

Mehr Transparenz im nicht-medizinischen Bereich des Gesundheitswesens

Kompetenzgruppe Hospitality Management und Consumer FM



Nicole Gerber
Kompetenzgruppe Hospitality Management und Consumer FM, geri@zhaw.ch



Susanne Hofer
Leiterin Kompetenzgruppe Hospitality Management und Consumer FM, hosa@zhaw.ch

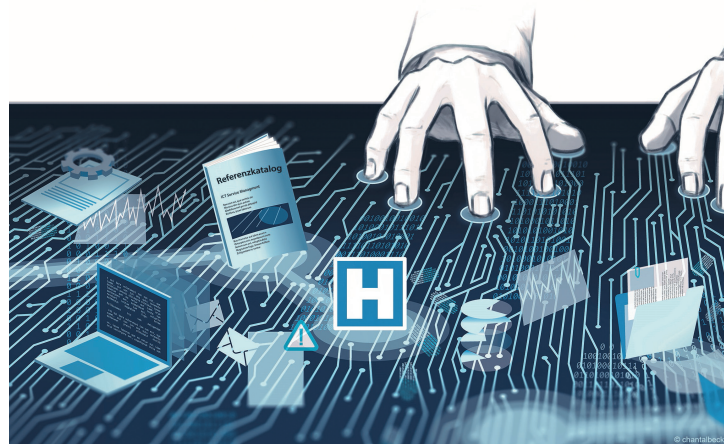


Abb. 1: Illustration der in LekaS 2.0 definierten Leistungen

Das Gesundheitswesen braucht systematische Grundlagen für mehr Transparenz und effektivere Leistungserbringung – auch im nicht-medizinischen Bereich. Version 2.0 des «Leistungskatalogs für nicht-medizinische Leistungen in Spitälern (LekaS)» und der «Referenzkatalog für ICT-Services im Gesundheitswesen» leisten einen wesentlichen Beitrag dazu.

Zunehmend wird Benchmarking auch im Gesundheitswesen eingesetzt, um dadurch Erkenntnisse über das Potenzial von effizienteren respektive effektiveren Leistungen zu gewinnen. Dies gilt je länger, je mehr auch für den Bereich der nicht-medizinischen Leistungen. Das Betreiben von Benchmarking bedingt allerdings aussagekräftige und sinnvolle Kennzahlen und Systeme. Bei der genauen Definition der zu involvierenden Parameter und der konkreten Kennzahlenauswahl wird dabei jeweils die Vielschichtigkeit und Komplexität des Gesundheitskontextes erkennbar.

Leistungskatalog für nicht-medizinische Services

Das Ziel der Forschungsgruppe FM in Healthcare am Institut für Facility Management ist es, die Grundlagen für mehr Transparenz und Ver-

gleichbarkeit im nicht-medizinischen Bereich des Gesundheitswesens zu schaffen. Ein Beitrag dazu ist der Leistungskatalog für nicht-medizinische Leistungen in Spitälern (LekaS), welcher dank zahlreichen Praxisfeedbacks und ausgeweiteten Literaturrecherchen spezifiziert und erweitert werden konnte und nun in der Version 2.0 vorliegt. Wie in Abbildung 1 illustriert, werden darin insbesondere die nicht-medizinischen Supportleistungen (Logistik, Infrastruktur, Hygiene, Sicherheit und Hotellerie) behandelt, aber auch die strategischen Management- und deren Supportleistungen.

Wie schon in der Vorgängerversion wird der Katalog auch auf Englisch und Französisch übersetzt und ist unter zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lekas frei zugänglich.

Referenzkatalog für ICT-Services

Die Erweiterung beinhaltet speziell auch den Bereich ICT-Services im Kontext von Gesundheitsorganisationen. In einer Kooperation mit den zwei Wirtschaftspartnern, BEG Analytics und get it services, wurde ergänzend ein Referenzkatalog für ICT-Services im Gesundheitswesen erstellt (zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/referenzkatalog). Dieser beschreibt die Systematik der in LekaS 2.0 definierten ICT-Services wie auch die Grundsätze für entsprechende Benchmarkingansätze in diesem konkreten Kontext. Auf dieser erarbeiteten Basis in Bezug auf die Kundensicht der Leistungen ist nun die Aufarbeitung der technischen Sicht der ICT-Leistungserstellung geplant. ■

Forschungsprojekt Referenzkatalog für ICT-Services im Gesundheitswesen

Leitung:
Nicole Gerber, Kompetenzgruppe Hospitality Management und Consumer FM

Projektdauer:
2018/19

Partner:
BEG Analytics AG,
get it services gmbh

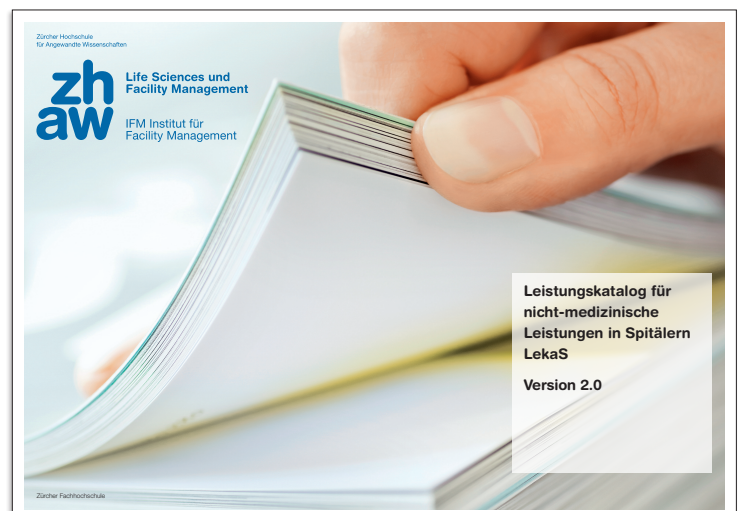


Abb. 2: Referenzkatalog (Titelbild)