Ausgabe 25 / April 2018

FAC'T exklusiv

Das Kundenmagazin von FAC'T Facility Management Partner

TOPTHEMA Nah am Kernprozess

WIRKLICHE PARTNER AN DER SEITE DES KRANKENHAUSES

06

Prozessgrafik

Erfolgsformel: Kern- und Sekundärprozesse als Einheit betrachten

Eine Prozessgrafik verdeutlicht, wie Sekundärleistungen den optimalen medizinischen und pflegerischen Kernprozess unterstützen.

14

Drei Fragen an …

Multimedia im Krankenhaus

Alexander Stieber erklärt, wie der Patient im Krankenhaus auf „nichts" verzichten muss.

INHALTSVERZEICHNIS

TOPTHEMA Nah am Kernprozess

Wirkliche Partner an der Seite des Krankenhauses

In dieser FAC'T exklusiv geben wir einen Überblick, wie Facility-Management-Dienstleister zu Partnern für Krankenhäuser avancieren.

04

Prozessgrafik
Erfolgsformel: Kern- und Sekundärprozesse als Einheit betrachten **06**

Nah am Kernprozess
Facility Management im Gesundheitswesen ist Spezialistensache **12**

Drei Fragen an …
Wieviel Multimedia braucht ein Krankenhaus heute? **14**

Wussten Sie eigentlich …
Daten & Fakten Servicegesellschaften im Gesundheitswesen **15**

FAC'T®
Facility Management Partner

Impressum

Herausgeber
FAC'T GmbH
Facility Management Partner
Hohenzollernring 70
48145 Münster

E-Mail info@factpartner.de
Web www.factpartner.de
Telefon 0251 935-3700
Telefax 0251 935-4075

Redaktion, Konzeption und Realisation
FAC'T GmbH &
Cyrano Kommunikation GmbH
www.cyrano.de

Erscheinungsweise 3 × jährlich
Auflage 1.200 Stück

Bildnachweis
- FAC'T GmbH (S. 1–5, 7–11, 14, 16)
- istockphoto.com (S. 1)

Alois Beulting und Tobias Krüer
Geschäftsführer der FAC'T Gruppe

Liebe Leserinnen, liebe Leser!

Als langjährige FAC'T-Kunden halten Sie inzwischen die 25. Ausgabe der FAC'T exklusiv in Ihren Händen – und als noch recht neue Leser einen weiteren Meilenstein in den über 15 Jahren unserer Geschäftstätigkeit. Dabei soll diese Ausgabe in besonderer Form zeigen, was uns ausmacht: die partnerschaftliche, ganzheitliche Herangehensweise an alle Sekundärthemen und die integrale Verknüpfung mit den Primärprozessen von Krankenhäusern, Rehakliniken und Pflegeeinrichtungen.

Dies wird besonders deutlich, wenn wir den Kernprozess einer Klinik von der Aufnahme bis zur Entlassung betrachten und schauen, wie wir uns dort mit unseren vielfältigen kleinen und großen Leistungsbausteinen integrieren. Auf den Seiten 6 bis 11 haben wir verschiedene Aufgaben an unterschiedlichen Stellen dem Kernprozess zugeordnet, sodass noch einmal sichtbar wird, wie vielfältig, aber auch wie wichtig diese Leistungen für den optimalen Betriebsablauf sind.

Ihre Sekundärprozesse sind unsere Primärleistungen – und die optimale Abstimmung und Integration der Leistungen ist die Erfolgsformel, die eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Dienstleister ausmacht. Und so freuen wir uns auch auf die Zukunft mit Ihnen, auf weitere (mindestens) 25 Ausgaben der FAC'T exklusiv und auf den Dialog rund um die Dinge, mit denen wir Ihnen Ihre Arbeit erleichtern können!

Ihr

Alois Beulting
Geschäftsführer FAC'T GmbH

Ihr

Tobias Krüer
Geschäftsführer FAC'T GmbH

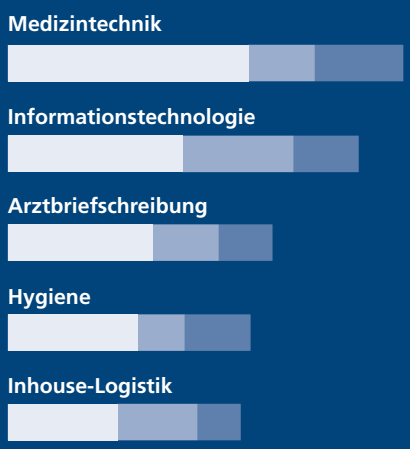
TOPTHEMA Nah am Kernprozess

Wirkliche Partner an der Seite des Krankenhauses

Wo und wie können die Potenziale eines Facility Managements das Kerngeschäft des Krankenhauses unterstützen? Und welche Dienstleister können als wirkliche Partner agieren? Wille und Verständnis für die Verbindung von Kern- und Sekundärleistungen müssen sich treffen, damit eine echte Zusammenarbeit entsteht. In dieser FAC'T exklusiv geben wir einen Überblick, wie Facility-Management-Dienstleister zu Partnern für Krankenhäuser avancieren.

Der Prozess

Der Kernprozess eines Krankenhauses, von der Aufnahme bis zur Entlassung, hat unzählige Schnittstellen zu sekundären Leistungen. Manche werden kontinuierlich erbracht, zum Beispiel, wenn sie eng mit dem Gebäude und dessen Infrastruktur verbunden sind. Andere Leistungen sind mit den Patienten verknüpft und fallen punktuell und abhängig vom individuellen Prozessverlauf an. Die Prozessgrafik auf den folgenden Seiten zeigt dabei Beispiele, die verdeutlichen, wie eng Sekundärleistungen mit den medizinischen und pflegerischen Aufgaben verknüpft sind.



Kernprozessrelevanz · Wirtschaftlichkeit · Rechtssicherheit

Gebäudebetriebstechnik

Gebäude-betriebstechnik

Von Einfahrtsschranken über Automatiktüren und Fahrstühle bis zur Energieversorgung ist eine durchdachte, reibungslos funktionierende und abgestimmte Technik wesentlich für die Abläufe im Haus. Dabei werden viele Leistungen im Hintergrund erbracht: Prüfungen, Wartungen, Instandsetzungen, Partikelzahlmessungen und vieles mehr erfolgen in Zeiten, zu denen sie die Prozesse möglichst wenig stören. Die vorbeugende Instandhaltung setzt unmittelbar vor einem Defekt an. Und ein gut organisierter Objektservice führt Reparaturen nicht nur rasch durch, sondern kommuniziert auch die Erledigung der Aufgabe.

Dirk Plenter
Tel. 0251 935-5964

Gastronomie & Service

Gastronomie & Service

Das vom Patienten ausgewählte Essen zur richtigen Zeit korrekt zu servieren, erfordert eine enge Abstimmung zwischen Aufnahme und Pflege, Service, Logistik und Küche. Egal ob die Speisen im Haus produziert oder regeneriert werden, das Essen muss Patienten, Mitarbeitern und Gästen schmecken und korrekt ausgeliefert werden. Die Arbeit mit einer Vielzahl diätetischer Anforderungen gehört zu den täglichen Aufgaben der Köche, Diätassistenten und Servicekräfte. Hier sind Flexibilität und Prozessnähe von großer Bedeutung. Cafeterien und Kantinen für Mitarbeiter und Gäste sind für den reibungslosen Ablauf ebenso wichtig wie Wahlleistungsangebote, rollende Buffets und andere moderne Serviceformen.

Jens Breinl
Tel. 0251 935-5754

Die **Informationstechnologie** ermöglicht die Patientenaufnahme im KIS und die Bereitstellung eines Patienten-WLAN.

Informationstechnologie

Rund um das Krankenhausinformationssystem (KIS) gibt es zahlreiche IT-Systeme, die den Kernprozess strukturieren und unterstützen. Diese ständig verfügbar zu halten, entsprechend den hohen Datenschutz- und Informationssicherheitsanforderungen zu betreiben und bereitzustellen, ist Spezialistensache. Auch die vielfältige Infrastruktur aus Patienten-WLAN, Krankenhausnetzwerk, medizinischem Netz und unterschiedlichsten Endgeräten muss perfekt geplant und ebenso störungsfrei verfügbar sein. Ein Team von Anwendungs- und Systemfachleuten sorgt dafür, dass Anwender bei Fragen zu den unterschiedlichen Anwendungen rasche und kompetente Hilfe bekommen.

Detlef Lübben
Tel. 0251 935-5001

Oliver Seebass
Tel. 0251 935-5002

Informationstechnologie

Beauftragtenwesen

Arbeitssicherheit und Brandschutz, Abfallentsorgung und Biostoffverordnung, Hygiene und Datenschutz – diese und andere Beauftragtenfunktionen benötigt jedes Krankenhaus, um den Schutz, die Sicherheit und die Interessen von Mitarbeitern, Patienten und Besuchern gleichermaßen zu gewährleisten. Die Einhaltung vorgeschriebener oder hausspezifisch vereinbarter Regeln wird dabei regelmäßig und mit dem Blick über den Rand der gesetzlichen Anforderungen hinaus geprüft. In enger Abstimmung mit dem ärztlichen und dem pflegerischen Dienst werden beispielsweise Hygienepläne und ein mikrobiologisches Frühwarnsystem implementiert, Gefährdungen an Arbeitsplätzen beurteilt und reduziert sowie der Umgang mit Daten entsprechend dem neuen KDG und der EU-DSGVO geschult.

Jens Jacobsen
Arbeitssicherheit
Tel. 0251 935-5926

Christoph Huesmann
Hygieneberatung
Tel. 0251 935-4150

Jan Zimmermann, Datenschutz, Tel. 0251 935-5901

Beauftragtenwesen

Aufnahme

Empfang, Zimmer und Bett

Der erste Eindruck von Sauberkeit und Empfangsorganisation ist für Patienten, Besucher und Mitarbeiter im Krankenhaus gleichermaßen wichtig. Freundlichkeit und Kompetenz tun ein Übriges am Anfang des Kernprozesses, der Aufnahme. Viele weitere Dinge passieren eher im Hintergrund: Welche Räume und Flächen wie oft gereinigt werden, hängt vom individuellen Bedarf ab und ist zwischen Dienstleister und Kunde vereinbart. Wie die Reinigung erfolgt, wird mit der Hygiene abgestimmt, um auch die notwendige hygienische Sicherheit zu gewährleisten. Eng verknüpft mit der Patientenaufnahme sind die Bettenaufbereitung und die Stationsdienstleistungen, die sicherstellen, dass für jeden neuen Patienten ein frisch gereinigtes Bett, ein sauberer Platz in einem Zimmer und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stehen.

Franziska Schebitz
Reinigung & Service
Tel. 0251 935-5716

Die **Gebäudebetriebstechnik** sorgt u. a. für die Funktion von Aufzügen, Automatiktüren und allen anderen technischen Anlagen.

Die **Informationstechnologie** stellt die gesamte Krankenhaus-IT bereit und unterstützt Ärzte und Pflege bei Anwendungsfragen.

Anamnese

Arztbriefschreibung

Ganz gleich, ob die Patientenakte beziehungsweise Fallakte digital oder analog geführt wird – schon die diktierte Anamnese ist ein erster Bestandteil des künftigen Entlassungsbriefes, der durch den medizinischen Schreibdienst erstellt wird. Die digitalen Diktatsysteme wie auch die Schreibkräfte sind in der Regel mit dem Krankenhausinformationssystem (KIS) verbunden, sodass die Transkription der Diktate direkt im KIS und verknüpft mit dem Patienten erfolgen kann. Schreibdienst und Ärzte arbeiten Hand in Hand, um gesprochene Texte korrekt, vollständig, verständlich und entsprechend den vereinbarten Konventionen zu erstellen. Die im weiteren Prozess entstehenden Befunde, wie auch die Zusammenfassung und weitere Therapieempfehlung für den endgültigen Entlassungsbrief, werden zeitnah – auf Wunsch auch innerhalb kürzester Zeit – nach dem Diktat geschrieben. Informationslücken zwischen Diktat- und Dokumentationszeitpunkt können so rasch geschlossen werden. Der professionell erstellte Entlassbrief ist zudem ein wichtiges Dokument für die zeitnahe und vollständige Abrechnung der Leistungen.

Ingo Baltrusch
Medizinische Dokumentation
Tel. 0251 935-5930

Diagnostik

OP-Reinigung

Die Sicherstellung der hygienischen Anforderungen spielt im Operationssaal eine maximale Rolle und ist unverzichtbar für die Durchführung von Eingriffen. So werden OP-Räume flexibel zwischen den Operationen von speziell dafür ausgebildeten Fachkräften desinfiziert und hygienisch gereinigt. Der Vorteil einer integralen Organisation wird hier besonders deutlich. Regelmäßige Partikelzahlmessungen zeigen, ob auch die speziellen Lüftungssysteme angemessen keimfrei funktionieren. Um den Operationsbetrieb nicht zu stören und gleichzeitig möglichst wenige Einschleusungen vorzunehmen, werden alle Reinigungs- und Wartungsarbeiten laufend mit den OP-Managern abgestimmt.

Franziska Schebitz
Reinigung & Service
Tel. 0251 935-5716

Medizintechnik

Von der Planung und Beschaffung über die Anbindung an die Krankenhaus-IT bis zur Koordination der Wartungen, Instandhaltungen und Prüfungen sind die Leistungen der Medizintechnik auf das Engste mit den Kernprozessen verknüpft. Gemeinsam wählen Medizintechniker, Ärzte und Kaufleute neue Medizinprodukte aus und stimmen deren Integration mit der Krankenhaus-IT ab, damit entstehende Daten direkt im Krankenhausinformationssystem zur Verfügung stehen. Nach den Vorgaben des MPG und der MPBetreibV werden Anwender in der Gerätenutzung geschult sowie Wartungen, Prüfungen und Einweisungen dokumentiert. Vorbeugende Instandhaltungen und eine rasche Fehlerbeseitigung sorgen für einen störungsfreien Betrieb.

Theo Rolf, Medizintechnik, Tel. 0251 935-3710

Das **Beauftragtenwesen** kontrolliert Arbeitssicherheit, Brandschutz und Abfallentsorgung, die Einhaltung der Hygienevorgaben und den Datenschutz.

Gastronomie und Service sorgen dafür, dass Patienten, Mitarbeiter und Gäste ihr Essen pünktlich und wie bestellt erhalten.

Therapie

Mikrobiologisches Frühwarnsystem sanidia®

Ist die Hygieneberatung ohnehin schon Teil des Kernprozesses, wird dies über das mikrobiologische Monitoring und ein darauf basierendes Frühwarnsystem noch vertieft. Hier beobachten Hygienefachkräfte die im Haus erhobenen mikrobiologischen Daten und setzen diese in Relation zu den im Krankenhausinformationssystem befindlichen hygienerelevanten Patientendaten. Mithilfe der Software sanidia® erkennen Hygienefachkräfte frühzeitig hygienische Defizite und können Ärzte und Pflegende schnell auf Gegenmaßnahmen hinweisen. So verhinderte Infektionen verringern nachhaltige Störungen und vermeiden erhebliche Zusatzaufwände in allen Kernprozessen.

Christoph Huesmann
Hygieneberatung
Tel. 0251 935-4150

Pflege

Patienten- & Stationsservice

Zur Entlastung von pflegefremden Aufgaben arbeiten Serviceassistenten und Stationshilfen Hand in Hand mit den Pflegekräften auf den Stationen. Sie übernehmen beispielsweise die Menüwunscherfassung, gehen mit einem rollenden Buffet für Frühstück, Kaffee und Abendessen von Patient zu Patient oder übernehmen Serviceaufgaben im Bereich der Wahlleistungsstationen. Die direkte Einbindung in die Stationstätigkeiten erfordert dabei nicht nur eine hohe Serviceorientierung, sondern auch eine enge Abstimmung mit den Pflegeverantwortlichen und durchdachte und gelebte Leistungsbeschreibungen.

Nicole Menczik
Hotellerie & Service
Tel. 0251 935-5794

Inhouse-Logistik

Sind Patienten während ihres Krankenhausaufenthaltes nicht mobil, werden sie vom Patientenbegleitdienst zum vorgesehenen Zeitpunkt zur Diagnostik oder Therapie gebracht. Leerläufe und Wartezeiten werden so minimiert. Versorgungsassistenten sorgen dafür, dass in den medizinischen und pflegerischen Bereichen die notwendigen Medikalprodukte jederzeit in der ausreichenden Menge zur Verfügung stehen. Sie kontrollieren Bestände, erfassen Bestellungen, liefern und verräumen die Produkte in dafür konzipierte Korb-Modulsysteme. Logistiker bewegen Speisewagen und Betten sowie jede Art von Waren und sorgen dadurch für eine Versorgungssicherheit in allen Bereichen.

Franziska Schebitz, Inhouse-Logistik, Tel. 0251 935-5716

Die **Gebäudebetriebstechnik** ist rund um die Uhr erreichbar und kann Störungen schnell und kompetent beheben.

Die **Informationstechnologie** hostet alle Daten im zertifizierten Rechenzentrum und für die gesetzlich vorgeschriebene Zeit.

Entlassung

Reinigung & Service

Die hygienische Bettenaufbereitung, die Reinigung des Zimmers nach der Entlassung der Patienten und die desinfizierende Reinigung von Isolierzimmern fallen punktuell an und müssen rasch und sorgfältig erfolgen, um Betten und Zimmer so schnell wie möglich für neue Patienten zur Verfügung zu stellen. Elektronisch angefordert und abgestimmt auf die Patientenaufnahme und die hygienischen Anforderungen übernehmen qualifizierte Reinigungskräfte diese Aufgaben nahtlos von dem Moment, an dem das Bett oder Zimmer frei wird, bis zur Freigabe für die Wiederbelegung.

Franziska Schebitz
Reinigung & Service
Tel. 0251 935-5716

Patientenentertainment & Lichtruf

Für viele Patienten sind während des Krankenhausaufenthaltes Ablenkung, elektronische Erreichbarkeit und Beschäftigung wichtig, ganz gleich wie mobil sie sind. Bedside-Terminals oder Smart-TVs bieten die Möglichkeit, ein umfangreiches Angebot an Fernsehen und Video, Musik und Internet, digitalen Zeitschriften und Informationen, aber auch interaktive Dienste wie die Essensbestellung oder Angebote des Hauses direkt zum Patienten zu bringen. Differenziert nach Wahl- und Regelleistung tragen sie nicht nur zur Zufriedenheit bei, sondern ermöglichen Patienten auch, Fragen selbst zu beantworten oder Leistungen selber zu buchen. Die Einweisung in die einfache Handhabung der Systeme übernehmen Servicekräfte und entlasten dabei die Pflege.

Lichtrufsysteme als Teil der Patientensicherheit sind unverzichtbar; ihre Wartung und Prüfung unterliegt strengen Richtlinien. Ihre Funktion hilft der Pflege im täglichen Arbeitsablauf, Prioritäten zu erkennen und entsprechend zu handeln. Abgestimmt auf die Stationsabläufe erfolgen Servicearbeiten so rasch und rücksichtsvoll, dass weder Patienten noch Pflegekräfte wesentlich gestört werden.

Alexander Stieber
Kommunikationstechnik
Tel. 0421 347-4800

Archivierung

Auch bei elektronischen Fallakten bleibt eine Restakte bestehen, deren Inhalte langfristig verwahrt werden müssen. Diese wird unmittelbar nach Abschluss der Behandlung oder nach Verstreichen der Prüffrist des MDK digitalisiert und der elektronischen Akte hinzugefügt. Ein ersetzendes, revisionssicheres Scanverfahren ermöglicht es, die Originalakte danach zu vernichten. Einerseits wird so der Entlassprozess abgeschlossen und das Krankenhaus von der Papierakte entlastet, andererseits stehen die elektronischen Daten für eine Wiederaufnahme zur Verfügung und liefern damit ohne Zeitverzug wichtige Informationen für die weitere Behandlung.

Tobias Lüpken
Archiv- und Scan-Center
Tel. 02381 4363956

Baumanagement und Fachplanung

Neubauten und Umbauten im Bestand sind oft Voraussetzung für die Weiterentwicklung der Kernprozesse im Krankenhaus, können während der laufenden Maßnahmen aber auch erheblich stören. Die Vertrautheit der Architekten, Bauingenieure, Fachplaner und Projektleiter mit den Prozessen im Krankenhaus ist damit unverzichtbar. Schon bei der Planung stimmen sich **Medizintechnik-Fachplaner** mit Ärzten und Direktorium über die Medizinstrategie des Hauses ab, um auch langfristig geplante Veränderungen baulich und medizintechnisch vorzubereiten. Fachplaner für die **technische Gebäudeausrüstung (TGA)** suchen nach cleveren Lösungen, um die notwendige Technik bestmöglich in den vorhandenen Baukörper zu integrieren, und behalten dabei auch die langfristigen Betriebskosten im Blick. Das **Baumanagement** koordiniert alle Maßnahmen abgestimmt auf den Krankenhausalltag, plant beispielsweise eine Wegeführung zur Baustelle, die den Patienten- und Besucherfluss nicht kreuzt, und sorgt für eine hygienisch einwandfreie Abtrennung der Baustelle vom Krankenhausbetrieb.

Klaus gr. Beilage
Baumanagement
Tel. 0251 935-5910

Ulrich Heeke
tgaplan
Tel. 0251 935-5961

Dr. Christine Bertram
mediplan
Tel. 040 380208-11

Beratung

Um ein Krankenhaus, eine Rehaklinik oder eine Pflegeeinrichtung kompetent zu allen Sekundärleistungen beraten zu können, ist es notwendig, die Leistungen und Prozesse in ihrem täglichen Ablauf und ihre Relevanz für die Kernprozesse zu kennen und zu verstehen. Die individuellen Nutzeranforderungen in Bezug auf Prozessanpassungen, aber auch neue technische Lösungen und Erkenntnisse müssen berücksichtigt und mit Betriebserfahrungen abgeglichen werden, um kompetent Auskunft zu geben und nachhaltige, wirklich umsetzbare Verbesserungsvorschläge machen zu können. Fragen der Wirtschaftlichkeit, der Eigen- und Fremdleistungen sind dabei eng mit der Organisation und der vom Kernprozess geforderten integralen Einbindung verbunden. Die dafür notwendige Verfügbarkeit und Flexibilität muss bei aller Wirtschaftlichkeit gewährleistet sein, um den Betrieb nicht zu stören oder zu unterbrechen. Eine große Rolle spielen dabei standardisierte und effiziente, aber dennoch auf den Einrichtungsalltag abgestimmte Sekundärprozesse mit wenigen Schnittstellen, einer ausgeglichenen Risikoverteilung und einem Wertschöpfungsbeitrag als Ergebnis.

David Neurohr
Beratung
Tel. 0251 935-5769

Facility Management im Gesundheitswesen ist Spezialistensache

Wer als Dienstleister Krankenhäuser und andere Einrichtungen optimal unterstützen möchten, muss nicht nur sein eigenes Kerngeschäft beherrschen, sondern sich auch genau mit den medizinischen Prozessen auskennen. Schließlich sollten die Sekundär- und Tertiärleistungen, die ein Facility-Management-Dienstleister erbringt, optimal mit dem Primärbereich des Krankenhauses verflochten sein. Das Spektrum reicht dabei von der Übernahme der Verantwortung für die Leistungserbringung über die Bündelung verwandter Leistungen bis hin zur beratenden Unterstützung.

Die Einstellung des Krankenhauses und die Spezialisierung des Dienstleisters auf das Gesundheitswesen sind es, die aus einem Dienstleister einen Partner machen. Dienstleister wie die FAC'T Gruppe zertifizieren sich nicht nur krankenhausspezifisch, sondern bringen auch eigene Praxiserfahrung und Know-how aus dem Kerngeschäft mit. Sie kennen sich also mit den Besonderheiten des Gesundheitswesens bestens aus.

Profis am Werk – mit der passenden Zertifizierung

Möchte ein Krankenhaus dem Ansatz der partnerschaftlichen Zusammenarbeit folgen und sichergehen, dass ein Dienstleister dies wirklich leisten kann, sollte es auf die ipv®-Zertifizierung setzen. ipv® steht für Integrale Prozessverantwortung und garantiert, dass ein Dienstleister die fachlichen und methodischen Kompetenzen besitzt, um die Betreiberpflichten eines Krankenhauses übernehmen zu können. Gerade im Bereich von Systemdienstleistungen gibt dieses Zertifikat Sicherheit; denn es zeigt, dass hier auch wirklich Profis am Werk sind. ipv®-zertifizierte Dienstleister leisten mehr als bloße Erfüllungsgehilfen – sie avancieren im Facility Management zum wichtigsten strategischen Partner eines Krankenhauses.

Im Gesundheitswesen dürfen lediglich zwei Dienstleister das ipv®-Zertifikat ihr Eigen nennen. Einer davon ist die FAC'T Gruppe. Seit vielen Jahren ipv®-zertifiziert, übernimmt sie die Verantwortung für alle Leistungen des Facility Managements im Gesundheitswesen – von der Beratung über die Planung bis hin zum Betrieb und Service einzelner Bausteine sowie kompletter technischer, informationstechnischer und medizintechnischer Infrastrukturen.

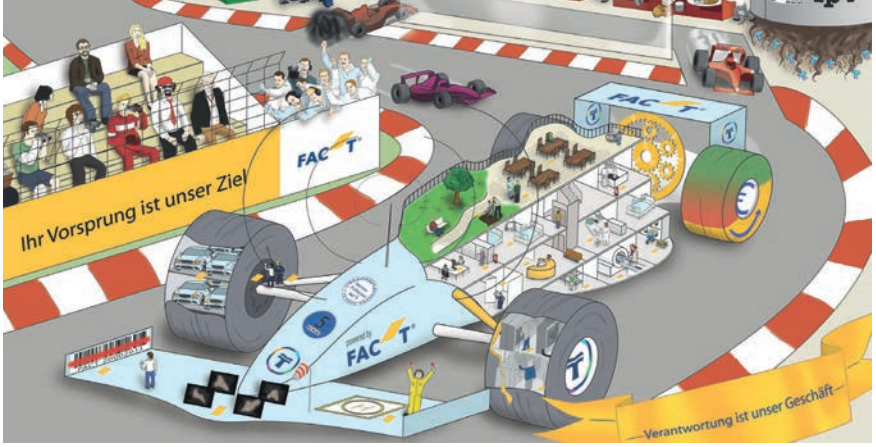
„Wir unterstützen unsere Kunden in ihrem Kerngeschäft, indem wir nicht bloß Einzel- oder Paket-Dienstleistungen übernehmen, sondern komplette Systemdienstleistungen. Echte Verantwortung eben", sagt Alois Beulting, Geschäftsführer der FAC'T Gruppe. „Im Prinzip sind wir wie das Team am

Faktenbox

Eine Sprache sprechen
Dienstleister müssen sowohl das Kerngeschäft des Krankenhauses kennen als auch die fachspezifische Terminologie beherrschen.

Auf die ipv®-Zertifizierung setzen
Das ipv®-Zertifikat (Intergrale Prozessverantwortung) gibt Krankenhäusern Sicherheit, dass ein Dienstleister die passende Kompetenz besitzt, um Betreiberpflichten zu übernehmen.

Gemeinsam Ziele vereinbaren
Ein guter Dienstleister schaut gemeinsam mit dem Haus, welche Ziele erreicht werden sollen, und geht dabei auf die individuellen Bedürfnisse ein.



Die gesamte Illustration gibt es hier.

Gemessen am Anspruch und am umfassenden, tiefgreifenden Einblick in die Prozesse der Kunden ist die FAC'T Gruppe wie das Technik-Team eines Formel-1-Fahrzeugs.

Boxenstopp eines Formel-1-Fahrzeugs beim Rennen. Wir nutzen unsere vielfältigen Dienstleistungen, unser umfassendes Know-how und unsere langjährige Praxiserfahrung, um unseren Kunden ein schnelles, effektives und zuverlässiges Rennen zu ermöglichen. Wir helfen ihnen, das Rennen zu gewinnen." Die FAC'T Gruppe führt dabei nicht nur operative Tätigkeiten aus; sie misst und analysiert – beispielsweise mit sanidia® als hygienischem Frühwarnsystem – auch, ob beim Kunden ein Problem entsteht, und behebt dieses gegebenenfalls sofort. „Wir schauen voraus – und geleiten unsere Kunden so an Hindernissen vorbei", sagt Beulting. Hierdurch kann die FAC'T Gruppe medizinische Einrichtungen genau in dem Umfang unterstützen, den die Häuser für sich als gut, sinnvoll und notwendig definiert haben.

Über den Tellerrand hinausschauen

Ein guter Dienstleister beleuchtet gemeinsam mit seinem Auftraggeber, welche Ziele dieser erreichen möchte – unabhängig davon, ob diese in Eigenregie oder durch den Dienstleister erbracht werden. Potenziale aufzuzeigen, bedeutet, den Blick über den Tellerrand hinaus schweifen zu lassen. Es gilt, auch jene Bereiche und Leistungen zu betrachten, die von den Betreibern selbst kaum wahrgenommen werden, da sie beispielsweise aufwendig und teuer sind oder nicht im Mittelpunkt des täglichen Geschehens stehen. Zu diesen Bereichen zählen unter anderem das Abfallmanagement sowie die IT-Sicherheit und der Datenschutz. Auch dort kann ein Dienstleister seine Stärken unter Beweis stellen: Indem er gebündelte Pakete anbietet, kann er auch weniger lukrative Leistungen erbringen.

Wie sich wirtschaftliche und weniger wirtschaftliche Leistungen gegenseitig tragen können, zeigt Beulting an einem Beispiel: „Einsparungen, die wir im Bereich der Energie erzielen – zum Beispiel durch die Errichtung eines Blockheizkraftwerks oder durch Vermeidung von Energieverschwendung –, können wir nutzen, um eine Bettenzentrale, ein automatisches Transportsystem oder ein anderes Projekt zu subventionieren. Durch diese Verbesserungen können wir wiederum Einspareffekte erzielen, die ihrerseits anderen Stellen zugutekommen können." Hierbei ist entscheidend, einen ganzheitlichen Blick auf die Prozesse im Haus zu werfen – denn nur so lassen sich Synergien nutzen und Kosten gegenseitig tragen. Dienstleistungen sind dabei sowohl untereinander als auch auf das Primärgeschäft des Krankenhauses abgestimmt.

Auf Augenhöhe sein

Ein guter Dienstleister erbringt nicht nur Dienstleistungen vor Ort. Er tritt auch als Partner für das Haus auf. Außer mit allumfassenden Leistungen, wie beispielsweise der Systemdienstleistung, steht der Dienstleister dem Haus auch mit kreativen Lösungsvorschlägen und einem Dialog auf Augenhöhe unterstützend zur Seite – sei es bei der Beratung, Planung oder der Ausführung. „Es führen immer mehrere Wege zum Ziel – und das sollte ein Partner für das Facility Management auch anerkennen. Deshalb schauen wir als FAC'T Gruppe immer gemeinsam mit den Verantwortlichen eines Krankenhauses, welche Leistungen in Eigenregie erbracht werden können und bei welchen es wirtschaftlich sinnvoll ist, sie an einen Dienstleister zu vergeben", sagt Beulting. Das Ziel ist immer der gemeinsame Erfolg.

Eine fundierte Betrachtung aller Möglichkeiten der Bewirtschaftung ist ein Muss – und da spielen vor allem die individuellen Bedürfnisse eines Hauses eine große Rolle. Die Stärken eines Dienstleisters zeigen sich letztendlich darin, dass er seine eigenen Leistungen mit jedem Haus im Detail abstimmt.

Drei Fragen an Alexander Stieber

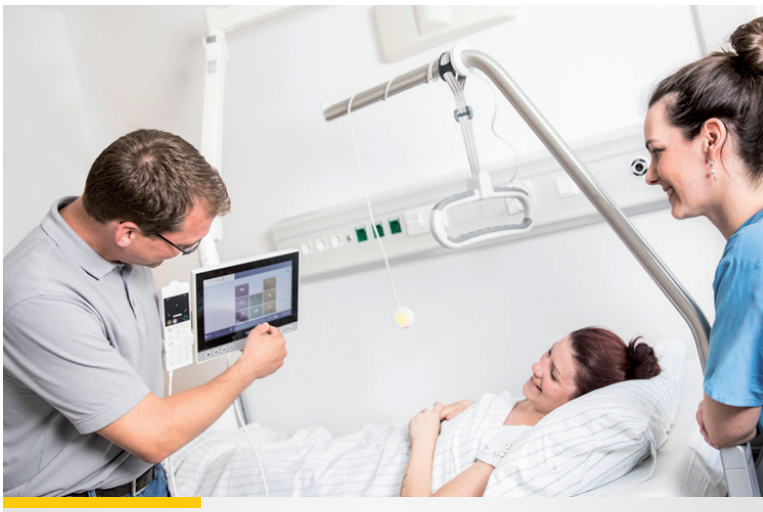
Wieviel Multimedia braucht ein Krankenhaus heute?

FAC'T exklusiv: WLAN war gestern, Multimediaterminals sind heute – was sollten Krankenhäuser bei ihren Kommunikationsmedien berücksichtigen?

Stieber: Zunächst einmal ist WLAN für die Patienten heute unverändert wichtig, auch wenn Smartphone-Besitzer dank Datenkarten grundsätzlich unabhängiger sind. Spätestens wenn es um Tablets geht, ist die Verbindung mit dem eigenen Telefon als Hotspot vielen zu aufwendig. Außerdem ist nicht in jedem Gebäude der Handyempfang gleichermaßen gut. Doch wir dürfen nicht vergessen, dass dies nur einen Teil der Patienten betrifft. Der andere Teil bringt bestenfalls ein Handy mit und erwartet, dass er sich die Liegezeit mit einem umfassenden Fernsehprogramm und anderen medialen Angeboten wie zum Beispiel elektronischen Zeitschriften verkürzen kann.

FAC'T exklusiv: Sind Patienten heute anspruchsvoller als früher?

Stieber: Unserer Erfahrung nach auf jeden Fall. Das, was zuhause vorhanden ist, und gerne auch ein bisschen mehr wird erwartet. Neben den klassischen Satellitenprogrammen darf es dann auch das Bezahlfernsehen sein – schließlich will man sich ja gut fühlen auf dem Weg zur Gesundung. Und natürlich ist für viele auch das Internet heute unverzichtbar. Trifft das Krankenhaus die Erwartungen des Patienten, kann sich dies auch bei Entscheidungen für elektive Aufenthalte und in der Grundstimmung der Bewertungen der Patienten niederschlagen.



Alexander Stieber
ist Geschäftsbereichsleiter Kommunikationstechnik und Spezialist für Patientenentertainmentsysteme. Er beschäftigt sich immer wieder mit der Frage, wieviel Unterhaltung ein Patient im Krankenhaus wirklich braucht.

FAC'T exklusiv: Sollen also Krankenhäuser ihr Patientenentertainment maximal aufrüsten?

Stieber: Es ist wichtig, sich bewusst zu machen, was die Patienten wollen und was das Haus bieten möchte. Darauf basierend lässt sich dann ein Patiententerminal maßgeschneidert bestücken – oder auch eine alternative oder ergänzende Lösung schneidern, zum Beispiel mit Smart-TV und WLAN. Wie viel die Patienten zu zahlen bereit sind, ist von Haus zu Haus sehr unterschiedlich und auch hier raten wir dazu, die Patienten ruhig einmal zu befragen, wenn es keine validen Erfahrungswerte gibt. Denn schließlich muss bei allem Komfort die Leistung auch bezahlbar bleiben.

Wussten Sie eigentlich …

Daten & Fakten

Servicegesellschaften im Gesundheitswesen

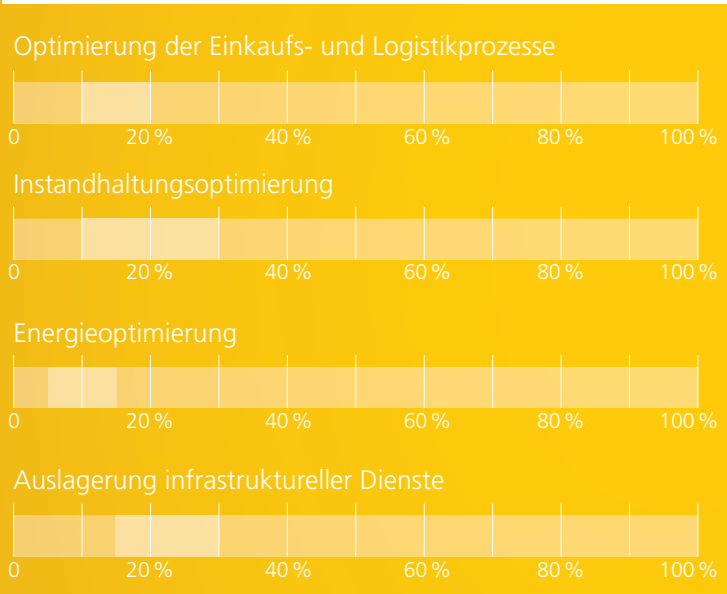
Eine aktuelle Lünendonk-Trendstudie befasst sich mit dem Mehrwert von Servicegesellschaften im Gesundheitswesen. Im Mittelpunkt der Studie stehen Organisationsformen sowie eine Einordnung der Gebäudedienstleistungen im Gesundheitswesen im Vergleich zu anderen Branchen in Deutschland. Die Studie zeigt, inwiefern sich Krankenhäuser bei der Vergabe von Facility-Management-Leistungen von der Industrie unterscheiden.

Wie werden aktuell Facility-Management-Leistungen vergeben?

Vergabestrategie aktuell	Alle Branchen	Banken / Versicherungen	Industrie gesamt	IKT	Krankenhäuser
Pro Gewerk und Standort separate Vergabe	60 %	36 %	56 %	43 %	91 %
Standortübergreifend Gewerke gebündelt	21 %	18 %	22 %	57 %	5 %
Alle Gewerke nach Standorten an einen Dienstleister gebündelt	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Sonstige Vergabestrategien	12 %	27 %	15 %	0 %	0 %

Fakt ist: Im Vergleich zu anderen Branchen erbringen die deutschen Krankenhäuser noch viele Facility-Management-Leistungen wie Reinigung, Speisenversorgung oder Instandhaltung der Gebäudetechnik in Eigenleistung. Werden Leistungen durch externe Dienstleister erbracht, überwiegt die Einzelvergabe nach Leistungen. Synergieeffekte durch Service-Bündelung werden kaum gehoben. Durch eine stärkere Integration der Services ist eine höhere Qualität der Leistungserbringung möglich.

Welche Einsparpotenziale sehen Krankenhäuser durch die Zusammenarbeit mit externen Partnern in verschiedenen Funktionsbereichen?



Fakt ist: Gemäß der Studie werden gleich mehrere Kostenvorteile erwartet: Geringere eigene Leistungstiefe beim Krankenhaus, höherer Nutzen durch spezialisierte externe Dienstleister, sinkende Fixkosten und marktgerechte Lohnkosten aufgrund der Tarifstrukturen. Auch ein günstigerer Einkauf aufgrund von Volumenvorteilen sowie kostengünstigere Lagerhaltung und Logistik durch spezialisierte Firmen senken die Kosten.

Unsere Leistungen

Als FAC'T Gruppe übernehmen wir die Verantwortung für alle Leistungen des Facility Managements im Gesundheitswesen. Unser Spektrum reicht dabei von Beratung und Planung bis zu Betrieb und Service einzelner Bausteine und kompletter Infrastrukturen.

Gebäude / Technik

- Baumanagement
- TGA-Planung
- Medizintechnik-Planung
- Energiemanagement
- Gebäudebetriebstechnik
- Medizintechnik
- Informationstechnologie
- Kommunikationstechnik
- Computer Aided Facility Management
- Inhouse-Logistik
- Grünanlagenpflege

Reinigung

- Unterhaltsreinigung
- Service und Stationsdienstleistungen
- Bettenaufbereitung und Entlassreinigung
- Varioteam

Gastronomie

- Versorgung und Prozessoptimierung
- Gesunde Ernährung und Service
- Wirtschaftliche Lösungen

Dokumentation

- Schreibdienste
- Prozessberatung
- Patientenaktenarchivierung

Sicherheit und Kostendruck

Sicherheit und Kostendruck sind zwei Ausrichtungen, zwischen denen viele täglich abwägen müssen. Das Beste aus beidem gibt es häufig nicht zusammen. Doch die Beschäftigung mit bestehenden Risiken und deren Beherrschung hat das Potenzial, neue Chancen zu eröffnen.

Wir laden Sie ein, sich mit uns zum Spannungsfeld zwischen Sicherheit und Kostendruck in den Sekundär- und Tertiärbereichen auszutauschen, und helfen Ihnen dabei, Risikoreduzierung und Kostensenkung unter einen Hut zu bekommen.

Beratung und Unterstützung

- QuickChecks
- Betriebsanalysen FBA®
- Projektanalyse FPA®
- Strategie, Konzepte, Management
- Arbeitssicherheit
- Brandschutz
- Abfall
- Qualitätsmanagement
- Hygieneberatung

FAC'T GmbH
Hohenzollernring 70 – 48145 Münster
info@factpartner.de – www.factpartner.de
Telefon 0251 935-3700 – Telefax 0251 935-4075

Verantwortung ist unser Geschäft.

FAC'T®
Facility Management Partner