

exklusiv FACT

Das Kundenmagazin von FACT Facility Management Partner

TOPTHEMA Sicherheit und Kostendruck

TEAMWORK IST GEFRAGT



07

Risiken bei Bauprojekten

Wissen richtig einbringen

Bauprojekte bergen Risiken, die abgeschätzt und beherrscht werden müssen. Know-how ist gefragt.



11

Unterhaltsreinigung

Wie viel darf es kosten?

Immer mehr Häuser rücken von Kostensenkungen ab, um Risiken im Bereich der Hygiene zu reduzieren.



14

Drei Fragen an ...

Bewirtschaftung von Sekundärbereichen

Rolf Lütke-Siestrup zeigt, welche Risiken es gibt und wie diese kontrolliert werden können.

INHALTSVERZEICHNIS

TOPTHEMA Sicherheit und Kostendruck

Teamwork ist gefragt

Sicherheit und Risikomanagement sind Teamwork. Nur durch das Zusammenspiel durchdachter Prozesse, definierter Arbeitsweisen und hygienetechnischer Maßnahmen können Risiken in Schach gehalten werden.



Risiken bei Bauprojekten

Wissen aus dem Kerngeschäft richtig einbringen

07

Hygiene in Technik und Umbau

Besondere Bedingungen beim Bauen im Bestand

08

Frühwarnsystem

Hygiene transparent gemacht

09

Risiken verringern

Fehlende Rechts- und Normensicherheit aufdecken

10

Zwischen Sicherheit und Kostendruck

Wie viel darf die Unterhaltsreinigung kosten?

11

Qualitätskriterien in Ausschreibungen

Gleichgewicht schaffen

12

Kritische Infrastruktur

Angewandt: Das IT-Sicherheitsgesetz in der Praxis

13

Drei Fragen an ...

„Das Rad muss nicht neu erfunden werden“

14

Wussten Sie eigentlich ...

Daten & Fakten Krankenhausstudie 2017

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 x jährlich
Auflage 1.200 Stück

Bildnachweis
• FAC'T GmbH
(S. 1–5, 7, 10–12, 14, 16)
• istockphoto.com (S. 8–9)



Alois Beulting und Tobias Krüer
Geschäftsführer der FAC'T Gruppe

Liebe Leserinnen, liebe Leser!

Sicherheit und Kostendruck sind zwei Ausrichtungen, zwischen denen viele von uns täglich abwägen müssen. Sind es die niedrigeren Kosten, ist das Risiko oft höher – bei niedrigeren Risiken ist vielfach mit höheren Kosten zu rechnen. Das Beste aus beidem gibt es häufig nicht zusammen.

Die Beschäftigung mit bestehenden Risiken und deren Beherrschung hat, das ist unsere Erfahrung, aber auch das Potenzial, neue Chancen zu eröffnen. So gibt es überraschend viele Beispiele, in denen eine durchdachte Veränderung von Prozessen zur Risikoreduzierung auch einen wirtschaftlichen Mehrwert, eine Kostensenkung oder eine Erlössteigerung mit sich gebracht hat.

In dieser FAC'T exklusiv haben wir Ihnen Beispiele zusammengetragen, wie sich Risikoreduzierung und Kostensenkung unter einen Hut bringen lassen. Wir haben dafür zahlreiche Sekundär- und Tertiärbereiche betrachtet und die bekannten Risiken den möglichen Chancen gegenübergestellt.

Entstanden ist eine kleine Sammlung praxisnaher Ideen, von denen vielleicht auch Sie die eine oder andere übernehmen und auf Ihr Haus übertragen können. Zum Austausch über diese Ideen stehen Ihnen die zu den Texten genannten Ansprechpartner gerne zur Verfügung.

Und wie immer laden wir Sie zum Dialog über das Spannungsfeld zwischen Sicherheit und Kostendruck in den Sekundär- und Tertiärbereichen ein. Wir freuen uns auf das Gespräch mit Ihnen!

Ihr

Alois Beulting
Geschäftsführer FAC'T GmbH

Ihr

Tobias Krüer
Geschäftsführer FAC'T GmbH

Das Zusammenspiel von Krankenhauspersonal und Hygienefachkräften trägt zu einer wirksamen Risikoreduzierung in der Hygiene bei.



TOPTHEMA Sicherheit und Kostendruck

Teamwork ist gefragt

Sicherheit und Risikomanagement sind Teamwork. Schon das Beispiel von Cyberangriffen zeigt, dass auch die besten Systeme und Administratoren Schäden nicht verhindern können, wenn Anwender in dubiosen E-Mails Dateianhänge und Links öffnen. Genauso verhält es sich mit der anderen Gruppe von Viren, Bakterien und multiresistenten Erregern, die Krankenhäuser Tag für Tag herausfordern: Sie können nur durch das Zusammenspiel durchdachter Prozesse, definierter Arbeitsweisen und hygienetechnischer Maßnahmen in Schach gehalten werden.

Sicherheit bedeutet fast immer auch Kosten. Denn natürlich fällt für alle Maßnahmen, Ausstattungen und Prüfungen Aufwand an, der erwirtschaftet werden muss. Im Primärgeschäft eines Krankenhauses werden diese Kosten als normal betrachtet – die Notwendigkeit steht außer Frage. In den Sekundär- und Tertiärbereichen hingegen ist gerade im Hinblick auf das Verhältnis zwischen Sicherheit und Kosten oft Augenmaß gefragt.

Wie viel Risiko die Leitung eines Hauses auf sich nimmt, muss sie immer häufiger selbst entscheiden. Denn hundertprozentige Sicherheit gibt es nicht. Und selbst wenn alle Risiken bedacht werden – sie alle auf einmal einzudämmen, kann sich praktisch keine Gesundheitseinrichtung leisten. Dem Schlagwort der risikobewussten Entscheidung kommt dabei eine immer größere Bedeutung zu.

Verschiedene Herangehensweisen helfen, zu entscheiden, wo der individuelle Sicherheitsfokus liegt. Die Differenzierung zwischen den strafbewehrten und den nicht strafbewehrten Verstößen ist eine Möglichkeit zur Priorisierung. Ist der strafbewehrte Verstoß dann auch aus Sicht des Hauses wirklich konkret und relevant, passt der Fokus. Dass es hier durchaus unterschiedliche Sichtweisen geben kann, zeigen das IT-Sicherheitsgesetz und die Energieeinsparverordnung. Die Missachtung ist in beiden Fällen bußgeldbewehrt, doch die Relevanz und damit die Priorisierung wird in den Krankenhäusern sehr unterschiedlich gesehen.

Die Frage, wie konkret ein Risiko wirklich ist, wird ebenfalls häufig zur Priorisierung herangezogen. In der subjektiven Bewertung spielt die eigene Erfahrung, in der Regel aus langjähriger Berufspraxis, eine große Rolle. Hygienische Risiken und Behandlungsfehler stehen dabei für Krankenhäuser oft an erster Stelle. Werden sie nicht bekämpft, droht neben einer Gefahr für Leib und Leben der betroffenen Menschen auch ein erheblicher Image- und damit Wirtschaftsschaden für die Einrichtung. Genauso gibt es viele Beispiele, in denen eine mangelhafte Beherrschung technischer Risiken, wie Brandschutzmängel, Stromausfälle und Cyberangriffe, zu Ausfällen und erheblichen finanziellen Schäden sowie in Einzelfällen auch zu Personenschäden geführt hat.

Schritte zum effektiven Risikomanagement

Viele der Modelle zum qualitativen und quantitativen Risikomanagement orientieren sich an vier Schritten: Bewusstmachung, Bewertung, Abwägung und Eindämmung.

Risiken gezielt und strukturiert zu sammeln, ist der erste Schritt im Risikomanagement: die Bewusstmachung. Diese kann nicht nur mit wissenschaftlichen Methoden, sondern auch ganz praktisch erfolgen, indem die Verantwortungsträger aller Geschäftseinheiten die ihnen bekannten Risiken zusammentragen. Das bereits dabei entstehende Bewusstsein für diese Risiken trägt, so die Einschätzung von Fachleuten, erheblich zur Risikoreduzierung bei.

Sind die Risiken ermittelt und zusammengetragen, nehmen die Entscheider, gegebenenfalls gemeinsam mit Fachleuten, eine Bewertung jedes einzelnen Risikos vor, beispielsweise in einer Risikomatrix. Zu den wichtigsten Fragen gehören: Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit des Eintritts? Wie häufig kann das Risiko auftreten? Welche Konsequenzen hätte der Schadensfall für die Gesamtorganisation? Mit welchem organisatorischen und wirtschaftlichen Aufwand kann das Risiko verringert werden? Gerade bei hohen Risiken und Risiken mit erheblichen Konsequenzen kann es sinnvoll sein, nicht nur die vollständige Risikobeseitigung, sondern zunächst auch eine Risikoreduzierung zu betrachten. Allerdings funktioniert das Pareto-Prinzip – die Konzentration auf die wichtigsten 20 Prozent – zumindest bei Risiken aus gesetzlichen Vorschriften nicht: Hier gibt es nur ein Ja oder Nein zur Einhaltung. Übrigens bewerten Führungskräfte ähnlicher Einrichtungen Risiken durchaus völlig unterschiedlich. Subjektive Erfahrungen wie auch unterschiedliche geografische oder Wettbewerbslagen können die Ursache dafür sein.

Risikobewusste Entscheidungen treffen

Doch welche Maßnahmen werden nun wann umgesetzt? Die erstellte Risikomatrix kann den Entscheidern dabei helfen, risikobewusste Entscheidungen zu treffen und die Verbindung zwischen den unterschiedlichen Risiken transparent zu machen. Dabei stellt sich ihnen oft weniger die Frage einer generellen Umsetzung, sondern eher die des Zeitpunktes. Denn einen vorsätzlichen und anhaltenden Gesetzesverstoß werden nur die wenigsten in ihrem Risikomanagement in Kauf nehmen. Hier ist Teamwork gefragt: Die ineinandergreifenden oder sich bedingenden Risiken können mitunter als Gesamtpaket nachhaltiger beseitigt oder eingedämmt werden, wenn alle an einem Strang ziehen. Die Abwägung, mit welcher Priorität und in welchem Umfang Risikobeseitigungen in Angriff genommen werden, ist Chefsache.

Neben der aktiven Umsetzung sind die laufende Überwachung der bekannten und die regelmäßige



Suche nach hinzugekommenen Risiken eine wichtige Managementaufgabe. Das Beispiel der IT-Sicherheit zeigt: Die Anschaffung abwehrender Systeme und die Einrichtung organisatorischer Prozesse ist nur der erste Schritt. Das gewünschte Ergebnis einer langfristigen Risikoreduzierung stellt sich nur ein, wenn Mitarbeiter geschult, immer wieder auf neue und bestehende Risiken hingewiesen und so grundsätzlich qualifiziert und sensibilisiert werden.

Kosten und Sicherheit sind, das zeigt das Risikomanagement deutlich, in vielen Häusern zwei Seiten derselben Medaille. Denn den Investitionen in die Erhöhung der Sicherheit und damit in die Reduzierung der Risiken stellen die Verantwortungsträger immer häufiger Einsparungen durch das Ausbleiben von Schadensfällen und weiter steigenden Versicherungsprämien gegenüber. Indirekte Aufwendungen wie eigene Personalkosten oder indirekte Auswirkungen wie sinkende Patientenzahlen sind – das ist der Haken – häufig schwer zu ermitteln und können nur begrenzt in dieser Berechnung berücksichtigt werden.

Aktuell und in Zukunft müssen sich Krankenhäuser in den Sekundär- und Tertiärbereichen mit einem neuen Feld der Risikobeherrschung auseinandersetzen: dem Mehr an Eigenverantwortung.

So beinhaltet die letzte Novellierung der Betriebssicherheitsverordnung das Recht, Prüfintervalle für technische Geräte und Anlagen neben den Herstellerangaben selber festzusetzen. Sie verbindet damit aber auch die Pflicht, dies ordnungsgemäß und mit einer fundierten Risikobewertung zu tun. Damit muss die Eigenorganisation jeder Einrichtung die Risiken vieler technischer Geräte und Anlagen selbst einschätzen und bewerten sowie dies begründen und dokumentieren. Sie muss Prüfbehörden gezielt und rechtzeitig beauftragen und eigenverantwortlich darüber wachen, dass diese der Beauftragung auch nachkommen.

Dazu müssen sich die technisch Verantwortlichen vieler Krankenhäuser nun ganz aktuell die Frage stellen, was sie wie tun müssen, um dieses sehr konkrete Risiko innerhalb kurzer Zeit in den Griff zu bekommen und danach dauerhaft zu beherrschen. Möglich wird dies unter anderem durch eine konzertierte, formelle Risikobeurteilung, gegebenenfalls die Investition in eine für die Administration und Dokumentation geeignete Software sowie eine langfristige, von den Mitarbeitern gelebte Instandhaltungsstrategie. Eben Teamwork. 

Faktenbox

-  **Risikobewusste Entscheidungen treffen**
Durch verschiedene Herangehensweisen können Krankenhäuser entscheiden, wo der Sicherheitsfokus liegen soll.
-  **Transparenz schaffen**
Ein ganzheitlicher Blick ermöglicht es, die Verbindung zwischen diversen Risiken transparent zu machen.
-  **Gemeinsam anpacken**
Alle Mitarbeiter sollten an einem Strang ziehen, um ineinandergreifende Risiken als Gesamtpaket einzudämmen.



Risiken bei Bauprojekten

Wissen aus dem Kerngeschäft richtig einbringen

Im Gesundheitswesen wird wieder viel gebaut. Anbauten, Umbauten und gelegentlich auch Neubauten beschäftigen Geschäftsführer, technische Leiter und viele andere Beteiligte im Krankenhaus gleichermaßen. Doch Bauprojekte bergen auch Risiken, die abzuschätzen und zu beherrschen nicht immer einfach ist.

Eines der häufigsten Risiken kann dabei gar nicht genug Beachtung finden: die mangelnde prozessuale Verbesserung durch den Neu- oder Umbau. Neben zusätzlichen Ressourcen oder notwendigen Instandsetzungen ist eine gute Baumaßnahme auch ein wesentlicher Baustein bei der Umsetzung mehrwertiger prozessualer Verbesserungen. „Mit jeder Investition muss etwas verbessert werden, möglichst so, dass die Investition rentabel ist“, sagt Ulrich Heeke, Geschäftsbereichsleiter tgaplan der FAC'T Gruppe. Und das heißt auch, dass jede Baumaßnahme die Prozessperspektive integriert. Hier sind krankenhausexfarene Fachplaner, Ingenieure und Architekten gefragt. Denn nur wer das Kerngeschäft kennt und versteht, kann dieses Wissen in die Baumaßnahme einbringen und dabei helfen, sie rentabel zu machen. „Durch die Vielzahl der Projekte in derselben Branche tragen wir gute Ideen weiter, ganz im Sinne von Know-how-Transfer und Best Practice“, beschreibt Heeke seine Erfahrungen.

Und wie sieht es mit der Erbringung von Eigenleistungen bei der Planung von Baumaßnahmen aus, zum Beispiel durch eine eigene Bauabteilung oder den hauseigenen Architekten? Hier gilt es, die Versicherungsfrage sensibel zu klären, denn viele

Versicherer setzen Grenzen für das, was bei einem intern verursachten Schaden geltend gemacht werden kann. Eine gute Mischung aus eigenen Erfahrungen im Haus und kompetenten Spezialisten, die das Primärgeschäft verstehen und den Markt mit seinen Möglichkeiten kennen, sind die beste Versicherung – auch und vor allem für prozessuale Verbesserungen. 

Faktenbox

-  Bestehendes Risiko: hoch
-  Chancen: hoch durch prozessuale Verbesserungen

Die Fachplanungsbüros tgaplan und mediplan der FAC'T Gruppe kennen die Kernprozesse der Krankenhäuser und verfügen über jahrzehntelange Erfahrung bei der Umsetzung technisch anspruchsvoller Baumaßnahmen.

 **Ulrich Heeke (tgaplan)**
Tel. 0251 935-5961

 **Dr. Christine Bertram (mediplan)**
Tel. 040 380208-11

Besondere Bedingungen beim Bauen im Bestand

Kein Krankenhaus, keine Gesundheitseinrichtung kann sich freisprechen von hygienischen Risiken und wendet entsprechend viel Energie für deren Beherrschung auf. Doch neben den dauerhaften Anforderungen gibt es in der Hygiene auch projektbezogene Themen, wie beispielsweise bei Umbaumaßnahmen im Gebäudebestand.

Bauen im Bestand wird dabei oft mit einer Operation verglichen: Der (Bau-)Körper ist verwundbarer, kleine Fehler können große Folgen haben und es bedarf eines Teams von Spezialisten und einer umsichtigen Planung, um die Risiken überschaubar zu halten. Die Verordnung über die Hygiene und Infektionsprävention in medizinischen Einrichtungen (HygMedVO, z. B. §2) schreibt dabei vor, dass Bauvorhaben vor der Durchführung hinsichtlich der hygienischen Anforderungen zu bewerten und zu begleiten sind.

Diese Aufgabe stellt Hygieniker und Hygienefachkräfte vor zusätzliche Herausforderungen: „Sie müssen nicht nur die Zeit, sondern auch das Fachwissen haben, die besonderen Risiken eines Bauvorhabens

einzuschätzen und die Einhaltung der daraus ergangenen Vorschriften zu überwachen“, so Barbara Kemper, die im Kompetenzzentrum Mikrobiologie und Hygiene am St. Franziskus-Hospital in Münster Baumaßnahmen hygienisch betreut. Sie rät dazu, den Baubereich wann immer möglich hygienisch vom übrigen Krankenhausbetrieb zu trennen und separate Zuwege zu schaffen. Ist dies nicht möglich, müssen zusätzliche Reinigungen und Absprachen mit den Handwerkern dabei helfen, das Risiko zu reduzieren. Solche Maßnahmen sind, das weiß Kemper, am besten bereits in der Ausschreibung und Vergabe in enger Zusammenarbeit zwischen Hygiene und Baumanagement zu definieren. Während der Baumaßnahme sind nicht nur auf der Baustelle, sondern oft auch im übrigen Baubestand zusätzliche Reinigungen notwendig, bevor es am Schluss des Umbaus zur hygienischen Abnahme der neuen Bereiche kommt.

Kempers Fazit: Eine hygienisch sinnvolle Sicherung der Baustelle minimiert das erhöhte Infektionsrisiko, die frühzeitige Einbindung der internen und gegebenenfalls externer Hygiene-spezialisten unterstützt den störungsfreien Bauablauf. ✓



Hygiene transparent gemacht

Keine medizinische Einrichtung kann verhindern, dass Mikroorganismen Patienten, Besucher und Mitarbeiter kontaminieren, kolonisieren oder sogar infizieren. Das mikrobiologische Monitoring mit einem Frühwarnsystem gehört daher in Krankenhäusern heute zum Pflichtprogramm.

Hygienefachkräfte und Krankenhaushygieniker unterstützen Ärzte und die Pflege, indem sie die erhobenen mikrobiologischen Befunde beobachten und diese in Relation zu weiteren Parametern der stationären Patienten setzen. Verschiebungen und plötzliche Anstiege der Erregerzahlen lassen sich so schnell erkennen und Präventionsmaßnahmen einleiten. Doch wie lässt sich diese notwendige und gesetzlich geforderte Arbeit gut und gleichzeitig wirtschaftlich erbringen?

Christoph Huesmann, Fachkrankenpfleger für Hygiene und Leiter der Hygieneberatung der FACT Gruppe, und Hans Werner Markmann, Projektmanager des Softwareentwicklers com4cure, haben dafür gemeinsam sanidia® entwickelt. In einer einzigen Anwendung bilden sie alle Aufgaben von Hygienefachkräften und Krankenhaushygienikern ab. Ihr Ziel: Mit einem erheblich geringeren Aufwand bessere Ergebnisse liefern.

Durch den automatischen Import der Daten aus KIS und Laborsystem können alle notwendigen Informationen bearbeitet und abgerufen werden. „Wir messen bis zu 30 Prozent weniger Aufwand – Zeit, die die Hygienefachkräfte für andere Arbeiten

der Unterstützung des ärztlichen und pflegerischen Dienstes einsetzen können“, beschreibt Huesmann seine Erfahrungen mit sanidia®. Die entstehende Transparenz sieht er auf zwei Ebenen: „Einerseits wird die mikrobiologische Situation sichtbar, andererseits die Arbeit der Hygienespezialisten.“ Standardisierte Berichte, aufeinander abgestimmte Prozesse und die dazugehörige Dokumentation müssen, da ist sich Huesmann sicher, nicht in jedem Krankenhaus neu erfunden werden und sind deshalb Teil von sanidia® geworden. „Abstellen können wir die Risiken nicht“, sagt Huesmann, „aber wir können einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, dass ein Ausbruch frühzeitig bemerkt und dann gezielt gegengesteuert wird.“ Der wirtschaftliche Nutzen daraus steht außer Frage. ✓

Faktenbox



bestehendes Risiko: hoch



Chancen: hoch durch prozessuale Verbesserungen

Die FAC'T Hygieneberatung und die technische Hygiene der FAC'T Gebäudebetriebstechnik arbeiten auf Augenhöhe mit Bauherren, hauseigener Hygiene, Architekten, Fachplanern und Handwerkern zusammen.



Dr. Franz Josef Gaida
(technische Hygiene)
Tel. 0251 935-5797

Faktenbox



bestehendes Risiko: mittel



Chancen: sehr hoch, deutliche Entlastung der Hygienespezialisten bei besserer Informationslage

Was als Projekt begann, ist heute eine komplette Anwendung. Mehr dazu unter www.sanidia.de.



Christoph Huesmann
(Hygieneberatung)
Tel. 0251 935-4150

Risiken verringern

Fehlende Rechts- und Normensicherheit aufdecken

Mehr als 1.100 Gesetze und Normen beziehen sich auf technische Anlagen in Gebäuden, ein großer Teil von ihnen ist für Krankenhäuser und Gesundheitseinrichtungen relevant. Sie unterliegen Änderungen, die von den technisch Verantwortlichen beobachtet und hinsichtlich ihrer Relevanz für das eigene Objekt geprüft werden müssen. Und nicht nur das: Verstöße stellen Betriebsrisiken dar und werden von den Behörden durchaus schmerzhaft geahndet.

Zur Verringerung des Risikos können Geschäftsführung und technische Leitung zunächst Prozesse etablieren, die sicherstellen, dass Veränderungen erkannt und auf ihr Zutreffen geprüft werden. Datenbanksysteme wie REG-IS informieren über Änderungen und liefern damit zumindest den ersten Teil der Informationen. Sinn macht dies vor allen Dingen dann, wenn eine Instandhaltungsstrategie festgelegt wurde, die je Anlage deren Rechtsvorschriften, die daraus resultierenden Pflichten und schlussendlich auch die konkreten Wartungs- und Inspektionstermine beinhaltet.

Gefährdungsbeurteilungen und andere intervallverändernde Maßnahmen finden hier ebenfalls Niederschlag. Werden nun relevante Änderungen in Gesetzen oder Normen identifiziert, ist es ein Leichtes zu prüfen, wo diese im eigenen Haus zur Anwendung kommen – und darauf basierend die Instandhaltungsplanung zu verändern. So können Eigenleistungen gezielt angepasst, Fremdleistungen konkret vorgegeben und damit die Instandhaltungskosten gesteuert werden.

Ein bewährter Startpunkt, um Defizite in der Normen- und Rechtssicherheit zu identifizieren und eine ganzheitliche Instandhaltungsstrategie zu entwickeln, sind die QuickChecks der FAC'T Gruppe. Hier wird zunächst in Stichproben ermittelt, wo Handlungsnotwendigkeiten bestehen. Aus der eigenen Betriebserfahrung heraus ermitteln die Prüfer (alle von ihnen haben selber Betriebserfahrung

in einem Krankenhaus), wo systematische Probleme liegen, und geben konkret umsetzbare Handlungsempfehlungen, beispielsweise wie eine Instandhaltungsplanung zu erstellen wäre. Risiken werden so reduziert und gleichzeitig Prozesse vereinfacht. Dass dabei oft auch wirtschaftliche Potenziale erkannt werden, ist ein schöner Nebeneffekt. ➤



Faktenbox



bestehendes Risiko: hoch



Chancen: hoch, Verbesserung von Organisation und Rechtssicherheit

In den QuickChecks der FAC'T Gruppe, die u. a. für alle technischen und ITK-Bereiche erhältlich sind, prüfen Profis mit langjähriger Betriebserfahrung, wo Handlungsfelder bestehen, und geben konkret umsetzbare Handlungsempfehlungen.



Dirk Plenter
(Gebäudebetriebstechnik)
Tel. 0251 935-5964

Zwischen Sicherheit und Kostendruck

Wie viel darf die Unterhaltsreinigung kosten?



Immer mehr Einrichtungen verzichten auf Kostensenkungen zugunsten von mehr Qualität und weniger Risiko. Denn sauber ist, zumindest in Gesundheitseinrichtungen, nicht gleich rein. Ob eine Reinigung hygienisch einwandfrei durchgeführt wurde, können weder Besucher noch Nutzer auf Anhieb feststellen. Festgelegte Abläufe und eine gründliche Schulung der Reinigungskräfte, so viel ist sicher, spielen eine entscheidende Rolle bei der Risikoreduzierung.

Es ist wichtig, dass Reinigungsdienstleister über die nachweisliche Expertise in der Krankenhausreinigung verfügen und dafür Sorge tragen, dass ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter immer wieder nachweislich für den Einsatz im Krankenhaus geschult werden. Ein Leitfaden für Hygieneverantwortliche definiert, dass bei der Vergabe von Reinigungsdienstleistungen Mitarbeiterschulungen und deren Nachweis Auswahlkriterien einer Vergabe sein sollten.

Werkzeuge für die Durchführung und Dokumentation von Schulungen gibt es inzwischen viele – auch solche, die eine im Reinigungsgeschäft typische Mehrsprachigkeit berücksichtigen. Bilder und Anleitungen in verschiedenen Sprachen helfen dabei, dass alle Reinigungskräfte verstehen und sich bewusst machen, was von ihnen erwartet wird.

Doch funktioniert das System wie geplant? Werden die Kräfte ordnungsgemäß geschult und setzen sie ihr Wissen in der Praxis um? Dies beantwortet am besten ein Reinigungsaudit. Hier prüfen die erfahrenen Profis der FAC'T Gruppe zunächst die Leistungsverzeichnisse auf deren

Bedarfsgerechtigkeit. Anschließend schauen sie den Mitarbeitern in der Reinigung über die Schulter und – das ist das Besondere – geben auf Augenhöhe konkrete Hinweise zur Verbesserung der Prozesse und der Reinigungsleistung. Dabei ist es unerheblich, ob es sich um hauseigene Mitarbeiter, Kräfte einer eigenen Servicegesellschaft oder Angestellte eines Dienstleisters handelt. ➤

Faktenbox



bestehendes Risiko: steigend



Chancen: prozessuale und damit wirtschaftliche Verbesserung und mehr Effizienz

Aus der eigenen Leistungserfahrung auditieren Reinigungsprofis der FAC'T Häuser und geben praktisch umsetzbare Hinweise.



Franziska Schebitz
(Reinigung & Service)
Tel. 0251 935-5716

Gleichgewicht schaffen

Geht es bei einer Ausschreibung nicht nur um den niedrigsten Preis, sondern vielmehr um die anforderungsgerechte Erbringung von Dienstleistungen, wird es kompliziert. Nicht nur, dass sich diese zu Beginn des Verfahrens nicht immer eindeutig oder vollständig beschreiben lassen, auch die Definition der Qualität der Erbringung spielt eine große Rolle. Denn nur so können Leistungen, Nutzen und Risiko in ein Gleichgewicht gebracht werden.

Qualität meint dabei nicht die Vorlage von Daten und Unterlagen, die quasi Teilnahmevoraussetzung sind, jedoch teilweise als Qualitätskriterien herangezogen werden. Zu Beginn der Verhandlungen werden hier die Bieter quasi auf das gleiche Qualitätsergebnis gesetzt, nach dem Motto:

„Die Qualität haben alle bestanden, jetzt lasst uns über den Preis reden.“ Die wirkliche Berücksichtigung der Qualität kann für den Auftraggeber einen durchaus nennenswerten Aufwand darstellen – und dabei sehr bereichernd sein. Denn wer sich ernsthaft mit den Prozessen und Leistungen seiner möglichen Dienstleister auseinandersetzt, hat die Chance, deren Kompetenz zu entdecken und echte Lösungen zu finden, die ihn in seinem Primärgeschäft weiterbringen.

Solche Ausschreibungen wollen gut geplant werden, damit der Aufwand überschaubar bleibt, rät David Neurohr, Geschäftsbereichsleiter Beratung der FAC'T Gruppe und Spezialist für Ausschreibungen. „Oft müssen die Qualitätskriterien, zugesicherte und vereinbarte Servicelevel, die Leistungseigenschaften und -qualitäten beschreiben, bereits vorher festgelegt und bekannt gemacht werden. Wir sehen immer häufiger, dass Dienstleister nicht mehr bereit sind, sich an Ausschreibungen zu beteiligen, wenn dies nicht der Fall ist oder eher nach Pflichterfüllung klingt. Dem steuern wir, wo immer möglich, mit ergebnisorientierten Ausschreibungen oder Verhandlungsverfahren entgegen, in denen Bewerber eigene Innovationen und Ideen einbringen können und sollen. Der Erkenntnisgewinn für den Auftraggeber ist meist erheblich!“ Und ist das unterm Strich teuer? „Im Gegenteil“, meint Neurohr. Er stellt immer wieder fest, dass Bewerber mit tiefen Prozesskenntnissen in der Lage sind, bessere Lösungen zu finden, als es das Haus selber könnte. ➤



Faktenbox



bestehendes Risiko: mittel



Chancen: reibungslose Zusammenarbeit, nicht alles nur preisgetrieben und keine Suche nach Lücken in den Verträgen

Der Geschäftsbereich Beratung begleitet Ausschreibungen in allen Sekundär- und Tertiärbereichen von Krankenhäusern und greift dafür auf eine umfassende Betriebserfahrung zurück. Qualität und Preis werden so in Einklang gebracht, was Auftraggeber und Auftragnehmer gleichermaßen schätzen.



David Neurohr (Beratung)
Tel. 0251 935-5769

Angewandt: Das IT-Sicherheitsgesetz in der Praxis

Das Gesetz zur Erhöhung der Sicherheit informationstechnischer Systeme (IT-Sicherheitsgesetz) regelt, wie Betreiber kritischer Infrastrukturen wie Krankenhäuser, Versorgungs- und Telekommunikationsunternehmen ihre Systeme schützen müssen, um die allgemeine Versorgung der Bevölkerung im Katastrophenfall sicherzustellen. Eine zentrale Rolle spielt dabei die IT, die nach dem aktuellen Stand der Technik abzusichern ist. Seit Ende Juni 2017 sind die Betreiber kritischer Infrastrukturen (KRITIS) im Gesundheitswesen benannt.

Als kritische Infrastruktur gelten Krankenhäuser mit mehr als 30.000 vollstationären Fällen pro

Jahr am planungsrechtlich ausgewiesenen Standort. Sie werden künftig zweijährig geprüft und müssen erhebliche Sicherheitsvorfälle, beispielsweise massive Unterbrechungen der IT-Verfügbarkeit nach einem Virenangriff, dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik unverzüglich melden. Tun sie dies nicht, müssen sie spätestens ab Sommer 2019 mit empfindlichen Strafen rechnen.

Nach Expertenansicht müssen in naher Zukunft alle Krankenhäuser die strukturierte Absicherung ihrer Infrastruktur zur Aufrechterhaltung des Betriebes nach dem aktuellen Stand der Technik absichern. Es ist daher ratsam, schon heute eine Bestandsaufnahme der vorhandenen Strukturen zu erstellen, um entsprechende Risiken einzuschätzen und bei Bedarf Maßnahmen abzuleiten.

Das IT-Sicherheitsgesetz ist ein Managementthema und kein

IT-Thema. Es verlangt den Aufbau und die kontinuierliche Weiterentwicklung eines Informationssicherheitsmanagementsystems. Der Fokus liegt hierbei auf der Einbindung des IT-Risikomanagements und auf der Verfügbarkeit unternehmenswichtiger Systeme, Prozesse, Daten und Informationen.

Unter www.kritis.bund.de gibt es die Broschüre „Schutz Kritischer Infrastrukturen: Risikoanalyse Krankenhaus-IT“ zum Download. Sie bietet sich als Einstieg in das Thema auch für die Häuser an, die nicht zur KRITIS zählen. ➤



Faktenbox



bestehendes Risiko: hoch



Chancen: bessere Prozesse, mehr Standardisierung

Die FAC'T IT betreibt ein nach ISO/IEC 27001 zertifiziertes Rechenzentrum, das auch kritische Infrastruktur umfasst. Sie berät Krankenhäuser unter anderem zur Informationssicherheit.



Natascha Zacher (Informationssicherheitsbeauftragte)
Tel. 0421 347-4863

Drei Fragen an Rolf Lütke-Siestrup

„Das Rad muss nicht neu erfunden werden“



Rolf Lütke-Siestrup

ist Rechtsanwalt, Spezialist für Arbeitsrecht und beschäftigt sich seit vielen Jahren mit den rechtlichen Besonderheiten von Servicegesellschaften.

FACT exklusiv: Wo sehen Sie die größten Risiken in der Bewirtschaftung der Sekundärbereiche eines Krankenhauses?

Lütke-Siestrup: Die Nutzung eigener Servicegesellschaften ist und bleibt ein wichtiges Werkzeug für die Krankenhäuser, um auch die Sekundärleistungsbereiche zu professionalisieren. Damit verbunden ist aber immer wieder auch die Frage, ob Leistungen verbessert und ausgebaut werden sollen oder nur eine Arbeitnehmerüberlassung zur Kostenreduzierung stattfindet. Ist die Arbeitnehmerüberlassung gewollt, kann sich das Haus um die entsprechende Erlaubnis bemühen. Ist dies nicht gewollt und geschieht es, noch schlimmer, unbewusst, entsteht ein großes wirtschaftliches und rechtliches Risiko. Klare Werk- oder Dienstleistungsverträge, die nicht

nur auf dem Papier stehen, sondern auch so gelebt werden, sind Voraussetzung, um das Risiko erheblich einzudämmen, und führen oft ganz nebenbei zu besseren, weil einmal mehr hinterfragten Prozessen.

FACT exklusiv: Was können Geschäftsführer tun, um diese Risiken zu kontrollieren?

Lütke-Siestrup: Sie sollten das Rad nicht neu erfinden, aber auch nicht versuchen, mit cleveren Formulierungen aus alten Verträgen neue zu machen. Was schlussendlich zählt, ist das, was in der täglichen Arbeit wirklich umgesetzt wird. Besser, sie holen sich ein wenig fachliche Hilfe bei der Differenzierung und Beschreibung der Leistungen der Servicegesellschaft und nutzen die guten Erfahrungen, die andere schon gemacht haben. Dann kann daraus auch ein leistungsfördernder, guter und risikominimierter Werk- oder Dienstleistungsvertrag entstehen.

FACT exklusiv: Welche Bedeutung sollte die Betrachtung dieser Risiken im Vergleich zu den Risiken in den Primärbereichen haben?

Lütke-Siestrup: Risiken unterscheiden nicht, ob sie in einem Primär-, Sekundär- oder Tertiärbereich auftreten. Wir sollten uns überlegen, ob wir diese Unterscheidung treffen. Ein größeres Risiko im Tertiärbereich kann es im Hinblick auf seine rechtlichen und wirtschaftlichen Auswirkungen durchaus mit einem kleineren Risiko im Primär- oder Sekundärbereich aufnehmen. Ich empfehle, sich die Risiken strukturiert bewusst zu machen und dann zu entscheiden, wie mit ihnen umgegangen wird. ➤

Wussten Sie eigentlich ...

Daten & Fakten Krankenhausstudie 2017

Krankenhäuser stehen vor einem Zwiespalt: Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen sie ihre Infrastruktur verbessern, jedoch fehlen dafür ausreichende Investitionsmittel. Das zeigt die aktuelle Roland-Berger-Krankenhaus-

studie, für die Vorstände und Geschäftsführer der 500 größten deutschen Krankenhäuser befragt wurden. Vor allem auf die Sicherheit im IT-Bereich hat die mangelnde Investitionsfähigkeit der Häuser negative Auswirkungen.

Wie entwickelten sich die Geschäftsjahre?



Fakt ist: Nur etwas mehr als die Hälfte der befragten Krankenhäuser konnte 2016 einen Überschuss erwirtschaften. Für das Geschäftsjahr 2017 rechnen lediglich 47 Prozent der Häuser mit einem Überschuss. Ein Drittel erwartet sogar eine Verschlechterung ihrer wirtschaftlichen Situation. Der wirtschaftliche Druck in der Gesundheitsbranche macht sich vor allem in Bezug auf die Investitionsfähigkeit der Krankenhäuser bemerkbar.

Investieren Krankenhäuser in ausreichendem Maße?

57 %

der Häuser empfinden ihr aktuelles Investitionsniveau als unzureichend.

- GRÜNDE
- » Keine ausreichenden Fördermittel
 - » Unzureichende Einnahmen aus dem laufenden Betrieb
 - » Keine ausreichende Möglichkeit zur Refinanzierung

Fakt ist: Knapp 60 Prozent der Häuser investieren ihrer Meinung nach zu wenig in moderne Infrastrukturen. Die Hauptgründe sind hier sowohl fehlende Fördermittel als auch die zu geringen Einnahmen der Krankenhäuser. Das hat zur Folge, dass moderne Prozesse, die eine Kostensenkung herbeiführen könnten, aufgrund von fehlendem Geld nicht umgesetzt werden können. Ein Beispiel für die Folgen solcher Investitionslücken ist der IT-Bereich der Krankenhäuser.

Wie handhaben Krankenhäuser die Sicherheit im IT-Bereich?

89 %

der Häuser haben eine Digitalstrategie.

64 %

wurden dennoch bereits Opfer eines Hackerangriffs.

Fakt ist: Obwohl 91 Prozent der befragten Krankenhäuser weniger als zwei Prozent ihres Umsatzes für die IT ausgeben, besitzen die meisten eine Digitalstrategie. Doch trotz Strategie wurden bereits knapp zwei Drittel Opfer von Cyberangriffen. Denn die geringe Investition in die IT birgt ein deutliches Sicherheitsrisiko und führt zu einem Dilemma: Zum einen muss die Patientensicherheit (hierzu zählen auch sensible Patientendaten) gewährleistet werden, zum anderen fehlen jedoch Gelder für moderne Sicherheitskonzepte.

Quelle: Roland Berger, „Krankenhausstudie 2017“

Verantwortung ist unser Geschäft.

FAC-T
Facility Management Partner

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.



Innovationen

Krankenhaus 4.0 ist mittlerweile zu einem Synonym für mehr Digitalisierung im Krankenhaus geworden. Neue, digitale Technologien kommen zum Einsatz, um bestehende Prozesse zu verändern, zu verkürzen und im Idealfall zu verbessern. Doch Innovationen sind nicht bloß die Verbesserung von Prozessen – sie verändern auch den Status quo.

Als Spezialisten für die Sekundär- und Tertiärbereiche in Krankenhäusern und Gesundheitseinrichtungen unterstützen wir Sie bei der Übertragung dieser neuen Technologien auf die täglichen Arbeitsprozesse.

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

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