
Servicejakt i sykehuskulissene

LIVET ER MER...

INGRID M. HØIE

Email: ingrid.hoie@legeforeningen.no

Tidsskriftet

Med serviceinnstilling fra innerst i ryggmargen til ytterst i fingerspissene, har Einar Wang skapt trivsel for hotell- og restaurantgjester i over 40 år. Nå bruker den pensjonerte restaurantdirektøren fra Hotel Continental sin servicekunnskap ved Det Norske Radiumhospital.

Skrittet fra sobre, teppebelagte hotellgemakker til den travle klappingen i sykehuskorridorer kan synes langt. Men hvis målet er å gjøre det best mulig for de menneskene man er der for å tjene, er ikke steget så stort likevel. Slik Einar Wang ser det, er pasienten sykehusets gjest; der hotellgjesten betaler direkte for god mat, seng og service, har pasienten betalt for best mulig behandling via skatteseddelen. – Men det er mer krevende ved et sykehus. Man må gi mer av seg selv når det er syke mennesker det dreier seg om, sier Wang.



Pensjonert restaurantdirektør Einar Wang er blitt servicerådgiver ved Det Norske Radiumhospital. Foto I.M. Høie

Service er omsorg

Behandling i sykehus strekker seg langt forbi det rent medisinske, og det er der Einar Wang kommer inn. Hans oppgave ved Radiumhospitalet er å oppgradere sykehusets service og gi råd om hvordan man tar seg av pasienten utenom det medisinske. Sentralbord, resepsjon, alle tekniske virksomheter og ikke minst kjøkkenet, som han anser som noe av det aller viktigste, blir saumfart av Wangs årvåkne blikk og sans for detaljer. – For meg er service det samme som å vise omsorg for andre mennesker. Vi nordmenn er ikke så flinke til det, men opptrer gjerne uhøflig og udannet overfor andre, synes Wang. Oppskriften er enkel og kanskje selvsagt, men ikke desto mindre later det til at noen hver trenger å få frisket opp folkeskikken.

– Man må begynne med seg selv. Har jeg øyekontakt med folk jeg snakker med? Hvordan er kroppsspråket mitt? Er jeg en hyggelig kollega? Det koster så lite å gi ros eller å sørge for at kritikk foregår i enerom, minner han oss om. Etter hans syn utgjør alle som arbeider ved sykehuset viktige brikker i et team. Misnøye ett sted vil merkes rundt i systemet. – Hvis for eksempel renholderen blir behandlet nedlatende, får man det gjerne i retur i form av sluntret utført arbeid, mener Wang. Han er opptatt av at de ansatte ved sykehuset skal ha det best mulig, og er viss på at det forplanter seg videre, slik at pasienter og pårørende får best mulig service.

Kantinen

Og Einar Wang går mer enn gjerne foran som et godt eksempel. Opp og ned korridorer, trapper og i heiser har han en hyggelig hilsen og et vennlig ord til nær sagt alle han møter. På chevaleresk vis lar han andre gå foran, åpner galant dører, uten å skjele til om medmennesket er kledd i blå overall eller hvit frakk. Men Einar Wang er mer enn en høflig eldre herre på sine sykehusvandringer. Han har blikket med seg, observerer, påpeker kritikkverdige eller prisverdige forhold, kommer med råd om hva som kan gjøres bedre og hvordan. Særlig har han viet det kulinariske tilbudet ved sykehuset oppmerksomhet, både for ansatte og for pasienter.

– Det sosiale mellom ansatte er viktig, og på Radiumhospitalet skal kantinen være et sosialt rom. Tidligere var det mange matpakker å se her, nå har vi fått lavere priser og bedre utvalg av mat. Vi har fått to kasser, slik at vi unngår køer. De som går i kantinen, gjør det for å ha det hyggelig. Kantinen omsetter for ca. 18000 kroner daglig, en økning på 15–20% etter at prisene ble senket og mattilbudet ble bedre, opplyser Wang.

Som norske sykehus flest, har Radiumhospitalet et stort sentralkjøkken hvor maten til pasientene blir porsjonert ut og fraktet til avdelingene i store traller. Einar Wang ønsker seg i stedet buffeter rundt omkring på sykehuset, slik at pasientene kan forsyne seg selv når de vil og hvor mye de vil og at de kan innta sine måltider andre steder enn i sengen.

– Det er da helt feil å bruke sykepleierressurser til å servere mat til oppegående pasienter som de fleste pasientene her er. Eller ta kaffen. Det lages enorme mengder kaffe her som blir stående og lunkne på termokanner. Det gir mye arbeid for ansatte, og pasientene får et dårligere produkt. Slikt unngår man ved å ha buffeter. Det skal inn etter hvert, men har foreløpig stoppet opp på grunn av penger, forteller Wang.

Flere fra hotellbransjen

Einar Wang blir gjerne værende ved Det Norske Radiumhospital en stund, iallfall vil han bli å finne der frem til sommeren.

– Jeg tror utviklingen vil gå dit at sykehus ansetter hotellsjefer som tar seg av den ikke-medisinske behandlingen. Hotellfolk kan service og de må gå gradene, fra piccolo til toppen. Dermed kjenner de systemet fra bunnen av. Når pasientene selv kan velge hvilket sykehus de vil behandles ved, blir service ekstra viktig, tror Einar Wang.

Publisert: 10. februar 2000. Tidsskr Nor Legeforen.

© Tidsskrift for Den norske legeforening 2026. Lastet ned fra tidsskriftet.no 23. mars 2026.