

Framleiðendapjónusta SAM

ENDURSKOÐUN ÞJÓNUSTUNNAR

Talsverðar breytingar hafa orðið á Framleiðendapjónustu SAM (FP) frá því að hún hóf starfsemi sína 1. des. 2007. Þá var lagt upp með að meginhlutverk FP væri að sinna ráðgjöf varðandi mjaltatækni hjá mjólkurframleiðendum, sinna lögbundnu mjólkureftirliti auk þess að sinna þjónustu vegna mjólkurtanka og þá með megináherslu á neyðarþjónustu vegna mjólkurtanka. Gefin var út verðskrá vegna neyðarþjónustu og þjónustu við mjólkurtanka. Starfsmenn þjónustunnar voru í upphafi 5 og var leigt talsvert húsnæði undir starfseminu á Selfossi og í Borgarnesi og var m.a. var haldinn verulegur varahlutalager. Eftir nokkurra mánaða rekstur þótti ljóst að reksturinn var nokkuð þyngri en áætlað hafði verið og fór fram ítarleg endurskoðun á starfseminni þar sem sérstaklega var haft að leiðarljósi að ná fram hagræðingu og draga starfseminu út úr allri útseldir þjónustu, en jafnframt að tryggja að framleiðendur hafi aðgang að ásættanlegu þjónustustigi og hafi ávallt aðgang að þeirri þjónustu sem nauðsynlega þarf að vera til staðar vegna mjalta og kælingar á mjólk. Og síðast en ekki síst að samræma þjónustuna enn betur um allt land. Endurskipulögð Framleiðendapjónusta hóf starfsemi 1. maí 2008 með 3 starfsmenn og eina húsnæðið sem þurfti voru skrifstofur fyrir hvern þeirra. Í grófum dráttum fólust breytingarnar í því að viðgerðarþjónusta og niðurgreiðslum vegna neyðarþjónustu var hætt en aukin áhersla var lögð á ráðgjöf, fyrirbyggjandi vinnu og tengsl við mjólkurframleiðendur.

AÐSTOÐ VIÐ ÚRLAUSN VANDAMÁLA

Eitt aðalverkefni starfsmanna FP hefur verið að aðstoða mjólkurframleiðendur við hvers kyns gæðavandamál og skilja þá aldrei eftir með óleyst vandamál, annað hvort bjarga þeim málinu sjálfir eða útvega þá aðstoð eða annað sem vantar í það skiptið í samráði við viðkomandi mjólkurframleiðanda. Þeir starfa sem hluti af gæðakerfi mjólkursamlaganna og gæðakerfi viðkomandi mjólkurframleiðanda. Þannig eiga þeir með fyrirbyggjandi aðgerðum að koma í veg fyrir að upp komi vandamál með gæði mjólkur hjá framleiðanda, eða að öðrum kosti að vinna að því að leysa gæðavandamálin eins fljótt og unnt er.

NEYÐARÞJÓNUSTA OG VIÐGERÐIR

Þrátt fyrir að FP hafi ekki sinnt beinni neyðarþjónustu hafa ráðgjafar hennar verið mjólkurframleiðendum innan handar við að tryggja að þeir fengju slíka þjónustu þegar á hefur þurft að halda. Gerðar voru ráðstafanir til að mjólkurframleiðendur á öllu landinu fengju aðgang að neyðarþjónustu vegna kælivandamála með aðstoð FP.

TÆKNIRÁÐGJÖF

Lögð hefur verið áhersla á að ná góðu samstarfi við þjónustuaðila vegna tækniráðgjafar um allan mjaltabúnað og mjólkurtanka, auk þess sem aukin áhersla hefur verið lögð á að veita þeim aðhald. Þjónusta FP er án endurgjalds en öll aðkoma annarra þjónustuaðila er á kostnað mjólkurframleiðenda. Starfsmenn FP kalla ekki til utanaðkomandi þjónustuaðila án samráðs við viðkomandi mjólkurframleiðanda.

HEIMSÓKNIR OG SÍMTÖL

Þeir þrír þjónustufulltrúar sem hafa starfað á vegum FP frá 1. maí s.l. eru Kristján Gunnarsson mjólkur-eftirlitsmaður sem sinnir aðallega svæðum MS Akureyri og MS Egilsstöðum, Gunnar Kjartansson sem sinnir aðallega svæði MS Selfossi og Hans Egilsson sem sinnir aðallega svæðum MS Reykjavík, MS Búðardal, MS Ísafirði, MS Blönduósi og Skagafjarðarsvæðinu. Á þessum tíma hafa þeir farið í alls 811 heimsóknir. Um 30 % þeirra hafa verið sérstaklega vegna líftöluvandamála, 17% sérstaklega vegna frumutölu og 7% sérstaklega vegna frírra fitusýra. Afgangur heimsóknanna eða um 48% hefur verið vegna blandaðra erinda þar sem ýmist hefur verið um fleiri en einn gæðapátt að ræða, lyfjatilfelli, almennar úttektir á virkni þvotta og mjaltakerfa eða

allmenn ráðgjöf sem nauðsynlegt hefur verið að veita heima á bæ. Sú regla hefur verið viðhöfð að fylgst er með gæðaniðurstöðum hvers mjólkurframleiðanda og ef tilefni er til er haft samband við viðkomandi í síma og/eða farið í heimsókn til hans. Það er t.d. regla að hafa ávallt samband ef um fall era ð ræða. Fleiri hundruð símtala eru gerð í hverjum mánuði vegna þessa. Einnig hafa fjölmargir mjólkurframleiðendur samband við ráðgjafana í hverri viku. Þetta fyrirkomulag hefur reynst mjög vel og á eftir að reynast enn betur eftir því sem menn komast betur upp á lagið með það.

ÁÆTLANIR Á ÁRINU 2009

Á árinu 2009 verður haldið áfram því góða starfi hjá FÞ sem verið hefur. Sérstaklega verður lögð áhersla á þrjú atriði á árinu:

1. Lögð verður sérstök áhersla á líftölu, sér í lagi verður unnið að því að koma í veg fyrir hin háu "gerlaskot" sem hafa verið að ágerast samfara aukinni tæknivæðingu en sú þróun er í samræmi við það sem hefur gerst í nágrannalöndum okkar.
2. Áfram verður lögð sérstök áhersla á lyfjamálefni.
3. Sérstaklega verður lögð áhersla á að aðstoða mjólkurframleiðendur við að gera þjónustusamninga við þjónustuaðila vegna mjólkurtanka og mjaltabúnaðar.