

# Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen



Nicole Gerber,  
wissenschaftliche Mitarbeiterin,  
nicole.gerber@zhaw.ch

**Mit der Entwicklung und Publikation des Leistungskatalogs für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (LekaS) auf Basis der Norm SN EN 15221-4 realisiert das IFM zusammen mit Spital- und Praxispartnern einen Meilenstein in der systematischen Weiterentwicklung und Begegnung der aktuellen Herausforderungen des Schweizer Gesundheitswesens.**

Lange Zeit wurde den nicht-medizinischen Leistungen in Spitälern wenig Beachtung geschenkt. Mit der Einführung von SwissDRG und der daraus resultierenden Effektivitäts- und Kostensensibilität wird nun die Wichtigkeit des Facility/Infrastructure Managements (FM) deutlich. Insbesondere bei einer holistischen Betrachtung der Kostenaufteilung auf die einzelnen Fälle und einer ausgeprägteren prozessorientierten Sichtweise ist es wesentlich, die zu erbringenden Leistungen, deren Auswirkungen aufeinander und die damit verbundenen Kosten im Detail zu kennen.

### Keine generelle Norm verfügbar

Im Rahmen der Weiterentwicklung des Facility Managements im Gesundheitswesen formierte sich 2011 der Think Tank «fm in healthcare». Dieser ermöglichte die interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen unterschiedlichen Stakeholdern. Literaturrecherchen ergaben, dass kein bestehendes Referenz-Modell aus anderen Branchen oder Ländern über Grundlagen verfügt, die einen auf das Schweizer Gesundheitswesen passenden Detaillierungsgrad auf-



**Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern LekaS**  
SN EN 15221-4  
branchenspezifisch  
angepasst, erweitert und  
kommentiert

weisen. Die Norm «SN EN 15221-4 (2011) Facility Management: Taxonomie, Klassifikation und Strukturen im Facility Management» bietet zwar eine erste Grundlage, um eindeutige Leistungsdefinitionen vorzunehmen. Als generelle Norm geht sie allerdings wenig auf die spezifischen Gegebenheiten des Gesundheitswesens ein.

### Branchenspezifische Lösung erarbeitet

Mithilfe von iterativen Fokusgruppen-Besprechungen, Befragungen und ExpertInnen-Gesprächen wurde daher die Thematik FM-Leistungen

im Spital eingehend untersucht. Das Resultat ist LekaS, in welchem die Norm branchenspezifisch angepasst, erweitert, kommentiert und auf Schweizer Verhältnisse ausgerichtet wurde. Durch die klare und umfassende Benennung, Definition und Abgrenzung der nicht-medizinischen Supportleistungen in Spitälern wird erstens ein einheitliches Verständnis von Art und Umfang der Leistungen gefördert und zweitens definierte Produkt-Bündelungen durch die Kombination der einzelnen Leistungen ermöglicht.

### Katalog schafft Grundlagen

Der Katalog stellt somit einen ersten nötigen Schritt dar, um Klarheit und Transparenz im nicht-medizinischen Supportbereich zu schaffen, aber auch die Grundlage, um weitere Themen systematisch untersuchen und entwickeln zu können (z. B. klarere Kostenzuweisungen, Benchmarkings, Good Practices von Dienstleistungsverträgen, Prozessverbesserungen, Applikationslandschaften etc.).

**Download:** LekaS steht in Deutsch, Englisch und in Kürze in Französisch als pdf zur Verfügung ([www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lekas](http://www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lekas) resp. [www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lekas-e](http://www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lekas-e)) und zudem auf Deutsch als Printversion.

### Forschungsprojekt

#### Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (LekaS)

Leitung:	Nicole Gerber, Prof. Dr. Susanne Hofer
Projektdauer:	2011 – 2015
Partner:	Steuerungskomitee: Schweizerischer Verband für Facility Management und Maintenance, Reso Partners Spitalpartner: Klinik Barmelweid, Psychiatrische Dienste Aargau AG (PDAG), Spitalzentrum Biel (SZB), UniversitätsSpital Zürich (USZ), Solothurner Spitäler AG (SoH)
FM-Dienstleister / Beratungsfirmen:	gammaRenax Services, Vebego Services, Bilfinger HSG Facility Management
Projektvolumen:	CHF 100'000