från 1,2 till 3,1 besök per dag, motsvarande en ökning med mer än 150 procent, vilket har inneburit att fler patienter kunnat få hjälp snabbare.



Möjliggörare för utveckling

Många outsourcingpartners investerar i tekniska lösningar och system för att förbättra effektiviteten och kvaliteten av de tjänster de tillhandahåller. Det kan inkludera användning av digitala plattformar för måltidsbeställningar, automatisering av administrativa processer och användning av IoT för att övervaka och förbättra driftsprestanda. En servicepartner kan fungera som en möjliggörare för teknisk utveckling i offentlig sektor. Sveriges kommuner och regioner står bland annat inför utmaningen att ta till vara digitaliseringens möjligheter för större effektivitet och en förbättrad serviceupplevelse. Men en begränsade faktor är de system och gränssnitt som byggs inom respektive region och kommun och gränssnitten mellan dessa.

Ett exempel på hur Sodexo som partner kan överbrygga dessa gränssnitt är inom Hjälpmedelsservice, en tjänst som Sodexo tillhandahåller i flera regioner och kommuner runt om i Sverige. Sodexo tillhandahåller och serverar produkter och hjälpmedel för rörelsehinder, kognition och kommunikation. Sodexo utvärderar ständigt nya medicintekniska produkter och sätter samman olika typer av tjänster så att det i princip är möjligt för vården att förskriva ett komplett vårddygn – utanför sjukhusets väggar i patientens hem. Hjälpmedelsservicens kunder är kommuner och regioner, aktörer inom vård och omsorg, myndigheter och privatpersoner. Genom partnerskapet och Sorexos systemstöd har det skapats nya möjligheter att följa en patient genom hela vårdkedjan, från sjukhus till vård i hemmet, trots att patientens ansvar förflyttas mellan olika offentliga huvudmän. Samtidigt har samarbetet bidragit till en cirkulär användningscykel av de fysiska hjälpmedlen.



Partnerskap i allmänhetens tjänst

Det finns stora vinningar att göra för offentliga verksamheter som outsourcar stödtjänsterna runt välfärdsservicen till en partner. Att driva stödtjänster inom FM i egen regi kan vara resurskrävande och det kan vara svårt att få tid och personal att räckta till, särskilt i tider av ekonomisk osäkerhet och snabb förändring. Genom att samarbeta med en partner skapas goda förutsättningar att fullt ut kunna fokusera på kärnverksamheten utan att behöva kompromissa med kvaliteten eller effektiviteten i stödtjänsterna. Att outsourca stödtjänster till en specialist kan skapa större resurseffektivitet i genomförandet, samtidigt som tillgången till expertkompetens och möjligheterna till utveckling ökar. På så sätt kan företag som Sodexo fungera som ett stöd och möjliggörare för offentlig sektor i det viktiga uppdrag som drivs åt medborgarna.

