

# exklusiv FACT

Das Kundenmagazin von FAC'T Facility Management Partner



TOPTHEMA Sekundär- und Kernprozesse im Krankenhaus

## CLEVER VERZAHNT



Servicegesellschaften

### Ein durchdachter Alleingang

QuickChecks in der Technik sind ein hilfreiches Tool, um einen Überblick über Strukturen zu erhalten.



Küchenberatung

### Gut integriert ist gut versorgt

Als Schlüsselbaustein sichert die technische Hygiene die Qualität und minimiert Gefahren.



Drei Fragen an ...

### Werte und Regeln der FAC'T Gruppe

Heiko Filthuth erklärt, welche Rolle die Unternehmenswerte der FAC'T bei der Integration von Prozessen spielen.

# INHALTSVERZEICHNIS

TOPTHEMA

## Clever verzahnt: Sekundär- und Kernprozesse

Sämtliche Kern- und Sekundärprozesse müssen im Krankenhaus optimal aufeinander abgestimmt sein. FACT exklusiv zeigt, wie Experten wertvolle Hilfe leisten können.



Berufsbekleidung  
**Eine Wäscherei,  
viele Schnittstellen**

Eine Schnittstellen-Optimierung zwischen Wäscherei und Einrichtung ist wichtig.



Informationstechnologie  
**Ganz nah  
am Kernprozess**

Die große Nähe der IT zum Kernprozess bringt viel Verantwortung mit sich.



Wussten Sie eigentlich ...  
**Daten & Fakten  
360°-Studie**

Die Potenziale von Fremdvergaben sind noch nicht überall ausgeschöpft.

Servicegesellschaften  
**Ein Alleingang** will durchdacht sein

07

Unterhaltsreinigung  
**Reinigungsaudits** stellen die eigenen Prozesse auf den Prüfstand

11

Küchenberatung  
**Gut integriert** ist gut versorgt

12

Schreibdienst  
**Eine strukturierte Arztbriefschreibung** entlastet Mitarbeiter

13

Drei Fragen an ...  
**Die Werte und Regeln** der FAC'T Gruppe

14

## Impressum

**Herausgeber**  
FACT 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**  
FACT GmbH (Heiko Filthuth) &  
Cyrano Kommunikation GmbH  
www.cyrano.de

**Erscheinungsweise** 3 x jährlich  
**Auflage** 1.200 Stück

**Bildnachweis**  
• FACT GmbH (S. 1–4, 7–13, 16)  
• istockphoto.com (S. 1, 14)





*Alois Beulting und Tobias Krüer  
Geschäftsführer der FAC'T Gruppe*

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

was in einem Krankenhaus, einer Rehaklinik oder einer Pflegeeinrichtung zu den Primär- und was zu den Sekundärleistungen gehört, ist an vielen Stellen eindeutig: Medizin und Pflege sind unzweifelhaft Primärbereiche, Technik und Wäscheversorgung, Reinigung und Gastronomie gehören dem sekundären oder gar tertiären Sektor an. Weniger klar mögen die Zuordnungen bei der Sterilgutversorgung, der IT oder der medizinischen Dokumentation sein, die auch räumlich und personell extrem eng mit dem Kerngeschäft verzahnt sind. In unserer Definition gehören auch sie zu den Sekundärbereichen.

Neben der selbstverständlich einwandfreien Leistungserbringung müssen Sekundärleistungen vor allen Dingen gut in die Primärprozesse integriert sein. Sie müssen diese optimieren, unterstützen und entlasten, ihren Ablauf fördern und Störungen vermeiden. Die Fähigkeit dazu weist bei uns in der FAC'T beispielsweise die Zertifizierung zur Integralen Prozessverantwortung im Gesundheitswesen auch formell nach.

Doch das Wissen um eine möglichst gute Integration von Primär- und Sekundärprozessen stammt nur sehr eingeschränkt aus der Theorie: Fast 20 Jahre tägliche Praxiserfahrung haben uns dabei geholfen, wirklich clevere Verknüpfungen herzustellen, sodass die Sekundärleistungen einen echten, messbaren Wertbeitrag liefern. Welche Wege wir dazu gehen und wie wir vielleicht auch einen Beitrag zur Verbesserung Ihrer Schnittstellen leisten können, dazu lesen Sie in dieser FAC'T exklusiv mehr.

Ihr

Alois Beulting  
Geschäftsführer FAC'T GmbH

Ihr

Tobias Krüer  
Geschäftsführer FAC'T GmbH



TOPTHEMA

# Clever verzahnt: Sekundär- und Kernprozesse

Für Krankenhäuser, die nicht nur ein hervorragendes Renommee, sondern auch dauerhaft wirtschaftlichen Erfolg anstreben, ist ein Erfolgsfaktor, dass sämtliche Sekundär- und Kernprozesse optimal aufeinander abgestimmt sind. Experten können bei der Analyse und der Verknüpfung der Prozesse wertvolle Hilfe leisten.

In Krankenhäusern steht die Heilung und das Wohlergehen der Patienten im Zentrum der Tätigkeiten. Das heißt: Ärzte und Pflegepersonal nutzen ihr medizinisches Know-how, um Kranke oder Verletzte zu heilen, Operationen durchzuführen oder Säuglinge auf die Welt zu bringen. Doch dieser Kernprozess – die Diagnostik, Behandlung und Pflege der Patienten – wäre nicht denkbar ohne die zahllosen Schnittstellen zu den Sekundärleistungen. Darunter sind all jene Leistungen zu verstehen, die nicht von Ärzten, Pflegekräften, Therapeuten oder medizinischen Assistenten erbracht werden, aber dennoch eng mit dem Primärbereich verbunden sind. Von der IT über die Medizintechnik bis hin zur Logistik und Unterhaltsreinigung ist die Zahl der sekundären Bereiche groß, die es bestmöglich zu verknüpfen gilt. Nur durch

ein perfektes Zusammenspiel entsteht das gut funktionierende „große Ganze“ im Krankenhaus. „Viele Einrichtungen legen bereits großen Wert auf eine bestmögliche Verknüpfung von Primär- und Sekundärbereichen“, sagt Hermann-Josef Syben. Er ist Regionalleiter Rhein-Ruhr bei der FAC'T Gruppe, die sich seit fast 20 Jahren auf den Betrieb von Sekundärleistungen im Gesundheitswesen spezialisiert hat und aus dieser Erfahrung heraus seit vielen Jahren sowohl in der Durchführung der Dienstleistungen als auch beratend tätig ist. „Der wirtschaftliche Erfolg und die Zufriedenheit der Patienten setzen voraus, dass sowohl in medizinischen (also in primären) als auch in sekundären Bereichen hohe Standards eingehalten werden“, erläutert Syben. Und etwaige Mängel fallen dabei unweigerlich auf, schließlich erleben die Patienten nicht nur die



ärztliche Behandlung und die damit verbundenen medizinischen Leistungen am eigenen Leib, sondern sie bekommen auch hautnah mit, wie es um technische (beispielsweise Licht und Klimatisierung) sowie infrastrukturelle Dienste (Verpflegung, Wäscheservice, Sauberkeit) bestellt ist.

„Im Wettbewerb mit anderen Einrichtungen ist auch die Qualität der sekundären Krankenhausleistungen heutzutage ein wichtiger Aspekt“, sagt Syben. „Wenn dort etwas nicht stimmt, wirkt sich das auf die Auslastung, die Mitarbeitermotivation und natürlich auch auf die Wirtschaftlichkeit eines Hauses aus.“ Schließlich streben Krankenhäuser nicht nur an, jederzeit eine qualitativ hochwertige medizinische Versorgung der Patienten anzubieten. Zugleich versuchen sie, um sich im Wettbewerb zu behaupten, ihre Effizienz zu steigern und Kosten zu reduzieren. Und das gelingt nur, wenn alle Primär- und Sekundärprozesse berücksichtigt, analysiert und aufeinander abgestimmt werden. Wobei die sekundären Leistungen eine große Bandbreite aufweisen: Manche werden kontinuierlich erbracht, beispielsweise wenn sie eng mit dem Gebäude und der Infrastruktur verknüpft sind, andere werden punktuell abgerufen.

## Faktenbox

- + Ein perfektes Zusammenspiel**  
Um die Wirtschaftlichkeit eines Hauses und die Zufriedenheit von Patienten zu garantieren, ist eine enge Verknüpfung von Primär- und Sekundärprozessen im Krankenhaus unerlässlich.
- + Synergien als Schlüssel zum Erfolg**  
Berater helfen dabei, Synergien zu identifizieren und diese so zu nutzen, dass Investitions-, Personal- und Betriebskosten gesenkt werden können.
- + Auf Vernetzung setzen**  
Die intelligente Vernetzung verschiedener Prozesse sorgt dafür, dass z. B. auf Störungen schnell und unkompliziert reagiert werden kann – ohne den Primärbereich zu beeinflussen.

## Auf Synergien setzen

Die Nutzung von Synergien und die Optimierung von Schnittstellen ist der Schlüssel zum Erfolg: Sekundärleistungen müssen gut in die Primärprozesse integriert sein, sie müssen diese unterstützen und entlasten, ihren Ablauf fördern und Störungen vermeiden. Berechnungen zufolge haben die Sekundärleistungen mit rund 30 Prozent der Gesamtkosten einen erheblichen Einfluss auf die Wirtschaftlichkeit eines Krankenhauses. Ziel muss daher laut Syben sein, clevere Verknüpfungen herzustellen, sodass die Sekundärleistungen einen echten, messbaren Mehrwert liefern. „Als externe Berater helfen wir, Synergien zu identifizieren und zu nutzen, um auf diese Weise Investitions-, Personal- und Betriebskosten zu senken.“ Werden beispielsweise Räume in einem Krankenhaus interdisziplinär genutzt, reduziert dies nicht nur den Raumbedarf, sondern verringert zudem die Kosten für Reinigung und Energie.

Ein herausragendes Beispiel ist für Syben der Bereich der Krankenhaustechnik. „In vielen Einrichtungen ist die digitale Revolution noch nicht flächendeckend angekommen“, sagt der Experte. Seien es veraltete Anlagen, mangelnde Vernetzung oder fehlende Transparenz – all dies wirkt sich negativ auf die Versorgungssicherheit der Patienten und damit auch auf den wirtschaftlichen Betrieb der Einrichtungen aus. Entscheidend ist es, immer die gesamte Infrastruktur eines Krankenhauses zu betrachten. „Es hilft nichts, wenn im OP auf modernste medizintechnische Ausstattung gesetzt wird, bei der Sterilisation des OP-Bestecks aber veraltete Technik zum Einsatz kommt“, betont Syben. Und auch wenn nicht sichtbare Technik Mängel aufweist, kann das die Leistungsfähigkeit des Hauses komplett beeinträchtigen. Ein Beispiel ist eine nicht optimierte Aufzugstechnik: Ist hier keine optimale Förderleistung sichergestellt, hemmen Wartezeiten die Prozesse und verzögern den Patientenfluss.

## Gut vernetzt – effizient gearbeitet

Damit so etwas nicht passiert, sollte die technische Infrastruktur eines Krankenhauses kontinuierlich verbessert und nachhaltig modernisiert werden. Wobei die moderne Technik allein noch keine effektiven Prozesse garantiert. Intelligente Vernetzung ist hier ausschlaggebend. „Kommt es heute zu einem technischen Problem, wird oft erst ein Haustechniker gerufen und anschließend ein externer Dienstleister beauftragt“, weiß Hermann-Josef Syben. „Das ist zeitaufwendig und teuer.“ Besser und wesentlich effizienter ist es, Anlagen kontinuierlich zu überwachen und – zumindest in Krankenhausverbänden – eigenes Know-how zur Instandhaltung vorzuhalten. Störungen werden dabei vom System automatisch gemeldet, ein eigener Servicetechniker kann schnell und unkompliziert reagieren – das spart Zeit und Geld. Wenn die Disposition dann auch noch die Verfügbarkeit und die Standorte der Servicetechniker berücksichtigen kann, greift ein Rädchen ins andere und die Abhilfe erfolgt so schnell, dass der Primärprozess nicht beeinflusst wird. Auch im Bereich der Krankenhauslogistik gibt es etliche Leistungen, die sich effizienter, schneller und kostengünstiger gestalten lassen. Eine gute Logistiksoftware hilft

beispielsweise dabei, alle routinemäßigen sowie spontanen Transportaufträge zu erfassen und in Echtzeit zu planen – selbst über mehrere Standorte hinweg. So erhöht sich die Effizienz, da die Zahl der Leergänge reduziert und Reaktionszeiten beschleunigt werden. Zugleich wird das Pflegepersonal entlastet und kann sich auf seine eigentlichen pflegerischen Aufgaben konzentrieren. Damit so etwas funktioniert, braucht es natürlich eine gut funktionierende IT-Infrastruktur.

Egal ob es die Überwachung technischer Anlagen oder den Aufbau einer leistungsstarken IT betrifft – um die Effizienz, Qualität und Zuverlässigkeit zu steigern und zugleich Risiken zu minimieren, können Krankenhäuser auf Dienstleister setzen. Sie sind Spezialisten für all jene Sekundärprozesse, die im Haus sonst weniger betrachtet und vorgehalten werden, deren reibungsloser Ablauf aber mitentscheidend für die Leistungsfähigkeit des Krankenhausbetriebs sind. Zudem verfügen sie über den „Blick von außen“ und können die Praxiserfahrung aus anderen Häusern immer wieder neu und mit Erfolg anwenden. ➤

Im täglichen Krankenhausbetrieb greifen sekundäre Leistungen an vielen Stellen in den Kernprozess des Hauses ein. Eine clevere Verzahnung dieser Schnittstellen ist daher umso wichtiger.



# Ein Alleingang will durchdacht sein

Der Sinn von Servicegesellschaften in Krankenhäusern ist durchaus umstritten – ihr wirtschaftlicher Mehrwert hingegen nicht. Denn eine Spezialisierung sowie eine größere Flexibilität und die Eingruppierung von Mitarbeitern in branchenspezifische Tarifwerke helfen den Trägern dabei, die so dringend benötigte Sicherung und Weiterentwicklung des Kerngeschäftes zu betreiben.

**N**och vor zehn Jahren wurden viele Servicegesellschaften ganz selbstverständlich mit der Beteiligung von Dienstleistern gegründet. Sie brachten Know-how ein – sowohl bei der Gründung solcher Gesellschaften als auch fachlich – und wurden dafür mit einer langfristigen, gesellschaftsrechtlichen Bindung honoriert. Inzwischen hat sich dieser Trend umgekehrt: Immer mehr Träger übernehmen ihre Servicegesellschaften zu hundert Prozent selbst und kaufen sich, soweit noch erforderlich, Managementleistungen zu. Eine bessere Integration in die Kernprozesse, höhere Flexibilität und die reduzierte Abhängigkeit von Dritten gehören zu den häufigsten Motiven.

Doch die Trennung vom gewerblichen Minderheitsgesellschafter und die Übernahme des Managements wollen wohl durchdacht sein. Der richtige Zeitpunkt für einen gut vorbereiteten und möglichst geräuschlosen Übergang ist zu finden; die Leistungen der Gesellschaft wie auch eines künftigen Managements müssen gut beschrieben und die Verträge marktgerecht gestaltet werden. So wird auch für die Zukunft sichergestellt, dass die Dienstleistungen systematisch weiterentwickelt und wirtschaftlich erbracht werden. Unzureichende Präzisierungen der Leistungen, fehlende Dokumentationen und mangelnde Übereinstimmungen beauftragter und wirklich erbrachter Leistungen müssen frühzeitig erkannt und behoben werden, um die bestmögliche Integration der Sekundärleistungen in die Primärprozesse sicherzustellen.



Und auch die Mitarbeiter dürfen nicht vergessen werden: Zwar sehen sie den Wechsel ihres Arbeitgebers in das Alleineigentum des Trägers in der Regel sehr positiv. Doch Veränderungen, die mit einer besseren Prozessintegration einhergehen können, benötigen eine gute Planung und Führung genauso wie Menschen, die das notwendige Verständnis dafür mitbringen. ➤

## Faktenbox



### Was wir tun:

Wir begleiten Träger bei der Gründung und der (hundertprozentigen) Übernahme von Servicegesellschaften für Sekundärleistungen und sorgen dafür, dass die Schnittstellen zum Kernprozess gut durchdacht sind und möglichst nahtlos funktionieren.



**David Neurohr**

0251 935-576

# Eine Wäscherei, viele Schnittstellen

Berufsbekleidung ist ein emotionales Thema – diese Erfahrung haben schon viele Krankenhäuser gemacht. Wünsche von Pflegepersonal und Ärzten, Funktionsbereichen und Stationen, Kliniken und Therapiebereichen müssen bei der Bekleidungs- auswahl und der Konzeption der Versorgung unter einen Hut gebracht werden. Deshalb ist es wichtig, dass die Auswahl der Berufsbekleidung transparent geschieht und in einer allgemeinverbindlichen Kleiderordnung festgehalten wird. Doch die Konzeption und Neuvergabe der Textilversorgung ist auch für die Optimierung der Schnittstellen zwischen Wäscherei und Haus wichtig.

**A**uf das Engste mit der Berufsbekleidung verbunden ist die Frage der Versorgungsstruktur, denn hier liegt der eigentliche Aufwand. Ist es der externen Wäscherei noch weitgehend gleich, ob sie drei, fünf oder zehn verschiedenfarbige Artikel bereitstellt und wäscht, multipliziert sich diese Zahl in den erforderlichen Größen beispielsweise bei Kasacks rasch einmal mit sieben – und führt damit in vielen Häusern unweigerlich zu Platzproblemen. Denn schließlich braucht jede Größe pro Farbe einen eigenen Vorratsplatz. Und so ist der Trend zur Harmonisierung und Reduzierung der Bekleidungsvielfalt oft nicht einem Zwang zur Vereinheitlichung, sondern den räumlichen Notwendigkeiten geschuldet. Der Wunsch nach einem einheitlichen, harmonischen Auftritt – auch über mehrere Einrichtungen eines Trägers hinweg – ist ein deutlich sichtbarer Trend. Neben der einheitlichen Corporate Identity argumentieren Befürworter auch mit ganz praktischen Aspekten: Sie sehen nur eine eingeschränkte Fähigkeit des Patienten, anhand der Kleidungsfarbe eine Unterscheidung von Personal mit unterschiedlichen Fähigkeiten oder aus verschiedenen Fachbereichen zu erkennen.

Und noch ein Trend hat die Berufsbekleidung verändert: Inzwischen bieten fast alle Wäschereien automatische Versorgungssysteme an, die eine

manuelle Wäscheausgabe oder offene Regale zugunsten einer besseren Nachvollziehbarkeit und Kostenkontrolle immer mehr ablösen. Unterschieden wird zwischen Entnahme- und Ausgabesystemen, die in der Regel mit persönlichen Zugangskarten bedient werden. Bei Entnahmesystemen öffnet sich dem berechtigten Träger ein Schrank oder Raum, aus dem er beliebige Kleidung entnehmen kann, gegebenenfalls auch solche, die er nicht nehmen sollte. Das System registriert die Entnahme, eventuelle Sanktionen müssen dann im Nachgang erfolgen. Anders die Ausgabesysteme: Bei ihnen fordert der Träger seinen Bedarf aus den ihm zustehenden Artikeln und Mengen an und erhält genau dies, in einem Ausgabefach oder -schacht. Fehlentnahme, Zweitlager im individuellen Spind und ähnliches sind damit nicht mehr möglich. Doch auch diese Systeme brauchen Platz und haben nicht nur Vorteile, sodass eine gute und neutrale Beratung hilfreich ist.

Neben der Emotionalität und den vielfältigen Aspekten der Berufskleidung stellt sich die Flachwäsche als Sammelbegriff für alle anderen Komponenten der Textilversorgung geradezu einfach dar. Klar definierte Sortimente gibt es schon seit Jahren, die Qualitäten der Anbieter ähneln sich sehr.

Strategische Entscheidungen zur Lohn- oder Mietwäsche sind in vielen Häusern bereits getroffen.





Schnittstellen ergeben sich überwiegend bei der Inhouse-Logistik, wo Eigen- auf Fremdleistungen treffen. Sind beispielsweise Bestellvorgänge, Kommissionierung, Verteilung und die Sammlung von Schmutzwäsche gut durchdacht, kann auch hier die Sekundärleistung direkt in den Primärprozess integriert werden. Bleibt noch die Bewohnerwäsche in Senioreneinrichtungen, für deren Behandlung es eine Vielfalt von Lösungen zwischen der Eigenwäsche

im Haus oder dem kompletten Outsourcing gibt. Ein gut integrierter Prozess von der Beschriftung der Wäsche mit dem Bewohnernamen (oder einer Nummer, da die Wäscherei sonst zum Auftragsverarbeiter nach DSGVO wird) bis zur Abwicklung bei Verlust oder Beschädigung erleichtert den Umgang mit diesen individuellen und vonseiten der Bewohner oft auch emotionsbehafteten Textilien.

Auch wenn nur ein Wäschedienstleister das Haus versorgt, so hat die Ausgestaltung der Schnittstellen in ihrer Vielfalt doch einen wesentlichen Einfluss auf die Integration des Sekundärprozesses Wäscheversorgung in die Primärprozesse. Gut beraten ist, wer dies frühzeitig mit plant und berücksichtigt. ➤

## Faktenbox



### Was wir tun:

Wir beraten zur Optimierung der Versorgung sowie zur Auswahl und Einführung von Berufsbekleidung und schaffen Versorgungskonzepte, die die Kernprozesse unterstützen und entlasten. Dazu helfen wir auch bei der Suche nach einem geeigneten Versorger, z. B. über ein Angebotsverfahren oder eine EU-Ausschreibung.



**Heiko Filthuth**  
0251 935-5790



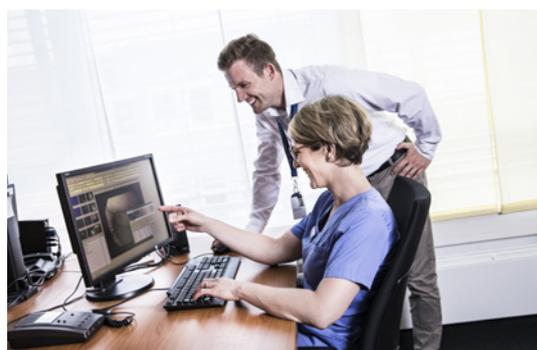
# Ganz nah am Kernprozess: die Krankenhaus-IT

Ohne IT ist der Betrieb eines Krankenhauses heute nicht mehr denkbar. Die elektronische Patientenakte in all ihren Facetten, die zahlreichen anderen Softwaresysteme und nicht zuletzt die gesamte medizinische und nicht-medizinische Hardware sind für den täglichen Betrieb unverzichtbar. Die große Nähe zum Kernprozess bringt aber auch viel Verantwortung mit sich.

**D**enn eines muss die IT unbedingt sein: verfügbar. Lassen sich defekte Endgeräte wie ThinClients und Monitore noch relativ gut und rasch austauschen, wird bei den zentralen IT-Komponenten die notwendige Hochverfügbarkeit durch redundante Systeme einerseits und durch gut durchdachte und stringent geplante Prozesse andererseits sichergestellt. Dazu gehört schon im frühen Stadium der Planung eine ausgeklügelte IT-Strategie, die dazu beiträgt, die Anzahl der eingesetzten Anwendungen so gering wie möglich und so umfangreich wie nötig zu halten und daneben möglichst viele Standards zu schaffen. Gremien – wie ein aus den unterschiedlichen Anwendergruppen besetztes IT-Strategieboard – fällen trägerweit Entscheidungen über die Auswahl, Projektierung und Einführung neuer Systeme und tragen damit die Strategie in die Praxis. Zu den Leitlinien für die IT-Strategie kann unter anderem das IT-Sicherheitsgesetz beitragen, denn auch die Unangreifbarkeit von Daten ist für die IT-Strategie entscheidend. Die Medizingerätestrategie spielt ebenso eine wichtige Rolle.

Die Nähe der IT zum klinischen Kernleistungsprozess von Diagnostik, Therapie und Pflege zeigt sich in der täglichen Arbeit. IT-Anwendungsbetreuer sind häufig fachbezogen organisiert sowie qualifiziert und werden nicht zuletzt auch aus den Reihen der Anwender rekrutiert. Sie haben neben ihrem IT-Wissen tiefe Prozesskenntnis und gute Fachkompetenz und können damit auf Augenhöhe agieren. Gleichzeitig sind sie der

verlängerte Arm des ärztlichen und pflegerischen Dienstes in das Projektmanagement, in dem neue Anforderungen und Aufgabenstellungen aus medizinischer und IT-Sicht gemeinsam erörtert, entschieden und gelöst werden. Die Schaffung von Pilotprojekten und Basisinstallationen, die nach erfolgreichen Tests zunächst nur in der Anwendungsumgebung eines Hauses ausgerollt werden, bevor sie nach weiteren Prüfungen und Freigaben einem gesamten Träger zur Verfügung stehen, sind praktische Beispiele für gelebte Integration und durchdachte Schnittstellen. 



## Faktenbox



### Was wir tun:

Wir unterstützen Häuser und Verbände bei der Entwicklung einer für sie passenden IT-Strategie, beraten zur Umsetzung komplexer IT-Projekte und bieten verschiedene Leistungsstufen eines Krankenhausrechenzentrums an.



**Michael Euteneuer**

0421 347-45414

# Reinigungsaudits stellen die eigenen Prozesse auf den Prüfstand

Die gut geplante und interaktiv mit den verschiedenen Primärprozessen verknüpfte Unterhaltsreinigung trägt wesentlich zum reibungslosen Ablauf und zur Sicherstellung der hygienischen Sicherheit im Krankenhaus bei.

**E**ine OP-Endreinigung findet selbstverständlich nach Abschluss der letzten Operation am Tag statt, wann immer dies sein mag. Doch eine permanente Zwischenreinigung, die nach jeder Operation erforderlich ist, richtet sich nach dem OP-Verlauf. Diese ist nicht nur hygienisch unbedingt erforderlich, sondern hat auch optisch für das OP-Team einen Wert. Sie muss situativ geplant und auf Pausenzeiten sowie weitere notwendige Unterbrechungen abgestimmt werden, um die Naht- und Schnittstellen, die Wirtschaftlichkeit und somit den Primärprozess optimal zu unterstützen.

Noch deutlicher wird der Wert einer engen Verbindung zwischen Sekundär- und Primärprozess bei der Bettenaufbereitung. Denn egal, ob diese zentral oder dezentral stattfindet – nach Entlassung des Patienten sollten ein gereinigtes Bett und Zimmer umgehend wieder

für die Aufnahme eines neuen Patienten zur Verfügung stehen. Um dies zu erreichen, kann beispielsweise schon bei der Planung der Entlasszeit eine Information an die Inhouse-Logistik oder die Bettenaufbereitung gegeben werden, damit das Bett danach zeitnah vor Ort aufbereitet oder besser getauscht wird. Auch hier arbeiten die Sekundärbereiche Hand in Hand und eng integriert in den Primärprozess.

Reinigungsaudits sind eine gute Möglichkeit, das Zusammenwirken der Prozesse regelmäßig zu prüfen und zu verbessern. Sie betrachten neben dem Reinigungsergebnis vor allem den Ablauf des Reinigungsvorgangs, vergleichen diesen mit dem Leistungsverzeichnis und ermitteln Verbesserungspotenziale in den Prozessen und an deren Schnittstellen zu den Primär- und anderen Sekundärbereichen. In enger Zusammenarbeit mit der Hygiene können so die optische wie auch die hygienische Unterhaltsreinigung verbessert werden. 

## Faktenbox



### Was wir tun:

Wir prüfen und verbessern die Prozessintegration, die Qualität und die Leistung der Unterhaltsreinigungen in Krankenhäusern, Rehakliniken und Pflegeeinrichtungen, damit diese ihren werthaltigen Beitrag zur Gesundheit der Patienten und zum Ablauf der Kernprozesse leisten.



**Franziska Schebitz**

0251 935-5716



# Gut integriert ist gut versorgt

Oft können sich Patienten an das Essen bei ihrem Aufenthalt in einem Krankenhaus oder einer Rehaklinik ebenso gut erinnern wie an die medizinische Behandlung. Ganz gleich, ob das jeweilige Haus eine eigene Küche betreibt oder sich von einem Dienstleister versorgen lässt: Die Integration der Speiseversorgung in die Kernprozesse spielt eine wichtige Rolle.



**S**ie beginnt im Regelleistungsbereich mit einer sympathischen Menüwunscherfassung, bei der einerseits das Wissen um die für den Patienten vorgesehene Kostform und eventuelle diätetische Anforderungen aus dem Primärprozess zu berücksichtigen sind. Andererseits besteht hier die Möglichkeit, Speisen gegenüber dem Patienten zu präsentieren und damit im Sinne der Versorgung zu priorisieren. Idealerweise ist die Verknüpfung der Prozesse im Wahlleistungsbereich so eng, dass auch kurz vor Mittag neu aufgenommene Patienten noch ihr Wunschessen erhalten können. Kommt es bei der Speisenverteilung zu Verzögerungen, so sorgt eine umgehende Information an den Service dafür, dass zum Beispiel Lieferzeiten neu priorisiert und damit unnötige Standzeiten vermieden werden.

Auch die grundsätzliche Auswahl der Kostformen und Speisen kann Teil eines integrierten Primär- und Sekundärprozesses sein. Neben der

vorgeschriebenen Abstimmung mit den Diätassistenten können Pflegekräfte und Ärzte in die Auswahl neuer Speisenangebote eingebunden und ihr Feedback aus den Stationen bei der Gestaltung der Speisepläne berücksichtigt werden. Eine hohe Akzeptanz des Essens und die damit einhergehende Zufriedenheit der Patienten mit dem Aufenthalt sind häufige Folgen.

Schon in der Planung optimaler Abläufe, beispielsweise im Zusammenhang mit Veränderungen in Küche oder Versorgung, gilt es, die Primär- und Sekundärprozesse zunächst transparent zu machen. Gemeinsam mit den Prozessbeteiligten können dann, zum Beispiel mithilfe des Strategie-Werkzeugs CoCo Tool Kit, Abläufe spielerisch erarbeitet, visuell abgebildet, verschoben und diskutiert werden, bis ein Konsens zwischen den Beteiligten erreicht und eine bestmögliche Unterstützung des Primärprozesses gefunden wurde. 

## Faktenbox



### Was wir tun:

Wir suchen mit Ihnen die beste integrierte Versorgungslösung für Ihre Patienten und Mitarbeiter – ganz gleich, ob Ihnen die eigene Frischküche mit regionalem Akzent, die möglichst kostengünstige Versorgung oder der gute Durchschnitt wichtig sind.



**Dirk Herrmann**

02842 708-308

Schreibdienst

# Eine strukturierte Arztbriefschreibung entlastet Mitarbeiter

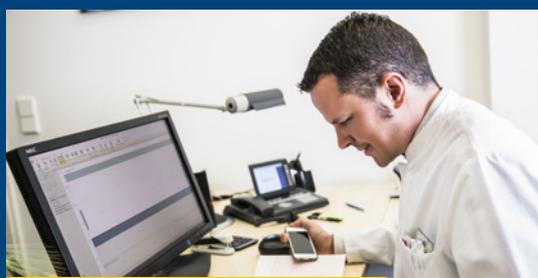
Die Arztbriefschreibung ist gleich an mehreren Stellen mit dem Primärprozess, der Befundung und dem Arztdiktat, verbunden.

**A**m Anfang steht die enge Abstimmung mit den Diktanten und Sekretariaten zu notwendigen Inhalten, zum Prozess der Brieferstellung, zu Korrekturschleifen, Diktatregeln, zeitlichen Abläufen und Fristen. So wird sichergestellt, dass die Leistungen voll integriert erbracht werden können und am Ende des Prozesses ein kurzer, aber aussagekräftiger Arztbrief steht. Auch der technische Prozess läuft praktisch nahtlos ab: Das Diktat wird auf den Sprachserver übernommen und direkt im KIS des Hauses transkribiert. Keine manuelle Datenübertragung, kein Versand von Dateien oder Dokumenten stört oder bremst den Ablauf. Ist ein externer Schreibdienstleister in den hausinternen Schreibdienst integriert und wird immer dann aktiv, wenn dessen eigene Ressourcen nicht ausreichen, kann sogar die Schnittstelle zwischen den selbst erbrachten und den zugekauften Sekundärleistungen fast unsichtbar sein.

Möglich wird dies einerseits durch die exzellenten Kenntnisse der Abläufe einer Arztbriefschreibung. Andererseits sorgen die systematische Planung neuer Anbindungen und die kontinuierliche Suche nach Verbesserung des gemeinsamen Prozesses im Tagesgeschäft dafür, dass die Abläufe auch neuen Anforderungen und Veränderungswünschen gerecht werden können. Eine organisierte Koexistenz von selbstschreibenden Ärzten, dem Einsatz von Spracherkennungssoftware und der Transkription über

zentrale und dezentrale Schreibkräfte ermöglicht schon heute vielen Krankenhäusern die Nutzung der Vorteile aus einer fast nahtlosen Integration von Primär- und Sekundärprozessen.

Die Rolle der IT sowie unterstützender Soft- und Hardware ist gerade in solchen Projekten übrigens kaum groß genug einzuschätzen. Denn sie schafft die Voraussetzungen dafür, dass gut gedachte Prozesse auch technisch und funktionell umgesetzt werden können. Eine frühzeitige Einbindung dieser Spezialisten und Werkzeuge ist daher unbedingt empfehlenswert. 🟡



## Faktenbox



### Was wir tun:

Wir unterstützen den hauseigenen Schreibdienst, indem wir direkt im KIS des Hauses unter Verwendung von dessen Textbausteinen Diktate transkribieren. Aufgrund unserer weitreichenden Prozesskenntnisse sind wir darüber hinaus auch beratend tätig, wenn es um die Optimierung medizinischer Dokumentationsprozesse geht.



**Kristin Mehnert**

0251 935-5973

Verantwortung  
tragen

Zukunft  
gestalten

Verlässlichkeit

Respekt

Leistungswille

Zusammen

Drei Fragen an Heiko Filthuth

## Die Werte und Regeln der FAC'T Gruppe

**FAC'T exklusiv:** Was ist das Besondere an den Werten und Regeln der FAC'T Gruppe?

**Filthuth:** Wir haben unsere vier Unternehmenswerte – Verlässlichkeit, Respekt, Leistungswille, Zusammen – als Teil unseres integrierten Unternehmensmodells entwickelt. Heute nehmen alle neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der FAC'T Gruppe an einem Workshop teil, in dem wir die Entwicklung der Werte und Regeln aus dem Unternehmensmodell gemeinsam nachvollziehen und ihre praktische Umsetzung miteinander besprechen. Wir wollen, dass jede und jeder Einzelne versteht, warum wir diese Basis haben.

**FAC'T exklusiv:** Welche Rolle spielen die Unternehmenswerte der FAC'T im Hinblick auf die Integration von Prozessen?

**Filthuth:** Alle vier Werte haben einen direkten Bezug zu unserer Arbeit und zu unserem Selbstverständnis als Dienstleister. Der Wert Verlässlichkeit steht beispielsweise für das Treffen konkreter

Vereinbarungen und deren Einhaltung sowie für die Übernahme von Verantwortung für das Tun und das Lassen. Beides ist essenziell wichtig, wenn Sekundär- und Primärprozesse wirklich nahtlos ineinandergreifen sollen. Es braucht Verantwortung und es braucht die verlässliche Einhaltung von Absprachen.

**FAC'T exklusiv:** Wie lassen sich Ihre Erfahrungen auf die Häuser und Einrichtungen, mit denen sie arbeiten, übertragen?

**Filthuth:** Unsere Werte und Regeln interessieren unsere Kunden. Fragen zielen oft auf unsere Erfahrungen ab – und darauf, wie sich diese nutzbringend auf das Haus übertragen lassen. Ein Bewusstsein der Dinge, die den jeweils anderen leiten, kann eine gute und sinnvolle Hilfe sein, wenn es um komplexe oder schwierige Themen geht. Denn wenn Partner wissen, was dem jeweils anderen wirklich wichtig ist, lassen sich Lösungen oft leichter und unkomplizierter finden. ✎

Wussten Sie eigentlich ...

# Daten & Fakten

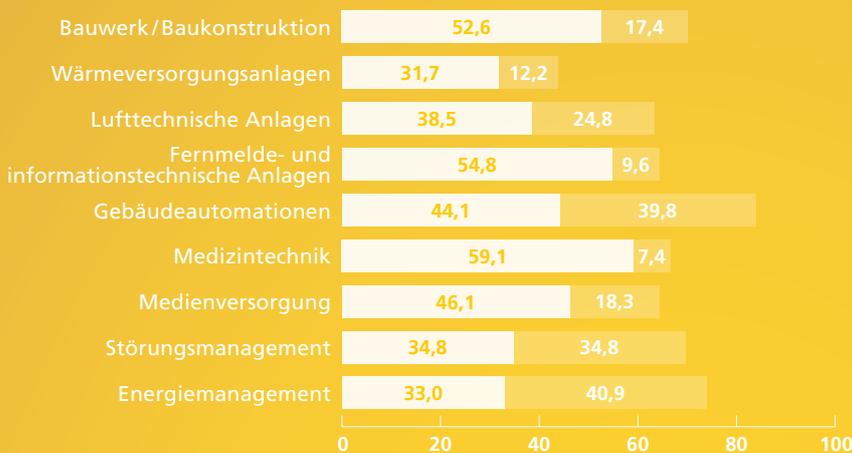
## 360°-Facility-Management-Studie

Ob Sekundärleistungen in Eigenregie erbracht oder fremdvergeben werden, ist jedem Haus selbst überlassen und hängt immer von den eigenen Bedürfnissen ab. Eine Studie von Drees & Sommer zeigt jedoch, dass es sich durchaus

lohnen kann, über die Art der Erbringung nachzudenken. Denn in einigen Bereichen sind die Potenziale zur Fremdvergabe noch nicht ausgeschöpft.

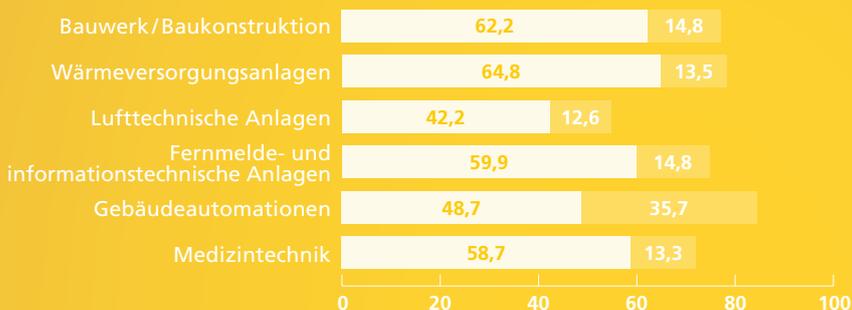
### Wie werden Leistungen vergeben und wo sehen Häuser Potenzial?

#### Technisches Facility Management – Betrieb:



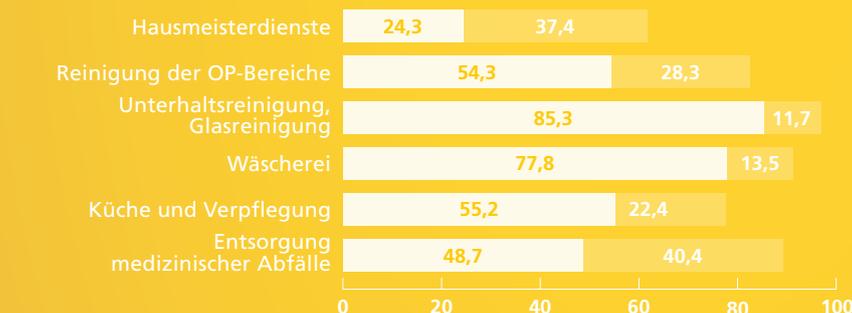
**Fakt ist:** Krankenhäuser setzen beim technischen Facility Management zum großen Teil auf Eigenleistung. Im Betrieb ist dies stärker ausgeprägt; Wartungen werden vermehrt durch externe Dienstleister erbracht. Es ist jedoch ersichtlich, dass es über alle Leistungsbereiche in Betrieb und Wartung von technischen Anlagen noch Potenzial für weitere Fremdvergaben gibt.

#### Technisches Facility Management – Wartung:



**Fakt ist:** Im Vergleich zum technischen Facility Management lassen Krankenhäuser Leistungen im infrastrukturellen Facility Management vermehrt durch externe Dienstleister erbringen. Vor allem in den Bereichen der Unterhaltsreinigung und Wäscherei ist die Fremdvergabe weitestgehend umgesetzt – hier sind die Potenziale beinahe ausgeschöpft. In anderen Bereichen wie zum Beispiel beim Schreibdienst und bei der Entsorgung sind jedoch noch Potenziale vorhanden.

#### Infrastrukturelles Facility Management:



Aus der Studie geht zudem hervor, dass Krankenhäuser Leistungen, die nah am Kernprozess sind, eher in Eigenregie erbringen. Die Bereitschaft, die Kontrolle aus der Hand zu geben, ist vor allem dann da, wenn sich hierdurch eine größere Flexibilität ergibt oder Personalkosten reduzieren lassen.

■ Umsetzung Fremdvergabe (in %)      ■ Potenzial Fremdvergabe (in %)

Quelle: Drees & Sommer

Verantwortung ist unser Geschäft.

# 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.



## Technik im Krankenhaus

Technische Aufgaben in Krankenhäusern sind vielfältig: Störmelderoutinen und Bereitschaftsdienste, technische Hygiene und Baumaßnahmen im laufenden Betrieb, baubegleitender Service und immer neue IT-Themen sind stetige Handlungsfelder für technische Abteilungen.

**Mit unseren QuickChecks helfen wir Krankenhäusern, diese wichtigen Handlungsfelder zu beleuchten, und geben konkrete Handlungsempfehlungen als Schritt zur Optimierung der Technik.**

- Baumanagement
- TGA-Planung
- Medizintechnik-Planung
- Energiemanagement
- Gebäudebetriebstechnik
- Medizintechnik
- Informationstechnologie
- Kommunikationstechnik
- CAFM
- Inhouse-Logistik
- Beauftragtenwesen
- Reinigung & Service
- Gastronomie & Service
- medizinische Dokumentation
- Archivierung
- Beratung

**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**<sup>®</sup>  
Facility Management Partner