

FM-Kennzahlen und -Prozesse im Spital aktiv gestalten



Dank einem vom Bund geförderten Projekt zwischen Spitälern, Wirtschaftspartnern und der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften konnten Grundlagen im Hinblick auf die Weiterentwicklung und Standardisierung der Leistungen von Facility Management in Spitälern (FM in HC) erarbeitet werden. Mit dem Referenzmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern RemoS steht ab sofort eine Möglichkeit zur Verfügung, um die Zusammenhänge von FM in HC-Leistungen sichtbar zu machen, mit (Teil)Prozess-Definitionen voneinander abzugrenzen, mit sinnvollen Kennzahlen zu überwachen und involvierte Softwareapplikationen miteinzubeziehen.

Die Leistungserbringung im Spital ist ein komplexes Zusammenspiel auf ganz unterschiedlichen Ebenen. Dies gilt auch für den nicht-medizinischen Supportbereich – dem FM in Health-

care (FM in HC) mit seinen zum Teil sehr unterschiedlich ausgerichteten Fachbereichen Beschaffung, Lagerhaltung, Transport, Entsorgung & Recycling, Instandhaltung, Flächenmanagement, Energie, Safety, Security, Reinigung, Sterilisation, Verpflegung, Textilien, Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften und Hotellerie Divers (vgl. Gerber, 2016). Mit dem Ziel, den Verantwortlichen für FM in HC die systematischen Grundlagen für mehr Transparenz und Effektivität zu liefern, forscht und entwickelt das Institut für Facility Management (IFM) der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) zusammen mit Spital- und Wirtschaftspartnern in ebendiesem Kontext. Aus vergangenen Projekten war klar, dass

- eine genauere Definition der erbrachten FM in HC-Prozesse nötig ist, um vergleichbare und benchmarkingfähige Leistungen zu erhalten
- klar definierte und sinnvolle Kenn-

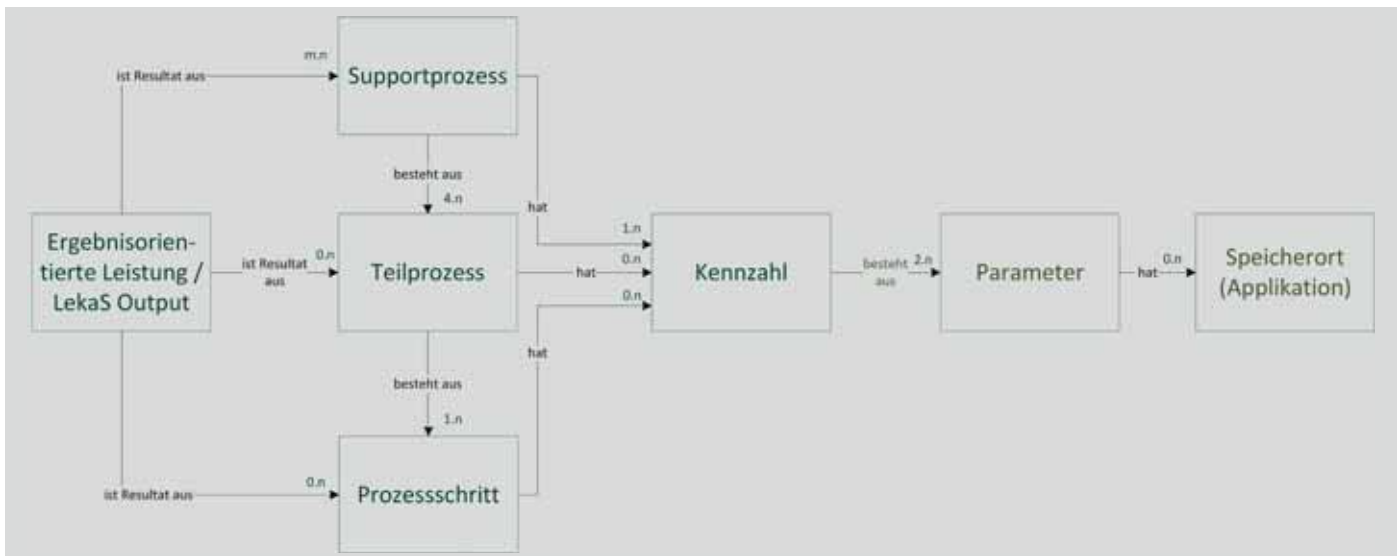
zahlen (KPIs) definiert werden müssen, um die Leistungen zu überwachen

- untersucht werden muss, inwiefern die eingesetzten Softwareapplikationen die Generierung der Kennzahlen unterstützen können
- die Zusammenhänge zwischen Leistungen, Prozessen, Kennzahlen und Applikationen möglichst einfach visualisiert werden muss als Grundlage für die weitere Entwicklung der Branche.

Referenzmodell RemoS

Mit dem ab sofort unter www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/remos frei zugänglichen Referenzmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern RemoS sind ebendiese Inhalte nun als Grundlage verfügbar (Gerber & Hofer, 2016). In der Dokumentation des Referenzmodells wird das Modell als solches im Detail erläutert und gleichzeitig auf die weiteren Detailthemen verwiesen. Es sind dies

- der Kennzahlenkatalog für nicht-me-



Referenzmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern.

- medizinische Supportleistungen in Spitälern KenkaS (Gerber et al., 2016c)
- das Prozessmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern PromoS (Gerber et al., 2016b)
- der Applikationenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern ApplikaS (Gerber et al., 2016a)

Kennzahlenkatalog KenkaS

Der Kennzahlenkatalog KenkaS kann, inklusive diversen Beilagen, unter www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/kenkas eingesehen und heruntergeladen werden. Er besteht aus

- der theoretischen Einführung in die Thematik der Kennzahlen (generierung)
- dem Kennzahlenmodell, in welchem die einzelnen Leistungen aus dem Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern LekaS von Gerber & Läubli (2015) geclustert und priorisiert wurden
- dem Kennzahlenkatalog selber, welcher die aus Literatur und Praxis zusammengetragenen und entwickelten Kennzahlen und deren Parameter für alle FM in HC-Bereiche auflistet

Prozessmodell und Applikationskatalog

Das Prozessmodell PromoS und diverse Beilagen sind unter www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/promos verfügbar und herunterladbar. Die Dokumentation beinhaltet, nebst der theoretischen

Einführung in das Thema, das Prozessmodell, welches die Abgrenzung aller FM in HC-Prozesse in spezifische Teilprozesse zeigt und diese mit dem Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern LekaS von Gerber & Läubli (2015) verlinkt.

Der Applikationenkatalog ApplikaS zeigt die Resultate aus den Umfragen betreffend eingesetzter Software im Bereich FM in HC und ist unter www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/applikas verfügbar.

RemoS bildet die Grundlage für das Assessment-, Simulations- und Benchmarking-Tool für Facility Management im Gesundheitswesen ASBT-FM der Firma Deloitte (Möller et al., 2017), ebenso wie für den Leitfaden zum Einsatz von SAP für das Facility Management in Healthcare LesapS (Weigle et al., 2017), verfügbar unter www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lesaps.

Ausblick

Auf dieser Basis werden vom IFM nun weitere Themen weiter vorangetrieben, so zum Beispiel die Erarbeitung eines Good Practice Ansatzes für SLAs, die Etablierung eines Benchmarkings für technisches FM oder das Entwickeln einer Rekolle-konformen Kostenzuordnungsmethodik. Die entsprechenden Projektbeschriebe, Publikationen und News können jederzeit unter www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare eingesehen werden.

Nicole Gerber,
Prof. Dr. Susanne Hofer,
Zürcher Hochschule für Angewandte
Wissenschaften (ZHAW),
Institut für Facility Management (IFM)

Quellenverzeichnis

- Gerber, N. (2016) <https://www.zhaw.ch/storage/lfrm/forschung/ifm/09-working-paper-lemos-3.0-deutsch-geri.pdf>
- Gerber, N., & Läubli, V. (2015) www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lekas
- Gerber, N., & Hofer, S. (2016) www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/remos
- Gerber, N., Perschel, W., Tschümperlin, C., Wattenhofer, D., & Hofer, S. (2016a) www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/applikas
- Gerber, N., Tschümperlin, C., & Hofer, S. (2016b) www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/promos
- Gerber, N., Tschümperlin, C., Wattenhofer, D., & Hofer, S. (2016c) www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/kenkas
- Möller, Ch., Moser, A. & Gerber, N. (2017) www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/asbt-fm
- Weigle, Ch., Imark, P., Fitterer, R. & Gerber, N. (2017) www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lesaps