

**Catalogue de prestations
non médicales dans les
hôpitaux LekaS**

Version 2.0

Traduit de l'allemand

Traduction:

Antoine Perriard

Auteurs de la version originale en allemand:

Nicole Gerber

Oliver Kuchen

Layout:

Chantal Beck

Éditeur:

Haute école spécialisée zurichoise (ZHAW)

Institut de Facility Management

Campus Grüental / Boîte postale

CH - 8820 Wädenswil

www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare

Novembre 2019

Table des matières

Préambule

Introduction / situation initiale.....	5
Modifications par rapport à la version 1.0.....	6
Groupe cible, objectifs et contenu du LekaS.....	6
Limitation, application et disponibilité du LekaS.....	7
Feedback, perspectives, contact.....	8
Base de classification des niveaux de prestations hospitalières.....	9
Modèle de répartition des prestations médicales et non médicales en milieu hospitalier Version 4.0.....	10
Modèle de répartition des prestations médicales et non médicales en milieu hospitalier (LemoS) Version 4.0.....	11

Contenu du catalogue

Aperçu de la structure du catalogue - Prestations de gestion stratégiques.....	12
Aperçu de la structure du catalogue - Prestations de support de gestion.....	13
Aperçu de la structure du catalogue - Prestations de support non médicales.....	16
Prestations de gestion stratégiques - Aperçu.....	22
Domaine durabilité.....	24
Domaine gestion de la qualité.....	26
Domaine gestion des risques.....	29
Domaine identité d'entreprise.....	32
Domaine gestion des ressources / du sourcing.....	33
Domaine gestion des actifs / du portefeuille.....	34
Domaine gestion des TIC.....	37
Prestations de support de gestion - Aperçu.....	38
Domaine finances & contrôle de gestion.....	40
Domaine gestion RH.....	43
Domaine service juridique & gestion des contrats.....	46
Domaine marketing & communication.....	49
Domaine services de secrétariat.....	51
Domaine services TIC.....	53

Table des matières

Prestations de support non médicales - Aperçu.....	67
Domaine logistique.....	69
Domaine infrastructure.....	91
Domaine hygiène, sûreté & sécurité.....	107
Domaine hôtellerie.....	123
Gestion tactique des ressources.....	139
Gestion de projet.....	141

Appendice

Bibliographie.....	144
Glossaire.....	155
Modifications apportées par rapport à la version 1.0.....	160

Préambule **Introduction / situation initiale**

La version 1.0 du catalogue des prestations de soutien non médical dans les hôpitaux (LekaS) a été publiée en 2015 (www.zhaw.ch/fr/lfsfm/institute-zentren/ifm/ueber-uns/hospitality-management-und-consumer-fm/fm-in-healthcare/lekas/). Cette publication est le résultat de plusieurs années de collaboration interdisciplinaire dans la création du think tank “fm in healthcare“. Depuis lors, LekaS a été utilisé comme base conceptuelle dans des projets dans différents contextes et organisations du secteur de la santé. Cette application pratique a révélé la nécessité de divers ajouts, de spécifications et de quelques corrections. Ceux-ci sont inclus dans cette version 2.0. En particulier, une harmonisation avec le modèle de processus pour les services de soutien non médicaux dans les hôpitaux (PromoS), qui a été élaboré entre-temps, a été réalisée (www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/promos). Nous aimerions remercier tous ceux qui nous ont fait part de leurs commentaires !

Les aspects suivants restent inchangés dans la version 2.0 :

- La classification du document suit la même logique : Introduction, tableaux du catalogue, annexe.
- le contenu de base, basé sur la norme „SN EN 15221-4 (2011) Facility Management : Taxonomie, classification et structures en Facility Management avec les numéros d’identification* correspondants

*Numéro d’identification :

La numérotation de la norme n’est malheureusement pas logique / hiérarchique. Déjà dans la version 1.0, il était envisagé de choisir sa propre numérotation, mais celle-ci a été abandonnée pour diverses raisons. La numérotation doit donc être considérée comme un ID unique et non comme un élément de structuration logique.

Préambule **Modifications par rapport à la version 1.0**

Les aspects suivants sont différents dans la version actuelle par rapport à la **version précédente** :

- Étant donné que les prestations (de soutien) de gestion sont également énumérés de manière plus complète, le titre a été adapté en conséquence.
- Les citations originales de la norme SN EN 15221-4 figurant à gauche dans la version 1.0 ont été omises. Les sources sont, bien sûr, toujours référencées, mais ne sont plus reproduites dans la citation originale.
- Par conséquent, la première colonne „Commentaires, ce qui a été changé dans LekaS par rapport à la norme“ pourrait également être omise.
- Dans les prestations de gestion stratégique et leurs prestations de soutien, de nouvelles conditions générales ont été formulées, ce qui a rendu obsolète la restriction à la référence aux prestations non médicales de soutien.
- Les prestations de soutien à la gestion et en particulier les prestations informatiques ont été définies plus précisément.

Les aspects suivants ont été **ajoutés** :

- Référencement selon la logique du contenu,
- Nouveaux services manquants basés sur PromoS (www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/promos),
- Les changements par rapport à la version 1.0 sont listés en rouge dans l'annexe.

Les aspects suivants ont été **corrigés** :

- Erreurs de contenu / textuelles.

Certains aspects ont été **omis** :

- Certaines prestations ont pu être omises - les justifications respectives sont données dans l'annexe.

La liste de toutes les adaptations effectuées figure en annexe.

Préambule **Groupe cible, objectifs et contenu du LekaS**

Groupe cible du LekaS

LekaS sert de base à toutes les personnes actives sur les plans stratégique, tactique et opérationnel dans le domaine des services non médicaux dans les hôpitaux et, dans une large mesure, dans d'autres établissements de soins de santé.

Objectifs et avantages du LekaS

LekaS offre une désignation, une définition et une délimitation claires et complètes des services non médicaux dans les hôpitaux.

Ces informations favorisent une compréhension interdisciplinaire, intra- et inter-organisationnelle uniforme du type et de la portée des services. Ceci pose des bases pour

- définir des accords de niveau de service (SLAs) clairs et comparables;
- effectuer des descriptions et des améliorations détaillées des processus;
- aborder systématiquement les interrelations et les dépendances entre les niveaux stratégique, tactique et opérationnel;
- accroître la transparence financière et ainsi;
- élaborer et mettre en œuvre des approches d'analyse comparative significatives;
- disposer de bases de discussion bien fondées pour discuter des mesures d'économie d'énergie;
- mettre au point des approches fondées sur les bonnes pratiques.

Contenu du LekaS

LekaS, en tant que catalogue, énumère en détail les prestations dans le domaine non médical, les définit et les délimite les unes des autres.

LekaS se concentre explicitement et continuellement sur :

- Les descriptions et contenus des prestations axés sur les résultats (sans définition des processus, ni aspects organisationnels et financiers);
- La phase d'exploitation (sans phase de construction et projets).

Préambule **Limitation, application et disponibilité du LekaS**

Ce que le LekaS n'est pas

LekaS ne fournit ni les informations sur les indicateurs et ni les paramètres des indicateurs et ne constitue donc pas encore une base concrète d'indicateurs de performance clé (KPI) pour le benchmarking (voir aussi KenkaS <https://www.zhaw.ch/de/lsfm/institute-zentren/ifm/ueber-uns/hospitality-management-und-consumer-fm/fm-in-healthcare/remos/kenkas/>).

- Le LekaS n'est pas une vue des coûts et ne répond pas aux questions sur la répartition des coûts des prestations décrites;
- LekaS n'est pas une vue des processus (voir aussi <https://www.zhaw.ch/de/lsfm/institute-zentren/ifm/ueber-uns/hospitality-management-und-consumer-fm/fm-in-healthcare/remos/promos/>);
- LekaS ne fait aucune recommandation concernant le regroupement de produits, les options de sous-traitance ou la conception des contrats de niveau de service (SLA);
- LekaS n'est pas une vue organisationnelle - celui qui exécute les prestations décrites n'est délibérément pas défini;
- LekaS est un catalogue et non un modèle.

Application du LekaS

Le catalogue est présenté sous forme de tableaux. Les tableaux contiennent les colonnes suivantes :

- Descriptions de la prestation dans le sens d'une prestation axée sur les résultats,
- Numéro unique d'identification de la prestation,
- Descriptions générales, spécifiquement adaptées à la vision de la prestation en milieu hospitalier,
- Prestations explicitement incluses,
- Prestations exclues explicitement,
- Commentaires / compléments éventuels sur une prestation dans le contexte de la santé- toute source accessible au public sur laquelle le contenu a été fondé.

Disponibilité

LekaS 2.0 sous forme de catalogue et les listes correspondantes au format Excel sont disponibles gratuitement sur www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lekas, peuvent être utilisées dans la pratique et adaptées aux besoins spécifiques de chacun.

Préambule **Feedback, perspectives, contact**

Feedback

L'Institut de Facility Management (IFM) de la Haute école spécialisée zurichoise (ZHAW) sont heureux de recevoir des suggestions d'améliorations et de corrections ainsi que des commentaires positifs (voir informations de contact ci-dessous). Il est prévu de mettre à jour et d'améliorer régulièrement le catalogue des services.

Perspectives

L'IFM de la ZHAW a déjà lancé divers projets relatifs au développement des prestations non médicales dans les hôpitaux, ou ces projets sont planifiés (voir aussi délimitation). Les parties intéressées sont invitées à contacter l'IFM pour toute question spécifique ou contribution au projet (voir informations de contact ci-dessous).

Contact

Zurich University of Applied Sciences (ZHAW)
Institute of Facility Management (IFM)
Competency Group of Hospitality Management and Consumer Sciences
Nicole Gerber
nicole.gerber@zhaw.ch, +41 58 934 53 91

Préambule **Base de classification des niveaux de prestations hospitalières**

Afin d'illustrer le système **classification des niveaux de prestations hospitalières**, une logique de délimitation correspondante a été élaborée. Ceci est illustré à la figure 1 et expliqué en détail par Gerber & Läubli (2014).

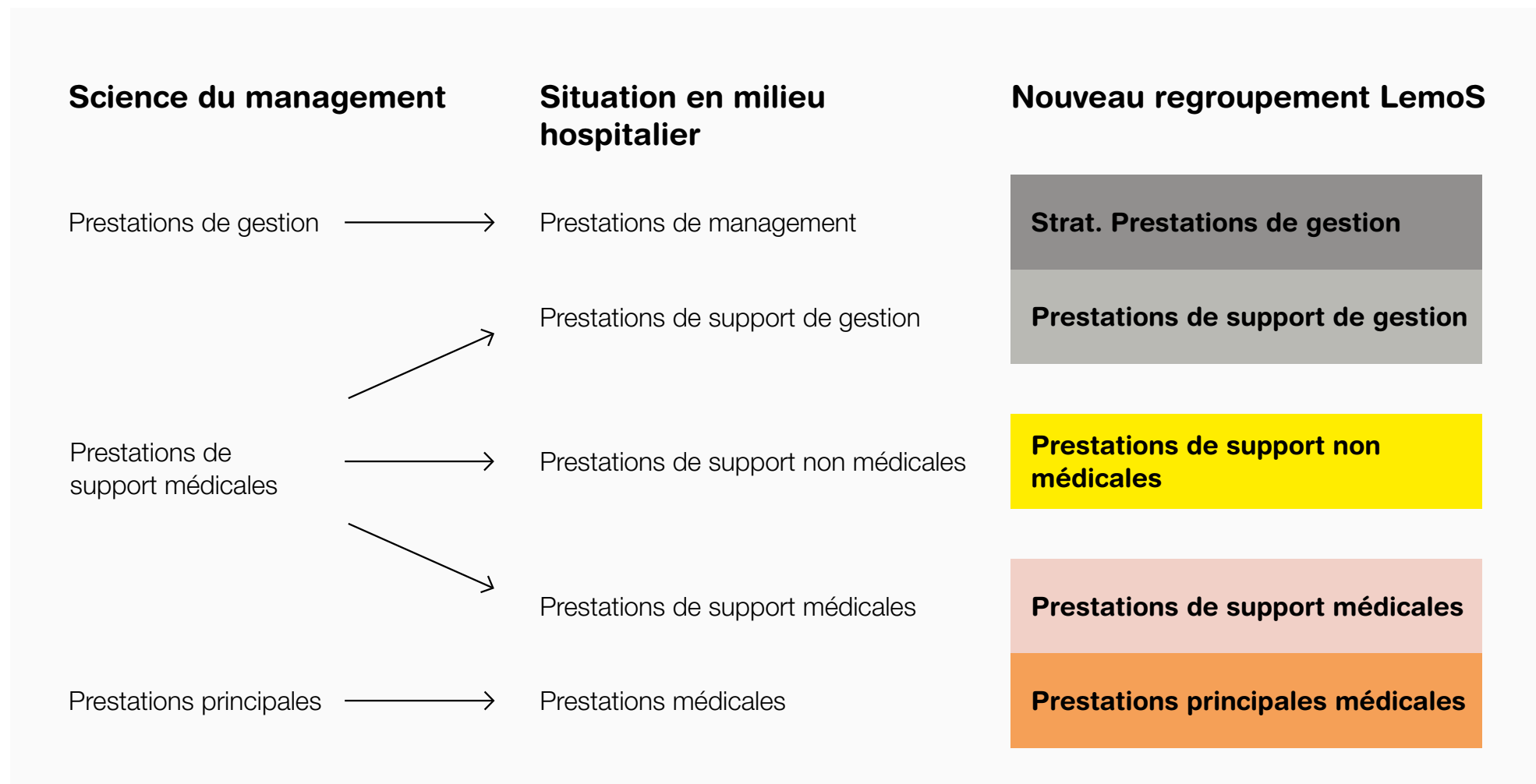


Figure 1 : Regroupement des niveaux de prestations hospitalières (source : Gerber & Läubli, 2014)

Préambule **Modèle de répartition des prestations médicales et non médicales en milieu hospitalier**

Version 4.0

La représentation de la répartition des niveaux de prestations en milieu hospitalier a déjà été adaptée à plusieurs reprises. Ici, une correction supplémentaire est apportée en ce qui concerne la désignation des zones : Les facility services ont été rebaptisés hygiène, sûreté & sécurité. En outre, les prestations de soutien à la gestion seront complétées en fonction des mises à jour du catalogue.

<p>Prestations de gestion stratégiques</p> <p>Durabilité Gestion de la qualité Gestion des risques Identité d'entreprise Gestion des ressources/du sourcing Gestion des actifs/du portefeuille Gestion des TIC</p>					
<p>Prestations de support de gestion</p> <p>Finances & contrôle de gestion Gestion RH Service juridique & gestion des contrats Marketing & communication Services de secrétariat Services TIC</p>					
<p>Prestations de support non médicales</p> <p style="text-align: center;">Gestion tactique des ressources</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top; width: 25%;"> <p>Logistique</p> <p>Approvisionnement Stocks Prestations de transport et d'approvisionnement Élimination & recyclage</p> </td> <td style="vertical-align: top; width: 25%;"> <p>Infrastructure</p> <p>Exploitation & entretien Gestion & mise à disposition des surfaces Approvisionnement en énergie & appr./évacuation des eaux</p> </td> <td style="vertical-align: top; width: 25%;"> <p>Hygiène, sûreté & sécurité</p> <p>Nettoyage & désinfection Traitement des produits médicaux Sûreté Sécurité</p> </td> <td style="vertical-align: top; width: 25%;"> <p>Hôtellerie</p> <p>Restauration Approvisionnement en textiles Gestion de l'hébergement & exploitation de l'immobilier Services hôteliers divers</p> </td> </tr> </table>	<p>Logistique</p> <p>Approvisionnement Stocks Prestations de transport et d'approvisionnement Élimination & recyclage</p>	<p>Infrastructure</p> <p>Exploitation & entretien Gestion & mise à disposition des surfaces Approvisionnement en énergie & appr./évacuation des eaux</p>	<p>Hygiène, sûreté & sécurité</p> <p>Nettoyage & désinfection Traitement des produits médicaux Sûreté Sécurité</p>	<p>Hôtellerie</p> <p>Restauration Approvisionnement en textiles Gestion de l'hébergement & exploitation de l'immobilier Services hôteliers divers</p>	Gestion de projet
<p>Logistique</p> <p>Approvisionnement Stocks Prestations de transport et d'approvisionnement Élimination & recyclage</p>	<p>Infrastructure</p> <p>Exploitation & entretien Gestion & mise à disposition des surfaces Approvisionnement en énergie & appr./évacuation des eaux</p>	<p>Hygiène, sûreté & sécurité</p> <p>Nettoyage & désinfection Traitement des produits médicaux Sûreté Sécurité</p>	<p>Hôtellerie</p> <p>Restauration Approvisionnement en textiles Gestion de l'hébergement & exploitation de l'immobilier Services hôteliers divers</p>		
<p>Prestations de support médicales</p> <p>Pharmacie, laboratoire, services sociaux/aumônerie, recherche et éducation, prestations liées à la gestion des patients (y compris administration des patients, gestion et mise à disposition des lits)</p>	Gestion de projet				
<p>Prestations médicales principales</p> <p>(selon DIN 13080:2016-06)</p> <p>Examens et traitements : Admission d'urgence, services cliniques ambulatoires, services de consultation, diagnostics fonctionnels, endoscopie, médecine de laboratoire, diagnostic par imagerie et procédures radiologiques interventionnelles, médecine nucléaire, chirurgie, accouchement, radiothérapie, traitements de soutien, morgue/pathologie</p> <p>Soins : Soins généraux, soins aux accouchées et aux nouveau-nés, soins intensifs, dialyse, pédiatrie, maladies infectieuses, maladies psychiques, médecine nucléaire, gériatrie, hôpital de jour, soins palliatifs, rééducation, station de confort</p>	Gestion de projet				

Figure 2 : **Modèle de répartition des prestations médicales et non médicales dans les hôpitaux, version 4.0**

Préambule **Modèle de répartition des prestations médicales et non médicales en milieu hospitalier (LemoS) Version 4.0**

Conformément aux ajustements apportés à la figure 2, le modèle de répartition des prestations médicales et non médicales en milieu hospitalier (LemoS) est mis à jour comme indiqué à la figure 3.

<p>Prestations de gestion stratégiques</p> <p><u>Durabilité</u> Planification du cycle de vie/ Ingénierie du cycle de vie; système de gest. environnementale; gest. de l'énergie; activités de protection de l'environnement</p> <p><u>Gestion de la qualité</u> Strat. de gest. de la qualité; Normes & lignes directrices; Gest. de la qualité des processus; structure/gest. de la qualité potentielle; des résultats</p> <p><u>Gestion des risques</u> Définition strat. de gest. des risques; situations particulières pour le dispositif; gest. des erreurs</p>	<p><u>Identité d'entreprise</u> Strat. d'identité d'entreprise</p> <p><u>Gestion des ressources / du sourcing</u> Gest. strat. des ressources; Strat. de prix et de négociation; Promotion de l'innovation</p>	<p><u>Gestion des actifs / du portefeuille</u> Strat. de développement du modèle d'affaires; strat. de financement; d'investissement; de portefeuille; de gest. de multi-projets/portefeuille de projets & de programme; de co-opérations; de recherche & développement</p> <p><u>Gestion des TIC</u> Strat. de gest. des serv. TIC</p>	
<p>Prestation de support de gestion</p> <p><u>Finances & contrôle de gestion</u> Comptabilité externe/ financière; comptabilité interne/contrôle de gest.; reporting</p> <p><u>Gestion RH</u> Administration; planification; contrôle du personnel; recrutement/ licenciement; gest. du personnel; évaluation des employés/ sondages; formation initiale & formation continue du personnel</p> <p><u>Service juridique & gestion des contrats</u> Service juridique; prise en charge des brevets et des droits d'auteur; prest. de serv. d'assurance ; gest. du contrat; représentation devant les tribunaux et les autorités</p> <p><u>Marketing & communication</u> Prest. de marketing et de communication</p> <p><u>Services de secrétariat</u> Serv. de secrétariat; traductions; reprographie; prest. de serv. de voyages</p>	<p><u>Services TIC</u></p> <p>Services TIC sur le lieu de travail Serv. de postes de trav. électroniques; téléphonie/app. intelligents; périphériques</p> <p>Service d'applications logicielles pour les processus d'affaires médicaux (SIH) Serv. d'appl. logicielles et de modules pour la gest. et la docum. des dossiers patients; serv. d'appl. diagnostiques; de planification des ressources liées aux patients; méd., thérapeutique & infirmière d'aide à la décision</p> <p>Services de gestion et d'applications de soutien non médicaux Serv. d'appl. d'aide à la décision en matière de gest. strat.; serv. d'appl. de l'ERP</p>		Gestion de projet
<p>Prestations de support non médicales</p> <p><u>Logistique</u></p> <p>Approvisionnement Commande interne; Approvisionnement opérationnel & tactique</p> <p>Stocks Contrôle des entrées de marchandises; Gest. des stocks; préparation des commandes</p> <p>Prestations de transport et d'approvisionnement Serv. externes/internes de transport de personnes; transport & distribution de marchandises; serv. postaux; déménagements; gest. de la flotte de véhicules</p> <p>Élimination & recyclage</p> <p>Gestion tactique des ressources</p> <p><u>Infrastructure</u></p> <p>Exploitation & entretien Biens mobiles & immobiliers non méd./méd. & espaces extérieurs; Serv. helpdesk et de conciergerie; Aménagements spécifiques au locataire</p> <p>Gestion & mise à disposition des surfaces Mise à disposition & gest. des locaux; Administration des biens; mise à disposition du poste de travail</p> <p>Approvisionnement en énergie & appr./ évacuation des eaux</p>		<p><u>Hôtellerie</u></p> <p>Restauration Rest. pour les patients/résidents; le personnel & les visiteurs; distributeurs automatiques; Rest. externe & des événements</p> <p>Approvisionnement en textiles Serv. de blanchisserie et de réparation du linge des patients; des résidents; d'entreprise; Linge spécial; habits de travail & linge spécial; Serv. de blanchisserie pour des tiers</p> <p>Gestion de l'hébergement & exploitation de l'immobilier Héberg. du personnel/ des visiteurs; Hôtel pour patients/visiteurs; chambre de piquet</p> <p>Services hôteliers divers Serv. de réception et de contact; Vestiaire; Gest. des événements; exploitation en propre de kiosques/magasins; garde d'enfants; Accompagnement non méd. de patients; Médiathèque non méd. & archivage</p>	

Figure 3 : Modèle de répartition des prestations médicales et non médicales en milieu hospitalier (LemoS) version 4.0

Contenu du catalogue **Aperçu de la structure du catalogue - Prestations de gestion stratégiques**

La structure du catalogue suit les thèmes (spécialisés) présentés dans le LemoS 4.0

Prestations de gestion stratégiques 9000..... **23**

Durabilité 9100..... **24**

Planification du cycle de vie / Ingénierie 9110.....	24
Système de gestion environnementale 9180.....	24
Gestion de l'énergie 9190.....	24
Activités de protection de l'environnement 2130.....	25

Gestion de la qualité 9200..... **26**

Stratégie de gestion de la qualité 9291.....	26
Normes et lignes directrices 9210.....	27
Gestion de la qualité des processus 9290.....	27
Structure / gestion de la qualité potentielle 9292.....	27
Gestion de la qualité des résultats 9293.....	28

Gestion des risques 9300..... **29**

Définition d'une stratégie de gestion des risques 9310.....	29
Gestion des erreurs 9310.10.....	29
Situations particulières pour le dispositif 9390.....	29
Résolution suite à des événements majeurs 9390.10.....	30
Résolution de situations particulières 9390.20.....	30
Résolution de situations exceptionnelles (catastrophes) 9390.30.....	30
Résolution de situations dangereuses externes 9390.40.....	30
Résolution de situations dangereuses d'origine biologique 9390.50.....	31
Résolution de situations dangereuses d'origine chimique 9390.60.....	31
Résolution de situations dangereuses internes 9390.70.....	31

Identité d'entreprise 9400..... **32**

Stratégie d'identité d'entreprise 9490.....	32
---	----

Gestion des ressources / du sourcing 9500..... **33**

Gestion stratégique des ressources 9591.....	33
Stratégie de prix et de négociation 9592.....	33
Promotion de l'innovation 9410.....	33

Gestion des actifs / de portefeuille 9600..... **34**

Stratégie de développement du modèle d'affaires 9690.....	34
Stratégie de financement 9620.....	34
Stratégie d'investissement 9691.....	34
Stratégie de portefeuille 9692.....	35
Stratégie de gestion de multi-projets / portefeuille de projets & de programme 9693.....	35
Stratégie de coopérations 9694.....	36
Stratégie de recherche et développement 9695.....	36

Gestion des TIC 9700..... **37**

Stratégie de gestion des services TIC 9710.....	37
---	----

Contenu du catalogue **Aperçu de la structure du catalogue - Prestations de support de gestion**

La structure du catalogue suit les thèmes (spécialisés) présentés dans le LemoS 4.0

Prestations de support de gestion 2500..... **39**

Finances & contrôle de gestion 2510..... **40**

Planification des prestations de finances et contrôle de gestion 2510.01.....	40
Gestion des missions des finances & du contrôle de gestion 2510.02.....	40
Comptabilité externe / Comptabilité financière 2511.....	40
Comptabilité interne / contrôle de gestion, reporting 2513.....	41
Comptabilisation des services financiers et de contrôle de gestion 2510.10.....	41
Management de la qualité des services financiers et de contrôle de gestion 2510.20.....	41
Contrôle qualité des services financiers et de contrôle de gestion 2510.21.....	41
Assurance de la qualité / amélioration des services financiers et de contrôle de gestion 2510.22.....	42

Gestion RH 2520..... **43**

Planification des ressources humaines 2520.01.....	43
Gestion des missions des ressources humaines 2520.02.....	43
Administration du personnel 2521.....	43
Planification du personnel 2520.90.....	43
Contrôle du personnel 2520.91.....	44
Recrutement / licenciement 2522.....	44
Gestion du personnel 2520.92.....	44
Évaluation des employés / sondages 2520.93.....	44
Formation initiale et formation continue du personnel 2523.....	44
Comptabilisation des prestations des ressources humaines 2520.94.....	45
Gestion de la qualité des prestations des ressources humaines 2520.95.....	45
Inspection de la qualité des services des ressources humaines 2520.96.....	45
Assurance / amélioration de la qualité des prestations des ressources humaines 2520.97.....	45

Service juridique & gestion des contrats 2530..... **46**

Planification des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats 2530.01.....	46
Gestion des missions de conseils juridiques et de gestion des contrats 2530.02.....	46
Service juridique 2531.....	46
Prise en charge des brevets et des droits d'auteur 2532.....	46
Prestations de services d'assurance 2533.....	47
Gestion du contrat 2534.....	47
Représentation devant les tribunaux et les autorités 2530.10.....	47
Comptabilisation des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats 2530.20.....	47
Gestion de la qualité des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats 2530.30.....	47
Contrôle de qualité des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats 2530.31.....	47
Assurance / amélioration de la qualité des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats 2530.32.....	48

Marketing & communication 2540..... **49**

Planification des prestations de marketing et de communication 2540.01.....	49
Gestion des missions du marketing et de la communication 2540.02.....	49
Prestations de marketing et de communication 2540.10.....	49
Comptabilisation des prestations de marketing et de communication 2540.20.....	49
Gestion de la qualité des prestations de marketing et de communication 2540.30.....	50
Assurance qualité pour les prestations de marketing et de communication 2540.31.....	50
Assurance / amélioration de la qualité des prestations de marketing et de communication 2540.32.....	50

Services de secrétariat 2560..... **51**

Planification des services de secrétariat 2560.01.....	51
Gestion des missions pour les services de secrétariat 2560.02.....	51
Services de secrétariat 2560.10.....	51

Traductions 2560.20.....	51	Services d'applications diagnostiques 2372.....	58
Reprographie 2421.....	51	Système d'information radiologique (SIR) 2372.10.....	59
Prestations de service de voyages 2442.....	51	Système d'archivage et de communication d'images (PACS) 2372.20.....	59
Comptabilisation des services de secrétariat 2560.30.....	51	Système d'information de laboratoire (SIL) 2372.30.....	59
Gestion de la qualité des services de secrétariat 2560.40.....	52	Services d'application de planification des ressources liées aux patients 2373.....	59
Contrôle de la qualité des services de secrétariat 2560.41.....	52	Services de module d'entrée en service en soins infirmiers (PEA) 2373.10.....	60
Assurance de la qualité / amélioration des services de secrétariat 2560.42.....	52	Services de module de planification des lits / gestion de l'occupation 2373.20.....	60
Services TIC 2300.....	53	Services de module d'ordonnancement des patients 2373.30.....	60
Planification des services TIC 2300.01.....	53	Services de module de planification des salles de soins 2373.40.....	60
Gestion des missions TIC 2300.02.....	53	Services de module de planification des appareils 2373.50.....	60
Services TIC sur le lieu de travail 2360.....	53	Système pharmaceutique 2373.60.....	60
Services de postes de travail électroniques 2361.....	53	Services d'application médicaux, thérapeutiques et infirmiers d'aide à la décision 2374.....	61
Services de poste de travail électronique standards (physique) 2361.10.....	54	Services de module d'aide à la décision médicale 2374.10.....	61
Services de poste de travail électronique spécifiques (physique) 2361.20.....	54	Services de module d'aide à la décision thérapeutique 2374.20.....	61
Services de lieu de travail virtuel 2361.30.....	54	Services de module d'aide à la décision infirmière 2374.30.....	61
Services informatiques aux utilisateurs 2361.40.....	55	Services de gestion et d'application de soutien non médicaux 2380.....	62
Services de téléphonie / d'appareils intelligents 2362.....	55	Services d'applications d'aide à la décision en matière de gestion stratégique 2381.....	62
Services de téléphonie 2362.10.....	55	Services de module d'aide à la décision pour la gestion économique et stratégique managériale 2381.10.....	62
Services de périphériques 2363.....	55	Services de module d'aide à la décision en gestion stratégique des soins médicaux, thérapeutiques ou infirmiers 2381.20.....	62
Services d'appareils multifonctions 2363.10.....	56	Services d'application de planification des ressources de l'entreprise (ERP) 2382.....	63
Services de poste d'impressions 2363.20.....	56	Services de module pour les finances et le contrôle de gestion 2382.01.....	63
Autres services liés aux appareils 2363.30.....	56	Services du module pour les ressources humaines 2382.02.....	63
Service d'applications logicielles pour les processus d'affaires médicaux (SIH) 2370.....	57		
Service d'applications logicielles et de modules pour la gestion et la documentation des dossiers patients 2371.....	57		
Services de module d'admission des patients 2371.10.....	58		
Services de module de planification et de documentation des traitements médicaux / thérapeutiques / soins infirmiers 2371.20.....	58		
Services de modules d'enregistrement des services médicaux pour facturation 2371.30.....	58		

Contenu du catalogue **Aperçu de la structure du catalogue - Prestations de support de gestion**

Services de module pour le conseil juridique et la gestion des contrats 2382.03.....	63
Services de module pour le marketing & la communication 2382.04.....	63
Services de module pour les service de secrétariat 2382.05.....	63
Services de module de gestion des services TIC 2382.06.....	64
Services de module d'administration logistique 2382.07.....	64
Services de module de gestion des infrastructures 2382.08.....	64
Services de module de gestion de la sécurité et de la sûreté 2382.09.....	64
Services de module de gestion de l'hygiène 2382.10.....	65
Services du module de gestion hôtelière 2382.11.....	65
Services de module de gestion de projet 2382.12.....	65
Facturation des services TIC 2300.10.....	65
Gestion de la qualité des services TIC 2300.20.....	65
Contrôle de la qualité des services TIC 2300.21.....	65
Assurance de la qualité / amélioration des services TIC 2300.22.....	66

Contenu du catalogue **Aperçu de la structure du catalogue - Prestations de support non médicales**

La structure du catalogue suit les thèmes (spécialisés) présentés dans le LemoS 4.0

Prestations de support non médicales 1990.01..... 68

Logistique 2400..... 70

Approvisionnement 2550..... 71

Planification du rendement en matière d'approvisionnement 2550.90.....	71
Gestion des missions de l'approvisionnement 2550.91.....	71

Commande interne 2550.92..... 71

Commande interne de matériel et services médicaux 2550.93.....	71
Commande interne de matériel et de services non médicaux 2550.94.....	71

Approvisionnement opérationnel 2551..... 71

Approvisionnement opérationnel médical 2551.10..... 72

Approvisionnement opérationnel en matériel médical & médicaments 2551.11.....	72
Approvisionnement opérationnel de prestations de services médicaux 2551.12.....	72

Approvisionnement opérationnel non médical 2551.20..... 72

Approvisionnement opérationnel de matériel non médical 2551.21.....	72
Approvisionnement opératif de prestations de services non médicaux 2551.22.....	72

Approvisionnement tactique 2552..... 73

Approvisionnement médical tactique 2552.10..... 73

Approvisionnement tactique du matériel médical et des médicaments 2552.11.....	74
Approvisionnement tactique de prestations de services médicaux 2552.12.....	74

Approvisionnement tactique non médical 2552.20..... 74

Approvisionnement tactique pour des matériels non médicaux 2552.21.....	74
---	----

Approvisionnement tactique de prestations de services non médicaux 2552.22.....	74
---	----

Comptabilisation des services d'approvisionnement 2550.95.....	74
--	----

Gestion de la qualité des services d'approvisionnement 2550.96.....	75
---	----

Inspection de la qualité des services d'approvisionnement 2550.97.....	75
--	----

Assurance / amélioration de la qualité des services d'approvisionnement 2550.98.....	75
--	----

Stocks 2490..... 76

Planification des prestations de stockage 2490.01.....	76
--	----

Gestion des missions de stockage 2490.02.....	76
---	----

Contrôle des entrées de marchandises 2490.10.....	76
---	----

Gestion des stocks 2490.20..... 76

Gestion de l'inventaire du matériel médical 2490.21.....	77
--	----

Gestion des stocks de matériel non médical 2490.22.....	77
---	----

Gestion du stockage des marchandises dangereuses 2490.23.....	78
---	----

Préparation des commandes 2490.30..... 78

Préparation des commandes de matériel médical 2490.31.....	78
--	----

Préparation des commandes de matériel non médical 2490.32.....	78
--	----

Préparation des commandes de marchandises dangereuses 2490.33.....	79
--	----

Comptabilisation des services d'entreposage 2490.40.....	79
--	----

Gestion de la qualité des services de stockage 2490.50.....	79
---	----

Contrôle de la qualité des services de stockage 2490.51.....	79
--	----

Assurance / amélioration de la qualité des services de stockage 2490.52.....	79
--	----

Contenu du catalogue **Aperçu de la structure du catalogue - Prestations de support non médicales**

Prestations de transport et d'approvisionnement 2443 80

Planification de la capacité de transport et d'approvisionnement 2443.01.....	80
Gestion des missions de transport et d'approvisionnement 2443.02.....	80

Transport de personnes 2443.10 80

Services externes de transport de personnes 2443.11.....	80
Services internes de transport de personnes 2443.12.....	80

Transport et distribution de marchandises 2443.20 81

Transport et distribution externes de marchandises non dangereuses 2443.21.....	81
Transport et distribution externes de marchandises dangereuses 2443.22.....	81
Transport et distribution externes de produits stupéfiants 2443.23.....	81
Transport et distribution internes de marchandises non dangereuses 2443.24.....	81
Transport et distribution internes de marchandises dangereuses 2443.25.....	82
Transport et distribution internes de produits stupéfiants 2443.26.....	82
Services postaux 2422.....	82
Déménagements 2430.....	82
Gestion de la flotte de véhicules 2441.....	83

Comptabilisation des prestations de transport et d'approvisionnement 2443.30.....	83
Gestion de la qualité de prestations de transport et d'approvisionnement 2443.40.....	83
Contrôle de la qualité des prestations de transport et d'approvisionnement 2443.41.....	83
Assurance / amélioration de la qualité dans le domaine des services de transport et de prestation. 2443.42.....	83

Élimination & recyclage 1173 84

Planification des prestations d'élimination et de recyclage 1173.01.....	84
--	----

Gestion des missions de l'élimination et du recyclage 1173.02.....	85
--	----

Élimination de matériaux non liés au secteur 1173.10 85

Élimination de matériaux recyclables 1173.11.....	85
Élimination des déchets verts 1173.12.....	85
Élimination de déchets électroniques 1173.13.....	85
Élimination de déchets industriels 1173.14.....	86
Élimination de documents sensibles & supports de données 1173.15.....	86

Élimination de déchets hospitaliers 1173.20 86

Élimination de déchets médicaux non problématiques (ordures ménagères) 1173.21.....	87
Élimination de déchets organiques 1173.22.....	87
Élimination de parties du corps, d'organes & de tissus (déchets pathologiques) 1173.23.....	87
Élimination de déchets contenant du sang, des excréments & sécrétions, présentant un danger de contamination 1173.24.....	88
Élimination de déchets présentant un danger de blessure / sharps 1173.25.....	88
Élimination de médicaments périmés 1173.26.....	88
Élimination de déchets cytostatiques 1173.27.....	88
Élimination de déchets infectieux 1173.28.....	89
Élimination de déchets chimiques 1173.29.....	89
Élimination de déchets radioactifs 1173.30.....	89

Comptabilisation des prestations d'élimination et de recyclage 1173.40.....	89
---	----

Gestion de la qualité des prestations d'élimination et de recyclage 1173.50.....	90
--	----

Contrôle de la qualité des prestations d'élimination et de recyclage 1173.51.....	90
---	----

Assurance / amélioration de la qualité des prestations d'élimination et de recyclage 1173.52.....	90
---	----

Infrastructure 1000.90 92

Exploitation & entretien 1160 93

Planification des prestations d'exploitation et d'entretien 1160.01.....	93
--	----

Gestion des missions des prestations d'exploitation et d'entretien 1160.02.....	93
---	----

Exploitation et entretien d'immobilisations corporelles immobilières à usage non médical 1190..... 93

Exploitation des bâtiments 1162.....	93
Entretien des bâtiments 1163.....	94
Exploitation de la technique des installations 1164.....	94
Entretien de la technique des installations 1165.....	94

Exploitation et entretien d'immeubles, d'installations et d'équipements médicaux 1191..... 95

Fonctionnement d'un équipement médico-technique pour l'exploitation d'un véhicule immobilisé 1191.10.....	95
Entretien de l'équipement médico-technique d'exploitation immobilisé 1191.11.....	95

Exploitation et maintenance d'équipements médicaux mobiles 1192..... 95

Exploitation d'immobilisations corporelles médicales mobiles 1192.10.....	96
Exploitation et Entretien des immobilisations mobiles médicales 1990.10.....	96

Entretien des immobilisations corporelles mobiles non médicales 1193..... 96

Maintenance du mobilier 1430.....	96
Maintenance Entretien des espaces verts intérieurs 1431.....	97
Maintenance des œuvres d'art 1440.....	97
Maintenance de la signalétique 1449.10.....	97
Maintenance de la décoration des salles 1449.20.....	97

Exploitation et entretien des espaces extérieurs 1200..... 98

Exploitation et entretien des biens-fonds Sites et parcelles 1210.....	98
Exploitation et entretien des surfaces supplémentaires sur le site 1220.....	98
Exploitation et entretien des places de parc 1230.....	99

Helpdesk 1161.....	99
Aménagements spécifiques au locataire 1410.....	99

Comptabilisation des prestations d'entretien et d'exploitation 1160.10.....	99
Gestion de la qualité des prestations d'entretien et	

d'exploitation 1160.20.....	99
Contrôle de la qualité des des prestations d'entretien et d'exploitation 1160.21.....	100
Assurance / amélioration de la qualité des prestations d'entretien et d'exploitation 1160.22.....	100

Gestion & mise à disposition des surfaces 1420..... 101

Planification des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces 1420.01.....	101
Gestion des missions des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces 1420.02.....	101

Mise à disposition et gestion des locaux 1100..... 101

Administration des biens 1140..... 101

Location des biens à un tiers 1140.10.....	102
Location des biens à un tiers 1140.20.....	102
Gestion locative interne 1140.30.....	102
Comptabilité des objets 1140.40.....	102

Mise à disposition du poste de travail 1400..... 102

Comptabilisation des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces 1420.10.....	103
Gestion de la qualité des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces 1420.20.....	103
Inspection de la qualité des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces 1420.21.....	103
Assurance de la qualité / amélioration de la gestion des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces 1420.22.....	103

Approvisionnement en énergie & approvisionnement / évacuation des eaux 1170..... 104

Planification des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux 1170.01.....	104
Gestion des missions d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux 1170.02.....	104

Approvisionnement de sources d'énergie 1171..... 104

Approvisionnement Chaleur 1171.10.....	105
Système de froid 1171.20.....	105

Contenu du catalogue **Aperçu de la structure du catalogue - Prestations de support non médicales**

Alimentation électrique Courant électrique 1171.30.....	105	Nettoyage non désinfectant sur commande spéciale 1320.10.....	111
Approvisionnement et évacuation des eaux 1172.....	105	Mesures exceptionnelles de désinfection 1320.20.....	112
Traitement des eaux usées & recyclage 1172.10.....	106	Nettoyage des lits 1320.30.....	112
Comptabilisation des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux 1170.10.....	106	Nettoyage de vitres et de façades 1320.40.....	112
Gestion de la qualité des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux 1170.20.....	106	Nettoyage et désinfection des zones à haut risque 1320.50.....	112
Inspection de la qualité des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux 1170.21.....	106	Comptabilisation des prestations de nettoyage et de la désinfection 1300.10.....	112
Assurance de la qualité / amélioration des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux 1170.22.....	106	Gestion de la qualité des prestations de nettoyage et de la désinfection 1300.20.....	112
Hygiène, sûreté & sécurité 1300.90.....	108	Inspection de la qualité des prestations de nettoyage et de la désinfection 1300.21.....	112
Nettoyage & désinfection 1300.....	109	Assurance / amélioration de la qualité des prestations de nettoyage et de la désinfection 1300.22.....	113
Planification du nettoyage et de la désinfection 1300.01.....	109	Traitement des produits médicaux 1390.90.....	114
Gestion des missions de nettoyage et de désinfection 1300.02.....	109	Planification des prestations de traitement des produits médicaux 1390.93.....	114
Nettoyage d'entretien (nettoyage de routine) 1310.....	109	Gestion des missions des prestations de traitement des produits médicaux 1390.94.....	114
Nettoyage d'entretien des surfaces proches des patients 1310.10.....	109	Prestations de services de stérilisation 1390.91.....	114
Nettoyage d'entretien des surfaces loin des patients 1310.20.....	110	Comptabilisation des prestations de traitement des produits médicaux 1390.95.....	114
Nettoyage intermédiaire (nettoyage périodique préservant la valeur) 1330.....	110	Gestion de la qualité des prestations de traitement des produits médicaux 1390.96.....	115
Nettoyage intermédiaire des surfaces proches des patients 1330.10.....	110	Contrôle de la qualité des prestations de traitement des produits médicaux 1390.97.....	115
Nettoyage intermédiaire des surfaces éloignées des patients 1330.20.....	110	Assurance / amélioration de la qualité des prestations de traitement des produits médicaux 1390.98.....	115
Nettoyage de fond 1340.....	110	Sûreté 2110.....	116
Nettoyage de fond des surfaces proches des patients 1340.10.....	111	Planification des prestations de sûreté 2110.01.....	116
Nettoyage de fond des surfaces éloignées des patients 1340.20.....	111	Gestion des missions des prestations de sûreté 2110.02.....	116
Nettoyage spécifique (Nettoyage spécial) 1320.....	111	Garantie de la sécurité au travail 2111.....	116
		Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé dans le bâtiment 2111.10.....	116
		Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la	

santé aux postes de travail & aux équipements 2111.20.....	117
Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé par les personnes, les comportements et les charges 2111.30.....	117
Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé par l'organisation du travail et les protections spéciales 2111.40.....	117
Prestations de médecine du travail 2112.....	118
Comptabilisation des prestations de sûreté 2110.10.....	118
Gestion de la qualité des prestations de sûreté 2110.20.....	118
Contrôle de la qualité des prestations de sûreté 2110.21.....	118
Assurance / amélioration de la qualité Services de sécurité 2110.22.....	118
Sécurité 2120.....	119
Planification des prestations de sécurité 2120.01.....	119
Gestion des missions de la sécurité 2120.02.....	119
Protection de la personne 2121.....	119
Protection de la propriété, du patrimoine & des valeurs 2122.....	119
Protection contre l'incendie 2122.10.....	119
Protection technique & architecturale contre l'incendie 2122.11.....	120
Protection contre l'incendie générale, défensive & d'entreprise 2122.12.....	120
Protection de l'objet 2122.20.....	120
Protection de l'information 2122.30.....	121
Obligations contractuelles & mesures organisationnelles de protection de l'information 2122.31.....	121
Mesures de protection des informations techniques 2122.32.....	121
Comptabilisation des prestations de sécurité 2120.10.....	121
Gestion de la qualité des prestations de sécurité 2120.20.....	121
Contrôle de la qualité des prestations de sécurité 2120.21.....	121
Assurance / amélioration de la qualité des prestations de sécurité 2120.22.....	122

Hôtellerie 2200.01.....	124
Restauration 2220.....	125
Planification des services de restauration 2220.01.....	125
Gestion des commandes Restauration 2220.02.....	125
Restauration pour les patients & les résidents 2220.10.....	125
Planification des services de restauration pour les patients et les résidents 2220.11.....	125
Production des services de restauration pour les patients et les résidents 2220.12.....	125
Service d'étage pour la restauration des patients et des résidents 2220.13.....	126
Restauration pour le personnel 2220.20.....	126
Planification des services de restauration pour le personnel 2220.21.....	126
Production des services de restauration pour le personnel 2220.22.....	126
Distribution des services de restauration 2220.23.....	126
Restauration pour les visiteurs 2220.30.....	126
Planification des services de restauration pour les visiteurs 2220.31.....	126
Production des services de restauration pour les visiteurs 2220.32.....	127
Distribution des services de restauration des visiteurs 2220.33.....	127
Service à table au restaurant 2220.34.....	127
Laverie 2220.35.....	127
Entreposage des aliments 2220.36.....	127
Services d'alimentation par automates, machines à café, fontaines à eau 2220.40.....	127
Restauration externe & des événements 2220.50.....	127
Comptabilisation des services de restauration 2220.60.....	127
Gestion de la qualité des services de restauration 2220.70.....	128
Contrôle de la qualité des services de restauration 2220.71.....	128
Assurance de la qualité / amélioration des services de restauration 2220.72.....	128

Contenu du catalogue **Aperçu de la structure du catalogue - Prestations de support non médicales**

Approvisionnement en textiles 2240	129	Administration et exploitation chambre de piquet 2290.40.....	134
Planification de l'approvisionnement en textile 2240.01.....	129	Comptabilisation de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier 2290.50.....	134
Gestion des missions d'approvisionnement en textile 2240.02.....	129	Gestion de la qualité de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier 2290.60.....	134
Services de blanchisserie 2241	129	Contrôle de la qualité de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier 2290.61.....	135
Entretien du linge des patients & des résidents 2241.10.....	129	Assurance de la qualité / amélioration de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier 2290.62.....	135
Mise à disposition des vêtements de travail 2241.20.....	129	Services hôteliers divers 2200	136
Mise à disposition du linge d'entreprise 2241.30.....	130	Planification des services hôteliers 2200.01.....	136
Mise à disposition du linge spécial 2241.40.....	130	Gestion des missions pour les services hôteliers 2200.02.....	136
Service de blanchisserie pour des tiers 2241.50.....	130	Services de réception & de contact 2210.....	136
Réparation du linge 2241.60	130	Exploitation et gestion des vestiaire 2209.....	136
Réparation du linge des patients et des résidents 2241.61.....	131	Gestion des événements 2230.....	137
Réparation de vêtements de travail 2241.62.....	131	Exploitation en propre de kiosques & de magasins 2990.10.....	137
Réparation de linge d'entreprise 2241.63.....	131	Garde d'enfants 2250	137
Réparation de linge spécial 2241.64.....	131	Services de crèche 2250.10.....	137
Réparation de linge de tiers 2241.65.....	131	Service de garderie 2250.20.....	137
Comptabilisation des prestations d'approvisionnement en textiles 2240.10.....	131	Accompagnement non médical de patients 2990.20.....	137
Gestion de la qualité des prestations d'approvisionnement en textiles 2240.20.....	131	Médiathèque non médicale & archivage 2423.....	137
Contrôle de la qualité des prestations d'approvisionnement en textiles 2240.21.....	131	Comptabilisation des services hôteliers 2200.10.....	138
Assurance / amélioration de la qualité des prestations d'approvisionnement en textiles 2240.22.....	132	Gestion de la qualité des services hôteliers 2200.20.....	138
Gestion de l'hébergement et exploitation de l'immobilier 2290	133	Contrôle de la qualité des services hôteliers 2200.21.....	138
Planification de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier 2290.01.....	133	Assurance de la qualité / amélioration des services hôteliers 2200.22.....	138
Gestion des missions liées à la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier 2290.02.....	133	Gestion tactique des ressources 2590	140
Administration et exploitation du logement du personnel 2290.10.....	133	Gestion de projet 3000	142
Administration et exploitation des hébergements pour visiteurs 2290.20.....	134		
Administration et exploitation de l'hôtel pour patients / visiteurs 2290.30.....	134		

<h2>Prestations de gestion stratégiques</h2> <p><u>Durabilité</u> Planification du cycle de vie / Ingénierie du cycle de vie; système de gest. environnementale; gest. de l'énergie; activités de protection de l'environnement</p> <p><u>Gestion de la qualité</u> Strat. de gest. de la qualité; Normes & lignes directrices; Gest. de la qualité des processus; structure/gest. de la qualité potentielle; des résultats</p> <p><u>Gestion des risques</u> Définition strat. de gest. des risques; situations particulières pour le dispositif; gest. des erreurs</p> <p><u>Identité d'entreprise</u> Strat. d'identité d'entreprise</p> <p><u>Gestion des ressources/du sourcing</u> Gest. strat. des ressources; Strat. de prix et de négociation; Promotion de l'innovation</p> <p><u>Gestion des actifs/du portefeuille</u> Strat. de développement du modèle d'affaires; strat. de financement; d'investissement; de portefeuille; de gest. de multi-projets/portefeuille de projets & de programme; de co-opérations; de recherche & développement</p> <p><u>Gestion des TIC</u> Strat. de gest. des serv. TIC</p>		
<h2>Prestation de support de gestion</h2> <p><u>Finances & contrôle de gestion</u> Comptabilité externe/financière; comptabilité interne/contrôle de gest.; reporting</p> <p><u>Gestion RH</u> Administration; planification; contrôle du personnel; recrutement/licenciement; gest. du personnel; évaluation des employés/sondages; formation initiale & formation continue du personnel</p> <p><u>Service juridique & gestion des contrats</u> Service juridique; prise en charge des brevets et des droits d'auteur; prest. de serv. d'assurance; gest. du contrat; représentation devant les tribunaux et les autorités</p> <p><u>Marketing & communication</u> Prest. de marketing et de communication</p> <p><u>Services de secrétariat</u> Serv. de secrétariat; traductions; reprographie; prest. de serv. de voyages</p> <p><u>Services TIC</u> Services TIC sur le lieu de travail Serv. de postes de trav. électroniques; téléphonie/app. intelligents; périphériques</p> <p>Service d'applications logicielles pour les processus d'affaires médicaux (SIH) Serv. d'appl. logicielles et de modules pour la gest. et la docum. des dossiers patients; serv. d'appl. diagnostiques; de planification des ressources liées aux patients; méd., thérapeutique & infirmière d'aide à la décision</p> <p>Services de gestion et d'applications de soutien non médicaux Serv. d'appl. d'aide à la décision en matière de gest. strat.; serv. d'appl. de l'ERP</p>		Gestion de projet
<h2>Prestations de support non médicales</h2> <p><u>Logistique</u> Approvisionnement Commande interne; Approvisionnement opérationnel & tactique</p> <p>Stocks Contrôle des entrées de marchandises; Gest. des stocks; préparation des commandes</p> <p>Prestations de transport et d'approvisionnement Serv. externes/internes de transport de personnes; transport & distribution de marchandises; serv. postaux; déménagements; gest. de la flotte de véhicules</p> <p>Élimination & recyclage</p> <p>Gestion tactique des ressources</p> <p><u>Infrastructure</u> Exploitation & entretien Biens mobiles & immobiliers non méd./méd. & espaces extérieurs; Serv. helpdesk et de conciergerie; Aménagements spécifiques au locataire</p> <p>Gestion & mise à disposition des surfaces Mise à disposition & gest. des locaux; Administration des biens; mise à disposition du poste de travail</p> <p>Approvisionnement en énergie & appr./évacuation des eaux</p> <p><u>Hygiène, sûreté & sécurité</u> Nettoyage & désinfection Nettoyage d'entretien; intermédiaire; de fond; nettoyage spécial</p> <p>Traitement des produits médicaux Prest. de serv. de stérilisation</p> <p>Sûreté Sécurité au travail & protection de la santé</p> <p>Sécurité Protection de la personne; contre l'incendie; de l'objet; de l'information</p> <p><u>Hôtellerie</u> Restauration Rest. pour les patients/résidents; le personnel & les visiteurs; distributeurs automatiques; Rest. externe & des événements</p> <p>Approvisionnement en textiles Serv. de blanchisserie et de réparation du linge des patients; des résidents; d'entreprise; Linge spécial; habits de travail & linge spécial; Serv. de blanchisserie pour des tiers</p> <p>Gestion de l'hébergement & exploitation de l'immobilier Héberg. du personnel/des visiteurs; Hôtel pour patients/visiteurs; chambre de piquet</p> <p>Services hôteliers divers Serv. de réception et de contact; Vestiaire; Gest. des événements; exploitation en propre de kiosques/magasins; garde d'enfants; Accompagnement non méd. de patients; Médiathèque non méd. & archivage</p>		

Contenu du catalogue Prestations de gestion stratégiques - Aperçu

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Prestations de gestion stratégiques	9000	Planification, mise en œuvre et contrôle de la stratégie de l'entreprise ; définition des objectifs et des mesures à long terme ; systèmes cibles Regroupement des fonctions centrales ou des prestations communes qui sont utilisables pour tous les produits et qui font partie du niveau stratégique (planification et controlling stratégiques)	Développement durable ; gestion de la qualité ; gestion des risques ; identité d'entreprise ; gestion des ressources et du sourcing ; gestion des actifs et du portefeuille ; gestion TIC ; Voir les produits inférieurs spécifiques	Voir prestations y relatives		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 22 ; Braun von Reinersdorff (2007) Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management ; Braun von Reinersdorff & Rasche (2017) Entscheidungsorientiertes Klinikmanagement – Vom Zielsystem zum Wettbewerbsvorteil ; Eichhorn (2008) Von der Krankenhausbetriebslehre zur Krankenhaus-Managementlehre ; Eichhorn (2008) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre ; Eichhorn & Oswald (2017) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre ; Gabler Wirtschaftslexikon (aucune date) Strategisches Management ; Haubrock (2018) Bedeutung des Managements in der Gesundheitswirtschaft ; Knoth et al. (2012) Exzellenzmanagement - Bausteine eines strategischen und operativen Managements im Krankenhaus ; Lohfert (2017) Management und Planungsaufgaben ; Lünge & Zluhan (2017) Strategisches Krankenhausmanagement - in der Praxis ; Oswald et al. (2017) Krankenhaus-Managementlehre -Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts ; Salfeld et al. (2009) Modernes Krankenhausmanagement - Konzepte und Lösungen ; Töpfer & Albrecht (2017) Konsequenzen für das strategische und operative Management von Kliniken bei sich verändernden und verschärfenden Rahmenbedingungen

Contenu du catalogue Prestations de gestion stratégiques

Domaine durabilité - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Durabilité	9100	Développement d'une politique l'échelle de l'entreprise de réduction des besoins en ressources, utilisation économique des locaux tels que les bâtiments et les surfaces ainsi que l'amélioration de la santé et du bien-être des personnes (responsabilité sociale)	Planification du cycle de vie / ingénierie du cycle de vie ; système de gestion de l'environnement ; gestion de l'énergie ; activités de protection de l'environnement Voir prestations subordonnées	Entretien des équipements techniques spéciaux p. ex. panneaux photovoltaïques Mesures opérationnelles et justificatif du respect des lois (cf. 2130)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 23
Planification du cycle de vie / Ingénierie	9110	Mise à disposition d'une perspective de long terme, à l'échelle de l'entreprise, en lien avec la valeur patrimoniale, soutien aux prises de décisions pour les investissements et stratégies de maintenance.				D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 23 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre
Système de gestion environnementale	9180	Définition et mise en œuvre d'un système global de gestion environnementale.	Structure organisationnelle ; responsabilités ; comportements ; procédures formelles ; procédures et moyens pour définir la mise en œuvre de la politique environnementale			D'après Günther (aucune date) Umweltmanagementsystem
Gestion de l'énergie	9190	Assurer la mise en œuvre d'un concept de gestion de l'énergie	Définition de la stratégie énergétique, vérification et négociation des tarifs énergétiques, gestion de la production d'énergie, concept de mesurage de l'énergie, comptabilité et analyse énergétique (y compris l'analyse au niveau des corps de métiers des consommateurs d'énergie), détermination du potentiel d'optimisation, planification des mesures sous l'angle de la gestion d'entreprise, calcul de la rentabilité, optimisation de la consommation énergétique, justificatif des économies			D'après l'association Ingénieur hôpital suisse (2012) Gestion de l'énergie dans les hôpitaux, p. 14 et DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 3

Contenu du catalogue **Prestations de gestion stratégiques**
Domaine durabilité - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Activités de protection de l'environnement	2130	Toutes les activités et les moyens qui sont orientées vers la mise en œuvre et la surveillance des directives environnementales ainsi que vers l'exécution des obligations légales et des améliorations liées à l'environnement	Justificatif de respect des lois			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 39 ; Loi fédérale sur la protection des eaux 814.20 (1991/2017) ; Loi fédérale sur la protection de l'environnement 814.01 (1983/2018)

Contenu du catalogue **Prestations de gestion stratégiques**
Domaine gestion de la qualité - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion de la qualité	9200	Mise en place du système de gestion de la qualité à l'échelle de l'entreprise	Stratégie de gestion de la qualité ; définition des normes et directives ; gestion de la qualité des processus ; structure / gestion de la qualité potentielle ; gestion de la qualité des résultats	Gestion de la qualité médicale	Loi sur l'assurance-maladie (LAMal) ; Ordonnance sur l'assurance-maladie (OMal) ; Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) ; QUALAB (Commission suisse pour l'assurance qualité en laboratoires médicaux) ; SanaCERT Suisse Fondation suisse pour la certification de l'assurance de la qualité dans le domaine de la santé ; SwissPEP - Institut pour la qualité et la recherche dans le domaine des soins de santé	D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 23 ; BAG (2011) Rapport sur la concrétisation de la stratégie qualifiée ; BAG (2009) Qualitätsstrategie des Bundes im Schweizerischen Gesundheitswesen (en allemand avec un résumé en français) ; Bosshard & Straubhaar (2015) Qualität und Qualitätsförderung ; Illison & Kerner (2009) Praxisleitfaden Qualitätsmanagement im Krankenhaus ; ISO 9000 (2015) Systèmes de management de la qualité -- Principes essentiels et vocabulaire ; Meier (2004) Qualitätsmanagement im Spital ; Wissenschaftlicher Beirat (2017) Qualität und Sicherheit der Schweizerischen Gesundheitsversorgung verbessern: Empfehlungen und Vorschläge für die Bundesstrategie
Stratégie de gestion de la qualité	9291	Définition d'objectifs et de mesures de gestion de la qualité à l'échelle de l'entreprise aux niveaux normatif, stratégique et opérationnel, y compris des perspectives transcendantes, orientées produits, utilisateurs, processus et valeurs conformément à la stratégie de gestion des risques	Constitution de la qualité ; politique de qualité ; culture de la qualité ; objectifs de qualité ; structures de qualité ; planification de la qualité ; comportements liés à la qualité ; assurance de la qualité ; contrôle de la qualité ; documentation / manuel de qualité ; audits de qualité			D'après Engelke (2008) Grundlagen der Aufbau- und Ablauforganisation p. 215 ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche ; Haubrock (2018) Qualitätsmanagement ; Kipperhardt et al. (2006) Krankenhausmanagementsysteme ; Töpfer (2017) Ansatz und Nutzen von Qualitätsinitiativen ; Töpfer (2017) Ziele und Entwicklungsstufen der Qualitäts- und Risikosteuerung

Contenu du catalogue **Prestations de gestion stratégiques**
Domaine gestion de la qualité - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Normes et lignes directrices	9210	Définition du traitement et de la mise en œuvre des normes et des lignes directrices	Méthodes telles que ISO 9000 / 9001 ; cycle DMAIC ; management par la qualité totale (MQT) ; SN EN 15224 ; European Foundation for Quality Management (EFQM)			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 23; Haubrock (2018) Qualitätsmanagement ; Illison & Kerner (2009) Praxisleitfaden Qualitätsmanagement im Krankenhaus ; Mansky & Nimptsch (2017) Kennzahlengeschütztes ergebnisorientiertes Qualitätsmanagement im Krankenhaus ; Pira (2000) Umfassendes Qualitätsmanagement im Spital: das EFQM-Modell als Basis ; Töpfer (2017) Ziele und Entwicklungsstufen der Qualitäts- und Risikosteuerung ; Töpfer & Leffler (2017) Anforderungen, Konzeption und Beispiele für Null-Fehler-Qualität im Krankenhaus durch Six Sigma
Gestion de la qualité des processus	9290	Planification, organisation, pilotage, assurance, contrôle, suivi et amélioration de la qualité des processus d'une entreprise à l'échelle de l'entreprise par rapport aux objectifs de l'entreprise				D'après Eichhorn & Oswald (2017) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre ; Haubrock (2018) Qualitätsmanagement ; Illison & Kerner (2009) Praxisleitfaden Qualitätsmanagement im Krankenhaus ; Kipperhardt et al. (2006) Krankenhausmanagementsysteme
Structure / gestion de la qualité potentielle	9292	Planification, organisation, pilotage, assurance, contrôle, suivi et amélioration de la qualité structurelle et potentielle à l'échelle de l'entreprise.	Potentiel de performance / capacité avec le personnel ; équipement technique / équipement ; conditions de travail physiques / organisationnelles et accès à la possibilité d'utiliser les services demandés par les patients			D'après Eichhorn & Oswald (2017) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre ; Haubrock, (2018) Qualitätsmanagement p. 558

Contenu du catalogue **Prestations de gestion stratégiques**
Domaine gestion de la qualité - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion de la qualité des résultats	9293	Planification, organisation, pilotage, contrôle, assurance, suivi et amélioration de la qualité des résultats dans tous les domaines de l'entreprise grâce à la qualité des processus et des structures.	Toutes les prestations effectivement servies ou tous les biens effectivement produits			D'après Eichhorn & Oswald (2017) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre ; Haubrock (2018) Qualitätsmanagement. p. 558 ; Preusker [Interview mit Mansky, Th.] (2012) „Qualitätsindikatoren helfen den Krankenhäusern, noch besser zu werden“

Contenu du catalogue Prestations de gestion stratégiques

Domaine gestion des risques - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion des risques	9300	Identification, analyse, évaluation, suivi et contrôle systématiques des risques	Stratégie de gestion des risques ; mesures à prendre Situations spéciales Voir prestations inférieures	Gestion des risques médicaux		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 24 ; ISO 31000:2009 Management du risque – Principes et lignes directrices
Définition d'une stratégie de gestion des risques	9310	Définition d'une stratégie de gestion des risques / d'un système de gestion des risques en coordination avec la stratégie de gestion de la qualité	Assurer la conformité juridique ; identification des risques ; analyse et appréciation des risques ; évaluation des risques ; évaluation des risques ; priorisation des risques ; définition de la gestion des risques (éviter des risques, réduction des risques, transfert des risques, acceptation des risques) ; contrôle et surveillance des risques ; gestion des plaintes ; identification des possibilités et des opportunités / gestion des opportunités			D'après Buschmann & Schüpfer (2017) Risikomanagement als integraler Bestandteil der Unternehmenssteuerung im Krankenhaus ; Haubrock (2018) Ökonomisches Risikomanagement ; ISO 31000:2018, Management du risque – Lignes directrices. ; Löber (2017) Beschwerde- und Risikomanagement ; Schär (2009) Bedeutung und Aspekte des Risikomanagements am Beispiel der Gesundheitswirtschaft
Gestion des erreurs	9310.10	Gestion du traitement des erreurs	Détection des erreurs ; enregistrement et signalement des erreurs ; analyse des erreurs ; communication des erreurs ; apprentissage suite aux erreurs ; développement d'une culture de l'erreur			D'après Utler (2006) Von der Schuldzuweisung zum Risikomanage ; Utler (2017) Fehler-Management im Krankenhaus
Situations particulières pour le dispositif	9390	Résolution suite à des événements majeurs, situations dangereuses externes, situations dangereuses biologiques, situations dangereuses chimiques, situations dangereuses internes	Gestion des événements majeurs ; situations particulières ; situations extraordinaires ; risques externes, biologiques, chimiques et internes. Voir prestations inférieures			D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux

Contenu du catalogue **Prestations de gestion stratégiques**
Domaine gestion des risques - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Résolution suite à des événements majeurs	9390.10	Événements dont la résolution nécessite un soutien avec des moyens locaux ainsi que la coopération de plusieurs partenaires. D'un point de vue sanitaire, il s'agit d'événements ayant un impact patients important, p. ex. avec plus de dix blessés graves qui nécessitent une période d'hospitalisation très longue				D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux
Résolution de situations particulières	9390.20	Situations dans lesquelles certaines actions ne peuvent être mises en oeuvre selon le déroulement approprié Un exemple typique est la concentration rapide de produits				D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux
Résolution de situations exceptionnelles (catastrophes)	9390.30	Situation des lesquelles un grand nombre d'actions ne peuvent être mise en oeuvre selon le déroulement approprié et pour lesquelles de grandes régions voire l'ensemble du pays est touché La conduite des opérations incombe aux autorités (cantons, confédération)				D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux
Résolution de situations dangereuses externes	9390.40	Résolution de situations dangereuses qui surviennent à cause d'incident externes	Accident de bus, accidents de la route proches / lointains, accidents aériens et atterrissages d'urgence, attentats à la bombe et explosions, effondrement de logements et éboulements, incendies dans les usines et les bâtiments de grande hauteur, empoisonnements de masse, pluies verglaçantes et carambolages de grande ampleur			D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux

Contenu du catalogue **Prestations de gestion stratégiques**
Domaine gestion des risques - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Résolution de situations dangereuses d'origine biologique	9390.50	Résolution de situations dangereuses qui surviennent à cause de bactéries, de virus et de champignons	Alarme épidémie, gestion d'un cas unique de soupçons de maladie hautement contagieuse et présentant un danger pour la vie, déclenchement de diverses maladies infectieuses, pandémie de grippe			D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux
Résolution de situations dangereuses d'origine chimique	9390.60	Résolution de situations dangereuses qui surviennent en raison de soupçons de contamination	Libération accidentelle de matières toxiques sur le lieu de travail et dans les transports, attentats terroristes, attaques criminelles, déploiement militaire d'armes de destruction massive			D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux
Résolution de situations dangereuses internes	9390.70	Résolution de situations dangereuses qui surviennent à cause d'incident internes	Incendies, explosions, libération ou infiltration de matières dangereuses, événements naturels, effondrement de bâtiments (intégraux ou partiels), alertes à la bombe, infrastructures critiques (p. ex. radiologie), prise d'otages, disparition de patients, enlèvements d'enfants, substitution de part, grèves du personnel, sabotages, tueries, homicides de patients (euthanasie), défaillance informatique partielle ou totale			D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux

Contenu du catalogue **Prestations de gestion stratégiques**
Domaine identité d'entreprise - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Identité d'entreprise	9400	Garantir le concept stratégique propre à l'entreprise en matière d'identité d'entreprise	Stratégie d'identité d'entreprise			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 24 ; Esch (aucune date) Corporate Identity
Stratégie d'identité d'entreprise	9490	Définition de mesures d'identité d'entreprise à l'échelle de l'entreprise	Comportement de l'entreprise ; communication d'entreprise ; modèle d'entreprise ; identité de marque ; méthodes de gestion (Kaizen, Lean, Balanced, etc.) ; gestion normative (politique opérationnelle de l'hôpital, culture, philosophie de gestion / leadership, culture du changement)			D'après Braun von Reinersdorff (2007) Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management ; Eichhorn (2008) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre ; Eichhorn & Oswald (2017) Entwicklung der Krankenhaus-Managementlehre ; Esch (aucune date) Corporate Identity ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre ; Haubrock (2018) Relevante Managementkonzepte in der Gesundheitswirtschaft ; Malik (2017) Herausforderung Führung im Krankenhaus ; Roeder & Bunzenmeier (2017) Strukturierte Organisationsentwicklung ; Töpfer (2017) Marktorientierte Ausrichtung und Gestaltung aller Klinikaktivitäten p. 470 ss. ; Töpfer (2017) Checkliste für erfolgreiches Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken

Contenu du catalogue Prestations de gestion stratégiques

Domaine gestion des ressources / du sourcing - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion des ressources / du sourcing	9500	Mise en place d'une stratégie en matière de ressources / sourcing à l'échelle de l'entreprise	Gestion stratégique des ressources ; stratégie de tarification / négociation ; promotion de l'innovation			
Gestion stratégique des ressources	9591	Définition d'un concept de gestion des ressources à l'échelle de l'entreprise				
Stratégie de prix et de négociation	9592	Définition de la stratégie de tarification / négociation à l'échelle de l'entreprise				
Promotion de l'innovation	9410	Mesures visant à faciliter les innovations axées sur les résultats, le potentiel et les processus	Viser, sélectionner, reconnaître, développer, accélérer, échelonner, étendre, mobiliser les innovations			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 24 ; Braun von Reinersdorf (2007) Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management ; Eichhorst (2017) Innovationsmanagement im Krankenhaus – strategische und organisatorische Erfolgsfaktoren ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre ; Specht (aucune date) Innovationsstrategie

Contenu du catalogue Prestations de gestion stratégiques

Domaine gestion des actifs / du portefeuille - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion des actifs / de portefeuille	9600	Assurer une gestion stratégique des actifs et du portefeuille à l'échelle de l'entreprise	Stratégies pour le développement du modèle d'affaires ; le financement ; les investissements ; le portefeuille ; la gestion de portefeuille ; la gestion de multi-projets / portefeuille de projets et la gestion de programme ; les coopérations ; la recherche et le développement. Toutes les prestations liées à la planification stratégique des terrains et des immeubles, activités de gestion des actifs en lien avec l'immobilier, gestion des surfaces non utilisées et sous-location dans le domaine des prestations de support non médicales	Activités d'achat et de vente (projet p), déménagements internes (cf. 2430), améliorations des bâtiments (-> Projet), aménagement par l'utilisateur (-> Projet)		D'après SN EN 15221-4:2011 (D) p. 25
Stratégie de développement du modèle d'affaires	9690	Définition d'une stratégie de développement du modèle d'affaires				D'après Braun von Reinersdorff & Rasche (2017) Entscheidungsorientiertes Klinikmanagement – Vom Zielsystem zum Wettbewerbsvorteil ; Eichhorn (2008) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre ; Freytag (2017) Operatives und strategisches Krankenhausmanagement: Von der Erfolgsorientierung zur Innovation des Geschäftsmodells
Stratégie de financement	9620	Définition d'une stratégie de gestion du financement à l'échelle de l'entreprise				D'après Schmidt-Rettig (2018) Managementstrukturen und Leitungsorganisation ; Schnitzler (2017) Finanzmanagement
Stratégie d'investissement	9691	Définition d'une stratégie d'investissement à l'échelle de l'entreprise				D'après Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche ; Schnitzler (2017) Finanzmanagement

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Stratégie de portefeuille	9692	Définition d'une stratégie de portefeuille à l'échelle de l'entreprise				D'après Braun von Reinersdorff (2007) Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management ; Eichhorn & Oswald (2017) Entwicklung der Krankenhaus-Managementlehre ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre
Stratégie de gestion de multi-projets / portefeuille de projets & de programme	9693	Définition d'une stratégie de gestion de multi-projets / portefeuille de projets & de programme à l'échelle de l'entreprise				D'après Eichhorn (2008) Krankenhausbetriebliche Grundlagen ; Schmidt-Rettig (2018) Managementstrukturen und Leitungsorganisation

Contenu du catalogue **Prestations de gestion stratégiques**
Domaine gestion des actifs / du portefeuille - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Stratégie de coopérations	9694	Définir la stratégie de coopération à l'échelle de l'entreprise	Fusions et acquisitions			D'après Eichhorn (2008) Von der Krankenhausbetriebslehre zur Krankenhaus-Managementlehre ; Eichhorn (2008) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche ; Lohfert (2017) Management und Planungsaufgaben ; Quante (2017) Das Krankenhaus in neuen Versorgungs-konstellationen - Kooperationen und Netzwerke ; Roeder & Bunzenmeier (2017) Strukturierte Organisationsentwicklung ; Schmidt-Rettig (2018) Managementstrukturen und Leitungsorganisation ; Tecklenburg (2017) Strategische Ausrichtung im Krankenhaus ; Töpfer & Albrecht (2017) Konsequenzen für das strategische und operative Management von Kliniken bei sich verändernden und verschärfenden Rahmenbedingungen ; Töpfer (2017) Nutzen strategischer und operativer Partnerschaften ; Töpfer (2017) Mergers und Acquisitions (M&A) in Theorie und Praxis ; Töpfer & Albrecht (2017) Umfassende Sichtweise und bessere Akzeptanz durch kooperative Analysen
Stratégie de recherche et développement	9695	Définition d'une stratégie de recherche et développement à l'échelle de l'entreprise				

Contenu du catalogue **Prestations de gestion stratégiques**
Domaine gestion des TIC - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion des TIC	9700	Mise en place d'une stratégie de gestion TIC à l'échelle de l'entreprise	Stratégie de gestion des TIC			
Stratégie de gestion des services TIC	9710	Mise en place d'une stratégie IT à l'échelle de l'entreprise				

<h2>Prestations de gestion stratégiques</h2> <p>Durabilité Planification du cycle de vie / Ingénierie du cycle de vie; système de gest. environnementale; gest. de l'énergie; activités de protection de l'environnement</p> <p>Gestion de la qualité Strat. de gest. de la qualité; Normes & lignes directrices; Gest. de la qualité des processus; structure/gest. de la qualité potentielle; des résultats</p> <p>Gestion des risques Définition strat. de gest. des risques; situations particulières pour le dispositif; gest. des erreurs</p> <p>Identité d'entreprise Strat. d'identité d'entreprise</p> <p>Gestion des ressources/du sourcing Gest. strat. des ressources; Strat. de prix et de négociation; Promotion de l'innovation</p> <p>Gestion des actifs/du portefeuille Strat. de développement du modèle d'affaires; strat. de financement; d'investissement; de portefeuille; de gest. de multi-projets/portefeuille de projets & de programme; de co-opérations; de recherche & développement</p> <p>Gestion des TIC Strat. de gest. des serv. TIC</p>		
<h2>Prestation de support de gestion</h2> <p>Finances & contrôle de gestion Comptabilité externe/financière; comptabilité interne/contrôle de gest.; reporting</p> <p>Gestion RH Administration; planification; contrôle du personnel; recrutement/licenciement; gest. du personnel; évaluation des employés/sondages; formation initiale & formation continue du personnel</p> <p>Service juridique & gestion des contrats Service juridique; prise en charge des brevets et des droits d'auteur; prest. de serv. d'assurance ; gest. du contrat; représentation devant les tribunaux et les autorités</p> <p>Marketing & communication Prest. de marketing et de communication</p> <p>Services de secrétariat Serv. de secrétariat; traductions; reprographie; prest. de serv. de voyages</p> <p>Services TIC Services TIC sur le lieu de travail Serv. de postes de trav. électroniques; téléphonie/app. intelligents; périphériques</p> <p>Service d'applications logicielles pour les processus d'affaires médicaux (SIH) Serv. d'appl. logicielles et de modules pour la gest. et la docum. des dossiers patients; serv. d'appl. diagnostiques; de planification des ressources liées aux patients; méd., thérapeutique & infirmière d'aide à la décision</p> <p>Services de gestion et d'applications de soutien non médicaux Serv. d'appl. d'aide à la décision en matière de gest. strat.; serv. d'appl. de l'ERP</p>		Gestion de projet
<h2>Prestations de support non médicales</h2> <p>Logistique Approvisionnement Commande interne; Approvisionnement opérationnel & tactique</p> <p>Stocks Contrôle des entrées de marchandises; Gest. des stocks; préparation des commandes</p> <p>Prestations de transport et d'approvisionnement Serv. externes/internes de transport de personnes; transport & distribution de marchandises; serv. postaux; déménagements; gest. de la flotte de véhicules</p> <p>Élimination & recyclage</p> <p>Gestion tactique des ressources</p> <p>Infrastructure Exploitation & entretien Biens mobiles & immobiliers non méd./méd. & espaces extérieurs; Serv. helpdesk et de conciergerie; Aménagements spécifiques au locataire</p> <p>Gestion & mise à disposition des surfaces Mise à disposition & gest. des locaux; Administration des biens; mise à disposition du poste de travail</p> <p>Approvisionnement en énergie & appr./évacuation des eaux</p> <p>Hygiène, sûreté & sécurité Nettoyage & désinfection Nettoyage d'entretien; intermédiaire; de fond; nettoyage spécial</p> <p>Traitement des produits médicaux Prest. de serv. de stérilisation</p> <p>Sûreté Sécurité au travail & protection de la santé</p> <p>Sécurité Protection de la personne; contre l'incendie; de l'objet; de l'information</p> <p>Hôtellerie Restauration Rest. pour les patients/résidents; le personnel & les visiteurs; distributeurs automatiques; Rest. externe & des événements</p> <p>Approvisionnement en textiles Serv. de blanchisserie et de réparation du linge des patients; des résidents; d'entreprise; Linge spécial; habits de travail & linge spécial; Serv. de blanchisserie pour des tiers</p> <p>Gestion de l'hébergement & exploitation de l'immobilier Héberg. du personnel/des visiteurs; Hôtel pour patients/visiteurs; chambre de piquet</p> <p>Services hôteliers divers Serv. de réception et de contact; Vestiaire; Gest. des événements; exploitation en propre de kiosques/magasins; garde d'enfants; Accompagnement non méd. de patients; Médiathèque non méd. & archivage</p>		

Contenu du catalogue **Prestations de support de gestion - Aperçu**

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Prestations de support de gestion	2500	Prestations de services qui soutiennent le management de l'organisation	Finances et contrôle de gestion ; ressources humaines / GRH ; conseil juridique et gestion des contrats ; marketing et communication ; services de secrétariat ; services TIC Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (D) p. 48

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine finances & contrôle de gestion - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Finances & contrôle de gestion	2510	Prestations de services en lien avec la finance et la comptabilité	Comptabilité externe / comptabilité financière ; comptabilité interne / contrôle de gestion	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (D) p. 48
Planification des prestations de finances et contrôle de gestion	2510.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre pour l'exécution des services au sein du département finances & contrôle de gestion				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions des finances & du contrôle de gestion	2510.02	Organisation et coordination des missions au sein du département finances & contrôle de gestion	Acceptation des commandes ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des commandes ; coordination de l'exécution des commandes ; information sur l'état des commandes ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Comptabilité externe / Comptabilité financière	2511	Prestations de services de comptabilité ; inventaire ; clôture annuelle	Comparabilité financière, comptabilité analytique d'exploitation, gestion de la trésorerie / planification des liquidités ; bilan (intermédiaire / exceptionnel) ; comptes de résultat / bilan	Stratégie de financement (cf. 9620), comptabilité des immobilisations (cf. 1140.40)		D'après SN EN 15221-4:2011 (D) p. 48 ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 440, 443 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre

Contenu du catalogue **Prestations de support de gestion**
Domaine finances & contrôle de gestion - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Comptabilité interne / contrôle de gestion, reporting	2513	Services de contrôle et d'établissement de rapports venant à l'appui de l'organisation	Contrôle stratégique, dispositif et opératif de tous les domaines ; surveillance ; comptabilité analytique (complète / partielle) (types de coûts / centres de coûts / unités de coûts / calcul des coûts de processus) ; calcul des performances ; calcul pré-budget-réel ; calculs ; création, communication et entretien de chiffres clés / systèmes de contrôle de gestion / reporting à l'échelle de l'entreprise et spécifiques à une division ou à un groupe professionnel ; benchmarking ; budgétisation ; planification financière ; contrôle des liquidités ; contrôle des investissements	Contrôle médical		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 51 ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 440 - 441, 443 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre ; Sonntag (2017) Betriebswirtschaftliches Controlling. p. 442 ss. ; Thiede (2017) Bedeutung des internen Finanzcontrollings für die Strukturentwicklung von Krankenhäusern p. 279 - 284 ; Töpfer (2017) Ganzheitliche Steuerung der Klinik ; Zapp (2009) Internes Rechnungswesen p. 366ss. ; Zapp (2017) Controlling und Management p. 589 ; Zapp (2017) Betriebswirtschaftliches Rechnungswesen ; Zapp (2018) Controlling ; Zapp (2018) Informationsmanagement durch internes Rechnungswesen
Comptabilisation des services financiers et de contrôle de gestion	2510.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations au sein du département finances & contrôle de gestion				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Management de la qualité des services financiers et de contrôle de gestion	2510.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité au sein du département finances & contrôle de gestion	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Contrôle qualité des services financiers et de contrôle de gestion	2510.21	Suivre les résultats, les structures et les processus au sein du département finances & contrôle de gestion et les examiner en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration.	Audits de qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Assurance de la qualité / amélioration des services financiers et de contrôle de gestion	2510.22	Intégrer les résultats des contrôles qualité sous la forme d'ajustements des objectifs ou des méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage au sein du département finances & contrôle de gestion				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine gestion RH - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion RH	2520	Prestations de services de la gestion RH	Administration : planification ; contrôle recrutement ; licenciement ; gestion ; formation ; évaluation ; formation continue du personnel ; sondages auprès des employés			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 51
Planification des ressources humaines	2520.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des services dans le domaine des ressources humaines.				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions des ressources humaines	2520.02	Organisation et coordination des missions dans le domaine des ressources humaines	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Administration du personnel	2521	Administration du personnel des mesures liées au personnel	Gestion des dossiers du personnel ; contrats de travail ; regroupement ; calculs de rémunération ; fiches de paie ; congés / frais de déplacement ; déclaration à l'assurance sociale			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 51 ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 445 - 446 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre ; Nissen (aucune date) Personalverwaltung
Planification du personnel	2520.90	Assurer la disponibilité du personnel nécessaire en termes de qualité et de quantité	Détermination des besoins en personnel ; descriptions de poste / des tâches ; profils de besoins ; évaluations des fonctions ; plans des postes ; plan de répartition des activités			D'après Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 445 - 446 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre ; Nissen (aucune date) Personalplanung

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine gestion RH - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Contrôle du personnel	2520.91	Contrôle des processus du personnel	Statistiques concernant la nomination des employés, les mouvements de personnel, etc., les absences et la gestion de l'absentéisme du personnel, le suivi du budget de personnel.			D'après Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 445 - 446) ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre
Recrutement / licenciement	2522	Acquisition du personnel nécessaire sur les plans qualitatif, quantitatif, temporel et spatial	Appels d'offres / marketing du personnel ; rédaction des contrats ; sélection du personnel ; recrutement ; licenciement ; préparation des certificats ; avertissements / préavis de licenciement ; contact avec les représentants du personnel			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 51 ; Bartscher (aucune date) Personalbeschaffung ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 445 - 446) ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre
Gestion du personnel	2520.92	Domaines de conception et mesures individuelles du développement de l'entreprise en ce qui concerne les questions de personnel	Principes de leadership ; règlements sur les compétences ; lignes directrices ; instructions organisationnelles ; concepts de gestion du milieu de travail ; concepts d'initiation ; évaluations des employés ; mise en œuvre de la gestion du changement.			D'après Bartscher (aucune date) Personalmanagement ; Chand (aucune date) Workplace Re-Engineering in Hospital ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 442 - 445 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre ; Reijula & Ruohomäki (2018) Perception of hospital environment before and after relocation ; Töpfer (2017) Checkliste für erfolgreiches Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken
Évaluation des employés / sondages	2520.93	Évaluation de la satisfaction au travail et celle du personnel	Accords ciblés / systèmes de retour d'information ; systèmes d'incitation / de motivation ; système de suggestions ; enquêtes auprès des employés			D'après Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 445 - 446) ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre
Formation initiale et formation continue du personnel	2523	Mesures pour le développement du personnel	Séances d'information internes et externes ; formations ; cours			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 52 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre

Contenu du catalogue **Prestations de support de gestion**
Domaine gestion RH - Descriptions de prestation axées résultat

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Comptabilisation des prestations des ressources humaines	2520.94	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations des ressources humaines				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion de la qualité des prestations des ressources humaines	2520.95	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité au sein des prestations des ressources humaines	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Inspection de la qualité des services des ressources humaines	2520.96	Suivi des résultats, des structures et des processus des prestations des ressources humaines et analyse du développement et du succès ou des problèmes et des besoins d'amélioration.	Audits de qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Assurance / amélioration de la qualité des prestations des ressources humaines	2520.97	Intégration des résultats des tests de qualité sous la forme d'ajustements d'objectifs ou des méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage au sein des prestations des ressources humaines.				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Service juridique & gestion des contrats	2530	Soutien au service juridique et à la gestion des contrats	Conseil juridique ; assistance en matière de brevets et de droits d'auteur ; services d'assurance ; gestion de contrats ; représentation devant les tribunaux et les autorités	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 52 ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 447 - 448
Planification des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats	2530.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des services dans le domaine du conseil juridique et de la gestion des contrats				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions de conseils juridiques et de gestion des contrats	2530.02	Organisation et coordination de missions dans le domaine du conseil juridique et de la gestion des contrats	Réception des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Service juridique	2531	Conseil juridique, affaires judiciaires	Assistance et conseil dans tous les domaines des questions juridiques ; préparation d'avis juridiques ; service de conformité ; préparation d'informations juridiques / brochures ; assistance dans les projets d'acquisition ; préparation de concepts de participation ; questions anti monopole			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 52 ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 447 - 448
Prise en charge des brevets et des droits d'auteur	2532	Administration des brevets et des droits d'auteur				D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 52

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Prestations de services d'assurance	2533	Concept de concept d'assurance ; questions de droit de la responsabilité ; conception de contrats avec des compagnies d'assurance ; traitement des sinistres ; structuration juridique du transfert de risques				D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 53 ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 448
Gestion du contrat	2534	Création, configuration, parachèvement et surveillance de contrats (standards) de droit civil / public ou de modifications de contrats, vérification et archivage de contrats, préparation et examen des conditions générales de vente / livraison	Contrats de travail ; cooptation / contrats d'approvisionnement ; contrats d'utilisation	Contrats dans le cadre de locations immobilières à des tiers (cf. 1140.10)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 53 ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 448
Représentation devant les tribunaux et les autorités	2530.10	Exécution judiciaire et exécution des droits juridiques ; commissionnement / coopération avec des avocats externes	Exécution des créances en cours ; exposé des motifs de l'action			D'après Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 448
Comptabilisation des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats	2530.20	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations dans le domaine du conseil juridique et de la gestion des contrats				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion de la qualité des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats	2530.30	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité dans le domaine du conseil juridique et de la gestion des contrats	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Contrôle de qualité des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats	2530.31	Suivi des résultats, des structures et des processus des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats et examen de leur évolution et de leur succès, des problèmes et des besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Assurance / amélioration de la qualité des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats	2530.32	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements des objectifs ou des méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage au sein des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine marketing & communication - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Marketing & communication	2540	Communication d'entreprise, prestations de services de promotion et de marketing	Services de marketing et de communication			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 53
Planification des prestations de marketing et de communication	2540.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des prestations de marketing et de communication				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions du marketing et de la communication	2540.02	Organisation et coordination des missions du marketing et de la communication	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Prestations de marketing et de communication	2540.10	Planification et mise en œuvre de la stratégie marketing et de communication de l'entreprise	Toutes les mesures de marketing et de communication (par ex. diffusion par e-mail, intranet, magazine interne / externe, enquêtes, Internet, journées portes ouvertes, séances d'information, rapport annuel, discussions, films) pour les personnes et institutions internes et externes telles que les employés, les assurés /patients, les médecins référents, autres institutions sanitaires, autorités sanitaires, associations, médias, public, banques, assurances, etc. afin d'informer, sensibiliser, renforcer l'image, instaurer la confiance, communiquer dans les crises.			D'après Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 464 - 466 ; Töpfer & Leffler (2017) Prozess des Krisenmanagements und Grundsätze der Krisenkommunikation ; Töpfer (2017) Marktorientierte Ausrichtung und Gestaltung aller Klinikaktivitäten
Comptabilisation des prestations de marketing et de communication	2540.20	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations de marketing et de communication				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support de gestion**
Domaine marketing & communication - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion de la qualité des prestations de marketing et de communication	2540.30	Mise en œuvre de la stratégie de management de la qualité des prestations de marketing et de communication	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; maintien de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Assurance qualité pour les prestations de marketing et de communication	2540.31	Suivi des résultats, des structures et des processus pour les prestations de marketing et de communication et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Assurance / amélioration de la qualité des prestations de marketing et de communication	2540.32	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage au sein des prestations de marketing et de communication				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support de gestion**

Domaine services de secrétariat - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Services de secrétariat	2560	Prestations de services de secrétariat et de traduction	Services de secrétariat ; traductions ; reprographie ; services de voyage	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 54
Planification des services de secrétariat	2560.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des services de secrétariat.				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions pour les services de secrétariat	2560.02	Organisation et coordination de missions dans le domaine des services de secrétariat	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Services de secrétariat	2560.10	Mesures administratives, organisationnelles et administratives				
Traductions	2560.20	Traduction de textes				
Reprographie	2421	Toutes les procédures de reproduction optique indélébile de modèles et de documents	Copier, scanner, tracer, imprimer, reliure de documents et services graphiques	Entretien et maintenance des équipements techniques des bâtiments (cf. 1165), élimination des documents sensibles au sens de la protection des données (cf. 1173.15), approvisionnement en matériaux (cf. 2550)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 47 ; DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 6
Prestations de service de voyages	2442	Organisation des voyages et de l'hébergement pour le personnel en déplacement professionnel	Toutes les prestations en lien avec l'organisation des prestations de service de voyages	Véhicules de location (cf. 2441)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 49
Comptabilisation des services de secrétariat	2560.30	Comptabilisation et facturation interne ou externe des services de secrétariat				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion de la qualité des services de secrétariat	2560.40	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des services de secrétariat	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Contrôle de la qualité des services de secrétariat	2560.41	Suivi des résultats, des structures et des processus pour les services de secrétariat et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Assurance de la qualité / amélioration des services de secrétariat	2560.42	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage au sein des services de secrétariat				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine services TIC - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Services TIC	2300	Services des technologies de l'information et de la communication (TIC)	Services en milieu de travail dans le domaine des TIC ; services d'application des processus d'affaires (SIS) en soins infirmiers médico-thérapeutiques et médicaux ; services d'application de gestion	Informatique médicale (-> activité principale méd.) ; services du bâtiment (-> voir 1160 ss.) ; voir prestations inférieures		
Planification des services TIC	2300.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des services dans le département des services TIC.				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions TIC	2300.02	Organisation et coordination des missions dans le département ICT Services	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Services TIC sur le lieu de travail	2360	Mise à disposition de TIC sur le lieu de travail à l'échelle de l'entreprise	Services électroniques sur le lieu de travail ; services de téléphonie / dispositifs intelligents ; services relatifs aux dispositifs			D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren
Services de postes de travail électroniques	2361	Mise à disposition de postes de travail électroniques à l'échelle de l'entreprise	Service de poste de travail électronique standard (physique) ; service de poste de travail électronique spécial (physique) ; service de poste de travail virtuel ; service aux utilisateurs des TI (login)			D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine services TIC - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Services de poste de travail électronique standards (physique)	2361.10	Mise à disposition d'un poste de travail électronique standard	Matériel : Toutes les tâches liées au cycle de vie des clients légers / ordinateurs (bureau, ordinateur portable), périphériques (écran, clavier, souris), connexions (W)LAN	Achat cf. 2550 ss.) ; entreposage cf. 2490 ss.) ; élimination cf. 1173.13) ; service utilisateur informatique (login) cf. 2361.4)		D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren
Services de poste de travail électronique spécifiques (physique)	2361.20	Mise à disposition d'un poste de travail électronique spécifique	Matériel : Toutes les tâches liées au cycle de vie de la centrale électrique, de la station d'accueil, de l'équipement spécial, de l'équipement de location, etc. ; logiciels : Installation et configuration de logiciels en liaison avec du matériel étendu, installation et configuration d'applications standards individuelles / optionnelles spéciales Accès réseau / système ; installation et configuration d'accès à distance (RAS) ; support : Formations spéciales	Achat cf. 2550 ss.) ; entreposage cf. 2490 ss.) ; élimination cf. 1173.13)		D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren
Services de lieu de travail virtuel	2361.30	Mise à disposition d'un lieu de travail virtuel	Licences pour les postes de travail, mise à disposition de la mémoire / CPU nécessaire	Service utilisateur IT (login) cf. 2361.4)		D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine services TIC - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Services informatiques aux utilisateurs	2361.40	Mise à disposition d'utilisateurs informatiques / login	Connexion : configuration du compte utilisateur / du logiciel de profil ; mise à disposition du logiciel de base nécessaire au fonctionnement, des applications standards (produits Office, e-mail / messagerie, antivirus, etc.), y compris l'autorisation d'accès au réseau / logiciel système ; (interne/externe) : accès Internet / intranet, accès serveur (imprimante), accès stockage selon le profil utilisateur ; support aux utilisateurs, formation standard			D'après Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren
Services de téléphonie / d'appareils intelligents	2362	Mise à disposition de téléphonie et d'appareils intelligents	Service de téléphonie (physique + login)			D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren
Services de téléphonie	2362.10	Mise à disposition de la téléphonie (physique + login)	Toutes les tâches liées au cycle de vie des terminaux fixes, mobiles et intelligents, tablettes ; connexion : Configurer un compte utilisateur / assistance du profil d'utilisateur : Assistance de l'utilisateur, formation standard	Achat cf. 2550 ss.) ; entreposage cf. 2490 ss.) ; élimination cf. 1173.13)		D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren
Services de périphériques	2363	Mise à disposition d'appareils	Service d'appareils multifonctions ; service de poste d'impressions			D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine services TIC - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Services d'appareils multifonctions	2363.10	Mise à disposition d'appareils multifonctions	Matériel : Toutes les tâches liées au cycle de vie des appareils multifonctions ; logiciel : Installation + configuration des appareils multifonctions	Achat cf. 2550 ss.) ; entreposage cf. 2490 ss.) ; élimination cf. 1173.13)		D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren
Services de poste d'impressions	2363.20	Mise à disposition de poste d'impressions	Matériel : Toutes les tâches liées au cycle de vie de l'imprimante du poste d'impressions sur le lieu de travail ; accès réseau / système : Configuration ; accès au serveur de l'imprimante ; assistance : Assistance de l'utilisateur, formation standard	Achat cf. 2550 ss.) ; entreposage cf. 2490 ss.) ; élimination cf. 1173.13)		D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren
Autres services liés aux appareils	2363.30	Mise à disposition d'autres appareils	Matériel : Toutes les tâches liées au cycle de vie d'autres appareils ; réseau / système d'accès : Configuration du serveur d'impression ; assistance : Assistance de l'utilisateur, formation standard	Technique domestique et médicale cf. 1160 ss. Exploitation et maintenance des immobilisations non médicales / médicales / mobiles et des espaces extérieurs ; 1191 ss., 1192 Exploitation et entretien d'immeubles, d'installations et d'équipements médicaux ; 1192 Exploitation et entretien d'immeubles, d'installations et d'équipements médicaux mobiles)		

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine services TIC - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Service d'applications logicielles pour les processus d'affaires médicaux (SIH)	2370	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour les processus d'affaires médicaux, thérapeutiques et infirmiers ; système d'information médicale	Gestion des dossiers des patients et services d'application de la documentation ; services d'application du diagnostic ; services d'application de la planification des ressources liées aux patients ; services d'aide à la décision médicale, thérapeutique et infirmière.		ehealthsuisse, Bureau des compétences et de la coordination de la Confédération et des cantons ; Académie suisse des sciences médicales ; Médecins suisses FMH (2013) Fondements juridiques de la pratique médicale quotidienne ; Confédération suisse (2015) Droits et participation des patients en Suisse	D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 109 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Winter et al. (2005) Krankenhausinformationssysteme. p. 552 ss.
Service d'applications logicielles et de modules pour la gestion et la documentation des dossiers patients	2371	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour la gestion et la documentation des dossiers patients	Services de demande d'admission des patients ; planification et documentation des traitements médicaux/thérapeutiques / infirmiers, enregistrement et facturation des services médicaux		ehealthsuisse, Bureau des compétences et de la coordination de la Confédération et des cantons ; Académie suisse des sciences médicales ; Médecins suisses FMH (2013) Fondements juridiques de la pratique médicale quotidienne ; Confédération suisse (2015) Droits et participation des patients en Suisse	D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 81 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine services TIC - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Services de module d'admission des patients	2371.10	Mise à disposition de logiciels et de modules dans le cadre de l'admission des patients				D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Blobel (2005) Elektronische Patientenakte p. 564 ss.
Services de module de planification et de documentation des traitements médicaux / thérapeutiques / soins infirmiers	2371.20	Mise à disposition de logiciels et de modules dans le cadre de la planification et de la documentation des traitements médicaux, thérapeutiques et infirmiers.	Documentation et archivage des données médicales / thérapeutiques / infirmières, y compris le processus de traitement, les résultats, le diagnostic, les médicaments, les données relatives aux soins infirmiers et de laboratoire ; documentation chirurgicale			D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Zaiss et al. (2005) Medizinische Dokumentation, Terminologie und Linguistik p. 89 ss. ; Winter et al. (2005) Krankenhausinformationssysteme. p. 552 ss.
Services de modules d'enregistrement des services médicaux pour facturation	2371.30	Mise à disposition de logiciels et de modules pour l'enregistrement des services médicaux en ce qui concerne la facturation				D'après Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Ingenerf & Stausberg (2005) Klinische Arbeitsplatzsysteme. p. 640 ss.
Services d'applications diagnostiques	2372	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules de diagnostic (instruments)	Système d'information radiologique (SIR) ; Système d'archivage et de communication d'images (PACS) ; Système d'information de laboratoire (LIS)		ehealthsuisse, Bureau des compétences et de la coordination de la Confédération et des cantons ; Académie suisse des sciences médicales ; Médecins suisses FMH (2013) Fondements juridiques de la pratique médicale quotidienne ; Confédération suisse (2015) Droits et participation des patients en Suisse	

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine services TIC - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Système d'information radiologique (SIR)	2372.10	Mise à disposition de logiciels et de modules dans le cadre d'installations radiologiques	Traitement des données alphanumériques dans le cadre d'examens radiologiques et de rapports de diagnostic.			D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 123, p. 129 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Ingenerf & Stausberg (2005) Klinische Arbeitsplatzsysteme. p. 640 ss.
Système d'archivage et de communication d'images (PACS)	2372.20	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour la gestion des processus d'imagerie	Toutes les méthodes pour générer des données d'image, les rendre disponibles en temps réel et les archiver numériquement / système d'archivage et de communication d'images			D'après Czap (2013) Picture Archiving and Communication System (PACS) ; Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 123, p. 129 ss. ; ehealthsuisse (ohne Datum) Patientendatenmanagementsysteme ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Winter et al. (2005) Krankenhausinformationssysteme p. 573 ss.
Système d'information de laboratoire (SIL)	2372.30	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour le diagnostic en laboratoire	Tests de laboratoire basés sur des listes de questions / missions cliniques, y compris échantillonnage, marquage des échantillons, transport des échantillons, acceptation des échantillons, identification des échantillons, distribution des échantillons, analyse en laboratoire, contrôle de la qualité, validation, transmission des rapports, interprétation, facturation.			D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 123, p. 133 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Winter et al. (2005) Krankenhausinformationssysteme p. 574 ss.
Services d'application de planification des ressources liées aux patients	2373	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour les ressources liées aux patients	Enregistrement des services en soins infirmiers (PEA) ; planification des lits / gestion de l'occupation ; service d'application de planification des patients ; service d'application de planification des salles de traitement	Achat cf. 2550) ; entreposage cf. 2490),		D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 119 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte p. 568 f.

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine services TIC - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Services de module d'entrée en service en soins infirmiers (PEA)	2373.10	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour l'enregistrement des services en soins infirmiers				D'après Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik
Services de module de planification des lits / gestion de l'occupation	2373.20	Mise à disposition de logiciels et de modules pour la disposition des lits et la gestion de leur occupation	Aperçu de l'occupation des lits et des fonctions de transfert associées			D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 119 ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte p. 455, p. 630
Services de module d'ordonnement des patients	2373.30	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour l'ordonnement des patients				D'après Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte p. 455, p. 630 ; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik
Services de module de planification des salles de soins	2373.40	Mise à disposition de logiciels et de modules pour la planification des salles de soins		Gestion de l'espace (art. 1420)		D'après Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte p. 455, p. 630 ; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik
Services de module de planification des appareils	2373.50	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour les dispositifs de planification		Maintenance de l'équipement cf. 1160)		D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 119 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte p. 455, p. 630
Système pharmaceutique	2373.60	Mise à disposition de logiciels et de modules pour la pharmacie		Commande interne de matériel et de services médicaux cf. 2550.93) ; achat opérationnel de matériel médical et de produits pharmaceutiques cf. 2551.11) ; achat tactique de matériel médical et de produits pharmaceutiques cf. 2552.11)		D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und PraxisS. 120 f. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine services TIC - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Services d'application médicaux, thérapeutiques et infirmiers d'aide à la décision	2374	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules d'aide à la décision médicale / thérapeutique / infirmière	Aide à la décision médicale, thérapeutique et infirmière		ehealthsuisse, Bureau des compétences et de la coordination de la Confédération et des cantons ; Académie suisse des sciences médicales ; Médecins suisses FMH (2013) Fondements juridiques de la pratique médicale quotidienne ; Confédération suisse (2015) Droits et participation des patients en Suisse	D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 209 ss.
Services de module d'aide à la décision médicale	2374.10	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules d'aide à la décision médicale				D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 209 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik
Services de module d'aide à la décision thérapeutique	2374.20	Mise à disposition de logiciels et de modules d'aide à la décision thérapeutique				D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 209 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik
Services de module d'aide à la décision infirmière	2374.30	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules d'aide à la décision en soins infirmiers				D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 209 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine services TIC - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Services de gestion et d'application de soutien non médicaux	2380	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour applications logicielles et modules pour la gestion stratégique d'un hôpital	Applications et modules pour la gestion médicale et non médicale du développement durable ; gestion de la qualité ; gestion des risques ; gestion de l'identité ; gestion des ressources / sourcing ; gestion des actifs / portefeuilles ; gestion informatique ; système d'information de gestion ; progiciel de gestion intégré			
Services d'applications d'aide à la décision en matière de gestion stratégique	2381	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour la génération et le traitement de l'information stratégique à des fins de gestion	Aide à la décision managériale en matière de gestion stratégique économique et celle liée aux soins médicaux, thérapeutiques ou infirmiers			D'après Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung
Services de module d'aide à la décision pour la gestion économique et stratégique managériale	2381.10	Mise à disposition de logiciels et de modules pour la gestion non médico-stratégique d'un hôpital	Applications et modules pour la gestion de la durabilité non médicale ; gestion de la qualité ; gestion des risques ; gestion de l'identité ; stratégie de ressources / sourcing ; gestion des actifs / portefeuilles ; gestion informatique ; système d'information de gestion MIS ; systèmes d'aide à la décision EUS/ systèmes d'aide à la décision DSS ; systèmes de soutien au leadership FUS / Systèmes de soutien aux cadres supérieurs ESS			D'après Gabriel (2016) Management-informationssystem ; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung p. 410 ss., p. 718 ss.
Services de module d'aide à la décision en gestion stratégique des soins médicaux, thérapeutiques ou infirmiers	2381.20	Mise à disposition de logiciels et de modules pour la gestion stratégique des soins médicaux, thérapeutiques ou infirmiers d'un hôpital ; planification, suivi, contrôle et évaluation des traitements médicaux et infirmiers à un niveau stratégique.	Applications et modules pour la gestion médicale durable, la gestion de la qualité, la gestion des risques, la gestion de l'identité, la stratégie de ressources / sourcing, la gestion des actifs / portefeuilles, la gestion informatique			D'après Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte p. 549

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine services TIC - Descriptions de prestation axées résultat

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Services d'application de planification des ressources de l'entreprise (ERP)	2382	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules dans les domaines de la finance et du contrôle de gestion, des ressources humaines / GRH, du conseil juridique, du marketing et de la communication, du secrétariat / de l'administration, de la gestion des services informatiques, de la logistique, des infrastructures, de l'hygiène, de la sécurité, de l'hôtellerie et de la gestion (de portefeuille) de projets.	Service de module pour finances et contrôle de gestion ; ressources humaines / GRH ; conseil juridique et gestion des contrats ; marketing et communication ; services de secrétariat ; services TIC ; logistique ; gestion des infrastructures ; sûreté & sécurité ; hygiène ; hôtellerie ; gestion de projets			D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 120 ss. ; Gabriel (2016) Planungssystem ; Gronau (2018). Enterprise Resource Planning ; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung p. 450 ss.; Winkelmann (2013). Enterprise Resource Planning
Services de module pour les finances et le contrôle de gestion	2382.01	Mise à disposition de logiciels et de modules dans le domaine de la finance et du contrôle de gestion cf. 2510 ss.)	Finance médicale et non médicale			D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 122 ; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung p. 416 ss., p. 620
Services du module pour les ressources humaines	2382.02	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules dans le département Ressources Humaines/HRM cf. 2520 ss.)				D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 120 ss. ; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung p. 417 ss., p. 620
Services de module pour le conseil juridique et la gestion des contrats	2382.03	Mise à disposition de logiciels et de modules dans le domaine du conseil juridique cf. 2530 ss.)				D'après GEFMA 400 (2013) Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale
Services de module pour le marketing & la communication	2382.04	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules dans le département marketing & communication cf. 2544 ss.)	GRC			D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 120 ss. ; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung p. 421, p. 620
Services de module pour les service de secrétariat	2382.05	Mise à disposition de logiciels et de modules au sein du secrétariat / département administratif cf. 2560 ss.)	Logiciels commerciaux standards			

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine services TIC - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Services de module de gestion des services TIC	2382.06	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules dans le domaine de la gestion des services informatiques cf. 2300 ss.)	Soutien des processus et des fonctions d'affaires par le biais des services TIC			D'après Zarnekow (2012) Management von IT-Dienstleistungen
Services de module d'administration logistique	2382.07	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules dans le domaine de la logistique	Logiciels et modules dans les domaines de l'approvisionnement médical et non médical, y compris la pharmacie cf. 2550 ss.) ; gestion des fournisseurs ; entreposage cf. 2490 ss.) ; transport cf. 2590 ss.) ; élimination et recyclage cf. 1170 ss.).			D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 120 ss. ; GEFMA 400:2013 Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale ; Koch et al. (2013) CAFM-Software und CAFM-Systeme p. 251 - 267 ; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung p. 420, p. 620 ; Marchionini et al. (2013) Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM p. 5 - 8
Services de module de gestion des infrastructures	2382.08	Mise à disposition de logiciels et de modules dans le domaine des infrastructures	Logiciels et modules dans les domaines de la maintenance cf. 1410 ss, 1990.10 ss, 1200 ss) ; de l'aménagement du territoire cf. 1420 ss, 1100 ss, 1140 ss, 1400 ff) ; de l'énergie cf. 1170 ss).			D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 122 ; GEFMA 400:2013 Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale p. 1 - 2 ; Koch et al. (2013) CAFM-Software und CAFM-Systeme p. 251 - 267 ; Marchionini et al. (2013) Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM p. 5 - 8
Services de module de gestion de la sécurité et de la sûreté	2382.09	Mise à disposition de logiciels et de modules dans le domaine de la sécurité	Logiciels et modules dans les départements sécurité & sûreté cf. 2110 et suivants, 2120 et suivants)			D'après GEFMA 400:2013 Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale ; Marchionini et al. (2013) Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM p. 5 - 8

Contenu du catalogue Prestations de support de gestion

Domaine services TIC - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Services de module de gestion de l'hygiène	2382.10	Mise à disposition de logiciels et de modules dans le domaine de l'hygiène	Logiciels et modules dans les domaines du nettoyage ; de la désinfection (art. 1300 ss.) ; du retraitement des dispositifs médicaux (art. 1390.91)			D'après GEFMA 400:2013 Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale ; Koch et al. (2013) CAFM-Software und CAFM-Systeme p. 251 - 267 ; Marchionini et al. (2013) Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM p. 5 - 8
Services du module de gestion hôtelière	2382.11	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules dans le secteur hôtelier	Logiciels et modules dans les domaines de la restauration cf. 2219 ss.), du textile cf. 2240 ss.), de la gestion de l'hébergement et de l'immobilier d'exploitation cf. 2290), de la diversité hôtelière cf. 2200 ss.).			D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 120 ss.
Services de module de gestion de projet	2382.12	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules dans le domaine de la gestion de projets et de portefeuilles de projets	Logiciels et modules pour la planification et le contrôle de projets (structuration de projets, gestion du changement, gestion des risques, planification de jalons, budget de projet, contrôle de projet/rapport)			D'après Morgroth (aucune date) Projektmanagement-Werkzeug
Facturation des services TIC	2300.10	Facturation et facturation interne ou externe des services rendus dans le département ICT Services				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion de la qualité des services TIC	2300.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité pour les services TIC	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; maintien de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Contrôle de la qualité des services TIC	2300.21	Suivi des résultats, des structures et des processus des services TIC et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support de gestion**
Domaine services TIC - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Assurance de la qualité / amélioration des services TIC	2300.22	Intégration des résultats des tests de qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolonger le cycle d'amélioration de l'apprentissage au sein des services TIC				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

<h2>Prestations de gestion stratégiques</h2>			<p>Identité d'entreprise Strat. d'identité d'entreprise</p>	<p>Gestion des actifs/du portefeuille Strat. de développement du modèle d'affaires; strat. de financement; d'investissement; de portefeuille; de gest. de multi-projets/portefeuille de projets & de programme; de co-opérations; de recherche & développement</p>	
<p>Durabilité Planification du cycle de vie/ Ingénierie du cycle de vie; système de gest. environnementale; gest. de l'énergie; activités de protection de l'environnement</p>	<p>Gestion de la qualité Strat. de gest. de la qualité; Normes & lignes directrices; Gest. de la qualité des processus; structure/gest. de la qualité potentielle; des résultats</p>	<p>Gestion des risques Définition strat. de gest. des risques; situations particulières pour le dispositif; gest. des erreurs</p>	<p>Gestion des ressources/du sourcing Gest. strat. des ressources; Strat. de prix et de négociation; Promotion de l'innovation</p>	<p>Gestion des TIC Strat. de gest. des serv. TIC</p>	
<h2>Prestation de support de gestion</h2>			<p>Services TIC Services TIC sur le lieu de travail Serv. de postes de trav. électroniques; téléphonie/app. intelligents; périphériques</p> <p>Service d'applications logicielles pour les processus d'affaires médicaux (SIH) Serv. d'appl. logicielles et de modules pour la gest. et la docum. des dossiers patients; serv. d'appl. diagnostiques; de planification des ressources liées aux patients; méd., thérapeutique & infirmière d'aide à la décision</p> <p>Services de gestion et d'applications de soutien non médicaux Serv. d'appl. d'aide à la décision en matière de gest. strat.; serv. d'appl. de l'ERP</p>		Gestion de projet
<p>Finances & contrôle de gestion Comptabilité externe/financière; comptabilité interne/contrôle de gest.; reporting</p> <p>Gestion RH Administration; planification; contrôle du personnel; recrutement/licencierement; gest. du personnel; évaluation des employés/sondages; formation initiale & formation continue du personnel</p>	<p>Service juridique & gestion des contrats Service juridique; prise en charge des brevets et des droits d'auteur; prest. de serv. d'assurance; gest. du contrat; représentation devant les tribunaux et les autorités</p> <p>Marketing & communication Prest. de marketing et de communication</p> <p>Services de secrétariat Serv. de secrétariat; traductions; reprographie; prest. de serv. de voyages</p>				
<h2>Prestations de support non médicales</h2>			<p>Gestion tactique des ressources</p>		Gestion de projet
<p>Logistique</p> <p>Approvisionnement Commande interne; Approvisionnement opérationnel & tactique</p> <p>Stocks Contrôle des entrées de marchandises; Gest. des stocks; préparation des commandes</p> <p>Prestations de transport et d'approvisionnement Serv. externes/internes de transport de personnes; transport & distribution de marchandises; serv. postaux; déménagements; gest. de la flotte de véhicules</p> <p>Élimination & recyclage</p>	<p>Infrastructure</p> <p>Exploitation & entretien Biens mobiles & immobiliers non méd./méd. & espaces extérieurs; Serv. helpdesk et de conciergerie; Aménagements spécifiques au locataire</p> <p>Gestion & mise à disposition des surfaces Mise à disposition & gest. des locaux; Administration des biens; mise à disposition du poste de travail</p> <p>Approvisionnement en énergie & appr./évacuation des eaux</p>	<p>Hygiène, sûreté & sécurité</p> <p>Nettoyage & désinfection Nettoyage d'entretien; intermédiaire; de fond; nettoyage spécial</p> <p>Traitement des produits médicaux Prest. de serv. de stérilisation</p> <p>Sûreté Sécurité au travail & protection de la santé</p> <p>Sécurité Protection de la personne; contre l'incendie; de l'objet; de l'information</p>	<p>Hôtellerie</p> <p>Restauration Rest. pour les patients/résidents; le personnel & les visiteurs; distributeurs automatiques; Rest. externe & des événements</p> <p>Approvisionnement en textiles Serv. de blanchisserie et de réparation du linge des patients; des résidents; d'entreprise; Linge spécial; habits de travail & linge spécial; Serv. de blanchisserie pour des tiers</p> <p>Gestion de l'hébergement & exploitation de l'immobilier Héberg. du personnel/des visiteurs; Hôtel pour patients/visiteurs; chambre de piquet</p> <p>Services hôteliers divers Serv. de réception et de contact; Vestiaire; Gest. des événements; exploitation en propre de kiosques/magasins; garde d'enfants; Accompagnement non méd. de patients; Médiathèque non méd. & archivage</p>		

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Aperçu**

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Prestations de support non médicales	1990.01	Prestations dans le domaine du soutien non médical	Logistique ; infrastructure ; hygiène, sécurité & sûreté ; hôtellerie	Voir prestations inférieures		

<h3>Prestations de gestion stratégiques</h3> <p>Durabilité Planification du cycle de vie/ Ingénierie du cycle de vie; système de gest. environnementale; gest. de l'énergie; activités de protection de l'environnement</p> <p>Gestion de la qualité Strat. de gest. de la qualité; Normes & lignes directrices; Gest. de la qualité des processus; structure/gest. de la qualité potentielle; des résultats</p> <p>Gestion des risques Définition strat. de gest. des risques; situations particulières pour le dispositif; gest. des erreurs</p> <p>Identité d'entreprise Strat. d'identité d'entreprise</p> <p>Gestion des ressources/ du sourcing Gest. strat. des ressources; Strat. de prix et de négociation; Promotion de l'innovation</p> <p>Gestion des actifs/du portefeuille Strat. de développement du modèle d'affaires; strat. de financement; d'investissement; de portefeuille; de gest. de multi-projets/portefeuille de projets & de programme; de co-opérations; de recherche & développement</p> <p>Gestion des TIC Strat. de gest. des serv. TIC</p>		
<h3>Prestation de support de gestion</h3> <p>Finances & contrôle de gestion Comptabilité externe/ financière; comptabilité interne/contrôle de gest.; reporting</p> <p>Gestion RH Administration; planification; contrôle du personnel; recrutement/ licenciement; gest. du personnel; évaluation des employés/sondages; formation initiale & formation continue du personnel</p> <p>Service juridique & gestion des contrats Service juridique; prise en charge des brevets et des droits d'auteur; prest. de serv. d'assurance ; gest. du contrat; représentation devant les tribunaux et les autorités</p> <p>Marketing & communication Prest. de marketing et de communication</p> <p>Services de secrétariat Serv. de secrétariat; traductions; reprographie; prest. de serv. de voyages</p> <p>Services TIC Services TIC sur le lieu de travail Serv. de postes de trav. électroniques; téléphonie/ app. intelligents; périphériques</p> <p>Service d'applications logicielles pour les processus d'affaires médicaux (SIH) Serv. d'appl. logicielles et de modules pour la gest. et la docum. des dossiers patients; serv. d'appl. diagnostiques; de planification des ressources liées aux patients; méd., thérapeutique & infirmière d'aide à la décision</p> <p>Services de gestion et d'applications de soutien non médicaux Serv. d'appl. d'aide à la décision en matière de gest. strat.; serv. d'appl. de l'ERP</p>		Gestion de projet
<h3>Prestations de support non médicales</h3> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; background-color: #ffff00; padding: 5px;"> <p>Logistique</p> <p>Approvisionnement Commande interne; Approvisionnement opérationnel & tactique</p> <p>Stocks Contrôle des entrées de marchandises; Gest. des stocks; préparation des commandes</p> <p>Prestations de transport et d'approvisionnement Serv. externes/internes de transport de personnes; transport & distribution de marchandises; serv. postaux; déménagements; gest. de la flotte de véhicules</p> <p>Élimination & recyclage</p> </div> <div style="width: 40%; text-align: center;"> <p>Gestion tactique des ressources</p> <p>Infrastructure</p> <p>Exploitation & entretien Biens mobiles & immobiliers non méd./méd. & espaces extérieurs; Serv. helpdesk et de conciergerie; Aménagements spécifiques au locataire</p> <p>Gestion & mise à disposition des surfaces Mise à disposition & gest. des locaux; Administration des biens; mise à disposition du poste de travail</p> <p>Approvisionnement en énergie & appr./évacuation des eaux</p> </div> <div style="width: 30%;"> <p>Hygiène, sûreté & sécurité</p> <p>Nettoyage & désinfection Nettoyage d'entretien; intermédiaire; de fond; nettoyage spécial</p> <p>Traitement des produits médicaux Prest. de serv. de stérilisation</p> <p>Sûreté Sécurité au travail & protection de la santé</p> <p>Sécurité Protection de la personne; contre l'incendie; de l'objet; de l'information</p> </div> </div> <div style="width: 30%; padding: 5px;"> <p>Hôtellerie</p> <p>Restauration Rest. pour les patients/résidents; le personnel & les visiteurs; distributeurs automatiques; Rest. externe & des événements</p> <p>Approvisionnement en textiles Serv. de blanchisserie et de réparation du linge des patients; des résidents; d'entreprise; Linge spécial; habits de travail & linge spécial; Serv. de blanchisserie pour des tiers</p> <p>Gestion de l'hébergement & exploitation de l'immobilier Héberg. du personnel/des visiteurs; Hôtel pour patients/visiteurs; chambre de piquet</p> <p>Services hôteliers divers Serv. de réception et de contact; Vestiaire; Gest. des événements; exploitation en propre de kiosques/magasins; garde d'enfants; Accompagnement non méd. de patients; Médiathèque non méd. & archivage</p> </div>		

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique - Aperçu**

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Logistique	2400	Approvisionnement ; transport ; transbordement/ramassage ; entreposage et élimination des matériaux et transport de personnes	approvisionnement ; entreposage ; services de transport et approvisionnement ; élimination et recyclage	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 47 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre ; Gerber (2016) LemoS 3.0 – Modèle de répartition des prestations pour les prestations de support non médicales ; Krieger (aucune date) Logistik

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique** **Domaine spécifique approvisionnement - Descriptions de prestation axées résultats**

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Approvisionnement	2550	Approvisionnement de l'entreprise en matériaux, services, matériels d'exploitation, équipements de travail, droits et informations	Planification des achats, gestion des commandes, achats opérationnels et tactiques, facturation et gestion de la qualité des services d'achats	Voir prestations inférieures		D'après Krieger (aucune date) Beschaffung
Planification du rendement en matière d'approvisionnement	2550.90	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des prestations dans le service des achats.				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions de l'approvisionnement	2550.91	Organisation et coordination des missions dans le service achats	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Commande interne	2550.92	Toutes les opérations liées aux commandes internes d'articles et de services, par exemple le magasin central / les achats centraux.				
Commande interne de matériel et services médicaux	2550.93	Toutes les transactions liées aux commandes internes d'articles médicaux et à vos services, par exemple au magasin central / au service central des achats.				
Commande interne de matériel et de services non médicaux	2550.94	Toutes les transactions liées aux commandes internes d'articles non médicaux et à vos services, par exemple au magasin central / au service central des achats.				
Approvisionnement opérationnel	2551	Mise en place de l'approvisionnement conforme aux exigences de la stratégie d'approvisionnement et des directives d'approvisionnement stratégiques /tactiques	Approvisionnement opérationnel non médical / médical			D'après DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 7 ; Krieger (aucune date) Beschaffung ; Lexique économique Gabler (2014) approvisionnement

Contenu du catalogue Prestations de support non médicales - Domaine logistique

Domaine spécifique approvisionnement - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Approvisionnement opérationnel médical	2551.10	Approvisionnement opérationnel de matériel médical / médicaments et de prestation de services médicaux	Matériel médical ; produits pharmaceutiques et services médicaux			
Approvisionnement opérationnel en matériel médical & médicaments	2551.11	Approvisionnement opérationnel en matériel médical et médicaments	Approvisionnement de tous les matériels et des tous les médicaments qui relèvent de l'ordonnance sur les dispositifs médicaux ou de la loi sur les produits thérapeutiques	Logistique cf. 2400), entreposage cf. 2490), approvisionnement tactique cf. 2552 ss.), stratégie ressources/sourçage cf. 9500))		D'après SR 812.213 ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001) ; SR 832.112.31 Listes commentées de moyens et d'appareils (2013) et SR812.21 loi sur les produits thérapeutiques (2000)
Approvisionnement opérationnel de prestations de services médicaux	2551.12	Approvisionnement opérationnel de prestations de services médicaux	Approvisionnement de toutes les prestations de services médicaux	Approvisionnement tactique cf. 2552 ss.), stratégie des ressources et de sourçage cf. 9500)		
Approvisionnement opérationnel non médical	2551.20	Approvisionnement opérationnel non médical de matériel non médical et de prestations de services non médicales	Équipements et services non médicaux	Voir prestations inférieures		
Approvisionnement opérationnel de matériel non médical	2551.21	Approvisionnement opérationnel de matériel non médical	Approvisionnement de tous les matériels qui ne relèvent pas de l'ordonnance sur les dispositifs médicaux (p. ex. mobilier, œuvres d'art, produits cosmétiques et de soins, alimentation, textiles, lessive, produits de nettoyage, produits chimiques)	Logistique cf. 2400), entreposage cf. 2490), Approvisionnement tactique cf. 2552 ss.), stratégie de ressources et de sourçage cf. 9500)		
Approvisionnement opératif de prestations de services non médicaux	2551.22	Approvisionnement opératif de prestations de services non médicaux	Approvisionnement de toutes les prestations de services non médicales (p. ex. prestations de conseil)	Approvisionnement tactique cf. 2552 ss.), stratégie des ressources et de sourçage cf. 9500)		

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique**
Domaine spécifique approvisionnement - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Approvisionnement tactique	2552	Mise en place à long terme de l'approvisionnement conforme aux exigences à des conditions avantageuses	Étude du marché des approvisionnements, détermination du modèle d'approvisionnement centralisé et/ou décentralisé, gestion des groupes de matériels (analyse, évaluation et sélection des matériels), contrôle de l'approvisionnement, analyse et évaluation des fournisseurs (respect et garantie des directives aux hôpitaux de soins aigus en lien avec le mandat de prestation et le stock de pandémie) et sélection, gestion de la relation avec les fournisseurs, marketing d'approvisionnement ; négociations, conclusion et contrôle des accords-cadres, planification et mise en œuvre des systèmes informatiques de soutien adaptés, création de portefeuilles d'approvisionnement, évaluation des portefeuilles, gestion des interfaces des centres de besoins médicaux et non médicaux, spécifications produits, structure de prix et de conditions, planification des commandes et analyse de la valeur, mutualisation des besoins, définition des process de la chaîne de prestations, soumissions, négociations de coopérations, système de formulaires	Voir prestations inférieures		D'après Engelke & Oswald, J. (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 455 - 459 ; Krieger (aucune date) Beschaffung Springer Gabler Wirtschaftslexikon (2014) Beschaffung ;
Approvisionnement médical tactique	2552.10	Approvisionnement tactique de matériels médicaux / médicaments et de prestation de services médicaux	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		

Contenu du catalogue Prestations de support non médicales - Domaine logistique

Domaine spécifique approvisionnement - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Approvisionnement tactique du matériel médical et des médicaments	2552.11	Approvisionnement tactique du matériel médical et des médicaments	Importance tactique de l'approvisionnement des médicaments et de tout le matériel qui relève de l'ordonnance sur les dispositifs médicaux ou de la loi sur les produits thérapeutiques	Logistique cf. 2400), entreposage cf. 2490), Approvisionnement opérationnel cf. 2551 ss.), stratégie de ressources et de sourcing cf. 9500)		D'après SR 812.213 ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001) ; SR 832.112.31 Listes commentées de moyens et d'appareils (2013) et SR812.21 loi sur les produits thérapeutiques (2000)
Approvisionnement tactique de prestations de services médicaux	2552.12	Approvisionnement tactique de prestations de services médicaux	Importance tactique de l'approvisionnement de toutes les prestations de services non médicaux et négociations de contrats de coopérations	Approvisionnement opérationnel cf. 2551 ss.), stratégie des ressources et de sourcing cf. 9500)		
Approvisionnement tactique non médical	2552.20	Approvisionnement tactique de matériel non médical	Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		
Approvisionnement tactique pour des matériels non médicaux	2552.21	Approvisionnement tactique de matériel non médical	Importance tactique de l'approvisionnement de tous les matériels qui ne relèvent pas de l'ordonnance sur les dispositifs médicaux (p. ex. mobilier, œuvres d'art, produits cosmétiques et de soins, alimentation, textiles, lessive, produits de nettoyage, produits chimiques)	Logistique cf. 2400), entreposage cf. 2490), Approvisionnement opérationnel cf. 2551 ss.), stratégie de ressources et de sourcing cf. 9500)		
Approvisionnement tactique de prestations de services non médicaux	2552.22	Approvisionnement tactique de prestations de services non médicaux	Importance tactique de l'approvisionnement de toutes les prestations de services non médicales (p. ex. prestations de conseil)	Approvisionnement opérationnel cf. 2551 ss.), stratégie des ressources et de sourcing cf. 9500)		
Comptabilisation des services d'approvisionnement	2550.95	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations dans le service d'approvisionnement	Assurer l'administration du contenu nécessaire pour la facturation ; déclencher la facturation; suivre et assurer le règlement des factures et l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique**
Domaine spécifique approvisionnement - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion de la qualité des services d'approvisionnement	2550.96	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité dans le service d'approvisionnement	Inspection de la qualité ; assurance de la qualité / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Inspection de la qualité des services d'approvisionnement	2550.97	Suivi les résultats, les structures et les processus du service d'approvisionnement et examen du développement et de la réussite ou des problèmes et des améliorations nécessaires.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Assurance / amélioration de la qualité des services d'approvisionnement	2550.98	Intégration des résultats des tests de qualité sous la forme d'ajustements des objectifs ou des méthodes ou prolonger le cycle d'amélioration de l'apprentissage dans le service d'approvisionnement				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue Prestations de support non médicales - Domaine logistique

Domaine spécifique stocks - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Stocks	2490	Mise en place de la gestion des stocks de marchandises pour des matériels médicaux et non médicaux	Planification de la gestion des entrepôts ; gestion des missions de stockage ; contrôle des entrées de marchandises ; gestion des entrepôts ; prélèvement ; facturation et gestion de la qualité des services de gestion des entrepôts	Voir prestations inférieures		
Planification des prestations de stockage	2490.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre pour l'exécution des services de stockage				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions de stockage	2490.02	Organisation et coordination des missions des services de stockage	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Contrôle des entrées de marchandises	2490.10	Acceptation des marchandises, contrôle des entrées de marchandises et déballage de matériels médicaux et non médicaux	Contrôle des entrées de marchandises de matériels non médicaux (mobilier, alimentation, textiles, etc.) ainsi que des matériels médicaux conformément à l'ordonnance sur les dispositifs médicaux	Transport et distribution de marchandises cf. 2443 ss.), approvisionnement cf. 2550)		
Gestion des stocks	2490.20	Mise en place de l'entreposage intermédiaire et de l'entreposage de matériels médicaux et non médicaux et marchandises dangereuses	Gestion du stockage du matériel non médical / médical et des marchandises dangereuses	Voir prestations inférieures Transport et distribution de marchandises cf. 2443 ss.), approvisionnement cf. 2550)	Loi fédérale sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses, ordonnance sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses ordonnance sur les dispositifs médicaux ; liste des moyens et appareils	D'après SR 812.213 Ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001/2019) ; Liste des moyens et appareils 832.112.31 (2019) ; SR 812.213 Ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001) ; SR 832.112.31 Listes commentées de moyens et d'appareils (2013)

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique**
Domaine spécifique stocks - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion de l'inventaire du matériel médical	2490.21	Sécurisation de l'entreposage provisoire et de l'entreposage du matériel médical	Stockage de matériel médical : médicaments et dispositifs médicaux conformément à l'ordonnance sur les dispositifs médicaux	Transport et distribution de marchandises cf. 2443 ss.) ; approvisionnement (2550) ; entreposage de matériel non médical (2490.22) ; entreposage de marchandises dangereuses (2490.23)	Loi fédérale sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses, ordonnance sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses ; ordonnance sur les dispositifs médicaux ; liste des moyens et appareils	D'après SR 812.213 Ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001/2019) ; Liste des moyens et appareils 832.112.31 (2019)
Gestion des stocks de matériel non médical	2490.22	Assurer l'entreposage provisoire du matériel non médical	Stockage de matériel non médical : par ex. meubles, objets d'art, cosmétiques et produits d'entretien, denrées alimentaires, textiles, détergents, produits de nettoyage, produits chimiques.	Transport et distribution de marchandises cf. 2443 ss.) ; approvisionnement (2550) ; entreposage de matériel médical (2490.22) ; entreposage de marchandises dangereuses (2490.23)	Loi fédérale sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses, ordonnance sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses ; ordonnance sur les dispositifs médicaux ; liste des moyens et appareils	D'après SR 812.213 Ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001/2019) ; Liste des moyens et appareils 832.112.31 (2019)

Contenu du catalogue Prestations de support non médicales - Domaine logistique

Domaine spécifique stocks - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion du stockage des marchandises dangereuses	2490.23	Assurer l'entreposage provisoire et l'entreposage des marchandises dangereuses	Gaz liquéfiés ou sous pression / classe de stockage 2 ; liquides inflammables / classe de stockage 3 ; matières solides inflammables / classe de stockage 4.1 ; matières qui s'enflamment spontanément / classe de stockage 4.2 ; matières qui forment des gaz inflammables / classe de stockage 4.3 ; matières comburantes / classe de stockage 5 ; matières toxiques / classe de stockage 6.1 ; matières corrosives / classe de stockage 8 ; matières liquides / classe de stockage 10/12 ; matières solides/classe de stockage 11/13	Transport et distribution de marchandises cf. 2443 ss.) ; approvisionnement (2550) ; entreposage de matériel médical et non médical (2490.21, 2490.22)	Loi fédérale sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses, ordonnance sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses ; ordonnance sur les dispositifs médicaux ; liste des moyens et appareils	D'après Beutler et al. (2018) Lagerung gefährlicher Stoffe ; Directives CFST 1825 (2005) Liquides inflammables. Entreposage et manipulation ; Directives CFST 6501 (1990) Acides et bases
Préparation des commandes	2490.30	Préparation de matériel médical et non médical ainsi que de marchandises dangereuses selon les ordres spécifiés.	Préparation des commandes de matériel non médical / médical et de marchandises dangereuses	Voir prestations inférieures		D'après Krieger (aucune date) Kommissionierung
Préparation des commandes de matériel médical	2490.31	Préparation des commandes de matériel médical		Inspection des marchandises entrantes (2490.10) ; transport et distribution des marchandises cf. 2443 ss.) ; approvisionnement (2550) ; gestion des entrepôts (2490.20) ; mise en service du matériel non médical (2490.32) ; prélèvement des marchandises dangereuses (2490.31)		
Préparation des commandes de matériel non médical	2490.32	Préparation de commandes de matériel non médical		Inspection des marchandises entrantes (2490.10) ; transport et distribution des marchandises cf. 2443 ss.) ; approvisionnement (2550) ; gestion des entrepôts (2490.20) ; mise en service du matériel médical (2490.31) ; prélèvement des marchandises dangereuses (2490.31)		

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique**
Domaine spécifique stocks - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Préparation des commandes de marchandises dangereuses	2490.33	Préparation des commandes de marchandises dangereuses		Inspection des marchandises entrantes (2490.10) ; Transport et distribution des marchandises cf. 2443 ss.) ; Approvisionnement (2550) ; Entreposage du matériel médical et non médical (2490.20) ; Prélèvement du matériel médical et non médical (2490.31)		
Comptabilisation des services d'entreposage	2490.40	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations dans les services de stockage				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion de la qualité des services de stockage	2490.50	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité au sein des services de stockage	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Contrôle de la qualité des services de stockage	2490.51	Suivi des résultats, des structures et des processus au sein des services de stockage et les examiner en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration.	Audits de qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Assurance / amélioration de la qualité des services de stockage	2490.52	Intégrations des résultats des contrôles qualité sous la forme d'ajustements des objectifs ou des méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage au sein des services de stockage				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique**
Domaine spécifique prest. de transport et d'approvisionnement - Descriptions de prest. axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Prestations de transport et d'approvisionnement	2443	Transport et mise à disposition de biens et de personnes au sein d'un site ou entre sites	Planification des services de transport et d'approvisionnement ; gestion des missions des services de transport et d'approvisionnement ; transport de passagers ; transport et distribution de marchandises ; gestion du parc automobile ; facturation et gestion de la qualité des services de transport et d'approvisionnement	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 49
Planification de la capacité de transport et d'approvisionnement	2443.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des prestations de transport et d'approvisionnement				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions de transport et d'approvisionnement	2443.02	Organisation et coordination des missions dans le domaine des prestations de transport et d'approvisionnement	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Transport de personnes	2443.10	Acheminement de personnes sans accompagnement médical	Transport externe et interne de voyageurs	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 49
Services externes de transport de personnes	2443.11	Acheminement de personnes du site à la destination et retour	Déplacements pour les patients, le personnel et les visiteurs en dehors du site, gestion du personnel de conduite et du bon état de marche des véhicules	Accompagnement médical, services de secours		D'après Liste des moyens et appareils 832.112.31 (2019)
Services internes de transport de personnes	2443.12	Acheminement de personnes, y compris aides médicales, au sein du site	Déplacements pour les patients, le personnel et les visiteurs, y compris aides médicales, au sein du site, gestion du personnel de conduite et du bon état de marche des véhicules	Accompagnement médical, véhicules pour usage exclusif par des membres du personnel cf. 2441)		

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique**
Domaine spécifique prest. de transport et d'approvisionnement - Descriptions de prest. axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Transport et distribution de marchandises	2443.20	Transport et distribution de marchandises et de matériels	Transport et distribution externes et internes de marchandises	Services postaux cf. 2422) ; Voir aussi services subordonnés		
Transport et distribution externes de marchandises non dangereuses	2443.21	Transport et distribution externes de marchandises et de matériels qui ne sont pas considérées comme dangereux	p. ex. alimentation/restauration, linge, meubles, fournitures de bureau		Contrôle de température GDP	D'après GMP Navigator (aucune date) GMP und GDP Guidelines
Transport et distribution externes de marchandises dangereuses	2443.22	Transport et distribution externes de marchandises et de matériels qui sont considérées comme dangereux	Marchandises et de matériels qui sont considérées comme dangereux		Exigences nationales et internationales en matière de transport des marchandises dangereuses par route, l'expéditeur est responsable conformément à la loi	D'après l'Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route 0.741.621 (1957/2017) ; IATA (2018) IATA Gefahrgutvorschriften ; ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route 741.622 (2002/2017) Art. 7 ; ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable SR 741.622 (2001/2016)
Transport et distribution externes de produits stupéfiants	2443.23	Transport et distribution externes de produits stupéfiants dans le respect des dispositions légales	Stupéfiants		Loi fédérale sur les stupéfiants et les substances psychotropes	D'après Loi fédérale sur les stupéfiants et les substances psychotropes 812.121. (1951/ 2018)
Transport et distribution internes de marchandises non dangereuses	2443.24	Transport et distribution internes de marchandises et de matériels qui ne sont pas considérés comme dangereux	p. ex. alimentation / restauration, linge, meubles, fournitures de bureau ; lits ; échantillons de laboratoire			

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique**
Domaine spécifique prest. de transport et d'approvisionnement - Descriptions de prest. axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Transport et distribution internes de marchandises dangereuses	2443.25	Transport et distribution internes de marchandises et de matériels qui sont considérées comme dangereux	Marchandises et de matériels qui sont considérées comme dangereux		À prendre en compte lors de l'exécution Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route, ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable ; l'expéditeur est responsable conformément à la loi	D'après Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route 741.622 (2002/2007) Art. 7 ; Ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable 741.622 (2001/2016)
Transport et distribution internes de produits stupéfiants	2443.26	Transport et distribution internes de produits stupéfiants dans le respect des dispositions légales	Produits stupéfiants		Loi fédérale sur les stupéfiants et les substances psychotropes	D'après Loi fédérale sur les stupéfiants et les substances psychotropes 812.121. (1951/2018)
Services postaux	2422	Exploitation de la logistique postale, exécution des services internes et externes de messagerie et de distribution du courrier	Réception, ouverture, compilation, distribution, emballage, tamponnage, affranchissement, numérisation, enregistrement et envoi de lettres et de colis, y compris documentation de livraison, acheminement par tube pneumatique	Transports externes de marchandises (cf. 2443), approvisionnement en matériaux (cf. 2550)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 48 ; DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 6
Déménagements	2430	Planification et exécution des déménagements	Détermination des prestations de transport et d'installation nécessaires, fixation et coordination des délais de déménagement et d'installation, démontage, transport, montage et mise en service du mobilier, des appareils TIC et des objets personnels, acceptation des prestations de transport et d'installation ; petits travaux d'améliorations d'immeubles	Améliorations des bâtiments (p Projet), optimisation du portefeuille (cf. 9600), projets de déménagements qui dépassent le cadre de l'entreprise (p Projet)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 48 ; DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 6

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique**
Domaine spécifique prest. de transport et d'approvisionnement - Descriptions de prest. axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion de la flotte de véhicules	2441	Gestion des véhicules personnels, de transport et utilitaires (motorisés et non motorisés)	Entretien et administration de tous les véhicules, gestion des carburants, nettoyage des véhicules, mise en place des assurances de véhicules et gestion de la santé et de la sécurité en lien avec les transports	Gestion du personnel de conduite et du bon état de marche des véhicules (cf. 2443 ss.), services ambulatoires (p prestation médicale), Approvisionnement en véhicules (cf. 2550 ss.), Logistique (cf. 9620)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 49
Comptabilisation des prestations de transport et d'approvisionnement	2443.30	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations de transport et d'approvisionnement.	Assurer l'administration des contenus nécessaires à la facturation, le déclenchement de la facturation, le suivi et assurer le décompte / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion de la qualité de prestations de transport et d'approvisionnement	2443.40	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité dans le domaine des prestations de transport et d'approvisionnement	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Contrôle de la qualité des prestations de transport et d'approvisionnement	2443.41	Suivi des résultats, les structures et les processus des prestations de transport et d'approvisionnement et examen de leur développement et de leur succès ou des problèmes et des besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Assurance / amélioration de la qualité dans le domaine des services de transport et de prestation.	2443.42	Intégration des résultats des tests de qualité sous la forme d'ajustements d'objectifs ou de méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage dans le domaine des services de transport et de prestation				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique**
Domaine spécifique élimination & recyclage - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Élimination & recyclage	1173	Élimination et recyclage des matériaux / déchets solides et liquides	Gestion des déchets et planification du recyclage ; gestion des missions de la gestion de l'élimination des déchets et du recyclage ; gestion des déchets et recyclage ; élimination des déchets, y compris la collecte de récipients pleins et échange contre récipients vides, étiquetage, entreposage sur lieu de collecte centralisé, tri et élimination ou recyclage conformément aux dispositions légales ; comptabilisation et gestion de la qualité des prestations de planification de l'élimination et du recyclage des déchets	Tri préalable des déchets à la source par le personnel normalement non concerné par les matériaux / déchets, traitement des eaux usées (cf. 1172.10) ; déchets dangereux qui doivent être traités au sens du retraitement des dispositifs médicaux cf. 1390.90 ss.) ; voir aussi prestations inférieures	À prendre en compte lors de l'exécution : Loi sur la protection de l'environnement, ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques, loi sur la protection des eaux, ordonnance sur le traitement des déchets, ordonnance sur les mouvements de déchets, ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable, applicable pour tous les déchets spéciaux au-delà de certaines limites (>333 kg par transport et déchet spécial) ; l'établissement hospitalier est responsable en tant qu' «Expéditeur» des déchets	D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 30 ; Loi fédérale sur la protection des eaux 814.20 (1991/2017) ; DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 6 ; Ordonnance sur les déchets (OLED) 814.600 (1990/2011) ; Ordonnance sur les mouvements de déchets 814.610 (2005/ 2018) ; Ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable 741.622 (2001/2016) ; Ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques 814.620 (1998/2005)
Planification des prestations d'élimination et de recyclage	1173.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des prestations d'élimination et de recyclage				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique**
Domaine spécifique élimination & recyclage - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion des missions de l'élimination et du recyclage	1173.02	Organisation et coordination des missions dans le domaine des prestations d'élimination et de recyclage	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Élimination de matériaux non liés au secteur	1173.10	Élimination professionnelle des matériaux / déchets non liés au secteur	Matières recyclables ; déchets verts ; déchets électriques ; déchets industriels ; documents critiques sur la protection des données	Élimination de déchets hospitaliers (cf. 1173.20), traitement des eaux usées et élimination (cf. 1172.10) ; voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 30
Élimination de matériaux recyclables	1173.11	Élimination professionnelle des matériaux recyclables	Papier, carton, journaux, boîtes métalliques, aluminium, ferraille, verre, plastique, PET, polystyrène, piles, lampes fluorescentes, ampoules, huile de friture, cartouches d'imprimantes, supports magnétiques, rubans de machines à écrire, appareils électroniques ; étiquetage		Ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques ; en grande quantité, les lampes fluorescentes sont considérées comme des déchets spéciaux – Observer la protection des données	D'après CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (2005) p. 8 ; Ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques 814.620. (1998/2005)
Élimination des déchets verts	1173.12	Élimination professionnelle des matières compostables	Gazon, herbe, branche, tontes, coupes d'arbres, terre, épluchures, marc de café, fleurs, aliments cuits ; production de biogaz ; étiquetage			D'après CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (2005) p. 9
Élimination de déchets électroniques	1173.13	Élimination professionnelle des appareils électriques et électroniques conformément aux dispositions légales	Câbles, compteurs, interrupteurs, moteurs, électronique de divertissement électrique, appareils de bureautique, d'information et de communication, appareils ménagers, lampes, éclairage, outillage, appareils de sport et de loisirs (par ex. jouets) ; étiquetage	Ampoules (cf. 1173,11)	Ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques	D'après CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (2005) p. 9 ; Ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques 814.620. (1998/2005)

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique**
Domaine spécifique élimination & recyclage - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Élimination de déchets industriels	1173.14	Élimination professionnelle des déchets industriels	Matériaux d'isolation, bois de construction et de démolition, bois contenant des produits toxiques, huiles industrielles, aérosols, paratonnerre radioactifs, produits phytosanitaires, caoutchouc, pneus, plâtre, gravier, goudron / asphalte, boues, matières plastiques ; étiquetage		Ordonnance sur les mouvements de déchets	D'après CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (2005) p. 9 ; Ordonnance sur les mouvements de déchets 814.610 (2005/ 2018)
Élimination de documents sensibles & supports de données	1173.15	Élimination professionnelle des documents sensibles	Dossiers physiques du personnel et médicaux, y compris supports de données /papier ; étiquetage	Dossiers électroniques, données sensibles non archivées		
Élimination de déchets hospitaliers	1173.20	Élimination professionnelle des déchets hospitaliers	Déchets médicaux sans problème ; déchets humides ; parties du corps ; organes ; tissus ; sang ; excréments ; sécrétions susceptibles de contaminer ; déchets susceptibles de blesser / d'avoir des objets tranchants ; médicaments utilisés ; déchets cytostatiques ; déchets infectieux ; déchets chimiques ; déchets radioactifs	Voir prestations inférieures		

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique**
Domaine spécifique élimination & recyclage - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Élimination de déchets médicaux non problématiques (ordures ménagères)	1173.21	Élimination professionnelle des déchets médicaux non problématiques	Déchets ménagers non recyclables (inflammables et non inflammables), pansements adhésifs, tampons, compresses, plâtres, pansements peu souillés, fragments ou lambeaux cutanés, petits morceaux de tissus, nécroses, petites tumeurs, bouteilles de perfusion vides, matériel de perfusion sans aiguille, seringues vides sans aiguille, récipients vides à usage unique (par ex. gobelets à urine), emballages de médicaments vides, tabliers en plastique, protections buccales et nasales, médicaments non pharmaceutiques (par ex. infusions médicinales, comprimés de vitamines, de magnésium, aliments spéciaux, médicaments homéopathiques connus et identifiés et traitements alternatifs) ; étiquetage			D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (A)
Élimination de déchets organiques	1173.22	Élimination professionnelle de restes alimentaires (déchets organiques)	Restes alimentaires des patients, du personnel, des visiteurs et des plateaux clients	Restes alimentaires emballés (par ex. portions de beurre ou de confiture, sachets de chocolat en poudre) (cf. 1173.21)		
Élimination de parties du corps, d'organes & de tissus (déchets pathologiques)	1173.23	Élimination professionnelle des déchets pathologiques	Tissus, placentas, parties du corps, organes, parties amputées, etc. ; récipients hermétiques appropriés ; entreposage centralisé contrôlé jusqu'à la chambre réfrigérée ; étiquetage			D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (B1.1)

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique**
Domaine spécifique élimination & recyclage - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Élimination de déchets contenant du sang, des excréments & sécrétions, présentant un danger de contamination	1173.24	Élimination professionnelle des déchets contenant du sang, des excréments et sécrétions, présentant un danger de contamination	Poches d'urine et de transfusion sanguine non vidées ou non vidangeables, produits et prélèvements sanguins, drains, drains d'abcès, filtres de dialyse, pansements très souillés ; conditionnement (étanche et résistant aux déchirures) ; entreposage intermédiaire centralisé contrôlé jusqu'à la chambre réfrigérée ; étiquetage			D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (B1.2)
Élimination de déchets présentant un danger de blessure / sharps	1173.25	Élimination professionnelle des déchets présentant un danger de blessure	Tous types de seringues et d'aiguilles, ampoules, scalpels, tubes en verre et leurs contenus, lames, récipients à seringues ; entreposage contrôlé ; étiquetage			D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (B2)
Élimination de médicaments périmés	1173.26	Élimination professionnelle des médicaments périmés	Médicaments disponibles uniquement chez les professionnels (ex. pharmacies, cabinets médicaux, industrie pharmaceutique) ; récipients adaptés ; entreposage contrôlé ; étiquetage	Stupéfiants (cf. 2443.23, 2443.26)		D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (A)
Élimination de déchets cytostatiques	1173.27	Élimination professionnelle des déchets cytostatiques	Médicaments contenant des substances cytostatiques, cytostatiques superposés et matériaux (utilisation, fabrication, préparation) fortement contaminés par des produits cytostatiques ; récipients adaptés (compacts, étanches) ; entreposage contrôlé et achevé ; étiquetage			D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (A)

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique**
Domaine spécifique élimination & recyclage - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Élimination de déchets infectieux	1173.28	Élimination professionnelle des déchets infectieux	Déchets contenant d'importantes quantités de matières et de substances susceptibles de transporter des agents infectieux, déchets contaminés ; récipients certifiés UN ; entreposage centralisé contrôlé jusqu'à la chambre réfrigérée ; étiquetage			D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (A)
Élimination de déchets chimiques	1173.29	Élimination professionnelle des déchets chimiques	Déchets chimiquement contaminés et non contaminés ; étiquetage		Ordonnance sur les produits chimiques	D'après CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (2005) p. 7-8 ; Ordonnance sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses 813.11 (2015/2018)
Élimination de déchets radioactifs	1173.30	Tri professionnel, collecte et livraison des déchets radioactifs conformément aux dispositions légales	Déchets artificiellement radioactifs, sources scellées et appareils avec sources scellées, déchets naturellement radioactifs, déchets contenant des matières nucléaires ; emballage intérieur : Sachets en polyéthylène ou boîtes servant à stocker des déchets radioactifs soumis à l'obligation de livraison ; emballage : récipients dont l'emballage intérieur sert à stocker des déchets radioactifs soumis à l'obligation de livraison ; ordures : déchets non conditionnés destinés à l'Institut Paul Scherrer ; étiquetage		Ordonnance sur la radioprotection	D'après CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (2005) p. 8 ; Loi sur la radioprotection 814.50 (1991/2017) ; Ordonnance du DFI sur les déchets radioactifs soumis à l'obligation de livraison 814.557 (2017/2018) ; Ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable 741.622 (2001) ; Ordonnance sur les émoluments perçus dans le domaine de la radioprotection 814.56 (2017/2018)
Comptabilisation des prestations d'élimination et de recyclage	1173.40	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations d'élimination et de recyclage	Assurer l'administration des contenus nécessaires à la facturation, le déclenchement de la facturation, le suivi et assurer le décompte / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine logistique**
Domaine spécifique élimination & recyclage - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion de la qualité des prestations d'élimination et de recyclage	1173.50	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des prestations d'élimination et de recyclage	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Contrôle de la qualité des prestations d'élimination et de recyclage	1173.51	Suivi des résultats, les structures et les processus des prestations d'élimination et de recyclage et examen de leur développement et de leur succès ou des problèmes et des besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Assurance / amélioration de la qualité des prestations d'élimination et de recyclage	1173.52	Intégration des résultats des tests de qualité sous la forme d'ajustements d'objectifs ou de méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations d'élimination et de recyclage				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

<h2>Prestations de gestion stratégiques</h2> <p><u>Durabilité</u> Planification du cycle de vie/ Ingénierie du cycle de vie; système de gest. environnementale; gest. de l'énergie; activités de protection de l'environnement</p> <p><u>Gestion de la qualité</u> Strat. de gest. de la qualité; Normes & lignes directrices; Gest. de la qualité des processus; structure/gest. de la qualité potentielle; des résultats</p> <p><u>Gestion des risques</u> Définition strat. de gest. des risques; situations particulières pour le dispositif; gest. des erreurs</p> <p><u>Identité d'entreprise</u> Strat. d'identité d'entreprise</p> <p><u>Gestion des ressources/du sourcing</u> Gest. strat. des ressources; Strat. de prix et de négociation; Promotion de l'innovation</p> <p><u>Gestion des actifs/du portefeuille</u> Strat. de développement du modèle d'affaires; strat. de financement; d'investissement; de portefeuille; de gest. de multi-projets/portefeuille de projets & de programme; de co-opérations; de recherche & développement</p> <p><u>Gestion des TIC</u> Strat. de gest. des serv. TIC</p>		
<h2>Prestation de support de gestion</h2> <p><u>Finances & contrôle de gestion</u> Comptabilité externe/ financière; comptabilité interne/contrôle de gest.; reporting</p> <p><u>Gestion RH</u> Administration; planification; contrôle du personnel; recrutement/ licenciement; gest. du personnel; évaluation des employés/sondages; formation initiale & formation continue du personnel</p> <p><u>Service juridique & gestion des contrats</u> Service juridique; prise en charge des brevets et des droits d'auteur; prest. de serv. d'assurance ; gest. du contrat; représentation devant les tribunaux et les autorités</p> <p><u>Marketing & communication</u> Prest. de marketing et de communication</p> <p><u>Services de secrétariat</u> Serv. de secrétariat; traductions; reprographie; prest. de serv. de voyages</p> <p><u>Services TIC</u> Services TIC sur le lieu de travail Serv. de postes de trav. électroniques; téléphonie/ app. intelligents; périphériques</p> <p>Service d'applications logicielles pour les processus d'affaires médicaux (SIH) Serv. d'appl. logicielles et de modules pour la gest. et la docum. des dossiers patients; serv. d'appl. diagnostiques; de planification des ressources liées aux patients; méd., thérapeutique & infirmière d'aide à la décision</p> <p>Services de gestion et d'applications de soutien non médicaux Serv. d'appl. d'aide à la décision en matière de gest. strat.; serv. d'appl. de l'ERP</p>		
<h2>Prestations de support non médicales</h2> <p style="text-align: center;">Gestion tactique des ressources</p> <p><u>Logistique</u> Approvisionnement Commande interne; Approvisionnement opérationnel & tactique</p> <p>Stocks Contrôle des entrées de marchandises; Gest. des stocks; préparation des commandes</p> <p>Prestations de transport et d'approvisionnement Serv. externes/internes de transport de personnes; transport & distribution de marchandises; serv. postaux; déménagements; gest. de la flotte de véhicules</p> <p>Élimination & recyclage</p> <p><u>Infrastructure</u> Exploitation & entretien Biens mobiles & immobiliers non méd./méd. & espaces extérieurs; Serv. helpdesk et de conciergerie; Aménagements spécifiques au locataire</p> <p>Gestion & mise à disposition des surfaces Mise à disposition & gest. des locaux; Administration des biens; mise à disposition du poste de travail</p> <p>Approvisionnement en énergie & appr./ évacuation des eaux</p> <p><u>Hygiène, sûreté & sécurité</u> Nettoyage & désinfection Nettoyage d'entretien; intermédiaire; de fond; nettoyage spécial</p> <p>Traitement des produits médicaux Prest. de serv. de stérilisation</p> <p>Sûreté Sécurité au travail & protection de la santé</p> <p>Sécurité Protection de la personne; contre l'incendie; de l'objet; de l'information</p> <p><u>Hôtellerie</u> Restauration Rest. pour les patients/résidents; le personnel & les visiteurs; distributeurs automatiques; Rest. externe & des événements</p> <p>Approvisionnement en textiles Serv. de blanchisserie et de réparation du linge des patients; des résidents; d'entreprise; Linge spécial; habits de travail & linge spécial; Serv. de blanchisserie pour des tiers</p> <p>Gestion de l'hébergement & exploitation de l'immobilier Héberg. du personnel/des visiteurs; Hôtel pour patients/visiteurs; chambre de piquet</p> <p>Services hôteliers divers Serv. de réception et de contact; Vestiaire; Gest. des événements; exploitation en propre de kiosques/magasins; garde d'enfants; Accompagnement non méd. de patients; Médiathèque non méd. & archivage</p>		Gestion de projet

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine infrastructure - Aperçu**

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Infrastructure	1000.90	Bâtiments ; installations techniques des bâtiments ; matériel médical fixe ou mobile ; matériel d'exploitation médico-technique	Exploitation et entretien ; gestion des locaux et approvisionnement ; approvisionnement en énergie et approvisionnement en eau et élimination des déchets	Voir prestations inférieures		D'après Gerber (2016) LemoS 3.0 – Modèle de répartition des prestations pour les prestations de support non médicales

Contenu du catalogue Prestations de support non médicales - Domaine infrastructure

Domaine spécifique exploitation & entretien - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Exploitation & entretien	1160	Exploitation et entretien de bâtiments et de leurs installations techniques, immobilisations corporelles (non médicales), corporelles mobiles et installations extérieures	Maintenance / planification opérationnelle ; gestion des commandes ; exploitation & maintenance des équipements immobiles et mobiles non médicaux / médicaux et des surfaces externes ; help desk / services de conciergerie ; aménagement des locaux ; facturation et gestion de la qualité des services de maintenance / planification opérationnelle	Investissements à activer pour la maintenance et la modernisation (Projet)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 28
Planification des prestations d'exploitation et d'entretien	1160.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des prestations d'élimination et de recyclage				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions des prestations d'exploitation et d'entretien	1160.02	Organisation et coordination des missions des prestations d'exploitation et d'entretien	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Exploitation et entretien d'immobilisations corporelles immobilières à usage non médical	1190	Exploitation et entretien d'immobilisations corporelles immobilières à usage non médical	Bâtiments ; construction de bâtiments ; équipement technique des bâtiments	Voir prestations inférieures		
Exploitation des bâtiments	1162	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives qui mènent à l'exploitation optimale des bâtiments conformément aux normes et aux ententes sur les niveaux de service	Surveillance ; mesure / réglage / régulation / paramétrage ; remplissage des consommables ; remplacement des pièces d'usure ; lecture ; traçage des défauts par rapport aux bâtiments-	Maintenance du mobilier cf. 1430), accrocher des tableaux cf. 1440)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 28 ; Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management p. 111 ; IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) p. 73 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 6

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine infrastructure**
Domaine spécifique exploitation & entretien - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Entretien des bâtiments	1163	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives tout au long du cycle de vie de la structure du bâtiment afin de la maintenir ou de la remettre dans son état fonctionnel pour qu'elle puisse remplir la fonction requise	Inspection ; maintenance / service, réparations des bâtiments et travaux de maintenance non activables financièrement / réfections sur la construction du bâtiment	Travaux de maintenance activables financièrement, modernisation, assainissement, rénovation (Projet)		D'après EN 15221-4:2011 (F) p. 28 ; Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management p. 111 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 5
Exploitation de la technique des installations	1164	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives qui conduisent à un fonctionnement optimal des installations techniques du bâtiment conformément aux normes et aux accords sur les niveaux de service	Mise à disposition ; exploitation (surveillance, mesure / réglage / régulation / paramétrage, remplissage des consommables, remplacement des pièces d'usure, lecture, traçage des défauts) ; réception ; recyclage (vente / élimination) et consultation sur les équipements techniques du bâtiment (par ex. salles blanches, Helpdesk, eaux usées, eaux, gaz, alimentation eau chaude, ventilation, courant haute tension, télécommunication et information, installations de transport (par ex. ascenseurs, escaliers mécaniques, monte-charges), installations spécifiques ex.. cuisines, laboratoires, domotique, portes automatiques, détecteurs de fumée, volets de désenfumage)	Améliorations, infrastructure d'approvisionnement devant les compteurs principaux et distribution interne		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 29 ; Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management p. 111 ; IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) p. 73 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 6
Entretien de la technique des installations	1165	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives tout au long du cycle de vie de l'équipement technique du bâtiment, destinées à le maintenir ou à le remettre en état de fonctionnement afin qu'il puisse remplir la fonction requise	Inspection ; entretien / service ; réparation / remise en état non activable financièrement de l'équipement technique des services techniques du bâtiment Maintenance Service, inspections, reparations des installations techniques et cf. 1164) et travaux de maintenance non activables financièrement	Travaux de maintenance activables financièrement (échange de pièces défectueuses), modernisation, assainissement et rénovation (pProjet)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 29 ; Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management p. 111 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 5

Contenu du catalogue Prestations de support non médicales - Domaine infrastructure

Domaine spécifique exploitation & entretien - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Exploitation et entretien d'immeubles, d'installations et d'équipements médicaux	1191	Exploitation et entretien d'immeubles, d'installations et d'équipements médicaux	Equipements médico-techniques d'exploitation immobiliers et mobiles			
Fonctionnement d'un équipement médico-technique pour l'exploitation d'un véhicule immobilisé	1191.10	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives qui conduisent au fonctionnement optimal de l'équipement médico-technique conformément aux normes / accords de niveau de service.	Mise à disposition ; exploitation (surveillance, mesure / réglage / régulation / paramétrage, remplissage des consommables, remplacement des pièces d'usure, lecture, traçabilité des défauts) ; réception ; utilisation (vente / élimination) et conseil sur les équipements médico-techniques d'exploitation, par ex. systèmes médicaux ou de laboratoire.			D'après Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management p. 111 ; IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) p. 73 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 6
Entretien de l'équipement médico-technique d'exploitation immobilisé	1191.11	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives pendant le cycle de vie de l'équipement d'exploitation médico-technique, qui sert à le maintenir ou à le remettre dans son état fonctionnel afin qu'il puisse remplir la fonction requise.	Inspection ; entretien / service ; réparations/réparations non activables financièrement de l'équipement médico-technique d'exploitation p. ex. Matériel médical ou de laboratoire			D'après Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management p. 111 ; SN EN 13306:2010 (D) p. 5
Exploitation et maintenance d'équipements médicaux mobiles	1192	Exploitation et maintenance d'équipements médicaux mobiles	Tous les dispositifs médico-techniques conformes à l'ordonnance sur les dispositifs médicaux, par ex. ECG, ventilateurs, IRM, lits de patients, etc.	Voir prestations inférieures	Protection contre le bruit ; radioprotection ; sécurité des appareils électromédicaux ;	D'après BAG (aucune date) Weleitungen für Röntgenanlagen und radioaktive Stoffe ; DIN EN 60601-1 ; DIN EN 62353 ; Ordonnance sur la protection contre le bruit 814.41 (1986/2018) ; SR 812.213 Ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001/2019) ; Loi sur la radioprotection 814.50. (1991/2017) ; Ordonnance sur la radioprotection 814.501 (2017/2018) ; Ordonnance du DFI concernant la radioprotection applicable aux systèmes radiologiques à usage médical 814.542.1 (2017/2018)

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine infrastructure**
Domaine spécifique exploitation & entretien - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Exploitation d'immobilisations corporelles médicales mobiles	1192.10	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives qui conduisent à l'exploitation optimale des actifs fixes médicalement mobiles conformément aux normes / accords de niveau de service.	Mise à disposition ; exploitation (surveillance, mesure / réglage / régulation / paramétrage, remplissage des consommables, remplacement des pièces d'usure, lecture, traçabilité des défauts) ; réception ; recyclage (vente / élimination) et conseil en mobilier et équipements utilisés dans le domaine médical.			D'après Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management, p. 111 ; IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) p. 73 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 6 ; SR 812.213 Ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001/2017)
Entretien des immobilisations mobiles médicales	1990.10	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives tout au long du cycle de vie des immobilisations corporelles médicalement mobiles qui servent à les maintenir ou à les remettre dans leur état fonctionnel, afin qu'elles puissent remplir la fonction requise	Inspection ; entretien / service ; réfection / réparations non activables financièrement de tous les appareils médico-techniques selon l'ordonnance sur les dispositifs médicaux			D'après Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management p. 111 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 5 ; Ordonnance sur les dispositifs médicaux SR 812.213 (2001/2017)
Entretien des immobilisations corporelles mobiles non médicales	1193	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives pendant le cycle de vie des immobilisations corporelles mobiles non médicales, visant à maintenir ou à restaurer leur état fonctionnel afin qu'elles puissent remplir la fonction requise.	Mobilier ; écologisation de l'intérieur ; œuvres d'art ; signalisation ; décoration des pièces	Voir prestations inférieures	Protection acoustique	D'après l'Ordonnance sur la protection contre le bruit 814.41 (1986/2018)
Maintenance du mobilier	1430	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives tout au long du cycle de vie du mobilier, visant à maintenir ou à rétablir son état fonctionnel afin qu'il puisse remplir la fonction requise	Provision pour la gestion de la réinstallation ; entretien et soins des biens mobiles non médicaux utilisés à des fins non médicaux ; équipements et appareils non-médicaux	Exploitation et entretien des équipements techniques de bâtiments cf. 1164, 1165), équipements de sécurité cf. 2120), ICT cf. 2300), gestion de la flotte de véhicules cf. 2441)	Ordonnance de protection contre le bruit	D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 35 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 5

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine infrastructure**
Domaine spécifique exploitation & entretien - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Maintenance des espaces verts intérieurs	1431	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives pendant le cycle de vie de la justification intérieure, qui sert à maintenir ou rétablir son état fonctionnel afin qu'elle puisse remplir la fonction requise	Soins des plantes d'intérieur et compositions florales ; Remplacement des plantes et arrangements floraux fanés	Plantes en surfaces extérieures cf. 1210)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 35 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 5
Maintenance des œuvres d'art	1440	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives tout au long du cycle de vie des œuvres d'art, visant à les maintenir ou à les remettre dans leur état fonctionnel afin qu'elles puissent remplir la fonction requise Mise à disposition, maintenance et entretien des tableaux, sculptures ou objets similaires	Entretien de peintures, sculptures, etc.	Décorations et arrangements décoratifs généraux cf. 1449.20), approvisionnement cf. 2550)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 35 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 5
Maintenance de la signalétique	1449.10	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives pendant le cycle de vie du système de signalisation, qui sert à le maintenir ou à le remettre dans son état fonctionnel afin qu'il puisse remplir la fonction requise. Mise à disposition, maintenance et entretien des matériaux de signalétique	Marquage et balisage pour l'orientation des personnes dans les locaux ; maintenance du matériel de signalisation et mise à jour de la signalétique			D'après SN EN 13306:2010 (F) p. 5
Maintenance de la décoration des salles	1449.20	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives pendant le cycle de vie de la décoration intérieure, qui sert à maintenir ou à rétablir son état fonctionnel afin qu'elle puisse remplir la fonction requise	Entretien des décorations et des décorations des pièces	Plantes et arrangements floraux des chambres cf. 1431)		D'après SN EN 13306:2010 (F) p. 5

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine infrastructure**
Domaine spécifique exploitation & entretien - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Exploitation et entretien des espaces extérieurs	1200	Exploitation et entretien des terrains, emplacements, terrains, terrains supplémentaires et parkings	Terrains ; emplacements ; parcelles ; espace supplémentaire à l'emplacement ; places de stationnement	Voir prestations inférieures	Pour les définitions des surfaces externes, voir GEFMA 812, SIAd0165, SIA416.	D'après SN EN 15221-4:2011 (D) p. 31-32 ; GEFMA (2011-03) Richtlinie GEFMA 812 Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen ; SIA D 0165:2001 Indices pour le management de l'immobilier ; SIA 416:2003 Surfaces et volumes des bâtiments
Exploitation et entretien des biens-fonds Sites et parcelles	1210	Exploitation, aménagement et entretien d'une ou de plusieurs parcelles sur lesquelles se trouvent un ou plusieurs bâtiments, annexes, entrepôts, accès, biens-fonds et infrastructure souterraine	Exploitation, aménagement et entretien (maintenance, inspection) / entretien non activable financièrement des espaces et des terrains extérieurs, c'est-à-dire travaux sur les extérieurs, les environs, les jardins, planification, plantation, Entretien des arbres, des fleurs et des pelouses ainsi que l'entretien des surfaces extérieures, des fontaines, des allées, des accès piétons, des trottoirs, des installations d'écoulement d'eau et des espaces clos ; enclos pour animaux (de thérapie)	Administration cf. 1140), élimination des déchets cf. 1173), entretiens activables financièrement, assainissement, modernisation, sécurité cf. 2100)	Protection des animaux	D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 31 ; Ordonnance sur la protection des animaux 455.1 (2008/2018)
Exploitation et entretien des surfaces supplémentaires sur le site	1220	Exploitation et entretien des locaux secondaires et des entrepôts annexes aux bâtiments cités sur une des parcelles, y compris constructions en partie couvertes (surfaces bâties)	Exploitation et entretien de constructions et travaux de maintenance qui soutiennent les constructions secondaires et les annexes telles que station de transformation, station de pompage, coins fumeurs couverts, rampe de chargement, etc.	Administration cf. 1140), entretiens activables financièrement, assainissement, modernisation, fourniture et traitement de l'eau et de l'électricité cf. 1171), sécurité cf. 2100)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 31

Contenu du catalogue Prestations de support non médicales - Domaine infrastructure

Domaine spécifique exploitation & entretien - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Exploitation et entretien des places de parc	1230	Exploitation et entretien des bâtiments (parties), constructions et surfaces couvertes ou couvertes en partie prévues comme places de parc pour véhicules, y compris vélos, motos, voitures, bateaux, etc..	Entretien, inspection et entretiens non activables financièrement de constructions et dispositifs d'accès, de sécurité et de protection, caisses et contrôles de parking, grands parkings sur un et / ou deux niveaux	Administration cf. 1140), entretiens activables financièrement, assainissement, modernisation, fourniture et traitement de l'eau et de l'électricité cf. 1171), sécurité cf. 2100).	EN 15221-4 comprend les grands parkings sur un et ou deux niveaux : pour permettre un benchmarking, il est conseillé de considérer ces parkings comme des objets indépendants et non comme parties des installations extérieures	D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 31
Helpdesk	1161	Utilisation d'un Helpdesk (électronique, physique) pour la communication entre les utilisateur et l'organisation en lien avec des contrats, des erreurs, des réclamations, des commentaires, de la documentation et des rapports	Gestion des dérangements, surveillance, respect du règlement intérieur, accès aux issues de secours, supervision des prestataires (par ex. ramoneurs, administration publique)	Assistance informatique cf. 2360 ff.) Helpdesk (technique) (c f. 1164)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 28
Aménagements spécifiques au locataire	1410	Mutation d'un site (terrain ou immeubles) non réalisable financièrement, conformément aux besoins de l'entreprise		Activités initiales d'agrandissement dans le but d'adapter la surface aux besoins de l'utilisateur (Projet)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 34
Comptabilisation des prestations d'entretien et d'exploitation	1160.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations d'entretien et d'exploitation	Assurer l'administration des contenus nécessaires à la facturation, le déclenchement de la facturation, le suivi et assurer le décompte / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion de la qualité des prestations d'entretien et d'exploitation	1160.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des prestations d'entretien et d'exploitation	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine infrastructure**
Domaine spécifique exploitation & entretien - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Contrôle de la qualité des des prestations d'entretien et d'exploitation	1160.21	Suivi des résultats, les structures et les processus des prestations d'entretien et d'exploitation et examen de leur développement et de leur succès ou des problèmes et des besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Assurance / amélioration de la qualité des prestations d'entretien et d'exploitation	1160.22	Intégration des résultats des tests de qualité sous la forme d'ajustements d'objectifs ou de méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations d'entretien et d'exploitation				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine infrastructure**
Domaine spécifique gestion & mise à disposition des surfaces - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion & mise à disposition des surfaces	1420	Optimisation et planification des surfaces sur le site selon la stratégie d'actifs et de portefeuille et mesure des prestations comme base d'améliorations	Gestion et planification de la mise à disposition des surfaces l'approvisionnement ; gestion des missions des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces ; Mise à disposition et administration des locaux ; gestion immobilière ; gestion locative interne ; comptabilité immobilière et mise à disposition de lieux de travail ; comptabilisation et gestion de la qualité des services de gestion et mise à disposition des locaux	Gestion locative interne cf. 1140.30), transferts cf. 2430), stratégie d'actif et de portefeuille cf. 9600 ss.) ; voir prestations subordonnées		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 34
Planification des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces	1420.01	Définir les objectifs (fixation) et les facteurs de succès et préparer la mise en œuvre pour l'exécution des services dans le domaine de la gestion et de la fourniture des terres				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces	1420.02	Organisation et coordination des commandes dans le domaine de la gestion de l'espace et de l'approvisionnement	Acceptation des commandes ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des commandes ; coordination de l'exécution des commandes ; information sur l'état des commandes ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Mise à disposition et gestion des locaux	1100	Mise à disposition et gestion de prestations liées à des locaux existants	Gestion immobilière ; création de lieux de travail	Prestation avant et après l'exploitation (par ex. planification, construction, déconstruction)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 25
Administration des biens	1140	Administration de biens-fonds et de biens immobiliers	Location de biens immobiliers à des tiers ; location de biens immobiliers à des tiers ; gestion locative interne ; comptabilité immobilière ; gestion des impôts, taxes, impôts, assurances, administration locative d'un privilège des biennales	Aménagements par l'utilisateur, déménagements internes cf. 2430) Optimisation de portefeuille cf. 9600) ; voir aussi prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 27

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine infrastructure**
Domaine spécifique gestion & mise à disposition des surfaces - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Location des biens à un tiers	1140.10	Location des biens à un tiers	Mise au concours de la surface locative, négociation de la location, élaboration des contrats de location et annexes, approbation et remise des surfaces locatives, coordination et acceptation des aménagements, adaptation des contrats de location, résiliation de contrat, encaissement des loyers, gestion des charges, gestion des locataires			D'après IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management p. 13
Location des biens à un tiers	1140.20	Location des biens à un tiers	Recherche de surfaces locatives, négociation de la location, vérification des contrats de location, coordination des aménagements, approbation et remise des surfaces locatives, adaptation des contrats de location, résiliation de contrat, paiement des loyers			D'après IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management p. 14
Gestion locative interne	1140.30	Gestion des surfaces internes	Gestion des surfaces utiles, attribution des locataires internes, élaboration d'accords de prestations de services	Optimisation et planification des surfaces cf. 1420) Stratégie d'actifs et de portefeuille cf. 9600 ss.)		
Comptabilité des objets	1140.40	Mise à disposition et tenue de la comptabilité des objets	Saisie et mise à jour de toutes les données liées aux biens et aux contrats, gestion des comptes, élaboration des décomptes finaux (location, charges, autres coûts), gestion des paiements / rappels			D'après DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 7
Mise à disposition du poste de travail	1400	Postes de travail utiles et surfaces à mettre à disposition aux endroits dans lesquels des travaux sont exécutés ou doivent être exécutés	Mise en œuvre des mesures de gestion du lieu de travail	Mise à disposition d'une place de travail pour les services TIC (art. 2360 ss.) ; déménagements (art. 2430)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 34 ; Chand (aucune date) Workplace Re-Engineering in Hospital ; Reijula & Ruohomäki (2018) Perception of hospital environment before and after relocation

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine infrastructure**
Domaine spécifique gestion & mise à disposition des surfaces - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Comptabilisation des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces	1420.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces	Assurer l'administration des contenus nécessaires à la facturation, le déclenchement de la facturation, le suivi et assurer le décompte / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion de la qualité des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces	1420.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Inspection de la qualité des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces	1420.21	Suivi des résultats, les structures et les processus des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces et examen de leur développement et de leur succès ou des problèmes et des besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Assurance de la qualité / amélioration de la gestion des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces	1420.22	Intégration des résultats des tests de qualité sous la forme d'ajustements d'objectifs ou de méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine infrastructure**
Domaine spécifique appr. en énergie & appr./évacuation des eaux - Descriptions de prest. axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Approvisionnement en énergie & approvisionnement / évacuation des eaux	1170	Approvisionnement en fluides / énergie (porteurs) et approvisionnement en eau et évacuation des eaux	Planification de l'approvisionnement en énergie et de l'approvisionnement en eau et de l'élimination ; gestion des commandes d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement en eau et d'élimination ; approvisionnement en médias ; approvisionnement en eau et élimination ; Facturation et gestion de la qualité des services d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement en eau et d'élimination des déchets	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 30
Planification des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux	1170.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre pour l'exécution des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux	1170.02	Organisation et coordination des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Approvisionnement de sources d'énergie	1171	Approvisionnement de sources d'énergie (électricité, produits pétroliers, gaz naturel, charbon, chaleur à distance, autres énergies renouvelables)	Toutes les sources d'énergie pour la production de chaleur, de froid et d'électricité y compris le stockage de l'énergie et installations photovoltaïques, eau potable, éventuellement eaux de pluie ou eaux grises, traitement de l'eau potable / osmose pour le laboratoire, le ménage, etc., CO2 pour les cuisines, gaz, air comprimé	Entretien et exploitation des infrastructures nécessaires cf. 1160), recyclage des matériaux cf. 1173), approvisionnement cf. 2550 ss.) gaz médicaux (s. 2551.11)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 30

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine infrastructure**
Domaine spécifique appr. en énergie & appr./évacuation des eaux - Descriptions de prest. axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Approvisionnement Chaleur	1171.10	Fourniture de chauffage (pour chauffage statique et ventilation), eau chaude, chaleur industrielle (pour processus de travail, cuisines et stérilisation), vapeur (pour stérilisation, cuisines, humidification), récupération de chaleur (y compris production de chaleur, distribution, émission, stockage, circulation, mesures d'hygiène, contrôle)	Énergie pour fourniture de chauffage, eau chaude, chaleur industrielle (par ex. combustibles), chaleur à distance, rejet de chaleur, chaleur ambiante, énergie électrique	Entretien et améliorations non activables financièrement des infrastructures nécessaires cf. 1160 ss.), énergie auxiliaire (électricité) pour les permutations, contrôles des armoires, couvertures et coussins chauffants. cf. 1171.30), améliorations activables financièrement des infrastructures nécessaires (p Projet) Approvisionnement cf. 2550 ss.)		
Système de froid	1171.20	Fourniture de climatisation (pour pièces climatisées, refroidissement des salles spécialisées et des locaux serveur), climatisation industrielle (cuisines, restaurant et stocks de médicaments), y compris production de froid, distribution, émission, stockage, reflux, contrôle	Énergie pour fourniture de climatisation et de climatisation industrielle (par ex. énergie électrique, chaleur à distance, chaleur ambiante / Free-Cooling)	Entretien et améliorations non activables financièrement des infrastructures nécessaires cf. 1160 ss.), courant pour réfrigérateurs cf. 1171.30), améliorations activables financièrement des infrastructures nécessaires (p Projet) Approvisionnement cf. 2550 ss.)		
Alimentation électrique	1171.30	Fourniture d'énergie électrique pour l'éclairage (extérieur et intérieur), énergie auxiliaire de chauffage, aération, ICT (appareils de communication et d'information, serveurs, etc.), appareils fixes, appareils branchés, autres consommateurs d'énergie (ascenseurs, moteurs, processus, etc.)	Éclairage extérieur et intérieur, alimentation de secours, électronique de divertissement, traitement de l'air en salles blanches	Entretien et améliorations non activables financièrement des infrastructures nécessaires cf. 1160 ss.), courant pour production de chaleur et de froid (voir 1171.10, 1171.20), améliorations activables financièrement des infrastructures nécessaires (Projet) Approvisionnement cf. 2550 ss.)		
Approvisionnement et évacuation des eaux	1172	Approvisionnement en eau ; traitement et élimination des eaux	Eau froide ; eau potable ; eau de pluie ou eaux grises ; traitement des eaux / osmose pour laboratoire, nettoyage, etc.	Énergie pour approvisionnement en fourniture d'eau chaude cf. 1171.10)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 30

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine infrastructure**
Domaine spécifique appr. en énergie & appr./évacuation des eaux - Descriptions de prest. axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Traitement des eaux usées & recyclage	1172.10	Traitement et recyclage des eaux usées	Eaux usées, eaux de pluie, traitement des eaux usées (par ex. séparateur de graisses, séparateur de coalescence) ; station de décontamination	Entretien et améliorations non activables financièrement des infrastructures nécessaires cf. 1160 ss.), améliorations activables financièrement des infrastructures nécessaires (Projet) Approvisionnement cf. 2550 ss.)	Loi sur la protection des eaux	D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 30 ; Loi fédérale sur la protection des eaux (814.20 (1991/2017))
Comptabilisation des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux	1170.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion de la qualité des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux	1170.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité au sein des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Inspection de la qualité des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux	1170.21	Suivi des résultats, des structures et des processus au sein des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration	Audits de qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Assurance de la qualité / amélioration des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux	1170.22	Intégration des résultats des contrôles qualité sous la forme d'ajustements des objectifs ou des méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

<h3>Prestations de gestion stratégiques</h3> <p><u>Durabilité</u> Planification du cycle de vie/ Ingénierie du cycle de vie; système de gest. environnementale; gest. de l'énergie; activités de protection de l'environnement</p> <p><u>Gestion de la qualité</u> Strat. de gest. de la qualité; Normes & lignes directrices; Gest. de la qualité des processus; structure/gest. de la qualité potentielle; des résultats</p> <p><u>Gestion des risques</u> Définition strat. de gest. des risques; situations particulières pour le dispositif; gest. des erreurs</p> <p><u>Identité d'entreprise</u> Strat. d'identité d'entreprise</p> <p><u>Gestion des ressources/du sourcing</u> Gest. strat. des ressources; Strat. de prix et de négociation; Promotion de l'innovation</p> <p><u>Gestion des actifs/du portefeuille</u> Strat. de développement du modèle d'affaires; strat. de financement; d'investissement; de portefeuille; de gest. de multi-projets/portefeuille de projets & de programme; de co-opérations; de recherche & développement</p> <p><u>Gestion des TIC</u> Strat. de gest. des serv. TIC</p>		
<h3>Prestation de support de gestion</h3> <p><u>Finances & contrôle de gestion</u> Comptabilité externe/ financière; comptabilité interne/contrôle de gest.; reporting</p> <p><u>Gestion RH</u> Administration; planification; contrôle du personnel; recrutement/ licenciement; gest. du personnel; évaluation des employés/sondages; formation initiale & formation continue du personnel</p> <p><u>Service juridique & gestion des contrats</u> Service juridique; prise en charge des brevets et des droits d'auteur; prest. de serv. d'assurance ; gest. du contrat; représentation devant les tribunaux et les autorités</p> <p><u>Marketing & communication</u> Prest. de marketing et de communication</p> <p><u>Services de secrétariat</u> Serv. de secrétariat; traductions; reprographie; prest. de serv. de voyages</p> <p><u>Services TIC</u> Services TIC sur le lieu de travail Serv. de postes de trav. électroniques; téléphonie/app. intelligents; périphériques</p> <p>Service d'applications logicielles pour les processus d'affaires médicaux (SIH) Serv. d'appl. logicielles et de modules pour la gest. et la docum. des dossiers patients; serv. d'appl. diagnostiques; de planification des ressources liées aux patients; méd., thérapeutique & infirmière d'aide à la décision</p> <p>Services de gestion et d'applications de soutien non médicaux Serv. d'appl. d'aide à la décision en matière de gest. strat.; serv. d'appl. de l'ERP</p>		
<h3>Prestations de support non médicales</h3> <p style="text-align: center;">Gestion tactique des ressources</p> <p><u>Logistique</u> Approvisionnement Commande interne; Approvisionnement opérationnel & tactique</p> <p>Stocks Contrôle des entrées de marchandises; Gest. des stocks; préparation des commandes</p> <p>Prestations de transport et d'approvisionnement Serv. externes/internes de transport de personnes; transport & distribution de marchandises; serv. postaux; déménagements; gest. de la flotte de véhicules</p> <p>Élimination & recyclage</p> <p><u>Infrastructure</u> Exploitation & entretien Biens mobiles & immobiliers non méd./méd. & espaces extérieurs; Serv. helpdesk et de conciergerie; Aménagements spécifiques au locataire</p> <p>Gestion & mise à disposition des surfaces Mise à disposition & gest. des locaux; Administration des biens; mise à disposition du poste de travail</p> <p>Approvisionnement en énergie & appr./évacuation des eaux</p> <p><u>Hygiène, sûreté & sécurité</u> Nettoyage & désinfection Nettoyage d'entretien; intermédiaire; de fond; nettoyage spécial</p> <p>Traitement des produits médicaux Prest. de serv. de stérilisation</p> <p>Sûreté Sécurité au travail & protection de la santé</p> <p>Sécurité Protection de la personne; contre l'incendie; de l'objet; de l'information</p> <p><u>Hôtellerie</u> Restauration Rest. pour les patients/résidents; le personnel & les visiteurs; distributeurs automatiques; Rest. externe & des événements</p> <p>Approvisionnement en textiles Serv. de blanchisserie et de réparation du linge des patients; des résidents; d'entreprise; Linge spécial; habits de travail & linge spécial; Serv. de blanchisserie pour des tiers</p> <p>Gestion de l'hébergement & exploitation de l'immobilier Héberg. du personnel/des visiteurs; Hôtel pour patients/visiteurs; chambre de piquet</p> <p>Services hôteliers divers Serv. de réception et de contact; Vestiaire; Gest. des événements; exploitation en propre de kiosques/magasins; garde d'enfants; Accompagnement non méd. de patients; Médiathèque non méd. & archivage</p>		Gestion de projet

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hygiène, sûreté & sécurité - Aperçu**

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Hygiène, sûreté & sécurité	1300.90	Hygiène et sécurité	Nettoyage et désinfection ; Préparation des dispositifs médicaux ; Sûreté ; Sécurité ; Sécurité	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (D) p. 35 ; Gerber (2016) LemoS 3.0 – Modèle de répartition des prestations pour les prestations de support non médicales

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hygiène, sûreté & sécurité**
Domaine spécifique nettoyage & désinfection - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Nettoyage & désinfection	1300	Nettoyage et désinfection des surfaces	Nettoyage d'entretien ; nettoyage intermédiaire ; nettoyage de fond ; nettoyage spécial		Dans les cuisines, les règles d'hygiène alimentaire doivent également être respectées	D'après SN EN 15221-1:2011 (F) p. 33
Planification du nettoyage et de la désinfection	1300.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre pour l'exécution des prestations de nettoyage et de la désinfection				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions de nettoyage et de désinfection	1300.02	Organisation et coordination des prestations de nettoyage et de la désinfection	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Nettoyage d'entretien (Nettoyage de routine)	1310	Élimination à intervalles réguliers de la saleté et des déchets ainsi que l'entretien permanent des revêtements de sol et autres surfaces.	Contrôle / nettoyage visuel ; nettoyage d'entretien des surfaces proches et éloignées des patients			D'après SN EN 15221-1:2011 (F) p. 32 ; fmpro et al. (aucune date) Terminologie der Reinigung p. 3
Nettoyage d'entretien des surfaces proches des patients	1310.10	Nettoyage d'entretien complet ou ponctuel des surfaces proches des patients avec ou sans destruction / inactivation intentionnelle des micro-organismes (désinfection)	Nettoyage des salles d'isolement des services			D'après Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen ; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hygiène, sûreté & sécurité**
Domaine spécifique nettoyage & désinfection - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Nettoyage d'entretien des surfaces loin des patients	1310.20	Nettoyage d'entretien complet ou sélectif des surfaces éloignées du patient avec ou sans destruction intentionnelle / inactivation des micro-organismes (désinfection)				D'après Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen ; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung
Nettoyage intermédiaire (nettoyage périodique préservant la valeur)	1330	Travaux de nettoyage et d'entretien plus intensifs, souvent irréguliers, qui vont au-delà du nettoyage d'entretien	Nettoyage intermédiaire des surfaces proches et éloignées des patients			D'après fmpro et al. Terminologie der Reinigung (aucune date) p. 2 - 3
Nettoyage intermédiaire des surfaces proches des patients	1330.10	Nettoyage intermédiaire complet ou sélectif des surfaces proches des patients avec ou sans destruction intentionnelle / inactivation des micro-organismes (désinfection)				D'après Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen ; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung
Nettoyage intermédiaire des surfaces éloignées des patients	1330.20	Nettoyage intermédiaire complet ou sélectif des surfaces éloignées du patient avec ou sans destruction intentionnelle / inactivation des micro-organismes (désinfection)				D'après Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen ; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung
Nettoyage de fond	1340	Nettoyage intensif dans le but d'éliminer en profondeur les revêtements de protection et tous les résidus de saleté et d'appliquer de nouveaux traitements de protection.	Nettoyage de base des zones proches et éloignées des patients			In Anlehnung an fmpro et al. (aucune date) Terminologie der Reinigung p. 3

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hygiène, sûreté & sécurité**
Domaine spécifique nettoyage & désinfection - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Nettoyage de fond des surfaces proches des patients	1340.10	Nettoyage de base complet ou sélectif des surfaces proches des patients avec ou sans destruction intentionnelle / inactivation des micro-organismes (désinfection)				D'après Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen ; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung
Nettoyage de fond des surfaces éloignées des patients	1340.20	Nettoyage de base complet ou sélectif des surfaces éloignées des patients avec ou sans destruction / inactivation intentionnelle des micro-organismes (désinfection)				D'après Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen ; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung
Nettoyage spécifique (Nettoyage spécial)	1320	Missions de nettoyage spécifiques à l'objet passées en raison d'événements spéciaux ou si des connaissances spéciales sont requises	Nettoyage sous contrat spécial non désinfectant ; mesures spéciales de désinfection ; nettoyage des lits ; nettoyage des fenêtres et des façades ; nettoyage et désinfection des zones à haut risque		Comparer avec SN FR : définition spécifique à l'hôpital de la „description générale“, définition spécifique au service et définition spécifique à l'hôpital des termes „inclus“ et „non inclus“	D'après SN EN 15221-1:2011 (F) p. 33 ; fmpro (aucune date) Terminologie der Reinigung p. 3
Nettoyage non désinfectant sur commande spéciale	1320.10	Ordre de nettoyage spécifique à l'objet (exceptionnel), non désinfectant				D'après Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen ; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hygiène, sûreté & sécurité**
Domaine spécifique nettoyage & désinfection - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Mesures exceptionnelles de désinfection	1320.20	Missions de désinfection émises en raison d'événements spéciaux	Désinfection complète ou sélective ou nettoyage désinfectant des surfaces et des surfaces en contact avec les mains (interrupteurs, poignées de porte et d'armoire, mains courantes) en cas d'éclosion ou autres événements spéciaux / désinfestation			D'après Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen ; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung
Nettoyage des lits	1320.30	Nettoyage et désinfection décentralisés des lits		Préparation / stérilisation centralisée des lits en tant que dispositifs médicaux cf. 1390.91)		
Nettoyage de vitres et de façades	1320.40	Nettoyage des fenêtres et des façades				
Nettoyage et désinfection des zones à haut risque	1320.50	Nettoyage et désinfection des surfaces et des équipements des salles d'opération et des unités de soins intensifs	Nettoyage intermédiaire et final des salles d'opération	Nettoyage des salles d'isolement des services		D'après fmpro et al. Terminologie der Reinigung p. 4
Comptabilisation des prestations de nettoyage et de la désinfection	1300.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations de nettoyage et de la désinfection	Assurer l'administration du contenu nécessaire pour le règlement ; déclencher le règlement ; suivre et assurer le règlement / livraison / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion de la qualité des prestations de nettoyage et de la désinfection	1300.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des prestations de nettoyage et de la désinfection	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Inspection de la qualité des prestations de nettoyage et de la désinfection	1300.21	Suivi des résultats, des structures et des processus au sein des prestations de nettoyage et de la désinfection et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration	Audits de qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hygiène, sûreté & sécurité**
Domaine spécifique nettoyage & désinfection - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Assurance / amélioration de la qualité des prestations de nettoyage et de la désinfection	1300.22	Intégration des résultats des contrôles qualité sous la forme d'ajustements des objectifs ou des méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations de nettoyage et de la désinfection				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hygiène, sûreté & sécurité**
Domaine spécifique préparation des dispositifs médicaux - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Traitement des produits médicaux	1390.90	Préparation (p. ex. pré-traitement, rassembler, prééparation, démonstration), vérification de la propreté et de l'intégrité, entretien et dépannage, vérification fonctionnelle (et selon les besoins, marquage, emballage et stérilisation) et mise à disposition de produits médicaux	Déchets dangereux ; pré-nettoyage ; nettoyage / désinfection ; contrôle de la propreté et tests fonctionnels ; emballage ; stérilisation des dispositifs médicaux ; planification et gestion des commandes de retraitement des dispositifs médicaux ; services de stérilisation ; facturation et gestion de la qualité du retraitement des dispositifs médicaux	Voir prestations inférieures	Loi sur les produits thérapeutiques, ordonnance sur les dispositifs médicaux	D'après la loi fédérale sur les médicaments et les dispositifs médicaux 812.21 (2000/2018) ; Cavin et al. (2016) Gute Praxis zur Aufbereitung von Medizinprodukten – Für Gesundheitseinrichtungen, die Medizinprodukte aufbereiten ; SR 812.213 Ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001/2019) ; Liste des moyens et appareils 832.112.31 (2018) ; Robert Koch-Institut (2012) Anforderungen an die Hygiene bei der Aufbereitung von Medizinprodukten
Planification des prestations de traitement des produits médicaux	1390.93	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des prestations de traitement des produits médicaux				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions des prestations de traitement des produits médicaux	1390.94	Organisation et coordination de missions des prestations de traitement des produits médicaux	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Prestations de services de stérilisation	1390.91	Traitement des dispositifs médicaux stériles	Validation des procédures de stérilisation ; contrôles de routine des processus de stérilisation ; libération du lot de stérilisation ; dossier de stérilisation ; préparation centrale des lits	Nettoyage décentralisé des lits cf. 1320.30)	Spécifique au domaine de la santé : À prendre en compte lors de l'exécution Loi sur les produits thérapeutiques, ordonnance sur les dispositifs médicaux	D'après Cavin et al. (2016) Gute Praxis zur Aufbereitung von Medizinprodukten – Für Gesundheitseinrichtungen, die Medizinprodukte aufbereiten p. 44 ss.
Comptabilisation des prestations de traitement des produits médicaux	1390.95	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations de traitement des produits médicaux	Assurer l'administration du contenu nécessaire pour le règlement ; déclencher le règlement ; suivre et assurer le règlement / livraison / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hygiène, sûreté & sécurité**
Domaine spécifique préparation des dispositifs médicaux - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion de la qualité des prestations de traitement des produits médicaux	1390.96	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des prestations de traitement des produits médicaux	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Contrôle de la qualité des prestations de traitement des produits médicaux	1390.97	Suivi des résultats, des structures et des processus pour les prestations de traitement des produits médicaux et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Assurance / amélioration de la qualité des prestations de traitement des produits médicaux	1390.98	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations de traitement des produits médicaux				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hygiène, sûreté & sécurité**
Domaine spécifique sûreté - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Sûreté	2110	Garantir la protection de la santé et de la sécurité au travail	Planification de la sécurité ; gestion des missions de sûreté ; sécurité au travail ; services médicaux au travail ; comptabilité et gestion de la qualité des services de sécurité	Sécurité / Services de sécurité cf. 2120)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 37
Planification des prestations de sûreté	2110.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des prestations de sûreté				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions des prestations de sûreté	2110.02	Organisation et coordination de missions dans le domaine des prestations de sûreté	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Garantie de la sécurité au travail	2111	Préservation de la sécurité aux postes de travail				
Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé dans le bâtiment	2111.10	Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé dans le bâtiment	Minimisation des risques de trébuchement et de dérapage, sécurisation des portes vitrées, sécurisation des chemins de fuite et des sorties de secours, sécurisation du personnel de nettoyage et du service technique lors de travaux dangereux. Mise à disposition d'équipements de protection individuelle raisonnables			D'après la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST (2012) Détermination des dangers p. 7 – 8

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hygiène, sûreté & sécurité**
Domaine spécifique sûreté - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé aux postes de travail & aux équipements	2111.20	Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé aux postes de travail et aux équipements	Minimisation des risques d'éblouissement/ réflexions aux postes de travail dotés d'un écran, réduction des charges par photocopiage et impression laser, Prise en compte de l'ergonomie, sécurisation des meubles et des éléments électriques sous tension, optimisation du climat ambiant (ventilation, climatisation, chauffage, humidité de l'air, courants d'air)		À prendre en compte lors de l'exécution. Directives relatives aux ordonnances 3 et 4 de la loi sur le travail, SECO	D'après la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST (2012) Détermination des dangers p. 9-10 ; SECO (2018) Commentaire des ordonnances 3 et 4 relatives à la loi sur le travail
Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé par les personnes, les comportements et les charges	2111.30	Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé par les personnes, les comportements et les charges	Minimisation des risques liés aux activités nécessitant de garder la position assise pendant de longues périodes, aux facteurs de perturbation, au bruit, aux odeurs et à la fumée, à l'agressivité lors de contacts avec les clients et les patients, l'isolement des personnes travaillant seules ; Mise à disposition de solutions d'accès et formation aux bonnes pratiques de levage et de transport de charges.		Ordonnance sur la prévention des accidents	D'après la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST (2012) Détermination des dangers p. 11 ; Ordonnance sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles 832.30 (1983/2018)
Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé par l'organisation du travail et les protections spéciales	2111.40	Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé par l'organisation du travail et les protections spéciales	Garantie du respect du temps de travail, des pauses, des temps de repos lors du travail en équipes, dispositions de protection particulières en cas de maternité et pour les jeunes et les personnes en formation ; réduction du stress et optimisation de l'organisation du travail, protection contre le harcèlement moral et sexuel ; utilisation correcte de la surveillance du personnel		Loi sur le travail	D'après la Loi fédérale sur le travail dans l'industrie, l'artisanat et le commerce 822.11 (1964/2013) ; la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST (2012) Détermination des dangers p. 12-13 ; Ordonnance sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles 832.30 (1983/2018)

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hygiène, sûreté & sécurité**
Domaine spécifique sûreté - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Prestations de médecine du travail	2112	Garantie de la santé et du bien-être du personnel	Accès à la santé (médecin d'entreprise, physiothérapeute ou thérapeute manuel), pratiques de travail sûres, directives d'entreprise en lien avec les équipements de santé et de bien-être et l'alimentation et les boissons spéciaux			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 38
Comptabilisation des prestations de sûreté	2110.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations de sûreté	Assurer l'administration du contenu nécessaire pour le règlement ; déclencher le règlement ; suivre et assurer le règlement / livraison / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion de la qualité des prestations de sûreté	2110.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des prestations de sûreté	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Contrôle de la qualité des prestations de sûreté	2110.21	Suivi des résultats, des structures et des processus des prestations de sûreté et de la désinfection et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration	Audits de qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Assurance / amélioration de la qualité Services de sécurité	2110.22	Intégration des résultats des contrôles qualité sous la forme d'ajustements des objectifs ou des méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations de sûreté				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hygiène, sûreté & sécurité**
Domaine spécifique sécurité - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Sécurité	2120	Services de sécurité ; protection des personnes et des biens ; assurer et garantir la sécurité	Planification de la sécurité ; gestion des commandes Sécurité ; protection individuelle ; protection contre l'incendie ; protection des informations ; facturation et gestion de la qualité des services de sécurité	Sécurité / protection de la santé et de la sécurité au travail cf. 2110 ss.)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 38
Planification des prestations de sécurité	2120.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des prestations de sécurité				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions de la sécurité	2120.02	Organisation et coordination de missions des prestations de sécurité	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Protection de la personne	2121	Mesures préventives, de l'entreprise et d'intervention de protection des personnes	Prestations personnelles telles que la garde et le plan d'intervention d'urgence			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 38
Protection de la propriété, du patrimoine & des valeurs	2122	Mesures préventives, de l'entreprise et d'intervention de protection des actifs (physiques et intellectuels) et des objets de valeur	Équipements techniques de sécurité des bâtiments, p. ex. serrures et clés, lecteurs de cartes, tourniquets et caméras			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 38
Protection contre l'incendie	2122.10	Voir prestations inférieures	Protection structurelle, technique, générale, incendie et industrielle		Dispositions relatives à la protection contre l'incendie ; lois et directives cantonales	D'après AEAI (2015) Prescriptions de protection incendie 2015

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hygiène, sûreté & sécurité**
Domaine spécifique sécurité - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Protection technique & architecturale contre l'incendie	2122.11	Mesures préventives de protection des personnes, des animaux et des biens des dangers et des conséquences des incendies et des explosions	Utilisation des protections techniques contre l'incendie Équipements d'extinction, systèmes de détection et d'alarme des incendies et des fuites de gaz, systèmes de gicleurs, installations d'évacuation de la fumée et de la chaleur, paratonnerre, éclairage et alimentation électrique de sécurité, ascenseurs pour pompiers, dispositions de protections contre les explosions, tests intégraux	Entretiens (cf. 1165)		
Protection contre l'incendie générale, défensive & d'entreprise	2122.12	Mesures organisationnelle et personnelles de garantie de sécurité en matière d'incendie	Protection générale contre l'incendie : Obligation de diligence, de surveillance et de notification ; Protection défensive contre l'incendie : Accès libre pour les pompiers, concepts de mise en alerte et d'engagement, organisation des pompiers ou des groupes d'intervention de l'entreprise (substitués pour pompiers de l'entreprise), protection contre l'incendie de l'entreprise : Officiers de sécurité, plans de déploiement de protection contre l'incendie et des pompiers, sécurité sur les chantiers, surveillance des décorations, formations (cours d'extinction de feu)			
Protection de l'objet	2122.20	Mesures préventives, d'entreprise et d'intervention de protection des objets, des installations, des matériaux et des biens contre les actes de personnes malveillantes (« dangers actifs») et les phénomènes naturels, les défaillances techniques ou les actes involontaires («dangers passifs»)			Loi et directives cantonales	D'après les consignes de sécurité des objets du Département fédéral de la défense, de la protection de la population et des sports (2014)

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hygiène, sûreté & sécurité**
Domaine spécifique sécurité - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Protection de l'information	2122.30	Voir prestations inférieures	Obligations contractuelles et mesures organisationnelles en matière de protection de l'information ; protection technique de l'information		Loi et directives cantonales	
Obligations contractuelles & mesures organisationnelles de protection de l'information	2122.31	Mesures de protection contre les erreurs et les négligences du personnel et la prise de connaissance non autorisée, le vol d'information et la manipulation aux fins d'enrichissement personnel	Contrats de travaux, accords de confidentialité, règles, formations, création de notices			D'après Hartmann, M. & Bitz, G. (2008) : Sécurité de l'entreprise Protection de l'information en entreprise, p. 125-126
Mesures de protection des informations techniques	2122.32	Mesures de protection contre les logiciels malveillants (virus, vers, chevaux de Troie, etc.) et le piratage (vandalisme, sondage, abus, etc.)	Contrôle d'accès au réseau ; logiciel antivire ; pare-feu ; système de détection d'intrusion ; système de prévention des intrusions ; système de gestion des identités et des accès ; etc.			D'après Hartmann, M. & Bitz, G. (2008) : Sécurité de l'entreprise Protection de l'information en entreprise, p. 125-126
Comptabilisation des prestations de sécurité	2120.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations de sécurité	Assurer l'administration des contenus nécessaires à la facturation, le déclenchement de la facturation, le suivi et assurer le décompte / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion de la qualité des prestations de sécurité	2120.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des prestations de sécurité	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Contrôle de la qualité des prestations de sécurité	2120.21	Suivi des résultats, des structures et des processus pour les prestations de sécurité et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hygiène, sûreté & sécurité**
Domaine spécifique sécurité - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Assurance / amélioration de la qualité des prestations de sécurité	2120.22	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations de sécurité				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

<h2>Prestations de gestion stratégiques</h2>			<p>Identité d'entreprise Strat. d'identité d'entreprise</p>	<p>Gestion des actifs/du portefeuille Strat. de développement du modèle d'affaires; strat. de financement; d'investissement; de portefeuille; de gest. de multi-projets/portefeuille de projets & de programme; de co-opérations; de recherche & développement</p>	Gestion de projet
<p>Durabilité Planification du cycle de vie/ Ingénierie du cycle de vie; système de gest. environnementale; gest. de l'énergie; activités de protection de l'environnement</p>	<p>Gestion de la qualité Strat. de gest. de la qualité; Normes & lignes directrices; Gest. de la qualité des processus; structure/gest. de la qualité potentielle; des résultats</p>	<p>Gestion des risques Définition strat. de gest. des risques; situations particulières pour le dispositif; gest. des erreurs</p>	<p>Gestion des ressources/du sourcing Gest. strat. des ressources; Strat. de prix et de négociation; Promotion de l'innovation</p>	<p>Gestion des TIC Strat. de gest. des serv. TIC</p>	
<h2>Prestation de support de gestion</h2>			<p>Services TIC Services TIC sur le lieu de travail Serv. de postes de trav. électroniques; téléphonie/app. intelligents; périphériques</p> <p>Service d'applications logicielles pour les processus d'affaires médicaux (SIH) Serv. d'appl. logicielles et de modules pour la gest. et la docum. des dossiers patients; serv. d'appl. diagnostiques; de planification des ressources liées aux patients; méd., thérapeutique & infirmière d'aide à la décision</p> <p>Services de gestion et d'applications de soutien non médicaux Serv. d'appl. d'aide à la décision en matière de gest. strat.; serv. d'appl. de l'ERP</p>		
<h2>Prestations de support non médicales</h2>			<h3>Gestion tactique des ressources</h3>		Gestion de projet
<p>Logistique</p> <p>Approvisionnement Commande interne; Approvisionnement opérationnel & tactique</p> <p>Stocks Contrôle des entrées de marchandises; Gest. des stocks; préparation des commandes</p> <p>Prestations de transport et d'approvisionnement Serv. externes/internes de transport de personnes; transport & distribution de marchandises; serv. postaux; déménagements; gest. de la flotte de véhicules</p> <p>Élimination & recyclage</p>	<p>Infrastructure</p> <p>Exploitation & entretien Biens mobiles & immobiliers non méd./méd. & espaces extérieurs; Serv. helpdesk et de conciergerie; Aménagements spécifiques au locataire</p> <p>Gestion & mise à disposition des surfaces Mise à disposition & gest. des locaux; Administration des biens; mise à disposition du poste de travail</p> <p>Approvisionnement en énergie & appr./évacuation des eaux</p>	<p>Hygiène, sûreté & sécurité</p> <p>Nettoyage & désinfection Nettoyage d'entretien; intermédiaire; de fond; nettoyage spécial</p> <p>Traitement des produits médicaux Prest. de serv. de stérilisation</p> <p>Sûreté Sécurité au travail & protection de la santé</p> <p>Sécurité Protection de la personne; contre l'incendie; de l'objet; de l'information</p>	<p>Hôtellerie</p> <p>Restauration Rest. pour les patients/résidents; le personnel & les visiteurs; distributeurs automatiques; Rest. externe & des événements</p> <p>Approvisionnement en textiles Serv. de blanchisserie et de réparation du linge des patients; des résidents; d'entreprise; Linge spécial; habits de travail & linge spécial; Serv. de blanchisserie pour des tiers</p> <p>Gestion de l'hébergement & exploitation de l'immobilier Héberg. du personnel/des visiteurs; Hôtel pour patients/visiteurs; chambre de piquet</p> <p>Services hôteliers divers Serv. de réception et de contact; Vestiaire; Gest. des événements; exploitation en propre de kiosques/magasins; garde d'enfants; Accompagnement non méd. de patients; Médiathèque non méd. & archivage</p>		

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hôtellerie - Aperçu**

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Hôtellerie	2200.01	Services de restauration, d'hébergement et d'accueil	Restauration ; approvisionnement textile ; gestion de l'hébergement et de l'exploitation immobilière ; services hôteliers divers			D'après Gerber (2016) LemoS 3.0 – Modèle de répartition des prestations pour les prestations de support non médicales

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hôtellerie**
Domaine spécifique restauration - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Restauration	2220	Transformation et offre de denrées alimentaires	Planification des services de restauration ; gestion des commandes ; restauration des patients / résidents ; restauration du personnel ; restauration des visiteurs ; services de restauration automatique ; restauration externe / événementielle ; facturation et gestion de la qualité des services de restauration	Voir performances subordonnées Exploitation et entretien de l'œuvre équipements techniques de bâtiments cf. 1164, 1165)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 39 ; groupe de recherche «Bonnes pratiques de la restauration collective» (2009), Suisse. Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé
Planification des services de restauration	2220.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des services de restauration				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des commandes Restauration	2220.02	Organisation et coordination de missions des services de restauration	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Restauration pour les patients & les résidents	2220.10	Mise à disposition de l'alimentation pour les patients et les résidents	Production et fabrication de l'alimentation des patients et des résidents, service d'étage, hôtellerie, exploitation des cuisines d'unités, lavage de la vaisselle	Distribution de l'alimentation et retour de la vaisselle cf. 2443 ss.), approvisionnement en alimentation cf. 2550 ss.)		D'après groupe de recherche «Bonnes pratiques de la restauration collective» (2009), Suisse. Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé
Planification des services de restauration pour les patients et les résidents	2220.11					
Production des services de restauration pour les patients et les résidents	2220.12					

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hôtellerie**
Domaine spécifique restauration - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Service d'étage pour la restauration des patients et des résidents	2220.13					
Restauration pour le personnel	2220.20	Mise à disposition de l'alimentation pour le personnel	Production et fabrication de l'alimentation pour le personnel, exploitation du restaurant d'entreprise (encaissements compris), cafétéria, mise à disposition du ravitaillement pour les réunions, gestion des bons de restauration, lavage de la vaisselle	Ravitaillement des événements du personnel cf. 2220.50), distribution de l'alimentation et retour de la vaisselle cf. 2443 ss.), approvisionnement en alimentation cf. 2550 ss.)	Prestations de restauration aux prix internes	D'après groupe de recherche «Bonnes pratiques de la restauration collective» (2009), Suisse. Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé
Planification des services de restauration pour le personnel	2220.21	Planification de l'offre de restauration du personnel				
Production des services de restauration pour le personnel	2220.22	Production de la restauration du personnel				
Distribution des services de restauration	2220.23	Distribution des services de restauration au personnel	Distribution des services de restauration au personnel et encaissement			
Restauration pour les visiteurs	2220.30	Mise à disposition de l'alimentation pour les visiteurs	Production et fabrication de l'alimentation pour les visiteurs, exploitation du restaurant et de la cafétéria (encaissements compris), lavage de la vaisselle	Distribution de l'alimentation et retour de la vaisselle cf. 2443 ss.), approvisionnement en alimentation cf. 2550 ss.)	Prestations de restauration aux prix externes	D'après groupe de recherche «Bonnes pratiques de la restauration collective» (2009), Suisse. Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé
Planification des services de restauration pour les visiteurs	2220.31	Planification de l'offre de restauration des visiteurs				

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hôtellerie**
Domaine spécifique restauration - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Production des services de restauration pour les visiteurs	2220.32	Production des services de restauration pour les visiteurs				
Distribution des services de restauration des visiteurs	2220.33	Distribution des services de restauration aux visiteurs	Distribution des services de restauration aux visiteurs et encaissement			
Service à table au restaurant	2220.34	Service au restaurant				
Laverie	2220.35	Nettoyage de la vaisselle	Collecte de la vaisselle sale ; nettoyage de la vaisselle ; rangement de la vaisselle propre			
Entreposage des aliments	2220.36	Entreposage des aliments	Plats partiellement ou entièrement préparés	Stockage de matières premières comestibles cf. 2490.22)		
Services d'alimentation par automates, machines à café, fontaines à eau	2220.40	Mise à disposition d'automates de distribution d'alimentation ; machines à café, fontaines à eau	Services pour automates	Exploitation et entretien de l'équipement technique du bâtiment cf. 1164, 1165) ; distribution de l'alimentation et retour des bâtiments (pour 2443 ss.), approvisionnement et alimentation (pour 2550 ss.).		D'après groupe de recherche «Bonnes pratiques de la restauration collective» (2009), Suisse. Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé
Restauration externe & des événements	2220.50	Mise à disposition de la restauration externe ou à l'occasion d'événements	Production et fabrication de l'alimentation pour le repas de midi et les événements internes ou externe	Distribution de l'alimentation et retour de la vaisselle cf. 2443 ss.), approvisionnement en alimentation cf. 2550 ss.)		D'après groupe de recherche «Bonnes pratiques de la restauration collective» (2009), Suisse. Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé
Comptabilisation des services de restauration	2220.60	Comptabilisation et facturation interne ou externe des services de restauration	Assurer l'administration du contenu nécessaire pour le règlement ; déclencher le règlement ; suivre et assurer le règlement / livraison / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hôtellerie**
Domaine spécifique restauration - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion de la qualité des services de restauration	2220.70	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des services de restauration	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Contrôle de la qualité des services de restauration	2220.71	Suivi des résultats, des structures et des processus pour les services de restauration et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Assurance de la qualité / amélioration des services de restauration	2220.72	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage des services de restauration				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hôtellerie**
Domaine spécifique approvisionnement en textiles - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Approvisionnement en textiles	2240	Sécurisation de la mise à disposition, du nettoyage et de l'entretien de tous les textiles	Planification de l'offre textile ; gestion des commandes de fournitures textiles ; services de blanchisserie ; réparation du linge ; facturation et gestion de la qualité des services de fournitures textiles	Textiles stériles (cf. 1390.91), Approvisionnement en textiles (cf. 2550 ss.), Logistique (cf. 2400) Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 40
Planification de l'approvisionnement en textile	2240.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre de l'approvisionnement en textile				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions d'approvisionnement en textile	2240.02	Organisation et coordination de missions de l'approvisionnement en textile	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Services de blanchisserie	2241	Nettoyage ; désinfection ; préparation ; fabrication et identification des textiles	Nettoyage de linge de patients / de résidents, de professionnels, d'entreprise, linge spécial et services de blanchisserie à des tiers	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 40
Entretien du linge des patients & des résidents	2241.10	Nettoyage ; désinfection ; préparation ; conditionnement et identification du linge privé des patients et des résidents	Linge privé des patients et des résidents, planification et Organisation (vêtements de dessus, sous-vêtements, vêtements de nuit et linges ainsi que textiles spéciaux tels que protecteurs, corsets, etc.)	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en linge, en lessive et en machines (cf. 2550 ss.)		
Mise à disposition des vêtements de travail	2241.20	Nettoyage ; désinfection ; préparation ; conditionnement et identification des vêtements de service / de travail / de sécurité ou l'équipement de protection individuelle	Vêtements de travail, planification et organisation	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en linge, en lessive et en machines (cf. 2550 ss.)		

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hôtellerie**
Domaine spécifique approvisionnement en textiles - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Mise à disposition du linge d'entreprise	2241.30	Nettoyage ; désinfection ; préparation ; conditionnement et identification du linge d'entreprise	Linge de maison - Linge plat : linge de table et de lit - Serviettes : serviettes, peignoir etc... ; - Literie : oreillers, couvertures, coussins - Protection du matelas : protège-matelas, housses d'incontinence - Textiles d'intérieur : rideaux, paravents, tapis, housses de coussins de canapés, couvertures de laine, etc. Textiles fonctionnels- Vêtements de patient tels que chemises de patient, vêtements de bébé - Produits médicaux textiles : rideaux, vêtements de protection, masques, cagoules, bandages, aides à l'incontinence, etc. - Linge de cuisine : linges de cuisine, torchons à mains, gants de cuisine, etc. - Textiles de nettoyage : chiffons de nettoyage, serpillères, etc.	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en linge, en lessive et en machines (cf. 2550 ss.)		
Mise à disposition du linge spécial	2241.40	Nettoyage ; désinfection ; préparation ; conditionnement et identification de linge spécial	Tous les autres textiles	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en linge, en lessive et en machines (cf. 2550 ss..)		
Service de blanchisserie pour des tiers	2241.50	Nettoyage ; désinfection ; préparation ; conditionnement et identification de linge privé	Linge privé	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en linge, en lessive et en machines (cf. 2550 ss.)		
Réparation du linge	2241.60	Élimination des dégâts et travaux de retouche sur le linge	Réparation de linge de patients et de résidents ; vêtements professionnels ; linge d'entreprise, linge spécial et lessive pour tiers	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en matières (cf. 2550 ss..)		

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hôtellerie**
Domaine spécifique approvisionnement en textiles - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Réparation du linge des patients et des résidents	2241.61	Élimination des dommages et travaux de modification au linge des patients et des résidents	Nettoyage de linge de patients / de résidents, de professionnels, d'entreprise, linge spécial et services de blanchisserie à des tiers	Entretien des machines cf. 1165) ; logistique cf. 2400) ; achat des matériaux cf. 2550).		
Réparation de vêtements de travail	2241.62	Élimination des dommages et retouches sur les vêtements de travail		Entretien des machines cf. 1165) ; logistique cf. 2400) ; achat des matériaux cf. 2550).		
Réparation de linge d'entreprise	2241.63	Élimination des dommages et retouches du linge d'entreprise		Entretien des machines cf. 1165) ; logistique cf. 2400) ; achat des matériaux cf. 2550).		
Réparation de linge spécial	2241.64	Élimination des dommages et retouches sur le linge spécial		Entretien des machines cf. 1165) ; logistique cf. 2400) ; achat des matériaux cf. 2550).		
Réparation de linge de tiers	2241.65	Enlèvement des dommages et retouches sur du linge de tiers		Entretien des machines cf. 1165) ; logistique cf. 2400) ; achat des matériaux cf. 2550).		
Comptabilisation des prestations d'approvisionnement en textiles	2240.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations d'approvisionnement en textiles	Assurer l'administration du contenu nécessaire pour le règlement ; déclencher le règlement ; suivre et assurer le règlement / livraison / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion de la qualité des prestations d'approvisionnement en textiles	2240.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des prestations d'approvisionnement en textiles	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Contrôle de la qualité des prestations d'approvisionnement en textiles	2240.21	Suivi des résultats, des structures et des processus pour les prestations d'approvisionnement en textiles et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hôtellerie**
Domaine spécifique approvisionnement en textiles - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Assurance / amélioration de la qualité des prestations d'approvisionnement en textiles	2240.22	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations d'approvisionnement en textiles				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hôtellerie**
Domaine spécifique gest. de l'hébergement & exploit. de l'immobilier - Descriptions de prest. axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion de l'hébergement et exploitation de l'immobilier	2290	Exploitation et administration de différents hébergements	Planification et planification de la gestion des missions ; gestion de l'hébergement et de l'exploitation des biens immobiliers ; exploitation de l'hébergement du personnel / des visiteurs ; des patients / hôtel des visiteurs ; salle de garde ; facturation et gestion de la qualité de l'administration et de l'exploitation des prestations liées à l'immobilier	Voir prestations inférieures		
Planification de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier	2290.01	Définir les objectifs (fixation) et les facteurs de succès et préparer la mise en œuvre des services dans le domaine de la gestion des logements et de l'exploitation des biens immobiliers.				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions liées à la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier	2290.02	Organisation et coordination de missions dans le domaine de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de biens immobiliers	Acceptation des commandes ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des commandes ; coordination de l'exécution des commandes ; information sur l'état des commandes ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Administration et exploitation du logement du personnel	2290.10	Prise en charge de l'exploitation de l'hébergement du personnel	Point de contact pour les demandes d'hébergement du personnel, accompagnement du personnel habitant dans l'hébergement du personnel	Administration des immeubles (cf. 1140), procès-verbal de réception (cf. 1140.10), contrat de location (cf. 1140.10), travaux d'entretien (cf. 1163), alimentation et élimination (cf. 1171), nettoyage (cf. 1390 ss.), clés (cf. 2122), approvisionnement en textiles (cf. 2240)		

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hôtellerie**
Domaine spécifique gest. de l'hébergement & exploit. de l'immobilier - Descriptions de prest. axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Administration et exploitation des hébergements pour visiteurs	2290.20	Prise en charge de l'exploitation des hébergements pour visiteurs	Point de contact pour les demandes d'hébergements pour visiteurs, réservations, encaissements, organisation / coordination du nettoyage, approvisionnement en textiles, mouvements des clés en ce qui concerne l'hébergement des visiteurs	Administration des immeubles (cf. 1140), contrat de location (cf. 1140.10), travaux d'entretien (cf. 1163), alimentation et élimination (cf. 1171), nettoyage (cf. 1390 ss.), clés (cf. 2122), alimentation en textiles (cf. 2240)		
Administration et exploitation de l'hôtel pour patients / visiteurs	2290.30	Prise en charge de l'exploitation de l'hôtel pour patients / visiteurs	Point de contact pour les questions à l'hôtel, réservations, encaissements, organisation / coordination du nettoyage, approvisionnement en textiles, mouvements des clés en ce qui concerne l'hôtel pour patients / visiteurs	Administration des immeubles (cf. 1140), contrat de location (cf. 1140.10), travaux d'entretien (cf. 1163), alimentation et élimination (cf. 1171), nettoyage (cf. 1390 ss.), clés (cf. 2122), alimentation en textiles (cf. 2240)		
Administration et exploitation chambre de piquet	2290.40	Prise en charge de l'exploitation des chambres de piquet	Point de contact pour les demandes de chambres de piquet, organisation / coordination du nettoyage, approvisionnement en textiles, mouvements des clés en ce qui concerne les chambres de piquet	Administration des immeubles (cf. 1140), contrat de location (cf. 1140.10), travaux d'entretien (cf. 1163), alimentation et élimination (cf. 1171), nettoyage (cf. 1390 ss.), clés (cf. 2122), alimentation en textiles (cf. 2240)		
Comptabilisation de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier	2290.50	Comptabilisation et facturation interne ou externe de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier	Assurer l'administration du contenu nécessaire pour le règlement ; déclencher le règlement ; suivre et assurer le règlement / livraison / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion de la qualité de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier	2290.60	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hôtellerie**
Domaine spécifique gest. de l'hébergement & exploit. de l'immobilier - Descriptions de prest. axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Contrôle de la qualité de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier	2290.61	Suivi des résultats, des structures et des processus pour la gestion de l'hébergement et l'exploitation de l'immobilier et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Assurance de la qualité / amélioration de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier	2290.62	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

Contenu du catalogue Prestations de support non médicales - Domaine hôtellerie

Domaine spécifique services hôteliers divers - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Services hôteliers divers	2200	Hôtellerie, offre et services de prestations hôtelières additionnelles	Planification des services hôteliers ; gestion des commandes ; services hôteliers ; services d'accueil et de contact ; vestiaire ; gestion d'événements ; kiosques / boutiques d'exploitation propres ; garde d'enfants ; soins non médicaux aux patients ; médiathèque/archivage non médical ; facturation et gestion de la qualité des services hôteliers	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 39 ; Gerber (2016) LemoS 3.0 – Modèle de répartition des prestations pour les prestations de support non médicales
Planification des services hôteliers	2200.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des divers services hôteliers				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion des missions pour les services hôteliers	2200.02	Organisation et coordination de missions des divers services hôteliers	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Services de réception & de contact	2210	Réception, immatriculation et conseil des personnes	Centre d'accueil interne /externe, réception pour les renseignements généraux, services de réception et de contact, services téléphoniques, communication de renseignements, central téléphonique, service central de communication, service de conciergerie, encaissements, distribution et retour des appareils	Services de sécurité (cf. 2120), signalétique aux autres Facilités comme dans la salle de réception /les salles de réception (cf. 1449.10), service de conciergerie spécial (cf. 2990.20)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 39 ; DIN 32736: 2000 Gestion des bâtiments p. 7
Exploitation et gestion des vestiaires	2209	Conduite et gestion de vestiaires		Equipements de sécurité cf. 2122)		

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hôtellerie**
Domaine spécifique services hôteliers divers - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion des événements	2230	Organisation et réalisation d'événements de tous types	Réservation, organisation et aménagement de salles, organisation de séminaires, de conférences, de la restauration et de divertissements	Mise à disposition et distribution de l'alimentation (cf. 2220.50, 2443 ss.)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 40
Exploitation en propre de kiosques & de magasins	2990.10	Exploitation de kiosques et de magasins		Location à des tiers (cf. 1140.10)		D'après groupe de recherche «Bonnes pratiques de la restauration collective» (2009), Suisse. Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé
Garde d'enfants	2250	Mise en place de la garde d'enfants au jour ou à l'heure	Services de crèche et de garderie			
Services de crèche	2250.10	Exploitation d'une crèche	Garde et éducation pédagogique d'enfants pendant la journée		Ordonnance sur le placement d'enfants	D'après Ordonnance sur le placement d'enfants 211.222.338 (1977/2017)
Service de garderie	2250.20	Exploitation d'un centre de garderie après l'école	L'éducation et la prise en charge des enfants à l'heure		Ordonnance sur le placement d'enfants	D'après Ordonnance sur le placement d'enfants 211.222.338 (1977/2017)
Accompagnement non médical de patients	2990.20	Accompagnement de patients et de résidents du point de vue non médical, prestations de services d'hôtellerie de l'admission à la sortie	Fonction d'accueil d'hôte : Service de fleuriste, service médias, service VIP, coordination des souhaits des visiteurs, service de concierge, ravitaillement	spécial (cf. 2220 ss.), transport de personnes (cf. 2443.10), services de réception et de contact (cf. 2210)		
Médiathèque non médicale & archi-vage	2423	Exploitation d'une médiathèque et coordination, administration et contrôle des archives	Mise à disposition de livres, journaux, supports audiovisuels, nomenclature de médiathèque, gestion des prêts ; archivage interne et externe, approvisionnement et usage de systèmes d'archivage adaptés au traitement et au rappel des enregistrements, archives des plans CAO, des plans de construction, des données RH, de la comptabilité et des données médicales	Destruction et élimination (cf. 1173 ss.)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 48

Contenu du catalogue **Prestations de support non médicales - Domaine hôtellerie**
Domaine spécifique services hôteliers divers - Descriptions de prestation axées résultats

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Comptabilisation des services hôteliers	2200.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des divers services hôteliers	Assurer l'administration du contenu nécessaire pour le règlement ; déclencher le règlement ; suivre et assurer le règlement / livraison / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Gestion de la qualité des services hôteliers	2200.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des divers services hôteliers	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Contrôle de la qualité des services hôteliers	2200.21	Suivi des résultats, des structures et des processus pour les divers services hôteliers et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle
Assurance de la qualité / amélioration des services hôteliers	2200.22	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage des divers services hôteliers				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle

<h2>Prestations de gestion stratégiques</h2>			<p>Identité d'entreprise Strat. d'identité d'entreprise</p>	<p>Gestion des actifs/du portefeuille Strat. de développement du modèle d'affaires; strat. de financement; d'investissement; de portefeuille; de gest. de multi-projets/portefeuille de projets & de programme; de co-opérations; de recherche & développement</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Gestion de projet</p>
<p>Durabilité Planification du cycle de vie/ Ingénierie du cycle de vie; système de gest. environnementale; gest. de l'énergie; activités de protection de l'environnement</p>	<p>Gestion de la qualité Strat. de gest. de la qualité; Normes & lignes directrices; Gest. de la qualité des processus; structure/gest. de la qualité potentielle; des résultats</p>	<p>Gestion des risques Définition strat. de gest. des risques; situations particulières pour le dispositif; gest. des erreurs</p>	<p>Gestion des ressources/du sourcing Gest. strat. des ressources; Strat. de prix et de négociation; Promotion de l'innovation</p>	<p>Gestion des TIC Strat. de gest. des serv. TIC</p>	
<h2>Prestation de support de gestion</h2>			<p>Services TIC Services TIC sur le lieu de travail Serv. de postes de trav. électroniques; téléphonie/app. intelligents; périphériques</p> <p>Service d'applications logicielles pour les processus d'affaires médicaux (SIH) Serv. d'appl. logicielles et de modules pour la gest. et la docum. des dossiers patients; serv. d'appl. diagnostiques; de planification des ressources liées aux patients; méd., thérapeutique & infirmière d'aide à la décision</p> <p>Services de gestion et d'applications de soutien non médicaux Serv. d'appl. d'aide à la décision en matière de gest. strat.; serv. d'appl. de l'ERP</p>		
<h2>Prestations de support non médicales</h2>			<p style="text-align: center;">Gestion tactique des ressources</p>		<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Gestion de projet</p>
<p>Logistique Approvisionnement Commande interne; Approvisionnement opérationnel & tactique</p> <p>Stocks Contrôle des entrées de marchandises; Gest. des stocks; préparation des commandes</p> <p>Prestations de transport et d'approvisionnement Serv. externes/internes de transport de personnes; transport & distribution de marchandises; serv. postaux; déménagements; gest. de la flotte de véhicules</p> <p>Élimination & recyclage</p>	<p>Infrastructure Exploitation & entretien Biens mobiles & immobiliers non méd./méd. & espaces extérieurs; Serv. helpdesk et de conciergerie; Aménagements spécifiques au locataire</p> <p>Gestion & mise à disposition des surfaces Mise à disposition & gest. des locaux; Administration des biens; mise à disposition du poste de travail</p> <p>Approvisionnement en énergie & appr./évacuation des eaux</p>	<p>Hygiène, sûreté & sécurité Nettoyage & désinfection Nettoyage d'entretien; intermédiaire; de fond; nettoyage spécial</p> <p>Traitement des produits médicaux Prest. de serv. de stérilisation</p> <p>Sûreté Sécurité au travail & protection de la santé</p> <p>Sécurité Protection de la personne; contre l'incendie; de l'objet; de l'information</p>	<p>Hôtellerie Restauration Rest. pour les patients/résidents; le personnel & les visiteurs; distributeurs automatiques; Rest. externe & des événements</p> <p>Approvisionnement en textiles Serv. de blanchisserie et de réparation du linge des patients; des résidents; d'entreprise; Linge spécial; habits de travail & linge spécial; Serv. de blanchisserie pour des tiers</p> <p>Gestion de l'hébergement & exploitation de l'immobilier Héberg. du personnel/des visiteurs; Hôtel pour patients/visiteurs; chambre de piquet</p> <p>Services hôteliers divers Serv. de réception et de contact; Vestiaire; Gest. des événements; exploitation en propre de kiosques/magasins; garde d'enfants; Accompagnement non méd. de patients; Médiathèque non méd. & archivage</p>		

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion tactique des ressources	2590	Considérations interdisciplinaires dépendant des prestations et effort d'optimisation dans le domaine des ressources non médicales	Considérations interdisciplinaires dépendant des prestations et effort d'optimisation dans le domaine de toutes les ressources non médicales telles que p. ex. infrastructures immobilières, énergie et fluides, appareils (mobiles) non médicaux et leur entretien, salles en étages et en sous-sol, produits alimentaires, linge, biens de consommation, moyens financiers, matériel informatique, logiciels, personnels, créneaux horaires, savoir-faire médical et non médical (au lieu approprié), ressources de transport (véhicules, conteneurs, etc ...), disponibilité système, propreté / hygiène, déchets / matériaux ; Connaissance et démonstration des relations et de l'impact des ressources non médicales entre elles et en lien avec le cœur de métier, le contrôle des ressources non médicales par des indicateurs et grâce à des applications logicielles adaptées, calcul de scénarios et de variantes lors de changements dans les paramètres de ressources et au regard des décisions stratégiques concernant les investissements et les ressources	Administration des immeubles (cf. 1100 ss.), gestion des surfaces (cf. 1420), logistique (cf. 2400), Finances et Controlling (cf. 2510), approvisionnements (cf. 2550 ss.), gestion RH (cf. 2520), stratégie de ressources / sourcing (cf. 9500)		D'après Gerber (2014) Umfang und Anforderungen eines IT-gestützten, nicht-medizinischen, operativen Ressourcenmanagements im Spital - Qualitative Vorstudie ; Haubrock (2018) Materialmanagement

<h2>Prestations de gestion stratégiques</h2> <p><u>Durabilité</u> Planification du cycle de vie/ Ingénierie du cycle de vie; système de gest. environnementale; gest. de l'énergie; activités de protection de l'environnement</p> <p><u>Gestion de la qualité</u> Strat. de gest. de la qualité; Normes & lignes directrices; Gest. de la qualité des processus; structure/gest. de la qualité potentielle; des résultats</p> <p><u>Gestion des risques</u> Définition strat. de gest. des risques; situations particulières pour le dispositif; gest. des erreurs</p> <p><u>Identité d'entreprise</u> Strat. d'identité d'entreprise</p> <p><u>Gestion des ressources/du sourcing</u> Gest. strat. des ressources; Strat. de prix et de négociation; Promotion de l'innovation</p> <p><u>Gestion des actifs/du portefeuille</u> Strat. de développement du modèle d'affaires; strat. de financement; d'investissement; de portefeuille; de gest. de multi-projets/portefeuille de projets & de programme; de coopérations; de recherche & développement</p> <p><u>Gestion des TIC</u> Strat. de gest. des serv. TIC</p>		
<h2>Prestation de support de gestion</h2> <p><u>Finances & contrôle de gestion</u> Comptabilité externe/ financière; comptabilité interne/ contrôle de gest.; reporting</p> <p><u>Gestion RH</u> Administration; planification; contrôle du personnel; recrutement/ licenciement; gest. du personnel; évaluation des employés/ sondages; formation initiale & formation continue du personnel</p> <p><u>Service juridique & gestion des contrats</u> Service juridique; prise en charge des brevets et des droits d'auteur; prest. de serv. d'assurance ; gest. du contrat; représentation devant les tribunaux et les autorités</p> <p><u>Marketing & communication</u> Prest. de marketing et de communication</p> <p><u>Services de secrétariat</u> Serv. de secrétariat; traductions; reprographie; prest. de serv. de voyages</p> <p><u>Services TIC</u> Services TIC sur le lieu de travail Serv. de postes de trav. électroniques; téléphonie/ app. intelligents; périphériques</p> <p>Service d'applications logicielles pour les processus d'affaires médicaux (SIH) Serv. d'appl. logicielles et de modules pour la gest. et la docum. des dossiers patients; serv. d'appl. diagnostiques; de planification des ressources liées aux patients; méd., thérapeutique & infirmière d'aide à la décision</p> <p>Services de gestion et d'applications de soutien non médicaux Serv. d'appl. d'aide à la décision en matière de gest. strat.; serv. d'appl. de l'ERP</p>		
<h2>Prestations de support non médicales</h2> <p><u>Logistique</u> Approvisionnement Commande interne; Approvisionnement opérationnel & tactique</p> <p>Stocks Contrôle des entrées de marchandises; Gest. des stocks; préparation des commandes</p> <p>Prestations de transport et d'approvisionnement Serv. externes/ internes de transport de personnes; transport & distribution de marchandises; serv. postaux; déménagements; gest. de la flotte de véhicules</p> <p>Élimination & recyclage</p> <p>Gestion tactique des ressources <u>Infrastructure</u> Exploitation & entretien Biens mobiles & immobiliers non méd./ méd. & espaces extérieurs; Serv. helpdesk et de conciergerie; Aménagements spécifiques au locataire</p> <p>Gestion & mise à disposition des surfaces Mise à disposition & gest. des locaux; Administration des biens; mise à disposition du poste de travail</p> <p>Approvisionnement en énergie & appr./ évacuation des eaux</p> <p><u>Hygiène, sûreté & sécurité</u> Nettoyage & désinfection Nettoyage d'entretien; intermédiaire; de fond; nettoyage spécial</p> <p>Traitement des produits médicaux Prest. de serv. de stérilisation</p> <p>Sûreté Sécurité au travail & protection de la santé</p> <p>Sécurité Protection de la personne; contre l'incendie; de l'objet; de l'information</p> <p><u>Hôtellerie</u> Restauration Rest. pour les patients/ résidents; le personnel & les visiteurs; distributeurs automatiques; Rest. externe & des événements</p> <p>Approvisionnement en textiles Serv. de blanchisserie et de réparation du linge des patients; des résidents; d'entreprise; Linge spécial; habits de travail & linge spécial; Serv. de blanchisserie pour des tiers</p> <p>Gestion de l'hébergement & exploitation de l'immobilier Héberg. du personnel/ des visiteurs; Hôtel pour patients/ visiteurs; chambre de piquet</p> <p>Services hôteliers divers Serv. de réception et de contact; Vestiaire; Gest. des événements; exploitation en propre de kiosques/ magasins; garde d'enfants; Accompagnement non méd. de patients; Médiathèque non méd. & archivage</p>		

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)
Gestion de projet	3000	Initialisation ; planification ; exécution ; contrôle et clôture de projets	<p>Domaines de connaissance de la gestion de projet : 1. Intégration, rapports et changements (classification du projet basée sur les définitions internes, y compris les exigences relatives aux processus et aux compétences en matière de rapports et de changements, assurer le soutien du projet (gestion) par le comité de direction, discuter de la relation entre les efforts et les avantages et la signification par des décisions claires 2. Environnement et parties prenantes (sollicitation de toutes les parties concernées et impliquées, clarification des rôles (tâche / compétences / responsabilités)) 3. Communication et documentation (clarification de qui est informé quand et comment, création d'un dossier de projet central avec autorisations correspondantes) 4. Buts (définition des buts obligatoires et facultatifs, si possible selon le principe SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes, planifiés)) 5. Contenu / champ d'application/ portée et structuration du projet (définition des résultats en coordination avec les objectifs, les jalons et la qualité) 6. Ressources humaines et organisation (composition significative et interdisciplinaire de l'équipe de projet, libération des ressources humaines nécessaires, clarification des rôles (tâche / compétences / responsabilités)) 7. Dates et jalons (clarification des dates clés importantes telles que les séances de comité de pilotage et / ou rapports et jalons intermédiaires et dates de fin) 8. Coûts / finances (clarification du budget (y compris les ressources en personnel)) 9. Risques (menaces et opportunités) (clarification des principaux risques avec les mesures correspondantes) 10. Qualité (clarification de la compréhension des critères de qualité (en coordination avec l'objectif et le budget)) 11 Approvisionnement et contrats (clarification des processus et compétences en coordination avec les services d'approvisionnement centraux existants)</p>	Toutes les activités définies en dehors du projet		D'après DIN 69901:2009 Projektmanagementsysteme, Teil 2: Prozesse, Prozessmodell ; Teil 3: Methoden ; Teil 4: Daten, Dtenmodell ; Teil 5: Begriffe ; Gerber (2017, p. 13) Projektmanagement in Spitälern (PM in HC) - Bestandsaufnahme und Handlungsempfehlungen ; ISO 21500:2013 Lignes directrices sur le management de projet (2017) Project Management Body of Knowledge - (PMBOK Guide)

Appendice **Bibliographie**

- ARI Appenzell Ausserrhoden Informatik. (2018). ARI Servicekatalog. Version 6.0. ARI Informatik AG.
- BAG Bundesamt für Gesundheit. (2009). Qualitätsstrategie des Bundes im Schweizerischen Gesundheitswesen. Bern: Bundesamt für Gesundheit, Direktionsbereich Kranken- und Unfallversicherung.
- BAG Bundesamt für Gesundheit. (2011). Bericht an den Bundesrat zur Konkretisierung der Qualitätsstrategie des Bundes im Schweizerischen Gesundheitswesen. Schweizerische Eidgenossenschaft, Eidgenössisches Departement des Innern EDI. Bern: Bundesamt für Gesundheit.
- BAG Bundesamt für Gesundheit. (kein Datum). Wegleitungen für Röntgenanlagen und radioaktive Stoffe. URL: <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/gesetze-und-bewilligungen/gesuche-bewilligungen/bewilligungen-auf-sicht-im-strahlenschutz/wegleitungen.html>
- Bartscher, Th. (kein Datum). Personalbeschaffung. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/personalbeschaffung-44990>
- Bartscher, Th. (kein Datum). Personalmanagement. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/personalmanagement-44033>
- Beutler, H.-P.; Bouchex-Bellomie, H.; Buchmann, A.; Bürki, S.; Dumont, R.; Friedli, W.; Hertzog, B.; Kindler, P.; Schefer, A.; Sommer, M. & Wegmann, L. (2018). Lagerung gefährlicher Stoffe. Leitfaden für die Praxis (3. Auflage). Umweltfachstellen der Kantone der Nordwestschweiz, TG und ZH sowie der GVZ.
- Blobel, B. (2005). Elektronische Patientenakte. Lehmann; Th. M. (Hrsg.). Handbuch der Medizinischen Informatik. 2., vollständig neu bearbeitete Auflage. München, Wien: Carl Hanser. S. 649 – 673.
- Bosshard, Ch. & Straubhaar, Th. (2015). Qualität und Qualitätsförderung. In: Oggier, W. (Hrsg.). Gesundheitswesen Schweiz 2015 - 2017. Eine aktuelle Übersicht. 5. vollständig überarbeitete Auflage. Bern: Hogrefe. S. 361 – 372.
- Braun von Reinersdorff, A. (2007). Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management. 2. unveränderte Auflage. Bern: Verlag Hans Huber.
- Braun von Reinersdorff, A. & Rasche, Ch. (2017). Entscheidungsorientiertes Klinikmanagement – Vom Zielsystem zum Wettbewerbsvorteil. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp; Schulte, B.; Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement- Strategien, Konzepte, Methoden. 3., vollständige aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 87 - 99.
- Bundesgesetz über Arzneimittel und Medizinprodukte (Heilmittelgesetz, HMG). 812.21. (vom 15. Dezember 2000, Stand am 1. Januar 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20002716/index.html>
- Bundesgesetz über den Schutz der Gewässer (Gewässerschutzgesetz, GSchG). 814.20. (vom 24. Januar 1991, Stand am 1. Januar 2017). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19910022/index.html>
- Bundesgesetz über den Umweltschutz (Umweltschutzgesetz, USG). 814.01. (vom 7. Oktober 1983, Stand am 1. Januar 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19830267/index.html>
- Bundesgesetz über die Arbeit in Industrie, Gewerbe und Handel (Arbeitsgesetz, ArG). 822.11. (vom 13. März 1964, Stand am 1. Dezember 2013). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19640049/index.html>
- Bundesgesetz über die Betäubungsmittel und die psychotropen Stoffe (Betäubungsmittelgesetz, BetmG). 812.121. (vom 3. Oktober 1951, Stand am 1. Januar 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19981989/index.html>

Appendice **Bibliographie**

- Buschmann, U. & Schüpfer, G. (2017). Risikomanagement als integraler Bestandteil der Unternehmenssteuerung im Krankenhaus. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp; Schulte, B.; Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement- Strategien, Konzepte, Methoden. 3., vollständige aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 470 – 473.
- BUWAL. (2004). Entsorgung von medizinischen Abfällen. Bern: Bundesamt für Umwelt, Wald und Landschaft.
- Cavin, F.; Chassot, E; Chételat, J.-M.; Dangel, M.; Franscini, N.; Hermann, N.; Moreno, R. & Ney, H. (2016). Gute Praxis zur Aufbereitung von Medizinprodukten – Für Gesundheitseinrichtungen, die Medizinprodukte aufbereiten. SGSV Schweizerische Gesellschaft für Sterilgutversorgung, SGSH, Schweizerische Gesellschaft für Spitalhygiene & Swissmedic, Schweizerisches Heilmittelinstitut.
- Chand, S. (kein Datum). Workplace Re-Engineering in Hospital. International Academy for Design and Health.
- CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande. (2005). Abfallentsorgung. Fribourg: CUSSTR.
- Cwojdzinski, D.; Kammel, P.; Schneppenheim, U.; Suckau, M. & Ulbrich, T. (2008). Leitfaden Krankenhausalarmplanung. Berlin: Fachverlag Grimm.
- Czap, H. (2013). Picture Archiving and Communication System (PACS). Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik Online-Lexikon. URL: <http://www.encyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/informationssysteme/Sektorspezifische-Anwendungssysteme/Gesundheitswesen--Anwendungssysteme-im/Picture-Archiving-and-Communication-System-%28PACS%29/index.html/?searchterm=pacs>
- DIN 32736:2000-08. Gebäudemanagement – Begriffe und Leistungen.
- DIN 69901-2:2009: Projektmanagement – Projektmanagementsysteme – Teil 2: Prozesse, Prozessmodell.
- DIN 69901-3:2009: Projektmanagement – Projektmanagementsysteme – Teil 3: Methoden.
- DIN 69901-4:2009: Projektmanagement – Projektmanagementsysteme – Teil 4: Daten, Datenmodell.
- DIN 69901-5:2009: Projektmanagement – Projektmanagementsysteme – Teil 5: Begriffe.
- DIN EN 13306:2018-02. Instandhaltung – Begriffe der Instandhaltung.
- DIN EN 60601-1:2013-12. Medizinische Elektrische Geräte - Teil 1: Allgemeine Festlegungen für die Sicherheit einschliesslich der wesentlichen Leistungsmerkmale.
- DIN EN 62353:2015-10. Medizinische elektrische Geräte - Wiederholungsprüfungen und Prüfung nach Instandsetzung von medizinischen elektrischen Geräten.
- DIN ISO 21500:2016-02. Leitlinien Projektmanagement.
- Dugas, M. (2017). Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis. Berlin: Springer Vieweg.
- ehealthsuisse Kompetenz- und Koordinationsstelle von Bund und Kantonen. (ohne Datum). URL: www.e-health-suisse.ch
- ehealthsuisse Kompetenz- und Koordinationsstelle von Bund und Kantonen. (ohne Datum). Patientendatenmanagementsysteme (PDMS). URL: https://www.e-health-suisse.ch/header/glossar.html#__163

Appendice **Bibliographie**

- Eichhorn, S. (2008). Krankenhausbetriebliche Grundlagen. In: Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre - Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 81 – 104.
- Eichhorn, S. (2008). Von der Krankenhausbetriebslehre zur Krankenhaus-Managementlehre. In: Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre - Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 105 – 123.
- Eichhorn, S. (2008). Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre. In: Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre - Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 125 – 180.
- Eichhorn, S. & Oswald, J. (2017). Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre. Oswald, J.; Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre – Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. 2. überarbeitete Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 102 – 147.
- Eichhorn, S. & Oswald, J. (2017). Entwicklung der Krankenhaus-Managementlehre. In: Oswald, J.; Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre – Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. 2., überarbeitete Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 148 – 219.
- Eichhorst, S. (2017). Innovationsmanagement im Krankenhaus – strategische und organisatorische Erfolgsfaktoren. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement- Strategien, Konzepte, Methoden. 3., vollständige aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 105 - 108.
- Eidgenössisches Departement für Verteidigung, Bevölkerungsschutz und Sport. (2014). Objektsicherheit. URL: <http://www.vbs.admin.ch/internet/vbs/de/home/themen/sicherheit/objektschutz0.html>
- EKAS. (1990). Richtlinie Nr. 6501. Säuren und Laugen. Luzern: Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit.
- EKAS. (2005). Richtlinie Nr. 1825. Brennbare Flüssigkeiten, Lagern und Umgang. Luzern: Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit.
- EKAS. (2012). Wegleitung der EKAS durch die Arbeitssicherheit. Luzern: Suva, Eidgenössische Koordinationskommission für Arbeitssicherheit.
- Engelke, D-R. (2008). Grundlagen der Aufbau- und Ablauforganisation. In: Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre - Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 196 – 216.
- Engelke, D.-R. & Oswald, J. (2017). Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche. In: Oswald, J.; Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre - Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. 2. überarbeitete Auflage. Stuttgart: Kohlhammer. S. 433 – 466.
- Esch, F.-R. (kein Datum). Corporate Identity. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/corporate-identity-31786>
- Europäisches Übereinkommen über die internationale Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse (ADR). 0.741.621. (Abgeschlossen am 30. September 1957, Stand am 1. Januar 2017). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19570172/index.html>
- Flessa, St. (2014). Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre. 2. aktualisierte und überarbeitete Auflage. München: Oldenbourg.
- fmp; Allpura Verband Schweizer Reinigungs-Unternehmen; ZHAW & Gareba, Sealed Air Diversey Care. (kein Datum). Terminologie der Reinigung.

Appendice **Bibliographie**

- Forschungsgruppe «Good Practice» – Gemeinschaftsgastronomie (Hrsg.). (2009). Schweizer Qualitätsstandards für eine gesundheitsfördernde Gemeinschaftsgastronomie. Bern: Berner Fachhochschule, Fachbereich Gesundheit.
- Freytag, S. (2017). Operatives und strategisches Krankenhausmanagement: Von der Erfolgsorientierung zur Innovation des Geschäftsmodells. In: Debatin, J. F., Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft S. 344 – 361.
- Gabler Wirtschaftslexikon. (kein Datum). Strategisches Management. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/strategisches-management-46326>
- Gabriel, R. (2016). Managementinformationssystem. Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik Online-Lexikon. URL: <http://www.enzyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/uebergreifendes/Kontext-und-Grundlagen/Informationssystem/Managementinformationssystem/index.html/?searchterm=managementinformationssystem>
- Gabriel, R. (2016). Planungssystem. Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik Online-Lexikon. URL: <http://www.enzyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/uebergreifendes/Kontext-und-Grundlagen/Informationssystem/planungssystem/planungssystem/?searchterm=finanzen>
- GEFMA 400:2013-03. Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale.
- GEFMA Arbeitskreis Krankenhaus (2011-03). Richtlinie GEFMA 812 Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen. Bonn: GEFMA Deutscher Verband für Facility Management e.V.
- Gerber, N. (2014). Umfang und Anforderungen eines IT-gestützten, nicht-medizinischen, operativen Ressourcenmanagements im Spital - Qualitative Vorstudie. Masterarbeit am Institut für Wirtschaftsinformatik. Winterthur: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften.
- Gerber, N. & Läubli, V. (2014). Effizienter und produktiver im Support. Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (LemoS) Version 2.0. Clinicum 6/14, 68–70.
- Gerber, N. (2017). Projektmanagement in Spitälern (PM in HC) - Bestandsaufnahme und Handlungsempfehlungen. Wädenswil: ZHAW IFM. URL: <https://www.zhaw.ch/storage/lsvm/institute-zentren/ifm/healthcare/pminhc-projektmanagement-in-spitaelern.pdf>
- Gerber, N. (2016). LemoS 3.0 – Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern angepasst an neue Erkenntnisse. In: Working Paper. Wädenswil: Institut für Facility Management. URL: <https://www.zhaw.ch/storage/lsvm/forschung/ifm/09-working-paper-lemos-3.0-deutsch-geri.pdf>; <https://www.zhaw.ch/index.php?id=3809>
- GMP Navigator. (kein Datum). GMP und GDP Guidelines. URL: <https://www.gmp-navigator.com/gmp-guidelines>
- Gronau, N. (2018). Enterprise Resource Planning. Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik Online-Lexikon. URL: <http://www.enzyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/informationssysteme/Sektor-spezifische-Anwendungssysteme/enterprise-resource-planning/Enterprise-Resource-Planning-System/index.html/?searchterm=Enterprise%20Resource%20Planning>
- Günther, E. (kein Datum). Umweltmanagementsystem. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/umweltmanagementsystem-47075>
- Haas, P. (2005). Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte. Berlin Heidelberg: Springer.

Appendice **Bibliographie**

- Hartmann, M. & Bitz, G. (2008). Enterprise Security – Informationsschutz im Unternehmen. Wiesbaden: Springer.
- Haubrock, M. (2018). Materialmanagement. In: Haubrock, M. (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 6. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hogrefe. S. 685 – 707.
- Haubrock, M. (2018). Ökonomisches Risikomanagement. In: Haubrock, M. (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 6. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hogrefe. S. 575 – 585.
- Haubrock, M. (2018). Qualitätsmanagement. Haubrock, M. (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 6. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hogrefe. S. 551 – 575.
- Haubrock, M. (2018). Bedeutung des Managements in der Gesundheitswirtschaft. Haubrock, Manfred (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 6. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hogrefe. S. 505 – 537.
- Haubrock, M. (2018). Relevante Managementkonzepte in der Gesundheitswirtschaft. In: Haubrock, Manfred (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 6. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hogrefe. S. 539 – 542.
- Hubbuch, M. (2016). Normierung und Begriffe im Facility Management. In: Windlinger, L.; Hofer, S.; Keller Foletti, B.; Schlegel, R. & Arnold, I. (Hrsg.). Tagungsband zum Symposium FM – here we go! Standortbestimmung einer Milliardenbranche. Wädenswil: ZHAW IFM.
- IATA. (2018). IATA Gefahrgutvorschriften. 59. Ausgabe (Deutsch).
- IFMA Schweiz. (2007). Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo). Zürich: IFMA.
- Illison, M. & Kerner, J. G. (2009). Praxisleitfaden Qualitätsmanagement im Krankenhaus. Steinbeis-Stiftung für Wirtschaftsförderung (Hrsg.). Ulm: EQ ZERT.
- Ingenerf, J. & Stausberg, J. (2005) Klinische Arbeitsplatzsysteme. Lehmann; Th. M. (Hrsg.). Handbuch der Medizinischen Informatik. 2., vollständig neu bearbeitete Auflage. München, Wien: Carl Hanser. S. 649 - 673.
- Ingenieur Hospital Schweiz IHS. (2012). Energiemanagement in Spitälern. Bern: energo.
- ISO 31000:2018-2 Risk management – Guidelines.
- ISO 9000:2015 Quality management systems – Fundamentals and vocabulary.
- Kipphardt, D.; Steinert, M. & Teufel, St. (2006). Krankenhausmanagementsysteme. In: Herbig, B. & Büssing, A. (Hrsg.). Informations- und Kommunikationstechnologien im Krankenhaus - Grundlage, Umsetzung, Chancen und Risiken. Stuttgart & New York: Schattauer.
- Kleiner, F. (2013). IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis. Wiesbaden: Springer Vieweg.
- Knoth, St.; von Allmen, U.; Radnic, S. & Riggerbach, U. (2012). Exzellenzmanagement - Bausteine eines strategischen und operativen Managements im Krankenhaus. Bern: Hans Huber.
- Koch, St.; May, M. & Schauer, A. (2013). CAFM-Software und CAFM-Systeme. In: May, M. (Hrsg.). CAFM-Handbuch - IT im Facility Management erfolgreich einsetzen. 3. neu bearbeitete Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.

Appendice **Bibliographie**

- Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut. (2004). Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen. Bundesgesundheitsblatt – Gesundheitsforschung – Gesundheitsschutz. 47. S. 41 – 61.
- Krieger, W. (kein Datum). Beschaffung. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/beschaffung-30913>
- Krieger, W. (kein Datum). Kommissionierung. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/kommissionierung-37853>
- Krieger, W. (kein Datum). Logistik. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/logistik-40330>
- Lärmschutz-Verordnung (LSV). 814.41. (vom 15. Dezember 1986, Stand am 1. April 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19860372/index.html>
- Laudon, K. C.; Laudon, J. & Schoder, D. (2016). Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung. 3., vollständig überarbeitete Auflage. Hallbergmoos: Pearson.
- Lehmann & Th. M. (2005). Handbuch der Medizinischen Informatik. 2., vollständig neu bearbeitete Auflage. München, Wien: Carl Hanser.
- Löber, N. (2017). Beschwerde- und Risikomanagement. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 610 – 617.
- Lohfert, P. (2017). Management und Planungsaufgaben. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinische Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. s. 515 - 532.
- Lüngen, B. & Zluhan, M. (2017). Strategisches Krankenhausmanagement – in der Praxis Betriebswirtschaft in der Gesundheitswirtschaft. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 47 – 59.
- Malik, F (2017). Herausforderung Führung im Krankenhaus. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 71 – 75.
- Mansky, Th. & Nimptsch, U. (2017). Kennzahlengeschütztes ergebnisorientiertes Qualitätsmanagement im Krankenhaus. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinische Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 618 – 625.
- Marchionini, M; Hohmann, J. & May, M. (2013). Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM. In: May, M. (Hrsg.). CAFM-Handbuch - IT im Facility Management erfolgreich einsetzen. 3. neu bearbeitete Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer-Verlag.
- Medizinprodukteverordnung (MepV). 812.213. (vom 17. Oktober 2001, Stand am 26. November 2017). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19995459/index.html>
- Meier, J. (2004). Qualitätsmanagement im Spital. NZZ 29.4.2004. URL: <https://www.nzz.ch/article9K8RU-1.247021>

Appendice **Bibliographie**

- Mittel- und Gegenständeliste (MiGeL). 832.112.31. (2018). Verordnung des EDI vom 29. September 1995 über Leistungen in der obligatorischen Krankenpflegeversicherung. URL: <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/versicherungen/krankenversicherung/krankenversicherung-leistungen-tarife/Mittel-und-Gegenstaendeliste.html>
- Morgroth, K. (kein Datum). Projektmanagement-Werkzeug. Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik Online-Lexikon. URL: <http://www.encyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/is-management/Software-Projektmanagement/Projektmanagement-Werkzeug/index.html>
- Nissen, R. (kein Datum). Personalplanung. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/personalplanung-43721>
- Nissen, R. (kein Datum). Personalverwaltung. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/personalverwaltung-45689>
- Oswald, J.; Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (2017). Krankenhaus-Managementlehre -Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. 2. überarbeitete Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer.
- Pira, A. (2000). Umfassendes Qualitätsmanagement im Spital: das EFQM-Modell als Basis. Zürich: vdf.
- Preusker, U. (2012). „Qualitätsindikatoren helfen den Krankenhäusern, noch besser zu werden“. Interview mit Mansky, Th. Soziale Sicherheit CHSS 5 S. 315 - 318. URL: <https://www.bag.admin.ch/dam/bag/de/dokumente/kuv-leistungen/qualitaetsicherung/qualitaesindikatoren-helfen-den-kranken%C3%A4usern-noch-besser-zu-werden.pdf.download.pdf/Qualit%C3%A4tsindikatoren%20helfen%20den%20Kranken%C3%A4usern%20noch%20besser%20zu%20werden.pdf>
- Project Management Institute (2017). A Guide to the Project Management Body of Knowledge - (PMBOK Guide). Sixth Edition. Newton Square: Project Management Institute.
- Quante, S. (2017). Das Krankenhaus in neuen Versorgungskonstellationen - Kooperationen und Netzwerke. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinische Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 161 – 167.
- RAL-GZ903. (2015). Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung. Sankt Augustin: Deutsches Institut für Gütesicherung und Kennzeichnung e. V.
- Reijula, J. & Ruohomäki, V. (2018). Perception of hospital environment before and after relocation. Facilities. Vol 36 (5/6), S. 244 – 257.
- Robert Koch-Institut. (2012). Anforderungen an die Hygiene bei der Aufbereitung von Medizinprodukten. Berlin: Springer.
- Roeder, N. & Bunzenmeier, H. (2017). Strukturierte Organisationsentwicklung. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 477 - 486.
- Salfeld R.; Hehner S. & Wichels, R. (2009). Modernes Krankenhausmanagement - Konzepte und Lösungen. Zweite, aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin Heidelberg: Springer.
- Schär, W. (2009). Bedeutung und Aspekte des Risikomanagements am Beispiel der Gesundheitswirtschaft. In: Haubrock, M. & Schär, W. (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 5., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hans Huber. S. 507 – 515.
- Schmidt-Rettig, B. (2017). Managementstrukturen und Leitungsorganisation. In: Oswald, J.; Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre – Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. 2. überarbeitete Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 242 – 294.

Appendice **Bibliographie**

- Schnitzler, P. (2017). Finanzmanagement. In: Oswald, J.; Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre – Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. 2. überarbeitete Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 566 – 587.
- Scholderer, R. (2017). IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren. Heidelberg: dpunkt.verlag.
- Schweizerische Akademie der Medizinischen Wissenschaften & Schweizer Ärztinnen und Ärzte FMH. (2013). Rechtliche Grundlagen im medizinischen Alltag - Ein Leitfaden für die Praxis. 2. überarbeitete Auflage. URL: https://www.fmh.ch/files/pdf12/Rechtliche_Grundlagen_2013_D.pdf
- Schweizerische Eidgenossenschaft. (2015). Patientenrechte und Patientenpartizipation in der Schweiz - Bericht in Erfüllung der Postulate 12.31000 Kessler, 12.3124 Gilli und 12.3207 Steinert. URL: <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/medizin-und-forschung/patientenrechte/patientenrechte-schweiz.html>
- SECO Staatssekretariat für Wirtschaft. (2018). Wegleitung zu den Verordnungen 3 und 4 zum Arbeitsgesetz. URL: https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Wegleitungen_zum_Arbeitsgesetz/wegleitung-zu-den-verordnungen-3-und-4-zum-arbeitsgesetz.html
- SIA 416:2003. Flächen und Volumen von Gebäuden. Zürich: Schweizerischer Ingenieur- und Architektenverein.
- SIA D 0165:2000. Kennzahlen im Immobilienmanagement. Zürich: Schweizerischer Ingenieur- und Architektenverein.
- SN EN 15221-4:2011. Facility Management Teil 4: Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management. Deutsche Fassung EN 15221-4 2011.
- Sonntag, G. (2017). Betriebswirtschaftliches Controlling. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 442 – 454.
- Specht, D. (kein Datum). Innovationsstrategie. Gabler Wirtschaftslexikon. URL: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/innovationsstrategie-40920>
- Strahlenschutzgesetz (StSG). 814.50. (vom 22. März 1991, Stand am 1. Mai 2017). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19910045/index.html>
- Strahlenschutzverordnung (StSV). 814.501. (vom 26. April 2017, Stand am 5. Juni 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20163016/index.html>
- Technische Verordnung über Abfälle (TVA). 814.600. (vom 10. Dezember 1990, Stand am 1. Juli 2011). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19900325/index.html>
- Tecklenburg, A. (2017). Strategische Ausrichtung im Krankenhaus. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 115 – 122.
- The W. Edwards Deming Institute. (kein Datum). The PDSA Cycle. URL: <https://www.deming.org/theman/theories/pdsacycle>
- Thiede, M. (2017). Bedeutung des internen Finanzcontrollings für die Strukturentwicklung von Krankenhäusern. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp, A.; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement – Strategien, Konzepte, Methoden. 3. vollständig aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 277 – 284.

- Tierschutzverordnung (TSchV). 455.1. (vom 23. April 2008, Stand am 27. November 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20080796/index.html>
- Töpfer, A. (2017). Ansatz und Nutzen von Qualitätsinitiativen. In: Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 695 – 706.
- Töpfer, A. (2017). Checkliste für erfolgreiches Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 1043 – 1054.
- Töpfer, A. (2017). Ganzheitliche Steuerung der Klinik. In: Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 885 – 893.
- Töpfer, A. (2017). Marktorientierte Ausrichtung und Gestaltung aller Klinikaktivitäten. Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.) Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 447 – 474.
- Töpfer, A. (2017). Nutzen strategischer und operativer Partnerschaften. Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 347 – 353.
- Töpfer, A. (2017). Prozessphasen und kritische Erfolgsfaktoren beim Zusammenschluss als anorganisches Wachstum von Kliniken. Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 961 – 975.
- Töpfer, A. (2017). Ziele und Entwicklungsstufen der Qualitäts- und Risikosteuerung. In: Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 725 – 755.
- Töpfer, A. & Albrecht, D. M. (2017). Konsequenzen für das strategische und operative Management von Kliniken bei sich verändernden und verschärfenden Rahmenbedingungen. In: Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 3 – 31.
- Töpfer, A. & Albrecht, D. M. (2017). Umfassende Sichtweise und bessere Akzeptanz durch kooperative Analysen. Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 49 – 58.
- Töpfer, A. & Leffler, P. (2017). Anforderungen, Konzeption und Beispiele für Null-Fehler-Qualität im Krankenhaus durch Six Sigma. In: Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 799 – 832.
- Töpfer, A. & Leffler, P. (2017). Prozess des Krisenmanagements und Grundsätze der Krisenkommunikation. Albrecht, D. M. & Töpfer, A. (Hrsg.). Handbuch Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken. 2. Auflage. Berlin: Springer. S. 991 - 1005.
- Utlar, Ch. (2006). Von der Schuldzuweisung zum Risikomanagement. In: Debatin, J. F.; Goyen, M. & Schmitz, Ch. (Hrsg.). Zukunft Krankenhaus - Überleben durch Innovation. Berlin: ABW Wissenschaftsverlag. S. 125 – 151.

Appendice **Bibliographie**

- Utler, Ch. (2017). Fehler-Management im Krankenhaus. In: Debatin, J. F.; Ekkernkamp; Schulte, B. & Tecklenburg, A. (Hrsg.). Krankenhausmanagement- Strategien, Konzepte, Methoden. 3., vollständige aktualisierte und erweiterte Auflage. Berlin: Medizinisch Wissenschaftliche Verlagsgesellschaft. S. 603 – 609.
- VKF Vereinigung Kantonalen Feuerversicherungen. (2015). Brandschutzvorschriften 2015. (gültig ab 1.1.2017). Bern: VKF. URL: <https://www.bsvonline.ch/de/vorschriften/>
- Verordnung des EDI über den Strahlenschutz bei medizinischen Röntgensystemen (Röntgenverordnung, RöV). 814.542.1. (vom 26. April 2017, Stand am 6. Februar 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20163023/index.html>
- Verordnung des EDI über die ablieferungspflichtigen radioaktiven Abfälle. 814.557. (vom 26. April 2017, Stand am 1. Januar 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20163025/index.html>
- Verordnung über die Aufnahme von Pflegekindern (Pflegekinderverordnung, PAVO). 211.222.338. (vom 19. Oktober 1977, Stand am 20. Juni 2017). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19770243/index.html>
- Verordnung über die Beförderung gefährlicher Güter auf der Strasse (SDR). 741.621. (29. November 2002, Stand am 1. Januar 2017). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20022136/index.html>
- Verordnung über die Gebühren im Strahlenschutz (GebV-StS). 814.56. (vom 26. April 2017, Stand am 1. Januar 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20163017/index.html>
- Verordnung über die Rückgabe, die Rücknahme und die Entsorgung elektrischer und elektronischer Geräte (VREG). 814.620. (vom 14. Januar 1998, Stand am 23. August 2005). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19980114/index.html>
- Verordnung über die Verhütung von Unfällen und Berufskrankheiten (Verordnung über die Unfallverhütung, VUV). 832.30. (vom 19. Dezember 1983, Stand am 1. Mai 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/19830377/index.html>
- Verordnung über den Schutz vor gefährlichen Stoffen und Zubereitungen (Chemikalienverordnung, ChemV). 813.11. (vom 5. Juni 2015, Stand am 1. März 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20141117/index.html>
- Verordnung über den Verkehr mit Abfällen (VeVA). 814.610. (vom 22. Juni 2005, Stand am 1. Januar 2018). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20021080/index.html>
- Verordnung über Gefahrgutbeauftragte für die Beförderung gefährlicher Güter auf Strasse, Schiene und Gewässern (Gefahrgutbeauftragtenverordnung, GGBV). 741.622. (15. Juni 2001, Stand am 01. Juli 2016). URL: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20001699/index.html>
- Winkelmann, A. (2013). Enterprise Resource Planning. Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik Online-Lexikon. URL: <http://www.enzyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/informationssysteme/Sektorspezifische-Anwendungssysteme/enterprise-resource-planning/index.html/?searchterm=Enterprise%20Resource%20Planning>
- Winter, E.; Ammenwerth, E.; Brigl, B. & Haux, R. (2005). Krankenhausinformationssysteme. Lehmann; Th. M. (Hrsg.). Handbuch der Medizinischen Informatik. 2., vollständig neu bearbeitete Auflage. München, Wien: Carl Hanser. S. 549 – 625.
- Wissenschaftlicher Beirat. (2017). Qualität und Sicherheit der Schweizerischen Gesundheitsversorgungen verbessern: Empfehlungen und Vorschläge für die Bundesstrategie. Zweiter Bericht. URL: <https://www.bag.admin.ch/dam/bag/de/dokumente/kuv-leistungen/qualitaetssicherung/second-report-advisory-board-30-06-2017.pdf.download.pdf/second-report-advisory-board-30-06-2017-de.pdf>

Appendice **Bibliographie**

- Zaiss, A.; Graubner, B.; Ingenerf, J.; Leiner, F.; Lochmann, U.; Schopen, M.; Schrader, U. & Schulz S. (2005). Medizinische Dokumentation, Terminologie und Linguistik. Lehmann; Th. M. (Hrsg.). Handbuch der Medizinischen Informatik. 2., vollständig neu bearbeitete Auflage. München, Wien: Carl Hanser. S. 89 – 145.
- Zapp, W. (2009). Internes Rechnungswesen. In: Haubrock, M. & Schär, W. (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 5. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hans Huber. S. 366 – 405.
- Zapp, W. (2017). Controlling und Management. In: Oswald, J.; Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre – Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. 2. überarbeitete Auflage. Stuttgart: W. Kohlhammer. S. 588 – 611.
- Zapp, W. (2017). Betriebswirtschaftliches Rechnungswesen. In: Oswald, J.; Schmidt-Rettig, B. & Eichhorn, S. (Hrsg.). Krankenhaus-Managementlehre - Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts. 2. überarbeitet Auflage. Stuttgart: Kohlhammer. S. 612 – 639.
- Zapp, W. (2018). Controlling. In: Haubrock, M. (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 6. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hogrefe. S. 828 – 870.
- Zapp, W. (2018). Informationsmanagement durch internes Rechnungswesen In: Haubrock, M. (Hrsg.). Betriebswirtschaft und Management in der Gesundheitswirtschaft. 6. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage. Bern: Hogrefe. S. 870 – 912.
- Zarnekow, R. (2012). Management von IT-Dienstleistungen. Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik Online-Lexikon. URL: <http://www.encyklopaedie-der-wirtschaftsinformatik.de/lexikon/daten-wissen/Informationsmanagement/Informationsmanagement--Aufgaben-des/Management-von-IT-Dienstleistungen/index.html/?searchterm=it%20management>

Appendice **Glossaire**

Symbole

Œuvres d'art 1440, S. **97**

A

Acceptation des aménagements 1140.10, S. **102**

Accès 1210, S. **98**

Accès à distance 2361.20, S. **54**

Accès au logiciel système 2361.40, S. **55**

Accès système

2361.20, S. **54**

2361.40, S. **55**

2363.20, S. **56**

2363.30, S. **56**

Accompagnement non médical de patients

2990.20, S. **137**

Accords-cadres 2552, S. **73**

Accords de confidentialité 2122.31, S. **121**

Acheminement de personnes

2443.10, S. **80**

2443.11, S. **80**

2443.12, S. **80**

Acheminement par tube pneumatique 2422, S. **82**

Acquisition du personnel 2522, S. **44**

Activités de protection de l'environnement 2130, S. **25**

Administration

de biens-fonds et de biens immobiliers 1140, S. **101**

des biens 1140, S. **101**

des véhicules 2441, S. **83**

du personnel 2521, S. **43**

locative 1140, S. **101**

Administration et exploitation

chambre de piquet 2290.40, S. **134**

de l'hôtel pour patients 2290.30, S. **134**

de l'hôtel pour visiteurs 2290.30, S. **134**

Aide à la décision

2370, S. **57**

2374, S. **61**

2381, S. **62**

Alimentation

de secours 1171.30, S. **105**

eau chaude 1164, S. **94**

électrique 1171.30, S. **105**

Alimentation pour

le personnel 2220.20, S. **126**

les patients et les résidents 2220.10, S. **125**

les visiteurs 2220.30, S. **126**

Aménagements

1140.20, S. **102**

1410, S. **99**

Analyse de la valeur 2552, S. **73**

Analyse des fournisseurs 2552, S. **73**

Annexes 1210, S. **98**

Appareils

2590, S. **140**

médico-techniques 1990.10, S. **96**

multifonctions 2363, S. **55**

Applications

2361.20, S. **54**

2361.40, S. **55**

2370, S. **57**

2371, S. **57**

2372, S. **58**

2373, S. **59**

2374, S. **61**

2380, S. **62**

2381, S. **62**

2382, S. **63**

Approvisionnement

1170, S. **104**

2550, S. **71**

2551, S. **71**

2551.10, S. **72**

2551.11, S. **72**

2551.12, S. **72**

2551.20, S. **72**

2551.21, S. **72**

2551.22, S. **72**

2552, S. **73**

2552.10, S. **73**

2552.11, S. **74**

2552.12, S. **74**

2552.20, S. **74**

2552.22, S. **74**

Approvisionnement de sources d'énergie 1171, S. **104**

Approvisionnement en

eau 1172, S. **105**

énergie & approvisionnement / évacuation des

eaux 1170, S. **104**

textiles 2240, S. **129**

Approvisionnement non médical

2551.20, S. **72**

2552.20, S. **74**

Approvisionnement opérationnel

2551, S. **71**

2551.10, S. **72**

2551.11, S. **72**

2551.12, S. **72**

2551.20, S. **72**

2551.21, S. **72**

2551.22, S. **72**

Approvisionnement tactique

2551.21, S. **72**

2552, S. **73**

2552.10, S. **73**

2552.11, S. **74**

2552.12, S. **74**

2552.20, S. **74**

2552.22, S. **74**

Archivage 2423, S. **137**

Archives

2423, S. **137**

de la comptabilité 2423, S. **137**

des données médicales 2423, S. **137**

des données RH 2423, S. **137**

des plans CAO 2423, S. **137**

Assurances 1140, S. **101**

Assurances de véhicules 2441, S. **83**

Autorisation 2361.40, S. **55**

B

Balilage 1449.10, S. **97**

Bâtiments 1163, S. **94**

Bâtiments (parties) 1230, S. **99**

Besoins en ressources 9100, S. **24**

Biennales 1140, S. **101**

Biens de consommation 2590, S. **140**

Biens-fonds

1140, S. **101**

1210, S. **98**

Biens immobiliers 1140, S. **101**

Bons de restauration 2220.20, S. **126**

Brevets 2532, S. **46**

Bureau 2361.10, S. **54**

C

Cafétéria 2220.20, S. **126**

Caisses de parking 1230, S. **99**

Caméras 2122, S. **119**

Central téléphonique 2210, S. **136**

Centre d'accueil 2210, S. **136**

Chaleur à distance 1171, S. **104**

Chaleur industrielle 1171.10, S. **105**

Chambres de piquet 2290.40, S. **134**

Charbon 1171, S. **104**

Chauffage 1171.10, S. **105**

Chauffage statique 1171.10, S. **105**

Circulation de chaleur 1171.10, S. **105**

Clés 2122, S. **119**

Climatisation 1171.20, S. **105**

Climatisation industrielle 1171.20, S. **105**

CO2 1171, S. **104**

Colis 2422, S. **82**

Communication 2540, S. **49**

Communication de renseignements 2210, S. **136**

Compositions florales 1431, S. **97**

Comptabilité

2510, S. **40**

analytique d'exploitation 2511, S. **40**

des objets 1140.40, S. **102**

financière 2511, S. **40**

Compte utilisateur

2361.40, S. **55**

2362.10, S. **55**

Conférences 2230, S. **137**

Configuration

2361.20, S. **54**

2363.10, S. **56**

2363.20, S. **56**

2363.30, S. **56**

Considérations dépendant des prestations 2590, S. **140**

Constructions en partie couvertes (surfaces bâties) 1220, S. **98**

Contrats de location 1140.10, S. **102**

Contrôle de gestion 2513, S. **41**

Contrôle de l'approvisionnement 2552, S. **73**

Contrôle des entrées de marchandises

2490, S. **76**

2490.10, S. **76**

Contrôles de parking 1230, S. **99**

Controlling 2513, S. **41**

Copier 2421, S. **51**

Courant haute tension 1164, S. **94**

Cuisine

1171, S. **104**

1171.10, S. **105**

1171.20, S. **105**

Cuisines d'unités 2220.10, S. **125**

D

Déchets

2590, S. **140**

Appendice **Glossaire**

- chimiques 1173.29, S. **89**
contenant du sang, des excréments et sécrétions, présentant un danger de contamination 1173.24, S. **88**
cytostatiques 1173.27, S. **88**
électroniques 1173.13, S. **85**
hospitaliers 1173.20, S. **86**
industriels 1173.14, S. **86**
infectieux 1173.28, S. **89**
médicaux non problématiques 1173.21, S. **87**
non liées au secteur 1173.10, S. **85**
organiques 1173.22, S. **87**
pathologiques 1173.23, S. **87**
présentant un danger de blessure/sharps 1173.25, S. **88**
radioactifs 1173.30, S. **89**
verts 1173.12, S. **85**
- Décoration des salles 1449.20, S. **97**
Décorations 1449.20, S. **97**
Définition de stratégie TIC 9710, S. **37**
Déménagements 2430, S. **82**
Désinfection 1300, S. **109**
Directives d'approvisionnement 2551, S. **71**
Dispositifs médicaux stériles 1390.91, S. **114**
Distribution de chaleur 1171.10, S. **105**
Distribution de marchandises 2443.20, S. **81**
Distribution de marchandises et de matériels 2443.20, S. **81**
2443.21, S. **81**
2443.22, S. **81**
2443.23, S. **81**
2443.24, S. **81**
2443.25, S. **82**
2443.26, S. **82**
- Documents sensibles 1173.15, S. **86**
Droits d'auteur 2532, S. **46**
DSS 2381.10, S. **62**
Durabilité 9100, S. **24**
- E**
- Eau
chaude 1171, S. **105**
de pluie 1172, S. **105**
froide 1172, S. **105**
potable 1172, S. **105**
- Eaux 1164, S. **94**
Eaux de pluie 1172.10, S. **106**
Eaux grises 1172, S. **105**
Eaux usées
- 1171, S. **104**
1172.10, S. **106**
Installations 1664, S. **94**
Recyclage 1172.10, S. **106**
Traitement 1172.10, S. **106**
- Éclairage extérieur 1171.30, S. **105**
Éclairage intérieur 1171.30, S. **105**
Électricité 1171, S. **104**
Électronique de divertissement 1171.30, S. **105**
- Élimination
1170, S. **104**
1173, S. **84**
- Élimination de
déchets chimiques 1173.29, S. **89**
déchets contenant du sang, des excréments & sécrétions, présentant un danger de contamination 1173.24, S. **88**
déchets cytostatiques 1173.27, S. **88**
déchets électroniques 1173.13, S. **85**
déchets hospitaliers 1173.20, S. **86**
déchets industriels 1173.14, S. **86**
déchets infectieux 1173.28, S. **89**
déchets médicaux non problématiques 1173.21, S. **87**
déchets organiques 1173.22, S. **87**
déchets présentant un danger de blessure / sharps 1173.25, S. **88**
déchets radioactifs 1173.30, S. **89**
déchets verts 1173.12, S. **85**
documents sensibles 1173.15, S. **86**
matériaux non liés au secteur 1173.10, S. **85**
matériaux recyclables 1173.11, S. **85**
médicaments périmés 1173.26, S. **88**
parties du corps, d'organes & de tissus 1173.23, S. **87**
- E-mail
2361.40, S. **55**
2540.10, S. **49**
- Émission de chaleur 1171.10, S. **105**
Encaissement des loyers 1140.10, S. **102**
Énergie 2590, S. **140**
Énergie électrique 1171.30, S. **105**
Énergies renouvelables 1171, S. **104**
Entreposage intermédiaire 2490.20, S. **76**
- Entretien
1165, S. **94**
2590, S. **140**
- Entretien des
arbres 1210, S. **98**
immobilisations mobiles médicales 1990.10, S. **96**
véhicules 2441, S. **83**
- Entretien & Exploitation 1160, S. **93**
Équipements techniques de sécurité 2122, S. **119**
ERP 2382, S. **63**
Espaces extérieurs 1200, S. **98**
ESS 2381.10, S. **62**
Étude du marché des approvisionnements 2552, S. **73**
EUS 2381.10, S. **62**
Évaluation des fournisseurs 2552, S. **73**
Événements majeurs 9390.10, S. **30**
Excréments 1173.24, S. **88**
- Exploitation de
chambres de piquet 2290.40, S. **134**
hébergements pour visiteurs 2290.20, S. **134**
la technique des installations 1164, S. **94**
l'hébergement du personnel 2290.10, S. **133**
l'hôtel pour patients 2290.30, S. **134**
l'hôtel pour visiteurs 2290.30, S. **134**
- Exploitation & entretien
1160, S. **93**
des biens-fonds Sites et parcelles 1210, S. **98**
des places de parc 1230, S. **99**
des surfaces supplémentaires sur le site 1220, S. **98**
- Exploitation et gestion des vestiaire 2209, S. **136**
Extérieurs 1210, S. **98**
- F**
- Finances & contrôle de gestion 2510, S. **40**
Fleurs 1210, S. **98**
Fluides 2590, S. **140**
Formation continue 2523, S. **44**
Formation initiale et formation continue du personnel 2523, S. **44**
Formations
2122.31, S. **121**
2361.20, S. **54**
2523, S. **44**
- G**
- Garantir la protection de la santé et de la sécurité au travail
2110, S. **116**
2111, S. **116**
aux postes de travail & aux équipements
- 2111.20, S. **117**
par les personnes, les comportements et les charges 2111.30, S. **117**
par l'organisation du travail et les protections spéciales 2111.40, S. **117**
- Garde 2121, S. **119**
Garde d'enfants 2250, S. **137**
- Gaz
1164, S. **94**
1171, S. **104**
médicaux 1171, S. **104**
naturel 1171, S. **104**
- Gestion de
la flotte de véhicules 2441, S. **83**
la trésorerie 2511, S. **40**
l'énergie 9190, S. **24**
l'hébergement 2290, S. **133**
multi-projets 9600, S. **34**
portefeuille 9600, S. **34**
projet 3000, S. **142**
- Gestion de la qualité
9200, S. **26**
des processus 9290, S. **27**
des résultats 9293, S. **28**
potentielle 9292, S. **27**
- Gestion des
actifs 9600, S. **34**
carburants 2441, S. **83**
charges 1140.10, S. **102**
contrats 2530, S. **46**
dérangements 1161, S. **99**
erreurs 9310.10, S. **29**
événements 2230, S. **137**
groupes de matériels 2552, S. **73**
infrastructures
2382, S. **63**
2382.08, S. **64**
locataires 1140.10, S. **102**
missions des finances & du contrôle de gestion 2510.02, S. **40**
ressources 9500, S. **33**
risques 9300, S. **29**
stocks 2490.20, S. **76**
TIC 9700, S. **37**
- Gestion du
bon état de marche des véhicules 2443.11, S. **80**
contrat 2534, S. **47**
lieu de travail 1400, S. **102**

Appendice **Glossaire**

personnel de conduite 2443.11, S. **80**
portefeuille
9600, S. **34**
9693, S. **35**
sourçage 9500, S. **33**
Gestion et mise à disposition des surfaces 1420, S. **101**
Gestion locative interne 1140.30, S. **102**
Gestion stratégique des ressources 9591, S. **33**
Gestion tactique des ressources 2590, S. **140**
GRC 2382.04, S. **63**

H

Hardware
2361, S. **53**
2363, S. **55**
Hébergements 2290, S. **133**
Hébergements pour visiteurs 2290.20, S. **134**
Helpdesk
1161, S. **99**
1164, S. **94**
Hôtellerie 2220.10, S. **125**
Hôtel pour patients /visiteurs 2290.30, S. **134**
Humidification 1171.10, S. **105**
Hygiène
1300.90, S. **108**
2382.10, S. **65**

I

Identité 9400, S. **32**
Identité d'entreprise 9400, S. **32**
Immatriculation 2210, S. **136**
Immobilisations mobiles médicales 1990.10, S. **96**
Impôts 1140, S. **101**
Impression 2111.20, S. **117**
Imprimante 2361.40, S. **55**
Imprimer 2421, S. **51**
Infrastructure
1000.90, S. **92**
1210, S. **98**
souterraine 1210, S. **98**
Infrastructures immobilières 2590, S. **140**
Infrastructure technique
1164, S. **94**
Exploitation 1164, S. **94**
Ingénierie du cycle de vie 9110, S. **24**
Inspection
1163, S. **94**

1165, S. **94**
Installation
1000.90, S. **92**
2361.20, S. **54**
2363.10, S. **56**
2430, S. **82**
Installations
1160, S. **93**
de transport 1164, S. **94**
d'information 1164, S. **94**
du bâtiment 1164, S. **94**
spécifiques 1164, S. **94**
Installations techniques
1160, S. **93**
1164, S. **94**
Exploitation 1164, S. **94**
Internet
2361.40, S. **55**
2540.10, S. **49**
Intranet
2361.40, S. **55**
2540.10, S. **49**
Investissements 9110, S. **24**
Issues de secours 1161, S. **99**

J

Jardins 1210, S. **98**
Journaux 2423, S. **137**

K

Kiosques 2990.10, S. **137**

L

LAN 2361.10, S. **54**
Lavage de la vaisselle 2220.10, S. **125**
Lecteurs de cartes 2122, S. **119**
Lessive pour tiers 2241.60, S. **130**
Lettres 2422, S. **82**
Licences
2361.30, S. **54**
2361.40, S. **55**
Lieu de collecte 1173, S. **84**
Lignes directrices 9210, S. **27**
Linge
2590, S. **140**
des patients et des résidents 2241.10, S. **129**
privé 2241.50, S. **130**
spécial 2241.40, S. **130**

Livres 2423, S. **137**
Location des biens 1140.20, S. **102**
Location des biens à un tiers
1140.10, S. **102**
1140.20, S. **102**
Locaux 1100, S. **101**
Locaux secondaires 1220, S. **98**
Logement du personnel 2290.10, S. **133**
Logiciel
2361.20, S. **54**
2361.40, S. **55**
2363.10, S. **56**
2370, S. **57**
2371, S. **57**
2372, S. **58**
2373, S. **59**
2374, S. **61**
2380, S. **62**
2381, S. **62**
2382, S. **63**
Logiciel de profil 2361.40, S. **55**
Logiciels 2590, S. **140**
Login 2361.40, S. **55**
Logistique 2400, S. **70**

M

Magasins 2990.10, S. **137**
Maintenance
1163, S. **94**
des espaces verts intérieurs 1431, S. **97**
du mobilier 1430, S. **96**
Marchandises dangereuses
2443.22, S. **81**
2443.25, S. **82**
Marchandises non dangereuses
2443.21, S. **81**
2443.24, S. **81**
Marketing 2540, S. **49**
Marquage 1449.10, S. **97**
Matériaux
2590, S. **140**
liquides 1173, S. **84**
non liées au secteur 1173.10, S. **85**
recyclables 1173.11, S. **85**
solides 1173, S. **84**
Matériel informatique 2590, S. **140**

Matériel médical
2551.11, S. **72**
2552.11, S. **74**

Matériel médical et médicaments 2551.11, S. **72**
Matériel non médical
2551.21, S. **72**
2552.21, S. **74**
Matières compostables 1173.12, S. **85**
Médiathèque 2423, S. **137**
Médicaments
2551.11, S. **72**
2552.11, S. **74**
Médicaments périmés 1173.26, S. **88**
Messagerie 2361.40, S. **55**
Mesures d'hygiène 1171.10, S. **105**
MIS 2381.10, S. **62**
Mise à disposition
des vêtements de travail 2241.20, S. **129**
du linge d'entreprise 2241.30, S. **130**
du poste de travail 1400, S. **102**
Mise à disposition et gestion de locaux 1100, S. **101**
Mobiles 2362.10, S. **55**
Mobilier 1430, S. **96**
Modules
2370, S. **57**
2371, S. **57**
2372, S. **58**
2373, S. **59**
2374, S. **61**
2380, S. **62**
2381, S. **62**
2382, S. **63**
Moyens financiers 2590, S. **140**
Mutualisation des besoins 2552, S. **73**

N

Négociation de la location
1140.10, S. **102**
1140.20, S. **102**
Négociations de coopérations 2552, S. **73**
Nettoyage
1300, S. **109**
de fond
1300, S. **109**
1340, S. **110**
d'entretien 1310, S. **109**
des façades 1320, S. **111**
des véhicules 2441, S. **83**
des vêtements de travail 2241.20, S. **129**
intermédiaire 1330, S. **110**
spécifique 1320, S. **111**

Normes 9210, S. **27**

O

Ordinateur portable 2361.10, S. **54**
Ordures ménagères 1173.21, S. **87**

P

Parcelles 1210, S. **98**
Parc pour véhicules 1230, S. **99**
Parties du corps, d'organes & de tissus 1173.23, S. **87**
Peintures 1440, S. **97**
Périphériques 2361.10, S. **54**
Personnels 2590, S. **140**
Pièces climatisées 1171.20, S. **105**
Places de parc 1230, S. **99**
Planification
des commandes 2552, S. **73**
des prestations de finances et contrôle de gestion 2510.01, S. **40**
du cycle de vie 9110, S. **24**
Plans de construction 2423, S. **137**
Plantation des arbres 1210, S. **98**
Plantes d'intérieur 1431, S. **97**
Politique environnementale 9180, S. **24**
Portefeuilles d'approvisionnement 2552, S. **73**
Potentiel de performance 9292, S. **27**
Préparation des commandes 2490.30, S. **78**
Préparation des lits 1390.91, S. **114**
Prestations de
médecine du travail 2112, S. **118**
service de voyages 2442, S. **51**
support de gestion 2500, S. **39**
support non médicales 1990.01, S. **68**
transport 2443, S. **80**
Prestations de services
d'assurance 2533, S. **47**
de comptabilité 2511, S. **40**
de stérilisation 1390.91, S. **114**
médicaux
2551.12, S. **72**
2552.12, S. **74**
non médicaux
2551.22, S. **72**
2552.22, S. **74**
Processus de travail 1171.10, S. **105**
Production de
chaleur 1171.10, S. **105**

froid 1171.20, S. **105**
Produits
alimentaires 2590, S. **140**
médicaux 1390.90, S. **114**
pétroliers 1171, S. **104**
stupéfiants
2443.23, S. **81**
2443.26, S. **82**
Promotion de l'innovation 9410, S. **33**
Propreté 2590, S. **140**
Protection contre l'incendie
2122.10, S. **119**
architecturale 2122.11, S. **120**
défensive 2122.12, S. **120**
d'entreprise 2122.12, S. **120**
générale 2122.12, S. **120**
technique 2122.11, S. **120**
Protection de
la personne 2121, S. **119**
la propriété, du patrimoine & des valeurs 2122, S. **119**
la santé
2110, S. **116**
2111, S. **116**
2112, S. **118**
l'objet 2122.20, S. **120**
Protection de l'information
2122.30, S. **121**
contractuelles 2122.31, S. **121**
organisationnelles 2122.31, S. **121**
techniques 2122.32, S. **121**

R

RAS 2361.20, S. **54**
Ravitaillement pour les réunions 2220.20, S. **126**
Réception 2210, S. **136**
Récipients 1173, S. **84**
Recrutement 2522, S. **44**
Récupération de chaleur 1171.10, S. **105**
Recyclage 1173, S. **84**
Réfections
1162, S. **93**
1163, S. **94**
Reflux de froid 1171.20, S. **105**
Refroidissement des salles spécialisées 1171.20, S. **105**
Règlement intérieur 1161, S. **99**
Reliure de documents 2421, S. **51**
Réparation du linge 2241.60, S. **130**

Reparations 1165, S. **94**
Repas de midi 2220.50, S. **127**
Reporting 2513, S. **41**
Reprographie 2421, S. **51**
Résolution de situations
dangereuses d'origine biologique 9390.50, S. **31**
dangereuses d'origine chimique 9390.60, S. **31**
dangereuses externes 9390.40, S. **30**
dangereuses internes 9390.70, S. **31**
exceptionnelles (catastrophes) 9390.30, S. **30**
particulières 9390.20, S. **30**
Résolution suite à des événements majeurs
9390.10, S. **30**
Ressources 2590, S. **140**
Ressources de transport 2590, S. **140**
Restaurant 2220.30, S. **126**
Restaurant d'entreprise 2220.20, S. **126**
Restauration
automatique 2220, S. **125**
événementielle 2220, S. **125**
externe & des événements 2220.50, S. **127**
pour les patients & les résidents 2220.10, S. **125**
Restes alimentaires 1173.22, S. **87**
RH 2520, S. **43**

S

Salles 2590, S. **140**
Salles blanches 1164, S. **94**
Sang 1173.24, S. **88**
Savoir-faire 2590, S. **140**
Scanner 2421, S. **51**
Sculptures 1440, S. **97**
Sécrétions 1173.24, S. **88**
Sécurité 1300.90, S. **108**
Sécurité au travail
2110, S. **116**
2111, S. **116**
Séminaires 2230, S. **137**
Serrures 2122, S. **119**
Serveur
2361.40, S. **55**
2363.20, S. **56**
2363.30, S. **56**
Service
1163, S. **94**
1165, S. **94**
juridique
2530, S. **46**
2531, S. **46**
médias 2990.20, S. **137**
VIP 2990.20, S. **137**
Service central de communication 2210, S. **136**
Service de/d'
blanchisserie pour des tiers 2241.50, S. **130**
concierge 2210, S. **136**
étage 2220.10, S. **125**
fleuriste 2990.20, S. **137**
garderie 2250.20, S. **137**
téléphonie 2362, S. **55**
Services
graphiques 2421, S. **51**
hôteliers divers 2200, S. **136**
informatiques aux utilisateurs 2361.40, S. **55**
postaux 2422, S. **82**
téléphoniques 2210, S. **136**
Services d'applications
d'aide à la décision en matière de gestion stratégique 2381, S. **62**
de planification des ressources de l'entreprise (ERP) 2382, S. **63**
de planification des ressources liées aux patients 2373, S. **59**
diagnostiques 2372, S. **58**
logicielles et de modules pour la gestion et la documentation des dossiers patients 2371, S. **57**
médicaux, thérapeutiques et infirmiers d'aide à la décision 2374, S. **61**
Services de/d'
alimentation par automates 2220.40, S. **127**
blanchisserie 2241, S. **129**
contact 2210, S. **136**
crèche 2250.10, S. **137**
distribution du courrier 2422, S. **82**
gestion et d'application de soutien non médicaux 2380, S. **62**
messagerie 2422, S. **82**
module de gestion des infrastructures 2382.08, S. **64**
périphériques 2363, S. **55**
postes de travail électroniques 2361, S. **53**
réception 2210, S. **136**
secrétariat 2560, S. **51**
sécurité 2120, S. **119**
téléphonie / appareils intelligents 2362, S. **55**
transport

Appendice **Glossaire**

- 2443.11, S. **80**
 - 2443.12, S. **80**
 - Services TIC 2300, S. **53**
 - Services TIC sur le lieu de travail 2360, S. **53**
 - Sharps 1173.25, S. **88**
 - Signalétique 1449.10, S. **97**
 - SIH 2370, S. **57**
 - Sites 1210, S. **98**
 - Situations particulières pour le dispositif 9390, S. **29**
 - Souhaits des visiteurs 2990.20, S. **137**
 - Soumissions 2552, S. **73**
 - Sources d'énergie 1171, S. **104**
 - Souris 2361.10, S. **54**
 - Spécifications produits 2552, S. **73**
 - Stérilisation 1171.10, S. **105**
 - Stockage de chaleur 1171.10, S. **105**
 - Stockage de froid 1171.20, S. **105**
 - Stocks 2490, S. **76**
 - Stratégie de/
 - approvisionnement 2551, S. **71**
 - coopérations 9694, S. **36**
 - développement 9695, S. **36**
 - développement du modèle d'affaires 9690, S. **34**
 - financement 9620, S. **34**
 - identité d'entreprise 9490, S. **32**
 - investissement 9691, S. **34**
 - négociation 9592, S. **33**
 - portefeuille
 - 9600, S. **34**
 - 9692, S. **35**
 - prix 9592, S. **33**
 - recherche 9695, S. **36**
 - Stratégie de gestion de
 - la qualité 9291, S. **26**
 - multi-projets 9693, S. **35**
 - portefeuille de projets 9693, S. **35**
 - programme 9693, S. **35**
 - risques 9310, S. **29**
 - Stratégie de gestion TIC 9700, S. **37**
 - Stratégie énergétique 9190, S. **24**
 - Stratégie en matière d'actifs 9600, S. **34**
 - Stratégie en matière de ressources 9500, S. **33**
 - Stratégie IT 9710, S. **37**
 - Stratégies de maintenance 9110, S. **24**
 - Structure de conditions 2552, S. **73**
 - Structure de prix 2552, S. **73**
 - Structure du bâtiment 1163, S. **94**
 - Structure / gestion de la qualité 9292, S. **27**
 - Support aux utilisateurs 2361.40, S. **55**
 - Supports audiovisuels 2423, S. **137**
 - Sûreté 1300.90, S. **108**
 - Surface locative
 - 1140.10, S. **102**
 - 1140.20, S. **102**
 - Surfaces
 - internes 1140.30, S. **102**
 - supplémentaires sur le site 1220, S. **98**
 - utiles 1140.30, S. **102**
 - Surveillance 1161, S. **99**
 - Système de gestion environnementale 9180, S. **24**
 - Systèmes d'archivage 2423, S. **137**
- T**
- Tablettes 2362.10, S. **55**
 - Taxes 1140, S. **101**
 - Technique du bâtiment
 - 1165, S. **94**
 - à le remettre en état 1165, S. **94**
 - Technologies de la communication 2300, S. **53**
 - Télécommunication 1164, S. **94**
 - Terminaux fixes 2362.10, S. **55**
 - Textiles
 - 2241, S. **129**
 - 2241.10, S. **129**
 - 2241.20, S. **129**
 - 2241.30, S. **130**
 - 2241.40, S. **130**
 - 2241.50, S. **130**
 - 2241.60, S. **130**
 - Tourniquets 2122, S. **119**
 - Tracer 2421, S. **51**
 - Traitement
 - de l'air en salles blanches 1171.30, S. **105**
 - des eaux 1172, S. **105**
 - des produits médicaux 1390.90, S. **114**
 - Transport de marchandises et de matériels
 - 2443.20, S. **81**
 - 2443.21, S. **81**
 - 2443.22, S. **81**
 - 2443.23, S. **81**
 - 2443.24, S. **81**
 - 2443.25, S. **82**
 - 2443.26, S. **82**
 - Transport de personnes 2443.10, S. **80**
 - Transport et distribution de marchandises - externe
 - 2443.21, S. **81**
 - 2443.22, S. **81**
 - 2443.23, S. **81**
 - Transport et distribution de marchandises - interne
 - 2443.24, S. **81**
 - 2443.25, S. **82**
 - 2443.26, S. **82**
 - Travaux sur
 - les extérieurs 1210, S. **98**
 - les jardins 1210, S. **98**
- V**
- Valeur patrimoniale 9110, S. **24**
 - Vapeur 1171.10, S. **105**
 - Véhicules
 - de transport 2441, S. **83**
 - personnels 2441, S. **83**
 - utilitaires 2441, S. **83**
 - Ventilation
 - 1164, S. **94**
 - 1171.10, S. **105**
 - Vérification des contrats de location 1140.20, S. **102**
 - Vêtements de travail 2241.20, S. **129**
 - Vol d'information 2122.31, S. **121**
- W**
- WLAN 2361.10, S. **54**

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Surface et infrastructure	1000.00	Prestations de gestion de services de toutes les prestations inférieures et des produits en lien avec les surfaces et les infrastructures	Gestion tactique et opérationnelle des surfaces et des infrastructures, administration interne, toutes prestations en lien avec les surfaces et les infrastructures	Investissements activés-comptablement		SN-EN-15221-4:2011 (F) p. 22	Pas une prestation axée sur les résultats
<u>Infrastructure</u>	1000.90	Bâtiments ; installations techniques des bâtiments ; matériel médical fixe ou mobile ; matériel d'exploitation médico-technique	Exploitation et entretien ; gestion des locaux et approvisionnement ; approvisionnement en énergie et approvisionnement en eau et élimination des déchets	Voir prestations inférieures		D'après Gerber (2016) LemoS 3.0 – Modèle de répartition des prestations pour les prestations de support non médicales	
Mise à disposition et gestion de locaux	1100.00	Mise à disposition et gestion de prestations liées à des locaux existants	Gestion immobilière ; création de lieux de travail Voir prestations inférieures	Investissements activés-comptablement , prestation avant et après l'exploitation (par ex. planification, construction, déconstruction)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 25	
Performance des bâtiments	1110.00						Pas une prestation axée sur les résultats
Propriétaires / Utilisateurs	1111.00						Pas une prestation axée sur les résultats
Remplacement et assainissement des actifs	1120.00						Pas une prestation axée sur les résultats
Enveloppe des bâtiments et structure	1121.00						Pas une prestation axée sur les résultats
Disposition des locaux et aménagement intérieur	1122.00						Pas une prestation axée sur les résultats

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Installations techniques	1123.00						Pas une prestation axée sur les résultats
Amélioration de la performance des bâtiments	1130.00						Pas une prestation axée sur les résultats
Administration des biens	1140.00	Administration de biens-fonds et de biens immobiliers	Location de biens immobiliers à des tiers ; location de biens immobiliers à des tiers ; gestion locative interne ; comptabilité immobilière ; gestion des impôts, taxes, impôts, assurances, administration locative d'un privilège des biennales. Voir aussi prestations inférieures	Aménagements par l'utilisateur, déménagements internes cf. 2430) Optimisation de portefeuille cf. 9600) ; voir aussi prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 27	
Location des biens à un tiers	1140.10	Location des biens à un tiers	Mise au concours de la surface locative, négociation de la location, élaboration des contrats de location et annexes, approbation et remise des surfaces locatives, coordination et acceptation des aménagements, adaptation des contrats de location, résiliation de contrat, encaissement des loyers, gestion des charges, gestion des locataires			D'après IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management p. 13	
Location des biens à un tiers	1140.20	Location des biens à un tiers	Recherche de surfaces locatives, négociation de la location, vérification des contrats de location, coordination des aménagements, approbation et remise des surfaces locatives, adaptation des contrats de location, résiliation de contrat, paiement des loyers			D'après IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management p. 14	
Gestion locative interne	1140.30	Gestion des surfaces internes	Gestion des surfaces utiles, attribution des locataires internes, élaboration d'accords de prestations de services	Optimisation et planification des surfaces cf. 1420) Stratégie d'actifs et de portefeuille cf. 9600 ss.)			

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Comptabilité des objets	1140.40	Mise à disposition et tenue de la comptabilité des objets	Saisie et mise à jour de toutes les données liées aux biens et aux contrats, gestion des comptes, élaboration des décomptes finaux (location, charges, autres coûts), gestion des paiements / rappels			D'après DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 7	
GAFM-Mise-Installation-et-utilisation	1141.00	Installation et utilisation d'un système GAFM modulaire de base	Gestion et mise à jour des données des installations techniques, documentation des installations techniques et des appareils (inventaire / fichiers liés, notices d'utilisation, protocoles, carnet d'exploitations), gestion des données concernant les locaux (saisie des données d'utilisation, saisie des modifications d'utilisation, descriptif), Gestion des données de surfaces (description des surfaces), gestion des plans des bâtiments, CAD			SN-EN 15221-4:2011 (F) p. 27	Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Développement de portefeuille	1150.00						Intégré dans gestion d'actifs et de portefeuilles
Optimisation de l'immobilier	1151.00						Intégré dans gestion des ressources et du sourcing
Exploitation & entretien et exploitation	1160.00	Exploitation et entretien de bâtiments et de leurs installations techniques, immobilisations corporelles (non médicales), corporelles mobiles et installations extérieures	Maintenance / planification opérationnelle ; gestion des commandes ; exploitation & maintenance des équipements immobiles et mobiles non médicaux / médicaux et des surfaces externes ; help desk / services de conciergerie ; aménagement des locaux ; facturation et gestion de la qualité des services de maintenance / planification opérationnelle Voir prestations inférieures	Investissements à activer pour la maintenance et la modernisation (Projet)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 28	
Comptabilisation des prestations d'entretien et d'exploitation	1160.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations d'entretien et d'exploitation	Assurer l'administration des contenus nécessaires à la facturation, le déclenchement de la facturation, le suivi et assurer le décompte / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Gestion de la qualité des prestations d'entretien et d'exploitation	1160.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des prestations d'entretien et d'exploitation	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Contrôle de la qualité des prestations d'entretien et d'exploitation	1160.21	Suivi des résultats, les structures et les processus des prestations d'entretien et d'exploitation et examen de leur développement et de leur succès ou des problèmes et des besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Assurance / amélioration de la qualité des prestations d'entretien et d'exploitation	1160.22	Intégration des résultats des tests de qualité sous la forme d'ajustements d'objectifs ou de méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations d'entretien et d'exploitation				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Helpdesk & conciergerie	1161.00	Utilisation d'un Helpdesk (électronique, physique) pour la communication entre les utilisateur et l'organisation de prestations de support non médicales en lien avec des contrats, des erreurs, des réclamations, des commentaires, de la documentation et des rapports	Gestion des dérangements, surveillance, respect du règlement intérieur, accès aux issues de secours, supervision des prestataires (par ex. ramoneurs, administration publique)	Assistance informatique cf. 2360 ff.) Helpdesk (technique) (c f. 116 4)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 28	
Exploitation des bâtiments	1162.00	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives qui mènent à l'exploitation optimale des bâtiments conformément aux normes et aux ententes sur les niveaux de service Construction et utilisation	Surveillance ; mesure / réglage / régulation / paramétrage ; remplissage des consommables ; remplacement des pièces d'usure ; lecture ; traçage des défauts par rapport aux bâtiments- Réparation de portes, fenêtres, mobilier et serrures défectueuses.	Maintenance du mobilier cf. 1430), accrocher des tableaux cf. 1440)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 28 ; Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management p. 111 ; IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLe-Mo) p. 73 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 6	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Entretien des bâtiments	1163.00	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives tout au long du cycle de vie de la structure du bâtiment afin de la maintenir ou de la remettre dans son état fonctionnel pour qu'elle puisse remplir la fonction requise Mesures pour la préservation ou la restauration des bâtiments	Inspection ; maintenance / service, réparations des bâtiments et travaux de maintenance non activables financièrement / réfections sur la construction du bâtiment	Travaux de maintenance activables financièrement, modernisation, assainissement, rénovation (Projet)		D'après EN 15221-4:2011 (F) p. 28 ; Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management p. 111 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 5	
Exploitation de la technique des installations	1164.00	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives qui conduisent à un fonctionnement optimal Exploitation des installations techniques du bâtiment conformément aux normes et aux accords sur les niveaux de service	Mise à disposition ; exploitation (surveillance, mesure / réglage / régulation / paramétrage, remplissage des consommables, remplacement des pièces d'usure, lecture, traçage des défauts) ; réception ; recyclage (vente / élimination) et consultation sur les équipements techniques du bâtiment (par ex. salles blanches, Helpdesk, eaux usées, eaux, gaz, alimentation eau chaude, ventilation, courant haute tension, télécommunication et information, installations de transport (par ex. ascenseurs, escaliers mécaniques, monte-charges), installations spécifiques ex..cuisines, laboratoires, Matériel médical ou de laboratoire, domotique, portes automatiques, détecteurs de fumée, volets de désenfumage)	Améliorations, infrastructure d'approvisionnement devant les compteurs principaux et distribution interne		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 29 ; Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management p. 111 ; IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) p. 73 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 6	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Entretien de la technique des installations	1165.00	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives tout au long du cycle de vie de l'équipement technique du bâtiment, destinées à le maintenir ou à le remettre en état de fonctionnement afin qu'il puisse remplir la fonction requise Mesures pour la préservation ou la restauration techniques de dés-installation	Inspection ; entretien / service ; réparation / remise en état non activable financièrement de l'équipement technique des services techniques du bâtiment Maintenance Service, inspections, réparations des installations techniques et cf. 1164) et travaux de maintenance non activables financièrement	Travaux de maintenance activables financièrement (échange de pièces défectueuses), modernisation, assainissement et rénovation (pProjet)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 29 ; Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management p. 111 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 5	
Approvisionnement en énergie & approvisionnement / évacuation des eaux Élimination et recyclage	1170.00	Approvisionnement en fluides / énergie (porteurs) et approvisionnement en eau et évacuation des eaux Approvisionnement et évacuation des fluides ainsi que traitement et évacuation des matières recyclables	Planification de l'approvisionnement en énergie et de l'approvisionnement en eau et de l'élimination ; gestion des commandes d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement en eau et d'élimination ; approvisionnement en médias ; approvisionnement en eau et élimination ; Facturation et gestion de la qualité des services d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement en eau et d'élimination des déchets Services liés à la fourniture et à la production d'énergie et d'eau, au traitement et à l'élimination des matières recyclables et à l'exploitation des infrastructures correspondantes.	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 30	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Planification des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux	1170.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre pour l'exécution des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion des missions d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux	1170.02	Organisation et coordination des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Comptabilisation des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux	1170.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion de la qualité des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux	1170.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité au sein des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Inspection de la qualité des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux	1170.21	Suivi des résultats, des structures et des processus au sein des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration	Audits de qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Assurance de la qualité / amélioration des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux	1170.22	Intégration des résultats des contrôles qualité sous la forme d'ajustements des objectifs ou des méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations d'approvisionnement en énergie et d'approvisionnement et d'évacuation des eaux				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Approvisionnement de sources d'énergie Élimination et recyclage des fluides	1171.00	Approvisionnement de sources d'énergie (électricité, produits pétroliers, gaz naturel, charbon, chaleur à distance, autres énergies renouvelables), approvisionnement en eau et gaz; traitement des eaux usées	Toutes les sources d'énergie pour la production de chaleur, de froid et d'électricité y compris le stockage de l'énergie et installations photovoltaïques, eau potable, éventuellement eaux de pluie ou eaux grises, traitement de l'eau potable / osmose pour le laboratoire, le ménage, etc., CO2 pour les cuisines, gaz (médicinal), air comprimé. Voir aussi prestations inférieures	Entretien et exploitation des infrastructures nécessaires cf. 1160), recyclage des matériaux cf. 1173), approvisionnement cf. 2550 ss.) gaz médicaux (s. 2551.11)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 30	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Approvisionnement Chaleur	1171.10	Fourniture de chauffage (pour chauffage statique et ventilation), eau chaude, chaleur industrielle (pour processus de travail, cuisines et stérilisation), vapeur (pour stérilisation, cuisines, humidification), récupération de chaleur (y compris production de chaleur, distribution, émission, stockage, circulation, mesures d'hygiène, contrôle)	Énergie pour fourniture de chauffage, eau chaude, chaleur industrielle (par ex. combustibles), chaleur à distance, rejet de chaleur, chaleur ambiante, énergie électrique	Entretien et améliorations non activables financièrement des infrastructures nécessaires cf. 1160 ss.), énergie auxiliaire (électricité) pour les permutations, contrôles des armoires, couvertures et coussins chauffants. cf. 1171.30), améliorations activables financièrement des infrastructures nécessaires (p Projet) Approvisionnement cf. 2550 ss.)			
Système de froid	1171.20	Fourniture de climatisation (pour pièces climatisées, refroidissement des salles spécialisées et des locaux serveur), climatisation industrielle (cuisines, restaurant et stocks de médicaments), y compris production de froid, distribution, émission, stockage, reflux, contrôle	Énergie pour fourniture de climatisation et de climatisation industrielle (par ex. énergie électrique, chaleur à distance, chaleur ambiante / Free-Cooling)	Entretien et améliorations non activables financièrement des infrastructures nécessaires cf. 1160 ss.), courant pour réfrigérateurs cf. 11771.30), améliorations activables financièrement des infrastructures nécessaires (p Projet) Approvisionnement cf. 2550 ss.)			

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Alimentation électrique- Courant électrique	1171.30	Fourniture d'énergie électrique pour l'éclairage (extérieur et intérieur), énergie auxiliaire de chauffage, aération, ICT (appareils de communication et d'information, serveurs, etc.), appareils fixes, appareils branchés, autres consommateurs d'énergie (ascenseurs, moteurs, processus, etc.)	Éclairage extérieur et intérieur, alimentation de secours, électronique de divertissement, traitement de l'air en salles blanches	Entretien et améliorations non activables financièrement des infrastructures nécessaires cf. 1160 ss.), courant pour production de chaleur et de froid (voir 1171.10, 1171.20), améliorations activables financièrement des infrastructures nécessaires (Projet) Approvisionnement cf. 2550 ss.)			
Approvisionnement et évacuation des eaux	1172.00	Approvisionnement en eau ; traitement et élimination des eaux	Eau froide ; eau potable ; eau de pluie ou eaux grises ; traitement des eaux / osmose pour laboratoire, nettoyage, etc.	Énergie pour approvisionnement en fourniture d'eau chaude cf. 1171.10)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 30	
Traitement des eaux usées et & recyclage	1172.10	Traitement et recyclage des eaux usées	Eaux usées, eaux de pluie, traitement des eaux usées (par ex. séparateur de graisses, séparateur de coalescence) ; station de décontamination	Entretien et améliorations non activables financièrement des infrastructures nécessaires cf. 1160 ss.), améliorations activables financièrement des infrastructures nécessaires (Projet) Approvisionnement cf. 2550 ss.)	À prendre en compte lors de l'exécution Loi sur la protection des eaux Ordonnance sur la protection des eaux	D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 30 ; Loi fédérale sur la protection des eaux (814.20 (1991/2017)	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
<u>Élimination et recyclage</u>	1173.00	Élimination et recyclage des matériaux / déchets solides et liquides	Gestion des déchets et planification du recyclage ; gestion des missions de la gestion de l'élimination des déchets et du recyclage ; gestion des déchets et recyclage ; élimination des déchets, y compris la collecte de récipients pleins et échange contre récipients vides, étiquetage, entreposage sur lieu de collecte centralisé, tri et élimination ou recyclage conformément aux dispositions légales ; comptabilisation et gestion de la qualité des prestations de planification de l'élimination et du recyclage des déchets Voir aussi prestations inférieures	Tri préalable des déchets à la source par le personnel normalement non concerné par les matériaux / déchets, traitement des eaux usées (cf. 1172.10) ; déchets dangereux qui doivent être traités au sens du retraitement des dispositifs médicaux cf. 1390.90 ss.) ; voir aussi prestations inférieures	À prendre en compte lors de l'exécution : Loi sur la protection de l'environnement, ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques, loi sur la protection des eaux, ordonnance sur le traitement des déchets, ordonnance sur les mouvements de déchets, ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable, applicable pour tous les déchets spéciaux au-delà de certaines limites (>333 kg par transport et déchet spécial) ; l'établissement hospitalier est responsable en tant qu' «Expéditeur» des déchets	D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 30 ; Loi fédérale sur la protection des eaux 814.20 (1991/2017) ; DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 6 ; Ordonnance sur les déchets (OLED) 814.600 (1990/2011) ; Ordonnance sur les mouvements de déchets 814.610 (2005/ 2018) ; Ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable 741.622 (2001/2016) ; Ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques 814.620 (1998/2005)	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Planification des prestations d'exploitation et d'entretien	1173.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des prestations d'élimination et de recyclage				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion des missions des prestations d'exploitation et d'entretien	1173.02	Organisation et coordination des missions des prestations d'exploitation et d'entretien	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Élimination de matériaux non liés au secteur	1173.10	Élimination professionnelle des matériaux / déchets non liés au secteur	Matières recyclables ; déchets verts ; déchets électriques ; déchets industriels ; documents critiques sur la protection des données Voir prestations inférieures	Élimination de déchets hospitaliers (cf. 1173.20), traitement des eaux usées et élimination (cf. 1172.10) ; voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 30	
Élimination de matériaux recyclables	1173.11	Élimination professionnelle des matériaux recyclables	Papier, carton, journaux, boîtes métalliques, aluminium, ferraille, verre, plastique, PET, polystyrène, piles, lampes fluorescentes, ampoules, huile de friture, cartouches d'imprimantes, supports magnétiques, rubans de machines à écrire, appareils électroniques ; étiquetage		À prendre en compte lors de l'exécution Ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques ; en grande quantité, les lampes fluorescentes sont considérées comme des déchets spéciaux – Observer la protection des données	D'après CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (2005) p. 8 ; Ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques 814.620. (1998/2005)	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Élimination de déchets électroniques	1173.13	Élimination professionnelle des appareils électriques et électroniques conformément aux dispositions légales	Câbles, compteurs, interrupteurs, moteurs, électronique de divertissement électrique, appareils de bureautique, d'information et de communication, appareils ménagers, lampes, éclairage, outillage, appareils de sport et de loisirs (par ex. jouets) ; étiquetage	Ampoules (cf. 1173,11)	À prendre en compte lors de l'exécution Ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques	D'après CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (2005) p. 9 ; Ordonnance sur la restitution, la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques 814.620. (1998/2005)	
Élimination de déchets industriels	1173.14	Élimination professionnelle des déchets industriels	Matériaux d'isolation, bois de construction et de démolition, bois contenant des produits toxiques, huiles industrielles, aérosols, paratonnerre radioactifs, produits phytosanitaires, caoutchouc, pneus, plâtre, gravier, goudron / asphalte, boues, matières plastiques ; étiquetage		À prendre en compte lors de l'exécution Ordonnance sur les mouvements de déchets	D'après CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (2005) p. 9 ; Ordonnance sur les mouvements de déchets 814.610 (2005/ 2018)	
Élimination de documents sensibles & supports de données	1173.15	Élimination professionnelle des documents sensibles	Dossiers physiques du personnel et médicaux, y compris supports de données /papier ; étiquetage	Dossiers électroniques, données sensibles non archivées			
Élimination de déchets hospitaliers	1173.20	Élimination professionnelle des déchets hospitaliers	Déchets médicaux sans problème ; déchets humides ; parties du corps ; organes ; tissus ; sang ; excréments ; sécrétions susceptibles de contaminer ; déchets susceptibles de blesser / d'avoir des objets tranchants ; médicaments utilisés ; déchets cytotostatiques ; déchets infectieux ; déchets chimiques ; déchets radioactifs Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures			

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Élimination de déchets contenant du sang, des excréments &et sécrétions, présentant un danger de contamination	1173.24	Élimination professionnelle des déchets contenant du sang, des excréments et sécrétions, présentant un danger de contamination	Poches d'urine et de transfusion sanguine non vidées ou non vidangeables, produits et prélèvements sanguins, drainages d'abcès, filtres de dialyse, pansements très souillés ; conditionnement (étanche et résistant aux déchirures) ; entreposage intermédiaire centralisé contrôlé jusqu'à la chambre réfrigérée ; étiquetage		À prendre en compte lors de l'exécution :- Ordonnance sur les mouvements des déchets, Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route, Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route	D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (B1.2)	
Élimination de déchets présentant un danger de blessure / sharps	1173.25	Élimination professionnelle des déchets présentant un danger de blessure	Tous types de seringues et d'aiguilles, ampoules, scalpels, tubes en verre et leurs contenus, lames, récipients à seringues ; entreposage contrôlé ; étiquetage		À prendre en compte lors de l'exécution :- Ordonnance sur les mouvements des déchets (même si les déchets ont été inactivés), Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route, Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route	D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (B2)	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Élimination de médicaments périmés	1173.26	Élimination professionnelle des médicaments périmés	Médicaments disponibles uniquement chez les professionnels (ex. pharmacies, cabinets médicaux, industrie pharmaceutique) ; récipients adaptés ; entreposage contrôlé ; étiquetage	Stupéfiants (cf. 2443.23, 2443.26)	À prendre en compte lors de l'exécution : Ordonnance sur les mouvements des déchets (même si les déchets ont été inactivés), Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route, Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route	D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (A)	
Élimination de déchets cytostatiques	1173.27	Élimination professionnelle des déchets cytostatiques	Médicaments contenant des substances cytostatiques, cytostatiques superposés et matériaux (utilisation, fabrication, préparation) fortement contaminés par des produits cytostatiques ; récipients adaptés (compacts, étanches) ; entreposage contrôlé et achevé ; étiquetage		À prendre en compte lors de l'exécution : Ordonnance sur les mouvements des déchets (même si les déchets ont été inactivés), Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route, Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route	D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (A)	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Élimination de déchets infectieux	1173.28	Élimination professionnelle des déchets infectieux	Déchets contenant d'importantes quantités de matières et de substances susceptibles de transporter des agents infectieux, déchets contaminés ; récipients certifiés UN ; entreposage centralisé contrôlé jusqu'à la chambre réfrigérée ; étiquetage		À prendre en compte lors de l'exécution :- Ordonnance sur les mouvements des déchets (même si les déchets ont été inactivés), Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route, Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route	D'après l'Office fédéral de l'environnement, des forêts et du paysage (2004) Élimination de déchets médicaux p. 72 (A)	
Élimination de déchets chimiques	1173.29	Élimination professionnelle des déchets chimiques	Déchets chimiquement contaminés et non contaminés ; étiquetage		À prendre en compte lors de l'exécution :- Ordonnance sur les produits chimiques, Ordonnance sur les mouvements des déchets, Ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route, Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route	D'après CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (2005) p. 7-8 ; Ordonnance sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses 813.11 (2015/2018)	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Élimination de déchets radioactifs	1173.30	Tri professionnel, collecte et livraison des déchets radioactifs conformément aux dispositions légales	Déchets artificiellement radioactifs, sources scellées et appareils avec sources scellées, déchets naturellement radioactifs, déchets contenant des matières nucléaires ; emballage intérieur : Sachets en polyéthylène ou boîtes servant à stocker des déchets radioactifs soumis à l'obligation de livraison ; emballage : récipients dont l'emballage intérieur sert à stocker des déchets radioactifs soumis à l'obligation de livraison ; ordures : déchets non conditionnés destinés à l'Institut Paul Scherrer ; étiquetage		À prendre en compte lors de l'exécution - Loi sur la radioprotection, Ordonnance sur la radioprotection, Ordonnance sur les émoluments perçus dans le domaine de la radioprotection, Directives OFSP sur la radioprotection - substances radioactives	D'après CUSSTR Commission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (2005) p. 8 ; Loi sur la radioprotection 814.50 (1991/2017) ; Ordonnance du DFI sur les déchets radioactifs soumis à l'obligation de livraison 814.557 (2017/2018) ; Ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable 741.622 (2001) ; Ordonnance sur les émoluments perçus dans le domaine de la radioprotection 814.56 (2017/2018)	
Comptabilisation des prestations d'élimination et de recyclage	1173.40	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations d'élimination et de recyclage	Assurer l'administration des contenus nécessaires à la facturation, le déclenchement de la facturation, le suivi et assurer le décompte / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion de la qualité des prestations d'élimination et de recyclage	1173.50	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des prestations d'élimination et de recyclage	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Contrôle de la qualité des prestations d'élimination et de recyclage	1173.51	Suivi des résultats, les structures et les processus des prestations d'élimination et de recyclage et examen de leur développement et de leur succès ou des problèmes et des besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Assurance / amélioration de la qualité des prestations d'élimination et de recyclage	1173.52	Intégration des résultats des tests de qualité sous la forme d'ajustements d'objectifs ou de méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations d'élimination et de recyclage				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDCA Cycle	
Exploitation et entretien d'immobilisations corporelles immobilières à usage non médical	1190.00	Exploitation et entretien d'immobilisations corporelles immobilières à usage non médical	Bâtiments ; construction de bâtiments ; équipement technique des bâtiments	Voir prestations inférieures			
Exploitation et entretien d'immeubles, d'installations et d'équipements médicaux	1191.00	Exploitation et entretien d'immeubles, d'installations et d'équipements médicaux	Equipements médico-techniques d'exploitation immobiles et mobiles				
Fonctionnement d'un équipement médico-technique pour l'exploitation d'un véhicule immobilisé	1191.10	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives qui conduisent au fonctionnement optimal de l'équipement médico-technique conformément aux normes / accords de niveau de service.	Mise à disposition ; exploitation (surveillance, mesure / réglage / régulation / paramétrage, remplissage des consommables, remplacement des pièces d'usure, lecture, traçabilité des défauts) ; réception ; utilisation (vente / élimination) et conseil sur les équipements médico-techniques d'exploitation, par ex. systèmes médicaux ou de laboratoire.			D'après Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management p. 111 ; IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) p. 73 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 6	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Entretien de l'équipement médico-technique d'exploitation immobilisé	1191.11	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives pendant le cycle de vie de l'équipement d'exploitation médico-technique, qui sert à le maintenir ou à le remettre dans son état fonctionnel afin qu'il puisse remplir la fonction requise.	Inspection ; entretien / service ; réparations/réparations non activables financièrement de l'équipement médico-technique d'exploitation p. ex. Matériel médical ou de laboratoire			D'après Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management p. 111 ; SN EN 13306:2010 (D) p. 5	
Exploitation et maintenance d'équipements médicaux mobiles	1192.00	Exploitation et maintenance d'équipements médicaux mobiles	Tous les dispositifs médico-techniques conformes à l'ordonnance sur les dispositifs médicaux, par ex. ECG, ventilateurs, IRM, lits de patients, etc.	Voir prestations inférieures	Protection contre le bruit ; radioprotection ; sécurité des appareils électro médicaux ;	D'après BAG (aucune date) Wegleitungen für Röntgenanlagen und radioaktive Stoffe ; DIN EN 60601-1 ; DIN EN 62353 ; Ordonnance sur la protection contre le bruit 814.41 (1986/2018) ; SR 812.213 Ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001/2019) ; Loi sur la radioprotection 814.50. (1991/2017) ; Ordonnance sur la radioprotection 814.501 (2017/2018) ; Ordonnance du DFI concernant la radioprotection applicable aux systèmes radiologiques à usage médical 814.542.1 (2017/2018)	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Exploitation d'immobilisations corporelles médicales mobiles	1192.10	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives qui conduisent à l'exploitation optimale des actifs fixes médicalement mobiles conformément aux normes / accords de niveau de service.	Mise à disposition ; exploitation (surveillance, mesure / réglage / régulation / paramétrage, remplissage des consommables, remplacement des pièces d'usure, lecture, traçabilité des défauts) ; réception ; recyclage (vente / élimination) et conseil en mobilier et équipements utilisés dans le domaine médical.			D'après Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management, p. 111 ; IFMA Schweiz (2007) Prozess- / Leistungsmodell im Facility Management (ProLeMo) p. 73 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 6 ; SR 812.213 Ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001/2017)	
Entretien des immobilisations corporelles mobiles non médicales	1193.00	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives pendant le cycle de vie des immobilisations corporelles mobiles non médicales, visant à maintenir ou à restaurer leur état fonctionnel afin qu'elles puissent remplir la fonction requise.	Mobilier ; écologisation de l'intérieur ; œuvres d'art ; signalisation ; décoration des pièces	Voir prestations inférieures	Protection acoustique	D'après l'Ordonnance sur la protection contre le bruit 814.41 (1986/2018)	
Exploitation et entretien des espaces extérieurs	1200.00	Exploitation et entretien des terrains, emplacements, terrains, terrains supplémentaires et parkings Voir prestations inférieures	Terrains ; emplacements ; parcelles ; espace supplémentaire à l'emplacement ; places de stationnement Pour les prestations inférieures	Voir prestations inférieures	Pour les définitions des surfaces externes, voir GEFMA 812, SIA0165, SIA416.	D'après SN EN 15221-4:2011 (D) p. 31-32 ; GEFMA (2011-03) Richtlinie GEFMA 812 Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen ; SIA D 0165:2001 Indices pour le management de l'immobilier ; SIA 416:2003 Surfaces et volumes des bâtiments	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Exploitation et entretien des biens-fonds Sites et parcelles	1210.00	Exploitation, aménagement et entretien d'une ou de plusieurs parcelles sur lesquelles se trouvent un ou plusieurs bâtiments, annexes, entrepôts, accès, biens-fonds et infrastructure souterraine	Exploitation, aménagement et entretien (maintenance, inspection) / entretien non activable financièrement des espaces et des terrains extérieurs, c'est-à-dire travaux sur les extérieurs, les environs, les jardins, planification, plantation, Entretien des arbres, des fleurs et des pelouses ainsi que l'entretien des surfaces extérieures, des fontaines, des allées, des accès piétons, des trottoirs, des installations d'écoulement d'eau et des espaces clos ; enclos pour animaux (de thérapie)	Administration cf. 1140), élimination des déchets cf. 1173), entretiens activables financièrement, assainissement, modernisation, sécurité cf. 2100)	Protection des animaux	D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 31 ; Ordonnance sur la protection des animaux 455.1 (2008/2018)	
Nettoyage & désinfection	1300.00	Nettoyage et désinfection des surfaces	Nettoyage d'entretien ; nettoyage intermédiaire ; nettoyage de fond ; nettoyage spécial		Dans les cuisines, les règles d'hygiène alimentaire doivent également être respectées	D'après SN EN 15221-1:2011 (F) p. 33	
Planification du nettoyage et de la désinfection	1300.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre pour l'exécution des prestations de nettoyage et de la désinfection				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion des missions de nettoyage et de désinfection	1300.02	Organisation et coordination des prestations de nettoyage et de la désinfection	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Comptabilisation des prestations de nettoyage et de la désinfection	1300.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations de nettoyage et de la désinfection	Assurer l'administration du contenu nécessaire pour le règlement ; déclencher le règlement ; suivre et assurer le règlement / livraison / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Gestion de la qualité des prestations de nettoyage et de la désinfection	1300.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des prestations de nettoyage et de la désinfection	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Inspection de la qualité des prestations de nettoyage et de la désinfection	1300.21	Suivi des résultats, des structures et des processus au sein des prestations de nettoyage et de la désinfection et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration	Audits de qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Assurance / amélioration de la qualité des prestations de nettoyage et de la désinfection	1300.22	Intégration des résultats des contrôles qualité sous la forme d'ajustements des objectifs ou des méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations de nettoyage et de la désinfection				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
<u>Hygiène, sûreté & sécurité</u>	1300.90	Hygiène et sécurité	Nettoyage et désinfection ; Préparation des dispositifs médicaux ; Sûreté ; Sécurité ; Sécurité	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (D) p. 35 ; Gerber (2016) LemoS 3.0 – Modèle de répartition des prestations pour les prestations de support non médicales	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Nettoyage d'entretien (Nettoyage de routine)	1310.00	Élimination à intervalles réguliers de la saleté et des déchets ainsi que l'entretien permanent des revêtements de sol et autres surfaces.	Contrôle / nettoyage visuel ; nettoyage d'entretien des surfaces proches et éloignées des patients			D'après SN EN 15221-1:2011 (F) p. 32 ; fmpo et al. (aucune date) Terminologie der Reinigung p. 3	
Nettoyage d'entretien des surfaces proches des patients	1310.10	Nettoyage d'entretien complet ou ponctuel des surfaces proches des patients avec ou sans destruction / inactivation intentionnelle des micro-organismes (désinfection)	Nettoyage des salles d'isolement des services			D'après Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen ; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung	
Nettoyage d'entretien des surfaces loin des patients	1310.20	Nettoyage d'entretien complet ou sélectif des surfaces éloignées du patient avec ou sans destruction intentionnelle / inactivation des micro-organismes (désinfection)				D'après Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen ; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung	
Nettoyage spécifique (Nettoyage spécial)	1320.00	Missions de nettoyage spécifiques à l'objet passées en raison d'événements spéciaux ou si des connaissances spéciales sont requises Nettoyage de surfaces spéciales ou d'appareils ; ordres de nettoyage spéciales	Nettoyage sous contrat spécial non désinfectant ; mesures spéciales de désinfection ; nettoyage des lits ; nettoyage des fenêtres et des façades ; nettoyage et désinfection des zones à haut risque Nettoyage des façades	Travaux de nettoyage définis sous 1390-ss	Comparer avec SN FR : définition spécifique à l'hôpital de la „description générale“, définition spécifique au service et définition spécifique à l'hôpital des termes „inclus“ et „non inclus“	D'après SN EN 15221-1:2011 (F) p. 33 ; fmpo (aucune date) Terminologie der Reinigung p. 3	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Nettoyage non désinfectant sur commande spéciale	1320.10	Ordre de nettoyage spécifique à l'objet (exceptionnel), non désinfectant				D'après Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen ; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung	
Mesures exceptionnelles de désinfection	1320.20	Missions de désinfection émises en raison d'événements spéciaux	Désinfection complète ou sélective ou nettoyage désinfectant des surfaces et des surfaces en contact avec les mains (interrupteurs, poignées de porte et d'armoire, mains courantes) en cas d'éclosion ou autres événements spéciaux / désinfection			D'après Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen ; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung	
Nettoyage des lits	1320.30	Nettoyage et désinfection décentralisés des lits		Préparation / stérilisation centralisée des lits en tant que dispositifs médicaux cf. 1390.91)			
Nettoyage de vitres et de façades	1320.40	Nettoyage des fenêtres et des façades					
Nettoyage et désinfection des zones à haut risque	1320.50	Nettoyage et désinfection des surfaces et des équipements des salles d'opération et des unités de soins intensifs	Nettoyage intermédiaire et final des salles d'opération	Nettoyage des salles d'isolement des services		D'après fmpo et al. Terminologie der Reinigung p. 4	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Nettoyage intermédiaire (nettoyage périodique préservant la valeur)	1330.00	Travaux de nettoyage et d'entretien plus intensifs, souvent irréguliers, qui vont au-delà du nettoyage d'entretien	Nettoyage intermédiaire des surfaces proches et éloignées des patients			D'après fmpro et al. Terminologie der Reinigung (aucune date) p. 2 - 3	
Nettoyage intermédiaire des surfaces proches des patients	1330.10	Nettoyage intermédiaire complet ou sélectif des surfaces proches des patients avec ou sans destruction intentionnelle / inactivation des micro-organismes (désinfection)				D'après Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen ; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung	
Nettoyage intermédiaire des surfaces éloignées des patients	1330.20	Nettoyage intermédiaire complet ou sélectif des surfaces éloignées du patient avec ou sans destruction intentionnelle / inactivation des micro-organismes (désinfection)				D'après Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen ; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung	
Nettoyage de fond	1340.00	Nettoyage intensif dans le but d'éliminer en profondeur les revêtements de protection et tous les résidus de saleté et d'appliquer de nouveaux traitements de protection.	Nettoyage de base des zones proches et éloignées des patients			In Anlehnung an fmpro et al. (aucune date) Terminologie der Reinigung p. 3	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Nettoyage de fond des surfaces proches des patients	1340.10	Nettoyage de base complet ou sélectif des surfaces proches des patients avec ou sans destruction intentionnelle / inactivation des micro-organismes (désinfection)				D'après Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen ; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung	
Nettoyage de fond des surfaces éloignées des patients	1340.20	Nettoyage de base complet ou sélectif des surfaces éloignées des patients avec ou sans destruction / inactivation intentionnelle des micro-organismes (désinfection)				D'après Kommission für Krankenhaushygiene und Infektionsprävention beim Robert Koch-Institut (2004) Anforderungen an die Hygiene bei der Reinigung und Desinfektion von Flächen ; RAL-GZ 903 (2015) Gebäudereinigung im Gesundheitswesen - Gütesicherung	
Hygiène	1390.00	Prestations liées à l'hygiène et à la propreté pour la prévention des maladies infectieuses ; espace de travail et infrastructures rangés soigneusement	Voir prestations inférieures	Élimination et recyclage (cf. 1173)		SN-EN-15221-4:2011 (F) p. 33	Nouvelle systématique dans le contexte des nettoyage et de la désinfection
Nettoyage de la division hospitalière	1390.01	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et nettoyage intensif de la division hospitalière	Gestion du matériel et des appareils de nettoyage ; chambres et salles de bains des patients, salle de bains et cuisines de la division, couloirs, bureau du personnel de la division, salles de travail médicales, salles de repos, salles d'examen et salles de traitement avec installations simples sans exigences d'infrastructure	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812-Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B-S. B.1	Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Nettoyage des salles de soins intensifs	1390.02	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et grand nettoyage des salles de soins intensifs	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; anesthésie et soins intensifs, soins intermédiaires, unités de combustion, unités d'isolement (infectieuse, protection), conditionnement et entretien des appareils, salles et couloirs appartenant au périmètre stérile comme une division hospitalière	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812-Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B-S- B.1	Nouvelle systématique dans le contexte des nettoyage et de la désinfection
Nettoyage des salles d'opération	1390.03	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et grand nettoyage des salles d'opération	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; instructions, salles de traitement pré- et post-opératoire, conditionnement et entretien des appareils, salle de réveil, périmètre stérile / couloir, salles d'alimentation et d'évacuation, vestiaire de la salle d'opérations et salle de pause de la salle d'opérations ainsi que les sas et les salles et couloirs généraux s'y rapportant	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812-Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B-S- B.1	Nouvelle systématique dans le contexte des nettoyage et de la désinfection
Nettoyage de la salle d'accouchement	1390.04	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et nettoyage intensif de la salle d'accouchement	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et nettoyage intensif, secteur opérations avec bureaux, salles d'attente et salles de pauses pour le personnel, surfaces de passage et les salles et couloir généraux s'y rapportant	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812-Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen Anhang B-p- B.1	Nouvelle systématique dans le contexte des nettoyage et de la désinfection
Nettoyage des salles de thérapies, accueil et soins en urgence	1390.05	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et nettoyage intensif des salles de thérapies, admissions et soins en urgence	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; admissions médicales, diagnostique fonctionnel, diagnostique /thérapie cardiologique et endoscopique, radiologie, imagerie par résonance magnétique (IRM), salles de médecine nucléaire et de radiothérapie, salles des admissions aux urgences, dermatologie, hématologie, salles de pathologie, dialyse, salles de la clinique de jour avec bureaux, salles d'attente et sanitaires	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812-Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen Anhang B-p- B.1	Nouvelle systématique dans le contexte des nettoyage et de la désinfection

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Nettoyage des bains et physiothérapie	1390.06	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et grand nettoyage des bains et physiothérapie	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; bains et physiothérapie	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812-Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B-S. B.1	Nouvelle systématique dans le contexte des nettoyage et de la désinfection
Nettoyages des bureaux et des salles de thérapie simples	1390.07	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et grand nettoyage des bureaux et des salles de thérapie simples	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; salles de conférences simples, service médical, psychiatrie et psychothérapie, ergothérapie, cure de travail, thérapie occupationnelle, service de piquet, direction et administration, équipements de service, entrée / accueil, prise en charge des patients, service ambulatoire, salles de réunions et polyvalentes, aide à la structuration du temps, aumônerie et service social, garde d'enfants, crèche	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812-Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B-S. B.1	Nouvelle systématique dans le contexte des nettoyage et de la désinfection
Nettoyage des salles non médicales à prétention technique élevée	1390.08	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et nettoyage intensif des salles non médicales à prétention technique élevée	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; salles de conférences avec équipements techniques complexes, central téléphonique et zones d'accueil avec équipements techniques significatifs, traitement photographique, chambre noire, traitement des données électroniques, recherche, apprentissage, amphithéâtres, formation et éducation, école des soins infirmiers	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812-Gliederungsstruktur für FM-Kosten im Gesundheitswesen Anhang B-p.-B.1	Nouvelle systématique dans le contexte des nettoyage et de la désinfection
Nettoyage des surfaces de passage générales	1390.09	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et grand nettoyage des surfaces de passage générales	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; couloirs non-classifiables, cages d'escalier, ascenseurs, entrées, halls, toilettes visiteurs, guichets et zones d'accueil sans équipement technique significatif	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812-Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B-S. B.1	Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Nettoyage des locaux techniques et des ateliers	1390.10	Nettoyage intermédiaire, nettoyage d'entretien et grand nettoyage des locaux techniques et des ateliers	Gestion des consommables et des appareils de nettoyage ; ateliers, locaux techniques, couloirs, bureaux et salles générales s'y rapportant	Entretien des appareils de nettoyage (cf. 1430)		D'après GEFMA (2011) 812-Structure de division des coûts de FM dans les secteurs de la santé, annexe B-S. B.1	Nouvelle systématique dans le contexte des nettoyage et de la désinfection

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Traitement des produits médicaux	1390.90	Préparation (p. ex. pré-traitement, rassembler, préépuratation, démontage), vérification de la propreté et de l'intégrité, entretien et dépannage, vérification fonctionnelle (et selon les besoins, marquage, emballage et stérilisation) et mise à disposition de produits médicaux	Déchets dangereux ; pré-nettoyage ; nettoyage / désinfection ; contrôle de la propreté et tests fonctionnels ; emballage ; stérilisation des dispositifs médicaux ; planification et gestion des commandes de retraitement des dispositifs médicaux ; services de stérilisation ; facturation et gestion de la qualité du retraitement des dispositifs médicaux Prestations de service de stérilisation	Voir prestations inférieures	À prendre en compte lors de l'exécution Loi sur les produits thérapeutiques, ordonnance sur les dispositifs médicaux	D'après la loi fédérale sur les médicaments et les dispositifs médicaux 812.21 (2000/2018) ; Cavin et al. (2016) Gute Praxis zur Aufbereitung von Medizinprodukten – Für Gesundheitseinrichtungen, die Medizinprodukte aufbereiten ; SR 812.213 Ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001/2019) ; Liste des moyens et appareils 832.112.31 (2018) ; Robert Koch-Institut (2012) Anforderungen an die Hygiene bei der Aufbereitung von Medizinprodukten	
Prestations de services de stérilisation	1390.91	Traitement des dispositifs médicaux stériles	Validation des procédures de stérilisation ; contrôles de routine des processus de stérilisation ; libération du lot de stérilisation ; dossier de stérilisation ; préparation centrale des lits Pré-traitement, nettoyage désinfection, contrôle de la propreté, vérification fonctionnelle, emballage stérilisation, validation et contrôles des processus de stérilisation, entreposage et mise à disposition des dispositifs médicaux retraits	Nettoyage décentralisé des lits cf. 1320.30)	Spécifique au domaine de la santé : À prendre en compte lors de l'exécution Loi sur les produits thérapeutiques, ordonnance sur les dispositifs médicaux	D'après Cavin et al. (2016) Gute Praxis zur Aufbereitung von Medizinprodukten – Für Gesundheitseinrichtungen, die Medizinprodukte aufbereiten p. 44 ss.; Cavin et al. Swissmedic (2005), Gute Praxis zur Aufbereitung von sterilen Medizinprodukten p. 4	
Planification des prestations de traitement des produits médicaux	1390.93	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des prestations de traitement des produits médicaux				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion des missions des prestations de traitement des produits médicaux	1390.94	Organisation et coordination de missions des prestations de traitement des produits médicaux	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Comptabilisation des prestations de traitement des produits médicaux	1390.95	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations de traitement des produits médicaux	Assurer l'administration du contenu nécessaire pour le règlement ; déclencher le règlement ; suivre et assurer le règlement / livraison / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion de la qualité des prestations de traitement des produits médicaux	1390.96	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des prestations de traitement des produits médicaux	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Contrôle de la qualité des prestations de traitement des produits médicaux	1390.97	Suivi des résultats, des structures et des processus pour les prestations de traitement des produits médicaux et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Assurance / amélioration de la qualité des prestations de traitement des produits médicaux	1390.98	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations de traitement des produits médicaux				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Mise à disposition du poste de travail	1400.00	Postes de travail utiles et surfaces à mettre à disposition aux endroits dans lesquels des travaux sont exécutés ou doivent être exécutés	Mise en œuvre des mesures de gestion du lieu de travail ; Postes de travaux implantés en interne et en externe. Voir aussi prestations inférieures	Mise à disposition d'une place de travail pour les services TIC (art. 2360 ss.) ; déménagements (art. 2430)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 34 ; Chand (aucune date) Workplace Re-Engineering in Hospital ; Reijula & Ruohomäki (2018) Perception of hospital environment before and after relocation	
Aménagements spécifiques au locataire	1410.00	Mutation d'un site (terrain ou immeubles) non réalisable financièrement, conformément aux besoins de l'entreprise		Activités initiales d'agrandissement dans le but d'adapter la surface aux besoins de l'utilisateur (Projet) Investissement financièrement réalisable		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 34	
<u>Gestion et mise à disposition des surfaces</u>	1420.00	Optimisation et planification des surfaces sur le site selon la stratégie d'actifs et de portefeuille et mesure des prestations comme base d'améliorations	Gestion et planification de la mise à disposition des surfaces l'approvisionnement ; gestion des missions des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces ; Mise à disposition et administration des locaux ; gestion immobilière ; gestion locative interne ; comptabilité immobilière et mise à disposition de lieux de travail ; comptabilisation et gestion de la qualité des services de gestion et mise à disposition des locaux	Gestion locative interne cf. 1140.30), transferts cf. 2430), stratégie d'actif et de portefeuille cf. 9600 ss.) ; voir prestations subordonnées		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 34	
Planification des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces	1420.01	Définir les objectifs (fixation) et les facteurs de succès et préparer la mise en œuvre pour l'exécution des services dans le domaine de la gestion et de la fourniture des terres				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Gestion des missions des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces	1420.02	Organisation et coordination des commandes dans le domaine de la gestion de l'espace et de l'approvisionnement	Acceptation des commandes ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des commandes ; coordination de l'exécution des commandes ; information sur l'état des commandes ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Comptabilisation des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces	1420.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces	Assurer l'administration des contenus nécessaires à la facturation, le déclenchement de la facturation, le suivi et assurer le décompte / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion de la qualité des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces	1420.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Inspection de la qualité des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces	1420.21	Suivi des résultats, les structures et les processus des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces et examen de leur développement et de leur succès ou des problèmes et des besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Assurance de la qualité / amélioration de la gestion des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces	1420.22	Intégration des résultats des tests de qualité sous la forme d'ajustements d'objectifs ou de méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations de gestion et mise à disposition des surfaces				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Maintenance du mobilier	1430.00	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives tout au long du cycle de vie du mobilier, visant à maintenir ou à rétablir son état fonctionnel afin qu'il puisse remplir la fonction requise Mise à disposition, maintenance et entretien des immobilisations mobiles non médicales qui sont utilisées dans les zones non médicales	Provision pour la gestion de la réinstallation ; entretien et soins des biens mobiles non médicaux utilisés à des fins non médicales ; équipements et appareils non-médicaux. Voir aussi prestations inférieures	Exploitation et entretien des équipements techniques de bâtiments cf. 1164, 1165), équipements de sécurité cf. 2120), ICT cf. 2300), gestion de la flotte de véhicules cf. 2441)	À prendre en compte lors de l'exécution Ordonnance de protection contre le bruit	D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 35 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 5	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Maintenance Entretien des espaces verts intérieurs	1431.00	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives pendant le cycle de vie de la justification intérieure, qui sert à maintenir ou rétablir son état fonctionnel afin qu'elle puisse remplir la fonction requise Mise à disposition, maintenance et entretien des plantes et arrangements floraux des chambres	Soins des plantes d'intérieur et compositions florales ; Remplacement des plantes et arrangements floraux fanés	Plantes en surfaces extérieures cf. 1210)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 35 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 5	
Maintenance Entretien des œuvres d'art	1440.00	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives tout au long du cycle de vie des œuvres d'art, visant à les maintenir ou à les remettre dans leur état fonctionnel afin qu'elles puissent remplir la fonction requise Mise à disposition, maintenance et entretien des tableaux, sculptures ou objets similaires	Entretien de peintures, sculptures, etc.	Décorations et arrangements décoratifs généraux cf. 1449.20), approvisionnement cf. 2550)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 35 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 5	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Maintenance Entretien de la signalétique	1449.10	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives pendant le cycle de vie du système de signalisation, qui sert à le maintenir ou à le remettre dans son état fonctionnel afin qu'il puisse remplir la fonction requise. Mise à disposition, maintenance et entretien des matériaux de signalétique	Marquage et balisage pour l'orientation des personnes dans les locaux ; maintenance du matériel de signalisation et mise à jour de la signalétique			D'après SN EN 13306:2010 (F) p. 5	
Maintenance Entretien de la décoration des salles	1449.20	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives pendant le cycle de vie de la décoration intérieure, qui sert à maintenir ou à rétablir son état fonctionnel afin qu'elle puisse remplir la fonction requise. Mise à disposition, maintenance et entretien de la décoration des salles	Entretien des décorations et des décorations des pièces	Plantes et arrangements floraux des chambres cf. 1431)		D'après SN EN 13306:2010 (F) p. 5	
Spécifique à l'activité de l'établissement	1900.00						Pas une prestation axée sur les résultats

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Alimentation et évacuation conformes au processus principal	1910.00						Intégré dans provision et élimination de l'électricité et de l'eau
Postes de travaux externes (hors des locaux du site)	1920.00						Pas une prestation axée sur les résultats
Produits spécifiques de branche (p. ex. la santé publique)	1990.00						Pas une prestation axée sur les résultats
<u>Prestation de soutien non médicales</u>	1990.01	Prestations dans le domaine du soutien non médical	Logistique ; infrastructure ; hygiène, sécurité & sûreté ; hôtellerie	Voir prestations inférieures			

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Exploitation et Entretien des immobilisations mobiles médicales	1990.10	Combinaison de toutes les mesures techniques, manuelles et administratives tout au long du cycle de vie des immobilisations corporelles médicalement mobiles qui servent à les maintenir ou à les remettre dans leur état fonctionnel, afin qu'elles puissent remplir la fonction requise Provision, disposition, exploitation et entretien de biens meubles et d'installations qui sont utilisés dans les zones médicales	Inspection ; entretien / service ; réfection / réparations non activables financièrement de tous les appareils médico-techniques selon l'ordonnance sur les dispositifs médicaux tels que par exemple les ECG, les aides respiratoires, les IRM et les lits des patients.	Immobilisations mobiles non médicales cf. 1430 ss.)	À prendre en compte lors de l'exécution : Ordonnance sur la protection contre le bruit, loi sur la radioprotection, ordonnance sur la radioprotection, DIN EN 60601-1 Appareils médicaux électriques – Partie 1 : Déterminations générales pour la sécurité y compris les caractéristiques essentielles, ordonnance sur la radioprotection des appareils de radiographie médicaux, directives R de l'OFSP sur la radioprotection : Installations radiographiques, DIN EN 62353 Appareils médicaux électriques – Contre-verification et verification après remise en état d'appareils médicaux électriques, ordonnance sur les taxes relatives à la radioprotection	D'après Hubbuch (2016) Normierung und Begriffe im Facility Management p. 111 ; SN EN 13306:2010 (F) p. 5 ; Ordonnance sur les dispositifs médicaux SR 812.213 (2001/2017)	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Personnes et organisation	2000.00	Prestations de gestion de services de toutes les prestations inférieures et des produits en lien avec les personnes et l'organisation	Gestion tactique et opérationnelle, administration interne, toutes prestations en lien avec les personnes et l'organisation	Investissements activés-comptablement		SN-EN-15221-4:2011 (F)-p. 22	Pas une prestation axée sur les résultats
Protection de la santé, protection du travail et sécurité et environnement (SSE)	2100.00	Protection contre les dangers externes et /ou contre les risques internes et protection des biens et de la santé et du bien-être des personnes et garantie d'un environnement sûr et durable. Mise en oeuvre des obligations légales et organisationnelles, justificatif du respect des lois	Voir prestations inférieures			SN-EN-15221-4:2011 (F)-p. 37	Intégré dans hygiène, sûreté et sécurité
Sûreté Garantie de la protection de la santé et du travail	2110.00	Garantir la protection de la santé et de la sécurité au travail Garantir la santé et la sécurité de la personne en charge des avantages postérieurs à l'emploi	Planification de la sécurité ; gestion des missions de sûreté ; sécurité au travail ; services médicaux au travail ; comptabilité et gestion de la qualité des services de sécurité Voir prestations inférieures	Sécurité / Services de sécurité cf. 2120)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 37	
Planification des prestations de sûreté	2110.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en oeuvre des prestations de sûreté				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDCA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Gestion des missions des prestations de sûreté	2110.02	Organisation et coordination de missions dans le domaine des prestations de sûreté	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Comptabilisation des prestations de sûreté	2110.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations de sûreté	Assurer l'administration du contenu nécessaire pour le règlement ; déclencher le règlement ; suivre et assurer le règlement / livraison / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion de la qualité des prestations de sûreté	2110.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des prestations de sûreté	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Contrôle de la qualité des prestations de sûreté	2110.21	Suivi des résultats, des structures et des processus des prestations de sûreté et de la désinfection et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration	Audits de qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Assurance / amélioration de la qualité Services de sécurité	2110.22	Intégration des résultats des contrôles qualité sous la forme d'ajustements des objectifs ou des méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations de sûreté				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé aux postes de travail &et aux équipements	2111.20	Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé aux postes de travail et aux équipements	Minimisation des risques d'éblouissement/ réflexions aux postes de travail dotés d'un écran, réduction des charges par photocopie et impression laser, Prise en compte de l'ergonomie, sécurisation des meubles et des éléments électriques sous tension, optimisation du climat ambiant (ventilation, climatisation, chauffage, humidité de l'air, courants d'air)		À prendre en compte lors de l'exécution. Directives relatives aux ordonnances 3 et 4 de la loi sur le travail, SECO	D'après la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST (2012) Détermination des dangers p. 9-10 ; SECO (2018) Commentaire des ordonnances 3 et 4 relatives à la loi sur le travail	
Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé par les personnes, les comportements et les charges	2111.30	Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé par les personnes, les comportements et les charges	Minimisation des risques liés aux activités nécessitant de garder la position assise pendant de longues périodes, aux facteurs de perturbation, au bruit, aux odeurs et à la fumée, à l'agressivité lors de contacts avec les clients et les patients, l'isolement des personnes travaillant seules ; Mise à disposition de solutions d'accès et formation aux bonnes pratiques de levage et de transport de charges.		À prendre en compte lors de l'exécution : Ordonnance sur la prévention des accidents 832.30 (3) Section : Environnement de travail	D'après la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST (2012) Détermination des dangers p. 11 ; Ordonnance sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles 832.30 (1983/2018)	
Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé par l'organisation du travail et les protections spéciales	2111.40	Garantie de la sécurité au travail et de la protection de la santé par l'organisation du travail et les protections spéciales	Garantie du respect du temps de travail, des pauses, des temps de repos lors du travail en équipes, dispositions de protection particulières en cas de maternité et pour les jeunes et les personnes en formation ; réduction du stress et optimisation de l'organisation du travail, protection contre le harcèlement moral et sexuel ; utilisation correcte de la surveillance du personnel		À prendre en compte lors de l'exécution : Loi sur le travail 822.11 : Temps de travail et de repos ; consignes de protection particulières ; prévention des accidents 832.30-4 ; Section de l'organisation du travail	D'après la Loi fédérale sur le travail dans l'industrie, l'artisanat et le commerce 822.11 (1964/2013) ; la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail CFST (2012) Détermination des dangers p. 12-13 ; Ordonnance sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles 832.30 (1983/2018)	
Sécurité- (Services de sécurité)	2120.00	Services de sécurité ; protection des personnes et des biens ; assurer et garantir la sécurité	Planification de la sécurité ; gestion des commandes Sécurité ; protection individuelle ; protection contre l'incendie ; protection des informations ; facturation et gestion de la qualité des services de sécurité-Voir services subordonnés	Sécurité / protection de la santé et de la sécurité au travail cf. 2110 ss.)	A prendre en compte lors de l'exécution : réglementation en matière de sécurité incendie	D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 38	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Planification des prestations de sécurité	2120.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des prestations de sécurité				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion des missions de la sécurité	2120.02	Organisation et coordination de missions des prestations de sécurité	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Comptabilisation des prestations de sécurité	2120.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations de sécurité	Assurer l'administration des contenus nécessaires à la facturation, le déclenchement de la facturation, le suivi et assurer le décompte / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion de la qualité des prestations de sécurité	2120.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des prestations de sécurité	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Contrôle de la qualité des prestations de sécurité	2120.21	Suivi des résultats, des structures et des processus pour les prestations de sécurité et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Assurance / amélioration de la qualité des prestations de sécurité	2120.22	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations de sécurité				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDCA Cycle	
Protection de la propriété, du patrimoine & et des valeurs	2122.00	Mesures préventives, de l'entreprise et d'intervention de protection des actifs (physiques et intellectuels) et des objets de valeur	Équipements techniques de sécurité des bâtiments, p. ex. serrures et clés, lecteurs de cartes, tourniquets et caméras. Voir également les prestations inférieures			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 38	
Protection contre l'incendie	2122.10	Voir prestations inférieures	Protection structurelle, technique, générale, incendie et industrielle-Voir prestations inférieures		Dispositions relatives à la protection contre l'incendie ; lois et directives cantonales	D'après AEAI (2015) Prescriptions de protection incendie 2015	
Protection technique & et architecturale contre l'incendie	2122.11	Mesures préventives de protection des personnes, des animaux et des biens des dangers et des conséquences des incendies et des explosions	Utilisation des protections techniques contre l'incendie Équipements d'extinction, systèmes de détection et d'alarme des incendies et des fuites de gaz, systèmes de gicleurs, installations d'évacuation de la fumée et de la chaleur, paratonnerre, éclairage et alimentation électrique de sécurité, ascenseurs pour pompiers, dispositions de protections contre les explosions, tests intégraux	Entretiens (cf. 1165)	À prendre en compte lors de l'exécution :- Loi et directives cantonales	D'après la norme de protection contre l'incendie de l'association des établissements cantonaux d'assurance incendie (2003) 1-03d p. 9-15	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Protection contre l'incendie générale, défensive & et d'entreprise	2122.12	Mesures organisationnelle et personnelles de garantie de sécurité en matière d'incendie	Protection générale contre l'incendie : Obligation de diligence, de surveillance et de notification ; Protection défensive contre l'incendie : Accès libre pour les pompiers, concepts de mise en alerte et d'engagement, organisation des pompiers ou des groupes d'intervention de l'entreprise (substitués pour pompiers de l'entreprise), protection contre l'incendie de l'entreprise : Officiers de sécurité, plans de déploiement de protection contre l'incendie et des pompiers, sécurité sur les chantiers, surveillance des décorations, formations (cours d'extinction de feu)		À prendre en compte lors de l'exécution :- Loi et directives cantonales	D'après la norme de protection contre l'incendie de l'association des établissements cantonaux d'assurance incendie (2003) 1-03d p. 16-18	
Protection de l'objet	2122.20	Mesures préventives, d'entreprise et d'intervention de protection des objets, des installations, des matériaux et des biens contre les actes de personnes malveillantes (« dangers actifs») et les phénomènes naturels, les défaillances techniques ou les actes involontaires («dangers passifs»)			À prendre en compte lors de l'exécution :- Loi et directives cantonales	D'après les consignes de sécurité des objets du Département fédéral de la défense, de la protection de la population et des sports (2014)	
Protection de l'information	2122.30	Voir prestations inférieures	Obligations contractuelles et mesures organisationnelles en matière de protection de l'information ; protection technique de l'information Pour les prestations inférieures		Loi et directives cantonales		

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Obligations contractuelles & et mesures organisationnelles de protection de l'information	2122.31	Mesures de protection contre les erreurs et les négligences du personnel et la prise de connaissance non autorisée, le vol d'information et la manipulation aux fins d'enrichissement personnel	Contrats de travaux, accords de confidentialité, règles, formations, création de notices		À prendre en compte lors de l'exécution :- Loi et directives cantonales	D'après Hartmann, M. & Bitz, G. (2008) : Sécurité de l'entreprise Protection de l'information en entreprise, p. 125–126	
Mesures de protection des informations techniques	2122.32	Mesures de protection contre les logiciels malveillants (virus, vers, chevaux de Troie, etc.) et le piratage (vandalisme, sondage, abus, etc.)	Contrôle d'accès au réseau ; logiciel antiviren ; pare-feu ; système de détection d'intrusion ; système de prévention des intrusions ; système de gestion des identités et des accès ; etc.		Lois et directives cantonales	D'après Hartmann, M. & Bitz, G. (2008) : Sécurité de l'entreprise Protection de l'information en entreprise, p. 125–126	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Activités de protection de l'environnement	2130.00	Toutes les activités et les moyens dans le domaine des prestations de support non médicales qui sont orientées vers la mise en œuvre et la surveillance des directives environnementales ainsi que vers l'exécution des obligations légales et des améliorations liées à l'environnement	Justificatif de respect des lois		À prendre en compte lors de l'exécution ; Loi et ordonnance sur la protection de l'environnement ; prescriptions relatives à l'élimination cf. 1173 ss.) ; ordonnance sur la restitution ; la reprise et l'élimination des appareils électriques et électroniques ; ordonnance sur le traitement des déchets ; ordonnance sur les mouvements de déchets ; ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable	D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 39 ; Loi fédérale sur la protection des eaux 814.20 (1991/2017) ; Loi fédérale sur la protection de l'environnement 814.01 (1983/2018)	
Services hôteliers divers (Hôtellerie)	2200.00	Hôtellerie, offre et services de prestations hôtelières additionnelles Mise en place d'un environnement convivial qui contribue au bien-être des personnes 	Planification des services hôteliers ; gestion des commandes ; services hôteliers ; services d'accueil et de contact ; vestiaire ; gestion d'événements ; kiosques/boutiques d'exploitation propres ; garde d'enfants ; soins non médicaux aux patients ; médiathèque/archivage non médical ; facturation et gestion de la qualité des services hôteliers Voir prestations inférieures 	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 39 ; Gerber (2016) LemoS 3.0 – Modèle de répartition des prestations pour les prestations de support non médicales	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Planification des services hôteliers	2200.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des divers services hôteliers				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Secteur hôtelier	2200.01	Services de restauration, d'hébergement et d'accueil	Restauration ; approvisionnement textile ; gestion de l'hébergement et de l'exploitation immobilière ; services hôteliers divers			D'après Gerber (2016) LemoS 3.0 – Modèle de répartition des prestations pour les prestations de support non médicales	
Gestion des missions pour les services hôteliers	2200.02	Organisation et coordination de missions des divers services hôteliers	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Comptabilisation des services hôteliers	2200.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des divers services hôteliers	Assurer l'administration du contenu nécessaire pour le règlement ; déclencher le règlement ; suivre et assurer le règlement / livraison / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion de la qualité des services hôteliers	2200.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des divers services hôteliers	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Contrôle de la qualité des services hôteliers	2200.21	Suivi des résultats, des structures et des processus pour les divers services hôteliers et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Assurance de la qualité / amélioration des services hôteliers	2200.22	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage des divers services hôteliers				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Exploitation et gestion des vestiaires	2209.00	Conduite et gestion de vestiaires		Equipements de sécurité cf. 2122)			
Restauration Cantine et ventes par automates	2220.00	Transformation et offre de denrées alimentaires Pour les prestations inférieures	Planification des services de restauration ; gestion des commandes ; restauration des patients / résidents ; restauration du personnel ; restauration des visiteurs ; services de restauration automatique ; restauration externe / événementielle ; facturation et gestion de la qualité des services de restauration Pour les prestations inférieures	Voir performances subordonnées Exploitation et entretien de l'œuvre équipements techniques de bâtiments cf. 1164, 1165)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 39 ; groupe de recherche «Bonnes pratiques de la restauration collective» (2009), Suisse. Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé	
Planification des services de restauration	2220.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des services de restauration				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion des commandes Restauration	2220.02	Organisation et coordination de missions des services de restauration	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Planification des services de restauration pour les patients et les résidents	2220.11						
Production des services de restauration pour les patients et les résidents	2220.12						
Service d'étage pour la restauration des patients et des résidents	2220.13						
Planification des services de restauration pour le personnel	2220.21	Planification de l'offre de restauration du personnel					
Production des services de restauration pour le personnel	2220.22	Production de la restauration du personnel					
Distribution des services de restauration	2220.23	Distribution des services de restauration au personnel	Distribution des services de restauration au personnel et encaissement				
Planification des services de restauration pour les visiteurs	2220.31	Planification de l'offre de restauration des visiteurs					

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Production des services de restauration pour les visiteurs	2220.32	Production des services de restauration pour les visiteurs					
Distribution des services de restauration des visiteurs	2220.33	Distribution des services de restauration aux visiteurs	Distribution des services de restauration aux visiteurs et encaissement				
Service à table au restaurant	2220.34	Service au restaurant					
Laverie	2220.35	Nettoyage de la vaisselle	Collecte de la vaisselle sale ; nettoyage de la vaisselle ; rangement de la vaisselle propre				
Entreposage des aliments	2220.36	Entreposage des aliments	Plats partiellement ou entièrement préparés	Stockage de matières premières comestibles cf. 2490.22)			
Services d'alimentation par automates, machines à café, fontaines à eau	2220.40	Mise à disposition d'automates de distribution d'alimentation ; machines à café, fontaines à eau	Production et fabrication de l'alimentation Services pour automates	Exploitation et entretien de l'équipement technique du bâtiment cf. 1164, 1165) ; distribution de l'alimentation et retour des bâtiments (pour 2443 ss.), approvisionnement et alimentation (pour 2550 ss.).		D'après groupe de recherche «Bonnes pratiques de la restauration collective» (2009), Suisse. Normes de qualité pour une restauration collective axée sur la promotion de la santé	
Comptabilisation des services de restauration	2220.60	Comptabilisation et facturation interne ou externe des services de restauration	Assurer l'administration du contenu nécessaire pour le règlement ; déclencher le règlement ; suivre et assurer le règlement / livraison / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion de la qualité des services de restauration	2220.70	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des services de restauration	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Contrôle de la qualité des services de restauration	2220.71	Suivi des résultats, des structures et des processus pour les services de restauration et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Assurance de la qualité / amélioration des services de restauration	2220.72	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage des services de restauration				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion des événements	2230.00	Organisation et réalisation d'événements de tous types	Réservation, organisation et aménagement de salles, organisation de séminaires, de conférences, de la restauration et de divertissements	Mise à disposition et distribution de l'alimentation (cf. 2220.50, 2443 ss.)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 40	
Vêtements de travail et Approvisionnement en textiles	2240.00	Sécurisation de la mise à disposition, du nettoyage et de l'entretien de tous les textiles	Planification de l'offre textile ; gestion des commandes de fournitures textiles ; services de blanchisserie ; réparation du linge ; facturation et gestion de la qualité des services de fournitures textiles Voir prestations inférieures	Textiles stériles (cf. 1390.91), Approvisionnement en textiles (cf. 2550 ss.), Logistique (cf. 2400) Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 40	
Planification de l'approvisionnement en textile	2240.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre de l'approvisionnement en textile				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Gestion des missions d'approvisionnement en textile	2240.02	Organisation et coordination de missions de l'approvisionnement en textile	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Comptabilisation des prestations d'approvisionnement en textiles	2240.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations d'approvisionnement en textiles	Assurer l'administration du contenu nécessaire pour le règlement ; déclencher le règlement ; suivre et assurer le règlement / livraison / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion de la qualité des prestations d'approvisionnement en textiles	2240.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des prestations d'approvisionnement en textiles	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Contrôle de la qualité des prestations d'approvisionnement en textiles	2240.21	Suivi des résultats, des structures et des processus pour les prestations d'approvisionnement en textiles et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Assurance / amélioration de la qualité des prestations d'approvisionnement en textiles	2240.22	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage des prestations d'approvisionnement en textiles				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDCA Cycle	
Services de blanchisserie	2241.00	Nettoyage ; désinfection ; préparation ; fabrication et identification des textiles	Nettoyage de linge de patients / de résidents, de professionnels, d'entreprise, linge spécial et services de blanchisserie à des tiers Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 40	
Entretien du linge des patients et des résidents	2241.10	Mise à disposition ; Nettoyage ; désinfection ; préparation ; conditionnement et identification et-entretien du linge privé des patients et des résidents	Linge privé des patients et des résidents, planification et Organisation (vêtements de dessus, sous-vêtements, vêtements de nuit et linges ainsi que textiles spéciaux tels que protecteurs, corsets, etc.) Planification et organisation	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en linge, en lessive et en machines (cf. 2550 ss.)			
Mise à disposition des vêtements Entretien des textiles de travail	2241.20	Mise à disposition ; Nettoyage ; désinfection ; préparation ; conditionnement et identification et-entretien des vêtements de service / de travail / de sécurité ou l'équipement de protection individuelle	Vêtements de travail; planification et organisation	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en linge, en lessive et en machines (cf. 2550 ss.)			

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Mise à disposition-Entretien du linge d'entreprise	2241.30	Mise à disposition, Nettoyage ; désinfection ; préparation ; conditionnement et identification et-entretien du linge d'entreprise	Linge de maison - Linge plat : linge de table et de lit - Serviettes : serviettes, peignoir etc... ; - Literie : oreillers, couvertures, coussins - Protection du matelas : protège-matelas, housses d'incontinence - Textiles d'intérieur : rideaux, paravents, tapis, housses de coussins de canapés, couvertures de laine, etc. Textiles fonctionnels- Vêtements de patient tels que chemises de patient, vêtements de bébé - Produits médicaux textiles : rideaux, vêtements de protection, masques, cagoules, bandages, aides à l'incontinence, etc. - Linge de cuisine : linges de cuisine, torchons à mains, gants de cuisine, etc. - Textiles de nettoyage : chiffons de nettoyage, serpillères, etc. Textiles pour toutes sortes d'eau, cuisines, nettoyage, chambres des résidents et des patients- tels que p. ex. draps, chemises de nuit, serviettes-éponge, linge de table, planification et organisation	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en linge, en lessive et en machines (cf. 2550 ss.)			
Mise à disposition Entretien du linge spécial	2241.40	Mise à disposition Nettoyage ; désinfection ; préparation ; conditionnement et identification et-entretien de linge spécial	Tous les autres textiles (rideaux, tapis, paillassons); planification et organisation	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en linge, en lessive et en machines (cf. 2550 ss..)			
Service de blanchisserie pour Approvisionnement en linge par des tiers	2241.50	Mise à disposition; Nettoyage ; désinfection ; préparation ; conditionnement et identification et-entretien de linge privé	Linge privé, planification et organisation	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en linge, en lessive et en machines (cf. 2550 ss.)			

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Réparation et conditionnement du linge	2241.60	Élimination des dégâts et travaux de retouche sur le linge et rajustements spécifiques (p. ex. longueurs de pantalons et de manches)	Réparation de linge de patients et de résidents ; vêtements textiles professionnels ; linge d'entreprise, linge spécial et lessive pour tiers linge privé	Entretien des machines (cf. 1165), logistique (cf. 2400), approvisionnement en matières (cf. 2550 ss..)			
Réparation du linge des patients et des résidents	2241.61	Élimination des dommages et travaux de modification au linge des patients et des résidents	Nettoyage de linge de patients / de résidents, de professionnels, d'entreprise, linge spécial et services de blanchisserie à des tiers	Entretien des machines cf. 1165) ; logistique cf. 2400) ; achat des matériaux cf. 2550).			
Réparation de vêtements de travail	2241.62	Élimination des dommages et retouches sur les vêtements de travail		Entretien des machines cf. 1165) ; logistique cf. 2400) ; achat des matériaux cf. 2550).			
Réparation de linge d'entreprise	2241.63	Élimination des dommages et retouches du linge d'entreprise		Entretien des machines cf. 1165) ; logistique cf. 2400) ; achat des matériaux cf. 2550).			
Réparation de linge spécial	2241.64	Élimination des dommages et retouches sur le linge spécial		Entretien des machines cf. 1165) ; logistique cf. 2400) ; achat des matériaux cf. 2550).			
Réparation de linge de tiers	2241.65	Enlèvement des dommages et retouches sur du linge de tiers		Entretien des machines cf. 1165) ; logistique cf. 2400) ; achat des matériaux cf. 2550).			
Garde d'enfants	2250.00	Mise en place de la garde d'enfants au jour ou à l'heure	Services de crèche et de garderie Voir prestations inférieures				

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Services de crèche	2250.10	Exploitation d'une crèche	Garde et éducation pédagogique d'enfants pendant la journée		À prendre en compte lors de l'exécution Ordonnance sur le placement d'enfants (2013)-211.222.338- Art.13	D'après Ordonnance sur le placement d'enfants 211.222.338 (1977/2017)	
Service de garderie	2250.20	Exploitation d'un centre de garderie après l'école	L'éducation et la prise en charge des enfants à l'heure		À prendre en compte lors de l'exécution Ordonnance sur le placement d'enfants (2013)-211.222.338- Art.13	D'après Ordonnance sur le placement d'enfants 211.222.338 (1977/2017)	
<u>Gestion de l'hébergement et exploitation de l'Hébergement-immobilier</u>	2290.00	Exploitation et administration de différents hébergements	Planification et planification de la gestion des missions ; gestion de l'hébergement et de l'exploitation des biens immobiliers ; exploitation de l'hébergement du personnel / des visiteurs ; des patients / hôtel des visiteurs ; salle de garde ; facturation et gestion de la qualité de l'administration et de l'exploitation des prestations liées à l'immobilier Pour les prestations inférieures	Voir prestations inférieures			
Planification de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier	2290.01	Définir les objectifs (fixation) et les facteurs de succès et préparer la mise en œuvre des services dans le domaine de la gestion des logements et de l'exploitation des biens immobiliers.				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Gestion des missions liées à la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier	2290.02	Organisation et coordination de missions dans le domaine de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de biens immobiliers	Acceptation des commandes ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des commandes ; coordination de l'exécution des commandes ; information sur l'état des commandes ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDCA Cycle	
Administration et exploitation du logement du personnel	2290.10	Prise en charge de l'exploitation de l'hébergement du personnel	Point de contact pour les demandes d'hébergement du personnel, accompagnement du personnel habitant dans l'hébergement du personnel	Administration des immeubles (cf. 1140), procès-verbal de réception (cf. 1140.10), contrat de location (cf. 1140.10), travaux d'entretien (cf. 1163), alimentation et élimination (cf. 1171), nettoyage (cf. 1390 ss.), clés (cf. 2122), approvisionnement en textiles (cf. 2240)			
Administration et exploitation des hébergements pour visiteurs	2290.20	Prise en charge de l'exploitation des hébergements pour visiteurs	Point de contact pour les demandes d'hébergements pour visiteurs, réservations, encaissements, organisation / coordination du nettoyage, approvisionnement en textiles, mouvements des clés en ce qui concerne l'hébergement des visiteurs	Administration des immeubles (cf. 1140), contrat de location (cf. 1140.10), travaux d'entretien (cf. 1163), alimentation et élimination (cf. 1171), nettoyage (cf. 1390 ss.), clés (cf. 2122), alimentation en textiles (cf. 2240)			
Administration et exploitation de l'hôtel pour patients / visiteurs	2290.30	Prise en charge de l'exploitation de l'hôtel pour patients / visiteurs	Point de contact pour les questions à l'hôtel, réservations, encaissements, organisation / coordination du nettoyage, approvisionnement en textiles, mouvements des clés en ce qui concerne l'hôtel pour patients / visiteurs	Administration des immeubles (cf. 1140), contrat de location (cf. 1140.10), travaux d'entretien (cf. 1163), alimentation et élimination (cf. 1171), nettoyage (cf. 1390 ss.), clés (cf. 2122), alimentation en textiles (cf. 2240)			

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Administration et exploitation chambre de piquet	2290.40	Prise en charge de l'exploitation des chambres de piquet	Point de contact pour les demandes de chambres de piquet, organisation / coordination du nettoyage, approvisionnement en textiles, mouvements des clés en ce qui concerne les chambres de piquet	Administration des immeubles (cf. 1140), contrat de location (cf. 1140.10), travaux d'entretien (cf. 1163), alimentation et élimination (cf. 1171), nettoyage (cf. 1390 ss.), clés (cf. 2122), alimentation en textiles (cf. 2240)			
Comptabilisation de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier	2290.50	Comptabilisation et facturation interne ou externe de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier	Assurer l'administration du contenu nécessaire pour le règlement ; déclencher le règlement ; suivre et assurer le règlement / livraison / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion de la qualité de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier	2290.60	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Contrôle de la qualité de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier	2290.61	Suivi des résultats, des structures et des processus pour la gestion de l'hébergement et l'exploitation de l'immobilier et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Assurance de la qualité / amélioration de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier	2290.62	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage de la gestion de l'hébergement et de l'exploitation de l'immobilier				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
<u>Services TIC (technologies de l'information et de la communication)</u>	2300.00	Services des technologies de l'information et de la communication (TIC)	Services en milieu de travail dans le domaine des TIC ; services d'application des processus d'affaires (SIS) en soins infirmiers médico-thérapeutiques et médicaux ; services d'application de gestion	Informatique médicale (-> activité principale méd.) ; services du bâtiment (-> voir 1160 ss.) ; voir prestations inférieures			
Planification des services TIC	2300.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des services dans le département des services TIC.				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion des missions TIC	2300.02	Organisation et coordination des missions dans le département ICT Services	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Facturation des services TIC	2300.10	Facturation et facturation interne ou externe des services rendus dans le département ICT Services				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Gestion de la qualité des services TIC	2300.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité pour les services TIC	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; maintien de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Contrôle de la qualité des services TIC	2300.21	Suivi des résultats, des structures et des processus des services TIC et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Assurance de la qualité / amélioration des services TIC	2300.22	Intégration des résultats des tests de qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolonger le cycle d'amélioration de l'apprentissage au sein des services TIC				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Support technique informatique	2310.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Prestations de services informatiques pour les utilisateurs finaux	2320.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Technologies de l'information pour l'utilisateur	2321.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Logiciel-Client	2322.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Support sur-site	2323.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Managed-Client-Service	2324.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
IMAG	2325.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Emballage et-expédition	2326.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Matériel-Client-spécial	2327.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Services-centraux-et-décentralisés	2330.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Services-de-fichiers	2331.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Services-de-messagerie	2332.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Services d'impression	2333.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Services de répertoires	2334.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Prestations de services réseaux et communication	2340.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Services de connexion pour les technologies de l'information	2341.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Mise à disposition de raccordement pour les technologies de l'information	2342.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Technologies de communication pour l'utilisateur	2343.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Formation initiale et formation continue (TIC)	2350.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Services TIC sur le lieu de travail	2360.00	Mise à disposition de TIC sur le lieu de travail à l'échelle de l'entreprise	Services électroniques sur le lieu de travail ; services de téléphonie / dispositifs intelligents ; services relatifs aux dispositifs			D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Services de postes de travail électroniques	2361.00	Mise à disposition de postes de travail électroniques à l'échelle de l'entreprise	Service de poste de travail électronique standard (physique) ; service de poste de travail électronique spécial (physique) ; service de poste de travail virtuel ; service aux utilisateurs des TI (login)			D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Services de poste de travail électronique standards (physique)	2361.10	Mise à disposition d'un poste de travail électronique standard	Matériel : Toutes les tâches liées au cycle de vie des clients légers / ordinateurs (bureau, ordinateur portable), périphériques (écran, clavier, souris), connexions (W)LAN	Achat cf. 2550 ss.) ; entreposage cf. 2490 ss.) ; élimination cf. 1173.13) ; service utilisateur informatique (login) cf. 2361.4)		D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Services de poste de travail électronique spécifiques (physique)	2361.20	Mise à disposition d'un poste de travail électronique spécifique	Matériel : Toutes les tâches liées au cycle de vie de la centrale électrique, de la station d'accueil, de l'équipement spécial, de l'équipement de location, etc. ; logiciels : Installation et configuration de logiciels en liaison avec du matériel étendu, installation et configuration d'applications standards individuelles / optionnelles spéciales Accès réseau / système ; installation et configuration d'accès à distance (RAS) ; support : Formations spéciales	Achat cf. 2550 ss.) ; entreposage cf. 2490 ss.) ; élimination cf. 1173.13)		D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Services de lieu de travail virtuel	2361.30	Mise à disposition d'un lieu de travail virtuel	Licences pour les postes de travail, mise à disposition de la mémoire / CPU nécessaire	Service utilisateur IT (login) cf. 2361.4)		D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Services informatiques aux utilisateurs	2361.40	Mise à disposition d'utilisateurs informatiques / login	Connexion : configuration du compte utilisateur / du logiciel de profil ; mise à disposition du logiciel de base nécessaire au fonctionnement, des applications standards (produits Office, e-mail / messagerie, antivirus, etc.), y compris l'autorisation d'accès au réseau / logiciel système ; (interne/externe) : accès Internet / intranet, accès serveur (imprimante), accès stockage selon le profil utilisateur ; support aux utilisateurs, formation standard			D'après Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Services de téléphonie / d'appareils intelligents	2362.00	Mise à disposition de téléphonie et d'appareils intelligents	Service de téléphonie (physique + login)			D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Services de téléphonie	2362.10	Mise à disposition de la téléphonie (physique + login)	Toutes les tâches liées au cycle de vie des terminaux fixes, mobiles et intelligents, tablettes ; connexion : Configurer un compte utilisateur / assistance du profil d'utilisateur : Assistance de l'utilisateur, formation standard	Achat cf. 2550 ss.) ; entreposage cf. 2490 ss.) ; élimination cf. 1173.13)		D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Services de périphériques	2363.00	Mise à disposition d'appareils	Service d'appareils multifonctions ; service de poste d'impressions			D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Services d'appareils multifonctions	2363.10	Mise à disposition d'appareils multifonctions	Matériel : Toutes les tâches liées au cycle de vie des appareils multifonctions ; logiciel : Installation + configuration des appareils multifonctions	Achat cf. 2550 ss.) ; entreposage cf. 2490 ss.) ; élimination cf. 1173.13)		D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Services de poste d'impressions	2363.20	Mise à disposition de poste d'impressions	Matériel : Toutes les tâches liées au cycle de vie de l'imprimante du poste d'impressions sur le lieu de travail ; accès réseau / système : Configuration ; accès au serveur de l'imprimante ; assistance : Assistance de l'utilisateur, formation standard	Achat cf. 2550 ss.) ; entreposage cf. 2490 ss.) ; élimination cf. 1173.13)		D'après Kleiner (2013) IT Service Management - Aus der Praxis für die Praxis ; Scholderer (2017) IT-Servicekatalog - Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	
Autres services liés aux appareils	2363.30	Mise à disposition d'autres appareils	Matériel : Toutes les tâches liées au cycle de vie d'autres appareils ; réseau / système d'accès : Configuration du serveur d'impression ; assistance : Assistance de l'utilisateur, formation standard	Technique domestique et médicale cf. 1160 ss. Exploitation et maintenance des immobilisations non médicales / médicales / mobiles et des espaces extérieurs ; 1191 ss., 1192 Exploitation et entretien d'immeubles, d'installations et d'équipements médicaux ; 1192 Exploitation et entretien d'immeubles, d'installations et d'équipements médicaux mobiles)			
Service d'applications logicielles pour les processus d'affaires médicaux (SIH)	2370.00	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour les processus d'affaires médicaux, thérapeutiques et infirmiers ; système d'information médicale	Gestion des dossiers des patients et services d'application de la documentation ; services d'application du diagnostic ; services d'application de la planification des ressources liées aux patients ; services d'aide à la décision médicale, thérapeutique et infirmière.		ehealthsuisse, Bureau des compétences et de la coordination de la Confédération et des cantons ; Académie suisse des sciences médicales ; Médecins suisses FMH (2013) Fondements juridiques de la pratique médicale quotidienne ; Confédération suisse (2015) Droits et participation des patients en Suisse	D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 109 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Winter et al. (2005) Krankenhausinformationssysteme. p. 552 ss.	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Service d'applications logicielles et de modules pour la gestion et la documentation des dossiers patients	2371.00	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour la gestion et la documentation des dossiers patients	Services de demande d'admission des patients ; planification et documentation des traitements médicaux/thérapeutiques / infirmiers, enregistrement et facturation des services médicaux		ehealthsuisse, Bureau des compétences et de la coordination de la Confédération et des cantons ; Académie suisse des sciences médicales ; Médecins suisses FMH (2013) Fondements juridiques de la pratique médicale quotidienne ; Confédération suisse (2015) Droits et participation des patients en Suisse	D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 81 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik	
Services de module d'admission des patients	2371.10	Mise à disposition de logiciels et de modules dans le cadre de l'admission des patients				D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Blobel (2005) Elektronische Patientenakte p. 564 ss.	
Services de module de planification et de documentation des traitements médicaux / thérapeutiques / soins infirmiers	2371.20	Mise à disposition de logiciels et de modules dans le cadre de la planification et de la documentation des traitements médicaux, thérapeutiques et infirmiers.	Documentation et archivage des données médicales / thérapeutiques / infirmières, y compris le processus de traitement, les résultats, le diagnostic, les médicaments, les données relatives aux soins infirmiers et de laboratoire ; documentation chirurgicale			D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Zaiss et al. (2005) Medizinische Dokumentation, Terminologie und Linguistik p. 89 ss. ; Winter et al. (2005) Krankenhausinformationssysteme. p. 552 ss.	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Services de modules d'enregistrement des services médicaux pour facturation	2371.30	Mise à disposition de logiciels et de modules pour l'enregistrement des services médicaux en ce qui concerne la facturation				D'après Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Ingenerf & Stausberg (2005) Klinische Arbeitsplatzsysteme. p. 640 ss.	
Services d'applications diagnostiques	2372.00	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules de diagnostic (instruments)	Système d'information radiologique (SIR) ; Système d'archivage et de communication d'images (PACS) ; Système d'information de laboratoire (LIS)		ehealthsuisse, Bureau des compétences et de la coordination de la Confédération et des cantons ; Académie suisse des sciences médicales ; Médecins suisses FMH (2013) Fondements juridiques de la pratique médicale quotidienne ; Confédération suisse (2015) Droits et participation des patients en Suisse		
Système d'information radiologique (SIR)	2372.10	Mise à disposition de logiciels et de modules dans le cadre d'installations radiologiques	Traitement des données alphanumériques dans le cadre d'examens radiologiques et de rapports de diagnostic.			D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 123, p. 129 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Ingenerf & Stausberg (2005) Klinische Arbeitsplatzsysteme. p. 640 ss.	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Système d'archivage et de communication d'images (PACS)	2372.20	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour la gestion des processus d'imagerie	Toutes les méthodes pour générer des données d'image, les rendre disponibles en temps réel et les archiver numériquement / système d'archivage et de communication d'images			D'après Czap (2013) Picture Archiving and Communication System (PACS) ; Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 123, p. 129 ss. ; ehealthsuisse (ohne Datum) Patientendatenmanagementsysteme ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Winter et al. (2005) Krankenhausinformationssysteme p. 573 ss.	
Système d'information de laboratoire (SIL)	2372.30	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour le diagnostic en laboratoire	Tests de laboratoire basés sur des listes de questions / missions cliniques, y compris échantillonnage, marquage des échantillons, transport des échantillons, acceptation des échantillons, identification des échantillons, distribution des échantillons, analyse en laboratoire, contrôle de la qualité, validation, transmission des rapports, interprétation, facturation.			D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 123, p. 133 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Winter et al. (2005) Krankenhausinformationssysteme p. 574 ss.	
Services d'application de planification des ressources liées aux patients	2373.00	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour les ressources liées aux patients	Enregistrement des services en soins infirmiers (PEA) ; planification des lits / gestion de l'occupation ; service d'application de planification des patients ; service d'application de planification des salles de traitement	Achat cf. 2550) ; entreposage cf. 2490),		D'après Dugas (2017) Medizininformatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 119 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte p. 568 f.	
Services de module d'entrée en service en soins infirmiers (PEA)	2373.10	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour l'enregistrement des services en soins infirmiers				D'après Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Services de module de planification des lits / gestion de l'occupation	2373.20	Mise à disposition de logiciels et de modules pour la disposition des lits et la gestion de leur occupation	Aperçu de l'occupation des lits et des fonctions de transfert associées			D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 119 ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte p. 455, p. 630	
Services de module d'ordonnement des patients	2373.30	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour l'ordonnement des patients				D'après Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte p. 455, p. 630 ; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik	
Services de module de planification des salles de soins	2373.40	Mise à disposition de logiciels et de modules pour la planification des salles de soins		Gestion de l'espace (art. 1420)		D'après Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte p. 455, p. 630 ; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik	
Services de module de planification des appareils	2373.50	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour les dispositifs de planification		Maintenance de l'équipement cf. 1160)		D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 119 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte p. 455, p. 630	
Système pharmaceutique	2373.60	Mise à disposition de logiciels et de modules pour la pharmacie		Commande interne de matériel et de services médicaux cf. 2550.93) ; achat opérationnel de matériel médical et de produits pharmaceutiques cf. 2551.11) ; achat tactique de matériel médical et de produits pharmaceutiques cf. 2552.11)		D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und PraxisS. 120 f. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Services d'application médicaux, thérapeutiques et infirmiers d'aide à la décision	2374.00	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules d'aide à la décision médicale / thérapeutique / infirmière	Aide à la décision médicale, thérapeutique et infirmière		ehealthsuisse, Bureau des compétences et de la coordination de la Confédération et des cantons ; Académie suisse des sciences médicales ; Médecins suisses FMH (2013) Fondements juridiques de la pratique médicale quotidienne ; Confédération suisse (2015) Droits et participation des patients en Suisse	D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 209 ss.	
Services de module d'aide à la décision médicale	2374.10	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules d'aide à la décision médicale				D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 209 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik	
Services de module d'aide à la décision thérapeutique	2374.20	Mise à disposition de logiciels et de modules d'aide à la décision thérapeutique				D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 209 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Services de module d'aide à la décision infirmière	2374.30	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules d'aide à la décision en soins infirmiers				D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 209 ss. ; Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte ; Lehmann (2005) Handbuch der Medizinischen Informatik	
Services de gestion et d'application de soutien non médicaux	2380.00	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour applications logicielles et modules pour la gestion stratégique d'un hôpital	Applications et modules pour la gestion médicale et non médicale du développement durable ; gestion de la qualité ; gestion des risques ; gestion de l'identité ; gestion des ressources / sourcing ; gestion des actifs / portefeuilles ; gestion informatique ; système d'information de gestion ; progiciel de gestion intégré				
Services d'applications d'aide à la décision en matière de gestion stratégique	2381.00	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules pour la génération et le traitement de l'information stratégique à des fins de gestion	Aide à la décision managériale en matière de gestion stratégique économique et celle liée aux soins médicaux, thérapeutiques ou infirmiers			D'après Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung	
Services de module d'aide à la décision pour la gestion économique et stratégique managériale	2381.10	Mise à disposition de logiciels et de modules pour la gestion non médico-stratégique d'un hôpital	Applications et modules pour la gestion de la durabilité non médicale ; gestion de la qualité ; gestion des risques ; gestion de l'identité ; stratégie de ressources / sourcing ; gestion des actifs / portefeuilles ; gestion informatique ; système d'information de gestion MIS ; systèmes d'aide à la décision EUS/ systèmes d'aide à la décision DSS ; systèmes de soutien au leadership FUS / Systèmes de soutien aux cadres supérieurs ESS			D'après Gabriel (2016) Managementinformationssystem ; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung p. 410 ss., p. 718 ss.	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Services de module d'aide à la décision en gestion stratégique des soins médicaux, thérapeutiques ou infirmiers	2381.20	Mise à disposition de logiciels et de modules pour la gestion stratégique des soins médicaux, thérapeutiques ou infirmiers d'un hôpital ; planification, suivi, contrôle et évaluation des traitements médicaux et infirmiers à un niveau stratégique.	Applications et modules pour la gestion médicale durable, la gestion de la qualité, la gestion des risques, la gestion de l'identité, la stratégie de ressources / sourcing, la gestion des actifs / portefeuilles, la gestion informatique			D'après Haas (2005) Medizinische Informationssysteme und Elektronische Krankenakte p. 549	
Services d'application de planification des ressources de l'entreprise (ERP)	2382.00	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules dans les domaines de la finance et du contrôle de gestion, des ressources humaines / GRH, du conseil juridique, du marketing et de la communication, du secrétariat / de l'administration, de la gestion des services informatiques, de la logistique, des infrastructures, de l'hygiène, de la sécurité, de l'hôtellerie et de la gestion (de portefeuille) de projets.	Service de module pour finances et contrôle de gestion ; ressources humaines / GRH ; conseil juridique et gestion des contrats ; marketing et communication ; services de secrétariat ; services TIC ; logistique ; gestion des infrastructures ; sûreté & sécurité ; hygiène ; hôtellerie ; gestion de projets			D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 120 ss. ; Gabriel (2016) Planungssystem ; Gronau (2018). Enterprise Resource Planning ; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung p. 450 ss. ; Winkelmann (2013). Enterprise Resource Planning	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Services de module pour les finances et le contrôle de gestion	2382.01	Mise à disposition de logiciels et de modules dans le domaine de la finance et du contrôle de gestion cf. 2510 ss.)	Finance médicale et non médicale			D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 122 ; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung p. 416 ss., p. 620	
Services du module pour les ressources humaines	2382.02	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules dans le département Ressources Humaines/ HRM cf. 2520 ss.)				D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 120 ss. ; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung p. 417 ss., p. 620	
Services de module pour le conseil juridique et la gestion des contrats	2382.03	Mise à disposition de logiciels et de modules dans le domaine du conseil juridique cf. 2530 ss.)				D'après GEFMA 400 (2013) Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale	
Services de module pour le marketing & la communication	2382.04	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules dans le département marketing & communication cf. 2544 ss.)	GRC			D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 120 ss. ; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung p. 421, p. 620	
Services de module pour les service de secrétariat	2382.05	Mise à disposition de logiciels et de modules au sein du secrétariat / département administratif cf. 2560 ss.)	Logiciels commerciaux standards				

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Services de module de gestion des services TIC	2382.06	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules dans le domaine de la gestion des services informatiques cf. 2300 ss.)	Soutien des processus et des fonctions d'affaires par le biais des services TIC			D'après Zarnekow (2012) Management von IT-Dienstleistungen	
Services de module d'administration logistique	2382.07	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules dans le domaine de la logistique	Logiciels et modules dans les domaines de l'approvisionnement médical et non médical, y compris la pharmacie cf. 2550 ss.) ; gestion des fournisseurs ; entreposage cf. 2490 ss.) ; transport cf. 2590 ss.) ; élimination et recyclage cf. 1170 ss.).			D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 120 ss. ; GEFMA 400:2013 Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale ; Koch et al. (2013) CAFM-Software und CAFM-Systeme p. 251 - 267 ; Laudon et al. (2016) Wirtschaftsinformatik - Eine Einführung p. 420, p. 620 ; Marchionini et al. (2013) Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM p. 5 - 8	
Services de module de gestion des infrastructures	2382.08	Mise à disposition de logiciels et de modules dans le domaine des infrastructures	Logiciels et modules dans les domaines de la maintenance cf. 1410 ss, 1990.10 ss, 1200 ss) ; de l'aménagement du territoire cf. 1420 ss, 1100 ss, 1140 ss, 1400 ff) ; de l'énergie cf. 1170 ss).			D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 122 ; GEFMA 400:2013 Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale p. 1 - 2 ; Koch et al. (2013) CAFM-Software und CAFM-Systeme p. 251 - 267 ; Marchionini et al. (2013) Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM p. 5 - 8	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Services de module de gestion de la sécurité et de la sûreté	2382.09	Mise à disposition de logiciels et de modules dans le domaine de la sécurité	Logiciels et modules dans les départements sécurité & sûreté cf. 2110 et suivants, 2120 et suivants)			D'après GEFMA 400:2013 Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale ; Marchionini et al. (2013) Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM p. 5 - 8	
Services de module de gestion de l'hygiène	2382.10	Mise à disposition de logiciels et de modules dans le domaine de l'hygiène	Logiciels et modules dans les domaines du nettoyage ; de la désinfection (art. 1300 ss.) ; du retraitement des dispositifs médicaux (art. 1390.91)			D'après GEFMA 400:2013 Computer Aided Facility Management CAFM - Begriffsbestimmungen, Leistungsmerkmale ; Koch et al. (2013) CAFM-Software und CAFM-Systeme p. 251 - 267 ; Marchionini et al. (2013) Zum Verhältnis von Facility Management und CAFM p. 5 - 8	
Services du module de gestion hôtelière	2382.11	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules dans le secteur hôtelier	Logiciels et modules dans les domaines de la restauration cf. 2219 ss.), du textile cf. 2240 ss.), de la gestion de l'hébergement et de l'immobilier d'exploitation cf. 2290), de la diversité hôtelière cf. 2200 ss.).			D'après Dugas (2017) Medizin-informatik - Ein Kompendium für Studium und Praxis p. 120 ss.	
Services de module de gestion de projet	2382.12	Mise à disposition d'applications logicielles et de modules dans le domaine de la gestion de projets et de portefeuilles de projets	Logiciels et modules pour la planification et le contrôle de projets (structuration de projets, gestion du changement, gestion des risques, planification de jalons, budget de projet, contrôle de projet/rapport)			D'après Morgroth (aucune date) Projektmanagement-Werkzeug	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Logistique	2400.00	Approvisionnement ; transport ; transbordement / ramassage ; entreposage et élimination des matériaux et transport de personnes Transport des personnes, transport et entreposage de marchandises et de matériel	approvisionnement ; entreposage ; services de transport et approvisionnement ; élimination et recyclage Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 47 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre ; Gerber (2016) LemoS 3.0 – Modèle de répartition des prestations pour les prestations de support non médicales ; Krieger (aucune date) Logistik	
Fournitures de bureau	2410.00						Pas une prestation axée sur les résultats
Gestion des documents	2420.00	Coordination et pilotage des flux de documents existants sous forme électronique ou papier (mémoire, rappel, traitement, impression, copie, direction, distribution)	Voir prestations inférieures	Documentation médicale		D'après SNV SN EN 15221-4:2011 (F) p. 47	Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Services postaux	2422.00	Exploitation de la logistique postale du point poste, exécution des services internes et externes de messagerie et de distribution du courrier	Réception, ouverture, compilation, distribution, emballage, tamponnage, affranchissement, numérisation, enregistrement et envoi de lettres et de colis, y compris documentation de livraison, acheminement par tube pneumatique	Transports externes de marchandises (cf. 2443), approvisionnement en matériaux (cf. 2550)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 48 ; DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 6	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Médiathèque non médicale &et archivage	2423.00	Exploitation d'une médiathèque et coordination, administration et contrôle des archives	Mise à disposition de livres, journaux, supports audiovisuels, nomenclature de médiathèque, gestion des prêts ; archivage interne et externe, approvisionnement et usage de systèmes d'archivage adaptés au traitement et au rappel des enregistrements, archives des plans CAO, des plans de construction, des données RH, de la comptabilité et des données médicales	Destruction et élimination (cf. 1173 ss.)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 48	
Déménagements	2430.00	Planification et exécution des déménagements	Détermination des prestations de transport et d'installation nécessaires, fixation et coordination des délais de déménagement et d'installation, démontage, transport, montage et mise en service du mobilier, des appareils TIC et des objets personnels, mouvements des personnes , acceptation des prestations de transport et d'installation ; petits travaux d'améliorations d'immeubles	Améliorations des bâtiments (p Projet), optimisation du portefeuille (cf. 9600), projets de déménagements qui dépassent le cadre de l'entreprise (p Projet)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 48 ; DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 6	
Mobilité	2440.00	Du point de vue de la promotion nécessaire à l'entreprise des personnes et des produits	Voir prestations inférieures			D'après SNV-SN-EN-15221-4:2011 (F) p. 49	Intégré dans transport de personnes
<u>Prestations de transport & d'approvisionnement</u>	2443.00	Transport et mise à disposition de biens et de personnes au sein d'un site ou entre sites	Planification des services de transport et d'approvisionnement ; gestion des missions des services de transport et d'approvisionnement ; transport de passagers ; transport et distribution de marchandises ; gestion du parc automobile ; facturation et gestion de la qualité des services de transport et d'approvisionnement Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 49	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Planification de la capacité de transport et d'approvisionnement	2443.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des prestations de transport et d'approvisionnement				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion des missions de transport et d'approvisionnement	2443.02	Organisation et coordination des missions dans le domaine des prestations de transport et d'approvisionnement	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Transport de personnes	2443.10	Acheminement de personnes sans accompagnement médical	Transport externe et interne de voyageurs Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 49	
Services externes de transport de personnes	2443.11	Acheminement de personnes du site à la destination et retour	Déplacements pour les patients, le personnel et les visiteurs en dehors du site, gestion du personnel de conduite et du bon état de marche des véhicules	Accompagnement médical, services de secours		D'après Liste des moyens et appareils 832.112.31 (2019) SR-832.112.31 Listes commentées des moyens et appareils (2013) Art. 26 et 27	
Transport et distribution de marchandises	2443.20	Transport et distribution de marchandises et de matériels	Transport et distribution externes et internes de marchandises Expédition et distribution de marchandises et de matériels, en interne ou en externe	Services postaux cf. 2422) ; Voir aussi services subordonnés			
Transport et distribution externes de marchandises non dangereuses	2443.21	Transport et distribution externes de marchandises et de matériels qui ne sont pas considérées comme dangereux	p. ex. alimentation/restauration, linge, meubles, fournitures de bureau		À prendre en compte lors de l'exécution Contrôle de température GDP	D'après GMP Navigator (aucune date) GMP und GDP Guidelines	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Transport et distribution externes de marchandises dangereuses	2443.22	Transport et distribution externes de marchandises et de matériels qui sont considérées comme dangereux	Marchandises et de matériels qui sont considérées comme dangereux		À prendre en compte lors de l'exécution : Ordonnance relative au Exigences nationales et internationales en matière de transport des marchandises dangereuses par route, -accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route, ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable, la réglementation IATA pour le transport des produits dangereux ; l'expéditeur est responsable conformément à la loi	D'après l'Accord européen relatif au transport international des marchandises dangereuses par route 0.741.621 (1957/2017) ; IATA (2018) IATA Gefahrentutvorschriften ; ordonnance relative au transport des marchandises dangereuses par route 741.622 (2002/2017) Art. 7 ; ordonnance sur les conseillers à la sécurité pour le transport de marchandises dangereuses par route, par rail ou par voie navigable SR 741.622 (2001/2016)	
Transport et distribution externes de produits stupéfiants	2443.23	Transport et distribution externes de produits stupéfiants dans le respect des dispositions légales	Tous les sStupéfiants		À prendre en compte lors de l'exécution : Loi fédérale sur les stupéfiants et les substances psychotropes	D'après Loi fédérale sur les stupéfiants et les substances psychotropes 812.121. (1951/ 2018)	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Transport et distribution internes de marchandises non dangereuses	2443.24	Transport et distribution internes de marchandises et de matériels qui ne sont pas considérés comme dangereux	p. ex. alimentation / restauration, linge, meubles, fournitures de bureau ; lits ; échantillons de laboratoire				
Transport et distribution internes de produits stupéfiants	2443.26	Transport et distribution internes de produits stupéfiants dans le respect des dispositions légales	Produits stupéfiants		À prendre en compte lors de l'exécution - Loi fédérale sur les stupéfiants et les substances psychotropes	D'après Loi fédérale sur les stupéfiants et les substances psychotropes 812.121. (1951/ 2018)	
Comptabilisation des prestations de transport et d'approvisionnement	2443.30	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations de transport et d'approvisionnement.	Assurer l'administration des contenus nécessaires à la facturation, le déclenchement de la facturation, le suivi et assurer le décompte / l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion de la qualité de prestations de transport et d'approvisionnement	2443.40	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité dans le domaine des prestations de transport et d'approvisionnement	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Contrôle de la qualité des prestations de transport et d'approvisionnement	2443.41	Suivi des résultats, les structures et les processus des prestations de transport et d'approvisionnement et examen de leur développement et de leur succès ou des problèmes et des besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Assurance / amélioration de la qualité dans le domaine des services de transport et de prestation.	2443.42	Intégration des résultats des tests de qualité sous la forme d'ajustements d'objectifs ou de méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage dans le domaine des services de transport et de prestation				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion des Stocks et contrôle des entrées de marchandises	2490.00	Mise en place de la gestion des stocks et du contrôle des entrées de marchandises pour des matériels médicaux et non médicaux	Planification de la gestion des entrepôts ; gestion des missions de stockage ; contrôle des entrées de marchandises ; gestion des entrepôts ; prélèvement ; facturation et gestion de la qualité des services de gestion des entrepôts Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures			
Planification des prestations de stockage	2490.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre pour l'exécution des services de stockage				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion des missions de stockage	2490.02	Organisation et coordination des missions des services de stockage	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Gestion des stocks de matériels médicaux et non médicaux et non manufacturés	2490.20	Mise en place de l'entreposage intermédiaire et de l'entreposage de matériels médicaux et non médicaux et marchandises dangereuses	Gestion du stockage du matériel non médical / médical et des marchandises dangereuses Entreposage de matériels médicaux : médicaments et produits pharmaceutiques conformément à l'ordonnance sur les dispositifs médicaux ; Entreposage de matériels non médicaux : p. ex. mobilier, œuvres d'art, produits cosmétiques et de soins, alimentation, textiles, lessives, produits de nettoyage, produits chimiques	Voir prestations inférieures Transport et distribution de marchandises cf. 2443 ss.), approvisionnement cf. 2550)	À prendre en compte lors de l'exécution : Loi fédérale sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses, ordonnance sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses ordonnance sur les dispositifs médicaux ; liste des moyens et appareils	D'après SR 812.213 Ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001/2019) ; Liste des moyens et appareils 832.112.31 (2019) ; SR 812.213 Ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001) ; SR 832.112.31 Listes commentées de moyens et d'appareils (2013) et	
Gestion de l'inventaire du matériel médical	2490.21	Sécurisation de l'entreposage provisoire et de l'entreposage du matériel médical	Stockage de matériel médical : médicaments et dispositifs médicaux conformément à l'ordonnance sur les dispositifs médicaux	Transport et distribution de marchandises cf. 2443 ss.) ; approvisionnement (2550) ; entreposage de matériel non médical (2490.22) ; entreposage de marchandises dangereuses (2490.23)	Loi fédérale sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses, ordonnance sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses ; ordonnance sur les dispositifs médicaux ; liste des moyens et appareils	D'après SR 812.213 Ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001/2019) ; Liste des moyens et appareils 832.112.31 (2019)	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Gestion des stocks de matériel non médical	2490.22	Assurer l'entreposage provisoire du matériel non médical	Stockage de matériel non médical : par ex. meubles, objets d'art, cosmétiques et produits d'entretien, denrées alimentaires, textiles, détergents, détergents, produits de nettoyage, produits chimiques.	Transport et distribution de marchandises cf. 2443 ss.) ; approvisionnement (2550) ; entreposage de matériel médical (2490.22) ; entreposage de marchandises dangereuses (2490.23)	Loi fédérale sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses, ordonnance sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses ; ordonnance sur les dispositifs médicaux ; liste des moyens et appareils	D'après SR 812.213 Ordonnance sur les dispositifs médicaux (2001/2019) ; Liste des moyens et appareils 832.112.31 (2019)	
Gestion du stockage des marchandises dangereuses	2490.23	Assurer l'entreposage provisoire et l'entreposage des marchandises dangereuses	Gaz liquéfiés ou sous pression / classe de stockage 2 ; liquides inflammables / classe de stockage 3 ; matières solides inflammables / classe de stockage 4.1 ; matières qui s'enflamment spontanément / classe de stockage 4.2 ; matières qui forment des gaz inflammables / classe de stockage 4.3 ; matières comburantes / classe de stockage 5 ; matières toxiques / classe de stockage 6.1 ; matières corrosives / classe de stockage 8 ; matières liquides / classe de stockage 10/12 ; matières solides/classe de stockage 11/13	Transport et distribution de marchandises cf. 2443 ss.) ; approvisionnement (2550) ; entreposage de matériel médical et non médical (2490.21, 2490.22)	Loi fédérale sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses, ordonnance sur la protection contre les substances et les préparations dangereuses ; ordonnance sur les dispositifs médicaux ; liste des moyens et appareils	D'après Beutler et al. (2018) Lagerung gefährlicher Stoffe ; Directives CFST 1825 (2005) Liquides inflammables. Entreposage et manipulation ; Directives CFST 6501 (1990) Acides et bases	
Préparation des commandes	2490.30	Préparation de matériel médical et non médical ainsi que de marchandises dangereuses selon les ordres spécifiés.	Préparation des commandes de matériel non médical / médical et de marchandises dangereuses	Voir prestations inférieures		D'après Krieger (aucune date) Kommissionierung	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Préparation des commandes de matériel médical	2490.31	Préparation des commandes de matériel médical		Inspection des marchandises entrantes (2490.10) ; transport et distribution des marchandises cf. 2443 ss.) ; approvisionnement (2550) ; gestion des entrepôts (2490.20) ; mise en service du matériel non médical (2490.32) ; prélèvement des marchandises dangereuses (2490.31)			
Préparation des commandes de matériel non médical	2490.32	Préparation de commandes de matériel non médical		Inspection des marchandises entrantes (2490.10) ; transport et distribution des marchandises cf. 2443 ss.) ; approvisionnement (2550) ; gestion des entrepôts (2490.20) ; mise en service du matériel médical (2490.31) ; prélèvement des marchandises dangereuses (2490.31)			
Préparation des commandes de marchandises dangereuses	2490.33	Préparation des commandes de marchandises dangereuses		Inspection des marchandises entrantes (2490.10) ; Transport et distribution des marchandises cf. 2443 ss.) ; Approvisionnement (2550) ; Entreposage du matériel médical et non médical (2490.20) ; Prélèvement du matériel médical et non médical (2490.31)			
Comptabilisation des services d'entreposage	2490.40	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations dans les services de stockage				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Gestion de la qualité des services de stockage	2490.50	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité au sein des services de stockage	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Contrôle de la qualité des services de stockage	2490.51	Suivi des résultats, des structures et des processus au sein des services de stockage et les examiner en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration.	Audits de qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Assurance / amélioration de la qualité des services de stockage	2490.52	Intégrations des résultats des contrôles qualité sous la forme d'ajustements des objectifs ou des méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage au sein des services de stockage				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Prestations de support de gestion	2500.00	Prestations de services dans le domaine du support non médical qui soutiennent le management de l'organisation	Finances et contrôle de gestion ; ressources humaines / GRH ; conseil juridique et gestion des contrats ; marketing et communication ; services de secrétariat ; services TIC Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (D) p. 48	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Finances et contrôle de gestion	2510.00	Prestations de services en lien avec la finance et la comptabilité dans le domaine des prestations de support non médicales	Comptabilité externe / comptabilité financière ; comptabilité interne / contrôle de gestion Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (D) p. 48	
Planification des prestations de finances et contrôle de gestion	2510.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre pour l'exécution des services au sein du département finances & contrôle de gestion				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion des missions des finances & du contrôle de gestion	2510.02	Organisation et coordination des missions au sein du département finances & contrôle de gestion	Acceptation des commandes ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des commandes ; coordination de l'exécution des commandes ; information sur l'état des commandes ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Comptabilisation des services financiers et de contrôle de gestion	2510.10	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations au sein du département finances & contrôle de gestion				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Management de la qualité des services financiers et de contrôle de gestion	2510.20	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité au sein du département finances & contrôle de gestion	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Contrôle qualité des services financiers et de contrôle de gestion	2510.21	Suivre les résultats, les structures et les processus au sein du département finances & contrôle de gestion et les examiner en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration.	Audits de qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDCA Cycle	
Assurance de la qualité / amélioration des services financiers et de contrôle de gestion	2510.22	Intégrer les résultats des contrôles qualité sous la forme d'ajustements des objectifs ou des méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage au sein du département finances & contrôle de gestion				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDCA Cycle	
Comptabilité externe / Comptabilité financière	2511.00	Prestations de services de comptabilité ; inventaire ; clôture annuelle dans le domaine des prestations de support non-médicales	Comparabilité financière, comptabilité analytique d'exploitation, gestion de la trésorerie / planification des liquidités ; bilan (intermédiaire / exceptionnel) ; comptes de résultat / bilan	Stratégie de Gestion du financement (cf. 9620), comptabilité des immobilisations (cf. 1140.40)		D'après SN EN 15221-4:2011 (D) p. 48 ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 440, 443 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre	
Actif immobilisé, propriété	2512.00						Pas une prestation axée sur les résultats

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Comptabilité interne / Controlling, reporting	2513.00	Services de contrôle et d'établissement de rapports venant à l'appui de l'organisation dans le domaine des prestations de support non médicales	Contrôle stratégique, dispositif et opératif de tous les domaines ; surveillance ; comptabilité analytique (complète / partielle) (types de coûts / centres de coûts / unités de coûts / calcul des coûts de processus) ; calcul des performances ; calcul pré-budget-réel ; calculs ; création, communication et entretien de chiffres clés / systèmes de contrôle de gestion / reporting à l'échelle de l'entreprise et spécifiques à une division ou à un groupe professionnel ; benchmarking ; budgétisation ; planification financière ; contrôle des liquidités ; contrôle des investissements	Contrôle médical		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 51 ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 440 - 441, 443 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre ; Sonntag (2017) Betriebswirtschaftliches Controlling, p. 442 ss. ; Thiede (2017) Bedeutung des internen Finanzcontrollings für die Strukturentwicklung von Krankenhäusern p. 279 – 284 ; Töpfer (2017) Ganzheitliche Steuerung der Klinik ; Zapp (2009) Internes Rechnungswesen p. 366ss. ; Zapp (2017) Controlling und Management p. 589 ; Zapp (2017) Betriebswirtschaftliches Rechnungswesen ; Zapp (2018) Controlling ; Zapp (2018) Informationsmanagement durch internes Rechnungswesen	
Gestion RH	2520.00	Prestations de services de la gestion RH dans le domaine des prestations de support non médicales	Administration : planification ; contrôle recrutement ; licenciement ; gestion ; formation ; évaluation ; formation continue du personnel ; sondages auprès des employés			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 51	
Planification des ressources humaines	2520.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des services dans le domaine des ressources humaines.				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Gestion des missions des ressources humaines	2520.02	Organisation et coordination des missions dans le domaine des ressources humaines	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDCA Cycle	
Planification du personnel	2520.90	Assurer la disponibilité du personnel nécessaire en termes de qualité et de quantité	Détermination des besoins en personnel ; descriptions de poste / des tâches ; profils de besoins ; évaluations des fonctions ; plans des postes ; plan de répartition des activités			D'après Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 445 - 446 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre ; Nissen (aucune date) Personalplanung	
Contrôle du personnel	2520.91	Contrôle des processus du personnel	Statistiques concernant la nomination des employés, les mouvements de personnel, etc., les absences et la gestion de l'absentéisme du personnel, le suivi du budget de personnel.			D'après Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 445 - 446 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre	
Gestion du personnel	2520.92	Domaines de conception et mesures individuelles du développement de l'entreprise en ce qui concerne les questions de personnel	Principes de leadership ; règlements sur les compétences ; lignes directrices ; instructions organisationnelles ; concepts de gestion du milieu de travail ; concepts d'initiation ; évaluations des employés ; mise en œuvre de la gestion du changement.			D'après Bartscher (aucune date) Personalmanagement ; Chand (aucune date) Workplace Re-Engineering in Hospital ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 442 - 445 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre ; Reijula & Ruohomäki (2018) Perception of hospital environment before and after relocation ; Töpfer (2017) Checkliste für erfolgreiches Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Évaluation des employés / sondages	2520.93	Évaluation de la satisfaction au travail et celle du personnel	Accords ciblés / systèmes de retour d'information ; systèmes d'incitation / de motivation ; système de suggestions ; enquêtes auprès des employés			D'après Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 445 - 446 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre	
Comptabilisation des prestations des ressources humaines	2520.94	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations des ressources humaines				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion de la qualité des prestations des ressources humaines	2520.95	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité au sein des prestations des ressources humaines	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Inspection de la qualité des services des ressources humaines	2520.96	Suivi des résultats, des structures et des processus des prestations des ressources humaines et analyse du développement et du succès ou des problèmes et des besoins d'amélioration.	Audits de qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Assurance / amélioration de la qualité des prestations des ressources humaines	2520.97	Intégration des résultats des tests de qualité sous la forme d'ajustements d'objectifs ou des méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage au sein des prestations des ressources humaines.				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Administration du personnel Décompte de salaire	2521.00	Administration du personnel des mesures liées au personnel Administration des salaires et des pensions de retraite dans le domaine des prestations de support non médicales	Gestion des dossiers du personnel ; contrats de travail ; regroupement ; calculs de rémunération ; fiches de paie ; congés / frais de déplacement ; déclaration à l'assurance sociale			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 51 ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 445 - 446 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre ; Nissen (aucune date) Personalverwaltung	
Recrutement / licenciement	2522.00	Acquisition du personnel nécessaire sur les plans qualitatif, quantitatif, temporel et spatial Aide au recrutement de personnel	Appels d'offres / marketing du personnel ; rédaction des contrats ; sélection du personnel ; recrutement ; licenciement ; préparation des certificats ; avertissements / préavis de licenciement ; contact avec les représentants du personnel			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 51 ; Bartscher (aucune date) Personalbeschaffung ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 445 - 446) ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre	
Formation initiale et formation continue du personnel	2523.00	Mesures pour le développement du personnel Soutien à la formation initiale et à la formation continue dans le domaine des prestations de support non médicales	Séances d'information internes et externes ; formations ; cours			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 52 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre	
Service juridique & et gestion des contrats	2530.00	Soutien au service juridique et à la gestion des contrats dans le domaine des prestations de support non médicales	Conseil juridique ; assistance en matière de brevets et de droits d'auteur ; services d'assurance ; gestion de contrats ; représentation devant les tribunaux et les autorités	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 52 ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 447 - 448	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Planification des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats	2530.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des services dans le domaine du conseil juridique et de la gestion des contrats				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion des missions de conseils juridiques et de gestion des contrats	2530.02	Organisation et coordination de missions dans le domaine du conseil juridique et de la gestion des contrats	Réception des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Représentation devant les tribunaux et les autorités	2530.10	Exécution judiciaire et exécution des droits juridiques ; commissionnement / coopération avec des avocats externes	Exécution des créances en cours ; exposé des motifs de l'action			D'après Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 448	
Comptabilisation des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats	2530.20	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations dans le domaine du conseil juridique et de la gestion des contrats				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion de la qualité des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats	2530.30	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité dans le domaine du conseil juridique et de la gestion des contrats	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Contrôle de qualité des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats	2530.31	Suivi des résultats, des structures et des processus des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats et examen de leur évolution et de leur succès, des problèmes et des besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDCA Cycle	
Assurance / amélioration de la qualité des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats	2530.32	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements des objectifs ou des méthodes ou étendre le cycle d'amélioration de l'apprentissage au sein des prestations de conseils juridiques et de gestion des contrats				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDCA Cycle	
Service juridique	2531.00	Soutien concernant le Conseil juridique, affaires judiciaires dans le domaine des prestations de support non-médicales	Assistance et conseil dans tous les domaines des questions juridiques ; préparation d'avis juridiques ; service de conformité ; préparation d'informations juridiques / brochures ; assistance dans les projets d'acquisition ; préparation de concepts de participation ; questions anti monopole			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 52 ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 447 - 448	
Prise en charge des brevets et des droits d'auteur	2532.00	Administration des brevets et des droits d'auteur dans le domaine des prestations de support non-médicales				D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 52	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Prestations de services d'assurance	2533.00	Gestion et optimisation des assurances dans le domaine des prestations de support non médicales Concept de concept d'assurance ; questions de droit de la responsabilité ; conception de contrats avec des compagnies d'assurance ; traitement des sinistres ; structuration juridique du transfert de risques				D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 53 ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 448	
Gestion du contrat	2534.00	Création, configuration, parachèvement et surveillance de contrats (standards) de droit civil / public ou de modifications de contrats, vérification et archivage de contrats, préparation et examen des conditions générales de vente / livraison dans le domaine des prestations de support non médicales	Contrats de travail ; cooptation / contrats d'approvisionnement ; contrats d'utilisation	Contrats dans le cadre de locations immobilières à des tiers (cf. 1140.10)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 53 ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 448	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Marketing et communication	2540.00	Communication d'entreprise, prestations de services de promotion et de marketing dans le domaine des prestations de support non médicales	Services de marketing et de communication			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 53	
Planification des prestations de marketing et de communication	2540.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des prestations de marketing et de communication				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDCA Cycle	
Gestion des missions du marketing et de la communication	2540.02	Organisation et coordination des missions du marketing et de la communication	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDCA Cycle	
Prestations de marketing et de communication	2540.10	Planification et mise en œuvre de la stratégie marketing et de communication de l'entreprise	Toutes les mesures de marketing et de communication (par ex. diffusion par e-mail, intranet, magazine interne / externe, enquêtes, Internet, journées portes ouvertes, séances d'information, rapport annuel, discussions, films) pour les personnes et institutions internes et externes telles que les employés, les assurés /patients, les médecins référents, autres institutions sanitaires, autorités sanitaires, associations, médias, public, banques, assurances, etc. afin d'informer, sensibiliser, renforcer l'image, instaurer la confiance, communiquer dans les crises.			D'après Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 464 - 466 ; Töpfer & Leffler (2017) Prozess des Krisenmanagements und Grundsätze der Krisenkommunikation ; Töpfer (2017) Marktorientierte Ausrichtung und Gestaltung aller Klinikaktivitäten	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Comptabilisation des prestations de marketing et de communication	2540.20	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations de marketing et de communication				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion de la qualité des prestations de marketing et de communication	2540.30	Mise en œuvre de la stratégie de management de la qualité des prestations de marketing et de communication	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; maintien de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Assurance qualité pour les prestations de marketing et de communication	2540.31	Suivi des résultats, des structures et des processus pour les prestations de marketing et de communication et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Assurance / amélioration de la qualité des prestations de marketing et de communication	2540.32	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage au sein des prestations de marketing et de communication				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
<u>Approvisionnement</u>	2550.00	Approvisionnement de l'entreprise en matériaux, services, matériels d'exploitation, équipements de travail, droits et informations Voir prestations inférieures	Planification des achats, gestion des commandes, achats opérationnels et tactiques, facturation et gestion de la qualité des services d'achats Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après Krieger (aucune date) Beschaffung	
Planification du rendement en matière d'approvisionnement	2550.90	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des prestations dans le service des achats.				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion des missions de l'approvisionnement	2550.91	Organisation et coordination des missions dans le service achats	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Commande interne	2550.92	Toutes les opérations liées aux commandes internes d'articles et de services, par exemple le magasin central / les achats centraux.					
Commande interne de matériel et services médicaux	2550.93	Toutes les transactions liées aux commandes internes d'articles médicaux et à vos services, par exemple au magasin central / au service central des achats.					

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Commande interne de matériel et de services non médicaux	2550.94	Toutes les transactions liées aux commandes internes d'articles non médicaux et à vos services, par exemple au magasin central / au service central des achats.					
Comptabilisation des services d'approvisionnement	2550.95	Comptabilisation et facturation interne ou externe des prestations dans le service d'approvisionnement	Assurer l'administration du contenu nécessaire pour la facturation ; déclencher la facturation ; suivre et assurer le règlement des factures et l'exécution			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion de la qualité des services d'approvisionnement	2550.96	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité dans le service d'approvisionnement	Inspection de la qualité ; assurance de la qualité / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Inspection de la qualité des services d'approvisionnement	2550.97	Suivi les résultats, les structures et les processus du service d'approvisionnement et examen du développement et de la réussite ou des problèmes et des améliorations nécessaires.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Assurance / amélioration de la qualité des services d'approvisionnement	2550.98	Intégration des résultats des tests de qualité sous la forme d'ajustements des objectifs ou des méthodes ou prolonger le cycle d'amélioration de l'apprentissage dans le service d'approvisionnement				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDCA Cycle	
Approvisionnement opérationnel	2551.00	Mise en place de l'approvisionnement conforme aux exigences de la stratégie d'approvisionnement et des directives d'approvisionnement stratégiques / tactiques	Approvisionnement opérationnel non médical / médical Contrôle des stocks, évaluation des besoins, sélection des produits au sein de la catégorie, commande, suivi de commande (y compris la collaboration avec le service logistique), logistique d'approvisionnement, vérification des factures et respect de la chaîne des prestations, collaboration avec les services ayant émis des besoins Voir aussi prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 7 ; Krieger (aucune date) Beschaffung ; Lexique économique Gabler (2014) approvisionnement	
Approvisionnement opérationnel médical	2551.10	Approvisionnement opérationnel de matériel médical / médicaments et de prestation de services médicaux	Matériel médical ; produits pharmaceutiques et services médicaux Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures			
Approvisionnement opérationnel non médical	2551.20	Approvisionnement opérationnel non médical de matériel non médical et de prestations de services non médicales	Équipements et services non médicaux Voir prestations inférieures	Voir prestations inférieures			

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Approvisionnement tactique	2552.00	Mise en place à long terme de l'approvisionnement conforme aux exigences à des conditions avantageuses	Étude du marché des approvisionnements, détermination du modèle d'approvisionnement centralisé et/ou décentralisé, gestion des groupes de matériels (analyse, évaluation et sélection des matériels), contrôle de l'approvisionnement, analyse et évaluation des fournisseurs (respect et garantie des directives aux hôpitaux de soins aigus en lien avec le mandat de prestation et le stock de pandémie) et sélection, gestion de la relation avec les fournisseurs, marketing d'approvisionnement ; négociations, conclusion et contrôle des accords-cadres, planification et mise en œuvre des systèmes informatiques de soutien adaptés, création de portefeuilles d'approvisionnement, évaluation des portefeuilles, gestion des interfaces des centres de besoins médicaux et non médicaux, spécifications produits, structure de prix et de conditions, planification des commandes et analyse de la valeur, mutualisation des besoins, définition des process de la chaîne de prestations, soumissions, négociations de coopérations, système de formulaires Voir aussi prestations inférieures	Voir prestations inférieures		D'après Engelke & Oswald, J. (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche p. 455 - 459 ; Krieger (aucune date) Beschaffung Springer Gabler Wirtschaftslexikon (2014) Beschaffung ;	
Approvisionnement tactique pour des matériels non médicaux	2551.21 -> 2552.21	Approvisionnement tactique de matériel non médical	Importance tactique de l'approvisionnement de tous les matériels qui ne relèvent pas de l'ordonnance sur les dispositifs médicaux (p. ex. mobilier, œuvres d'art, produits cosmétiques et de soins, alimentation, textiles, lessive, produits de nettoyage, produits chimiques)	Logistique cf. 2400), entreposage cf. 2490), Approvisionnement opérationnel cf. 2551 ss.), stratégie de ressources et de sourcing cf. 9500)			La numérotation n'était pas correcte et a été changée pour la version 2.0
Services de secrétariat traductions	2560.00	Prestations de services de secrétariat et de traduction dans le domaine des prestations de support non médicales	Services de secrétariat ; traductions ; reprographie ; services de voyage	Voir prestations inférieures		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 54	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Planification des services de secrétariat	2560.01	Définition des objectifs et des facteurs de succès et préparation de la mise en œuvre des services de secrétariat.				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion des missions pour les services de secrétariat	2560.02	Organisation et coordination de missions dans le domaine des services de secrétariat	Acceptation des missions ; clarification du contenu et des exigences spécifiques des missions ; coordination de l'exécution des missions ; information sur l'état des missions ; assurer la satisfaction des clients.			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Services de secrétariat	2560.10	Mesures administratives, organisationnelles et administratives					
Traductions	2560.20	Traduction de textes					
Comptabilisation des services de secrétariat	2560.30	Comptabilisation et facturation interne ou externe des services de secrétariat				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Gestion de la qualité des services de secrétariat	2560.40	Mise en œuvre de la stratégie de gestion de la qualité des services de secrétariat	Inspection de la qualité ; assurance / amélioration de la qualité ; mesures pour atteindre les objectifs de qualité ; tenue de la documentation sur la qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
Contrôle de la qualité des services de secrétariat	2560.41	Suivi des résultats, des structures et des processus pour les services de secrétariat et examen en termes de développement et de réussite ou de problèmes et de besoins d'amélioration.	Audits qualité			D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Assurance de la qualité / amélioration des services de secrétariat	2560.42	Intégration des résultats du contrôle qualité sous la forme d'ajustements de cibles ou de méthodes ou prolongation du cycle d'amélioration de l'apprentissage au sein des services de secrétariat				D'après The W. Edwards Deming Institute (aucune date) The PDSA Cycle	
<u>Gestion tactique des ressources</u>	2590.00	Considérations interdisciplinaires dépendant des prestations et effort d'optimisation dans le domaine des ressources non médicales	Considérations interdisciplinaires dépendant des prestations et effort d'optimisation dans le domaine de toutes les ressources non médicales telles que p. ex. infrastructures immobilières, énergie et fluides, appareils (mobiles) non médicaux et leur entretien, salles en étages et en sous-sol, produits alimentaires, linge, biens de consommation, moyens financiers, matériel informatique, logiciels, personnels, créneaux horaires, savoir-faire médical et non médical (au lieu approprié), ressources de transport (véhicules, conteneurs, etc ...), disponibilité système, propreté / hygiène, déchets / matériaux ; Connaissance et démonstration des relations et de l'impact des ressources non médicales entre elles et en lien avec le coeur de métier, le contrôle des ressources non médicales par des indicateurs et grâce à des applications logicielles adaptées, calcul de scénarios et de variantes lors de changements dans les paramètres de ressources et au regard des décisions stratégiques concernant les investissements et les ressources	Administration des immeubles (cf. 1100 ss.), gestion des surfaces (cf. 1420), logistique (cf. 2400), Finances et Controlling (cf. 2510), approvisionnements (cf. 2550 ss.), gestion RH (cf. 2520), stratégie de ressources / sourcing (cf. 9500)		D'après Gerber (2014) Umfang und Anforderungen eines IT-gestützten, nicht-medizinischen, operativen Ressourcenmanagements im Spital - Qualitative Vorstudie ; Haubrock (2018) Materialmanagement	
Le catalogue spécifique des prestations	2900.00						Pas une prestation axée sur les résultats

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Informatique-d'entreprise	2910.00						Nouvelle systématique dans le contexte des services TIC
Spécifique à la branche	2990.00						Pas une prestation axée sur les résultats

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Gestion de projet	3000.00	Initialisation ; planification ; exécution ; contrôle et clôture de projets	<p>Domaines de connaissance de la gestion de projet :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Intégration, rapports et changements (classification du projet basée sur les définitions internes, y compris les exigences relatives aux processus et aux compétences en matière de rapports et de changements, assurer le soutien du projet (gestion) par le comité de direction, discuter de la relation entre les efforts et les avantages et la signification par des décisions claires 2. Environnement et parties prenantes (solicitation de toutes les parties concernées et impliquées, clarification des rôles (tâche / compétences / responsabilités)) 3. Communication et documentation (clarification de qui est informé quand et comment, création d'un dossier de projet central avec autorisations correspondantes) 4. Buts (définition des buts obligatoires et facultatifs, si possible selon le principe SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes, planifiés)) 5. Contenu / champ d'application/ portée et structuration du projet (définition des résultats en coordination avec les objectifs, les jalons et la qualité) 6. Ressources humaines et organisation (composition significative et interdisciplinaire de l'équipe de projet, libération des ressources humaines nécessaires, clarification des rôles (tâche / compétences / responsabilités)) 7. Dates et jalons (clarification des dates clés importantes telles que les séances de comité de pilotage et / ou rapports et jalons intermédiaires et dates de fin) 8. Coûts / finances (clarification du budget (y compris les ressources en personnel)) 9. Risques (menaces et opportunités) (clarification des principaux risques avec les mesures correspondantes) 10. Qualité (clarification de la compréhension des critères de qualité (en coordination avec l'objectif et le budget)) 11 Approvisionnement et contrats (clarification des processus et compétences en coordination avec les services d'approvisionnement centraux existants) 	Toutes les activités définies en dehors du projet		D'après DIN 69901:2009 Projektmanagementsysteme, Teil 2: Prozesse, Prozessmodell ; Teil 3: Methoden ; Teil 4: Daten, Datenmodell ; Teil 5: Begriffe ; Gerber (2017, p. 13) Projektmanagement in Spitälern (PM in HC) - Bestandsaufnahme und Handlungsempfehlungen ; ISO 21500:2013 Lignes directrices sur le management de projet (2017) Project Management Body of Knowledge - (PMBOK Guide)	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Prestations de gestion stratégiques	9000.00	Planification, mise en œuvre et contrôle de la stratégie de l'entreprise ; définition des objectifs et des mesures à long terme ; systèmes cibles Regroupement des fonctions centrales ou des prestations communes qui sont utilisables pour tous les produits et qui font partie du niveau stratégique (planification et controlling stratégiques)	Développement durable ; gestion de la qualité ; gestion des risques ; identité d'entreprise ; gestion des ressources et du sourcing ; gestion des actifs et du portefeuille ; gestion TIC ; Voir les produits inférieurs spécifiques	Voir prestations y relatives Sous-produits spécifiques		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 22 ; Braun von Reinersdorff (2007) Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management ; Braun von Reinersdorff & Rasche (2017) Entscheidungsorientiertes Klinikmanagement – Vom Zielsystem zum Wettbewerbsvorteil ; Eichhorn (2008) Von der Krankenhausbetriebslehre zur Krankenhaus-Managementlehre ; Eichhorn (2008) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre ; Eichhorn & Oswald (2017) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre ; Gabler Wirtschaftslexikon (aucune date) Strategisches Management ; Haubrock (2018) Bedeutung des Managements in der Gesundheitswirtschaft ; Knoth et al. (2012) Exzellenzmanagement - Bausteine eines strategischen und operativen Managements im Krankenhaus ; Lohfert (2017) Management und Planungsaufgaben ; Lungen & Zluhan (2017) Strategisches Krankenhausmanagement - in der Praxis ; Oswald et al. (2017) Krankenhaus-Managementlehre - Theorie und Praxis eines integrierten Konzepts ; Salfeld et al. (2009) Modernes Krankenhausmanagement - Konzepte und Lösungen ; Töpfer & Albrecht (2017) Konsequenzen für das strategische und operative Management von Kliniken bei sich verändernden und verschärfenden Rahmenbedingungen	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Durabilité	9100.00	Développement d'une politique d'échelle de l'entreprise de réduction des besoins en ressources, utilisation économique des locaux tels que les bâtiments et les surfaces ainsi que l'amélioration de la santé et du bien-être des personnes (responsabilité sociale) dans le domaine des prestations de support non médicales	Planification du cycle de vie / ingénierie du cycle de vie ; système de gestion de l'environnement ; gestion de l'énergie ; activités de protection de l'environnement Voir prestations subordonnées	Entretien des équipements techniques spéciaux p. ex. panneaux photovoltaïques Mesures opérationnelles et justificatif du respect des lois (cf. 2130)		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 23	
Planification du cycle de vie / Ingénierie	9110.00	Mise à disposition d'une perspective de long terme, à l'échelle de l'entreprise, en lien avec la valeur patrimoniale, soutien aux prises de décisions pour les investissements et stratégies de maintenance dans le domaine des prestations de support non médicales.				D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 23 ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Système de gestion environnementale	9180.00	Définition et mise en œuvre d'un système global de gestion environnementale en lien avec la structure de l'organisation, les compétences, les comportements, les procédures formelles, le déroulement et les moyens de la détermination et de l'exécution de la politique environnementale dans le domaine des prestations de support non-médicales.	Structure organisationnelle ; responsabilités ; comportements ; procédures formelles ; procédures et moyens pour définir la mise en œuvre de la politique environnementale			D'après Günther (aucune date) Umweltmanagementsystem le lexique économique Gabler (2014) – Approvisionnements	
Gestion de l'énergie	9190.00	Réalisation-Assurer la mise en œuvre d'un concept de gestion de l'énergie dans le domaine des prestations de support non-médicales	Définition de la stratégie énergétique, vérification et négociation des tarifs énergétiques, gestion de la production d'énergie, concept de mesurage de l'énergie, comptabilité et analyse énergétique (y compris l'analyse au niveau des corps de métiers des consommateurs d'énergie), détermination du potentiel d'optimisation, planification des mesures sous l'angle de la gestion d'entreprise, calcul de la rentabilité, optimisation de la consommation énergétique, justificatif des économies			D'après l'association Ingénieur hôpital suisse (2012) Gestion de l'énergie dans les hôpitaux, p. 14 et DIN 32736 (2000) Gestion des bâtiments p. 3	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Gestion de la qualité	9200.00	Mise en place du système de gestion de la qualité à l'échelle de l'entreprise dans le domaine des prestations de support non médicales	Stratégie de gestion de la qualité ; définition des normes et directives ; gestion de la qualité des processus ; structure / gestion de la qualité potentielle ; gestion de la qualité des résultats	Gestion de la qualité médicale	Loi sur l'assurance-maladie (LAMal) ; Ordonnance sur l'assurance-maladie (OAMal) ; Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) ; QUALAB (Commission suisse pour l'assurance qualité en laboratoires médicaux) ; SanaCERT Suisse Fondation suisse pour la certification de l'assurance de la qualité dans le domaine de la santé ; SwissPEP - Institut pour la qualité et la recherche dans le domaine des soins de santé	D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 23 ; BAG (2011) Rapport sur la concrétisation de la stratégie qualité ; BAG (2009) Qualitätsstrategie des Bundes im Schweizerischen Gesundheitswesen (en allemand avec un résumé en français) ; Bosshard & Straubhaar (2015) Qualität und Qualitätsförderung ; Illison & Kerner (2009) Praxisleitfaden Qualitätsmanagement im Krankenhaus ; ISO 9000 (2015) Systèmes de management de la qualité -- Principes essentiels et vocabulaire ; Meier (2004) Qualitätsmanagement im Spital ; Wissenschaftlicher Beirat (2017) Qualität und Sicherheit der Schweizerischen Gesundheitsversorgung verbessern: Empfehlungen und Vorschläge für die Bundesstrategie	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Normes et lignes directrices	9210.00	Définition du traitement et de la mise en œuvre des normes et des lignes directrices Responsabilité de désignation et d'élaboration de normes et de lignes directrices (d'entreprise) pour servir de base au système qualité, certification des systèmes qualité	Méthodes telles que ISO 9000 / 9001 ; cycle DMAIC ; management par la qualité totale (MQT) ; SN EN 15224 ; European Foundation for Quality Management (EFQM)		A prendre en compte lors de l'exécution -> Réglementation sur les bonnes pratiques de laboratoires (OBPL)	D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 23; Haubrock (2018) Qualitätsmanagement ; Illison & Kerner (2009) Praxisleitfaden Qualitätsmanagement im Krankenhaus ; Mansky & Nimptsch (2017) Kennzahlengeschütztes ergebnisorientiertes Qualitätsmanagement im Krankenhaus ; Pira (2000) Umfassendes Qualitätsmanagement im Spital: das EFQM-Modell als Basis ; Töpfer (2017) Ziele und Entwicklungsstufen der Qualitäts- und Risikosteuerung ; Töpfer & Leffler (2017) Anforderungen, Konzeption und Beispiele für Null-Fehler-Qualität im Krankenhaus durch Six Sigma	
Gestion de la qualité des processus	9290.00	Planification, organisation, pilotage, assurance, contrôle, suivi et amélioration de la qualité des processus d'une entreprise à l'échelle de l'entreprise par rapport aux objectifs de l'entreprise dans le domaine des services de soutien non médicaux .				D'après Eichhorn & Oswald (2017) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre ; Haubrock (2018) Qualitätsmanagement ; Illison & Kerner (2009) Praxisleitfaden Qualitätsmanagement im Krankenhaus ; Kipperhardt et al. (2006) Krankenhausmanagementsysteme	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Stratégie de gestion de la qualité	9291.00	Définition d'objectifs et de mesures de gestion de la qualité à l'échelle de l'entreprise aux niveaux normatif, stratégique et opérationnel, y compris des perspectives transcendantes, orientées produits, utilisateurs, processus et valeurs conformément à la stratégie de gestion des risques	Constitution de la qualité ; politique de qualité ; culture de la qualité ; objectifs de qualité ; structures de qualité ; planification de la qualité ; comportements liés à la qualité ; assurance de la qualité ; contrôle de la qualité ; documentation / manuel de qualité ; audits de qualité			D'après Engelke (2008) Grundlagen der Aufbau- und Ablauforganisation p. 215 ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche ; Haubrock (2018) Qualitätsmanagement ; Kipperhardt et al. (2006) Krankenhausmanagementsysteme ; Töpfer (2017) Ansatz und Nutzen von Qualitätsinitiativen ; Töpfer (2017) Ziele und Entwicklungsstufen der Qualitäts- und Risikosteuerung	
Structure / gestion de la qualité potentielle	9292.00	Planification, organisation, pilotage, assurance, contrôle, suivi et amélioration de la qualité structurelle et potentielle à l'échelle de l'entreprise.	Potentiel de performance / capacité avec le personnel ; équipement technique / équipement ; conditions de travail physiques / organisationnelles et accès à la possibilité d'utiliser les services demandés par les patients			D'après Eichhorn & Oswald (2017) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre ; Haubrock, (2018) Qualitätsmanagement p. 558	
Gestion de la qualité des résultats	9293.00	Planification, organisation, pilotage, contrôle, assurance, suivi et amélioration de la qualité des résultats dans tous les domaines de l'entreprise grâce à la qualité des processus et des structures.	Toutes les prestations effectivement servies ou tous les biens effectivement produits			D'après Eichhorn & Oswald (2017) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre ; Haubrock (2018) Qualitätsmanagement. p. 558 ; Preusker [Interview mit Mansky, Th.] (2012) „Qualitätsindikatoren helfen den Krankenhäusern, noch besser zu werden“	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Gestion des risques	9300.00	Mesures complètes d'identification, d'analyse, d'évaluation, de suivi et de contrôle systématiques des risques	Stratégie de gestion des risques ; mesures à prendre Situations spéciales Voir prestations inférieures	Gestion des risques médicaux		D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 24 ; ISO 31000:2009 Management du risque — Principes et lignes directrices	
Définition Stratégie de gestion des risques-	9310.00	Définition d'une stratégie de gestion des risques / d'un système de gestion des risques en coordination avec la stratégie de gestion de la qualité Soutien à la stratégie de gestion des risques	Assurer la conformité juridique ; identification des risques ; analyse et appréciation des risques ; évaluation des risques ; évaluation des risques ; priorisation des risques ; définition de la gestion des risques (évitement des risques, réduction des risques, transfert des risques, acceptation des risques) ; contrôle et surveillance des risques ; gestion des plaintes ; identification des possibilités et des opportunités / gestion des opportunités			D'après Buschmann & Schüpfer (2017) Risikomanagement als integraler Bestandteil der Unternehmenssteuerung im Krankenhaus ; Haubrock (2018) Ökonomisches Risikomanagement ; ISO 31000:2018, Management du risque – Lignes directrices. ; Löber (2017) Beschwerde- und Risikomanagement ; Schär (2009) Bedeutung und Aspekte des Risikomanagements am Beispiel der Gesundheitswirtschaft	
Gestion des erreurs	9310.10	Gestion du traitement des erreurs	Détection des erreurs ; enregistrement et signalement des erreurs ; analyse des erreurs ; communication des erreurs ; apprentissage suite aux erreurs ; développement d'une culture de l'erreur			D'après Utler (2006) Von der Schuldzuweisung zum Risikomanagement ; Utler (2017) Fehler-Management im Krankenhaus	
Situations particulières pour le dispositif	9390.00	Résolution suite à des événements majeurs, situations dangereuses externes, situations dangereuses biologiques, situations dangereuses chimiques, situations dangereuses internes	Gestion des événements majeurs ; situations particulières ; situations extraordinaires ; risques externes, biologiques, chimiques et internes. Voir prestations inférieures			D'après Cwojdzinski (2008) Guide pour la planification des alarmes dans les hôpitaux	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Identité d'entreprise (effet externe)	9400.00	Garantir le concept stratégique propre à l'entreprise en matière d'identité d'entreprise Valorisation de la marque, responsabilité et leadership de l'entreprise, architecture, présence internet et marquage de la flotte de véhicules qui représentent symboliquement l'organisation, Facility Management comme moyen de cohésion de l'organisation, manière dont l'organisation affecte, par ses facilities, la qualité visuelle du monde extérieur	Stratégie d'identité d'entreprise Voir prestations inférieures			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 24 ; Esch (aucune date) Corporate Identity	
Promotion de l'innovation	9410.00	Mesures visant à faciliter les innovations axées sur les résultats, le potentiel et les processus Mise en place de l'innovation en matière de l'organisation du facility management ainsi que les idées novatrices en vue d'améliorer les performances des prestations du cœur de métier médical	Viser, sélectionner, reconnaître, développer, accélérer, échelonner, étendre, mobiliser les innovations			D'après SN EN 15221-4:2011 (F) p. 24 ; Braun von Reinersdorff (2007) Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management ; Eichhorst (2017) Innovationsmanagement im Krankenhaus – strategische und organisatorische Erfolgsfaktoren ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre ; Specht (aucune date) Innovationsstrategie	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Stratégie d'identité d'entreprise	9490.00	Définition de mesures d'identité d'entreprise à l'échelle de l'entreprise	Comportement de l'entreprise ; communication d'entreprise ; modèle d'entreprise ; identité de marque ; méthodes de gestion (Kaizen, Lean, Balanced, etc.) ; gestion normative (politique opérationnelle de l'hôpital, culture, philosophie de gestion / leadership, culture du changement)			D'après Braun von Reinersdorff (2007) Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management ; Eichhorn (2008) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre ; Eichhorn & Oswald (2017) Entwicklung der Krankenhaus-Managementlehre ; Esch (aucune date) Corporate Identity ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre ; Haubrock (2018) Relevante Managementkonzepte in der Gesundheitswirtschaft ; Malik (2017) Herausforderung Führung im Krankenhaus ; Roeder & Bunzenmeier (2017) Strukturierte Organisationsentwicklung ; Töpfer (2017) Marktorientierte Ausrichtung und Gestaltung aller Klinikaktivitäten p. 470 ss. ; Töpfer (2017) Checkliste für erfolgreiches Changemanagement im Krankenhaus – 20-Punkte Sofortprogramm für Kliniken	
Stratégie de Gestion des ressources / du sourcing	9500.00	Mise en place d'une stratégie en matière de ressources / sourcing à l'échelle de l'entreprise dans le domaine des prestations de support non-médicales	Gestion stratégique des ressources ; stratégie de tarification / négociation ; promotion de l'innovation				
Gestion stratégique des ressources	9591.00	Définition d'un concept de gestion des ressources à l'échelle de l'entreprise					

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Stratégie de prix et de négociation	9592.00	Définition de la stratégie de tarification / négociation à l'échelle de l'entreprise					
<u>Stratégie en matière d'actifs /-et de portefeuille</u>	9600.00	Assurer une gestion stratégique des actifs et du portefeuille à l'échelle de l'entreprise. Activités supérieures de planification stratégique de portefeuille, et optimisation du portefeuille	Stratégies pour le développement du modèle d'affaires ; le financement ; les investissements ; le portefeuille ; la gestion de portefeuille ; la gestion de multi-projets / portefeuille de projets et la gestion de programme ; les coopérations ; la recherche et le développement. Toutes les prestations liées à la planification stratégique des terrains et des immeubles, activités de gestion des actifs en lien avec l'immobilier, gestion des surfaces non utilisées et sous-location dans le domaine des prestations de support non médicales	Activités d'achat et de vente (projet p), investissements , déménagements internes (cf. 2430), améliorations des bâtiments (-> Projet), aménagement par l'utilisateur (-> Projet)		D'après SN EN 15221-4:2011 (D) p. 25	
Gestion des investissements, du portefeuille et des projets multiples	9610.00	Mise en place d'une stratégie de gestion des investissements, du portefeuille et des projets multiples dans le domaine des prestations de support non médicales				D'après Eichhorn (2008) Krankenhausbetriebliche Grundlagen ; Schmidt-Rettig (2018) Managementstrukturen und Leitungsorganisation ; Schnitzler (2017) Finanzmanagement	Liste séparée
Gestion du Stratégie de financement	9620.00	Mise en place Définition d'une stratégie de gestion du financement à l'échelle de l'entreprise dans le domaine des prestations de support non médicales				D'après Schmidt-Rettig (2018) Managementstrukturen und Leitungsorganisation ; Schnitzler (2017) Finanzmanagement	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Stratégie de développement du modèle d'affaires	9690.00	Définition d'une stratégie de développement du modèle d'affaires				D'après Braun von Reinersdorff & Rasche (2017) Entscheidungsorientiertes Klinikmanagement – Vom Zielsystem zum Wettbewerbsvorteil ; Eichhorn (2008) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre ; Freytag (2017) Operatives und strategisches Krankenhausmanagement: Von der Erfolgsorientierung zur Innovation des Geschäftsmodells	
Stratégie d'investissement	9691.00	Définition d'une stratégie d'investissement à l'échelle de l'entreprise				D'après Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche ; Schnitzler (2017) Finanzmanagement	
Stratégie de portefeuille	9692.00	Définition d'une stratégie de portefeuille à l'échelle de l'entreprise				D'après Braun von Reinersdorff (2007) Strategische Krankenhausführung - Vom Lean Management zum Balanced Hospital Management ; Eichhorn & Oswald (2017) Entwicklung der Krankenhaus-Managementlehre ; Flessa (2014) Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre	
Stratégie de gestion de multi-projets / portefeuille de projets & de programme	9693.00	Définition d'une stratégie de gestion de multi-projets / portefeuille de projets & de programme à l'échelle de l'entreprise				D'après Eichhorn (2008) Krankenhausbetriebliche Grundlagen ; Schmidt-Rettig (2018) Managementstrukturen und Leitungsorganisation	

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Stratégie de coopérations	9694.00	Définir la stratégie de coopération à l'échelle de l'entreprise	Fusions et acquisitions			D'après Eichhorn (2008) Von der Krankenhausbetriebslehre zur Krankenhaus-Managementlehre ; Eichhorn (2008) Grundlagen der Krankenhaus-Managementlehre ; Engelke & Oswald (2017) Leistungen der administrativen Bereiche und Versorgungsbereiche ; Lohfert (2017) Management und Planungsaufgaben ; Quante (2017) Das Krankenhaus in neuen Versorgungs-konstellationen - Kooperationen und Netzwerke ; Roeder & Bunzenmeier (2017) Strukturierte Organisationsentwicklung ; Schmidt-Rettig (2018) Managementstrukturen und Leitungsorganisation ; Tecklenburg (2017) Strategische Ausrichtung im Krankenhaus ; Töpfer & Albrecht (2017) Konsequenzen für das strategische und operative Management von Kliniken bei sich verändernden und verschärfenden Rahmenbedingungen ; Töpfer (2017) Nutzen strategischer und operativer Partnerschaften ; Töpfer (2017) Mergers und Acquisitions (M&A) in Theorie und Praxis ; Töpfer & Albrecht (2017) Umfassende Sichtweise und bessere Akzeptanz durch kooperative Analysen	
Stratégie de recherche et développement	9695.00	Définition d'une stratégie de recherche et développement à l'échelle de l'entreprise					

Appendice Modifications apportées par rapport à la version 1.0

Intitulé de la prestation	N° de la prestation	Description générale	Inclu	Non inclu	Remarques pour le domaine de la santé	Source(s)	Raison du retrait de la prestation
Gestion TIC	9700.00	Mise en place d'une stratégie de gestion TIC à l'échelle de l'entreprise dans le domaine des prestations de support non médicales	Stratégie de gestion des TIC				
Définition de stratégie TIC	9710.00	Mise en place d'une stratégie IT à l'échelle de l'entreprise dans le domaine des prestations de support non médicales					

