

Mehr Transparenz im nicht-medizinischen Bereich des Gesundheitswesens

Kompetenzgruppe Hospitality Management und Consumer FM



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



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

Forschungsprojekt Referenzkatalog für ICT-Services im Gesundheitswesen

Leitung:
Nicole Gerber, Kompetenzgruppe Hospitality Management und Consumer FM

Projektdauer:
2018/19

Partner:
BEG Analytics AG,
get it services gmbh



Abb. 1: Illustration der in LekaS 2.0 definierten Leistungen

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

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

Leistungskatalog für nicht-medizinische Services

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

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

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

Referenzkatalog für ICT-Services

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

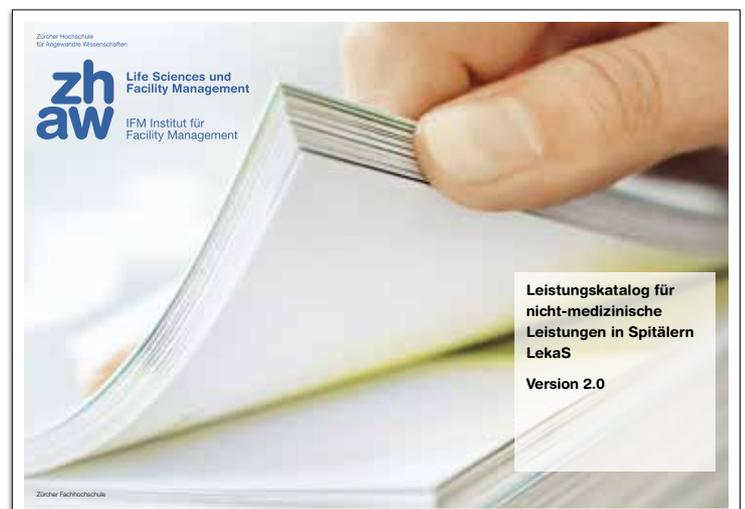


Abb. 2: Referenzkatalog (Titelbild)



Ansätze und Instrumente des Workplace Management lassen sich gut auf industrielle Arbeitsplätze anwenden

Workplace Management in der industriellen Instandhaltung

Prof. Dr. Lukas Windlinger, Leiter Kompetenzgruppe betriebsökonomie und Human Resources in FM, wind@zhaw.ch

Im Workplace Management ist ein zentrales Element die analysebasierte nutzer- und nutzungsorientierte Konzeption von Arbeitsumgebungen. Während diese in Bürogebäuden mehr und mehr selbstverständlich wird, ist sie in der industriellen Arbeit noch wenig verbreitet. In einem Projekt zu Arbeitsumgebungen in der industriellen Instandhaltung bei der SBB hat sich gezeigt, dass sich die Ansätze und Instrumente aber gut übertragen lassen. Im Vergleich zu Büroumgebungen unterscheidet sich Arbeit im industriellen Werk in Arbeitsaktivitäten, Anforderungen an Gesundheitsschutz und Mobilität. Anhand von Workshops, Usability-Walk-Throughs und Interviews konnten Handlungs-

felder identifiziert werden, die für künftige Um- und Neubauten beachtet werden sollten. Die Handlungsfelder betreffen Innenraumqualitäten (Zonierung, Tageslicht, Sichtbezüge, Lüftung), Ausstattung (IT, Materialisierung, Ergonomie), Angebot, Lage und Vielfalt von Flächenarten (z. B. für Kommunikation zwischen unterschiedlichen Berufsgruppen), Ästhetik der Gestaltung und Services (Verpflegung, Helpdesk für technischen Support). Das Projekt hat gezeigt, dass für industrielle Werke mit überschaubarem Aufwand Gestaltungs- und Verbesserungspotenziale identifiziert und Empfehlungen abgegeben werden können. ■

Neue Projekte

Entwicklung Handlungsfelder für Workplace Konzept in der industriellen Instandhaltung im SBB Werk Yverdon

Leitung: lukas.windlinger@zhaw.ch
Dauer: 1.6.18 – 31.12.19
Projektpartner: Schweizerische Bundesbahnen SBB, Bern

FH Lohnstudie 2019

Leitung: daniel.vonfelten@zhaw.ch
Dauer: 1.10.18 – 30.6.20
Beteiligte Institute: IFM, IAS
Projektpartner: FH Schweiz, Zürich

FM Salär- und Branchenstudie 2019

Leitung: daniel.vonfelten@zhaw.ch
Dauer: 1.10.18 – 31.12.20
Beteiligte Institute: IFM, IAS
Projektpartner: fmpro Schweizerischer Verband für Facility Management und Maintenance, Wallisellen

Weitere Projekte

zhaw.ch/ifm/projekte

Weiterbildung

22.8. – 9.11.2019

CAS Workplace Management

22.8. – 16.11.2019

CAS Leadership

29.8. – 21.12.2019

CAS Energiemanagement

29.8. – 23.11.2019

CAS Strategisches FM

5.9. – 14.12.2019

CAS Life Cycle Management Immobilien

12.9.2019 – 13.3.2020

CAS Contracting

Infos und Anmeldung

zhaw.ch/ifm/weiterbildung

Nachhaltiges adaptives Weiterverwendungsmodell

Virna Monero Flores, Masterstudentin Facility Management

Prof. Dr. Carsten K. Druhmnn, Dozent für Immobilienökonomie, dhnn@zhaw.ch

Neue Trends des demografischen Wandels und des Bevölkerungswachstums in den urbanen Zentren sowie der zunehmende Trend zur Digitalisierung stellen die Gesellschaft vor grosse Herausforderungen. Dies insbesondere, wenn es darum geht, eine angemessene und nachhaltige Infrastruktur für die sich ändernden Bedürfnisse der Menschen bereitzustellen. Die grossen Schweizer Immobilienbesitzer können proaktiv eine führende Rolle übernehmen, um den Wandel in diesem Bereich voranzutreiben. Der grösste Stellhebel besteht in der Verbesserung und Anpassung an Anforderungen neuer Endnutzer sowie in der Nutzungsoptimierung bestehender Gebäude und unterstützender Infrastruktur. Doch die Anpassungsfähigkeit von Gebäuden ist herausfordernd. Denn Anlagen werden in der Regel so gebaut, dass sie langfristig in einer Nutzung erhalten und nicht neu angepasst werden. Ziel

dieses neuen Projektes ist es herauszufinden, wie bestehende Gebäude und Infrastrukturen in einem Portfolio durch eine Immobilienstrategie, die die Prinzipien der Kreislaufwirtschaft umsetzt, modernisiert und weiter-/wiederverwendet werden können. Damit sollen bestehende Vermögenswerte erhalten oder im besten Fall gesteigert werden. Mit Stakeholdern auf allen Ebenen und Phasen des Gebäudelebenszyklus wird ein «Adaptives Weiterverwendungsmodell» entwickelt. Facility Managerinnen und Manager spielen hierbei eine Schlüsselrolle: Sie können die Auswirkungen des Betriebs auf die Langlebigkeit eines Gebäudes und das Anpassungspotenzial am Ende seiner «ersten» Nutzungsphase beeinflussen. ■