



foto: Krzysztof Jarczewski/Newsweek/Forum

Rynek usług czystościowych w szpitalach wart jest 5 mld zł

Salowa z outsourcingu

Anna Pytlak

Specjaliści szacują, że umowy z firmami sprzątającymi zawarło już 30–50 proc. szpitali. Dyrektorzy placówek medycznych chętnie korzystają z tego rozwiązania, bo ze względu na dużą konkurencję (jest niemal 11 tys. podmiotów oferujących tego typu usługi) outsourcing staje się bardziej atrakcyjny. Wydatki związane z wynajęciem firmy zewnętrznej są coraz mniejsze, a oszczędności sięgają 20–30 proc. kosztów sprzątania.

Mimo zróżnicowanej oferty i spadających cen, dyrektorzy szpitali muszą uważnie się przyglądać ofertom, by nie popełnić błędów.

Podwójne ryzyko

Przy wyborze usługodawcy szpital może stawiać warunki – pozwala na to mnogość firm outsourcingowych. Należy jednak podkreślić, że prawie połowa tych podmiotów to przedsiębiorstwa rodzinne, obsługujące w podstawowym zakresie lokalnych, małych klientów. Nie potrafią one sprostać zadaniu, jakim jest profesjonalne (z zachowaniem wszelkich rygorów) sprzątanie placówek medycznych. Równocześnie zaś część tych, które mogłyby to robić, nie jest zainteresowana świadczeniem usług dla lecznictwa zamkniętego. – Rynek szpitalny jest bardzo atrakcyjny, choćby ze względu na jego niewielkie nasycenie, ale równocześnie charakteryzuje się dużym ryzykiem. Do sprzątania placówek medycznych przygotowanych jest ok. 65 proc. firm zapewniających czystość. O tym, że nie wszystkie decydują się na wejście w segment szpitalny, decyduje ryzyko przedsięwzięcia, związane z kondycją polskiego systemu ochrony zdrowia. Zdarzało się bowiem, że z powodu kiepskiej kon-

„ Oferta 11 tys. firm outsourcingowych pozwala dyrektorom szpitali na stawianie warunków ”



Źródło: Piotr Krzyżanowski/Słowo Polskie - Gazeta Wrocławskafotografia

dykcji szpitala mniejsze firmy miały poważne problemy lub nawet upadały – wyjaśnia Marek Kowalski, prezes Polskiego Stowarzyszenia Czystości.

Mimo to na ryzyko godzą się obie strony. Dyrektorzy szpitali są dość mocno przywiązani do firm współpracujących z ich placówkami. Wynika to ze specyficznego charakteru świadczonych usług. – *Od 5 lat współpracujemy z jedną firmą. Ostatnio wygrała ona kolejny przetarg. Z pewnością przyczyniła się do tego znajomość realiów naszego szpitala i dostosowanie oferty do naszych potrzeb i możliwości finansowych – mówi Krzysztof Rymuza, dyrektor Szpitala Kolejowego im. Włodzimierza Roeflera w Pruszkowie.*

Zanim podpiszemy umowę

Podpisanie umowy na świadczenie usług porządkowo-czystościowych w wypadku tak specyficznej placówki, jaką jest szpital, powinno być dokładnie zaplanowane. Zasada jest prosta – szpital musi być sprzątnięty z zachowaniem ostrych norm higieniczno-sanitarnych, przy jednoczesnej wyraźnej redukcji kosztów tej usługi.

Nie zawsze jednak outsourcing wiąże się z oszczędnościami. Przykładem jest Wojewódzki Szpital Specjalistyczny w Legnicy. W 1999 r. dyrekcja podjęła decyzję o przeprowadzeniu przetargu na kompleksowe sprzątnięcie obiektów oraz obsługę oddziałów i poradni. Firma zewnętrzna przejęła pracowników szpitala – salowe, sanitariuszy i pracowników obsługi gospodarczej. Okazało się jednak, że miesięcznie za usługi przewidziane w umowie płacono o 60 tys. zł więcej niż wynosiłby koszt zatrudnienia pracowników na etacie. Szpital przez pół roku stracił ponad 300 tys. zł.

Aby uniknąć takich sytuacji, przed podpisaniem umowy należy przeprowadzić dokładną analizę opłacalności. Można zlecić jej przygotowanie firmie konsultingowej, ale w praktyce większość placówek tego nie robi, bo w polskim systemie obowiązuje zasada cięcia kosztów. Dyrektorzy muszą zatem polegać na doświadcze-

niu własnego personelu, a od strony prawnej posilkują się pomocą współpracującego ze szpitalem prawnika. Przygotowując analizę, można także poprosić o opinię inne podmioty, które dana firma obsługiwała.

Specyfikacja – kość niezgody

Wnioski wypływające z analizy należy wykorzystać w specyfikacji przetargowej. Poza oczywistymi warunkami, takimi jak cena i zachowanie norm jakościowych, w specyfikacji powinien się pojawić zapis o częstotliwości sprzątnięcia oraz liczbie pracowników oddelegowanych do tego zadania. Niezbędne jest również określenie technologii, a nawet wyszczególnienie wykorzystywanych środków czystości i dezynfekcji. Dobrze opracowana specyfikacja pozwoli uniknąć wiązania się z firmą, która oferując niską cenę, w zamian świadczy usługi niskiej jakości. Warunki w specyfikacji muszą być realne, bo firmy z branży albo do przetargu nie przystąpią, albo nie będą mogły wykonywać usług rzetelnie. – *Dyrektorzy szpitali często próbują narzucać przedsiębiorstwom sprzątającym umowy, które chronią w zasadzie jedynie ich interesy. Problem tkwi w fazie przygotowania specyfikacji przetargowej. Pielęgniarki epidemiologiczne, odpowiadające za opracowanie norm sanitarnych, wnoszą swoje uwagi, ale decydujący głos mają księgowi, którzy chcą wydać jak najmniej pieniędzy. W efekcie albo firmy rezygnują, albo pracują, zachowując standardy, ale na granicy opłacalności – mówi Marek Kowalski.*

Między innymi dlatego Polskie Stowarzyszenie Czystości wspólnie z Polskim Stowarzyszeniem Pielęgniarek Epidemiologicznych przedstawi pod koniec października *Zespół norm i standardów czystości w szpitalach*. W dokumencie tym jasno zostanie określone, do jakiego poziomu czystości i bezpieczeństwa należy dążyć. Jednocześnie autorzy tego opracowania zamierzają zwrócić uwagę, że związane są z tym określone minimalne koszty. Dokument trafi do Urzędu Zamówień



foto: Andrzej Wiktor/Fotorepa

„ Firmy zewnętrzne mają na ogół sprawdzone systemy monitorowania i przez to odpowiadają za ewentualne nieprawidłowości podczas kontroli sanepidu ”

Publicznych, który być może uwzględni go w procedurach przetargowych w systemie służby zdrowia.

Zalety outsourcingu

Po podpisaniu dobrze sporządzonej umowy można zacząć liczyć oszczędności. Oprócz obniżenia cen sprzątania nawet o 20–30 proc. należy wziąć pod uwagę również to, że firmy zewnętrzne wykorzystują nowoczesne technologie, co pozwala zminimalizować problem zakażeń szpitalnych, które są kosztow-

ne dla budżetów placówek służby zdrowia. Warto też pamiętać, że przedsiębiorstwa outsourcingowe stosują na ogół sprawdzone systemy monitorowania i przez to odpowiadają za ewentualne nieprawidłowości podczas kontroli sanepidu. Ponadto szpital nie musi się martwić o zakup środków czystości. Korzyści płynące z outsourcingu docenia Krzysztof Kłós, dyrektor Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego im. Ludwika Rydygiera w Krakowie: – *Współpracujemy z firmą zajmującą się sprzątaniami, praniem i żywieniem. Przejęła ona część personelu, dzięki czemu obniżyliśmy koszty zatrudnienia. Całkowicie zmieniła się także forma sprzątania. Wcześniej salowe wykonywały wszystko ręcznie, a obecnie wykwalifikowany personel sprząta przy użyciu specjalistycznego sprzętu i środków chemicznych. Firma outsourcingowa przejęła także zobowiązania inwestycyjne.*

W krakowskim szpitalu, gdzie do wysprzątania jest aż 400 tys. m kw., wprowadzono bardzo ciekawy model rozliczenia z firmą zewnętrzną. Opłaty ustalane są w przeliczeniu na metr kwadratowy. W umowie określono higieniczny plan szpitala, wyodrębniając 6 stref czystości od wymagających najintensywniejszych zabiegów higienicznych po najmniej wymagające. Są one określane wg specyfiki oddziału i wykonywanych na nim zabiegów. Umowa jest elastyczna i dopasowana do strategii szpitala, który obecnie zmierza do silniejszej specjalizacji, a więc i do ograniczania niektórych świadczeń i zabiegów. Wraz z rezygnacją z tych świadczeń, jeżeli stopień strefy czystości się obniża, zmniejszają się opłaty za jej sprzątanie.

Najtrudniejsze są początki

Większość szefów szpitali podkreśla, że dopiero z czasem udaje się wypracować satysfakcjonujący model współpracy z firmą sprzątającą. – *Outsourcing został wprowadzony w 2002 r. Pierwszą umowę rozwiązaliśmy, bo firma nie wykonywała zadań* – mówi Krzysztof Kłós.

Obecnie, z bagażem pewnych doświadczeń, szpital przygotowuje się do przyszłorocznego przetargu. Dyrektor chce podpisać odrębne umowy na poszczególne rodzaje świadczeń i z rynku krakowskiego spodziewa się dwóch, trzech ofert. – *Outsourcing na utrzymanie porządku i sprzątanie wprowadziliśmy w 2000 r. Na początku firmie zewnętrznej powierzyliśmy wszystkie obowiązki z tego zakresu. Wiązało się to ze zwolnieniem salowych. Okazało się jednak, że pracownicy firmy nie mogą ich zastąpić. Chodziło o czynności związane z pomocą przy chorych* – opowiada Krzysztof Rymuza.

Obecnie w szpitalu bardzo dobrze funkcjonuje i przynosi wymierne korzyści model, wg którego salowe odpowiedzialne są za sale z pacjentami, a firma sprzątająca dba o czystość w ciągach komunikacyjnych, pomieszczeniach administracji, sanitariatach oraz pokojach badań. Zatrudnienie salowych zredukowano o 40 proc., a to wymierne korzyści. ■