

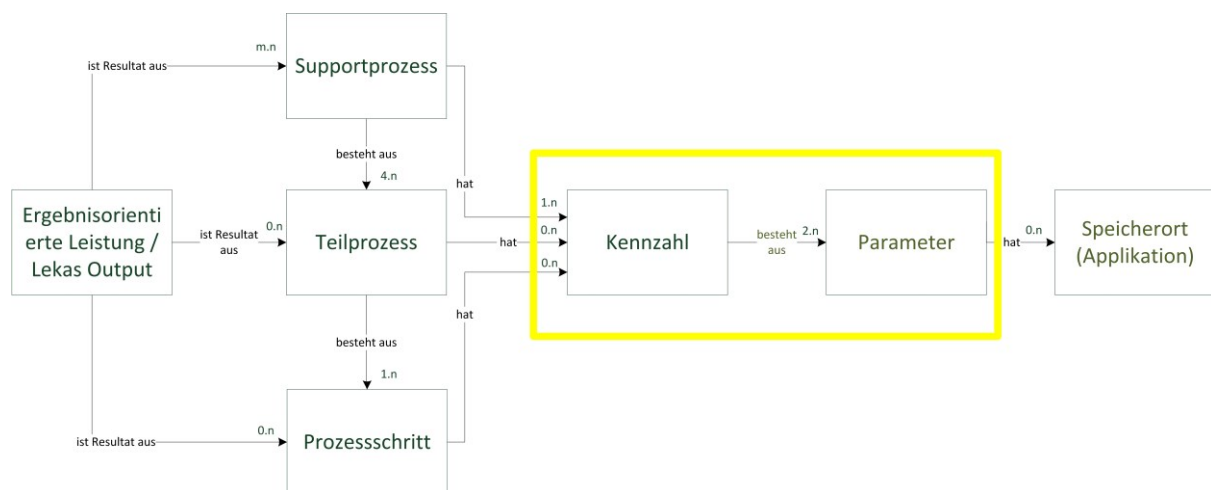
KenkaS – Kennzahlenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern

inkl.

KenmoS - KPI-Modell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern

basierend auf LekaS

Version 1.0



Autorenschaft:

Nicole Gerber
Carina Tschümperlin
Dominik Wattenhofer
Prof. Dr. Susanne Hofer

Herausgegeben von:

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW)
Institut für Facility Management (IFM)
Wädenswil

Dezember 2016

Projektpartner

conrealis

Deloitte.

Kantonsspital Aarau



Kantonsspital
Graubünden

Universitätsspital
Basel



UniversitätsSpital
Zürich



Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften



Life Sciences und
Facility Management

IFM Institut für
Facility Management

Zürcher Hochschule
für Angewandte Wissenschaften



School of
Management and Law

Dank

Katharina Alföldi, Universitätsspital Zürich / Alföldi Beratung
Adrian Ammann, Kantonsspital Graubünden
Richard Birrer, Universitätsspital Basel
Reto Bucher, Kantonsspital Aarau
Prof. Dr. Christian Coenen, ZHAW Institut für Facility Management
Prof. Dr. Alexandre de Spindler, ZHAW Institut für Wirtschaftsinformatik
Annieck de Vocht, Deloitte AG
Ralf Dopp, Deloitte AG
Dr. René Fitterer, SAP (Schweiz) AG
Barbara Hinnen, ZHAW Institut für Facility Management
Patric Imark, SAP (Schweiz) AG
José Juan, Kantonsspital Aarau
Dr. Helmut Kneer, Universitätsspital Zürich
Stefanie Lange, ZHAW Institut für Facility Management
Thomas Leiblein, ZHAW Institut für Facility Management
Christian Möller, Deloitte AG
Adrian Moser, ZHAW Institut für Wirtschaftsinformatik
Andrina Notz, ZHAW Institut für Facility Management
Wolfgang Perschel, conrealis ag
Michele Pizzolante, Kantonsspital Graubünden
Hansjörg Sager, Universitätsspital Basel
Ramona Schadegg, ZHAW Institut für Facility Management
Matthias Scherler, Deloitte AG
Dr. Peter Stein, Spital Affoltern

Die Grundlagen dieser Publikation sind durch die Förderung der Kommission für Technologie und Innovation (KTI) zustande gekommen.

Abstract

Seit der Einführung der Fallpauschale/SwissDRG ist der Bedarf an verbesserter Datengrundlage und aussagekräftigen Kennzahlen [KPIs] für eine bessere Steuer- und Vergleichbarkeit auch im nicht-medizinischen Supportbereich [FM] stark gestiegen. Ziel war daher, nicht nur eine umfassende Zusammenstellung von KPIs in allen Facility Management Fachbereichen im Gesundheitswesen [FM in HC] zu erstellen, sondern auch Zusammenhänge zwischen den dafür benötigten Parametern aufzuzeigen. Auf Basis von bestehender FM- und Spital-Kennzahlen-Literatur wurde eine umfassende Auflistung vorgenommen. In Kooperation mit vier Spital- und drei Businesspartnern wurden im Konsortialforschungsansatz in zahlreichen Experten-Runden und -Interviews die Kennzahlen priorisiert und kategorisiert. Das Resultat ist ein Kennzahlenkatalog, welcher einerseits in systematischer Weise für FM in HC geeignete KPIs pro Fachbereich umfassend auflistet und andererseits zur konkreten Umsetzung priorisierte Kennzahlen konsolidiert und weiter spezifiziert darstellt. Somit haben alle Verantwortlichen von FM in HC die Grundlagen zum Einsetzen zur Verfügung. Dadurch können sie bei strategischen Diskussionen und Entscheidungen auf objektive Daten zurückgreifen und argumentieren. Durch die klare Definition wird es zudem möglich, sich zukünftig mit anderen Spitälern zu vergleichen und somit Benchmarking zu betreiben. Der Kennzahlenkatalog KenkaS inkl. dem Kennzahlenmodell KenmoS ist zusammen mit dem Prozessmodell PromoS und dem Applikationenkatalog ApplikaS Teil des Referenzmodells für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern RemoS und Basis für den Leitfaden zum Einsatz von SAP für das Facility Management in Healthcare LesapS und das Assessment-, Simulations- und Benchmarking-Tool für das Facility Management im Gesundheitswesen. Alle erwähnten Themen werden separat im Detail dokumentiert und sind mit Verweis auf die anderen Dokumente unter www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/remos abruf- und herunterlad- und somit einsetzbar.

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	VII
1 Einleitung	1
1.1 Ausgangslage	1
1.2 Zielsetzung	1
1.3 Nutzen / Anwendung.....	1
1.4 Methodisches Vorgehen	2
1.5 Abgrenzung	4
1.6 Verweise / Zusammenhänge mit anderen Themen	4
1.7 Ausblick	5
2 Konzeptionelle Grundlagen	5
2.1 Unterscheidung Aufwand - Kosten.....	5
2.2 Flächenangaben	6
3 Theorie in Bezug auf Kennzahlen und Kennzahlenmodellierung.....	7
3.1 Definition KPIs	7
3.2 Formen von Kennzahlen	7
3.3 Kennzahlengruppen.....	8
3.3.1 Strukturzahlen Gesamtsptal.....	8
3.3.2 Strukturkennzahlen Gesamtsptal	9
3.3.3 Strukturzahlen nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern / FM in HC..	9
3.3.4 Struktur-Kennzahlen FM in HC	9
3.3.5 Kennzahlen nicht-medizinische Supportleistungen / FM in HC	10
3.4 Zweck der ausgewählten und kategorisierten KPIs	13
3.5 Eigenschaften der priorisierten KPIs	13
3.6 Theorie in Bezug auf (Kennzahlen)Modelle	13
3.6.1 Modelle	13
3.6.2 Modellierungssprachen.....	13
3.6.3 Grundsätze ordnungsmässiger Modellierung	14
4 Spital- und FM-Kennzahlen werden zu Kennzahlen für FM in HC.....	15
4.1 Spital-Kennzahlen.....	15
4.2 FM-Kennzahlen	15
4.3 FM in HC KPIs – Kennzahlenmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern KenmoS	16
4.4 Beschrieb aller Aggregationslevel und Cluster	19

4.4.1	Bereich Logistik	19
4.4.2	Bereich Infrastruktur.....	25
4.4.3	Bereich Facility Services	30
4.5	Evaluation des Modells	41
5	KenkaS – Kennzahlenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern ...	42
5.1	Schritt 1: Sammlung von KPIs in HC und FM aus Literatur	42
5.2	Schritt 2: Eliminierung von für FM in HC irrelevanten oder nicht umsetzbaren KPIs / Ergänzung der fehlenden FM in HC-KPIs im Kennzahlenmodell KenmoS	42
5.3	Schritt 3: Definition von in jedem (Fach)Bereich einzusetzenden Basiskennzahlen.....	43
5.4	Schritt 4: Kategorisierung der gesammelten KPIs	43
5.5	Schritt 5: Priorisierung der Kennzahlen und Verlinkung mit PromoS und LekaS ...	43
6	Quellenverzeichnis.....	44

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen LemoS Version 3.0	2
Abbildung 2: Konsortialforschungsansatz.....	3
Abbildung 3: Generalisierte Methode von Design Science Reserach	4
Abbildung 4: Referenzmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern [RemoS]	5
Abbildung 5: Verwendete Formen von Kennzahlen.....	8
Abbildung 6: Kennzahlenkategorien für (FM in) HC	12
Abbildung 7: Systematik des Kennzahlenmodells KenmoS.....	16
Abbildung 8: KenmoS – Kennzahlenmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern Gesamtübersicht	18
Abbildung 9: Darstellung Ausschnitt KenmoS Bereich Logistik	19
Abbildung 10: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Beschaffung	20
Abbildung 11: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Lagerbewirtschaftung	21
Abbildung 12: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung.....	22
Abbildung 13: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Entsorgung & Recycling	24
Abbildung 14: Darstellung Ausschnitt KenmoS Bereich Infrastruktur.....	25
Abbildung 15: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Instandhaltung	26
Abbildung 16: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Flächenmanagement.....	28
Abbildung 17: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Energie.....	29
Abbildung 18: Darstellung Ausschnitt KenmoS Bereich Facility Services	30
Abbildung 19: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Safety	31
Abbildung 20: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Security	32
Abbildung 21: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Reinigung	33
Abbildung 22: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Sterilisation.....	35
Abbildung 23: Darstellung Ausschnitt KenmoS Bereich Hotellerie.....	36
Abbildung 24: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Verpflegung	37
Abbildung 25: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Textilien.....	39
Abbildung 26: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften	40
Abbildung 27: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Hotellerie Div.	41

Abkürzungsverzeichnis

ApplikaS	Applikationskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern
BAG	Bundesamt für Gesundheit
DRG	Diagnosis- Related Group (Fallgruppe)
FM in HC	Facility Management in Healthcare (Gesundheitswesen)
FTE	Full Time Equivalent = Vollzeitstelle
GoM	Grundsätze ordnungsmässiger Modellierung
IFM	Institut für Facility Management
KenkaS	Kennzahlenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern
KenmoS	Kennzahlenmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern
KPI	Key Performance Indicator
LekaS	Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern
LemoS	Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern
LesapS	Leitfaden zum Einsatz von SAP für das Facility Management in Healthcare
PromoS	Prozessmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern
RemoS	Referenzmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern
ZHAW	Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften

1 Einleitung

Als Einstieg wird kurz ins Projekt eingeführt: wie waren Ausgangslage, Zielsetzung und Nutzenversprechen des Projektes, wie wurde methodisch vorgegangen, welche Themen werden nicht behandelt und wie hängt das Dokument mit anderen Teilprojekten und Themen zusammen.

1.1 Ausgangslage

Im Zuge der Einführung der Fallpauschale/SwissDRG in der Schweiz ist der Bedarf an verbesserter Datengrundlage und aussagekräftigen Kennzahlen [KPIs] zwecks Steuerbarkeit und Vergleichbarkeit zwischen den Spitälern auch im nicht-medizinischen Supportbereich stark gestiegen. Die Aussagen von Marr (2012): „What gets measured gets done“ und „if you can't measure it, you can't manage it“ gelten zunehmend auch für das Facility Management im Gesundheitswesen [FM in HC].

Das Thema KPIs im FM wird bereits seit längerem wissenschaftlich behandelt. Untersuchungen im Bereich FM-Kennzahlen sind entsprechend vorhanden. Allerdings bietet sich dabei folgende Problematik: Entweder wird die Thematik mit breitem Einbezug von möglichen FM-Leistungen, dafür oberflächlich in Bezug auf genaue Anwendung und konkrete Ausprägung behandelt, oder aber es werden spezifische Ausprägungen untersucht, dafür nur in Bezug auf einzelne unabhängig voneinander betrachtete Aspekte. Eine auf konkrete Prozesse abgestimmte empirische Untersuchung betreffend Ausprägung, Zusammenhänge und Umsetzbarkeit von KPIs im Bereich FM in HC wurde soweit in der deutsch- und englischsprachigen Literatur noch nicht behandelt (vgl. auch Gerber & Hofer, 2016a).

1.2 Zielsetzung

Ziel war es also, eine umfassende Sicht der KPIs auf alle FM in HC-Fachbereiche und zudem deren Zusammenhänge zwischen den dafür benötigten Parametern zu erhalten. Dies insbesondere deshalb, um FM in HC-Verantwortlichen die Möglichkeit einer Transparenzschaffung ihrer Leistungen zu ermöglichen und somit allfällige Verschwendung zu minimieren und Argumentationsgrundlagen für strategische Diskussionen und Entscheide zu liefern. Die Entwicklung des Kennzahlenkatalogs resp. -modells ist ein Bestandteil, welcher als Grundlage für das umfassende Projekt „Entwicklung eines IT-gestützten Assessmenttools und eines entsprechenden Einführungshandbuches für relevante Facility Management-Prozess-Applikationen im Spital auf Basis eines adaptiven Referenzmodells“ dient. Das gesamte Projekt hatte zum Ziel, einerseits die Zusammenhänge zwischen nicht-medizinischen (Teil)Prozessen, Kennzahlen(parametern) und deren Speicher-Applikationen sichtbar zu machen und im Sinne eines für das schweizerische Gesundheitswesen einheitlichen Standards zu definieren. Andererseits sollte auf dieser Basis eine kunden- und nutzerfreundliche Lösung in Form eines IT-gestützten Assessment-Tools samt Einführungshandbuch entwickelt werden, damit das FM in HC toolgestützt einer systematischen Analyse unterzogen werden kann und Handlungsoptionen zur Beseitigung von allfällig Schwächen identifiziert und diskutiert werden können.

1.3 Nutzen / Anwendung

Mit den gewonnenen Erkenntnissen in Bezug auf Kennzahlen im nicht-medizinischen Supportbereich bietet sich nun für alle Verantwortlichen von FM in HC die Möglichkeit, für den Spitalkontext spezifisch ausgewählte, priorisierte und kategorisierte KPIs einzusetzen. Dadurch ist eine umfassende Sicht und die Grundlagen verfügbar, um innere Zusammenhänge zwischen den einzelnen Fachbereichen resp. effektiv erbrachte Leistungen transparent zu machen, Kostentreiber aber auch Synergiepotenzial zu identifizieren und allfällige Verschwendungen zu minimieren. Bei der Überprüfung des

Kennzahleneinsatzes im eigenen Betrieb steht ein IT-gestütztes Assessment-Tool zur Verfügung (vgl. Assessment-, Simulations- und Benchmarking-Tool für Facility Management im Gesundheitswesen, Möller et al., 2017). Bei strategischen Diskussionen und Entscheidungen kann auf objektive Daten zurückgegriffen und entsprechend argumentiert werden. Durch die klare Definition wird es zudem möglich, sich mit anderen Spitälern zu vergleichen und somit Benchmarking zu betreiben.

1.4 Methodisches Vorgehen

Als konzeptionelle Basis im Bereich FM in HC galt für alle Bereiche der Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern [LekaS] (Gerber & Läubli, 2015). Der Kontext ist in Abbildung 1 visualisiert. Für den Bereich der Modellierung wurden die Grundsätze ordnungsmässiger Modellierung [GoM] nach Becker et al. (2012) und Schütte (1998) berücksichtigt.



© ZHAW FM, Autorin: Nicole Gerber

Version 3.0

Abbildung 1: Leistungszuordnungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen LemoS Version 3.0 (Gerber, 2016)

Die empirische Forschung wurde im Sinne der angewandten Wissenschaften auf Basis der Konsortialforschung gemäss Österle und Otto (2009 & 2010) für und mit der Praxis erarbeitet (vgl. Abbildung 2). Dabei waren über die ganze Dauer von fast drei Jahren insgesamt vier Schweizer Spitäler, drei Wirtschaftspartner und zwei ZHAW-Institute intensiv in die Erarbeitung involviert.

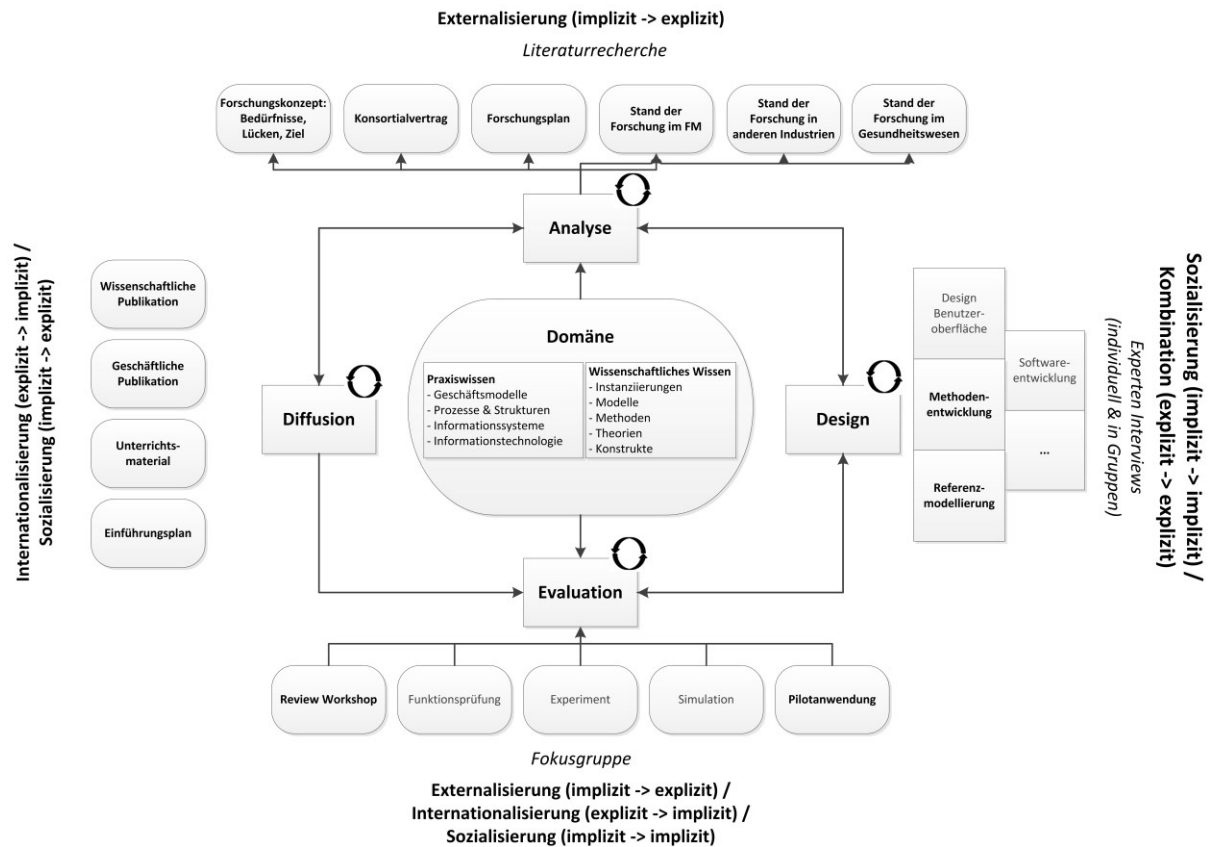


Abbildung 2: Konsortialforschungsansatz (basierend auf Österle & Otto, 2009)

Dabei wurden die wissenschaftlichen Prinzipien des Design Science Research nach Hevner et al. (2004), Peffers et al. (2007), Vaishnavi und Kuechler (2008), Hevner und Chatterjee (2010) und Dresch et al. (2015) verfolgt, wie er in Abbildung 3 zusammenfassend dargestellt ist. Die Entwicklung resp. Evaluation wurde dabei mithilfe von Experteninterviews nach Meuser und Nagel (2009), Liebold und Trinczek (2009) und Gläser und Laudel (2009) durchgeführt.

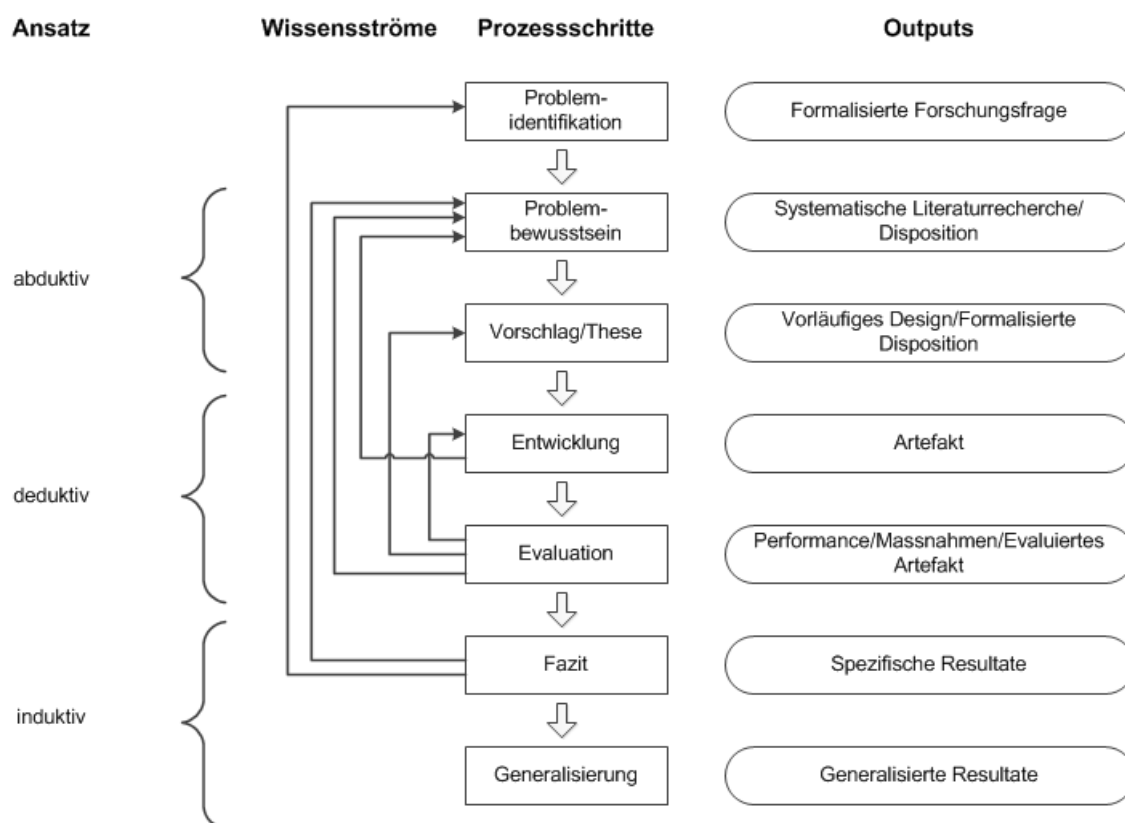


Abbildung 3: Generalisierte Methode von Design Science Research (basierend auf Vaishnavi & Kuechler, 2008 und Dresch et al., 2015)

1.5 Abgrenzung

Mit den vorliegenden priorisierten Kennzahlen besteht die Möglichkeit zum einheitlichen Generieren von Kennzahlen als Grundlage für Benchmarking. Allerdings müssen hierzu nun erst systematisch Daten gesammelt, verglichen und die Resultate interpretiert werden. Es wird also erst in einem weiteren Schritt möglich sein, das eigentliche Benchmarking, wie es beispielsweise bereits erfolgreich im Hotelleriebenchmark (<http://www.hotelleriebenchmark.ch/>) angewendet wird, durchzuführen. Hierfür, und auch für die Erarbeitung von Kennzahlensystemen, sind weitere Projekte am Institut für Facility Management der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften [ZHAW] am Laufen. Dasselbe gilt für die Systematik von einheitlichen Kostenstellensystematiken und Kontenplänen. Eine umfassende Validierung des Modells wird erst nach dem breiten Einsatz in der Praxis, und somit erst später möglich werden.

1.6 Verweise / Zusammenhänge mit anderen Themen

Die vorliegenden KPI-Aspekte beinhalten auch die Definition von Prozessen. Diese entsprechenden Prozesse sind in **PromoS – Prozessmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern** (Gerber et al., 2016b) im Detail erklärt und beschrieben.

Das Gleiche gilt für die ergebnisorientierten Leistungsbeschreibungen – diese sind in **LekaS, dem Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern** (Gerber & Läubli, 2015) publiziert.

Der momentane Stand der Untersuchungen in Bezug auf FM in HC-Applikationen kann unter **ApplikaS – Applikationenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern** (Gerber et al., 2016b) entnommen werden.

Die Möglichkeiten, die Applikationen-Ist-Situation aufzunehmen und einen möglichen Soll-Zustand mit den entsprechenden Umsetzungsmöglichkeiten zu eruieren, wird in **Assessment-, Simulations- und Benchmarking-Tool für das Facility Management im Gesundheitswesen** (Möller et al., 2017) dargelegt.

Der konkrete Abdeckungsgrad der Applikationen in Bezug auf **LesapS - Leitfaden zum Einsatz von SAP für das Facility Management in Healthcare** (Weigle et al., 2017) aufgezeigt.

Die Erklärungen betreffend der Zusammenhänge dieser oben erwähnten Teilbereiche wird in **RemoS – Referenzmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern** (Gerber & Hofer, 2016b) vorgenommen und wird in Abbildung 4 aufgezeigt.

Alle Publikationen sind unter www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/remos abruf- und herunterlad- und somit einsetzbar.

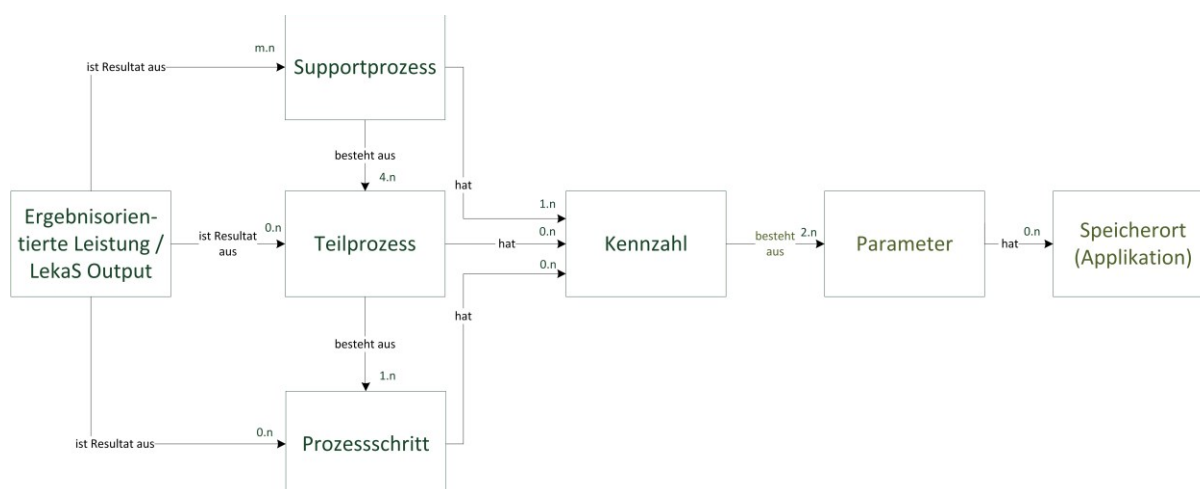


Abbildung 4: Referenzmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern [RemoS] (Gerber & Hofer, 2016b)

1.7 Ausblick

Der Kennzahlenkatalog resp. das Kennzahlenmodell werden als Grundlage eingesetzt, um zukünftige Benchmarking-Initiativen systematisch weiterzuentwickeln.

2 Konzeptionelle Grundlagen

Im Zusammenhang mit der in Kapitel 4 beschriebenen Generierung von Kennzahlen müssen übergreifend noch zwei Sachverhalte geklärt werden

2.1 Unterscheidung Aufwand - Kosten

Die meisten Kennzahlen betreffen die Kosten. Es gibt aber auch Aufwand-KPIs (z. B. im Zusammenhang mit Personalaufwand). Als Grundlage zur Unterscheidung der beiden Begriffe wurden die Definitionen gemäss Besson (2013) verwendet:

Kosten sind „leistungsbezogener Wertverzehr (von Gütern und Dienstleistungen) während einer Periode, bewertet nach den Grundsätzen der Kostenrechnung. Anders ausgedrückt bilden Kosten eingesetzte und erbrachte Mengen der betrieblichen Leistung ab.“

Aufwand ist „Wertverzehr aller verbuchten Güter und Dienstleistungen einer Periode, bewertet nach den Grundsätzen der Finanzbuchhaltung.“

2.2 Flächenangaben

Bei der Definition von Flächen wurde auf die bestehenden Grundlagen von SIA 416 resp. DIN 277 abgestützt (vgl. Anhang 1).

Es hat sich gezeigt, dass in Zukunft nötig sein wird, die Flächen und Räume im Spital detaillierter zu definieren. Entsprechende Bestrebungen sind Teil von Folgeprojekten am ZHAW IFM.

3 Theorie in Bezug auf Kennzahlen und Kennzahlenmodellierung

Die Publikationen betr. Kennzahlen sind vielfältig und umfangreich. Aufgrund des FM in HC-Kontextes wurde für die vorliegende Publikation, wo immer möglich und sinnvoll, Kennzahlengrundlagen im FM (SN EN 15221-5:2011, 2011; GEFMA 260-1, 2012) oder im Gesundheitswesen (Zapp & Haubrock, 2010; BAG, 2015; Statistisches Bundesamt, 2015) berücksichtigt. Für die allgemeine KPI-Theorie wurden die Ausführungen von Preissler (2008) und Marr (2012) als Grundlage benutzt.

In den folgenden Unterkapiteln wird kurz nötige Theorie die für das weitere Verständnis und für die weiteren Definitionen und Entwicklungen zusammenfassend wiedergegeben. Für Details wird auf die entsprechenden Originale verwiesen.

3.1 Definition KPIs

Die detaillierte Definition von Kennzahlen ist in der Literatur nicht eindeutig. In dieser Publikation wird auf folgende Kennzahldefinitionen, basierend auf Preissler (2008) und SN EN 15221-5:2011, abgestützt:

Kennzahlen dienen dazu, Informationen zu erbrachten Leistungen und Gesamtzusammenhänge in einem Unternehmen sichtbar zu machen. Sie sind ein wichtiges Analyseinstrument zur Sichtbarmachung möglicher Schwachstellen und Grundlage für strategische Diskussionen und Entscheidungen.

3.2 Formen von Kennzahlen

Kennzahlen werden in der Literatur ganz unterschiedlich klassifiziert und aufgeteilt. Im vorliegenden Projekt wurde, basierend auf Preissler (2008), auf oberster Ebene zwischen **Zahlen (Absolutzahlen)** und **Kennzahlen (Verhältniszahlen)** unterschieden.

Absolutzahlen sind einzelne Werte, welche für sich alleine stehen. Dabei kann bei den Absolutzahlen unterschieden werden zwischen **Einzelzahlen** (z. B. Anzahl FTEs), **Summen** (z. B. Anzahl Fälle stationär), **Differenzen** (z. B. Umsatz Restauration – Kosten Restauration) und **Mittelwert** (z. B. Mittlere Anzahl offener Aufträge Medizintechnik). Dabei kann weiter unterschieden werden in **Bestandszahlen** und **Bewegungszahlen**. Bestandszahlen geben einen Zustand zu einem spezifischen Zeitpunkt wieder (z. B. alle Art von Beständen). Bewegungszahlen beziehen sich auf einen Zeitraum (Bsp. Kosten, Umsätze, Positionen in betrachtetem Zeitraum). Absolutzahlen sind für externe Vergleiche wenig hilfreich, sie dienen v.a. als Parameter für Kennzahlen oder für den internen Vergleich von Trends.

Kennzahlen sind Verhältniszahlen, sprich zwei oder mehrere Werte werden einander gegenübergestellt. Sie können unterteilt werden in **Gliederungszahlen**, welche eine Teilmenge einer Gesamtmenge darstellen (z. B. Anteil Kosten Fachbereich Instandhaltung an Gesamtkosten des Spitals), **Beziehungszahlen**, welche eine Teilmenge mit der anderen Teilmenge in Beziehung setzt (z. B. Anzahl weibliche Angestellte vs. Anzahl männliche Angestellte) und **Indexzahlen**, welche immer einen Zeitfaktor mitberücksichtigen und somit die Veränderung gegenüber einem anderen Zeitraum Auskunft gibt (z. B. Energieverbrauch aktuelles Jahr in % gegenüber dem Energieverbrauch im letzten Jahr).

Die verwendeten Kennzahlenformen werden in Abbildung 5 dargestellt.

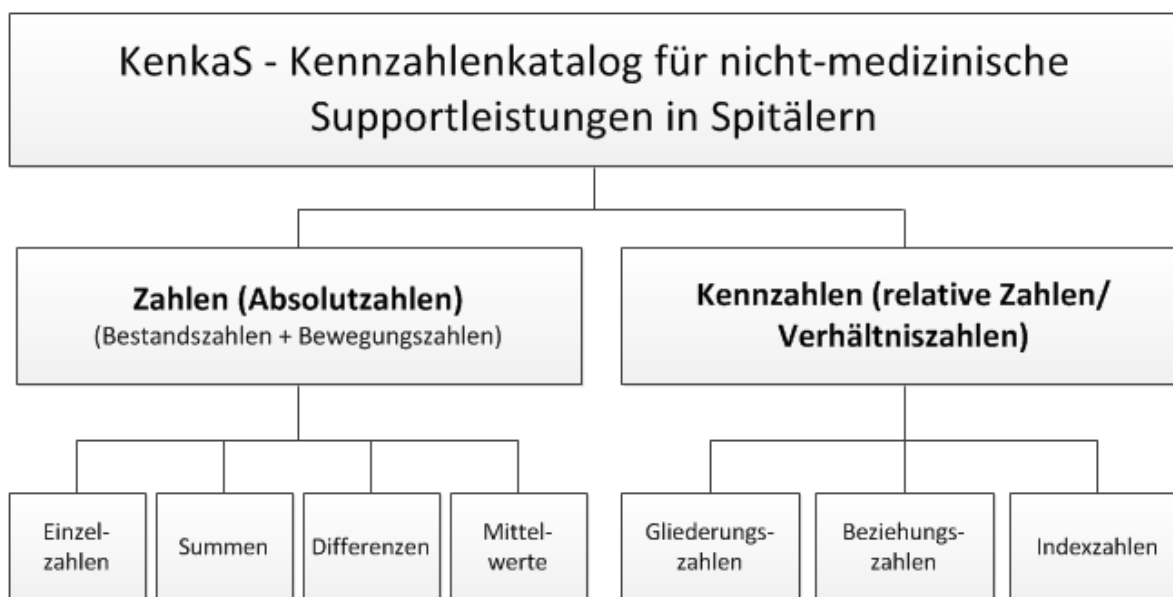


Abbildung 5: Verwendete Formen von Kennzahlen (basierend auf Preissler, 2008)

3.3 Kennzahlengruppen

In Anlehnung an die Idee der Kennzahlenklassifikation (DIN, 1996; Zapp & Haubrock, 2010) resp. des Kennzahlenbaums (Kronz, 2005) wurden die oben genannten Kennzahlenformen zusätzlich in Kennzahlengruppen kategorisiert. In der Literatur gibt es keine einheitliche Gruppierungspraxis. In Anlehnung an DIN (1996), Kronz (2005) und Zapp & Haubrock, (2010) wurden aufgrund des vorliegenden Kontextes die in Abbildung 6 dargestellten Kennzahlenkategorien gebildet:

3.3.1 Strukturzahlen Gesamtspital

Hier werden Werte resp. Zahlen abgebildet, welche sich auf die Struktur des gesamten Spitals als Gesamtunternehmung beziehen. Die Werte werden einerseits in Parametern der Kennzahlen eingesetzt oder dienen andererseits bei der Interpretation der Werte als Hinweise zur Vergleichbarkeit.

Die Strukturzahlen des Gesamtspitals unterteilen sich in

1. **Absolut-/Bestandszahlen** (z. B. Anzahl Kliniken, Anzahl FTE gesamt oder Anzahl Betten. Sämtliche in dieser Kategorie zusammengefassten Strukturzahlen sind in Abbildung 6 ersichtlich. Betr. Definition von Absolut- und Bewegungszahlen vgl. Kapitel 3.2)
2. **Absolut-/Bewegungszahlen** (z. B. Umsatz des Spitals, Anzahl Austritte oder der Medienverbrauch des Spitals. Sämtliche in dieser Kategorie zusammengefassten Strukturzahlen sind in Abbildung 6 ersichtlich. Betr. Definition von Absolut- und Bewegungszahlen vgl. Kapitel 3.2).
3. **Konzepte/Strategien** (dienen insbesondere dazu, den Einsatz von gewissen Konzepten wie z. B. das geltende Bedienkonzept in der Hotellerie oder das Vorhandensein von Strategien, wie z. B. einer Risikostrategie festzustellen, um später bei den Vergleichen untereinander oder auch beim Entwickeln von Kennzahlensystemen Anhaltspunkte zu haben)

3.3.2 Strukturkennzahlen Gesamtspital

Hier werden Kennzahlen abgebildet, welche sich auf die Struktur des gesamten Spitals als Unternehmung beziehen. Sie ermöglichen es, die Vergleichbarkeit von Kennzahlen aus dem Betrieb zu kategorisieren und bieten die Grundlage für die spätere Entwicklung von Kennzahlensystemen.

Die Strukturkennzahlen des Gesamtspitals unterteilen sich in

1. **Auslastung/Belegung** (beinhalten die Bettenauslastung und die Bettenbelegung)
2. **Case Mix Index** (beschreibt die Schwere der Patientenfälle in einen bestimmten Zeitraum)
3. **Räumliche Struktur** (beinhaltet den Konzentrationsgrad und die Ausdehnung der Standorte)
4. **Dezentalisierungsgrad** (gibt einen Hinweis auf den Grad der dezentralen Räumlichkeiten des Gesamtspitals)

3.3.3 Strukturzahlen nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern / FM in HC

Hier werden Werte / Zahlen abgebildet, welche sich auf die Struktur der nicht-medizinische Supportleistungen / FM in HC gemäss LekaS (vgl. Abbildung 1) beziehen. Die Werte werden einerseits in Parametern der Kennzahlen eingesetzt oder dienen andererseits bei der Interpretation der Werte als Hinweise zur Vergleichbarkeit.

Die Strukturzahlen für FM in HC unterteilen sich in

1. **Absolut-/Bestandszahlen** (z. B. Anzahl FTE der Fachbereiche, Anzahl Fahrzeuge oder Anzahl Sitzplätze. Sämtliche in dieser Kategorie zusammengefassten Strukturzahlen sind in Abbildung 6 ersichtlich. Betr. Definition von Absolut- und Bestandszahlen vgl. Kapitel 3.2).
2. **Absolut-/Bewegungszahlen** (z. B. Anzahl Überstunden, Kosten der Fachbereiche oder die Entsorgungsmenge von Sonderabfall. Sämtliche in dieser Kategorie zusammengefassten Strukturzahlen sind in Abbildung 6 ersichtlich. Betr. Definition von Absolut- und Bewegungszahlen vgl. Kapitel 3.2)

3.3.4 Struktur-Kennzahlen FM in HC

Hier werden Kennzahlen abgebildet, welche sich auf die Struktur der nicht-medizinischen Supportleistungen / FM in HC beziehen. Sie ermöglichen es, die Vergleichbarkeit von Kennzahlen aus dem Betrieb zu kategorisieren und bieten die Grundlage für die spätere Entwicklung von Kennzahlensystemen.

Die Strukturzahlen für FM in HC unterteilen sich in

1. **Anteile** (z. B. das Verhältnis von Berufswäsche vs. Patientenwäsche, Anteil der alten vs. neuer Anlagen oder das Verhältnis zwischen Fachkräften vs. ungelerntem Personal). Sämtliche in dieser Kategorie zusammengefassten Strukturzahlen sind in Abbildung 6 ersichtlich.
2. **Externalisierungsgrad** (gibt einen Hinweis auf den Anteil extern erbrachter Leistungen)
3. **Mittlere Anzahl** (gibt Auskunft über die durchschnittlich bearbeitete/generierte Menge und somit die Grössenordnung)
4. **Dezentalisierungsgrad** (gibt einen Hinweis auf den Grad der dezentralen FM in HC-Räumlichkeiten)

3.3.5 Kennzahlen nicht-medizinische Supportleistungen / FM in HC

Hier werden Kennzahlen abgebildet, welche sich auf den Betrieb der nicht-medizinischen Supportleistungen / FM in HC beziehen.

Die Kennzahlen werden in folgende Unterkategorien eingeteilt

1. **Operative Kosten-Kennzahlen**
2. **Operative Umsatz-Kennzahlen**
3. **Leistungswirtschaftliche Kennzahlen**
4. **Qualitäts-Kennzahlen**
5. **Umwelt-Kennzahlen**

3.3.5.1 Operative Kosten-Kennzahlen

Diese Kennzahlen geben Hinweise in Bezug auf die Kosten, welche sich durch den Betrieb ergeben.

Die Operativen Kosten-Kennzahlen unterteilen sich in

1. **Kosten pro Absolut-/Bestandszahl** (Kosten pro Strukturzahl wie z. B. Kosten pro Bett stationär auf Gesamtspitalebene oder Kosten pro FTE eines Fachbereichs auf FM in HC-Ebene)
2. **Kosten pro Absolut/Bewegungszahl** (Kosten pro Strukturzahl wie z. B. Kosten pro Pfl egetag auf Gesamtspitalebene oder Kosten pro Bestellposition auf FM in HC-Ebene)
3. **Kosten-Verhältnisse** (z. B. Kosten von nicht-medizinischen Leistungen vs. Kosten medizinischen Leistungen, Kosten von Personalmitteln vs. Kosten Sachmittel oder Kostenverhältnisse von Teilbereichen vs. Gesamtbereichen wie bspw. Anteil der Verpflegungsproduktion an den Gesamtkosten der Verpflegung).

3.3.5.2 Operative Umsatz-Kennzahlen

Umsatz-Kennzahlen können nur dort gerechnet werden, wo effektiv Umsatz generiert wird. Aktuell ist dies in den Spitälern insb. in der Gastronomie der Fall.

Die Operativen Umsatz-Kennzahlen unterteilen sich in

1. **Umsatz pro Absolut-/Bestandszahl** (z. B. Umsatz pro Sitzplatz)
2. **Umsatz pro Absolut/Bewegungszahl** (z. B. Umsatz pro Gast)
3. **Umsatz-Verhältnisse** (z. B. Personalaufwand Fachbereich Verpflegung im Verhältnis zum Gastronomie-Umsatz)

3.3.5.3 Leistungswirtschaftliche Kennzahlen

Diese Kennzahlen geben Hinweise in Bezug auf die Betriebs-Effizienz.

Die Leistungswirtschaftlichen Kennzahlen unterteilen sich in

1. **Produktivität** (gibt Auskunft über Leistungen pro Person resp. Einheit resp. Fläche, setzt Output und Input ins Verhältnis oder gibt die Höhe von Störungsgrade/Störraten bekannt)
2. **Auslastung** (von Mobilien, Räumen/Flächen/Volumen oder Sitzplätzen)
3. **Ausfälle/Verfügbarkeiten** (von Maschinen/Geräten)
4. **Prozesseffizienz / Durchlaufzeiten** (benennt die Dauer resp. Reaktionszeit z. B. von Aufträgen, benennt Reichweiten und Umschlagszahlen)
5. **Planungseffizienz** (Planungsabweichung Stunden geplant vs. Stunden effektiv)

3.3.5.4 Qualitäts-Kennzahlen

Diese Kennzahlen geben Hinweise in Bezug auf die Qualität von verschiedenen Aspekten.

Die Qualitäts-Kennzahlen unterteilen sich in

1. **Strukturqualität Personal** (z. B. Fluktuationsrate oder Fortbildungsgrad, sämtliche in dieser Kategorie zusammengefassten Kennzahlen sind in Abbildung 6 ersichtlich)
2. **Strukturqualität Flächen** (setzt Geschossflächen oder Sitzplätze ins Verhältnis zu Mitarbeitende)
3. **Strukturqualität Infrastruktur** (zeigt die Aktualität der Infrastruktur auf)
4. **Strukturqualität Material** (zeigt der Anteil von defektem Inventar)
5. **Erfüllung von Vorgaben** (z. B. Budget- oder Termintreue oder Reklamationsquote, sämtliche in dieser Kategorie zusammengefassten Kennzahlen sind in Abbildung 6 ersichtlich)
6. **Wartezeiten** (zeigt die Wartezeit von Personen resp. Patienten während der Ausübung der Leistungserstellung)

3.3.5.5 Umwelt-Kennzahlen

Diese Kennzahlen geben Hinweise in Bezug auf Umweltaspekte von verschiedenen Hinsichten.

Die Umwelt-Kennzahlen unterteilen sich in

1. **Recycling** (Quote der recyklierten Materialien)
2. **Abfallaufkommen** (Abfallvolumen und Anteil Sonderabfall)
3. **Medienverbrauch pro Absolut-/Bewegungs-/Bestandszahl** (z. B. Wasserverbrauch pro Fall, Energieverbrauch pro Flächeneinheit oder Mobilität)
5. **Energie-Trends** (Entwicklung der Energiekosten resp. des -bedarfs über die Jahre)

Finanz- und leistungswirtschaftliche Kennzahlen wurden vorerst ausgeklammert (vgl. auch Kapitel 5.2)

Kennzahlenkategorien KPIs für nicht-medizinische Supportleistungen / FM in Healthcare

(Autorin: Nicole Gerber © ZHAW IFM, Version vom 14.11.16)

Strukturkennzahlen Gesamtspital	Absolut-/Bestandszahlen - Organisation: Anzahl Kliniken, Anzahl Organisationseinheiten - Personal: Anzahl FTE gesamt - Betrieb: Anzahl Berechnungs-/Belegungstage, Betriebskalender-tage, produktive Betriebszeit - Immobilien gesamt/med.: Flächen [m2]/Volumen [m3]; Anzahl Gebäude, Parkplätze, Parzellen, Standorte, Raumkategorien, Operationssäle/Pikettzimmer - Mobilen gesamt/med.: Anzahl Betten stationär/ambulant, Geräte, Instrumente, Med.tech. Objekte - Investitionen: Anlagevolumen/Anschaffungswert Gesamtspital - IT: Applikationen gesamt/med.		Absolut-/Bewegungszahlen - Finanzstruktur: Umsatz Spital gesamt, Kosten Spital gesamt - Anzahl: Austritte stationär, Beköstigungstage, Bettenbetriebstage, Fälle [stationär/ambulant], Patienten, Pflegestage - Aufenthaltsdauer [Stationär-/Akut-, Langzeitbereich] - Medienverbrauch [Wärme, Kälte, Wasser, Strom]		Konzepte/Strategien - Risikostrategie - Umweltmonitoring - Bedienkonzept - Servicezeiten - Aufgabenpunkte			
	Auslastung/Belegung - Bettenauslastung - Bettenbelegung	Case Mix Index - Case Mix Index brutto	Räumliche Struktur - Konzentrationsgrad - Ausdehnung Standorte	Dezentralisierungsgrad - Grad der Dezentralisierung				
Strukturkennzahlen nicht-med. Support. / FM in HC	Absolut-/Bestandszahlen - Organisation: Anzahl Organisationseinheiten FM in HC - Personal: Anzahl Abgänge, Anzahl Aufgaben(punkte), Anzahl FTE FM in HC gesamt, Anzahl FTE Fachbereiche, Anzahl Un-/An-/Gelernte, geplante / Sollarbeitszeit, Anzahl Stellen/Mitarbeitende, Anzahl Lernende, Stundensätze - Betrieb: Anzahl Betriebstage/-stunden - Immobilien nicht-med.: (vermietbare) Flächen [m2]/Volumen [m3], Lagerplätze, nicht-med. Räume, Produktionsflächen - Mobilen nicht-med.: Anlagen, Fahrzeuge, Geräte, Tumbler, Waschmaschinen - Investitionen: nicht-med. Anschaffungs-/Bestandswerte/Anlagevolumen - Umsätze: budgetierte, theoretische - IT: nicht-med. Applikationen - Kapazitäten: Einheiten, Körbe, Sitzplätze - Bestände: Anfangs-/Schlussbestand - Kundenzufriedenheit				Absolut-/Bewegungszahlen - Personal: Arbeitsstunden, Fehlzeiten, Überstunden, Fortbildungsstunden, verrechenbare Stunden - Finanzstruktur: Kosten FM in HC gesamt, Kosten erbr. FM-Leistungen extern, Personalaufwand FM in HC gesamt - Kosten/Aufwand: Fachbereiche, Materialtransport-, Medien-, nicht-med. Beschaffungs-, Postversand-, Personal Fachbereich, Qualitätsprüfungskosten, Räume, Stillstands-/Instandhaltungs- - Umsatz: Fachbereiche - Positionen: Bestell-, Kommissionierauftrags-, Lieferschein-, Wareneingangs-, Warenlieferungs- - Einheiten: Artikel(zugänge), Auftrag(seingänge), Bestellungen, Essen, Gäste, Güter, Lager-/Postsendungen, Maschinen, Picks, Transaktionen, Transporte, unberechtigte Zutritte, Schadensumme, Störfälle, Wareneingangskontrollen, (Security)Zwischenfälle - Anzahl Reklamationen/Beschädigungen, Unfälle, Stör-/Ausfälle - Energie: verbrauch, Wärme-, Kälte-, Strom-, Wasserverbrauch - Heizwerte in kWh: Heizöl, Erdgas, Fernwärme - Entsorgungsmenge in m3: Wertstoffe, (Sonder-)Abfall - Prozesszeit - Planung Soll vs. Ist			
	Anteile - Teilbereich vs. Gesamtbereich [Beruf vs. Patient, med. vs. nicht-med.] - Teilaspekt vs. Gesamtspekt [Picks automat. vs. nicht autom., Wareneingangskontnr.- anteil Wareneingang, Lernende vs. FTE] - Zuwachsraten Anlagevermögen - Personal [Geschlecht, Beschäftigungsgrade, Personalkategorien]		Externalisierungsgrad - Anteil extern erbrachte Leistungen	Mittlere Anzahl - Warenan-lieferungen - Transaktionen	Dezentralisierungsgrad - Anzahl dezentraler Organisationseinheiten Fachbereich			
Strukturkennzahlen FM in HC	Operative Kosten-Kennzahlen	Operative Umsatz-Kennzahlen	Leistungswirtschaftliche Kennzahlen		Qualitäts-Kennzahlen	Umwelt-Kennzahlen		
	Kosten pro Absolut-/Bestandszahl - Kosten pro Strukturzahl resp. -wert	Umsatz pro Absolut-/Bestandszahl - Umsatz pro Strukturzahl resp. -wert	Produktivität - Leistung pro [Person, Einheit, Fläche] - Output / Input - Störungsgrad/Störraten		Strukturqualität Personal: Fluktuationsrate; Quoten: Fachkraft-, krankheitsbed. Fehlzeit-, Überstd-, Fortbildungs-Geschossfläche pro Pflege-tag, Bett, FTE; Sitzplätze pro Mitarbeitende Flächen: Aktualität der Infrastruktur Infrastruktur: Defektes Inventar Material: Defektes Inventar Safety/Security: Betriebsverletzungen/- unfälle pro Mitarbeitende	Recycling - Recyclingquote		
	Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl - Kosten pro Strukturzahl resp. -wert	Umsatz pro Absolut-/Bewegungszahl - Umsatz pro Strukturzahl resp. -wert	Auslastung - Mobilen [Geräte, Fahrzeuge] - Räume/Flächen in m2 / Volumen in m3 - Sitzplatzumschlag			Abfallaufkommen - Sonderabfall		
	Kosten-Verhältnisse - nicht-med. vs. medizinisch - Personalmittel vs. Sachmittel - Teilbereich vs. Gesamtbereich Gesamtbereich [Produktion vs. Fachbereich Verpflegung]	Umsatz-Verhältnisse - Teilbereich vs. Gesamtbereich [Personalaufwand Fachbereich Verpf. an Umsatz Gastro gesamt]	Ausfälle/Verfügbarkeiten - Maschinen, Geräte		Erfüllung von Vorgaben - Backlogs - Treue: Budget-, Liefermengen-, Qualitäts-, Termin-/ Lieferterminabweichungen - Food Waste - Lieferantenbewertungen - Reklamationsquote - Retourenanteile, Sendungen abgewiesen	Medienverbrauch pro Absolut-/Bewegungs-/ Bestandszahl - Fall/Pflegetag - Anteil pro Flächeneinheit - pro Mobilität Energie-Trends - Entwicklung Kosten - Entwicklung Bedarf		
			Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten - Dauer von: Aufträgen, Reparaturen/Instandsetzungen - Reaktionszeit - Reichweiten - Umschlagszahlen - Wiederbeschaffung					
			Planungseffizienz - Planungsabweichungen		Wartezeiten - Wartezeiten Personen/Patienten			

Abbildung 6: Kennzahlenkategorien für (FM in) HC

Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenkas-kennzahlenkategorien.jpg

3.4 Zweck der ausgewählten und kategorisierten KPIs

Der Zweck von Kennzahlen wird in der Literatur unterschiedlich definiert. Für das vorliegende Projekt wurden in Anlehnung an Preissler (2008) folgende Kriterien als Zweck zugrunde gelegt:

- Schaffung von Transparenz
- Liefern von objektiven Datengrundlagen für strategische Diskussionen und Entscheidungen
- Ermöglichen von Benchmarkings innerhalb eines Spitals wie auch spitalübergreifend
- Möglichkeit zum Einsatz von Zielvorgaben

3.5 Eigenschaften der priorisierten KPIs

Bei der Auswahl und Definition der priorisierten Kennzahlen wurden folgende Kriterien angewendet:

- Ansatzpunkte für neue Planungen und Ziele liefern (Preissler, 2008).
- Zusammenhänge mit Entwicklungstendenzen erkennen lassen (Preissler, 2008).
- Eine Orientierung über die Situation und den Standort des eigenen Unternehmens im Vergleich zur Konkurrenz geben (Preissler, 2008).
- Ansatzpunkte für eine zielorientierte Unternehmenspolitik zur permanenten Erfolgskontrolle aufzeigen und die Basis für wertorientierte und wertsteigernde Unternehmensführung sein (Preissler, 2008).
- eindeutig quantifizierbar, d. h. messbar sein und eine Aussagekraft, bzw. Mehrwert für ihren Empfänger haben (GEFMA 260-1, 2012).
- Die Zielsetzung der Kennzahl muss erkennbar sein (Preissler, 2008).
- Kennzahlen müssen den Kriterien der Wirtschaftlichkeit genügen, deshalb sollte ihre Zahl beschränkt bleiben und in bereits bestehende Informationssysteme integriert werden (Preissler, 2008).
- Vor Erarbeitung einer Kennzahl sollte eine Bedarfsanalyse vorgenommen werden, in der festgestellt wird, welche Informationen tatsächlich benötigt werden (Preissler, 2008).

3.6 Theorie in Bezug auf (Kennzahlen)Modelle

Zum Verständnis der im Zusammenhang mit der Entwicklung des Kennzahlenmodells stehenden Terminologien werden in diesem Kapitel auf Basis der Literatur kurz die Begriffe Modell, Kennzahlenmodell und die Grundsätze ordnungsmässiger Modellierung dargelegt.

3.6.1 Modelle

Das Wort Modell stammt vom ital. ‚modello‘ (Muster, Vorbild) ab. Ein Modell

- ist eine vereinfachte, abstrahierte Abbildung der Realität resp. einem Ausschnitt davon
- soll durch Beschränkung auf Schlüsselvariablen eine Komplexitätsreduktion bringen
- soll einer konkreten Frage- resp. Aufgabenstellung adäquat dienen
- wird je nach Modellierungsziel und Anwendungszusammenhang für einem bestimmten Zweck (Modell wovon, für wen, wann und wozu) konstruiert

(Becker et al., 2012; Delfmann, 2006; DIN-Fachbericht 80-2000; Goeken, 2003; Haux et al., 1998; Kruse, 1996; Scheer, 2002; Stachowiak, 1983; vom Brocke, 2003); vgl. Kapitel Modelle in RemoS (Gerber & Hofer, 2016a).

3.6.2 Modellierungssprachen

Eine Modellierungssprache

- ist eine künstliche Sprache
- kann textuell oder grafisch sein

- kann informal, semi-formal oder formal ausgeprägt sein
- ermöglicht die Beschreibung eines Sachverhaltes innerhalb eines Gegenstandsbereiches in diagrammatischer Form
- soll für unterschiedliche Anspruchsgruppen intuitiv verständlich sein
- soll die Übersichtlichkeit über die Komplexität unterstützen

(Delfmann, 2006; Schlieter, o. D.; Becker et al. 2012; Herrler, 2007; Bartsch, 2010; vgl. auch Kapitel Modellierungssprachen in RemoS, Gerber et al., 2016 und KenkaS, Gerber et al., 2016)

3.6.3 Grundsätze ordnungsmässiger Modellierung

Um die Qualität der erstellten Modelle zu erhöhen wurden die etablierten „Grundsätze ordnungsmässiger Modellierung“ nach Becker et al. (2000), Schütte (1998) resp. Rosemann (1996) angewandt.

Diese lauten:

- **Grundsatz der Richtigkeit:**
Syntaktische Richtigkeit liegt vor, wenn das Modell vollständig, korrekt und konsistent ist gegenüber dem zugrundeliegenden Meta-Modell. Semantische Richtigkeit heisst, es ist widerspruchsfrei und aktuell.
- **Grundsatz der Relevanz:**
Alle nötigen Aspekte der Realwelt sind im Modell sinnvoll repräsentiert und alle Aspekte im Modell kommen auch in der Realwelt vor.
- **Grundsatz der Wirtschaftlichkeit:**
Es soll sichergestellt werden, dass das Modell keine irrelevanten Aspekte beinhaltet und dass die Erstellungsdauer im Verhältnis steht zur Anwendung.
- **Grundsatz der Klarheit:**
Das Modell soll verständlich, eindeutig und anschaulich sein.
- **Grundsatz der Vergleichbarkeit:**
Zusammenhängende Modelle sollen harmonisch und diskrepanzfrei und bei Bedarf ineinander überführbar sein.
- **Grundsatz des systematischen Aufbaus:**
Unterschiedliche Modell-Sichten müssen integrationsfähig gestaltet sein.

Da Modelle aus spezifischen Perspektiven erstellt werden, muss im Einzelfall entschieden werden, inwieweit sie angemessen sind (vgl. Kapitel 4.5 und Kapitel Grundsätze ordnungsmässiger Modellierung in RemoS, Gerber & Hofer, 2016b).

4 Spital- und FM-Kennzahlen werden zu Kennzahlen für FM in HC

Im Folgenden werden die verwendeten Grundlagen aus den Spital- und den FM-Kennzahlen für den Kennzahlenkatalog erläutert sowie die für den Bereich FM in HC eruierten Kennzahlen anhand des Kennzahlenmodells (KenmoS).

4.1 Spital-Kennzahlen

KPIs in HC waren bisher vor allem auf medizinische Bereiche fokussiert (z. B. Kennzahlen der Schweizer Spitäler vom Bundesamt für Gesundheit: BAG, 2015). Medizinische Kennzahlen werden in diesem Dokument aufgrund des Fokus auf den nicht-medizinischen Bereich nicht weiter behandelt oder ausgeführt. Für die Generierung der FM in HC-Kennzahlen war allerdings die Verwendung von medizinischen Struktur(kenn)zahlen nötig (vgl. Abbildung 5).

Folgende Struktur(kenn)zahlen auf Ebene Gesamtspital werden in diesem Kontext auf Basis von bestehenden Dokumentationen verwendet (vgl. Anhang 2):

Anzahl Operationssäle (BAG, 2016)
 Anzahl Betten stationär (BAG, 2016)
 Anzahl FTE Spital gesamt (BAG, 2016)
 Anzahl Fälle stationär (Zapp & Haubrock, 2010)
 Anzahl Fälle ambulant (Zapp & Haubrock, 2010)
 Anzahl Pflgetage stationär (BAG, 2016)
 Anzahl Patienten (Papenhoff & Schmitz, 2013, Losbichler, Eisel & Engelbrechtsmüller, 2015)
 Anzahl Austritte stationär (BAG, 2016)
 Durchschnittliche Aufenthaltsdauer stationär in Tagen (BAG, 2016)
 Risikostrategie implementiert? (Rose, 2016).
 Umweltmonitoring implementiert? (AWEL, kein Datum)
 Bedienkonzept Verpflegung (Hotellerie Benchmark)
 Servicezeiten (Hotellerie Benchmark)
 Durchschnittliche Bettenauslastung in % (Statistisches Bundesamt, 2015)
 Belegungsgrad der Betten stationär in % (BAG, 2016)
 Bettenbelegung stationär in %
 Case Mix Index brutto (BAG, 2016)
 Dezentralisierungsgrad (VDI 2893:2006)

Zusätzlich wurden folgende Struktur(kenn)zahlen auf Gesamspitalebene zusätzlich durch das Projekt definiert (vgl. Anhang 2):

Anzahl Flächen (Parzellen)
 Anzahl Standorte
 Anzahl medizinische Gebäude
 Anzahl Kliniken
 Kosten Spital gesamt
 Konzentrationsgrad
 Ausdehnung Standorte

4.2 FM-Kennzahlen

Sowohl in einzelnen FM-Fachgebieten, als auch in der Disziplin Facility Management bestehen bereits zahlreiche Definitionen von Kennzahlen. Gerber und Hofer (2016a) geben eine Übersicht über die aktuellen Publikationen von KPIs im FM-Bereich. Was bisher aber fehlte, war eine systematische Klärung, welche bestehenden FM- resp. Fachbereichs-Kennzahlen auch für FM in HC geeignet sind, um der Branche relevante Informationen zu einer konkreten Steuerung zu bieten. Im Rahmen dieses Projektes wurden die bestehenden FM-Kennzahlen auf Eignung für FM in HC überprüft und wenn nötig branchenspezifisch angepasst.

Als geeignete Basis haben sich folgende Quellen erwiesen:

AWEL (kein Datum), BAG (2016), Brown (2009), Caquas et al. (2010), Deloitte (2015), Diez (2009), Gladen (2014), Gottmann (2016), Herter & v. Wangenheim (1997), Hotellerie Benchmark (kein Datum), IFMA (2007), Kanton Zug – Direktion des Innern (2013), Kumar et al. (2005), Kumar et al. (2013), Kummert et al. (2013), Lavy et al. (2010), Leidinger (2014), Löchelt (2000), Loosemore & Hsin (2001), Losbichler et al. (2015), Madritsch et al. (2008), Martin (2009), Papenhoff & Schmitz (2013), Pericin Häfliger (kein Datum), Reineck et al. (2011), Rose (2016), Rotermund (2014), SIA D 0213:2005, Spring (2008), Statistisches Bundesamt (2015), Strunz (2012), Supply Chain Council (2012), VDI 2525:1999, VDI 2893:2006, VDI 3330:2007, VDI 4400:2001, VDI 4400:2002, VDI 4400:2004, Werner (2013), Wissenschaftliche Gesellschaft für Krankenhaustechnik (2009), Zapp & Haubrock (2010).

Die entsprechend gesammelten und kategorisierten Kennzahlen werden in diesem Dokument ausgeführt und in Anhang 2 - 39 aufgelistet.

4.3 FM in HC KPIs – Kennzahlenmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern KenmoS

Obwohl zahlreiche bestehende FM- und Fachbereichs-Kennzahlen vorhanden waren, wurde klar, dass spezifische KPIs im FM in HC-Kontext fehlten. Deshalb wurde eine systematische Eruiierung von Kennzahlen vorgenommen, welche im Kennzahlenmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern – KenmoS abgebildet werden (Abbildung 1). Das Prinzip des Modells wurde auf Basis von Gerber und Hofer (2016a) während des Projektes in einer informal-grafischen Modellierungssprache weiterentwickelt: In der ersten Spalte befinden sich die Leistungen inkl. deren Nummerierung aus dem Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (LekaS). Diese werden in den Spalten zwei, drei und vier nach speziellen (in der Folge erklärten und in Abbildung 7 visualisierten) Kriterien geclustert und in der fünften Spalte zu insgesamt 15 Fachbereichen zusammengefasst. Die Fachbereiche selber werden in die insgesamt vier FM-Bereiche gemäss dem Leistungsmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern [LemoS] (Gerber, 2016) eingeteilt.

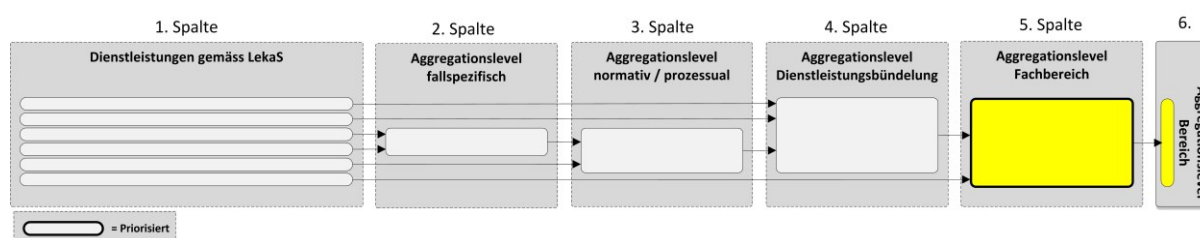


Abbildung 7: Systematik des Kennzahlenmodells KenmoS

1. Spalte: Dienstleistungen gemäss LekaS

In dieser Spalte werden alle im Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern (LekaS) genannten Leistungen aufgeführt. Während der Erarbeitung des Prozessmodells wurden einige noch fehlende Leistungen erkannt, welche im Modell durch kursive Schrift gekennzeichnet werden. Bei der nächsten Version von LekaS werden die Leistungen dort aufgenommen und beschrieben.

2. Spalte: Aggregationslevel fallspezifisch

Zukünftig ist das Ziel, dass auch möglichst viele nicht-medizinische Leistungen einem Fall zugeordnet werden können. Die dafür geeigneten Leistungen wurden in der 2. Spalte aufgeführt. So können nach Bedarf in den Kennzahlen fallspezifische den allgemeinen Zahlen gegenübergestellt werden.

3. Spalte: Aggregationslevel normativ / prozessual

In dieser Spalte werden Leistungen dargestellt, welche sich durch normative Vorgaben in den Prozessen von anderen Leistungen unterscheiden. So können nach Bedarf in den Kennzahlen diese Bereiche separat betrachtet werden.

4. Spalte: Aggregationslevel Dienstleistungsbündelung

Hier werden Leistungen, welche typischerweise in Dienstleistungsbündeln zusammengefasst werden, dargestellt. Diese Clusterung soll ermöglichen, dass intern und extern erbrachte Leistungen verglichen werden können.

5. Spalte: Aggregationslevel Fachbereiche

Hier werden die Leistungen aus LekaS den 15 Fachbereichen zugeordnet (vgl. Abbildung 8). Jede LekaS-Leistung gehört zu genau einem Fachbereich.

6. Spalte: Bereiche

Schlussendlich werden die 15 Fachbereiche zu den in LemoS (Abbildung 1) dargestellten 4 Bereichen zusammengefasst.

„Relevanzierung“

Nach der Erarbeitung der Leistungscluster wurden diese nach Relevanz beurteilt. Dabei wurden folgende drei Kriterien eingesetzt:

1. Wichtigkeit für das medizinische Kerngeschäft
2. Gewicht und Beeinflussbarkeit der Finanzen (sprich: sind die Kosten, die eine Leistungserbringung verursacht wesentlich und können sie überhaupt beeinflusst werden?)
3. Möglichkeit der Leistungs-Erfassung mittels IT (sprich: kann die Leistungserbringung überhaupt abgegrenzt erfasst und ausgewertet werden?)

Folgende Cluster wurden anhand oben stehender Kriterien und in Abstimmung mit dem Projekt OPIK (Lennerts, 2011) in mehreren Experten-Runden als relevant eingestuft:

- Beschaffung
- Lagerhaltung
- Personen-/Warentransporte & Fuhrpark
- Medizintechnik
- Energie
- Reinigung Bettenstation
- Reinigung hochintensiv
- Sterilisation
- Patienten-/Bewohnerverpflegung
- Betrieb Pikettzimmer

Die „relevanzierten“ Leistungen sind im Modell durch dicke Umrahmungen hervorgehoben.

Das gesamte Kennzahlenmodell wird in Abbildung 8 dargestellt. Im Anschluss werden alle Fachbereiche resp. darin definierten Cluster im Einzelnen beschrieben.

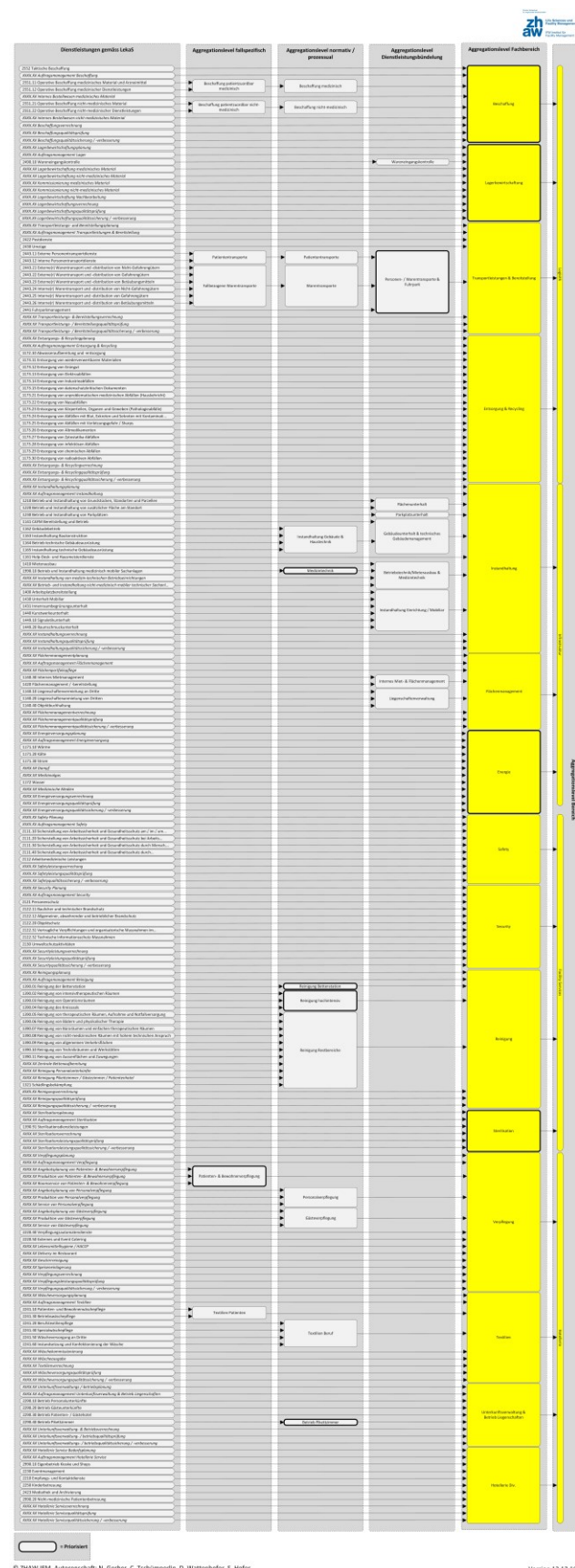
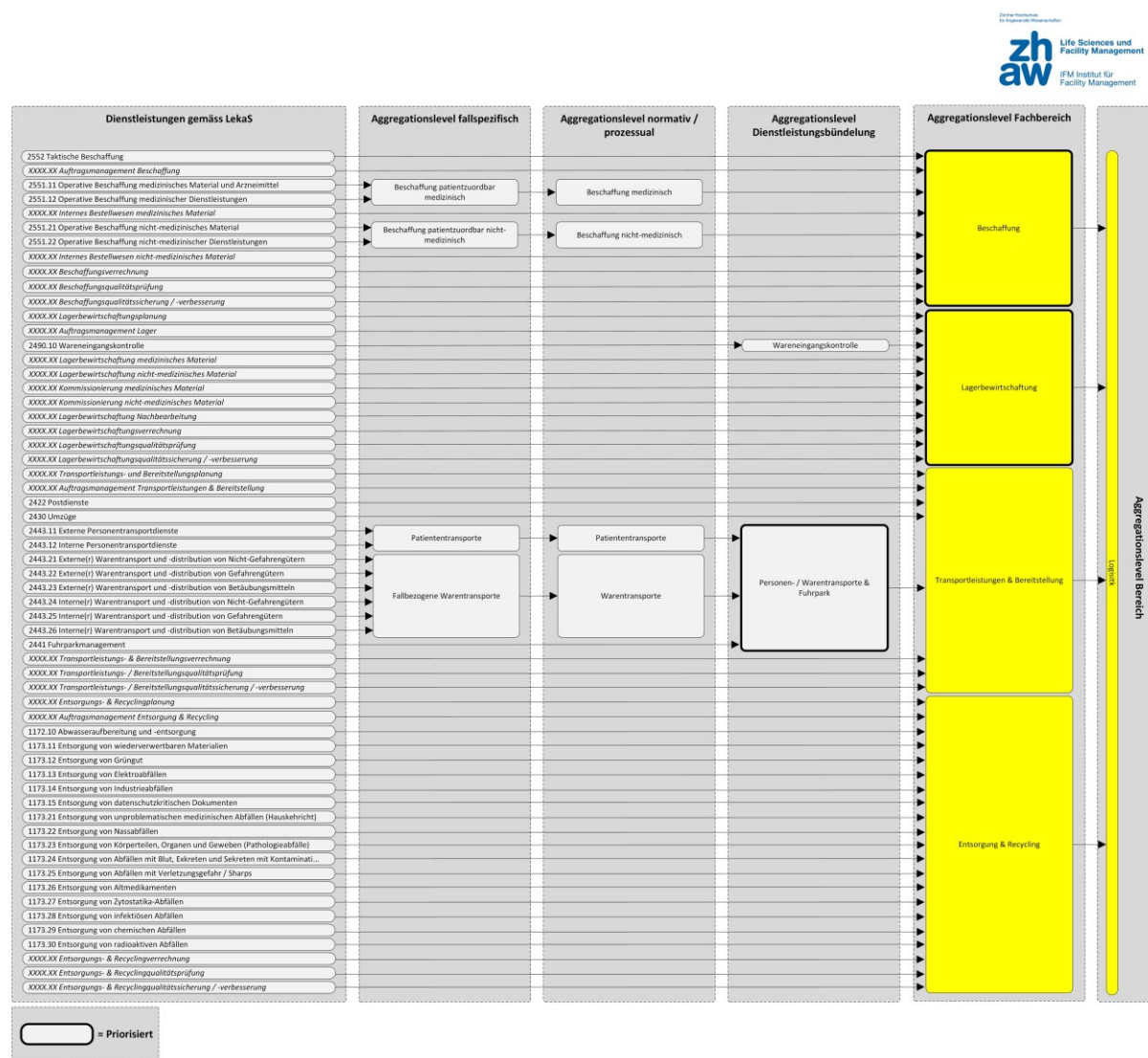


Abbildung 8: KenmoS – Kennzahlenmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern Gesamtübersicht
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/Isfm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-gesamt.jpg

4.4 Beschrieb aller Aggregationslevel und Cluster

Im Folgenden werden die Leistungs-Aggregationen der vier Bereiche Logistik, Infrastruktur, Facility Services und Hotellerie und deren vorgenommenen Aggregationslevel im Einzelnen dargestellt und beschrieben.

4.4.1 Bereich Logistik



© ZHAW IFM, Autorenschaft: N. Gerber, C. Tschümperlin, D. Wattenhofer, S. Hofer

Version 13.12.16

Abbildung 9: Darstellung Ausschnitt KenmoS Bereich Logistik

Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-logisitk.jpg

Der Bereich Logistik entspricht der Supply Chain-Idee und beinhaltet die vier Fachbereiche

- Beschaffung
- Lagerbewirtschaftung
- Transportleistungen & Bereitstellung
- Entsorgung & Recycling

Deren Zusammensetzung und Aggregationen im Kennzahlenmodell werden im Folgenden einzeln erläutert.

4.4.1.1 Fachbereich Beschaffung

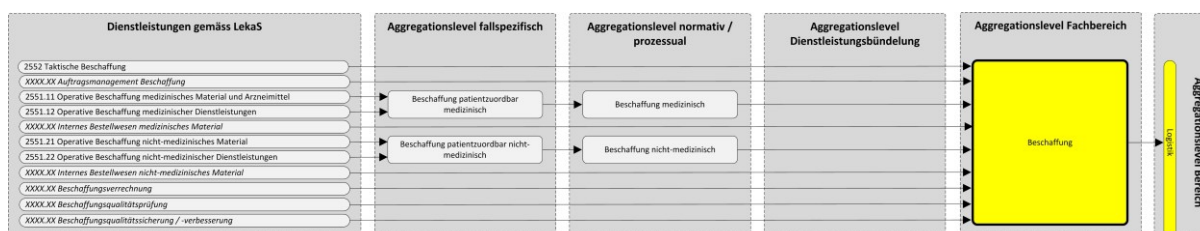


Abbildung 10: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Beschaffung
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lfsf/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-logisitk.jpg

Der Fachbereich Beschaffung beinhaltet die LekaS*-Leistungen:

- 2552 Taktische Beschaffung
- XXXX.XX *Auftragsmanagement Beschaffung*
- 2551.11 Operative Beschaffung medizinisches Material und Arzneimittel
- 2551.12 Operative Beschaffung medizinischer Dienstleistungen
- XXXX.XX *Internes Bestellwesen medizinisches Material*
- 2551.21 Operative Beschaffung nicht-medizinisches Material
- 2551.22 Operative Beschaffung nicht-medizinischer Dienstleistungen
- XXXX.XX *Internes Bestellwesen nicht-medizinisches Material*
- XXXX.XX *Beschaffungsverrechnung*
- XXXX.XX *Beschaffungsqualitätsprüfung*
- XXXX.XX *Beschaffungsqualitätssicherung / -verbesserung*

Der Fachbereich Beschaffung entspricht dem Supportprozess Beschaffung im Prozessmodell PromoS.

* kursiv geschriebene Leistungen werden in der LekaS-Version 2.0 aufgenommen und im Sinne des Deming Cycles (vgl. PromoS, Kapitel 2.1.2) detaillierter als bisher beschrieben

Aggregationslevel fallspezifisch

Cluster Beschaffung patientenzuordbar medizinisch

Der Cluster Beschaffung patientenzuordbar medizinisch setzt sich zusammen aus:

- 2551.11 Operative Beschaffung medizinisches Material und Arzneimittel
- 2551.12 Operative Beschaffung medizinischer Dienstleistungen

Cluster Beschaffung patientenzuordbar nicht-medizinisch

Der Cluster Beschaffung patientenzuordbar nicht-medizinisch setzt sich zusammen aus:

- 2551.21 Operative Beschaffung nicht-medizinisches Material
- 2551.22 Operative Beschaffung nicht-medizinischer Dienstleistungen

Aggregationslevel normativ/prozessual

Cluster Beschaffung medizinisch

Der Cluster Beschaffung medizinisch setzt sich zusammen aus:

- 2551.11 Operative Beschaffung medizinisches Material und Arzneimittel
- 2551.12 Operative Beschaffung medizinischer Dienstleistungen Begründung

Cluster Beschaffung nicht-medizinisch

Der Cluster Beschaffung nicht-medizinisch setzt sich zusammen aus:

- 2551.21 Operative Beschaffung nicht-medizinisches Material
- 2551.22 Operative Beschaffung nicht-medizinischer Dienstleistungen

Aggregationslevel Dienstleistungsbündelung

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

4.4.1.2 Fachbereich Lagerbewirtschaftung

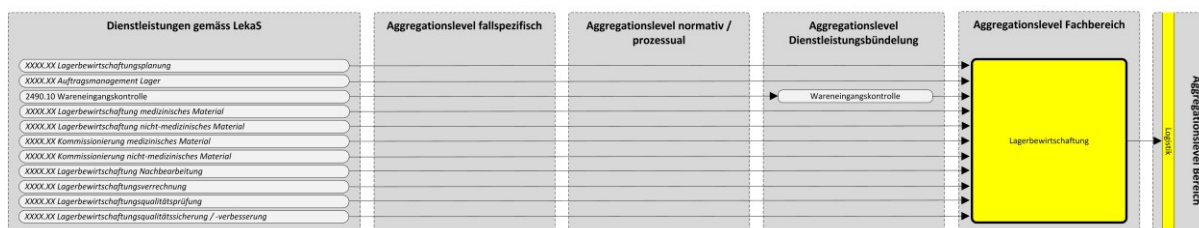


Abbildung 11: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Lagerbewirtschaftung
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-logistik.jpg

Der Fachbereich Lagerbewirtschaftung beinhaltet die LekaS*-Leistungen:

- XXXX.XX *Lagerbewirtschaftungsplanung*
- XXXX.XX *Auftragsmanagement Lager*
- 2490.10 Wareneingangskontrolle
- XXXX.XX Lagerbewirtschaftung medizinisches Material
- XXXX.XX Lagerbewirtschaftung nicht-medizinisches Material
- XXXX.XX *Kommissionierung medizinisches Material*
- XXXX.XX *Kommissionierung nicht-medizinisches Material*
- XXXX.XX Lagerbewirtschaftung Nachbearbeitung
- XXXX.XX Lagerbewirtschaftungsverrechnung
- XXXX.XX Lagerbewirtschaftungsqualitätsprüfung
- XXXX.XX Lagerbewirtschaftungsqualitätssicherung / -verbesserung

Der Fachbereich Lagerbewirtschaftung entspricht dem Supportprozess Lagerbewirtschaftung in PromoS.

* kursiv geschriebene Leistungen werden in der LekaS-Version 2.0 aufgenommen und im Sinne des Deming Cycles (vgl. PromoS, Kapitel 2.1.2) detaillierter als bisher beschrieben

Aggregationslevel fallspezifisch

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

Aggregationslevel normativ/prozessual

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

Aggregationslevel Dienstleistungsbündelung

Cluster Wareneingangskontrolle

Der Cluster Wareneingangskontrolle setzt sich zusammen aus:

- 2490.10 Wareneingangskontrolle

4.4.1.3 Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung

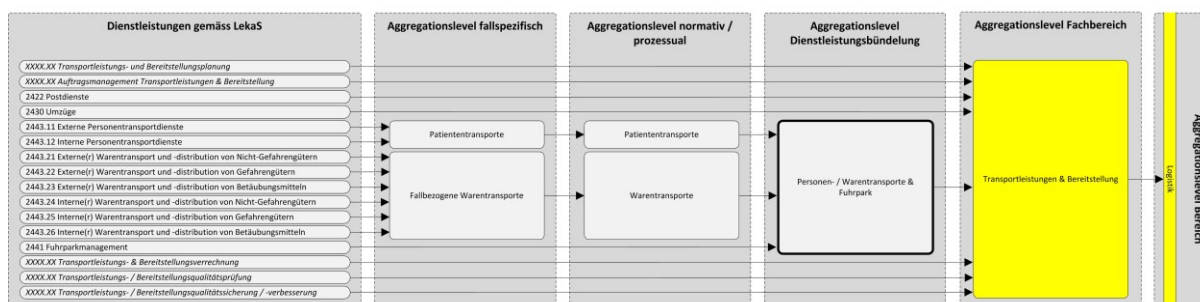


Abbildung 12: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung

Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lsvm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-logistik.jpg

Der Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung beinhaltet die LekaS*-Leistungen:

XXXX.XX *Transportleistungs- und Bereitstellungsplanung*

XXXX.XX *Auftragsmanagement Transportleistungen & Bereitstellung*

2422 Postdienste

2430 Umzüge

2443.11 Externe Personentransportdienste

2443.12 Interne Personentransportdienste

2443.21 Externe(r) Warentransport und –distribution von Nicht-Gefahrgütern

2443.22 Externe(r) Warentransport und –distribution von Gefahrgütern

2443.23 Externe(r) Warentransport und –distribution von Betäubungsmitteln

2443.24 Interne(r) Warentransport und –distribution von Nicht-Gefahrgütern

2443.25 Interne(r) Warentransport und –distribution von Gefahrgütern

2443.26 Interne(r) Warentransport und –distribution von Betäubungsmitteln

2441 Fuhrparkmanagement

XXXX.XX *Transportleistungs- & Bereitstellungsverrechnung*

XXXX.XX *Transportleistungs- / Bereitstellungsqualitätsprüfung*

XXXX.XX *Transportleistungs- / Bereitstellungsqualitätssicherung / -verbesserung*

Der Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung entspricht dem Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS.

* kursiv geschriebene Leistungen werden in der LekaS-Version 2.0 aufgenommen und im Sinne des Deming Cycles (vgl. PromoS, Kapitel 2.1.2) detaillierter als bisher beschrieben

Aggregationslevel fallspezifisch

Cluster Patiententransporte

Der Cluster Patiententransporte setzt sich zusammen aus:

2443.11 Externe Personentransportdienste

2443.12 Interne Personentransportdienste

Cluster Fallbezogene Warentransporte

Der Cluster Fallbezogene Warentransporte setzt sich zusammen aus:

2443.21 Externe(r) Warentransport und –distribution von Nicht-Gefahrgütern

2443.22 Externe(r) Warentransport und –distribution von Gefahrgütern

2443.23 Externe(r) Warentransport und –distribution von Betäubungsmitteln

2443.24 Interne(r) Warentransport und –distribution von Nicht-Gefahrgütern

2443.25 Interne(r) Warentransport und –distribution von Gefahrgütern

2443.26 Interne(r) Warentransport und –distribution von Betäubungsmitteln

Aggregationslevel normativ/prozessual

Cluster Patiententransporte

Der Cluster Personentransporte setzt sich zusammen aus:

- 2443.11 Externe Personentransportdienste
- 2443.12 Interne Personentransportdienste

Cluster Warentransporte

Der Cluster Warentransporte setzt sich zusammen aus:

- 2443.21 Externe(r) Warentransport und –distribution von Nicht-Gefahrgütern
- 2443.22 Externe(r) Warentransport und –distribution von Gefahrgütern
- 2443.23 Externe(r) Warentransport und –distribution von Betäubungsmitteln
- 2443.24 Interne(r) Warentransport und –distribution von Nicht-Gefahrgütern
- 2443.25 Interne(r) Warentransport und –distribution von Gefahrgütern
- 2443.26 Interne(r) Warentransport und –distribution von Betäubungsmitteln

Aggregationslevel Dienstleistungsbündelung

Cluster Personen- / Warentransporte & Fuhrpark

Der Cluster Personen- / Warentransporte & Fuhrpark setzt sich zusammen aus:

- 2443.11 Externe Personentransportdienste
- 2443.12 Interne Personentransportdienste
- 2443.21 Externe(r) Warentransport und –distribution von Nicht-Gefahrgütern
- 2443.22 Externe(r) Warentransport und –distribution von Gefahrgütern
- 2443.23 Externe(r) Warentransport und –distribution von Betäubungsmitteln
- 2443.24 Interne(r) Warentransport und –distribution von Nicht-Gefahrgütern
- 2443.25 Interne(r) Warentransport und –distribution von Gefahrgütern
- 2443.26 Interne(r) Warentransport und –distribution von Betäubungsmitteln
- 2441 Fuhrparkmanagement

4.4.1.4 Fachbereich Entsorgung & Recycling



Abbildung 13: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Entsorgung & Recycling
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-logistik.jpg

Der Fachbereich Entsorgung & Recycling beinhaltet die LekaS*-Leistungen:

XXXX.XX Entsorgungs- & Recyclingplanung

XXXX.XX Auftragsmanagement Entsorgung & Recycling

1172.10 Abwasseraufbereitung und -entsorgung

1173.11 Entsorgung von wiederverwertbaren Materialien

1173.12 Entsorgung von Grüngut

1173.13 Entsorgung von Elektroabfällen

1173.14 Entsorgung von Industrieabfällen

1173.15 Entsorgung von datenschutzkritischen Dokumenten

1173.21 Entsorgung von unproblematischen medizinischen Abfällen (Hauskehricht)

1173.22 Entsorgung von Nassabfällen

1173.23 Entsorgung von Körperteilen, Organen und Geweben (Pathologieabfälle)

1173.24 Entsorgung von Abfällen mit Blut, Exkreten und Sekreten mit Kontaminationsgefahr

1173.25 Entsorgung von Abfällen mit Verletzungsgefahr / Sharps

1173.26 Entsorgung von Altmedikamenten

1173.27 Entsorgung von Zytostatika-Abfällen

1173.28 Entsorgung von infektiösen Abfällen

1173.29 Entsorgung von chemischen Abfällen

1173.30 Entsorgung von radioaktiven Abfällen

XXXX.XX Entsorgungs- & Recyclingverrechnung

XXXX.XX Entsorgungs- & Recyclingqualitätsprüfung

XXXX.XX Entsorgungs- & Recyclingqualitätssicherung / -verbesserung

Der Fachbereich Entsorgung & Recycling entspricht dem Supportprozess Entsorgung und Recycling in PromoS.

* kursiv geschriebene Leistungen werden in der LekaS-Version 2.0 aufgenommen und im Sinne des Deming Cycles (vgl. PromoS, Kapitel 2.1.2) detaillierter als bisher beschrieben

Aggregationslevel fallspezifisch

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

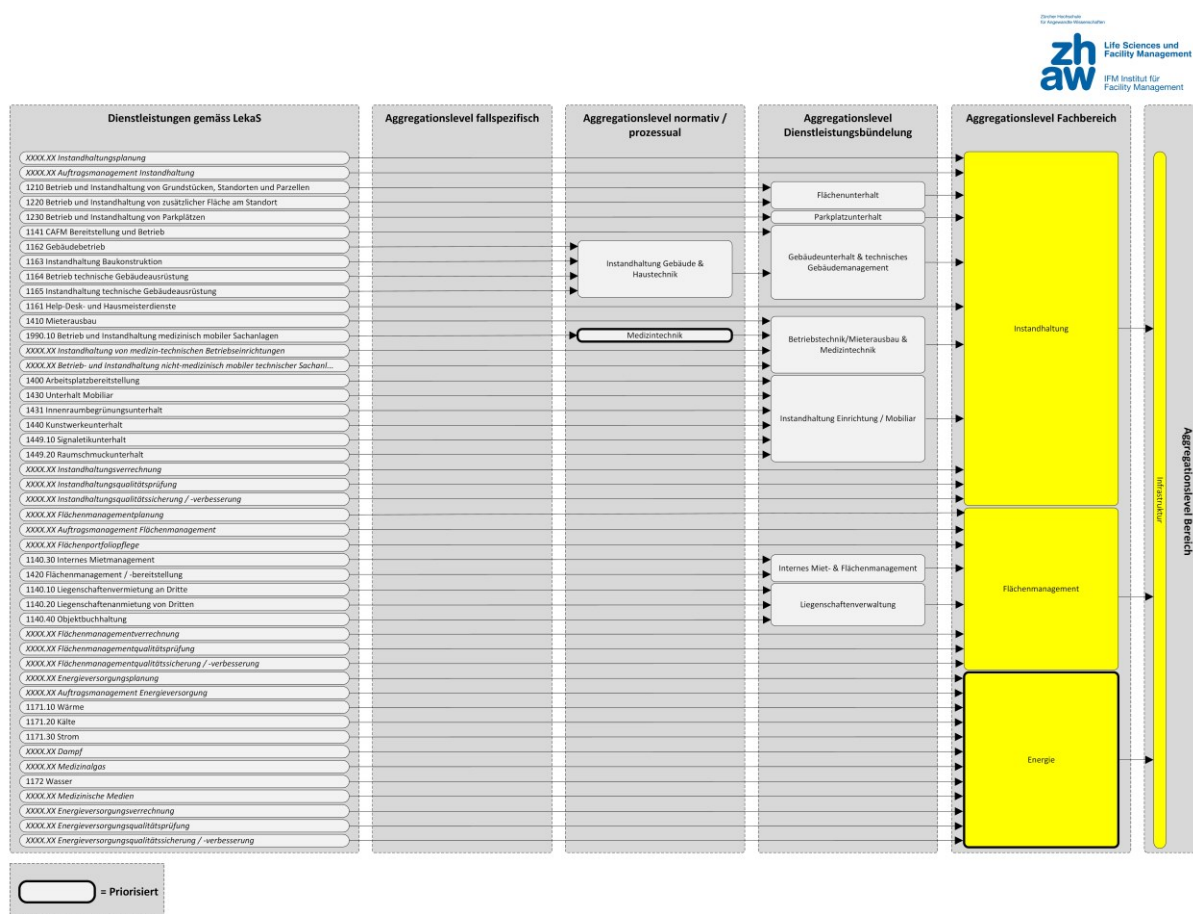
Aggregationslevel normativ/prozessual

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

Aggregationslevel Dienstleistungsbündelung

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

4.4.2 Bereich Infrastruktur



© ZHAW IFM, Autorenschaft: N. Gerber, C. Tschümperlin, D. Wattenhofer, S. Hofer

Version 13.12.16

Abbildung 14: Darstellung Ausschnitt KenmoS Bereich Infrastruktur
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-infrastruktur.jpg

Der Bereich Infrastruktur setzt sich zusammen aus den drei Fachbereichen

- Instandhaltung
- Flächenmanagement
- Energie

Deren Zusammensetzung und Aggregationen im Kennzahlenmodell werden im Folgenden einzeln erläutert.

4.4.2.1 Fachbereich Instandhaltung

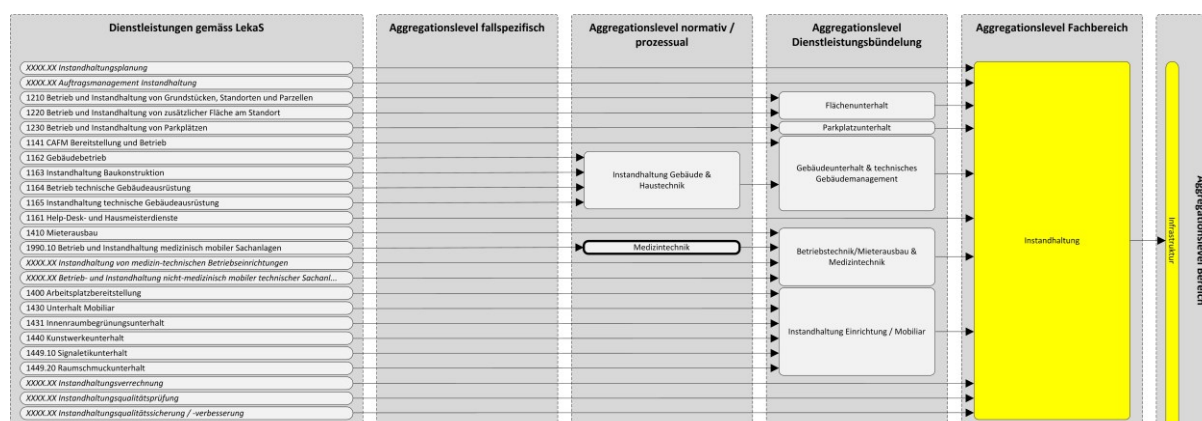


Abbildung 15: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Instandhaltung
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lfsf/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-infrastruktur.jpg

Der Fachbereich Instandhaltung beinhaltet die LekaS*-Leistungen:

- XXXX.XX *Instandhaltungsplanung*
- XXXX.XX *Auftragsmanagement Instandhaltung*
- 1210 Betrieb und Instandhaltung von Grundstücken, Standorten und Parzellen
- 1220 Betrieb und Instandhaltung von zusätzlicher Fläche am Standort
- 1230 Betrieb und Instandhaltung von Parkplätzen
- 1141 Datenmanagement des Gebäudemanagements
- 1162 Gebäudebetrieb
- 1163 Instandhaltung Baukonstruktion
- 1164 Betrieb technische Gebäudeausrüstung
- 1165 Instandhaltung technische Gebäudeausrüstung
- 1161 Help-Desk- und Hausmeisterdienste
- 1410 Mieterausbau
- 1990.10 Betrieb und Instandhaltung medizinisch mobiler Sachanlagen
- XXXX.XX *Instandhaltung von medizin-technischen Betriebseinrichtungen*
- XXXX.XX *Betrieb- und Instandhaltung nicht-medizinisch mobiler Sachanlagen*
- 1400 Arbeitsplatzbereitstellung
- 1430 Unterhalt Mobiliar
- 1431 Innenraumbegrünungsunterhalt
- 1440 Kunstwerkeunterhalt
- 1449.10 Signaletikunterhalt
- 1449.20 Raumschmuckunterhalt
- XXXX.XX *Instandhaltungsverrechnung*
- XXXX.XX *Instandhaltungsqualitätsprüfung*
- XXXX.XX *Instandhaltungsqualitätssicherung / -verbesserung*

Der Fachbereich Instandhaltung entspricht dem Supportprozess Instandhaltung in PromoS.

* kursiv geschriebene Leistungen werden in der LekaS-Version 2.0 aufgenommen und im Sinne des Deming Cycles (vgl. PromoS, Kapitel 2.1.2) detaillierter als bisher beschrieben

Aggregationslevel fallspezifisch

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

Aggregationslevel normativ/prozessual

Cluster Instandhaltung Gebäude & Haustechnik

Der Cluster Instandhaltung Gebäude & Haustechnik setzt sich zusammen aus:

- 1162 Gebäudebetrieb
- 1163 Instandhaltung Baukonstruktion
- 1164 Betrieb technische Gebäudeausrüstung
- 1165 Instandhaltung technische Gebäudeausrüstung

Cluster Medizintechnik

Der Cluster Medizintechnik setzt sich zusammen aus:

- 1990.10 Betrieb und Instandhaltung medizinisch mobiler Sachanlagen

Aggregationslevel Dienstleistungsbündelung

Cluster Flächenunterhalt

Der Cluster Flächenunterhalt setzt sich zusammen aus:

- 1210 Betrieb und Instandhaltung von Grundstücken, Standorten und Parzellen
- 1220 Betrieb und Instandhaltung von zusätzlicher Fläche am Standort

Cluster Parkplatzunterhalt

Der Cluster Parkplatzunterhalt setzt sich zusammen aus:

- 1230 Betrieb und Instandhaltung von Parkplätzen

Cluster Gebäudeunterhalt & technisches Gebäudemanagement

Der Cluster Gebäudeunterhalt & technisches Gebäudemanagement setzt sich zusammen aus:

- 1141 CAFM Bereitstellung und Betrieb
- 1162 Gebäudebetrieb
- 1163 Instandhaltung Baukonstruktion
- 1164 Betrieb technische Gebäudeausrüstung
- 1165 Instandhaltung technische Gebäudeausrüstung

Cluster Betriebstechnik/Mieterausbau & Medizintechnik

Der Cluster Betriebstechnik/Mieterausbau & Medizintechnik setzt sich zusammen aus:

- 1410 Mieterausbau
- 1990.10 Betrieb und Instandhaltung medizinisch mobiler Sachanlagen
- XXXX.XX *Instandhaltung von medizin-technischen Betriebseinrichtungen*
- XXXX.XX *Betrieb- und Instandhaltung nicht-medizinisch mobiler Sachanlagen*

Cluster Instandhaltung Einrichtung / Mobiliar

Der Cluster Instandhaltung Einrichtung / Mobiliar setzt sich zusammen aus:

- 1400 Arbeitsplatzbereitstellung
- 1430 Unterhalt Mobiliar
- 1431 Innenraumbegrünungsunterhalt
- 1440 Kunstwerkeunterhalt
- 1449.10 Signaletikunterhalt
- 1449.20 Raumschmuckunterhalt

4.4.2.2 Fachbereich Flächenmanagement

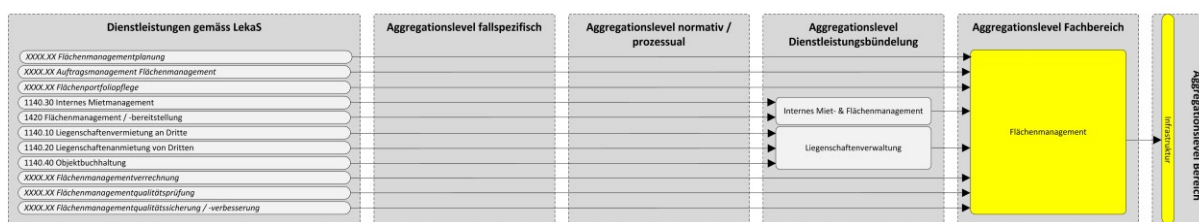


Abbildung 16: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Flächenmanagement
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-infrastruktur.jpg

Der Fachbereich Flächenmanagement beinhaltet die LekaS*-Leistungen:

XXXX.XX *Flächenmanagementplanung*

XXXX.XX *Auftragsmanagement Flächenmanagement*

XXXX.XX *Flächenportfoliopflege*

1140.30 Internes Mietmanagement

1420 Flächenmanagement / -bereitstellung

1140.10 Liegenschaftenvermietung an Dritte

1140.20 Liegenschaftenanmietung von Dritten

1140.40 Objektbuchhaltung

XXXX.XX *Flächenmanagementverrechnung*

XXXX.XX *Flächenmanagementqualitätsprüfung*

XXXX.XX *Flächenmanagementqualitätssicherung / -verbesserung*

Der Fachbereich Flächenmanagement entspricht dem Supportprozess Flächenmanagement in PromoS.

* kursiv geschriebene Leistungen werden in der LekaS-Version 2.0 aufgenommen und im Sinne des Deming Cycles (vgl. PromoS, Kapitel 2.1.2) detaillierter als bisher beschrieben

Aggregationslevel fallspezifisch

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

Aggregationslevel normativ/prozessual

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

Aggregationslevel Dienstleistungsbündelung

Cluster Internes Miet- & Flächenmanagement

Der Cluster Internes Miet- & Flächenmanagement setzt sich zusammen aus:

1140.30 Internes Mietmanagement

1420 Flächenmanagement / -bereitstellung

Cluster Liegenschaftenverwaltung

Der Cluster Liegenschaftenverwaltung setzt sich zusammen aus:

1140.10 Liegenschaftenvermietung an Dritte

1140.20 Liegenschaftenanmietung von Dritten

1140.40 Objektbuchhaltung

4.4.2.3 Fachbereich Energie

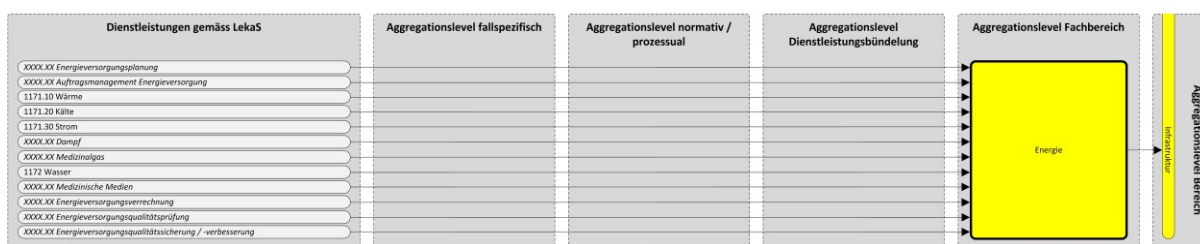


Abbildung 17: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Energie
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-infrastruktur.jpg

Der Fachbereich Energie beinhaltet die LekaS*-Leistungen:

XXXX.XX *Energieversorgungsplanung*
 XXXX.XX *Auftragsmanagement Energieversorgung*
 1171.10 Wärme
 1171.20 Kälte
 1171.30 Strom
 XXXX.XX *Dampf*
 XXXX.XX *Medizinalgas*
 1172 Wasser
 XXXX.XX *Medizinische Medien*
 XXXX.XX *Energieversorgungsverrechnung*
 XXXX.XX *Energieversorgungsqualitätsprüfung*
 XXXX.XX *Energieversorgungsqualitätssicherung / -verbesserung*

Der Fachbereich Energie entspricht dem Supportprozess Energie in PromoS.

* kursiv geschriebene Leistungen werden in der LekaS-Version 2.0 aufgenommen und im Sinne des Deming Cycles (vgl. PromoS, Kapitel 2.1.2) detaillierter als bisher beschrieben

Aggregationslevel fallspezifisch

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

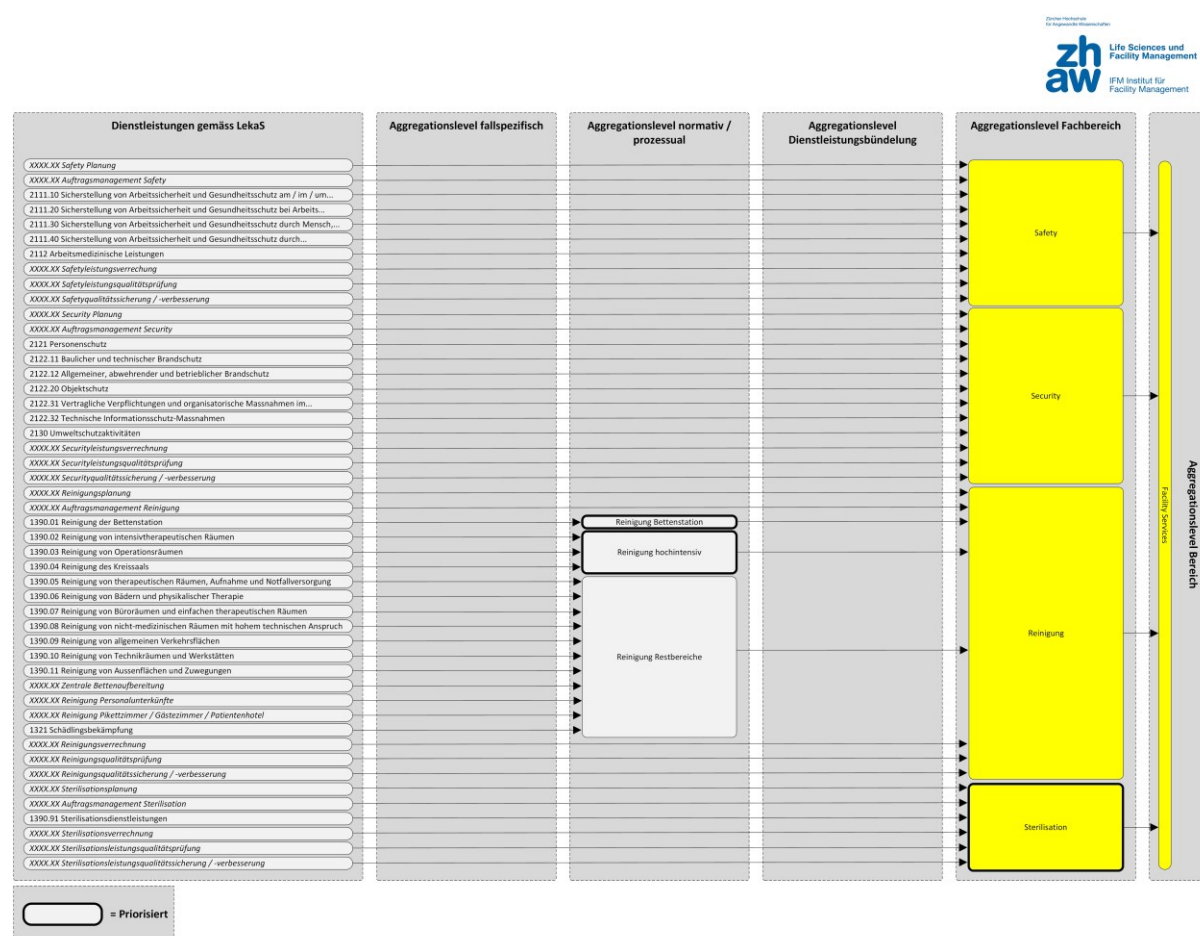
Aggregationslevel normativ/prozessual

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

Aggregationslevel Dienstleistungsbündelung

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

4.4.3 Bereich Facility Services



© ZHAW IFM, Autorenschaft: N. Gerber, C. Tschümperlin, D. Wattenhofer, S. Hofer

Version 13.12.16

Abbildung 18: Darstellung Ausschnitt KenmoS Bereich Facility Services
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-facilityservices.jpg

Der Bereich Facility Services setzt sich zusammen aus den vier Fachbereichen

- Safety
- Security
- Reinigung
- Sterilisation

Deren Zusammensetzung und Aggregationen im Kennzahlenmodell werden im Folgenden einzeln erläutert.

4.4.3.1 Fachbereich Safety

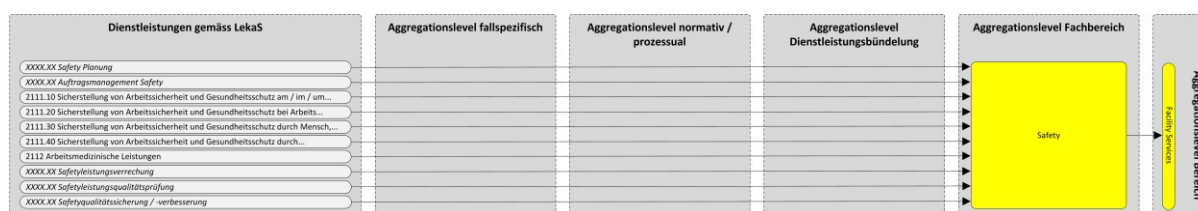


Abbildung 19: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Safety
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lfsf/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-facilityservices.jpg

Der Fachbereich Safety beinhaltet die LekaS*-Leistungen:

XXXX.XX *Safety Planung*

XXXX.XX *Auftragsmanagement Safety*

2111.10 Sicherstellung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz am / im / um das Gebäude

2111.20 Sicherstellung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz bei Arbeitsplätzen und Einrichtungen

2111.30 Sicherstellung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz durch Mensch, Verhalten und Belastungen

2111.40 Sicherstellung von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz durch Arbeitsorganisation und Gesundheitsschutz

2112 Arbeitsmedizinische Leistungen

XXXX.XX *Safetyleistungsverrechnung*

XXXX.XX *Safetyleistungsqualitätsprüfung*

XXXX.XX *Safetyqualitätssicherung / -verbesserung*

Der Fachbereich Safety entspricht dem Supportprozess Safety in PromoS.

* kursiv geschriebene Leistungen werden in der LekaS-Version 2.0 aufgenommen und im Sinne des Deming Cycles (vgl. PromoS, Kapitel 2.1.2) detaillierter als bisher beschrieben

Aggregationslevel fallspezifisch

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

Aggregationslevel normativ/prozessual

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

Aggregationslevel Dienstleistungsbündelung

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

4.4.3.2 Fachbereich Security

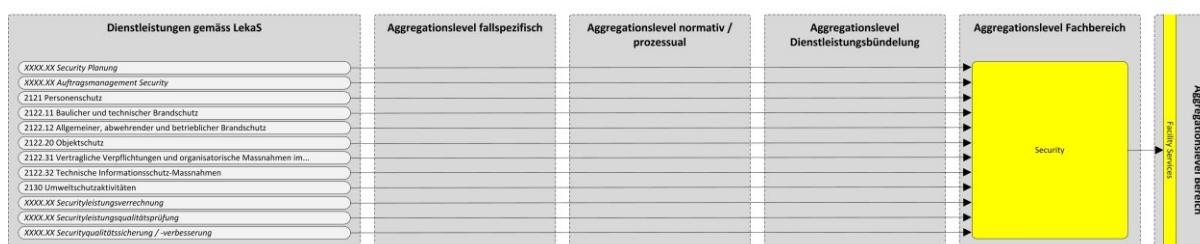


Abbildung 20: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Security
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lfsf/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-facilityservices.jpg

Der Fachbereich Security beinhaltet die LekaS*-Leistungen:

XXXX.XX *Security Planung*

XXXX.XX *Auftragsmanagement Security*

2121 Personenschutz

2122.11 Baulicher und technischer Brandschutz

2122.12 Allgemeiner, abwehrender und betrieblicher Brandschutz

2122.20 Objektschutz

2122.31 Vertragliche Verpflichtungen und organisatorische Massnahmen im Informationsschutz

2122.32 Technische Informationsschutz-Massnahmen

2130 Umweltschutzaktivitäten

XXXX.XX *Securityleistungsverrechnung*

XXXX.XX *Securityleistungsqualitätsprüfung*

XXXX.XX *Securityqualitätssicherung / -verbesserung*

Der Fachbereich Security entspricht dem Supportprozess Security in PromoS.

* kursiv geschriebene Leistungen werden in der LekaS-Version 2.0 aufgenommen und im Sinne des Deming Cycles (vgl. PromoS, Kapitel 2.1.2) detaillierter als bisher beschrieben

Aggregationslevel fallspezifisch

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

Aggregationslevel normativ/prozessual

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

Aggregationslevel Dienstleistungsbündelung

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

4.4.3.3 Fachbereich Reinigung

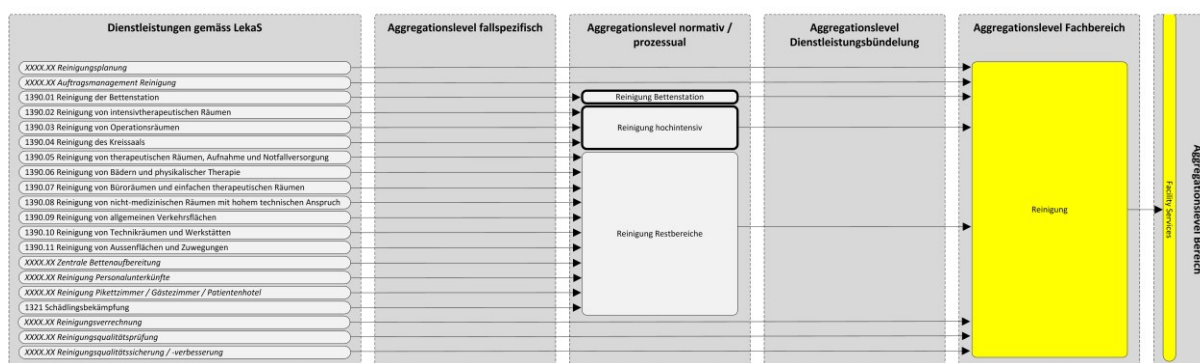


Abbildung 21: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Reinigung
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-facilityservices.jpg

Der Fachbereich Reinigung beinhaltet die LekaS*-Leistungen:

- XXXX.XX *Reinigungsplanung*
- XXXX.XX *Auftragsmanagement Reinigung*
- 1390.01 Reinigung der Bettenstation
- 1390.02 Reinigung von intensivtherapeutischen Räumen
- 1390.03 Reinigung von Operationsräumen
- 1390.04 Reinigung des Kreissaals
- 1390.05 Reinigung von therapeutischen Räumen, Aufnahme und Notfallversorgung
- 1390.06 Reinigung von Bädern und physikalischer Therapie
- 1390.07 Reinigung von Büroräumen und einfachen therapeutischen Räumen
- 1390.08 Reinigung von nicht-medizinischen Räumen mit hohem technischen Anspruch
- 1390.09 Reinigung von allgemeinen Verkehrsflächen
- 1390.10 Reinigung von Technikräumen und Werkstätten
- 1390.11 Reinigung von Aussenflächen und Zuwegungen
- XXXX.XX *Zentrale Bettenaufbereitung*
- XXXX.XX *Reinigung Personalunterkünfte*
- XXXX.XX *Reinigung Pikettzimmer / Gästezimmer / Patientenhotel*
- 1321 Schädlingsbekämpfung
- XXXX.XX *Reinungsverrechnung*
- XXXX.XX *Reinigungsqualitätsprüfung*
- XXXX.XX *Reinigungsqualitätssicherung / -verbesserung*

Der Fachbereich Reinigung entspricht dem Supportprozess Reinigung in PromoS.

* kursiv geschriebene Leistungen werden in der LekaS-Version 2.0 aufgenommen und im Sinne des Deming Cycles (vgl. PromoS, Kapitel 2.1.2) detaillierter als bisher beschrieben

Aggregationslevel fallspezifisch

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

Aggregationslevel normativ/prozessual

Cluster Reinigung Bettenstation

Der Cluster Reinigung Bettenstation setzt sich zusammen aus:

- 1390.01 Reinigung der Bettenstation

Cluster Reinigung hochintensiv

Der Cluster Reinigung hochintensiv setzt sich zusammen aus:

- 1390.02 Reinigung von intensivtherapeutischen Räumen
- 1390.03 Reinigung von Operationsräumen
- 1390.04 Reinigung des Kreissaals

Cluster Reinigung Restbereiche

Der Cluster Reinigung Restbereiche setzt sich zusammen aus:

- 1390.05 Reinigung von therapeutischen Räumen, Aufnahme und Notfallversorgung
- 1390.06 Reinigung von Bädern und physikalischer Therapie
- 1390.07 Reinigung von Büroräumen und einfachen therapeutischen Räumen
- 1390.08 Reinigung von nicht-medizinischen Räumen mit hohem technischen Anspruch
- 1390.09 Reinigung von allgemeinen Verkehrsflächen
- 1390.10 Reinigung von Technikräumen und Werkstätten
- 1390.11 Reinigung von Aussenflächen und Zuwegungen
- XXXX.XX *Zentrale Bettenaufbereitung*
- XXXX.XX *Reinigung Personalunterkünfte*
- XXXX.XX *Reinigung Pikettzimmer / Gästezimmer / Patientenhotel*
- 1321 Schädlingsbekämpfung

Aggregationslevel Dienstleistungsbündelung

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

4.4.3.4 Fachbereich Sterilisation

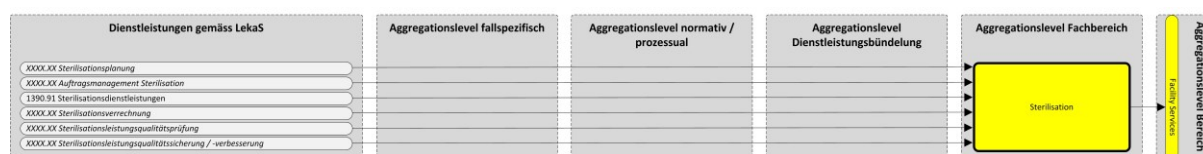


Abbildung 22: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Sterilisation
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lfsf/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-facilityservices.jpg

Der Fachbereich Sterilisation beinhaltet die LekaS*-Leistungen:

XXXX.XX *Sterilisationsplanung*

XXXX.XX *Auftragsmanagement Sterilisation*

1390.91 Sterilisationsdienstleistungen

XXXX.XX *Sterilisationsverrechnung*

XXXX.XX *Sterilisationsleistungsqualitätsprüfung*

XXXX.XX *Sterilisationsleistungsqualitätssicherung / -verbesserung*

Der Fachbereich Sterilisation entspricht dem Supportprozess Sterilisation in PromoS.

* kursiv geschriebene Leistungen werden in der LekaS-Version 2.0 aufgenommen und im Sinne des Deming Cycles (vgl. PromoS, Kapitel 2.1.2) detaillierter als bisher beschrieben

Aggregationslevel fallspezifisch

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

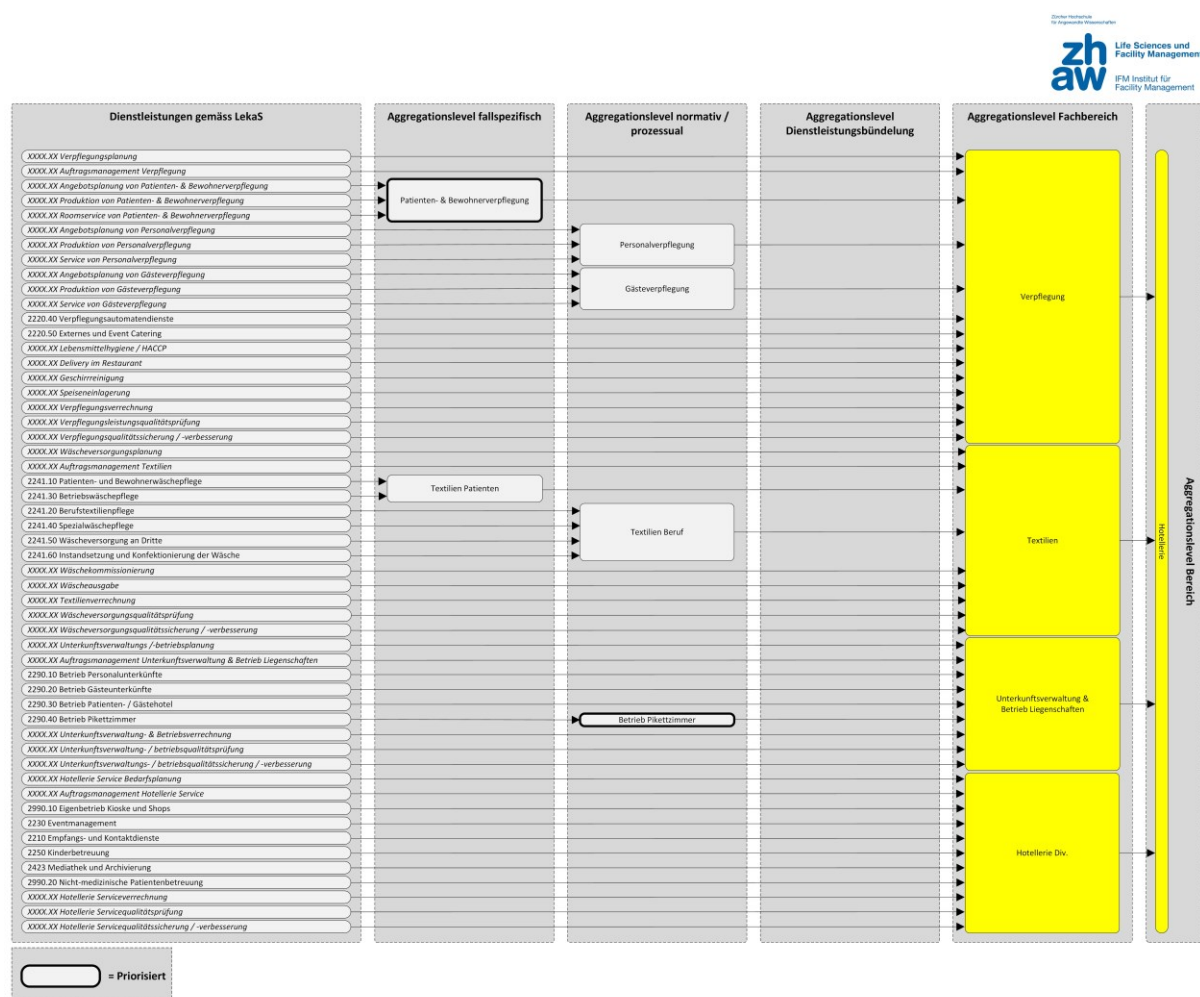
Aggregationslevel normativ/prozessual

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

Aggregationslevel Dienstleistungsbündelung

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

4.4.3.5 Bereich Hotellerie



© ZHAW IFM, Autorenschaft: N. Gerber, C. Tschümperlin, D. Wattenhofer, S. Hofer

Version 13.12.16

Abbildung 23: Darstellung Ausschnitt KenmoS Bereich Hotellerie
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lfsf/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-hotellerie.jpg

Der Bereich Hotellerie setzt sich zusammen aus den vier Fachbereichen

- Verpflegung
- Textilien
- Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften
- Hotellerie Divers

Deren Zusammensetzung und Aggregationen im Kennzahlenmodell werden im Folgenden einzeln erläutert.

4.4.3.6 Fachbereich Verpflegung

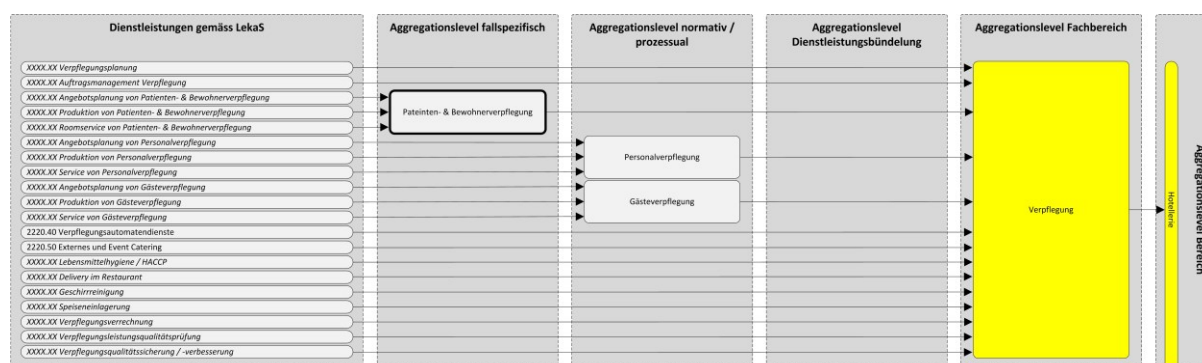


Abbildung 24: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Verpflegung
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lfsf/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-hotellerie.jpg

Der Fachbereich Verpflegung beinhaltet die LekaS*-Leistungen:

- XXXX.XX *Verpflegungsplanung*
- XXXX.XX *Auftragsmanagement Verpflegung*
- XXXX.XX *Produktion von Patienten- & Bewohnerverpflegung*
- XXXX.XX *Roomservice von Patienten- & Bewohnerverpflegung*
- XXXX.XX *Angebotsplanung von Patienten- & Bewohnerverpflegung*
- XXXX.XX *Produktion von Personalverpflegung*
- XXXX.XX *Service von Personalverpflegung*
- XXXX.XX *Angebotsplanung von Personalverpflegung*
- XXXX.XX *Produktion von Gästeverpflegung*
- XXXX.XX *Service von Gästeverpflegung*
- XXXX.XX *Angebotsplanung von Gästeverpflegung*
- 2220.40 *Verpflegungsautomatendienste*
- 2220.50 *Externes und Event Catering*
- XXXX.XX *Lebensmittelhygiene / HACCP*
- XXXX.XX *Delivery im Restaurant*
- XXXX.XX *Geschirreinigung*
- XXXX.XX *Speiseneinlagerung*
- XXXX.XX *Verpflegungsverrechnung*
- XXXX.XX *Verpflegungsleistungsqualitätsprüfung*
- XXXX.XX *Verpflegungsqualitätssicherung / -verbesserung*

Der Fachbereich Verpflegung entspricht dem Supportprozess Verpflegung in PromoS.

* kursiv geschriebene Leistungen werden in der LekaS-Version 2.0 aufgenommen und im Sinne des Deming Cycles (vgl. PromoS, Kapitel 2.1.2) detaillierter als bisher beschrieben

Aggregationslevel fallspezifisch

Cluster Patienten- & Bewohnerverpflegung

Der Cluster Patienten- & Bewohnerverpflegung setzt sich zusammen aus:

- XXXX.XX *Produktion von Patienten- & Bewohnerverpflegung*
- XXXX.XX *Roomservice von Patienten- & Bewohnerverpflegung*
- XXXX.XX *Angebotsplanung von Patienten- & Bewohnerverpflegung*

Aggregationslevel normativ/prozessual

Cluster Personalverpflegung

Der Cluster Personalverpflegung setzt sich zusammen aus:

- XXXX.XX *Produktion von Personalverpflegung*
- XXXX.XX *Service von Personalverpflegung*
- XXXX.XX *Angebotsplanung von Personalverpflegung*

Cluster Gästeverpflegung

Der Cluster Gästeverpflegung setzt sich zusammen aus:

XXXX.XX *Produktion von Gästeverpflegung*

XXXX.XX *Service von Gästeverpflegung*

XXXX.XX *Angebotsplanung von Gästeverpflegung*

Aggregationslevel Dienstleistungsbündelung

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

4.4.3.7 Fachbereich Textilien

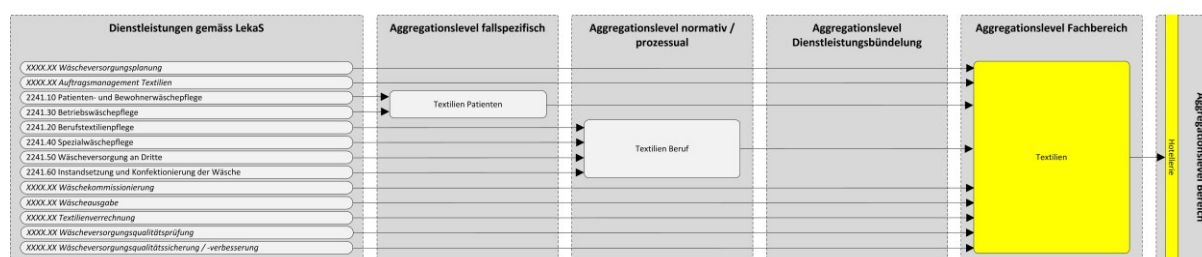


Abbildung 25: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Textilien
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lfsf/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-hotellerie.jpg

Der Fachbereich Textilien beinhaltet die LekaS*-Leistungen:

- XXXX.XX *Wäscheversorgungsplanung*
- XXXX.XX *Auftragsmanagement Textilien*
- 2241.10 Patienten- & Bewohnerwäschepflege
- 2241.30 Betriebswäschepflege
- 2241.20 Berufstextilienpflege
- 2241.40 Spezialwäschepflege
- 2241.50 Wäscheversorgung an Dritte
- 2241.60 Instandsetzung und Konfektionierung der Wäsche
- XXXX.XX *Wäschekommissionierung*
- XXXX.XX *Wäscheausgabe*
- XXXX.XX *Textilienverrechnung*
- XXXX.XX *Wäscheversorgungsqualitätsprüfung*
- XXXX.XX *Wäscheversorgungsqualitätssicherung / -verbesserung*

Der Fachbereich Textilien entspricht dem Supportprozess Textilien in PromoS.

* kursiv geschriebene Leistungen werden in der LekaS-Version 2.0 aufgenommen und im Sinne des Deming Cycles (vgl. PromoS, Kapitel 2.1.2) detaillierter als bisher beschrieben

Aggregationslevel fallspezifisch

Cluster Textilien Patienten

Der Cluster Textilien Patienten setzt sich zusammen aus:

- 2241.10 Patienten- & Bewohnerwäschepflege
- 2241.30 Betriebswäschepflege

Aggregationslevel normativ/prozessual

Cluster Textilien Beruf

Der Cluster Textilien Beruf setzt sich zusammen aus:

- 2241.20 Berufstextilienpflege
- 2241.40 Spezialwäschepflege
- 2241.50 Wäscheversorgung an Dritte
- 2241.60 Instandsetzung und Konfektionierung der Wäsche

Aggregationslevel Dienstleistungsbündelung

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

4.4.3.8 Fachbereich Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften

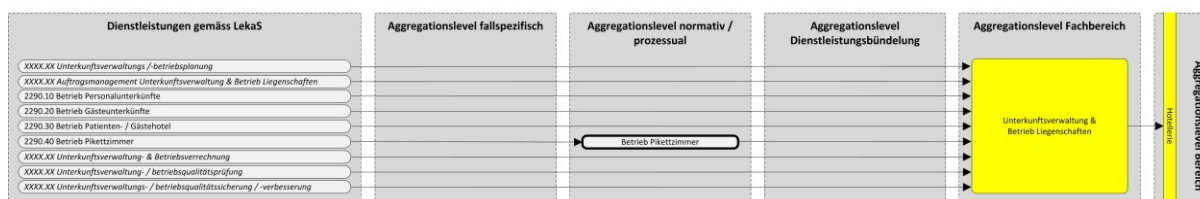


Abbildung 26: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften

Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lfsf/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-hotellerie.jpg

Der Fachbereich Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften beinhaltet die LekaS*-Leistungen:

XXXX.XX *Unterkunftsverwaltungs- / betriebsplanung*

XXXX.XX *Auftragsmanagement Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften*

2290.10 *Betrieb Personalunterkünfte*

2290.20 *Betrieb Gästeunterkünfte*

2290.30 *Betrieb Patienten- / Gästehotel*

2290.40 *Betrieb Pikettzimmer*

XXXX.XX *Unterkunftsverwaltung- & Betriebsverrechnung*

XXXX.XX *Unterkunftsverwaltung- / betriebsqualitätsprüfung*

XXXX.XX *Unterkunftsverwaltungs- / betriebsqualitätssicherung / -verbesserung*

Der Fachbereich Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften entspricht dem Supportprozess Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften in PromoS.

* kursiv geschriebene Leistungen werden in der LekaS-Version 2.0 aufgenommen und im Sinne des Deming Cycles (vgl. PromoS, Kapitel 2.1.2) detaillierter als bisher beschrieben

Aggregationslevel fallspezifisch

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

Aggregationslevel normativ/prozessual

Cluster Betrieb Pikettzimmer

Der Cluster Betrieb Pikettzimmer setzt sich zusammen aus:

2290.40 *Betrieb Pikettzimmer*

Aggregationslevel Dienstleistungsbündelung

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

4.4.3.9 Fachbereich Hotellerie Div.

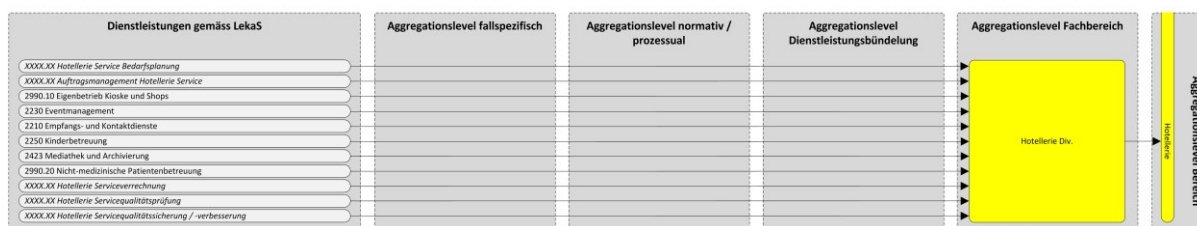


Abbildung 27: Darstellung Ausschnitt KenmoS Fachbereich Hotellerie Div.
 Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenmos-bereich-hotellerie.jpg

Der Fachbereich Hotellerie Div. beinhaltet die LekaS*-Leistungen:

- XXXX.XX *Hotellerie Service Bedarfsplanung*
- XXXX.XX *Auftragsmanagement Hotellerie Service*
- 2990.10 *Eigenbetrieb Kioske und Shops*
- 2230 *Eventmanagement*
- 2210 *Empfangs- und Kontaktdienste*
- 2250 *Kinderbetreuung*
- 2423 *Mediathek und Archivierung*
- 2990.20 *Nicht-medizinische Patientenbetreuung*
- XXXX.XX *Hotellerie Serviceverrechnung*
- XXXX.XX *Hotellerie Servicequalitätsprüfung*
- XXXX.XX *Hotellerie Servicequalitätssicherung / -verbesserung*

Der Fachbereich Hotellerie Div. entspricht dem Supportprozess Hotellerie Div. in PromoS.

* kursiv geschriebene Leistungen werden in der LekaS-Version 2.0 aufgenommen und im Sinne des Deming Cycles (vgl. PromoS, Kapitel 2.1.2) detaillierter als bisher beschrieben

Aggregationslevel fallspezifisch

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

Aggregationslevel normativ/prozessual

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

Aggregationslevel Dienstleistungsbündelung

Hier wurde keine Clusterung vorgenommen.

4.5 Evaluation des Modells

Wie in Kapitel 1.5 dargelegt, kann momentan vorerst eine vorläufige Validierung des Modells anhand der Grundsätze ordnungsmässiger Modellierung vorgenommen werden:

Die Erarbeitung zusammen mit der Praxis erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass der Grundsatz der Relevanz und der Syntaktischen Richtigkeit gegeben sind. Das Projektteam ist der Meinung, dass die Grundsätze der Klarheit, des systematischen Aufbaus, der semantischen Richtigkeit und der Vergleichbarkeit gegeben sind (vgl. dazu die Zusammenhänge in PromoS (Gerber et al., 2016b), ApplikaS (Gerber et al., 2016a) und RemoS (Gerber & Hofer, 2016b) muss aber nach Einführung in die Praxis überprüft werden. Ob der Grundsatz der Wirtschaftlichkeit gegeben ist, hängt davon ab, inwieweit das Modell in der Praxis zum Einsatz kommt; diese Einschätzung kann erst später beantwortet werden.

5 KenkaS – Kennzahlenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern

Der Katalog besteht aus Tabellen mit gesammelten und entwickelten KPIs. Er ist in den Anhängen 2 – 39 abgebildet und kann unter www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/kenkas im Excel-Format heruntergeladen werden.

In diesem Kapitel wird erläutert, wie der Katalog erarbeitet und welche Systematik angewendet wurde.

Der Kennzahlenkatalog wurde in verschiedenen iterativen Schritten entwickelt:

- Schritt 1: Sammlung von KPIs in HC und FM aus der Literatur
- Schritt 2: Eliminierung von für FM in HC irrelevanten oder nicht umsetzbaren KPIs einerseits und Ergänzung der fehlenden FM in HC-KPIs im Kennzahlenmodell KenmoS (vgl. Kapitel 4.3 und 4.4) andererseits.
- Schritt 3: Definition von in jedem (Fach)Bereich potenziell zu berücksichtigenden Basiskennzahlen
- Schritt 4: Kategorisierung und Zuordnung der gesammelten KPIs
- Schritt 5: Priorisierung der Kennzahlen und Verlinkung mit PromoS und LekaS

5.1 Schritt 1: Sammlung von KPIs in HC und FM aus Literatur

Aus der Literatur wurden im Schritt 1 pro (Fach)Bereich alle passenden Kennzahlen in Excel erfasst.

Dabei wurden folgende Angaben registriert:

- Name und involvierte Parameter der Kennzahl
- Einheit der Parameter
- KPI-Kategorie in Ordnungssystem
- Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)
- Bemerkungen Allgemein

Betr. **Name der Kennzahl** war wichtig, eine eindeutige Bezeichnung zu finden. Die explizite Bezeichnung der **Einheit der Parameter** war nötig, um Missverständnisse oder Mehrdeutigkeiten zu verhindern. Im Hinblick auf die effektive Umsetzung wurde jeder einzelne Parameter als Bestands- oder Bewegungszahl identifiziert.

In der Spalte **KPI-Kategorie in Ordnungssystem** wurde jede Kennzahl der in Abbildung 6 dargestellten KPI-Kategorisierung zugewiesen.

Unter **Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)** wurden im Hinblick auf die Umsetzung in der Praxis klärende Hinweise zur effektiven Erhebung notiert, welche sich entweder aus der Erfassung aus der Literatur aufdrängten oder sich aufgrund der Experten-Diskussionen zeigten.

In der Spalte **Bemerkungen Allgemein** sind, wo nötig, generelle Notizen erfasst.

5.2 Schritt 2: Eliminierung von für FM in HC irrelevanten oder nicht umsetzbaren KPIs / Ergänzung der fehlenden FM in HC-KPIs im Kennzahlenmodell KenmoS

In einem zweiten Schritt wurden anhand von Experten-Runden einerseits irrelevante oder für FM in HC nicht umsetzbare KPIs eruiert und aus der Sammlung entfernt. Dazu gehörten für diese 1. Phase auch alle Finanzkennzahlen, welche in einem separaten Projekt behandelt werden. Andererseits wurden bisher fehlende, spezifische FM in HC-KPIs definiert (vgl. Kapitel 3.3) und in die Sammlung aufgenommen.

5.3 Schritt 3: Definition von in jedem (Fach)Bereich einzusetzenden Basiskennzahlen

Anschliessend wurden 21 Basis(kenn)zahlen bestimmt, welche in jeden (Fach)Bereich einheitlich definiert und eingesetzt wurden. Es handelt sich um folgende (Kenn)Zahlen:

- Anzahl FTE Fachbereich
- Kosten Fachbereich gesamt
- Personalaufwand Fachbereich
- Kostenanteil extern erbrachte Leistungen Fachbereich in %
- Dezentralisierungsgrad Fachbereich in %
- Kosten Fachbereich gesamt pro Bett stationär
- Kosten Fachbereich gesamt pro Fall stationär
- Kosten Fachbereich gesamt pro Fall ambulant
- Kosten Fachbereich gesamt pro Pflege-tag:
- Kosten Fachbereich gesamt pro Patient:
- Kosten Fachbereich gesamt pro Austritt stationär:
- Kosten Fachbereich gesamt pro durchschnittliche Aufenthaltsdauer
- Kosten Fachbereich gesamt pro FTE gesamt
- Kosten Fachbereich gesamt pro FTE FM in HC gesamt
- Kosten Fachbereich gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital
- Fachkraftquote Fachbereich in %
- Fluktuationsrate Fachbereich in %
- Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Fachbereich in %
- Überstundenquote Fachbereich in %
- Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Fachbereich in %
- Kundenzufriedenheit für den Fachbereich in %

5.4 Schritt 4: Kategorisierung der gesammelten KPIs

Um die grosse Anzahl an gesammelten KPIs handhab-, such- und sortierbar zu machen, wurden die (Kenn)Zahlen kategorisiert. Die verschiedenen Kategorisierungsgruppen werden in Kapitel 3.3 im Detail umschrieben. Die entsprechende Zuordnung der KPIs wurde in der Spalte **KPI-Kategorie im Ordnungssystem** vorgenommen.

5.5 Schritt 5: Priorisierung der Kennzahlen und Verlinkung mit PromoS und LekaS

Aus den umfangreichen KPI-Sammlungen jedes Fachbereichs wurde mithilfe von Expertenrunden eine Priorisierung mit ca. 10 Top-Kennzahlen vorgenommen. Dabei war wesentlich zu definieren, ob mit der Erhebung der priorisierten Kennzahl etwas bezweckt werden kann und wenn ja, was das Ziel der Kennzahlenerfassung darstellt. Diese beiden Angaben wurden in den Spalten **Top 10?** und **Ziel des KPIs / Was soll dadurch erreicht werden?** erfasst. Die Validierung dieser Priorisierung wird sich durch den Einsatz in der Praxis und insbesondere beim systematischen Benchmarking zukünftig ergeben.

Um die priorisierten KPIs im Prozessmodell PromoS (Gerber et al., 2016b) der korrekten Ebene zuzuordnen, wurden in den Spalten **Ebene Supportprozess** und **Ebene Teilprozess** die entsprechenden Angaben erfasst. Im jetzigen Stadium wurden keine KPIs auf Ebene Prozessschritt definiert/ausgewählt.

In der Spalte **Output LekaS** wurden zudem die involvierten LekaS-Leistungen in Abstimmung mit den Angaben in PromoS (Gerber et al., 2016b) eingefügt.

Eine priorisierte und konsolidierte Darstellung der KPIs jedes einzelnen Fachbereichs findet sich in den Anhängen 25 - 39.

6 Quellenverzeichnis

- AWEL. (kein Datum). *Umwelt Eigenkontrolle im Spital*. Zürich: Amt für Abfall, Wasser, Energie und Luft.
- BAG. (2015). *Kennzahlen der Schweizer Spitäler 2013*. Bern: Bundesamt für Gesundheit.
- Bartsch, Ch. (2010). *Modellierung und Simulation von IT-Dienstleistungsprozessen*. Karlsruhe: KIT Scientific Publishing.
- Becker, J., Probandt, W., & Vering, O. (2012). *Grundsätze ordnungsmässiger Modellierung - Konzeption und Praxisbeispiel für ein effizientes Prozessmanagement*. Berlin Heidelberg: Springer Gabler.
- Besson, P. (2013). *REKOLE, Betriebliches Rechnungswesen im Spital*. Bern: H+ Die Spitäler der Schweiz.
- Brown, M. (2009). Developing KPIs That Drive Process Safety Improvement. *Offshore Europe, 8-11 September*. Aberdeen, UK: Society of Petroleum Engineers.
- Caquas, S., Chapirot, C., Coquard, A., & Dieu, B. (2010). Nutzung der Softwareanwendung T-DOC zur Berechnung der Sterilisationskosten. *Zentral Sterilisation*. 18(F3), S. 75 - 85.
- Delfmann, P. (2006). *Adaptive Referenzmodellierung - Methodische Konzepte zur Konstruktion und Anwendung wiederverwendungsorientierter Informationsmodelle*. Berlin: Logos.
- Deloitte. (2015). Health Sciences and Government - Health Plans Process Decomposition.
- Diez, K. (2009). *Ein prozessorientiertes Modell zur Verrechnung von Facility Management Kosten am Beispiel der Funktionsstelle Operationsbereich im Krankenhaus*. Karlsruhe: Universitätsverlag.
- DIN-Fachbericht 50:1996. *Geschäftsprozessmodellierung und Workflow-Management* DIN Deutsches Institut für Normung e.V. Ed.)
- Donnell - Kay Foundation. (2005). *School Facility Assessments*. Colorado, USA: MGT of America.
- Dresch, A., Lacerda, D. P., Valle, A. J., & José, A. (2015). *Design science research - a method for science and technology advancement*. Cham et al.: Springer.
- Fowler, K. (kein Datum). *Building Cost and Performance Measurement Data*. U.S. Departement of Energy.
- Fowler, K., Solana, A., & Spees, K. (2005). *Building Cost and Performance Metrics - Data Collection Protocol*. U.S. Departement of Energy.
- GEFMA 260-1:2012. *Controlling im Facility Management - Grundlagen*: GEFMA e.V. Deutscher Verband für Facility Management.
- GEFMA 300:2012. *Facility Management Recht – Rechtsfragen im FM-Lebenszyklus*: GEFMA e.V. Deutscher Verband für Facility Management
- 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. Verfügbar unter <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/forschung/ifm/09-working-paper-lemos-3.0-deutsch-geri.pdf>

- Gerber, N., & Läubli, V. (2015). *Leistungskatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern LekaS - SN EN 15221-4 branchenspezifisch angepasst, erweitert und kommentiert*. Wädenswil: ZHAW Institut für Facility Management. Verfügbar unter: www.zhaw.ch/ifm/fm-healthcare/lekas
- Gerber, N., & Hofer, S. (2016a). Compilation and Classification / Reference Model of KPIs for non-medical Support Services in Hospitals. In: *Research Papers for EUROFM's 15th Research Symposium*, EFMC 8-9 June 2016, Milan, Italy, 186 – 197.
- Gerber, N., & Hofer, S., (2016b). *RemoS - Referenzmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern*. Wädenswil: ZHAW Institut für Facility Management.
- Gerber, N., Perschel, W., Tschümperlin, C., Wattenhofer, D., & Hofer, S. (2016a). *ApplikaS - Applikationenkatalog für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern*. Wädenswil: ZHAW Institut für Facility Management.
- Gerber, N., Tschümperlin, C., & Hofer, S. (2016b). *PromoS - Prozessmodell für nicht-medizinische Supportleistungen in Spitälern*. Wädenswil: ZHAW Institut für Facility Management.
- Gladen, W. (2014). *Performance Measurement - Controlling mit Kennzahlen*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Gläser, J., & Laudel, G. (2009). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrument rekonstruierender Inhaltsanalyse* (3. überarb. Aufl.). Wiesbaden: VS Verlag.
- Goeken, M. (2003). *Die Wirtschaftsinformatik als anwendungsorientierte Wissenschaft - Symptome, Diagnose und Therapieansätze*. Fachbericht Nr. 01/03. Philipps-Universität Marburg, Institut für Wirtschaftsinformatik.
- Gottmann, J. (2016). *Produktionscontrolling - Wertströme und Kosten optimieren*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Haux, R., Lagemann, A., Knaup, P., Schmücker, P., & Winter, A. (1998). *Management von Informationssystemen - Analyse, Bewertung, Auswahl, Bereitstellung und Einführung von Informationssystemkomponenten am Beispiel von Krankenhausinformationssystemen*. Stuttgart: Teubner.
- Herrler, R. (2007). *Agentenbasierte Simulation zur Ablaufoptimierung in Krankenhäusern und anderen verteilten, dynamischen Umgebungen*. (Dissertation). Julius-Maximilians-Universität Würzburg.
- Herter, R., & v. Wangenheim, S. (1997). Controlling von Recyclingprozessen. In C.-C. Freidank, U. Götze, B. Huch, J. Weber, & B. Mikus, *Kostenmanagement* (S. 425 - 444). Berlin - Heidelberg: Springer - Verlag.
- Hevner, A., & Chatterjee, S. (2010). *Design research in information systems - theory and practice*. New York et al.: Springer.
- Hevner, A. R., March, S. T., Park, J., & Ram, S. (2004). Design science in information systems research. *MIS Quarterly*, 28(1), 75-104.
- Hinks, J., & McNay, P. (1999). The creation of a management-by-variance tool for facilities management performance assessment. *Facilities*, 17(1/2), 31 - 53.
- Hotellerie Benchmark. (kein Datum). *Hotellerie im Gesundheitswesen - Gastronomie / Reinigung*. Verfügbar unter <http://www.hotellerie-benchmark.ch/>
- IFMA. (2007). *ProLeMo - Prozess-/Leistungsmodell im Facility Management*. Zürich: International Facility Management Association.

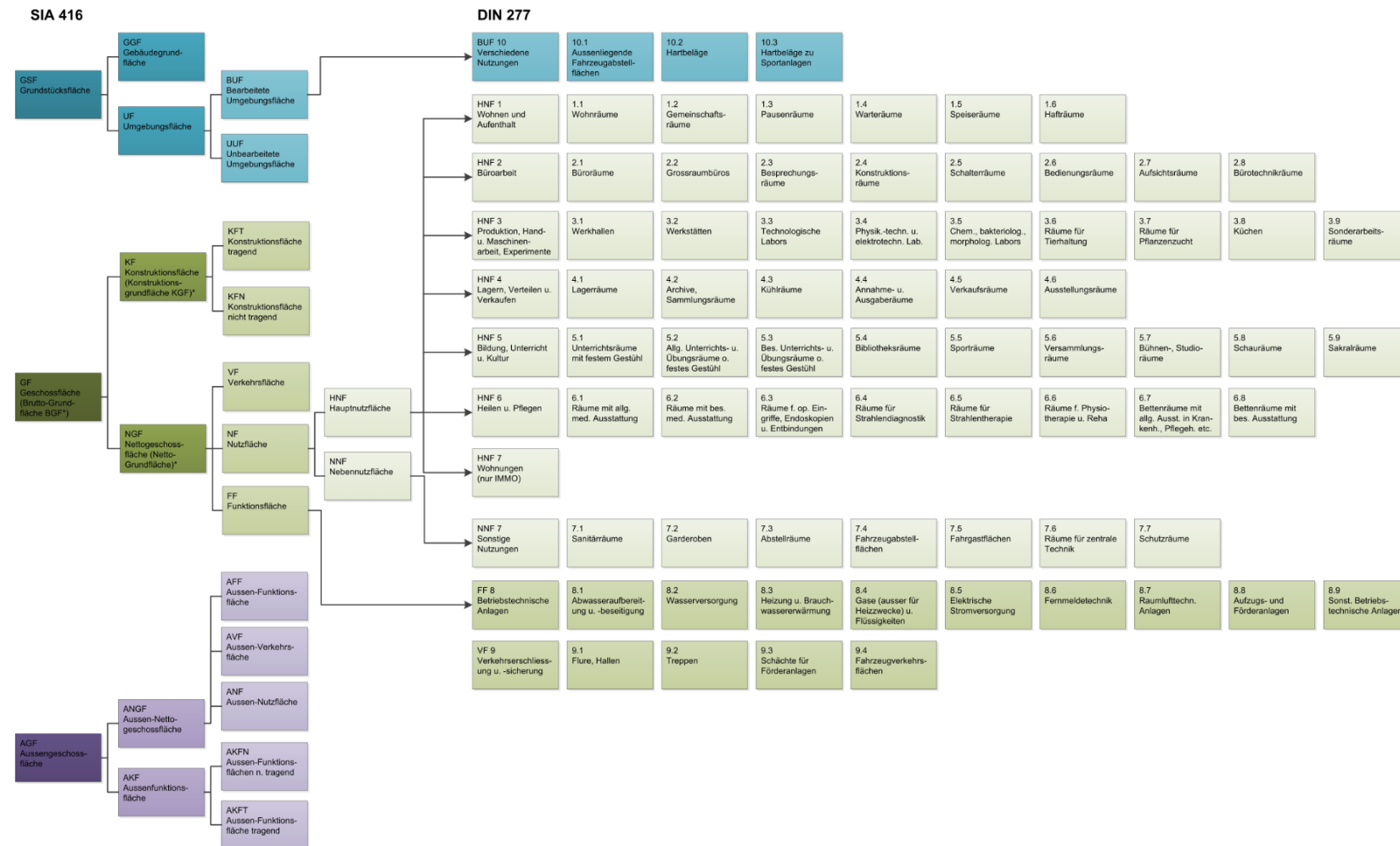
- Kanton Zug - Direktion des Inneren. (2013). *Empfehlungen zur Rechnungsführung und Vollkostenberechnung von Angeboten der familienergänzenden Kinderbetreuung des Kantons Zug*. Zug: Direktion des Inneren.
- Kronz, A. (2005). Management von Prozesskennzahlen im Rahmen der ARIS-Methodik. In: A.W. Scheer, W. Jost, H. Hess, A. Kronz (Hrsg). *Corporate Performance Management - ARIS in der Praxis*. Berlin et al.: Springer.
- Kruse, Ch. (1996). *Referenzmodellgestütztes Geschäftsprozessmanagement - Ein Ansatz zur prozessorientierten Gestaltung vertriebslogistischer Systeme*. Wiesbaden: Gabler.
- Kumar, A., Ozdamar, L., & Chai Peng Ng. (2005). Procurement performance measurement system in the health care industry. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 18(2/3), 152 - 166.
- Kumar, U., Galar, D., Parida, A., Stenström, C., & Berges, L. (2013). Maintenance performance metrics: a state-of-the-art review. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 19(3), 233 - 277.
- Kummert, K., May, M. & Pelzeter, A. (2013). *Nachhaltiges Facility Management*. Berlin - Heidelberg: Springer - Verlag.
- Lavy, S., & Shohet, I. (2004). Integrated maintenance management of hospital buildings: a case study. *Construction Management and Economics*, 22(1), 25 - 34.
- Lavy, S., & Shohet, I. M. (2007). On the effect of service life conditions on the maintenance costs of healthcare facilities. *Construction Management and Economics*, 25(10), 1087-1098.
- Lavy, S., Garcia, J. A., & Dixit, M. K. (2010). Establishment of KPIs for facility performance measurement: review of literature. *Facilities*, 28(9/10), 440 - 464.
- Leidinger, B. (2014). *Wertorientierte Instandhaltung - Kosten senken, Verfügbarkeit erhalten*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Lennerts, Kunibert (2011). *OPIK - Analyse und Optimierung von Prozessen in Krankenhäusern - Schwerpunkt Benchmarking*. Karlsruhe: KIT - die Kooperation von Forschungszentrum Karlsruhe GmbH und Universität Karlsruhe.
- Liebold, R., & Trinczek, R. (2009). Experteninterview. In S. Kühl, P. Strodtholz, & A. Taffertshofer (Hrsg.), *Handbuch Methoden der Organisationsforschung - Quantitative und Qualitative Methoden*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Lindhout, P., Kingston-Howlett, J., & Ale, B. (2010). Controlled readability of Seveso II company safety documents, the design of a new KPI. *Safety Science*, 48, 734 - 746.
- Löchelt, H. (2000). *Computergestütztes betriebliches Umweltinformationssystem*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Loosemore, M., & Hsin, Y. (2001). Customer-focused benchmarking for facilities management. *Facilities*, 19(13/14), 464 - 476.
- Losbichler, H., Eisl, C., & Engelbrechtsmüller, C. (2015). *Handbuch der betriebswirtschaftlichen Kennzahlen*. Wien: Linde Verlag Ges.m.b.H.
- Madritsch, T., Steixner, D., Ostermann, H., & Staudinger, R. (2008). Operating cost analyses of long-term care facilities. *Journal of Facilities Management*, 6(2), 152 - 170.
- Marr, B. (2012). *Key performance indicators - The 75 measures every manager needs to know*. Harlow et al.: Pearson.

- Martin, H. (2009). *Transport- und Lagerlogistik - Planung, Struktur, Steuerung und Kosten von Systemen der Intralogistik*. Wiesbaden: GWV Fachverlage GmbH.
- Meuser, M., & Nagel, U. (2009). The expert interview and changes in knowledge production. In A. Bogner, B. Littig, & W. Menz (Hrsg.). *Interviewing experts*. Houndmills et al.: Palgrave Macmillan.
- Möller, Ch., Moser, A. & Gerber, N. (2017). *Assessment-, Simulations- und Benchmarking-Tool für das Facility Management im Gesundheitswesen*. Wädenswil: ZHAW Institut für Facility Management [in Publikation].
- Österle, H., & Otto, B. (2009). *A method for consortial research*. St. Gallen: University of St. Gallen Institute of Information Management.
- Österle, H., & Otto, B. (2010). Konsortialforschung - Eine Methode für die Zusammenarbeit von Forschung und Praxis in der gestaltungsorientierten Wirtschaftsinformatikforschung. *Wirtschaftsinformatik*, 5, 273 - 285.
- Papenhoff, M., & Schmitz, F. (2013). *BWL für Mediziner im Krankenhaus*. Berlin: Springer-Verlag.
- Pati, D., Park, C.-S., & Augenbroe, G. (2008). Roles of quantified expressions of building performance assessment in facility. *Building and Environment*, 44, 773 - 784.
- Peppers, K., Tuunanen, T., Rothenberger, M. A., & Chatterjee, S. (2007). A design science research methodology for information systems research. *Journal of Management Information Systems*, 24(3), 45-78.
- Pericin Häfliger, I. (kein Datum). www.zhaw.ch. Verfügbar unter: <https://www.zhaw.ch/de/lsfm/dienstleistung/institut-fuer-facility-management/textilmanagement/> abgerufen
- Preissler, P. R. (2008). *Betriebswirtschaftliche Kennzahlen - Formeln, Aussagekraft, Sollwerte, Ermittlungsintervalle*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.
- Reineck, M., Poltermann, J., May, M., & Pelzeter, A. (2011). Measuring Corporate Sustainable Development in Facilities Management with Key Performance Indicators. *OIDA International Journal of Sustainable Development*, 2(10), 69 - 76.
- Rose, N. (2016). *Qualitätsstandards für die Akutsomatik*. Bern, Schweiz: sanaCERT.
- Rosemann, M. (1996). Komplexitätsmanagement in Prozessmodellen. Methodenspezifische Gestaltungsempfehlungen für die Informationsmodellierung. Wiesbaden.
- Rotermund, U. (2014). *Lebenszykluskostenberechnung, Benchmarking, Nutzungskostenberechnung*. Münster: Fachhochschule Münster.
- Scheer, A.-W. (2002). *ARIS - Vom Geschäftsprozess zum Anwendungssystem*. Vierte, durchgesehene Auflage. Berlin et al.: Springer.
- Schlieter, H. (kein Datum). *Methode zur Ableitung Klinischer Pfade aus Medizinischen Leitlinien - Langfassung*. Dresden: Technisch Universität Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik, insb. Systementwicklung.
- Schütte, R. (1998). *Grundsätze ordnungsmässiger Referenzmodellierung - Konstruktion konfigurations- und anpassungsorientierter Modelle*. Wiesbaden: Gabler.
- Shohet, I. M., Lavy, S., & Bar-On, D. (2003). Integrated maintenance monitoring of hospital buildings. *Construction Management and Economics*, 21(2), 219 - 228.
- SIA D 0165:2000. *Kennzahlen im Immobilienmanagement*. Zürich: SIA.

- SIA D 0213:2005. *Finanzkennzahlen für Immobilien*. Zürich: SIA.
- SIA D 469:1997. *Erhaltung von Bauwerken*. Zürich: SIA.
- SIA DFI 416:2003. *Flächen und Volumen von Gebäuden*. Zürich: SIA.
- SN EN 15221-5:2011-12. *Facility Management Teil 5: Leitfaden für Facility Management Prozesse*. Schweizerische Normenvereinigung SNV.
- Spring, G. (2008). Logistikcontrolling im Prozesskreislauf der Sterilgutversorgung. *forum*(1), 16-22.
- Stachowiak, H. (1983). Konstruierte Wirklichkeit. In: Stachowiak, H. (Hrsg.). *Modelle - Konstruktion der Wirklichkeit*. München: Wilhelm Fink.
- Statistisches Bundesamt. (2015). *Gesundheit - Grunddaten der Krankenhäuser*. Wiesbaden: Statistisches Bundesamt.
- Strunz, M. (2012). *Instandhaltung - Grundlagen, Strategien, Werkstätten*. Berlin - Heidelberg: Springer-Verlag.
- Supply Chain Council. (2012). *Supply Chain Operations Reference Model*. United States of America: Supply Chain Council.
- Swissmedic, Schweizerisches Heilmittelinstitut. (2005). *Gute Praxis zur Aufbereitung von sterilen Medizinprodukten*. Bern: Swissmedic, Schweizerisches Heilmittelinstitut.
- UNEP. (2009). Developing integrated solid waste management plan - training manual. *Targets and Issues of Concern for ISWM, Volume 3*. Japan: United Nations Environment Programme.
- Vaishnavi, V. K., & Kuechler, W. Jr. (2008). *Design science research methods and patterns - innovating information and communication technology*. Boca Raton: Auerbach.
- VDI 2525:1999. *Praxisorientierte Logistikkennzahlen für kleine und mittelständische Unternehmen*. Beuth Verlag.
- VDI 2893:2006. *Auswahl und Bildung von Kennzahlen für die Instandhaltung*. Beuth Verlag.
- VDI 3330:2007. *Kosten des Materialflusses*. Beuth Verlag.
- VDI 4400:2001. *Logistikkennzahlen für die Beschaffung*. Beuth Verlag.
- VDI 4400:2002. *Logistikkennzahlen für die Distribution*. Beuth Verlag.
- VDI 4400:2004. *Logistikkennzahlen für die Produktion*. Beuth Verlag.
- vom Brocke, J. (2003). Referenzmodellierung - Gestaltung und Verteilung von Konstruktionsprozessen. In: J. Becker, H. L. Grob, St. Klein, H. Kuchen, U. Müller-Funk, G. Vossen (Hrsg.). *Advances in Information Systems and Management Science*, Band 4. Berlin: Logos.
- Weigele, Ch., Imark, P., Fitterer, R. & Gerber, N. (2017). *LesapS - Leitfaden zum Einsatz von SAP für Facility Management in Healthcare*. Wädenswil: ZHAW Institut für Facility Management [in Publikation].
- Werner, H. (2013). *Supply Chain Management - Grundlagen, Strategien, Instrumente und Controlling*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Wissenschaftliche Gesellschaft für Krankenhaustechnik. (2009). *Betriebswirtschaftliche Kennzahlen von Krankenhäusern*. Hasbergen: Wissenschaftliche Gesellschaft für Krankenhaustechnik.

Zapp, W., & Haubrock, M. (2010). *Kennzahlen im Krankenhaus*. Lohmar - Köln: Josef Eul Verlag GmbH.

Anhang 1: Verwendete Flächendefinitionen gemäss SIA 416:2003 resp. DIN 277-2:2005-02



Stand November 2016 / ZHAW tsce

Bilddownload optimiert auf A3: https://www.zhaw.ch/storage/lfs/institute-zentren/ifm/healthcare/_bilder/kenkas-flaechenkategorien.jpg

Anhang 2: Vollständige Auflistung der Struktur(kenn)zahlen des Gesamtspitals

Struktur(Kenn)zahlen Gesamtspital	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen
Absolut-/Bestandszahlen			
Anzahl Flächen (Parzellen)	Bestandszahl / Flächen	Strukturzahl / Bestandszahl	
Anzahl Standorte	Bestandszahl / Standorte	Strukturzahl / Bestandszahl	
Anzahl medizinische Gebäude	Bestandszahl / Medizinische Gebäude	Strukturzahl / Bestandszahl	
Anzahl Kliniken	Bestandszahl / Kliniken	Strukturzahl / Bestandszahl	
Anzahl Operationssäle	Bestandszahl / Operationssäle	Strukturzahl / Bestandszahl	Anzahl Operationssäle, die im Spital in Betrieb sind; Quelle/Formel: KS A.13.09
Anzahl Betten stationär: Bettenbetriebstage / 365	Bestandszahl / Bettenbetriebstage	Strukturzahl / Bestandszahl	Die durchschnittliche Anzahl der zur Bewirtschaftung zur Verfügung stehenden Betten entspricht der Anzahl Bettenbetriebstage dividiert durch 365; ausgewiesen pro Aktivitätstyp Quelle/Formel: KS X1.02.01 / 365
Anzahl FTE Spital gesamt	Bestandszahl / FTE Spital	Strukturzahl / Bestandszahl	Ärzte, Pflegepersonal, übriges medizinisches Personal PLUS Sozialdienste (Beratung und Unterstützung), Hausdienstpersonal, Technische Dienste und Administrativpersonal. Anzahl in VZA gibt die während eines Jahres geleistete Arbeitszeit im Verhältnis zu einem normalen 100%-Pensum wieder Quelle/Formel: Σ KS A.14.05.02

Absolut-/Bewegungsszahlen			
Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF	Strukturzahl / Bewegungszahl	
Anzahl Fälle stationär (DRG)	Bewegungszahl / Fälle	Strukturzahl / Bewegungszahl	
Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / Fälle	Strukturzahl / Bewegungszahl	
Anzahl Pflegetage (stationär, ohne Austrittstag)	Bewegungszahl / Pflegetage	Strukturzahl / Bewegungszahl	Gesamtzahl der Pflegetage bei allen Aktivitätstypen, welche zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember für stationäre Behandlungen geleistet wurden (ohne Berücksichtigung des Austrittstages) Quelle/Formel: Σ KS X1.01.01
Anzahl Patienten	Bewegungszahl / Patienten	Strukturzahl / Bewegungszahl	Anzahl Patienten, die im Krankenhaus stationär aufgenommen werden, sofern tatsächlich aufgestellte Betten inklusive Tagesklinikbetten (nicht aber Funktionsbetten) in Anspruch genommen werden.
Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / Austritte	Strukturzahl / Bewegungszahl	Gesamtzahl der administrativen Fälle, welche in der Periode vom 1. Januar bis zum 31. Dezember bei allen Aktivitätstypen beendet wurden Quelle/Formel: Σ KS X1.01.02
Durchschnittliche Aufenthaltsdauer stationär in Tagen: Anzahl Pflegetage / Anzahl Austritte	Bewegungszahl / Pflegetage Bewegungszahl / Austritte	Strukturkennzahl / Aufenthaltsdauer	Ausgewiesen pro Aktivitätstyp Quelle/Formel Anzahl Pflegetage: KS X1.01.01 Quelle/Formel Anzahl Austritte: KS X1.01.02

Konzepte/Strategien			
Risikostrategie implementiert? Risiken werden regelmässig überwacht und überprüft. Massnahmen zur Risikovermeidung und Risikoreduktion werden festgelegt, umgesetzt und überprüft.	ja/nein	Strukturzahl / Konzepte/Strategien	- Alle Risiken werden periodisch im Hinblick auf die Eintrittswahrscheinlichkeit und das Schadensausmass überprüft. - Die Art und die Anzahl eingetretener Ereignisse und Schäden werden erfasst. Ereignisanalysen werden durchgeführt. - Massnahmen gegen Risiken sind im Hinblick auf Umsetzung und Wirkung ausgewiesen. Ein periodisch erstellter Risikobericht gibt Auskunft zum Stand des Risikomanagements.
Umweltmonitoring implementiert? Durchführung von Umwelt-Kennzahlrelevanten Tätigkeiten	ja/nein	Strukturzahl / Konzepte/Strategien	Durchführung von Umwelt-Kennzahlrelevanten Tätigkeiten: Entsorgung von allgemeinen Sonderabfällen Entsorgung von medizinischen Sonderabfällen Entsorgung der Schlämme (Olabscheider etc.) Entsorgung von anderen kontrollpflichtigen Abfällen (z.B. Speiseöl, Inhalt Fettscheider, Elektronikschrott) Entsorgung von radioaktivem Material Wartung von Klimaanlage und -geräten Wartung von Tankanlagen Wartung der Feuerungsanlagen / Heizungen Wartung der Abwasserbehandlungsanlagen Pflege von Aussenanlagen, falls Einsatz von Pflanzenschutzmitteln Unterhalt Schwimmbadtechnik
Beedienkonzept Verpflegung	Auswahl	Strukturzahl / Konzepte/Strategien	
Servicezeiten	Auswahl	Strukturzahl / Konzepte/Strategien	

Fortsetzung

Fortsetzung

Auslastung/Belegung	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen
Durchschnittliche Bettenauslastung in %: (Anzahl Berechnungstage + Anzahl Belegungstage) / Aufgestellte Betten * Kalendertage * 100	Bewegungszahl / Berechnungstage	Struktur-Kennzahl / Bettenauslastung	Die tatsächliche Bettenbelegung entspricht der Summe der Berechnungs- und Belegungstage, da jeder Patient/jede Patientin pro vollstationärem Tag in der Einrichtung ein Bett belegt.
	Bewegungszahl / Belegungstage		
	Bestandszahl / Betten		
Belegungsgrad der Betten stationär in %: Anzahl Pflegetage / Anzahl Bettenbetriebstage	Bewegungszahl / Pflegetage	Struktur-Kennzahl / Bettenauslastung	Ausgewiesen pro Aktivitätstyp Quelle/Formel Anzahl Pflegetage: KS X1.01.01 Quelle/Formel Anzahl Bettenbelegungstage: KS X1.02.01 * 100
	Bewegungszahl / Bettenbetriebstage		
Bettenbelegung stationär in %: Anzahl Pflegetage stationär / (Anzahl aufgestellte Betten * 365 Tage)	Bewegungszahl / Pflegetage	Struktur-Kennzahl / Absolut-/Bewegungszahl	
	Bestandszahl / Betten		

Case Mix Index			
Case Mix Index (CMI) brutto: Summe (Kostengewichte) / Fallzahl	Bestandszahl / Kostengewicht	Strukturkennzahl / Case Mix Index	Aus MS mit MS 1.3.V01 = 3 (Behandlungsart stationär) AND MS 0.2.V02 = «A» (Austritt innerhalb des Jahres); Outlier-korrigierter mittlerer Schweregrad der behandelten stationären Fälle. Bei Spitalaufenthalten mit einer Aufenthaltsdauer ausserhalb der erwarteten Limiten werden die Kostengewichte entsprechend gewichtet. Die Berechnung des CMI basiert auf den Daten der Medizinischen Statistik und erfolgt durch das BFS.
	Bestandszahl / Fallzahl		

Räumliche Struktur			
Konzentrationsgrad: Anzahl Flächen (Parzellen) / Medizinische Gebäude	Bestandszahl / Flächen	Struktur-Kennzahl / Konzentrationsgrad	
	Bestandszahl / Medizinische Gebäude		
Ausdehnung Standorte: Umkreis des Spitals in km / Anzahl Standorte	Bestandszahl / Umkreis	Struktur-Kennzahl / Ausdehnung Standorte	
	Bestandszahl / Standorte		

Dezentralisierungsgrad			
Dezentralisierungsgrad: Anzahl dezentraler Organisationseinheiten / Anzahl Organisationseinheiten gesamt	Bestandszahl / Organisationseinheiten	Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	
	Bestandszahl / Organisationseinheiten		

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-strukturkennzahlen-spital.xlsx>

Anhang 3: Vollständige Auflistung der Struktur(kenn)zahlen des Bereichs FM in HC gesamt

Struktur(Kenn)zahlen FM	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen
Absolut-/Bestandszahlen			
Anzahl FTE FM gesamt	FTE	Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl	Summe aller FTEs aus den Bereichen Beschaffung, Lagerbewirtschaftung, Transportleistungen & Bereitstellung, Entsorgung & Recycling, Instandhaltung, Flächenmanagement, Energie, Safety, Security, Reinigung, Sterilisation, Verpflegung, Textilien, Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften, Hotellerie Divers gemäss LekaS/Gerber et al., 2015
Anzahl FTE <i>Fachbereiche</i>	FTE	Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl	Alle FTEs in den einzelnen Fachbereichen Beschaffung, Lagerbewirtschaftung, Transportleistungen & Bereitstellung, Entsorgung & Recycling, Instandhaltung, Flächenmanagement, Energie, Safety, Security, Reinigung, Sterilisation, Verpflegung, Textilien, Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften, Hotellerie Divers gemäss LekaS/Gerber et al., 2015
Anschaffungs-/Bestandswert	CHF	Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl	Werte gemäss Buchhaltung unter Berücksichtigung von Rekole
Flächen / Volumen	m ² / m ³	Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl	Flächenangaben, pro KPI jeweils genau zu definieren

Absolut-/Bewegungszahlen			
Kosten FM in HC gesamt	CHF	Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Summen aller Kosten aus den Bereichen Beschaffung, Lagerbewirtschaftung, Transportleistungen & Bereitstellung, Entsorgung & Recycling, Instandhaltung, Flächenmanagement, Energie, Safety, Security, Reinigung, Sterilisation, Verpflegung, Textilien, Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften, Hotellerie Divers gemäss LekaS/Gerber et al., 2015
Personalaufwand FM gesamt	CHF	Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE aller Bereiche der Beschaffung, Lagerbewirtschaftung, Transportleistungen & Bereitstellung, Entsorgung & Recycling, Instandhaltung, Flächenmanagement, Energie, Safety, Security, Reinigung, Sterilisation, Verpflegung, Textilien, Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften, Hotellerie Divers gemäss LekaS/Gerber et al., 2015

Anteile

Teilbereich vs. Gesamtbereich		Struktur-Kennzahl / Anteile	
Teilaspekt vs. Gesamtaspekt		Struktur-Kennzahl / Anteile	
alt vs. neu		Struktur-Kennzahl / Anteile	
Personalstruktur		Struktur-Kennzahl / Anteile	

Externalisierungsgrad

Kostenanteil extern erbrachte Leistungen: Kosten erbrachter FM-Leistungen extern / Kosten erbrachter FM-Leistungen gesamt * 100	CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	
	CHF		

Mittlere Anzahl

Anzahl Einheiten / Anzahl Tage		Struktur-Kennzahl / Mittlere Anzahl	
--------------------------------	--	-------------------------------------	--

Dezentralisierungsgrad

Dezentralisierungsgrad: Anzahl dezentraler FM-Fachbereichs-Organisationseinheiten / Anzahl aller FM in HC Organisationseinheiten	Bestandszahl / Organisationseinheiten	Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	
	Bestandszahl / Organisationseinheiten		

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-strukturkennzahlen-fminhac.xlsx>

Anhang 4: Vollständige Auflistung der einheitlichen Basis(kenn)zahlen für alle (Fach)Bereiche

Basis(kenn)zahlen einheitlich für alle (Fach)Bereiche	Einheit Parameter	KPI-Kategorie in Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anzahl FTE <i>Fachbereich</i>	Bestandszahl / FTE <i>Fachbereich</i>	Strukturzahl / Bestandszahl		
Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten / Bewegungszahl		
Personalaufwand <i>Fachbereich</i>	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten / Bewegungszahl		
Kostenanteil extern erbrachte Leistungen <i>Fachbereich</i> in %: Kosten erbrachte FM-Leistungen extern / Kosten erbrachte FM-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad		
Dezentralisierungsgrad <i>Fachbereich</i> in %: Anzahl dezentraler Organisationseinheiten <i>Fachbereich</i> / Anzahl Organisationseinheiten <i>Fachbereich</i> gesamt	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC	Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad		
Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt pro Bett stationär: Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		
Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt pro Fall stationär: Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt pro Fall ambulant: Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt pro Pflegetag: Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflegetage	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt pro Patient: Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt pro Austritt stationär: Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt pro durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt pro FTE gesamt: Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		
Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		
Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten <i>Fachbereich</i> gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse		
Fachkraftquote <i>Fachbereich</i> in %: Anzahl FTE Fachkräfte <i>Fachbereich</i> / (Anzahl FTE Fachkräfte <i>Fachbereich</i> + Anzahl FTE Hilfskräfte <i>Fachbereich</i>) * 100	Bestandszahl / FTE <i>Fachbereich</i> Bestandszahl / FTE <i>Fachbereich</i>	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal		
Fluktuationsrate <i>Fachbereich</i> in %: Anzahl Abgänge <i>Fachbereich</i> / Durchschnittlicher Personalbestand <i>Fachbereich</i> * 100	Bestandszahl / FTE <i>Fachbereich</i> Bestandszahl / FTE <i>Fachbereich</i>	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal		
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote <i>Fachbereich</i> in %: Fehlzeit <i>Fachbereich</i> / Sollarbeitszeit <i>Fachbereich</i> * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal		
Überstundenquote <i>Fachbereich</i> in %: Überstunden <i>Fachbereich</i> / Normale Arbeitsstunden <i>Fachbereich</i> * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal		
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn <i>Fachbereich</i> in %: Fortbildungsstunden <i>Fachbereich</i> / Arbeitsstunden <i>Fachbereich</i> * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal		
Kundenzufriedenheit für den <i>Fachbereich</i> in %	Bestandszahl / %	Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe	

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsvm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-basiskennzahlen.xlsx>

Anhang 5: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen für FM in HC insgesamt

Kennzahlen (KPIs) FM in HC gesamt	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bereich	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bestandszahl / FTE Fachbereich	Strukturzahl / Bestandszahl	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Kosten FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten / Bewegungszahl	FM in HC	in gewünschter Zeiteinheit (p.a., Quartal, Monat, Woche, Tag); FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Personalaufwand FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten / Bewegungszahl	FM in HC	Personalaufwand gemäss REKOLE; FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte FM-Leistungen in %: Kosten erbrachte FM-Leistungen extern / Kosten erbrachte FM-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	FM in HC		
Dezentralisierungsgrad in %: Anzahl dezentraler FM in HC-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC	Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Kosten FM in HC gesamt pro Bett stationär: Kosten FM in HC gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Kosten FM in HC gesamt pro FTE gesamt: Kosten FM in HC gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Kosten FM in HC gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten FM in HC gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Kosten FM in HC gesamt pro Fall stationär: Kosten FM in HC gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Kosten FM in HC gesamt pro Fall ambulant: Kosten FM in HC gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Kosten FM in HC gesamt pro Pflgetag: Kosten FM in HC gesamt / Anzahl Pflgetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Kosten FM in HC gesamt pro Patient: Kosten FM in HC gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Kosten FM in HC gesamt pro Austritt stationär: Kosten FM in HC gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Kosten FM in HC gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten FM in HC gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Kosten FM in HC gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten FM in HC gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Fachkraftquote FM in HC gesamt in %: Anzahl FTE Fachkräfte FM in HC gesamt gesamt / (Anzahl FTE Fachkräfte FM in HC gesamt gesamt + Anzahl FTE Hilfskräfte FM in HC gesamt gesamt) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Fluktuationsrate FM in HC gesamt in %: Anzahl Abgänge FM in HC gesamt/ Durchschnittlicher Personalbestand FM in HC gesamt * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote FM in HC gesamt in %: Fehlzeit FM in HC gesamt/ Sollarbeitszeit FM in HC gesamt * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Überstundenquote FM in HC gesamt in %: Überstunden FM in HC gesamt/ Normale Arbeitsstunden FM in HC gesamt * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn FM in HC gesamt in %: Fortbildungsstunden FM in HC gesamt / Arbeitsstunden FM in HC gesamt * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	FM in HC	FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	
Kundenzufriedenheit für FM in HC gesamt in %	%	Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	FM in HC	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; FM in HC = 15 Fachbereiche gemäss KenmoS resp. PromoS	

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-kennzahlen-fminhc-gesamt.xlsx>

Anhang 6: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Bereich Logistik

Kennzahlen (KPIs) Bereich Logistik	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anzahl FTE Bereich Logistik	Bestandszahl / FTE Fachbereich	Strukturzahl / Bestandszahl	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Logistik gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten / Bewegungszahl	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Personalaufwand Bereich Logistik	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte Bereich Logistik-Leistungen in %: Kosten erbrachte Logistik-Leistungen extern / Kosten erbrachte Logistik-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Dezentralisierungsgrad Bereich Logistik in %: Anzahl dezentraler Bereich Logistik-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC	Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad		
Kosten Bereich Logistik gesamt pro Bett stationär: Kosten Bereich Logistik gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Logistik gesamt pro FTE gesamt: Kosten Bereich Logistik gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Logistik gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Bereich Logistik gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Logistik gesamt pro Fall stationär: Kosten Bereich Logistik gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Logistik gesamt pro Fall ambulant: Kosten Bereich Logistik gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Logistik gesamt pro Pflgetag: Kosten Bereich Logistik gesamt / Anzahl Pflgetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflgetage	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Logistik gesamt pro Patient: Kosten Bereich Logistik gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Logistik gesamt pro Austritt stationär: Kosten Bereich Logistik gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Logistik gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Bereich Logistik gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Logistik gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Bereich Logistik gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Fachkraftquote Bereich Logistik in %: Anzahl FTE Fachkräfte Bereich Logistik / (Anzahl FTE Fachkräfte Bereich Logistik + Anzahl FTE Hilfskräfte Bereich Logistik) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Fluktuationsrate Bereich Logistik in %: Anzahl Abgänge Bereich Logistik/ Durchschnittlicher Personalbestand Bereich Logistik* 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Bereich Logistik in %: Fehlzeit Bereich Logistik / Sollarbeitszeit Bereich Logistik * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Überstundenquote Bereich Logistik in %: Überstunden Bereich Logistik / Normale Arbeitsstunden Bereich Logistik * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Bereich Logistik in %: Fortbildungsstunden Bereich Logistik / Arbeitsstunden Bereich Logistik * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kundenzufriedenheit für den Bereich Logistik in %	Bestandszahl / %	Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport & Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Mittlere Auftragsdurchlaufzeit: Zeitpunkt der Anlieferung beim Kunden - Zeitpunkt Auftragseingang	Uhrzeit Uhrzeit	Leistungswirtschaftliche Zahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten	Zeitpunkt der Anlieferung vom Kunden = Reservierung; Bereich Logistik = Fachbereiche Beschaffung, Lager, Transport und Entsorgung & Recycling resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-bereich-logistik.xlsx>

Anhang 7: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Fachbereich Beschaffung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Beschaffung	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anzahl FTE Fachbereich Beschaffung	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Bestandszahl	Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
Personalaufwand Fachbereich Beschaffung	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE	
Kostenanteil extern erbrachte Beschaffungs-Leistungen in %: Kosten extern erbrachte Beschaffungs-Leistungen / Kosten erbrachte Beschaffungs-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	X	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Nur FM-Leistungen gemäss LemoS/LekaS, keine Projekte, keine Investitionen, ohne Beschaffungsgüter (Kontengruppe 43 in Rekole)	
	Bewegungszahl / CHF				
Dezentralisierungsgrad Fachbereich Beschaffung in %: Anzahl dezentraler Fachbereich Beschaffungs-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral		Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC				
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt pro Bett stationär: Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bestandszahl / Betten stationär				
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt pro FTE gesamt: Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bestandszahl / FTE Spital				
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bestandszahl / FTE FM in HC				
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Gesamtkosten Beschaffung inkl. Warenwerte und Dienstleistungen ohne Investitionen; Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bewegungszahl / Fälle stationär				
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Gesamtkosten Beschaffung inkl. Warenwerte und Dienstleistungen ohne Investitionen; Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bewegungszahl / Fälle ambulant				
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt pro Pfliegetag: Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt / Anzahl Pfliegetage	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Gesamtkosten Beschaffung inkl. Warenwerte und Dienstleistungen ohne Investitionen; Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bewegungszahl / Pfliegetage				
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt pro Patient: Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bewegungszahl / Patienten				
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt pro Austritt stationär: Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bewegungszahl / Austritte				
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer				
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt im Verhältnis zu Kosten Spital gesamt: Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Gesamtkosten Beschaffung inkl. Warenwerte und Dienstleistungen ohne Investitionen; Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bewegungszahl / CHF				
Fachkraftquote Fachbereich Beschaffung in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Beschaffung / (Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Beschaffung + Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Beschaffung) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bestandszahl / FTE Fachbereich				
Fluktuationsrate Fachbereich Beschaffung in %: Anzahl Abgänge Fachbereich Beschaffung / Durchschnittlicher Personalbestand Fachbereich Beschaffung * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bestandszahl / FTE Fachbereich				
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Fachbereich Beschaffung in %: Fehlzeit Fachbereich Beschaffung / Sollarbeitszeit Fachbereich Beschaffung * 100 %	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden				
Überstundenquote Fachbereich Beschaffung in %: Überstunden Fachbereich Beschaffung / Normale Arbeitsstunden Fachbereich Beschaffung * 100	Bewegungszahl / Überstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bewegungszahl / Arbeitsstunden				
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Fachbereich Beschaffung in %: Fortbildungsstunden Fachbereich Beschaffung / Arbeitsstunden Fachbereich Beschaffung * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bewegungszahl / Arbeitsstunden				
Kundenzufriedenheit für den Fachbereich Beschaffung in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen Interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Beschaffung	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anteil Warenwert medizinische Beschaffung an Warenwert Fachbereich Beschaffung gesamt: Warenwert medizinische Beschaffung / Warenwert Beschaffung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF		Struktur-Kennzahl / Anteile	Warenwert = Einkaufssumme; Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
Anteil Warenwert nicht-medizinische Beschaffung an Warenwert Fachbereich Beschaffung gesamt: Warenwert nicht-medizinische Beschaffung / Warenwert Fachbereich Beschaffung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	X	Struktur-Kennzahl / Anteile	Warenwert = Einkaufssumme, Kontengruppe 44 in Rekole; Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
Verhältnis Warenwert Beschaffung medizinisch vs. Beschaffung nicht-medizinisch: Warenwert medizinische Beschaffung / Warenwert nicht-medizinische Beschaffung	Bewegungszahl / CHF	X	Struktur-Kennzahl / Anteile	Warenwert = Einkaufssumme, Kontengruppe 44 in Rekole	
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt pro Anzahl Bestellposition: Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt / Anzahl Bestellpositionen gesamt	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	Überproportional hohe Kosten je Dispositionsaktivität (= Kosten je Bestellung) = wenig wirtschaftliche Produktionsplanung. Gründe: ineffizienter Einsatz technologischer Ressourcen (z. B. IT) oder mangelnden Kommunikation mit anderen Funktionsbereichen. (Werner, 2013, S. 348)
	Bewegungszahl / Bestellpositionen				
Mittlere Kosten pro Bestellposition: Einkaufskosten / Anzahl Bestellpositionen	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl		
	Bewegungszahl / Bestellpositionen				
Materialeinstandkosten pro Materialart: Kosten erworbenes Material + Materialtransportkosten + Materialzoll-, Einfuhrabgaben, Taxen und Tarife + Materialrisiko- und Compliancekosten	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl		
	Bewegungszahl / CHF				
	Bewegungszahl / CHF				
	Bewegungszahl / CHF				
Verhältnis Personalaufwand Fachbereich Beschaffung zu Warenwert Fachbereich Beschaffung: Personalaufwand Fachbereich Beschaffung / Warenwert Fachbereich Beschaffung	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Warenwert = Einkaufssumme; Personalkostenstelle Einkäufer/-innen; Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	
	Bewegungszahl / CHF				
Bestellanteil pro Departement:Anzahl Bestellungen des Departements / Anzahl Bestellungen gesamt	Bewegungszahl / Bestellungen		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse		
	Bewegungszahl / Bestellungen				
Durchschnittliche Durchlaufzeit Auftragsabwicklung: Anzahl tatsächlicher Durchlaufzeiten aller ausgeführten Bestellungen / Anzahl ausgeführter Bestellungen gesamt	Bewegungszahl / Durchlaufzeit in Stunden	X	Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten	Bedarfsanforderung (Zeitpunkt Barf) bis Wareneingang	
	Bewegungszahl / Bestellungen				
Mittlere Planwiederbeschaffungszeit: Sum / n mit: Sum = Summe (Planwiederbeschaffungszeit), i = 1..n n = Anzahl Artikel	Bewegungszahl / Planwiederbeschaffungszeit		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten		
	Bewegungszahl / Artikel				
Vorratsquote in %: Anzahl bevorrateter Güter / Anzahl beschaffter Artikel * 100	Bewegungszahl / Güter		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten		
	Bewegungszahl / Artikel				
Anteil auftragsgerechte Bestellpositionen in %: Anzahl auftragsgerechte Bestellpositionen / Anzahl Bestellpositionen gesamt * 100	Bewegungszahl / Bestellpositionen auftragsgerecht		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
	Bewegungszahl / Bestellpositionen				
Mittlere Lieferterminabweichung: Σ / n mit: Σ = Σ(Lieferterminabweichung), i = 1..n n = Anzahl Wareneingangspositionen	Bewegungszahl / Lieferterminabweichung		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
	Bewegungszahl / Wareneingangspositionen				

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Beschaffung	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Standardabweichung Lieferterminabweichung: $\sqrt{\sum (i/n)}$ mit: $\sum = \sum (\text{Lieferterminabweichung} - \text{Mittlere Lieferterminabweichung})^2$, $i = 1..n$ $n = \text{Anzahl Wareneingangspositionen}$	Bewegungszahl / Lieferterminabweichung		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
	Bewegungszahl / Lieferterminabweichung				
	Bewegungszahl / Wareneingangspositionen				
Liefertermintreue in %: $\text{Anzahl termingerechte Wareneingangspositionen} / \text{Anzahl Wareneingangspositionen} * 100$	Bewegungszahl / Wareneingangspositionen		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
	Bewegungszahl / Wareneingangspositionen				
Backlocks in %: $\text{Anzahl Wareneingangspositionen verspätet} * 100 / \text{Anzahl Wareneingangspositionen gesamt}$	Bewegungszahl / Wareneingangspositionen verspätet		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
	Bewegungszahl / Wareneingangspositionen				
Liefermengentreue in %: $\text{Anzahl mengentreue Bestellpositionen} / \text{Anzahl Bestellpositionen gesamt} * 100$	Bewegungszahl / Bestellpositionen mengengetreu		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
	Bewegungszahl / Bestellpositionen				
Mittlere Liefermengenabweichung in %: $(\sum / n) / \text{Sum} / n * 100$ % mit: $\text{Sum} = \text{Summe}(\text{Liefermengenabweichung} / \text{Bestellmenge})$, $i = 1..n$ $n = \text{Anzahl Bestellpositionen gesamt}$	Bewegungszahl / Liefermengenabweichung		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
	Bewegungszahl / Bestellmenge				
	Bewegungszahl / Bestellpositionen				
Standardabweichung Liefermengenabweichung: $\sqrt{\sum (i/n)}$ mit: $\sum = \sum ((\text{Liefermengenabweichung} / \text{Bestellmenge}) * 100 - \text{mittlere Liefermengenabweichung})^2$, $i = 1..n$ $n = \text{Anzahl Bestellpositionen gesamt}$	Bewegungszahl / Liefermengenabweichung		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
	Bewegungszahl / Bestellmenge				
	Bewegungszahl / Liefermengenabweichung				
	Bewegungszahl / Bestellpositionen				
Sendungen abgewiesen in %: $\text{Anzahl Wareneingangspositionen abgewiesen} / \text{Anzahl Wareneingangspositionen gesamt} * 100$	Bewegungszahl / Wareneingangspositionen abgewiesen		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
	Bewegungszahl / Wareneingangspositionen				
Anteil Ausschüsse: $(\text{Anzahl Ausschüsse} + \text{Anzahl Frühsendungen} + \text{Anzahl Spätsendungen}) / \text{Erhaltene Positionen gesamt}$	Bewegungszahl / Ausschüsse		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
	Bewegungszahl / Sendungen früh				
	Bewegungszahl / Sendungen spät				
	Bewegungszahl / Positionen				
Anteil Zielerreichung der Lieferanten: $\text{Anzahl der Lieferantenbewertungen mit Zielerreichung} / \text{Lieferantenbewertungen gesamt}$	Bewegungszahl / Lieferantenbewertungen		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
	Bewegungszahl / Lieferantenbewertungen				

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lfsf/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-beschaffung.xlsx>

Anhang 8: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Fachbereich Lagerbewirtschaftung

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Lagerbewirtschaftung					
Anzahl FTE Fachbereich Lagerhaltung	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Bestandszahl	Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Personalaufwand Fachbereich Lagerhaltung	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte Lager-Leistungen: Kosten erbrachte Lager-Leistungen extern / Kosten erbrachte Lager-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Kosten erbrachte Lager-Leistungen = Vollkosten (Personalkosten und Flächenpreise + Abschreibungen)	Wahrscheinlich nicht/nur schwer erfassbar
Dezentralisierungsgrad Fachbereich Lagerhaltung in %: Anzahl dezentraler Fachbereich Lagerhaltung-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC		Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt pro Bett stationär: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Lagerhaltung gesamt = Lager intern; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt pro FTE gesamt: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt pro Pfliegetag: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / Anzahl Pfliegetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pfliegetage	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt pro Patient: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt pro Austritt stationär: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt im Verhältnis zu Kosten Spital gesamt: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Fachkraftquote Fachbereich Lagerhaltung in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Lagerhaltung/ (Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Lagerhaltung+ Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Lagerhaltung) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Fluktuationsrate Fachbereich Lagerhaltung in %: Anzahl Abgänge Fachbereich Lagerhaltung / Durchschnittlicher Personalbestand Fachbereich Lagerhaltung * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Fachbereich Lagerhaltung in %: Fehlzeit Fachbereich Lagerhaltung / Sollarbeitszeit Fachbereich Lagerhaltung * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Überstundenquote Fachbereich Lagerhaltung in %: Überstunden Fachbereich Lagerhaltung / Normale Arbeitsstunden Fachbereich Lagerhaltung * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Lagerbewirtschaftung					
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Fachbereich Lagerhaltung in %: Fortbildungsstunden Fachbereich Lagerhaltung / Arbeitsstunden Fachbereich Lagerhaltung * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Kundenzufriedenheit für den Fachbereich Lagerhaltung in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Durchschnittlicher Lagerbestand: (Lager-Anfangsbestand + Lager-Endbestand) / 2	Bestandszahl / Anfangsbestand in CHF Bestandszahl / Schlussbestand in CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Anzahl Kommissionierauftragspositionen	Bewegungszahl / Kommissionierauftragspositionen		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Picks automatisiert in %: Picks automatisiert / Picks gesamt * 100	Bewegungszahl / Picks Bewegungszahl / Picks		Struktur-Kennzahl / Anteile	Pickvorgänge bewerten: Den Manager einer jeweiligen Wertschöpfungskette interessiert nicht nur die bloße Anzahl der Kommissionierungen an sich, sondern auch deren Zuordnung pro Auftrag: Um beispielsweise auf Basis dieser Informationen spätere durchschnittliche Bearbeitungszeiten pro Mitarbeiter zu errechnen. Werner, 2013, S. 343	
Rahmenvertragsquote in %: Wareneingangspositionen mit Rahmenverträgen / Anzahl Wareneingangspositionen * 100	Bewegungszahl / Wareneingangspositionen Bewegungszahl / Wareneingangspositionen		Struktur-Kennzahl / Anteile		
Anteil Wareneingangskontrollen: Anzahl Kontrollen im Wareneingang / Anzahl Wareneingangspositionen gesamt	Bewegungszahl / Wareneingangskontrollen Bewegungszahl / Wareneingangspositionen		Struktur-Kennzahl / Anteile		
Anteil Qualitäts-Kennzahlprüfungen im Wareneingang in %: Wareneingangspositionen mit Qualitäts-Kennzahlprüfung / Anzahl Wareneingangspositionen * 100	Bewegungszahl / Wareneingangspositionen Bewegungszahl / Wareneingangspositionen		Struktur-Kennzahl / Anteile		
Mittlere Anzahl eintreffender/eingehender Warenanlieferungen: Anzahl eintreffender/eingehender Warenanlieferungen / Anzahl Betriebskalendertage	Bewegungszahl / Warenlieferungen Bestandszahl / Betriebskalendertage		Struktur-Kennzahl / Anteile		
Standardabweichung der mittleren Anzahl eintreffender/eingehender Warenanlieferungen je Betriebskalendertage: $\sqrt{(\sum (n) \text{ mit: } \Sigma = \sum (\text{Warenanlieferungen} - \text{Mittlere Anzahl Warenanlieferungen je Betriebskalendertage})^2, i = 1..n) / n}$ n = Anzahl Betriebskalendertage im Betrachtungszeitraum	Bewegungszahl / Warenlieferungen Bewegungszahl / Warenlieferungen Bestandszahl / Betriebskalendertage		Struktur-Kennzahl / Mittlere Anzahl		
Personalaufwand pro bewegter Mengeneinheit: Personalaufwand Lager / Anzahl bewegter Mengeneinheiten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Mengeneinheiten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE	
Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt pro Anzahl Bestellposition: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / Anzahl Bestellpositionen	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Bestellpositionen		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Kosten pro Lagerplatz pro Materialart: Kosten Interieur Lager gesamt / Plätze Interieur Lager gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Lagerplätze		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Die durchschnittlichen Lagerplatzkosten ermitteln die Wirtschaftlichkeit des Lagers. Allerdings sollte diese Kennzahl mit dem Raumnutzungsgrad [...] kombiniert berechnet werden, da ansonsten das Volumen der zur Verfügung stehenden Lagerplätze im Verborgenen verweilt. Werner, 2013, S. 345	
Mittlere Kosten pro Wareneingangsposition: Wareneingangskosten / Anzahl Wareneingangspositionen	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Wareneingangspositionen		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Mittlere Qualitätsprüfungskosten pro Wareneingangsposition: Qualitätsprüfungskosten / Anzahl Wareneingangspositionen	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Wareneingangspositionen		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Lagerkosten pro Mengeneinheit: Kosten Lagerraum / Anzahl durchschnittlich gelagerte Mengeneinheiten	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Mengeneinheiten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Kosten pro Lagerbewegung: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / (Anzahl Wareneingangsbelege je Artikel + Anzahl Warenausgangsbelege je Artikel)	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Lagerartikel Bewegungszahl / Lagerartikel	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung; Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt = Vollkosten; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS	
Kosten je Auftrag Bereitstellung/Kommissionierung: Personalaufwand Kommissionierung / Anzahl Lagerbestellungen	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Auftragsgänge bearbeitet	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Anzahl Lagerbestellungen = Anzahl Reservation	
Anteil Kosten Wareneingangskontrolle an Kosten Lagerbewirtschaftung gesamt: Kosten Wareneingangskontrolle / Kosten Lagerbewirtschaftung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse		

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Lagerbewirtschaftung					
Bewertete Umschlaghäufigkeit: (Bewerteter Lagerabgang / Mittlerer Bestandswert) * (Anzahl Betriebskalendertage pro Jahr / Betrachtungszeitraum)	Bestandszahl / CHF Bestandszahl / CHF Bestandszahl / Betriebskalendertage Bestandszahl / Betrachtungszeitraum		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
Kommissionierauftragspositionen pro Mitarbeitendenstunde: Anzahl Kommissionierauftragspositionen / Arbeitsstunden Distribution	Bewegungszahl / Kommissionierungspositionen Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
Sendungen pro Tag und Mitarbeitenden-Stunde: Anzahl eingehende Sendungen / Anzahl Arbeitsstunden	Bewegungszahl / Eingehende Sendungen Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
Annahmezeit pro Sendung: Warenannahmezeit gesamt / Anzahl eingehende Sendungen	Bewegungszahl / Warenannahmezeit Bewegungszahl / Eingehende Sendungen		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
Auftragsabwicklungskosten: Kosten Auftragsabwicklung Lager gesamt / Lagerumsatz	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
Flächennutzungsgrad in %: Lager Nettofläche / Lager Bruttofläche * 100	Bestandszahl / Lagernettofläche in m2 Bestandszahl / Lagerbruttofläche in m2		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung	Beispiel: Das Fachbodenregal habe eine Fachtiefe von 40 cm, die Arbeitsgangbreite sei 1 m, so ergeben sich: Lager-Nettofläche: 2 x 0,40 x Regallänge L Lager-Bruttofläche: 2 x 0,40 x L + 1,0 x L Martin, 2009, S. 344	
Höhennutzungsgrad in %: Genutzte Höhe / Nutzbare Höhe * 100	Bestandszahl / Höhe in cm Bestandszahl / Höhe in cm		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung		
Raumnutzungsgrad in %: Volumen Lagereinheit * Anzahl Einheiten / Lagerbruttoraum	Bestandszahl / Volumen Lagereinheit in m3 Bewegungszahl / Einheiten Bestandszahl / Lagerbruttoraum in m3		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung	Die Lager-Nettofläche entspricht der mit Regalen belegten Fläche, die Lager-Bruttofläche enthält in diesem Beispiel nur die Regalgangfläche. Martin, 2009, S. 345	
Mittlere Durchlaufzeit Warenausgang pro Lieferposition: Σ / n mit: $\Sigma = \Sigma(\text{Durchlaufzeit})$, $i = 1..n$ $n = \text{Anzahl Lieferscheinpositionen}$	Bewegungszahl / Durchlaufzeit in Stunden Bewegungszahl / Lieferscheinpositionen		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten		
Standardabweichung Durchlaufzeit Warenausgang: $\sqrt{(\Sigma / n) \text{ mit: } \Sigma = \Sigma(\text{Durchlaufzeit})^2 - (\text{Mittlere Durchlaufzeit})^2}$, $i = 1..n$ $n = \text{Anzahl Lieferscheinpositionen}$	Bewegungszahl / Durchlaufzeit in Stunden Bewegungszahl / Durchlaufzeit in Stunden Bewegungszahl / Lieferscheinpositionen		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten		
Umschlagdauer: 365 / Umschlaghäufigkeit pro Jahr	Bestandszahl / Umschlaghäufigkeit		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten		
Interne Reichweite des Lagers (prospektiv): Lagerbestand / Bedarf	Bestandszahl / Lagerbestand Bewegungszahl / Bedarf		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten	Ein Bedarf ermittelt sich hingegen bei der zukunftsorientierten Reichweite aus den Liefer- und den Feinabrufen. Für „schwierige“ Kunden, die ihre Bestellungen häufig ändern, und somit nur über eine geringe Absatzprognosegenauigkeit verfügen, ist die Bestandssteuerung über eine zukunftsgerichtete Reichweite jedoch nicht empfehlenswert. Werner, 2013, S. 341	
Bestandsreichweite: Lagerbestand / Lagerabgänge	Bestandszahl / Lagerbestand Bewegungszahl / Lagerabgänge		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten		
Bewertete Umschlaghäufigkeit: (Bewerteter Lagerabgang / Mittlerer Lagerbestandswert) * (Anzahl Betriebskalendertage pro Jahr / Betrachtungszeitraum)	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betriebskalendertage Bestandszahl / Betrachtungszeitraum		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten		
Mittlere Durchlaufzeit Wareneingang: Σ / n mit: $\Sigma = \Sigma(\text{Durchlaufzeit})$, $i = 1..n$ $n = \text{Anzahl Wareneingangspositionen}$	Bewegungszahl / Wareneingangspositionen Bewegungszahl / Wareneingangspositionen		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten		
Defektes Inventar in %: Wert mangelhaftes Lagerinventar gesamt / Produktbestandswert * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Material		
Interner Servicegrad in %: Auftragsgerechte Kommissionierungen / Kommissionierungen gesamt * 100	Bewegungszahl / Kommissionierungen auftragsgerecht Bewegungszahl / Kommissionierungen		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
Interne Zurückweisungen in %: Abgewiesene Kommissionierungen / Kommissionierungen gesamt * 100	Bewegungszahl / Kommissionierungen abgewiesene Bewegungszahl / Kommissionierungen		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-lager.xlsx>

Anhang 9: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung					
Anzahl FTE Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Bestandszahl	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Personalaufwand Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Kostenanteil extern erbrachte Transport-Leistungen in %: Kosten erbrachte Transportleistungen & Bereitstellung-Leistungen extern / Kosten erbrachte Transportleistungen & Bereitstellung-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad		Transport = ohne Rettung
Dezentralisierungsgrad Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung in %: Anzahl dezentraler Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC		Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt pro Bett stationär: Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung; Wahrscheinlich wenig aussagekräftig, da Anzahl Betten immer gleich und die Erhebung der betriebenen Betten sehr schwierig
Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt pro FTE gesamt: Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt pro Pflgetag: Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt / Anzahl Pflgetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflgetage	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt pro Patient: Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt pro Austritt stationär: Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Fachbereich Transport gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Fachkraftquote Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Transport / (Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung + Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich	X	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Fuktuationsrate Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung in %: Anzahl Abgänge Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung / Durchschnittlicher Personalbestand Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung in %: Fehlzeit Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung / Sollarbeitszeit Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Überstundenquote Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung in %: Überstunden Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung / Normale Arbeitsstunden Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung					
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung in %: Fortbildungsstunden Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung / Arbeitsstunden Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
Kundenzufriedenheit für den Teilprozess Transport in %	Bewegungszahl / Arbeitsstunden				
	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe	Transport = ohne Rettung
Kundenzufriedenheit für den Teilprozess Postleistungen in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	Definition Energie: Elektrizität, Erdölprodukte, Erdgas, Kohle, Fernwärme, Holzenergie, übrige erneuerbare Energien, Wasser und Gase (LekaS, 2015, S. 33); Gemäss REKOLE: Aufwand Energie = Kosten Energie	Transport = ohne Rettung
Anzahl Fahrzeuge	Bestandszahl / Fahrzeuge		Strukturzahl / Absolut-Bestandszahl	Motorisierte Fahrzeuge, keine Fahrzeuge gemäss MePV	Transport = ohne Rettung
Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt pro Anzahl Arbeitsstunden: Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt / Anzahl Arbeitsstunden Personal Transport	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
	Bestandszahl / Arbeitsstunden				
Mittlere Kosten Transportleistungen & Bereitstellung pro Bestellposition: Kosten Transport / Anzahl Bestellpositionen	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		Transport = ohne Rettung
	Bewegungszahl / Bestellpositionen				
Postversandkostenquote: Postversandkosten gesamt / Durchgeführte Postsendungen	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		Transport = ohne Rettung
	Bewegungszahl / Postsendungen				
Kosten Annahme je Postsendung: Kosten Post gesamt / Anzahl eingehende Postsendungen	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		Transport = ohne Rettung
	Bewegungszahl / Postsendungen				
Anteil Kosten Personentransporte an Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt in %: Kosten Personentransporte / Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
	Bewegungszahl / CHF				
Anteil Kosten Warentransporte an Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt in %: Kosten Warentransport / Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
	Bewegungszahl / CHF				
Verhältnis Kosten Patiententransporte gesamt vs. Kosten Warentransporte gesamt: Kosten Patiententransporte / Kosten Warentransporte	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung
	Bewegungszahl / CHF				
Transportkostenanteil in %: Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt / Logistikkosten gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS; Logistik = Transportleistungen & Bereitstellung + Beschaffung + Lager + Entsorgung & Recycling	Transport = ohne Rettung
	Bewegungszahl / CHF				
Versandabwicklungsquote der Post in %: Anzahl Postsendungen / Betriebskalendertage * 100	Bewegungszahl / Postsendungen		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		Transport = ohne Rettung
	Bestandszahl / Betriebskalendertage				
Transportmittelnutzungsgrad in %: Tatsächliches Transportvolumen / Mögliches Transportvolumen * 100	Bestandszahl / Transportvolumen in m3		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung		Transport = ohne Rettung
	Bestandszahl / Transportvolumen in m3				
Anteil Reklamationen Postzustellung: Anzahl Reklamationen Postzustellung / Anzahl Postzustellungen gesamt	Bewegungszahl / Reklamationen		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		Transport = ohne Rettung
	Bewegungszahl / Postzustellungen				
Anteil Reklamationen Postausgang: Anteil Reklamationen Postausgang / Anzahl Postausgang gesamt	Bewegungszahl / Postausgang		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		Transport = ohne Rettung
	Bewegungszahl / Postausgang				
Anteil Reklamationen Transportleistungen & Bereitstellung in %: Anzahl berechtigter Kundenreklamationen / Anzahl Transportvorgänge gesamt * 100	Bewegungszahl / Reklamationen	X	Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben	Transportleistungen & Bereitstellung gesamt = Personen + Waren	Transport = ohne Rettung
	Bewegungszahl / Transportvorgänge				
Liefertermintreue in %: Anzahl termingerechter Lieferscheinpositionen / Anzahl Lieferscheinpositionen * 100	Bewegungszahl / Lieferscheinpositionen		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		Transport = ohne Rettung
	Bewegungszahl / Lieferscheinpositionen				
Anteil defektes Inventar während internem Transport in %: Wert des defekten Inventars im physischen Rücksende- und Transportstadium / Gesamtproduktbestandeswert mangelhaftes Inventar * 100	Bewegungszahl / CHF		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		Transport = ohne Rettung
	Bewegungszahl / CHF				
Liefertreue in %: Anzahl befriedigter Kundenauftragspositionen / Anzahl Kundenauftragspositionen * 100	Bewegungszahl / Kundenauftragspositionen		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		Transport = ohne Rettung
	Bewegungszahl / Kundenauftragspositionen				

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-transport.xlsx>

Anhang 10: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Fachbereich Entsorgung & Recycling

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Entsorgung & Recycling					
Anzahl FTE Fachbereich Entsorgung & Recycling	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Bestandszahl	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Personalaufwand Fachbereich Entsorgung & Recycling	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE: Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte Entsorgung & Recycling-Leistungen in %: Kosten erbrachte Entsorgung & Recycling-Leistungen extern / Kosten erbrachte Entsorgung & Recycling-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad		
Dezentralisierungsgrad Fachbereich Entsorgung & Recycling in %: Anzahl dezentraler Fachbereich Entsorgung & Recycling-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC		Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt pro Bett stationär: Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt pro FTE gesamt: Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt pro Pflgetag: Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt / Anzahl Pflgetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflgetage	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt pro Patient: Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt pro Austritt stationär: Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Fachkraftquote Fachbereich Entsorgung & Recycling in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Entsorgung & Recycling/ (Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Entsorgung & Recycling+ Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Entsorgung & Recycling) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Fluktuationsrate Fachbereich Entsorgung & Recycling in %: Anzahl Abgänge Fachbereich Entsorgung & Recycling/ Durchschnittlicher Personalbestand Fachbereich Entsorgung & Recycling* 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Fachbereich Entsorgung & Recycling in %: Fehlzeit Fachbereich Entsorgung & Recycling/ Sollarbeitszeit Fachbereich Entsorgung & Recycling * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Überstundenquote Fachbereich Entsorgung & Recycling in %: Überstunden Fachbereich Entsorgung & Recycling / Normale Arbeitsstunden Fachbereich Entsorgung & Recycling * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Fachbereich Entsorgung & Recycling in %: Fortbildungsstunden Fachbereich Entsorgung & Recycling / Arbeitsstunden Fachbereich Entsorgung & Recycling * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Entsorgung & Recycling	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Kundenzufriedenheit für den Fachbereich Entsorgung & Recycling in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS	
Recyclingquote in %: Volumen rezyklierter Abfälle / Volumen Wertstoffe gesamt * 100	Bewegungszahl / Abfallvolumen in m3	X	Umwelt-Kennzahl / Recycling		
	Bewegungszahl / Wertstoffvolumen in m3				
Anteil Kosten rezyklierbare Materialien an Kosten Wertstoffe gesamt in %: Kosten rezyklierbare Materialien / Kosten Wertstoffe gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	X	Umwelt-Kennzahl / Recycling	Kosten recycelter Materialien anhand Rechnungen	
	Bewegungszahl / CHF				
Sonderabfallquote in %: Sonderabfallmenge / Abfallmenge gesamt * 100	Bewegungszahl / Sonderabfallmenge in m3	X	Umwelt-Kennzahl / Abfallaufkommen	Als Sonderabfall gelten alle Abfallkategorien B, C und D gemäss BUWAL (2004)	
	Bewegungszahl / Abfallmenge in m3				

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-entsorgung-recycling.xlsx>

Anhang 11: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Bereich Infrastruktur

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Bereich Infrastruktur				
Anzahl FTE Bereich Infrastruktur	Bestandszahl / FTE Fachbereich	Strukturzahl / Bestandszahl	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Infrastruktur gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten / Bewegungszahl	Summe der Lager-, Transport-, Kapitalbindungs-, Personal- und Entsorgungskosten je Periode ; Man kann diese Summe auch als Anteil an Herstellkosten oder Umsatz ausweisen; Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Personalaufwand Bereich Infrastruktur	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte Infrastruktur-Leistungen: Kosten erbrachte Infrastruktur-Leistungen extern / Kosten erbrachte Infrastruktur-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Dezentralisierungsgrad Bereich Infrastruktur in %: Anzahl dezentraler Bereich Infrastruktur-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC	Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Infrastruktur gesamt pro Bett stationär: Kosten Bereich Infrastruktur gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Infrastruktur gesamt pro FTE gesamt: Kosten Bereich Infrastruktur gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Infrastruktur gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Bereich Infrastruktur gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Infrastruktur gesamt pro Fall stationär: Kosten Bereich Infrastruktur gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Infrastruktur gesamt pro Fall ambulant: Kosten Bereich Infrastruktur gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Infrastruktur gesamt pro Pfl egetag: Kosten Bereich Infrastruktur gesamt / Anzahl Pfl egetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pfl egetage	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Infrastruktur gesamt pro Patient: Kosten Bereich Infrastruktur gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Infrastruktur gesamt pro Austritt stationär: Kosten Bereich Infrastruktur gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Infrastruktur gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Bereich Infrastruktur gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Infrastruktur gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Bereich Infrastruktur gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Fachkraftquote Bereich Infrastruktur in %: Anzahl FTE Fachkräfte Bereich Infrastruktur/ (Anzahl FTE Fachkräfte Bereich Infrastruktur+ Anzahl FTE Hilfskräfte Bereich Infrastruktur) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Fluktuationsrate Bereich Infrastruktur in %: Anzahl Abgänge Bereich Infrastruktur / Durchschnittlicher Personalbestand Bereich Infrastruktur * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Bereich Infrastruktur in %: Fehlzeit Bereich Infrastruktur / Sollarbeitszeit Bereich Infrastruktur * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Bereich Infrastruktur	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Überstundenquote Bereich Infrastruktur in %: Überstunden Bereich Infrastruktur / Normale Arbeitsstunden Bereich Infrastruktur * 100	Bewegungszahl / Überstunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
	Bewegungszahl / Arbeitsstunden			
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Bereich Infrastruktur in %: Fortbildungsstunden Bereich Infrastruktur / Arbeitsstunden Bereich Infrastruktur * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Infrastruktur = Fachbereiche Instandhaltung, Flächenmanagement und Energie resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
	Bewegungszahl / Arbeitsstunden			
Kundenzufriedenheit für den Bereich Infrastruktur in %	Bestandszahl / %	Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe	

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lfsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-bereich-infrastruktur.xlsx>

Anhang 12: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Fachbereich Instandhaltung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Instandhaltung	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anzahl FTE Fachbereich Instandhaltung	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Bestandszahl	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Personalaufwand Fachbereich Instandhaltung	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte Instandhaltungs-Leistungen in %: Kosten erbrachte Instandhaltungs-Leistungen extern / Kosten erbrachte Instandhaltungs-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Dezentralisierungsgrad Fachbereich Instandhaltung in %: Anzahl dezentraler Instandhaltungs-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC		Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt pro Bett stationär: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt pro FTE gesamt: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt pro Pflege-tag: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Anzahl Pflege-tage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflege-tage	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt pro Patient: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt pro Austritt stationär: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Fachkraftquote Fachbereich Instandhaltung in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Instandhaltung / (Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Instandhaltung + Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Instandhaltung) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Fluktuationsrate Fachbereich Instandhaltung in %: Anzahl Abgänge Fachbereich Instandhaltung / Durchschnittlicher Personalbestand Fachbereich Instandhaltung * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Fachbereich Instandhaltung in %: Fehlzeit Fachbereich Instandhaltung / Sollarbeitszeit Fachbereich Instandhaltung * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Überstundenquote Fachbereich Instandhaltung in %: Überstunden Fachbereich Instandhaltung / Normale Arbeitsstunden Fachbereich Instandhaltung * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Fachbereich Instandhaltung in %: Fortbildungsstunden Fachbereich Instandhaltung / Arbeitsstunden Fachbereich Instandhaltung * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kundenzufriedenheit für den Fachbereich Instandhaltung in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Instandhaltung	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anzahl bewirtschafteter Objekte Medizintechnik	Bestandszahl / Objekte		Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl		
Anzahl FTE Medizintechnik	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl		
Budget Medizintechnik intern	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl		
Budget Medizintechnik extern	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl		
Anzahl unterhaltener Applikationen Medizintechnik	Bestandszahl / Applikationen		Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl		Mit Beschrieb des Einsatzgebietes
Anzahl Störfälle Medizintechnik	Bewegungszahl / Störfälle		Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl		
Anzahl bewirtschafteter Anlagen	Bestandszahl / Anlagen		Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl	Definition Anlagen gemäss Rekole	
Anzahl FTE Technik	Bestandszahl / FTE		Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl		
Anzahl Objekte mit zustandsorientierter Wartung im Verhältnis zu Anzahl Objekte gesamt:Anzahl Objekte mit zustandsorientierter Wartung / Anzahl Objekte gesamt	Bestandszahl / Objekte	X	Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl	Als Objekte gelten nur in einer Datenbank angelegte Objekte	
Anzahl Objekte mit geplanter Wartung im Verhältnis zu Anzahl Objekte gesamt: Anzahl Objekte mit geplanter Wartung / Anzahl Objekte gesamt	Bestandszahl / Objekte	X	Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl	Als Objekte gelten nur in einer Datenbank angelegte Objekte	
Anzahl Objekte mit zustandsorientierter Instandhaltung (Inspektion)	Bestandszahl / Objekte		Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl		ggf. in Kombination mit Zeit &/oder Leistungswirtschaftliche Kennzahl
Anzahl Objekte mit prädiktiver Instandhaltung	Bestandszahl / Objekte		Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl		ggf. in Kombination mit Zeit &/oder Leistung bzw. Zustand
Anzahl Objekte ohne Instandhaltungs-Strategie	Bestandszahl / Objekte		Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl		
Anzahl Objekte mit Risikobewertung	Bestandszahl / Objekte		Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl		
Budget Technik intern	Bestandszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl		
Budget Technik extern	Bestandszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl		
Anzahl unterhaltener Applikationen Technik	Bestandszahl / Applikationen		Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl		mit Beschrieb des Einsatzgebietes
Anteil administrativer Tätigkeiten Mitarbeitende Technik	Bestandszahl / %		Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl		
Anzahl Störmeldungen Technik	Bewegungszahl / Meldungen		Strukturzahl / Absolut- /Bewegungszahl		
Anzahl Aufträge Technik	Bewegungszahl / Aufträge		Strukturzahl / Absolut- /Bewegungszahl		
Mittlere Anzahl offener Aufträge Medizintechnik	Bewegungszahl / Aufträge		Strukturzahl / Absolut- /Bewegungszahl		
Mittlere Anzahl überfälliger Aufträge Medizintechnik	Bewegungszahl / Aufträge		Strukturzahl / Absolut- /Bewegungszahl		
Anzahl Aufträge Medizintechnik	Bewegungszahl / Aufträge		Strukturzahl / Absolut- /Bewegungszahl		
Mittlere Anzahl offener Aufträge Technik	Bewegungszahl / Aufträge		Strukturzahl / Absolut- /Bewegungszahl		
Mittlere Anzahl überfälliger Aufträge Technik	Bewegungszahl / Aufträge		Strukturzahl / Absolut- /Bewegungszahl		
Kosten Aussenanlagen	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut- /Bewegungszahl	inkl. Winterdienst	
Kosten Instandhaltung technische, nutzbare Anlagen	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut- /Bewegungszahl		
Kosten Hausmeisterdienste	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut- /Bewegungszahl		
Schadenkosten aus nicht rechtzeitig erkannten Ursachen: Kosten entstandener Schaden aus nicht rechtzeitig erkannten Ursachen	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut- /Bewegungszahl		
Anzahl Störfälle	Bewegungszahl / Störfälle		Strukturzahl / Absolut- /Bewegungszahl	Störfälle können Betriebsstörungen oder unerwartete Befunde bei geplanten Inspektionen oder Revisionen sein (in Anlehnung an Leidinger, 2014, S. 3)	Je mehr geplante/vorbeugende Instandhaltung, umso geringer die Anzahl der ungeplanten Anteile (in Anlehnung an Leidinger, 2014, S. 3)

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Instandhaltung	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Stillstands- und Instandhaltungskosten: Kosten geplanter Instandhaltung + Kosten ungeplanter Instandhaltung + Kosten durch Schadenvergrößerung + Deckungsbeitragsausfall durch Betriebsunterbrechungen	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
	Bewegungszahl / CHF				
	Bewegungszahl / CHF				
	Bewegungszahl / CHF				
Zuwachsrate Anlagenvermögen: Anlagevermögen neuer Anlagen / Anlagevermögen gesamt	Bestandszahl / CHF	X	Struktur-Kennzahl / Anteile	Summe aller Anlagen = Bilanzsumme nach Rekole	
	Bestandszahl / CHF				
Gebäudezustands-Index : Wert derzeitiger Zustand der Assets / Neuwertiger Zustand der Assets	Bestandszahl / CHF		Struktur-Kennzahl / Anteile	Asset = Anlagegegenstände, Vermögensgüter Derzeitiger Zustand der Assets = Abschreibungen inkludiert gemäss Rekole	
	Bestandszahl / CHF				
Umsetzungsgrad Instandhaltungs-Strategie: Anzahl Anlagen mit definierter Instandhaltungs-Strategie / Anzahl Anlagen gesamt	Bestandszahl / Anlagen		Struktur-Kennzahl / Anteile		
	Bestandszahl / Anlagen				
Auftragsvorrat: Anzahl durch Aufträge fest gebundene Ressourcen / Anzahl verfügbare Ressourcen	Bewegungszahl / CHF		Struktur-Kennzahl / Anteile		
	Bewegungszahl / CHF				
Erfassungsgrad Anlagen: Zahl erfasster Anlagen / Anzahl betreuer Anlagen gesamt	Bestandszahl / Anlagen		Struktur-Kennzahl / Anteile		
	Bestandszahl / Anlagen				
Anlagenbewirtschaftungsquote Personal: Anzahl betreute technische Einrichtungen / Anzahl FTE Fachbereich Instandhaltung	Bestandszahl / Einrichtungen		Struktur-Kennzahl / Anteile	Einrichtungen = Module Teilanlagen; Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
	Bestandszahl / FTE Fachbereich				
Kosten pro Anzahl Geräte gemäss MepV: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Anzahl Geräte gemäss MepV	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	MepV - Medizinprodukteverordnung; Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
	Bestandszahl / Geräte				
Betriebskosten pro m2 Geschossfläche: Total Betriebskosten / Anzahl m2 Geschossfläche	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Betriebskosten: Personal, Instandhaltungs-/Wartungskosten (ohne Instrumente, ohne IT, ohne Energie); Geschossfläche GF ach SIA 416	
	Bestandszahl / Geschossfläche in m2				
Betriebskosten pro Anlagevermögen: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Anlagevermögen	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
	Bewegungszahl / CHF				
Kosten Pikett: Kosten Pikett / Anlagevolumen	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		
	Bestandszahl / CHF				
Gebäudeunterhaltskosten pro m2 Geschossfläche: (Personalaufwand Instandhaltung (betriebsintern oder extern vergeben) + Materialien nötig für Gebäude-Monitoring, Inspektion, Reparaturen, Instandhaltung, und beantwortete Serviceanfragen) / Anzahl m2 Geschossfläche	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Geschossfläche GF ach SIA 416; Personalaufwand gemäss REKOLE	
	Bewegungszahl / CHF				
	Bestandszahl / Geschossfläche in m2				
Personalaufwand technisches Betriebspersonal pro Anlagevolumen: Personalaufwand technisches Betriebspersonal /Anlagevolumen	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	inkl. Medizintechnik; Personalaufwand gemäss REKOLE	
	Bestandszahl / CHF				
Kosten Instandhaltung Gebäude pro Gebäude: Kosten Instandhaltung Gebäude / Anzahl Gebäude	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		
	Bestandszahl / Gebäude				
Instandhaltungs-Intensität: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Anschaffungswert	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
	Bestandszahl / CHF				
Kosten Unterhalt pro m2 Geschossfläche: Kosten Unterhalt / Anzahl m2 Geschossfläche	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Geschossfläche gemäss SIA 416	
	Bestandszahl / Geschossfläche in m2				
Mittlerer externer Stundensatz: Verrechnete Stunden extern * Stundensatz extern / verrechnete Stunden extern	Bewegungszahl / Stunden verrechnet		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		
	Bestandszahl / CHF				

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Instandhaltung					
Betriebskosten pro Fall:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Betriebskosten: Personal, Instandhaltungs-/Wartungskosten (ohne Instrumente, ohne IT, ohne Energie)	
Total Betriebskosten / (Anzahl Fälle stationär + Anzahl Fälle ambulant)	Bewegungszahl / Fälle stationär				
	Bewegungszahl / Fälle ambulant				
Ausfallkosten pro Maschine in %:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Ausfallkosten pro Maschine / Gesamtkosten pro Maschine * 100	Bewegungszahl / CHF				
Instandhaltungskosten pro Fall:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / (Anzahl Fälle stationär + Anzahl Fälle ambulant)	Bewegungszahl / Fälle stationär				
	Bewegungszahl / Fälle ambulant				
Anteil Kosten Instandhaltung Infrastruktur an Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt in %:	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	SKP 2 -> alles ausser Medizintechnik; Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
(Kosten Instandhaltung Infrastruktur / Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF				
Anteil Kosten Medizintechnik an Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt in %:	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	SKP 7+8 -> alles ausser Infrastruktur; Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Medizintechnik / Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF				
Anteil Kosten Betriebstechnik/Mieterausbau und Medizintechnik an Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt in %:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
(Kosten Betriebstechnik/Mieterausbau + Kosten Medizintechnik) / Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF				
	Bewegungszahl / CHF				
Anteil Kosten Instandhaltung Einrichtung/Mobiliar an Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt in %:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Betriebstechnik/Mieterausbau & Medizintechnik / Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF				
Instandhaltungs-Leistungsartenanteil:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Wartung / Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt	Bewegungszahl / CHF				
	Bewegungszahl / CHF				
Instandhaltungs-Leistungsartenanteil:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Inspektion / Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt	Bewegungszahl / CHF				
	Bewegungszahl / CHF				
Instandhaltungs-Leistungsartenanteil:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Instandsetzung / Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt	Bewegungszahl / CHF				
	Bewegungszahl / CHF				
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt im Verhältnis zu Kosten Spital gesamt in %:	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Kosten Spital gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF				
	Bewegungszahl / CHF				
Materialquote:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Materialkosten Instandhaltung / Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt	Bewegungszahl / CHF				
	Bewegungszahl / CHF				
Personalaufwandanteil Instandhaltung:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Personalaufwand Fachbereich Instandhaltung / Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt	Bewegungszahl / CHF				
	Bewegungszahl / CHF				
Wartungsindex:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Wartungskosten / Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt	Bewegungszahl / CHF				
	Bewegungszahl / CHF				
Planungsgrad:Kosten Instandhaltung geplanter Aufträge / Kosten Instandhaltung gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse		
	Bewegungszahl / CHF				
Kosten Reparaturen pro m2 Geschossfläche:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Geschossfläche GF gemäss SIA 416	
Kosten Reparaturen / Anzahl m2 Geschossfläche	Bestandszahl / Geschossfläche in m2				
	Bewegungszahl / CHF				
Instandhaltungs- + Ausfallkostenanteil an Produktionskosten:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Ausfallkosten = entgangene Erträge	
(Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt + Ausfallkosten) / Produktionskosten gesamt	Bewegungszahl / CHF				
	Bewegungszahl / CHF				
Instandhaltungs-Anlagenwert Verhältnis:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse		
Jährliche Kosein Instandhaltung / Investitionskosten	Bewegungszahl / CHF				

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Instandhaltung					
Vorbeugender Instandhaltungsaufwand an unkritischen Anlagen:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse		
Anzahl störungsbedingter Instandhaltungsaufwand an sonstigen Anlagen / Anzahl Instandhaltungsaufwand gesamt an allen Anlagen	Bewegungszahl / CHF				
Unterhaltskosten - Effektivität:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse		
Unterhaltskosten / Ersatzwert	Bestandswert / CHF				
Anteil Kosten Aussenanlagen an Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt in %:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / (Kosten Flächenunterhalt + Kosten Parkplatzunterhalt) * 100	Bewegungszahl / CHF				
	Bewegungszahl / CHF				
Umschlagziffer Ersatzteile:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse		
Kosten Ersatzteile / Bestandwert an Ersatzteilen	Bewegungszahl / CHF				
Anteil administrativer Tätigkeiten Mitarbeitende Medizintechnik in %:	Bewegungszahl / Stunden Administration		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
Anzahl Stunden administrative Tätigkeiten / Anzahl Stunden Instandhaltung Medizintechnik gesamt * 100	Bewegungszahl / Stunden Instandhaltung				
Ausstattungsaktivität - Ausfallhäufigkeit:	Bewegungszahl / Ausfälle		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
Anzahl Ausfälle gesamt / Anzahl Anlagen gesamt	Bestandszahl / Anlagen				
Störungsgrad:	Bewegungszahl / Störungsbedingte Stillstandszeit in Stunden		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
Störungsbedingte Stillstandszeit / Produktive Betriebszeit	Bewegungszahl / Produktive Betriebszeit in Stunden				
Störrate pro Anzahl Objekte Medizintechnik:	Störrate pro Anzahl+164:182 Objekte Medizintechnik:	X	Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Als Objekte gelten nur in einer Datenbank angelegte und inventarisierte Objekte	
Anzahl Störfälle Medizintechnik / Anzahl Objekte Medizintechnik	Anzahl Störfälle Medizintechnik / Anzahl Objekte Medizintechnik				
	Bewegungszahl / Objekte				
Störrate pro Anzahl Objekte Infrastruktur:	Bewegungszahl / Störfälle	X	Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Als Objekte gelten nur in einer Datenbank angelegte und inventarisierte Objekte	
Anzahl Störfälle Infrastruktur / Anzahl Objekte Infrastruktur	Bewegungszahl / Objekte				
Störrate am Anlagevolumen:	Bewegungszahl / CHF		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
Kosten Störfälle / Anlagevolumen	Bewegungszahl / CHF				
Instandhaltungs-Wirtschaftlichkeitsgrad:	Bewegungszahl / CHF		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Instandhaltung Soll / Kosten Fachbereich Instandhaltung Ist	Bewegungszahl / CHF				
Auftragsbestandsrate:	Bewegungszahl / Aufträge		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	verfügbare Kapazität = Anzahl der für die IH zur Verfügung stehenden Handwerkerstunden in einer Periode, ohne Berücksichtigung der Überstundenkapazität	
Auftragsbestand / Verfügbare Kapazität	Bestandszahl / Kapazität in Stunden				
Instandhaltungsgrad:	Bewegungszahl / CHF		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Produktive Betriebszeit	Bewegungszahl / Produktive Betriebszeit in Stunden				
Wertschöpfungsanteil pro Person:	Bewegungszahl / Produktive Betriebszeit in Stunden		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
Produktive Betriebszeit / Ist-Arbeitszeit	Bestandszahl / Ist-Arbeitszeit in Stunden				
Durchlaufzeit pro Instandhaltungs-Auftrag (Lieferzeit):	Datum		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Datum technische Fertigstellung = Übergabe an den Kunden	
(Datum technische Fertigstellung - Datum Auftragseingang) / Anzahl Aufträge gesamt	Datum			Datum Auftragseingang inkl. technischer Klärung	
	Bewegungszahl / Aufträge				
Arbeitsrückstand in Personenstunden:	Bewegungszahl / Instandhaltungsstunden offen in Stunden		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Instandhaltungsstunden offen / Anzahl FTE Fachbereich Instandhaltung	Bestandszahl / FTE Fachbereich				
Abarbeitungsgrad:	Bewegungszahl / Instandhaltungsaufträge		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung		
Instandhaltungsaufträge fertig / Instandhaltungsaufträge gesamt	Bewegungszahl / Instandhaltungsaufträge				
	Bewegungszahl / Instandhaltungsaufträge				
Abarbeitungsgrad geplanter Instandhaltung:	Bewegungszahl / Instandhaltungsaufträge		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung		
Instandhaltungsaufträge geplant fertig / Instandhaltungsaufträge gesamt	Bewegungszahl / Instandhaltungsaufträge				

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Instandhaltung	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Mittlere Auslastung Mitarbeitende Technik: Anzahl verrechenbare Stunden Mitarbeitende Fachbereich Instandhaltung gesamt / Anzahl zu leistende Stunden aller Mitarbeitenden Fachbereich Instandhaltung gesamt	Bewegungszahl / Verrechenbare Stunden Bestandszahl / Zu leistende Stunden		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung	Verrechenbare Stunden im Bereich Technik = Produktive Stunden auf Instandhaltungsauftrag zulasten anderer Kostenstellen verrechnet; Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS	
Technische Ausfallrate: Technische Ausfallzeit / Soll-Belegungszeit	Bewegungszahl / Technische Ausfallzeit in Stunden Bestandszahl / Soll-Belegungszeit in Stunden		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Ausfälle/Verfügbarkeiten		
Ausfallgrad: Instandhaltungszeit / Soll-Belegungszeit	Bewegungszahl / Instandhaltungszeit in Stunden Bestandszahl / Soll-Belegungszeit in Stunden		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Ausfälle/Verfügbarkeiten		
Ausfallzeit pro Maschine in %: Ausfallzeit pro medizintechnisches Gerät / Gesamtlaufzeit pro medizintechnisches Gerät * 100	Bewegungszahl / Ausfallzeit in Stunden Bestandszahl / Gesamtlaufzeit in Stunden		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Ausfälle/Verfügbarkeiten		Wäre interessant, aber ohne Sensoren nicht umsetzbar -> nach Einführung von Sensoren zu berücksichtigen
Mittlerer Ausfallabstand: (Zeit zwischen Instandsetzungen + Mittlerer Ausfallabstand) / Anzahl Ausfälle	Bewegungszahl / Zeit zwischen Instandsetzungen in Stunden Bewegungszahl / Stunden zwischen Ausfällen Bewegungszahl / Ausfälle		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Ausfälle/Verfügbarkeiten		
Zeit zwischen Instandsetzungen [Mean Time Between Repair]: Zeit zwischen Instandsetzungen / Anzahl Ausfälle	Bewegungszahl / Zeit zwischen Instandsetzungen in Stunden Bewegungszahl / Ausfälle		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Ausfälle/Verfügbarkeiten		
Anlagenverfügbarkeit: Nutzungszeit / (Nutzungszeit + technische Ausfallzeit)	Bewegungszahl / Nutzungszeit in Stunden Bewegungszahl / Technische Ausfallzeit in Stunden		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Ausfälle/Verfügbarkeiten		
Reaktionszeit im Pikett-Betrieb: (Zeit Instandhaltungsbeginn - Zeit Störbeginn) / Anzahl Störfälle	Uhrzeit Uhrzeit Bewegungszahl / Störfälle		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten		
Mittlere Reparaturzeit [Mean Time To Repair]: Ausfallzeit gesamt / Anzahl Ausfälle	Bewegungszahl / Ausfallzeit Bewegungszahl / Ausfälle		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten		
Mittlere Durchlaufzeit Störmeldungen Technik: Summe (Datum & Uhrzeit bei Störmeldung – Datum & Uhrzeit initiales Anlegen der Störmeldung / Anzahl Störmeldungen gesamt	Datum/Uhrzeit Datum/Uhrzeit Bewegungszahl / Störfälle		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten	Stunden Eingang bis Abschluss	
Mittlere Durchlaufzeit Aufträge Technik: Summe (Datum & Uhrzeit bei technischem Auftragsabschluss – Datum & Uhrzeit initiales Anlegen des Auftrages) / Anzahl technisch abgeschlossenen Aufträge gesamt	Datum/Uhrzeit Datum/Uhrzeit Bewegungszahl / Aufträge abgeschlossen		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten		
Mittlere Durchlaufzeit Aufträge Medizintechnik: Durchlaufzeit Aufträge Medizintechnik / Anzahl der Aufträge Medizintechnik gesamt	Bewegungszahl / Durchlaufzeit Bewegungszahl / Aufträge Medizintechnik		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten	Stunden Freigabe bis Abschluss	
Mittlere Durchlaufzeit Meldungen Medizintechnik: Summe (Datum & Uhrzeit bei Meldung Medizintechnik – Datum & Uhrzeit initiales Anlegen des Auftrages) / Anzahl Meldungen Medizintechnik gesamt	Datum/Uhrzeit Datum/Uhrzeit Bewegungszahl / Aufträge Medizintechnik		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten		
Dringlichkeitsrate ungeplante Aufträge: Anzahl ungeplante Aufträge / Aufträge gesamt	Bewegungszahl / Ungeplante Aufträge Bewegungszahl / Aufträge		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Planungs-Effizienz		
Dringlichkeitsrate geplante Aufträge: Anzahl der geplanten Aufträge / Aufträge gesamt	Bewegungszahl / Geplante Aufträge Bewegungszahl / Aufträge		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Planungs-Effizienz		
Planungsabweichung: Instandhaltungs-Stunden geplant / Instandhaltungs-Stunden Ist	Bestandszahl / Instandhaltungsstunden geplant Bewegungszahl / Instandhaltungsstunden Ist		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Planungs-Effizienz		
Planungsgrad Instandhaltungs-Kapazitäten: Instandhaltungs-Stunden geplant / Verfügbare Kapazität	Bestandszahl / Instandhaltungsstunden geplant Bestandszahl / Kapazität in Stunden		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Planungs-Effizienz	Planungsgrad Instandhaltungs-Kapazitäten = Anteil der bereits verplanten Stunden einer Werkstatt	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Instandhaltung					
Aktualitätsgrad: Anzahl der Anlagen auf dem Stand der Technik / Anzahl der Anlagen gesamt	Bestandszahl / Anlagen		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Infrastruktur		
	Bestandszahl / Anlagen				
Erreichtes Anlagealter im Vergleich zur Lebensdauertabelle: Erreichtes Anlagealter - Lebensdauertabelle	Bestandszahl / Jahr		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Infrastruktur		
	Jahre				
Beanstandungsquote: Aufträge mit Beanstandungen / Aufträge gesamt	Bewegungszahl / Aufträge mit Beanstandungen		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
	Bewegungszahl / Aufträge				
Terminstreue: (Eck-Ende - Endrückmeldung) / Anzahl der Aufträge gesamt	Datum		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		Eck-Ende = vereinbarter Termin für die Fertigstellung eines Auftrages; Endrückmeldung (Ist- Ende) = Rückmeldungsdatum des fertig gestellten Auftrages
	Datum				
	Bewegungszahl / Aufträge				
Help-Desk - Einhalten der Reaktionszeit gemäss Service-Level: Anzahl eingehaltene Reaktionszeit gemäss SLA / Anzahl Aufträge Help Desk	Bewegungszahl / Aufträge mit Reaktionszeit gemäss Service-Level		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
	Bewegungszahl / Aufträge Help Desk				

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-instandhaltung.xlsx>

Anhang 13: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Fachbereich Flächenmanagement

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Flächenmanagement					
Anzahl FTE Fachbereich Flächenmanagement	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Bestandszahl	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Personalaufwand Flächenmanagement	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte Flächenmanagement-Leistungen in %: Kosten erbrachte Flächenmanagement-Leistungen extern / Kosten erbrachte Flächenmanagement-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Dezentralisierungsgrad Fachbereich Flächenmanagement in %: Anzahl dezentraler Fachbereich Flächenmanagement-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC		Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt pro Bett stationär: Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt pro FTE gesamt: Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt pro Pflegetag: Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflegetage		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt pro Patient: Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt pro Austritt stationär: Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Fachkraftquote Fachbereich Flächenmanagement in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Flächenmanagement / Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Flächenmanagement + Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Flächenmanagement) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Fluktuationsrate Fachbereich Flächenmanagement in %: Anzahl Abgänge Fachbereich Flächenmanagement / Durchschnittlicher Personalbestand Fachbereich Flächenmanagement * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Fachbereich Flächenmanagement in %: Fehlzeit Fachbereich Flächenmanagement / Sollarbeitszeit Fachbereich Flächenmanagement * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Überstundenquote Fachbereich Flächenmanagement in %: Überstunden Fachbereich Flächenmanagement / Normale Arbeitsstunden Fachbereich Flächenmanagement * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Flächenmanagement					
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Fachbereich Flächenmanagement in %: Fortbildungsstunden Fachbereich Flächenmanagement / Arbeitsstunden Fachbereich Flächenmanagement * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
	Bewegungszahl / Arbeitsstunden				
Kundenzufriedenheit für den Fachbereich Flächenmanagement in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
Mieterbetreuung - Mieterzufriedenheit in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	Definition Energie: Elektrizität, Erdölprodukte, Erdgas, Kohle, Fernwärme, Holzenergie, übrige erneuerbare Energien, Wasser und Gase (LekaS, 2015, S. 33); Gemäss REKOLE: Aufwand Energie = Kosten Energie	
Vermietung - Mieterzufriedenheit in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe	
Konferenzraum - Kundenzufriedenheit in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe	
Anzahl vermieteter Flächen	Bestandszahl / Vermietete Flächen in m2		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Anzahl bewirtschafteter Grundstücke	Bestandszahl / Bewirtschaftete Grundstücke		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl	Anhand Anzahl Parzellennummern	
Grundstückfläche gesamt	Bestandszahl / Grundstücksfläche in m2		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Anzahl Gebäude	Bestandszahl / Gebäude		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl	Gebäude = Trakt	
Kosten zugemietete Räume	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Anteil Kosten Internes Miet- & Flächenmanagement an Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt in %: Kosten Miet- & Flächenmanagement / Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF		Struktur-Kennzahl / Anteile	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
	Bewegungszahl / CHF				
Anteil Kosten Liegenschaftenverwaltung an Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt in %: Kosten Liegenschaftenverwaltung / Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF		Struktur-Kennzahl / Anteile	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS	
	Bewegungszahl / CHF				
Anzahl Parkplätze pro Bett stationär: Anzahl Parkplätze / Anzahl Betten stationär	Bestandszahl / Parkplätze		Struktur-Kennzahl / Anteile		
	Bestandszahl / Betten stationär				
Anzahl Parkplätze pro Fall ambulant: Anzahl Parkplätze / Anzahl Fälle ambulant	Bestandszahl / Parkplätze		Struktur-Kennzahl / Anteile		
	Bewegungszahl / Fälle ambulant				
Anzahl Parkplätze pro FTE: Anzahl Parkplätze / FTE Spital gesamt	Bestandszahl / Parkplätze		Struktur-Kennzahl / Anteile		
	Bestandszahl / FTE Spital				
Anteil zugemietete Flächen im Verhältnis zur Gesamtfläche:Anzahl gemietete Fläche / Anzahl m2 Geschossfläche	Bestandszahl / Zugemietete Flächen in m2		Struktur-Kennzahl / Anteile	Geschossfläche GF gemäss SIA 416	Property and real estate: includes real estate area and provides an estimate of owned versus leased area in order to know what fraction is owned and what is leased =Area in sq. ft and fraction of leased or owned area in % of total real estate
	Bestandszahl / Geschossfläche in m2				
Gebäudenutzungskosten pro vermietbare Fläche: Gebäudenutzungskosten / Anzahl m2 vermietbare Fläche	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
	Bestandszahl / m2				
Kosten für zugemietete Flächen: Kosten zugemietete Flächen / Anzahl m2 zugemietete Flächen	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		
	Bestandszahl / m2				
Vermarkung von Mietflächen: Kosten Kaltmiete / Anzahl m2 der Flächen HNF 2 - 6	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Flächen HNF 2 - 6 gemäss DIN 277	
	Bestandszahl / m2				
Betriebskostenquote: Eigentümerkosten / Mietertrag	Bewegungszahl / CHF		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Eigentümerkosten = nicht auf Mieter abwälzbar	
	Bewegungszahl / CHF				
Erlöse für vermietete Flächen: Erlöse für vermietete Flächen / m2 vermietete Flächen	Bewegungszahl / CHF		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
	Bestandszahl / m2				

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Flächenmanagement					
Leerstandsquote in %: Anzahl leerstehende Flächen / Anzahl m2 Nettofläche * 100	Bestandszahl / m2	X	Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung	Inbegriffen Flächen HNF2 - HNF 6 aus DIN 277 + GEFMA 812	
	Bestandszahl / Nettofläche m2				
Auslastung Betten stationär: Anzahl belegte Stunden der Betten / 24 Stunden	Bewegungszahl / Betten belegt in Stunden		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung		
Auslastung OPs: Anzahl belegte Stunden der OPs / 24 Stunden	Bewegungszahl / OP belegt in Stunden		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung	OP = Flächendefinition HNF 6.3 in DIN 277	
Auslastung medizinische Räume: Anzahl belegte Stunden medizinische Räume / 24 Stunden	Bewegungszahl / Medizinische Räume belegt in Stunden		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung	Medizinische Räume = Flächendefinition HNF 6 ohne HNF 6.3	
Auslastung sonstige Räume: Anzahl belegte Stunden Räume sonst / 24 Stunden	Bewegungszahl / Sonstige Räume belegt in Stunden		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung	sonstige Räume = Flächendefinition HNF 2 - 5	
Architektur-Effizienz: Anzahl m2 Geschossfläche / Anzahl m2 Nettogeschossfläche	Bestandszahl / Geschossfläche in m2		Qualitätskennzahl / Strukturqualität Flächen	Geschossfläche GF und Nettogeschossfläche NGF nach SIA 416	
	Bestandszahl / Nettogeschossfläche in m2				
Geschossfläche Bettenhaus pro Pflege-tag: Anzahl m2 Geschossfläche Bettenhaus / Anzahl Pflege-tage	Bestandszahl / Geschossfläche Bettenhaus m2	X	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Flächen	Geschossfläche GF nach SIA 416	
	Bewegungszahl / Pflege-tage				
Geschossfläche Bettenhaus pro Bett stationär: Anzahl m2 Geschossfläche Bettenhaus / Anzahl Betten stationär	Bestandszahl / Geschossfläche Bettenhaus m2	X	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Flächen	Geschossfläche GF nach SIA 416	
	Bestandszahl / Betten stationär				
Geschossfläche pro FTE: Anzahl m2 Geschossfläche / Anzahl FTE Spital gesamt	Bestandszahl / Geschossfläche in m2		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Flächen	Geschossfläche GF nach SIA 416	
	Bestandszahl / FTE Spital				
Mieterbetreuung: Anzahl Reklamationen und Beschwerden Mietmanagement / Anzahl Mietende	Bewegungszahl / Reklamationen		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
	Bestandszahl / Mieter				

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-flaechenmanagement.xlsx>

Anhang 14: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Fachbereich Energie

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Energie	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anzahl FTE Fachbereich Energie	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Bestandszahl	Definition Energie: Elektrizität, Erdölprodukte, Erdgas, Kohle, Fernwärme, Holzenergie, übrige erneuerbare Energien, Wasser und Gase (LekaS, 2015, S. 33); Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Personalaufwand Fachbereich Energie	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE	
Kostenanteil extern erbrachte Energie-Leistungen in %: Kosten erbrachte Energie-Leistungen extern / Kosten erbrachte Energie-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF		Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Dezentralisierungsgrad Fachbereich Energie in %: Anzahl dezentraler Fachbereich Energie-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC		Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt pro Bett stationär:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt / Anzahl Betten stationär	Bestandszahl / Betten stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt pro FTE FM in HC gesamt:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bestandszahl / FTE Spital		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt pro FTE FM in HC gesamt:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bestandszahl / FTE FM in HC		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt pro Fall stationär:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / Fälle stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt pro Fall ambulant:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / Fälle ambulant		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt pro Pfliegetag:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt / Anzahl Pfliegetage	Bewegungszahl / Pfliegetage		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt pro Patient:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / Patienten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt pro Austritt stationär:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / Austritte		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Fachbereich Energie gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital:	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	Kosten Fachbereich Energie sind schwierig zu definieren
Kosten Fachbereich Energie gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Fachkraftquote Fachbereich Energie in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Energie/ (Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Energie + Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Energie) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Fuktuationsrate Fachbereich Energie in %: Anzahl Abgänge Fachbereich Energie/ Durchschnittlicher Personalbestand Fachbereich Energie* 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Fachbereich Energie in %: Fehlzeit Fachbereich Energie/ Sollarbeitszeit Fachbereich Energie* 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Überstundenquote Fachbereich Energie in %: Überstunden Fachbereich Energie/ Normale Arbeitsstunden Fachbereich Energie* 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Fachbereich Energie in %: Fortbildungsstunden Fachbereich Energie/ Arbeitsstunden Fachbereich Energie* 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kundenzufriedenheit für den Fachbereich Energie in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	
Kosten Energie und Wasser	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Definition Energie: Elektrizität, Erdölprodukte, Erdgas, Kohle, Fernwärme, Holzenergie, übrige erneuerbare Energien, Wasser und Gase (LekaS, 2015, S. 33); Gemäss REKOLE: Aufwand Energie = Kosten Energie	
Kosten Wärmeversorgung	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Kosten Kälteversorgung	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Verbrauch Prozesskälte in kWh	Bewegungszahl / Prozesskälte in kWh		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Inbegriffen: Prozesskälte der Flächen HNF3, HNF4 + HNF6 nach DIN 277	
Verbrauch Komfortkälte in kWh	Bewegungszahl / Komfortkälte in kWh		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Inbegriffen: Komfortkälte der Flächen HNF5 + HNF2 nach DIN 277	
Wasserverbrauch Schwimmbad in m3	Bewegungszahl / Wasser in m3		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Wasserverbrauch	Bewegungszahl / Wasserverbrauch in Liter		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Energie	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Wärmeverbrauch: Anzahl kWh Warmwasser + Anzahl kWh Heizung	Bewegungszahl / Warmwasser in kWh Bewegungszahl / Heizung in kWh		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Heizwert Erdgas: Anzahl kWh Erdgas	Bewegungszahl / Erdgas in kWh		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Gemäss Umrechnung m3 zu kWh vom Gaswerk auf der Rechnung. Zu beachten ist der Zeitpunkt der Ablesung resp. Verrechnung in Bezug auf die gewünschte Zeitrumbetrachtung.	
Heizwert Fernwärme:Anzahl kWh Fernwärme	Bewegungszahl / Fernwärme in kWh		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Heizwert Heizöl: Anzahl Liter Heizöl in l * 10 kWh	Bewegungszahl / Heizöl in kWh		Umweltzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Umrechnung von gekauften Litern in Heizwert (Energie): 1 l = 10 kWh. Zu beachten ist zusätzlich der sich ändernde Lagerbestand im Heizöl-Tank.	
Energieverbrauch im Verhältnis zu gewichtetem Flächenanteil in %: Energieverbrauch in kWh / Gewichteter Flächenanteil Geschossfläche * 100	Bewegungszahl / Energieverbrauch in kWh Bestandszahl / Gewichteter Flächenanteil Geschossfläche in m2		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Alle Energieträger ohne Wasser, Geschossfläche GF nach SIA 416	Gewichteter Flächenanteil zu berechnen gemäss Berner Modell: vollklimatisiert: Faktor 2.00 teilklimatisiert: Faktor 1.50 Normal: Faktor 1.00 Keller: Faktor 0.50 GOPS (Geschützte Operationsstelle): Faktor 0.10
Anteil Kosten Wasser am Wasserverbrauch gesamt: Kosten Wasser gesamt / Wasserverbrauch gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Wasserverbrauch in Liter		Struktur-Kennzahl / Anteil-Verhältnisse		
Kosten Energie pro m2 Geschossfläche: Kosten Energie gesamt / Anzahl m2 Geschossfläche	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Geschossfläche in m2	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Geschossfläche GF nach SIA 416	
Kosten Elektroenergie pro Geschossfläche: Kosten Elektroenergie / Anzahl m2 Geschossfläche	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Geschossfläche in m2		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Geschossfläche GF nach SIA 416	
Kosten Heizenergie pro Geschossfläche: Kosten Heizenergie / Anzahl m2 Geschossfläche	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Geschossfläche in m2		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Geschossfläche GF nach SIA 416	
Kosten Komfortkälte pro Bett stationär: Kosten Komfortkälte / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Inbegriffen: Komfortkälte HNF5 + HNF2	
Stromverbrauch im Verhältnis zu gewichtetem Flächenanteil: Anzahl kWh Strom gesamt / Gewichteter Flächenanteil Geschossfläche	Bewegungszahl / Stromverbrauch in kWh Bestandszahl / Gewichteter Flächenanteil Geschossfläche in m2	X	Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut-/Bestandszahl	Geschossfläche GF nach SIA 416	Gewichteter Flächenanteil zu berechnen gemäss Berner Modell: vollklimatisiert: Faktor 2.00 teilklimatisiert: Faktor 1.50 Normal: Faktor 1.00 Keller: Faktor 0.50 GOPS (Geschützte Operationsstelle): Faktor 0.10
Heizenergieverbrauch im Verhältnis zu gewichtetem Flächenanteil: Anzahl kWh Heizenergie gesamt / Gewichteter Flächenanteil Geschossfläche	Bewegungszahl / Heizenergieverbrauch kWh Bestandszahl / Gewichteter Flächenanteil Geschossfläche in m2	X	Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut-/Bestandszahl	Geschossfläche GF nach SIA 416	Gewichteter Flächenanteil zu berechnen gemäss Berner Modell: vollklimatisiert: Faktor 2.00 teilklimatisiert: Faktor 1.50 Normal: Faktor 1.00 Keller: Faktor 0.50 GOPS (Geschützte Operationsstelle): Faktor 0.10
Wasserverbrauch im Verhältnis zu gewichtetem Flächenanteil: Anzahl l Wasser gesamt / Gewichteter Flächenanteil Geschossfläche	Bewegungszahl / Wasserverbrauch in Liter Bestandszahl / Gewichteter Flächenanteil Geschossfläche in m2	X	Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut-/Bestandszahl	Geschossfläche GF nach SIA 416	Gewichteter Flächenanteil zu berechnen gemäss Berner Modell: vollklimatisiert: Faktor 2.00 teilklimatisiert: Faktor 1.50 Normal: Faktor 1.00 Keller: Faktor 0.50 GOPS (Geschützte Operationsstelle): Faktor 0.10
Wasserverbrauch pro FTE: Wasserverbrauch in m3 / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / Wasserverbrauch in m3 Bestandszahl / FTE Spital		Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut-/Bestandszahl		
Kosten Energie im Verhältnis zu Pflegetagen: Kosten Energie gesamt / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflegetage	X	Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut-/Bewegungszahl		Gewichteter Flächenanteil zu berechnen gemäss Berner Modell: vollklimatisiert: Faktor 2.00 teilklimatisiert: Faktor 1.50 Normal: Faktor 1.00 Keller: Faktor 0.50 GOPS (Geschützte Operationsstelle): Faktor 0.10
Jährlicher Energieverbrauch in kWh pro m2 pro stationärer Fall: Jährlicher Energieverbrauch pro m2 Geschossfläche / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl kWh Bestandszahl / Geschossfläche in m2 Bewegungszahl / Fälle		Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut-/Bewegungszahl	Geschossfläche GF nach SIA 416	
Jährlicher Energieverbrauch in kWh pro m2 pro ambulanter Fall: Jährlicher Energieverbrauch pro m2 Geschossfläche/ Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl kWh Bestandszahl / Geschossfläche in m2 Bewegungszahl / Fälle ambulant		Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut-/Bewegungszahl	Geschossfläche GF nach SIA 416	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Energie	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Stromverbrauch im Verhältnis zu Pflegetagen: Anzahl kWh Strom gesamt / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / Stromverbrauch in kWh Bewegungszahl / Pflegetage	X	Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut-/Bewegungszahl		Gewichteter Flächenanteil zu berechnen gemäss Berner Modell: vollklimatisiert: Faktor 2.00 teilklimatisiert: Faktor 1.50 Normal: Faktor 1.00 Keller: Faktor 0.50 GOPS (Geschützte Operationsstelle): Faktor 0.10
Heizenergieverbrauch im Verhältnis zu Pflegetagen: Anzahl kWh Heizenergie gesamt / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / Stromverbrauch in kWh Bewegungszahl / Pflegetage	X	Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut-/Bewegungszahl		Gewichteter Flächenanteil zu berechnen gemäss Berner Modell: vollklimatisiert: Faktor 2.00 teilklimatisiert: Faktor 1.50 Normal: Faktor 1.00 Keller: Faktor 0.50 GOPS (Geschützte Operationsstelle): Faktor 0.10
Wasserverbrauch im Verhältnis zu Pflegetagen: Anzahl l Wasser gesamt / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / Wasserverbrauch in Liter Bewegungszahl / Pflegetage	X	Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut-/Bewegungszahl		Gewichteter Flächenanteil zu berechnen gemäss Berner Modell: vollklimatisiert: Faktor 2.00 teilklimatisiert: Faktor 1.50 Normal: Faktor 1.00 Keller: Faktor 0.50 GOPS (Geschützte Operationsstelle): Faktor 0.10
Entwicklung Energiekosten pro m2: Energiekosten gesamt pro m2 Geschossfläche aktuelles Jahr / Energiekosten gesamt pro m2 Geschossfläche Vorjahr	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Geschossfläche in m2 Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Geschossfläche in m2	X	Umwelt-Kennzahl / Energie-Trends	Geschossfläche GF nach SIA 416; ohne Wasser	
Entwicklung Energiebedarf in kWh pro m2: Energiebedarf gesamt pro m2 Geschossfläche aktuelles Jahr / Energiebedarf gesamt pro m2 Geschossfläche Vorjahr	Bewegungszahl kWh Bestandszahl / Geschossfläche in m2 Bewegungszahl kWh Bestandszahl / Geschossfläche in m2		Umwelt-Kennzahl / Energie-Trends	Geschossfläche GF nach SIA 416; ohne Wasser	
Entwicklung Wärmeverbrauch in kWh pro m2: Wärmeverbrauch gesamt pro m2 Geschossfläche aktuelles Jahr / Wärmeverbrauch gesamt pro m2 Geschossfläche Vorjahr	Bewegungszahl / Wärmeverbrauch in kWh Bestandszahl / Geschossfläche in m2 Bewegungszahl kWh Bestandszahl / Wärmeverbrauch in kWh		Umwelt-Kennzahl / Energie-Trends	Geschossfläche GF nach SIA 416	

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenka-fachbereich-energie.xlsx>

Anhang 15: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Bereich Facility Services

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Bereich Facility Services				
Anzahl FTE Bereich Facility Services	Bestandszahl / FTE Fachbereich	Strukturzahl / Bestandszahl	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Facility Services gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten / Bewegungszahl	Summe der Lager-, Transport-, Kapitalbindungs-, Personal- und Entsorgungskosten je Periode; Man kann diese Summe auch als Anteil an Herstellkosten oder Umsatz ausweisen; Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Personalaufwand Bereich Facility Services	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte Facility Services-Leistungen in %: Kosten erbrachte Facility Services-Leistungen extern / Kosten erbrachte Facility Services-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Dezentralisierungsgrad Bereich Facility Services in %: Anzahl dezentraler Bereich Facility Services-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC	Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Facility Services gesamt pro Bett stationär: Kosten Bereich Facility Services gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Facility Services gesamt pro FTE gesamt: Kosten Bereich Facility Services gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Facility Services gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Bereich Facility Services gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Facility Services gesamt pro Fall stationär: Kosten Bereich Facility Services gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Facility Services gesamt pro Fall ambulant: Kosten Bereich Facility Services gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Facility Services gesamt pro Pflegetag: Kosten Bereich Facility Services gesamt / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflegetage	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Facility Services gesamt pro Patient: Kosten Bereich Facility Services gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Facility Services gesamt pro Austritt stationär: Kosten Bereich Facility Services gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Facility Services gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Bereich Facility Services gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Facility Services gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Bereich Facility Services gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Fachkraftquote Bereich Facility Services in %: Anzahl FTE Fachkräfte Bereich Facility Services / (Anzahl FTE Fachkräfte Bereich Facility Services + Anzahl FTE Hilfskräfte Bereich Facility Services) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Fluktuationsrate Bereich Facility Services in %: Anzahl Abgänge Bereich Facility Services / Durchschnittlicher Personalbestand Bereich Facility Services * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Bereich Facility Services in %: Fehlzeit Bereich Facility Services / Sollarbeitszeit Bereich Facility Services * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Überstundenquote Bereich Facility Services in %: Überstunden Bereich Facility Services / Normale Arbeitsstunden Bereich Facility Services * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Bereich Facility Services in %: Fortbildungsstunden Bereich Facility Services / Arbeitsstunden Bereich Facility Services * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	
Kundenzufriedenheit für den Bereich Facility Services in %	Bestandszahl / %	Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Bereich Facility Services = Fachbereiche Safety, Security, Reinigung und Sterilisation resp. entsprechende Supportprozesse in PromoS	

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/Isfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-bereich-facilityservices.xlsx>

Anhang 16: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Fachbereich Safety

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Safety	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anzahl FTE Fachbereich Safety	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Bestandszahl	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Kosten Fachbereich Safety gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Personalaufwand Fachbereich Safety	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte Safety-Leistungen in %: Kosten erbrachte Safety-Leistungen extern / Kosten erbrachte Safety-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Dezentralisierungsgrad Fachbereich Safety in %: Anzahl dezentraler Fachbereich Safety-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC		Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Kosten Fachbereich Safety gesamt pro Bett stationär: Kosten Fachbereich Safety gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	Vermutlich keine Korrelation
Kosten Fachbereich Safety gesamt pro FTE gesamt: Kosten Fachbereich Safety gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	Safety wird eher von Anzahl Köpfen beeinflusst
Kosten Fachbereich Safety gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Fachbereich Safety gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Kosten Fachbereich Safety gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Safety gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	Hat vermutlich keine Korrelation
Kosten Fachbereich Safety gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Safety gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	Hat vermutlich keine Korrelation
Kosten Fachbereich Safety gesamt pro Pflage-tag: Kosten Fachbereich Safety gesamt / Anzahl Pflage-tag	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflage-tag		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Kosten Fachbereich Safety gesamt pro Patient: Kosten Fachbereich Safety gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Kosten Fachbereich Safety gesamt pro Austritt stationär: Kosten Fachbereich Safety gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Kosten Fachbereich Safety gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Fachbereich Safety gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Kosten Fachbereich Safety gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Safety gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Fachkraftquote Fachbereich Safety in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Safety / (Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Safety + Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Safety) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Fluktuationsrate Fachbereich Safety in %: Anzahl Abgänge Fachbereich Safety / Durchschnittlicher Personalbestand Fachbereich Safety * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Fachbereich Safety in %: Fehlzeit Fachbereich Safety / Sollarbeitszeit Fachbereich Safety * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Überstundenquote Fachbereich Safety in %: Überstunden Fachbereich Safety / Normale Arbeitsstunden Fachbereich Safety * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Fachbereich Safety in %: Fortbildungsstunden Fachbereich Safety / Arbeitsstunden Fachbereich Safety * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Kundenzufriedenheit für den Fachbereich Safety in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Safety					
Kosten Fachbereich Safety gesamt pro Anzahl Mitarbeitende gesamt:	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Mitarbeitende = Anzahl Köpfe; Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS	
Kosten Fachbereich Safety gesamt / Anzahl Mitarbeitende gesamt	Bestandszahl / Mitarbeitende				
Kosten Sicherheitskampagnen im Verhältnis zu Kosten Lohnausfall pro Betriebsunfall resp. -krankheit in %:	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse		
Kosten Sicherheitskampagnen / Kosten Lohnausfall bei Betriebsunfall resp. -krankheit * 100	Bewegungszahl / CHF				
Arbeitssicherheit:	Bewegungszahl / Unfälle	X	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Safety/Security		
Anzahl Betriebsverletzungen bzw. -unfälle / Anzahl Mitarbeitende Spital gesamt	Bestandszahl / Anzahl Mitarbeitende				

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-safety.xlsx>

Anhang 17: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Fachbereich Security

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Security					
Anzahl FTE Fachbereich Security	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Bestandszahl	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Kosten Fachbereich Security gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Personalaufwand Fachbereich Security	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte Security-Leistungen in %: Kosten erbrachte Security-Leistungen extern / Kosten erbrachte Security-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Dezentralisierungsgrad Fachbereich Security in %: Anzahl dezentraler Fachbereich Security-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC		Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Kosten Fachbereich Security gesamt pro Bett stationär: Kosten Fachbereich Security gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Kosten Fachbereich Security gesamt pro FTE gesamt: Kosten Fachbereich Security gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Kosten Fachbereich Security gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Fachbereich Security gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Kosten Fachbereich Security gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Security gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Kosten Fachbereich Security gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Security gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Kosten Fachbereich Security gesamt pro Pflegetag: Kosten Fachbereich Security gesamt / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflegetage		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Kosten Fachbereich Security gesamt pro Patient: Kosten Fachbereich Security gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Kosten Fachbereich Security gesamt pro Austritt stationär: Kosten Fachbereich Security gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Kosten Fachbereich Security gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Fachbereich Security gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Kosten Fachbereich Security gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Security gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Fachkraftquote Fachbereich Security in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Security / (Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Security + Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Security) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Fluktuationsrate Fachbereich Security in %: Anzahl Abgänge Fachbereich Security / Durchschnittlicher Personalbestand Fachbereich Security * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Fachbereich Security in %: Fehlzeit Fachbereich Security / Sollarbeitszeit Fachbereich Security * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Überstundenquote Fachbereich Security in %: Überstunden Fachbereich Security / Normale Arbeitsstunden Fachbereich Security * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Fachbereich Security in %: Fortbildungsstunden Fachbereich Security / Arbeitsstunden Fachbereich Security * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Security	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Kundenzufriedenheit für den Fachbereich Security in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
Kosten Security pro m2: Kosten Fachbereich Security gesamt / Anzahl m2 Geschossfläche	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Geschossfläche GF nach SIA 416; Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
	Bestandszahl / Geschossfläche in m2				
Personalaufwand Security pro Geschossfläche: Personalaufwand Fachbereich Security / Anzahl m2 Geschossfläche	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Geschossfläche GF nach SIA 416; Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
	Bestandszahl / Geschossfläche in m2				
Securitykosten pro Zwischenfall: Kosten Fachbereich Security gesamt / Anzahl Zwischenfälle	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
	Bewegungszahl / Zwischenfälle				
Anzahl unberechtigte Zutritte im Verhältnis zu Kosten Fachbereich Security gesamt: Kosten Fachbereich Security gesamt / Anzahl unberechtigte Zutritte	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
	Bewegungszahl / Unberechtigte Zutritte				
Schadensumme im Verhältnis zu Kosten Fachbereich Security gesamt: Kosten Fachbereich Security gesamt / Schadensumme	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS	
	Bewegungszahl / CHF				

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-security.xlsx>

Anhang 18: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Fachbereich Reinigung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Reinigung	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anzahl FTE Fachbereich Reinigung	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Bestandszahl	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Personalaufwand Fachbereich Reinigung	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte Reinigungs-Leistungen in %: Kosten erbrachte Reinigungs-Leistungen extern / Kosten erbrachte Reinigungs-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Dezentralisierungsgrad Fachbereich Reinigung in %: Anzahl dezentraler Fachbereich Reinigungs-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC- Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC		Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt pro Bett stationär: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt pro FTE gesamt: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt pro Pflegetag: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflegetage	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt pro Patient: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt pro Austritt stationär: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten- Verhältnisse	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Fachkraftquote Fachbereich Reinigung in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Reinigung / (Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Reinigung + Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Reinigung) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich	X	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Fluktuationsrate in %: Anzahl Abgänge Fachbereich Reinigung / Durchschnittlicher Personalbestand Fachbereich Reinigung * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Fachbereich Reinigung in %: Fehlzeit Fachbereich Reinigung / Sollarbeitszeit Fachbereich Reinigung * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Überstundenquote Fachbereich Reinigung in %: Überstunden Fachbereich Reinigung / Normale Arbeitsstunden Fachbereich Reinigung * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Fachbereich Reinigung in %: Fortbildungsstunden Fachbereich Reinigung / Arbeitsstunden Fachbereich Reinigung * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Reinigung	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Kundenzufriedenheit für den Fachbereich Reinigung in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Anteil Frauen in %: Anzahl Frauen / Anzahl Mitarbeitende Fachbereich Reinigung gesamt * 100	Bestandszahl / Mitarbeitende Frauen Bestandszahl / Mitarbeitende Fachbereich		Struktur-Kennzahl / Anteile	Frauen und Mitarbeitende in Köpfen; Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Anteil Männer in %: Anzahl Männer / Anzahl Mitarbeitende Fachbereich Reinigung gesamt * 100	Bestandszahl / Mitarbeitende Männer Bestandszahl / Mitarbeitende Fachbereich		Struktur-Kennzahl / Anteile	Männer und Mitarbeitende in Köpfen; Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Anzahl Mitarbeitende pro FTE Fachbereich Reinigung gesamt: Anzahl Mitarbeitende / Anzahl FTE Fachbereich Reinigung gesamt	Bestandszahl / Mitarbeitende Fachbereich Bestandszahl / Mitarbeitende Fachbereich		Struktur-Kennzahl / Anteile	Mitarbeitende in Köpfen; Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Anzahl Hygieneuntersuchungen der Flächen HNF 1.5 + HNF 3.8	Bewegungszahl / Hygieneuntersuchungen		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Räume HNF 1.5 und HNF 3.8 gemäss DIN 277	
Geleistete Aufgabenpunkte: Gewichtete Summe aller Aufgabenpunkte gemäss Spezifikation Aufgabenkatalog	Bestandszahl / Aufgabenpunkte		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Anzahl geleistete Aufgaben: Anzahl aller Aufgaben gemäss Spezifikation Aufgabenkatalog	Bestandszahl / Aufgaben		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt pro m2 Geschossfläche: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Anzahl m2 Geschossfläche	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Geschossfläche in m2	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Geschossfläche GF nach SIA 416; Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt pro m2 pro Bett: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt per Geschossfläche m2 / Anzahl Betten stationär?	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Geschossfläche m2 Bestandszahl / Betten stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Geschossfläche GF nach SIA 416; Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Kosten Reinigung hochintensive Flächen pro m2 hochintensive Fläche HNF 6 + HNF 3.5: Kosten Reinigung hochintensive Flächen / Anzahl m2 hochintensive Fläche	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Hochintensive Fläche in m2 (HNF 6 + HNF 3.5)	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		Hochintensiv = Intensivstationen, Notfallstation, Abteilung für Brandverletzte, Stammzellentransplantation, Gebärdabteilung und Neonatologie. Aber auch alle Abteilungen, die Aufgrund von z.B. Viren abgegrenzt werden müssen + Labors
Kosten Reinigung Bettenstation pro m2 Bettenstation: Kosten Reinigung gesamt Bettenstationen / Anzahl m2 Bettenstationen	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Fläche Bettenstation in m2	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		
Kosten Schädlingsbekämpfung pro m2 der Fläche HNF 3: Kosten Schädlingsbekämpfung / Anzahl m2 der Fläche HNF 3	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Fläche HNF 3 in m2		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Räume HNF 3 gemäss DIN 277	
Kosten Schädlingsbekämpfung pro m2 der Fläche HNF 6: Kosten Schädlingsbekämpfung / Anzahl m2 der Fläche HNF 6	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Fläche HNF 6 in m2		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Räume HNF 6 gemäss DIN 277	
Kosten Fassadenreinigung pro Fassadenfläche: Kosten Fassadenreinigung / Fassadenfläche	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Fassadenfläche in m2		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		
Kosten Fensterreinigung pro Fenster: Kosten Fensterreinigung / Anzahl Fenster	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Fenster		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		
Verhältnis Kosten Reinigung gesamt Bettenstationen + hochintensiv vs. Restbereich: Kosten Reinigung gesamt Bettenstationen + hochintensive Flächen / Kosten Reinigung gesamt Restbereich	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse		
Anteil Sachkosten an Kosten Fachbereich Reinigung gesamt Sachkosten Reinigung / Kosten Fachbereich Reinigung gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Durchschnittlicher Personalaufwand pro FTE Fachbereich Reinigung: Personalaufwand Fachbereich Reinigung / FTE Fachbereich Reinigung gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Verhältnis der in-house Personalaufwand an den Reinigungskosten gesamt: Personalaufwand in-house / Kosten Fachbereich Reinigung gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Reinigung	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anteil Personalaufwand an Reinigungskosten gesamt: Personalaufwand Fachbereich Reinigung / (Kosten Fachbereich Reinigung gesamt + Einnahmen aus Reinigungsleistung)	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Anteil Kosten Reinigung Bettenstation an Kosten Fachbereich Reinigung gesamt in %: Kosten Reinigung Bettenstation / Kosten Fachbereich Reinigung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Anteil Kosten Reinigung hochintensiv an Kosten Fachbereich Reinigung gesamt in %: Kosten Reinigung hochintensiv / Kosten Fachbereich Reinigung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Anteil Kosten Reinigung Restbereiche an Kosten Fachbereich Reinigung gesamt in %: Kosten Reinigung Restbereiche / Kosten Fachbereich Reinigung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Kostenanteil Eigenleistung Kennzahl: Kosten Eigenleistung Fachbereich Reinigung / (Kosten Eigenleistung + Kosten Leistung Fremdreiniger)	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kostenzahlen / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Kostenanteil Fremdleistung: Kosten Leistung Fremdreiniger / (Kosten Leistungen Fremdreiniger) + (Kosten Eigenleistung Fachbereich Reinigung)	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kostenzahlen / Kosten-Verhältnisse		
Anteil Kosten Fremdreinigung an Kosten Fachbereich Reinigung gesamt: Kosten Leistungen Fremdreiniger / Kosten Fachbereich Reinigung gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kostenzahlen / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS	
Anteil gelernte Mitarbeitende an Mitarbeitende Reinigung gesamt: Anzahl gelernte Mitarbeitende Fachbereich Reinigung / Anzahl Mitarbeitende Reinigung gesamt	Bestandszahl / Mitarbeitende Fachbereich Bestandszahl / Mitarbeitende Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal		
Anteil ungelernte Mitarbeitende an Mitarbeitende Reinigung gesamt: Anzahl ungelernte Mitarbeitende Fachbereich Reinigung / Anzahl Mitarbeitende Reinigung gesamt	Bestandszahl / Mitarbeitende Fachbereich Bestandszahl / Mitarbeitende Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal		
Anzahl Reinigungs-Reklamationen pro Reinigungsfläche gesamt: Anzahl Reinigungs-Reklamationen/ Reinigungsfläche gesamt	Bewegungszahl / Reklamationen Bestandszahl / Reinigungsfläche in m2		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
Anzahl Reinigungs-Reklamationen pro Raumkategorie: Anzahl Reinigungs-Reklamationen / Raumkategorie xy	Bewegungszahl / Reklamationen Bestandswert / Raumkategorie		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		Eine standardisierte Flächen- und Raumkategorisierung wird momentan am ZHAW IFM erarbeitet - genaue Definitionen anschliessend möglich

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-reinigung.xlsx>

Anhang 19: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Fachbereich Sterilisation

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Sterilisation					
Anzahl FTE Fachbereich Sterilisation	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Bestandszahl	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Personalaufwand Fachbereich Sterilisation	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte Sterilisations-Leistungen in %: Kosten erbrachte Sterilisations-Leistungen extern / Kosten erbrachte Sterilisations-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Dezentralisierungsgrad Fachbereich Sterilisation in %: Anzahl dezentraler Fachbereich Sterilisations-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC		Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt pro Bett stationär: Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt pro FTE stationär: Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	Operationen ist wahrscheinlich aussagekräftiger
Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt pro Pflegeetag: Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt / Anzahl Pflegeetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflegeetage		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt pro Patient: Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt pro Austritt stationär: Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	Wahrscheinlich keine Korrelation
Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Fachkraftquote Fachbereich Sterilisation in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Sterilisation / (Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Sterilisation + Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Sterilisation) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Fluktuationsrate Fachbereich Sterilisation in %: Anzahl Abgänge Fachbereich Sterilisation / Durchschnittlicher Personalbestand Fachbereich Sterilisation * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Fachbereich Sterilisation in %: Fehlzeit Fachbereich Sterilisation / Sollarbeitszeit Fachbereich Sterilisation * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Überstundenquote Fachbereich Sterilisation in %: Überstunden Fachbereich Sterilisation / Normale Arbeitsstunden Fachbereich Sterilisation * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Fachbereich Sterilisation in %: Fortbildungsstunden Fachbereich Sterilisation / Arbeitsstunden Fachbereich Sterilisation * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	
Kundenzufriedenheit für den Fachbereich Sterilisation in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Sterilisation	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anzahl Sterilguteinheiten	Bestandszahl / Sterilguteinheiten		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Sterilisationskosten für ein Produkt: Kosten Sterilisationszyklus im Sterilisator/Korbkapazität des Sterilisators / Sterilisatorvolumenindex des Produkts	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Korbkapazität Bestandszahl / Volumenindex		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Sterilisatorvolumenindex = 1 geteilt durch die Anzahl der von dem Produkt belegten Körbe	
Sterilisationskosten (Abhängig von den Produkten): (Durchschnittskosten eines Zyklus / Durchschnittliche Kapazität in Standardkörben) / Sterilisatorvolumenindex	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Korbkapazität Bestandszahl / Volumenindex	X	Operative Kosten-Kennzahl / Absolut-/Bestandszahl	Sterilisatorvolumenindex = 1 geteilt durch die Anzahl der von dem Produkt belegten Körbe; Körbe = Siebe	
Handhabungskosten (Abhängig von den Produkten): [(Anzahl der Instrumente * Zusammensetzungszeit) + Sonstige Handhabungszeit] * Stundenlohn	Bestandszahl / Instrumente Bewegungszahl / Prozesszeit Bewegungszahl / Prozesszeit Bestandszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		
OP Kostenanteil an Sterilisations-Siebe: Anzahl OP-Siebe / Gesamtanzahl Siebe * Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt	Bestandszahl / Siebe Bestandszahl / Siebe Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		Operationen ist wahrscheinlich aussagekräftiger
Nutzungskosten Sterilisation (Pauschale):Nutzungskosten Sterilisation / Anzahl der produzierten Einheiten	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Produzierte Einheiten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Verpackungskosten Sterilisation (Pauschale): Verpackungskosten / Anzahl der produzierten Einheiten	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Produzierte Einheiten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Reinigungskosten Sterilisation pro Einheit: (Anzahl der Reinigungszyklen * Zykluskosten) / Anzahl der produzierten Einheiten	Bestandszahl / Reinigungszyklen Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Produzierte Einheiten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Produktivität Zentrale Sterilgutversorgungsabteilung (ZSVA): Anzahl Siebe / Anzahl FTE * Tagesarbeit	Bestandszahl / Siebe Bestandszahl / FTE Bestandszahl / Arbeitsstunden	X	Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
Auslastung Reinigungs-/Desinfektionsgerät (RDG) pro Betriebszeit: Anzahl Chargen * Prozesszeit / Anzahl Kammern / Bruttobetriebszeit	Bestandszahl / Chargen Bewegungszahl / Prozesszeit Bestandszahl / Kammern Bestandszahl / Bruttobetriebszeit	X	Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung		
Füllgradfaktor Charge Reinigungs-/Desinfektionsgerät (RDG): Anzahl Siebe / Anzahl Chargen	Bestandszahl / Siebe Bestandszahl / Chargen		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung		
Auslastung Autoklav pro Betriebszeit: Anzahl Chargen * Prozesszeit/Anzahl Kammern / Bruttobetriebszeit	Bestandszahl / Chargen Bewegungszahl / Prozesszeit Bestandszahl / Kammern Bestandszahl / Bruttobetriebszeit		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung		
Füllgrad Charge Autoklav: Anzahl Siebe / Anzahl Chargen * max. Kapazität	Bestandszahl / Siebe Bestandszahl / Chargen Bestandszahl / Kapazität		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung		Kapazität bezieht sich auf Bruttobetriebszeit

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsvm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-sterilisation.xlsx>

Anhang 20: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Bereich Hotellerie

Kennzahlen (KPIs) Bereich Hotellerie	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anzahl FTE Bereich Hotellerie	Bestandszahl / FTE Fachbereich	Strukturzahl / Bestandszahl	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Hotellerie gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten / Bewegungszahl	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Personalaufwand Bereich Hotellerie	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte Hotellerie-Leistungen in %: Kosten erbrachte Hotellerie-Leistungen extern / Kosten erbrachte Hotellerie-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Dezentralisierungsgrad Bereich Hotellerie in %: Anzahl dezentraler Bereich Hotellerie-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC	Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Hotellerie gesamt pro Bett stationär: Kosten Bereich Hotellerie gesamt / Anzahl Betten stationär	Bestandszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Hotellerie gesamt pro FTE gesamt: Kosten Bereich Hotellerie gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Hotellerie gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Bereich Hotellerie gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Hotellerie gesamt pro Fall stationär: Kosten Bereich Hotellerie gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Hotellerie gesamt pro Fall ambulant: Kosten Bereich Hotellerie gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Hotellerie gesamt pro Pflgetag: Kosten Bereich Hotellerie gesamt / Anzahl Pflgetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflgetage	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Hotellerie gesamt pro Patient: Kosten Bereich Hotellerie gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Hotellerie gesamt pro Austritt stationär: Kosten Bereich Hotellerie gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Hotellerie gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Bereich Hotellerie gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kosten Bereich Hotellerie gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Bereich Hotellerie gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Fachkraftquote Bereich Hotellerie in %: Anzahl FTE Fachkräfte Bereich Hotellerie / (Anzahl FTE Fachkräfte Bereich Hotellerie + Anzahl FTE Hilfskräfte Bereich Hotellerie) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Fluktuationsrate Bereich Hotellerie in %: Anzahl Abgänge Bereich Hotellerie / Durchschnittlicher Personalbestand Bereich Hotellerie * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Bereich Hotellerie in %: Fehlzeit Bereich Hotellerie / Sollarbeitszeit Bereich Hotellerie * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Überstundenquote Bereich Hotellerie in %: Überstunden Bereich Hotellerie / Normale Arbeitsstunden Bereich Hotellerie * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Bereich Hotellerie in %: Fortbildungsstunden Bereich Hotellerie / Arbeitsstunden Bereich Hotellerie * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	
Kundenzufriedenheit für den Bereich Hotellerie in %	Bestandszahl / %	Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Bereich Hotellerie = Fachbereiche Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften & Hotellerie Divers resp. die entsprechenden Supportprozesse in PromoS	

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-bereich-hotellerie.xlsx>

Anhang 21: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Fachbereich Verpflegung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Verpflegung	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anzahl FTE Fachbereich Verpflegung	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Bestandszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Personalaufwand Fachbereich Verpflegung	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte Verpflegungs-Leistungen: Kosten erbrachte Verpflegungs-Leistungen extern / Kosten erbrachte Verpflegungs-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Dezentralisierungsgrad Fachbereich Verpflegung in %: Anzahl dezentraler Fachbereich Verpflegungs-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC		Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt pro Bett stationär: Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt pro FTE gesamt: Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt pro Pflage-tag: Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt / Anzahl Pflage-tage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflage-tage		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt pro Patient: Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt pro Austritt stationär: Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Fachkraftquote Fachbereich Verpflegung in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Verpflegung / (Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Verpflegung + Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Verpflegung) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Fluktuationsrate Fachbereich Verpflegung in %: Anzahl Abgänge Fachbereich Verpflegung / Durchschnittlicher Personalbestand Fachbereich Verpflegung * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Fachbereich Verpflegung in %: Fehlzeit Fachbereich Verpflegung / Sollarbeitszeit Fachbereich Verpflegung * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Überstundenquote Fachbereich Verpflegung in %: Überstunden Fachbereich Verpflegung / Normale Arbeitsstunden Fachbereich Verpflegung * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Verpflegung					
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Fachbereich Verpflegung in %: Fortbildungsstunden Fachbereich Verpflegung / Arbeitsstunden Fachbereich Verpflegung * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Kundenzufriedenheit für den Fachbereich Verpflegung in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Anzahl FTE Restaurant & Produktion	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Anzahl Mitarbeitende Fachbereich Verpflegung	Bestandszahl / Mitarbeitende Fachbereich		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Servicezeiten Mittagessen [Stunden pro Tag]	Strukturwert		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Anzahl Sitzplätze Restaurant	Bestandszahl / Sitzplätze		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Anzahl Mitarbeitende Produktion	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Anzahl Mitarbeitende Restaurantbetriebe	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Anzahl Lernende Produktion + Restaurant	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl	Produktion = Küche	
FTE Produktion und Restaurantbetriebe: Anzahl FTE Produktion + Anzahl FTE Restaurantbetriebe	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
FTE ungelernete Mitarbeitende Produktion	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
FTE angelernte Mitarbeitende Produktion	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
FTE gelernte Mitarbeitende Produktion mit Fachausweis	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Anzahl m2 Produktionsfläche Fachbereich Verpflegung	Bestandszahl / m2		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Anzahl m2 Produktionsfläche Fachbereich Verpflegung (HNF 3.8)	Bestandszahl / m2		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Anzahl m2 Restauration	Bestandszahl / m2		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Anzahl m2 Speiseräume (HNF 1.5)	Bestandszahl / m2		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Anzahl m2 Gastronomie gesamt	Bestandszahl / m2		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Anzahl m2 Gastronomie gesamt (HNF 1.5, 3.8, 4.1, 4.3, 4.3)	Bestandszahl / m2		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Theoretischer Umsatz für Patientenverpflegung	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Anzahl Mahlzeiten	Bewegungszahl / Mahlzeiten		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Rückvergütung von Mitarbeitendenvergünstigungen	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Anzahl Kassentransaktionen	Bewegungszahl / Transaktionen		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Kosten Speisenverteilung	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Personalaufwand Produktion Verpflegung	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE	
Personalaufwand Restaurantbetriebe	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE	
Personalaufwand ohne Lernende: Personalaufwand Fachbereich Verpflegung - (Personalaufwand Lernende Fachbereich Verpflegung * Anzahl Lernende Fachbereich Verpflegung)	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE	
Lebensmittelkosten	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Personalaufwand Fachbereich Verpflegung und Lebensmittelkosten: Personalaufwand Fachbereich Verpflegung + Lebensmittelkosten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE	
Reduktion durch Lernendenbereinigung (absolut): Durchschnittlicher Jahreslohn (unbereinigt) - Durchschnittlicher Jahreslohn (bereinigt)	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Kalkulierter Umsatz Gastronomie	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Verpflegung	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Umsatz Restauration	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Umsatz Produktion	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Umsatz Verpflegungsbereich (ohne Patienten): Umsatz Restauration + Umsatz Küche	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
	Bewegungszahl / CHF				
Durchschnittliche Anzahl Transaktionen pro Tag: Anzahl Transaktionen / Anzahl Betriebstage	Bewegungszahl / Transaktionen		Struktur-Kennzahl / Mittlere Anzahl		= durchschnittliche Gästezahl pro Tag
Effektiv erhobene Kosten pro Patienten-Beköstigungstag: Kosten tbd / Anzahl Beköstigungstage gesamt	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Genaue Kostenzusammensetzung wird aktuell innerhalb des Hotellerie-Benchmarks entwickelt.	
	Bewegungszahl / Beköstigungstage				
Durchschnittlicher Lohn pro Mitarbeitende Produktion Verpflegung: Löhne Mitarbeitende Produktion / Anzahl Mitarbeitende Produktion	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		
	Bestandszahl / Mitarbeitende Fachbereich				
Durchschnittlicher Lohn pro Mitarbeitende Restaurant: Löhne Mitarbeitende Restaurant / Anzahl Mitarbeitende Restaurant	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		
	Bestandszahl / Mitarbeitende Fachbereich				
Durchschnittlicher Lohn pro Mitarbeitende Fachbereich Verpflegung: Löhne Fachbereich Verpflegung / (Anzahl FTE Produktion + Anzahl FTE Küche / 100)	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
	Bestandszahl / FTE Fachbereich				
	Bestandszahl / FTE Fachbereich				
Durchschnittlicher Personalaufwand Fachbereich Verpflegung pro FTE: Personalaufwand Fachbereich Verpflegung/ Anzahl FTE	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
	Bestandszahl / FTE Fachbereich				
Durchschnittliche Personalaufwand je Lernende in der Erstausbildung: Personalaufwand Lernenden in der Erstausbildung / Anzahl Lernende	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
	Bestandszahl / FTE Fachbereich				
Bereinigter Jahreslohn pro Mitarbeitende: Personalaufwand Fachbereich Verpflegung / Anzahl FTE Fachbereich Verpflegung / 100	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
	Bestandszahl / FTE Fachbereich				
Kosten Patienten-/Bewohnerverpflegung pro Anzahl Mahlzeiten: Kosten Verpflegung gesamt / Anzahl Patienten/Bewohner-Mahlzeiten	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
	Bewegungszahl / Mahlzeiten				
Verhältnis Kosten Patientenverpflegung gesamt vs. Personal-/Gästeverpflegung: Kosten Patientenverpflegung gesamt / Kosten Personal-/Gästeverpflegung gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis		
	Bewegungszahl / CHF				
Anteil der Kosten Produktion Verpflegung gesamt an den Kosten Spital gesamt in %: Kosten Produktion Verpflegung gesamt / Kosten Spital gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis		
	Bewegungszahl / CHF				
Anteil Personalaufwand Produktion Verpflegung an Personalaufwand Fachbereich Verpflegung gesamt in %: Anteil Personalaufwand Produktion Verpflegung / Personalaufwand Fachbereich Verpflegung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
	Bewegungszahl / CHF				
Anteil Personalaufwand Restaurationsbetriebe an Personalaufwand Fachbereich Verpflegung gesamt in %: Anteil Personalaufwand Restaurationsbetriebe / Personalaufwand Fachbereich Verpflegung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
	Bewegungszahl / CHF				
Anteil der Kosten Gastronomie gesamt an den Kosten Spital gesamt: Kosten Gastronomie gesamt / Kosten Spital gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis		
	Bewegungszahl / CHF				
Anteil Kosten Patienten- & Bewohnerverpflegung an Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt in %: Kosten Patienten- & Bewohnerverpflegung / Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
	Bewegungszahl / CHF				
Anteil Kosten Personalverpflegung an Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt in %: Kosten Personalverpflegung / Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
	Bewegungszahl / CHF				
Anteil Kosten Gästeverpflegung an Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt: Kosten Gästeverpflegung / Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
	Bewegungszahl / CHF				

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Verpflegung	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Sitzplatzumschlag: Durchschnittliche Gästezahl / Anzahl Sitzplätze Restaurant	Bewegungszahl / Gäste Bestandszahl / Sitzplätze		Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz pro Absolut-/Bestandszahl		
Restaurantumsatz pro Sitzplatz: Restaurantumsatz / Anzahl Sitzplätze	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Sitzplätze	X	Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz pro Absolut-/Bestandszahl		
Restaurantumsatz pro m2 Verkaufsfläche: Restaurantumsatz / Anzahl m2 Verkaufsfläche	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / m2		Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz pro Absolut-/Bestandszahl		
Restaurantumsatz pro m2 Verkaufsräume: Restaurantumsatz / Anzahl m2 Verkaufsräume HNF 4.5	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / m2		Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz pro Absolut-/Bestandszahl		
Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt (Restaurant-, Externe und Patientenumsätze) pro m2 Produktionsfläche: Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt / Anzahl m2 Produktionsfläche	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / m2		Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz pro Absolut-/Bestandszahl		
Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt (Restaurant-, Externe und Patientenumsätze) pro m2 Produktionsfläche: Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt / Anzahl m2 Produktionsfläche HNF 3.8, 4.1, 4.3	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / m2		Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt (Restaurant-, Externe und Patientenumsätze) pro m2 Gastronomie gesamt: Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt / Anzahl m2 Gastronomie gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / m2		Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt (Restaurant-, Externe und Patientenumsätze) pro m2 Gastronomie gesamt: Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt / Anzahl m2 der Fläche HNF 1.5, 3.8, 4.1, 4.3, 4.3	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / m2		Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Restaurationsumsatz pro Transaktion: Umsatz Restauration / Anzahl Transaktionen	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Transaktionen		Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz pro Absolut-/Bewegungszahl		
Anteil Personalaufwand Fachbereich Verpflegung und Lebensmittelkosten am Umsatz Gastronomie gesamt in %: (Personalaufwand Fachbereich Verpflegung + Lebensmittelkosten) / Umsatz Gastronomie gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz-Verhältnis	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Anteil Personalaufwand Fachbereich Verpflegung am Umsatz Gastronomie gesamt in %: Personalaufwand Fachbereich Verpflegung / Umsatz Gastronomie gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz-Verhältnis	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Anteil Lebensmittelkosten am Umsatz Gastronomie gesamt in %: Lebensmittelkosten / Umsatz Gastronomie gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz-Verhältnis		
Anteil Umsatz Restauration am Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt in %: Umsatz Restauration / Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz-Verhältnis	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Anteil Umsatz Produktion am Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt in %: Umsatz Produktion / Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz-Verhältnis	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Anteil Umsatz Patientenverpflegung am Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt in %: Umsatz Patientenverpflegung / Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz-Verhältnis	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Rentabilität Fachbereich Verpflegung: 100 - [100 / Kalkulierter Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt * (Gesamtlohnkosten Fachbereich Verpflegung + Kosten Speisenverteilung + Warenaufwand Fachbereich Verpflegung)]	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Umsatz-Kennzahl / Rentabilität	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Personalproduktivität Produktion Verpflegung: Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt / Personalaufwand Fachbereich Verpflegung	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Warenproduktivität: Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt / Warenkosten Fachbereich Verpflegung	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Verpflegung					
Personal- und Warenproduktivität: Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt / (Personalaufwand Fachbereich Verpflegung + Warenkosten Fachbereich Verpflegung)	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Flächenproduktivität Produktionsfläche Verpflegung: Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt / Anzahl m2 Produktionsfläche Fachbereich Verpflegung	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / m2		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Flächenproduktivität Produktionsfläche Verpflegung: Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt / Anzahl m2 der Fläche HNF 3.8	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / m2		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Gesamtproduktivität Produktion: Umsatz Fachbereich Verpflegung gesamt / (Personalaufwand Fachbereich Verpflegung + Warenaufwand Fachbereich Verpflegung + Flächenumlage)	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF Strukturwert		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
m2 Produktionsfläche je Bett: Anzahl m2 Produktionsfläche / Anzahl Betten stationär	Bestandszahl / m2 Bestandszahl / Betten stationär		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung		
m2 Produktionsfläche je Bett: Anzahl m2 der Fläche HNF 3.8 / Anzahl Betten stationär	Bestandszahl / m2 Bestandszahl / Betten stationär		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung		
Durchschnittlicher Beschäftigungsgrad: Anzahl Mitarbeitende Fachbereich Verpflegung / Anzahl FTE Spital gesamt	Bestandszahl / Mitarbeitende Fachbereich Bestandszahl / FTE Spital		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal		
Anzahl Lernende in Verhältnis zu Mitarbeitende Produktion + Restaurant in %: Anzahl Lernende Fachbereich Verpflegung / Anzahl Mitarbeitende Fachbereich Verpflegung (Produktion + Restaurant) gesamt * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Anzahl Sitzplätze je Mitarbeitende: Anzahl Sitzplätze Restaurant / Anzahl Mitarbeitende	Bestandszahl / Sitzplätze Bestandszahl / Mitarbeitende	X	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Flächen		
Food Waste	tbd		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben	tbd durch IFM, voraussichtlich bis 2017/18 auf Basis von PhD von G. Züger	
Anteil Retouren am Warenaufwand Patientenfrühstück gesamt in %: Anzahl Retouren Patientenfrühstücke / Warenaufwand Patientenfrühstück gesamt * 100	Bewegungszahl / Retouren Bewegungszahl / CHF		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
Anteil Retouren am Warenaufwand Patienten Mittagessen gesamt in %: Anzahl Retouren Patienten Mittagessen / Warenaufwand Patienten Mittagessen gesamt * 100	Bewegungszahl / Retouren Bewegungszahl / CHF		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
Anteil Retouren am Warenaufwand Patientenabendessen gesamt in %: Anzahl Retouren Patientenabendessen / Warenaufwand Patientenabendessen gesamt * 100	Bewegungszahl / Retouren Bewegungszahl / CHF		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
Anteil Retouren am Warenaufwand alle Mahlzeiten gesamt in %: (Anzahl Retouren Patientenfrühstücke + Anzahl Retouren Patienten Mittagessen + Anzahl Retouren Patientenabendessen) / (Warenaufwand Patientenfrühstück + Warenaufwand Patienten Mittagessen + Warenaufwand Patientenabendessen) * 100	Bewegungszahl / Retouren Bewegungszahl / Retouren Bewegungszahl / Retouren Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		
Reduktion durch Lernendenbereinigung in %: (Durchschnittlicher Jahreslohn Lernende / Durchschnittlicher Jahreslohn unbereingt)	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis		
Umlagen pro m2 Produktions- und Verkaufsfläche: Umlage / (Anzahl m2 Produktionsfläche Fachbereich Verpflegung + Anzahl m2 Verkaufsfläche Fachbereich Verpflegung)	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / m2 Bestandszahl / m2			Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Gesamtflächenkosten aus Umlage	Bewegungszahl / CHF				
Umlagen pro m2 Produktions- und Verkaufsfläche Fachbereich Verpflegung: Umlage / (Produktionsfläche Fachbereich Verpflegung + Verkaufsfläche Fachbereich Verpflegung)	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Produktionsfläche Verpflegung in m2 Bestandszahl / m2			Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	
Gesamtflächenkosten Fachbereich Verpflegung aus Umlage: Gesamtflächenkosten Fachbereich Verpflegung / Umlage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF			Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS	

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-verpflegung.xlsx>

Anhang 22: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Fachbereich Textilien

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Textilien	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anzahl FTE Fachbereich Textilien	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Bestandszahl	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Kosten Fachbereich Textilien gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Personalaufwand Fachbereich Textilien	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte Textilien-Leistungen in %: Kosten erbrachte Textilien-Leistungen extern / Kosten erbrachte Textilien-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Dezentralisierungsgrad Fachbereich Textilien in %: Anzahl dezentraler Fachbereich Textilien-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC		Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	Schwer erfassbar
Kosten Fachbereich Textilien gesamt pro Bett stationär: Kosten Fachbereich Textilien gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Kosten Fachbereich Textilien gesamt pro FTE gesamt: Kosten Fachbereich Textilien gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Kosten Fachbereich Textilien gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Fachbereich Textilien gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Kosten Fachbereich Textilien gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Textilien gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Kosten Fachbereich Textilien gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Textilien gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Kosten Fachbereich Textilien gesamt pro Pflegetag: Kosten Fachbereich Textilien gesamt / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflegetage	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Kosten Fachbereich Textilien gesamt pro Patient: Kosten Fachbereich Textilien gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Kosten Fachbereich Textilien gesamt pro Austritt stationär: Kosten Fachbereich Textilien gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Kosten Fachbereich Textilien gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Fachbereich Textilien gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Kosten Fachbereich Textilien gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Textilien gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Fachkraftquote Fachbereich Textilien in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Textilien / (Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Textilien + Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Textilien) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Fluktuationsrate Fachbereich Textilien in %: Anzahl Abgänge Fachbereich Textilien / Durchschnittlicher Personalbestand Fachbereich Textilien * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Kranheitsbedingte Fehlzeitquote Fachbereich Textilien in %: Fehlzeit Fachbereich Textilien / Sollarbeitszeit Fachbereich Textilien * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Überstundenquote Fachbereich Textilien in %: Überstunden Fachbereich Textilien / Normale Arbeitsstunden Fachbereich Textilien * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Fachbereich Textilien in %: Fortbildungsstunden Fachbereich Textilien / Arbeitsstunden Fachbereich Textilien * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Kundenzufriedenheit für den Fachbereich Textilien in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Anzahl Waschmaschinen	Bestandszahl / Waschmaschinen		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Gesamtfassungsvermögen Waschmaschinen	Bestandszahl / Waschmaschinenvolumen in m3		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Textilien	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anzahl Tumbler	Bestandszahl / Tumbler		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Gesamtfassungsvermögen Tumbler in kg	Bestandszahl / Tumbliervolumen in kg		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Energieverbrauch gesamt alle Maschinen	Bewegungszahl / Energieverbrauch Maschinen Fachbereich in kWh		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Kosten Wäscheeigen- und Wäschefremdleistungen gesamt: Kosten Wäscheeigenleistungen + Kosten Wäschefremdleistungen	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		
Eigen- und Fremdleistungskosten und Mitarbeitende: Eigen- und Fremdleistungskosten / Anzahl Mitarbeitende Fachbereich Textilien	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Fachbereich		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		
Eigen- und Fremdleistungskosten pro Betriebstag Wäscherei: Eigen- und Fremdleistungskosten / Anzahl Betriebstage Wäscherei	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Anzahl Betriebstage		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		
Kosten Wäsche pro m2: Kosten Wäsche / Anzahl m2 Geschossfläche	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Geschossfläche in m2		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Geschossfläche GF gemäss SIA 416	
Wäschekosten pro kg: Kosten Wäsche gesamt / Anzahl kg Wäsche gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Wäsche in kg		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Kosten Eigen- und Fremdleistung Wäsche pro kg: (Kosten Eigenleistung Wäsche + Kosten Fremdleistung Wäsche) / Anzahl kg Wäsche	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Wäsche in kg		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Eigen- und Fremdleistung pro Belegungstag: Eigen- und Fremdleistungskosten gesamt / Anzahl Belegungstage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Belegungstage		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Eigen- und Fremdleistungskosten pro durchschnittlichen Aufenthalt: Eigen- und Fremdleistungskosten gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
Anteil Kosten Textilien Beruf an Kosten Textilien gesamt in %: Kosten Textilien Beruf / Kosten Textilien gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis		
Verhältnis Gesamtkosten Patiententextilien vs. Berufstextilien: Kosten Patiententextilien gesamt / Kosten Berufstextilien gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis		
Anteil Kosten Textilien Patienten an Kosten Textilien gesamt in %: Kosten Textilien Patienten / Kosten Textilien gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis		
Wäschereikosten in % vom Umsatz Spital gesamt: Kosten Wäscherei / Umsatz Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis		
Durchschnittliche Chargen pro Tag und Waschmaschine: Anzahl Waschmaschinen / Anzahl Waschchargen	Bestandszahl / Waschmaschinen Bewegungszahl / Chargen		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
Verarbeitete Wäsche pro FTE Anzahl kg verarbeitete Wäsche / Anzahl Stellen Fachbereich Textilien	Bewegungszahl / Wäsche in kg Bestandszahl / FTE Fachbereich		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS	
Verarbeitete Wäsche pro Raum: Anzahl kg verarbeitete Wäsche / Anzahl Räume	Bewegungszahl / Wäsche in kg Bestandszahl / Räume		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
Verarbeitete Wäsche pro m2: Anzahl kg verarbeitete Wäsche / Anzahl m2 Geschossfläche	Bewegungszahl / Wäsche in kg Bestandszahl / Geschossfläche in m2		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Geschossfläche GF nach SIA 416	
Verarbeitete Wäsche pro Bett: Anzahl kg verarbeitete Wäsche / Anzahl Betten	Bewegungszahl / Wäsche in kg Bestandszahl / Betten		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
Ø Chargen pro Tag und Tumbler: Anzahl Tumbler / Anzahl Tumblerchargen	Bestandszahl / Tumbler Bestandszahl / Tumblerchargen		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
Reklamationsquote pro kg: Anzahl Reklamationen / Anzahl kg Wäsche	Bewegungszahl / Reklamationen Bewegungszahl / Wäsche in kg		Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben		

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-textilien.xlsx>

Anhang 23: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Fachbereich Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften					
Anzahl FTE Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Bestandszahl	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
Personalaufwand Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte Unterkunft & Betrieb Liegenschaften-Leistungen in %: Kosten erbrachte Unterkunft & Betrieb Liegenschaften-Leistungen extern / Kosten erbrachte Unterkunft & Betrieb Liegenschaften-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
Dezentralisierungsgrad Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in %: Anzahl dezentraler Unterkunft & Betriebs-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC		Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt pro Bett stationär: Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	Wahrscheinlich keine Korrelation
Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt pro FTE gesamt: Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	Wahrscheinlich keine Korrelation
Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	Wahrscheinlich keine Korrelation
Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt pro Pflege-tag: Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt / Anzahl Pflege-tag	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	Wahrscheinlich keine Korrelation
Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt pro Patient: Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt pro Austritt stationär: Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
Fachkraftquote Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften / (Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften + Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften) * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
Fluktuationsrate Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in %: Anzahl Abgänge Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften / Durchschnittlicher Personalbestand Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in %: Fehlzeit Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften / Sollarbeitszeit Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften					
Überstundenquote Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in %: Überstunden Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften / Normale Arbeitsstunden Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften * 100	Bewegungszahl / CHF		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
	Bewegungszahl / CHF				
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in %: Fortbildungsstunden Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften / Arbeitsstunden Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften * 100	Bewegungszahl / CHF		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
	Bewegungszahl / CHF				
Kundenzufriedenheit für den Fachbereich Unterkunft & Betrieb in %	Bewegungszahl / CHF	X	Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
Kosten Pikettzimmer pro Anzahl m2 Pikettzimmer: Kosten Pikettzimmer / Anzahl m2 Pikettzimmer	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Kosten = Infrastrukturkosten + Serviceleistungskosten	
	Bewegungszahl / CHF				
Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt pro Gast Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt / Anzahl Gäste	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
	Bewegungszahl / CHF				
Anteil Kosten Pikettzimmer an Kosten Fachbereich Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften gesamt in %: Kosten Pikettzimmer / Kosten Fachbereich Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS	
	Bewegungszahl / CHF				

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-unterkunft-betrieb-liegenschaften.xlsx>

Anhang 24: Vollständige Auflistung der gesammelten und entwickelten Kennzahlen im Fachbereich Hotellerie Divers

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Hotellerie Divers	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Anzahl FTE Hotellerie	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Bestandszahl	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Personalaufwand Fachbereich Hotellerie Divers	Bewegungszahl / CHF		Operative Kosten / Bewegungszahl	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Kostenanteil extern erbrachte Hotellerie Divers-Leistungen in %: Kosten erbrachte Hotellerie Divers-Leistungen extern / Kosten erbrachte Hotellerie Divers-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Dezentralisierungsgrad Fachbereich Hotellerie Divers in %: Anzahl dezentraler Fachbereich Hotellerie Divers-Organisationseinheiten / Anzahl FM in HC-Organisationseinheiten gesamt * 100	Bestandszahl / Organisationseinheiten dezentral Bestandszahl / Organisationseinheiten FM in HC		Struktur-Kennzahl / Dezentralisierungsgrad	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt pro Bett stationär: Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt / Anzahl Betten stationär	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Betten stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt pro FTE gesamt: Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE Spital		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt pro FTE FM in HC gesamt: Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt / Anzahl FTE FM in HC gesamt	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / FTE FM in HC		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt pro Pflegetag: Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflegetage		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt pro Patient: Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt / Anzahl Patienten	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Patienten		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt pro Austritt stationär: Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Austritte		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer		Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Fachkraftquote Fachbereich Hotellerie Divers in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Hotellerie Divers / (Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Hotellerie Divers + Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Hotellerie Divers) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Fluktuationsrate Fachbereich Hotellerie Divers in %: Anzahl Abgänge Fachbereich Hotellerie Divers / Durchschnittlicher Personalbestand Fachbereich Hotellerie Divers * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Krankheitsbedingte Fehlzeitquote Fachbereich Hotellerie Divers in %: Fehlzeit Fachbereich Hotellerie Divers / Sollarbeitszeit Fachbereich Hotellerie Divers * 100	Bewegungszahl / Fehlzeit in Stunden Bewegungszahl / Sollarbeitszeit in Stunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Überstundenquote Fachbereich Hotellerie Divers in %: Überstunden Fachbereich Hotellerie Divers / Normale Arbeitsstunden Fachbereich Hotellerie Divers * 100	Bewegungszahl / Überstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Fortbildungsquote je MitarbeiterIn Fachbereich Hotellerie Divers in %: Fortbildungsstunden Fachbereich Hotellerie Divers / Arbeitsstunden Fachbereich Hotellerie Divers * 100	Bewegungszahl / Fortbildungsstunden Bewegungszahl / Arbeitsstunden		Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Hotellerie Divers	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Kundenzufriedenheit für den Fachbereich Hotellerie Divers in %	Bestandszahl / %		Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS	
Stellenprozente Mitarbeitende Kinderbetreuung	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Stellenprozente ausgebildetes Kinderbetreuungs-Personal	Bestandszahl / FTE Fachbereich				
Stellenprozente Aushilfen Kinderbetreuung	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Stellenprozente Auszubildende Kinderbetreuung	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Betriebskalendertage Kinderbetreuung	Bestandszahl / Betriebskalendertage		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		Die durchschnittlichen Betriebsstage pro Jahr werden für die Berechnung der Vollkosten eines Betreuungsplatzes pro Tag benötigt. Da die Betriebsstage jährlich unterschiedlich sein können, ist es empfehlenswert, für die Berechnung der Vollkosten pro Betriebstag von der Anzahl Betriebswochen pro Jahr auszugehen und auf dieser Grundlage eine durchschnittliche Anzahl Betriebsstage pro Jahr festzulegen.
Anzahl betreute Kinder gesamt	Bestandszahl / Kinder		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		Die Anzahl und die Betreuungsbedürfnisse der Kinder bestimmen den Stellenplan eines Angebots und damit die Personalaufwand. Er muss den gesetzlichen Anforderungen genügen.
Anzahl betreute Kinder unter 18 Monaten	Bestandszahl / Kinder		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Anzahl Schulkinder	Bestandszahl / Kinder		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Anzahl Kinder mit besonderen Betreuungsbedürfnissen	Bestandszahl / Kinder		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		
Vollbelegung Kinderbetreuung in %: Anzahl Betreuungsplätze * 100	Bestandszahl / Betreuungsplätze		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		Maximal mögliches Betreuungspensum
Betriebsstunden Kinderbetreuung: Anzahl Betriebskalendertage * Anzahl Betriebsstunden pro Tag * Anzahl Betreuungsplätze	Bestandszahl / Betriebskalendertage		Strukturzahl / Absolut-/Bestandszahl		Anzahl Betriebsstunden, die pro Jahr angeboten werden
	Bestandszahl / Betriebsstunden				
	Bestandszahl / Betreuungsplätze				
Vollkosten Kinderbetreuung gesamt	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		Sämtliche Ausgaben und Einnahmen des Kinderbetreuungsangebots, die durch die betriebliche Leistungswirtschaftliche Kennzahlserbringung (Betreuung von Kindern) bzw. durch die normale Geschäftstätigkeit entstehen.
Betriebsergebnis Kinderbetreuung: Betriebsaufwand Kinderbetreuung	Bewegungszahl / CHF		Strukturzahl / Absolut-/Bewegungszahl		In einer Leistungswirtschaftliche Kennzahlvereinbarung ist zu regeln, wie mit dem Betriebsergebnis umzugehen ist (Übernahme eines Defizits, Verwendung eines Betriebsgewinns).
	Bewegungszahl / CHF				
Kosten nicht-medizinische Patientenbetreuung pro Pflgetag Kosten nicht-medizinische Patientenbetreuung / Anzahl Pflgetage	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl		
	Bestandszahl / Anzahl Pflgetage				
Kosten nicht-medizinische Patientenbetreuung pro Austritt stationär: Kosten nicht-medizinische Patientenbetreuung / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl		
	Bewegungszahl / Austritte				
Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt im Verhältnis zu Kosten Fachbereich Hotellerie: Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt / Kosten Bereich Hotellerie	Bewegungszahl / CHF	X	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS; Bereich Hotellerie = Supportprozesse Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften und Hotellerie Divers gemäss PromoS	
	Bewegungszahl / CHF				
(Voll-) Kosten eines Betreuungsplatzes: Betriebsaufwand / Anzahl bewilligte Betreuungsplätze	Bewegungszahl / CHF		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		Aus den Vollkosten eines Betreuungsplatzes pro Jahr bzw. pro Monat lässt sich der kostendeckende Elternbeitrag ermitteln. Die Platzkosten pro Jahr/pro Monat sind auch für die Festlegung der Subventionierung eines Betreuungsplatzes wichtig. Einen aussagekräftigen Vergleich von Kinderbetreuungsangeboten erlauben die Kosten eines Betreuungsplatzes jedoch nicht, weil sie die Rahmenbedingungen des Angebots nicht berücksichtigen (z.B. Öffnungszeiten). Aussagekräftiger sind die Kosten pro Betreuungsstunde. Im Rahmen von Leistungswirtschaftliche Kennzahlvereinbarungen können auf der Basis der Vollkosten eines Betreuungsplatzes Normkosten als Kostendach bestimmt werden.
	Bestandszahl / Betreuungsplätze				

Fortsetzung

Fortsetzung

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	Top 10?	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein
Fachbereich Hotellerie Divers					
Vollkosten eines Betreuungsplatzes pro Kinderbetreuungs-Betriebs-Tag: Vollkosten eines Betreuungsplatzes / Anzahl Betriebskalendertage	Bewegungszahl / CHF		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		
	Bestandszahl / Betriebskalendertage				
Vollkosten einer Kinderbetreuungsstunde: Betriebsaufwand / Anzahl Betriebsstunden	Bewegungszahl / CHF		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität		Diese Kennzahl erlaubt einen Vergleich der Vollkosten verschiedener Kinderbetreuungsangebote, weil sie die Öffnungszeiten berücksichtigt.
	Bestandszahl / Betriebsstunden				
Auslastung Kinderbetreuung in %: Verkaufte Betreuungspensen in % / Vollbelegung in % * 100	Bewegungszahl / CHF		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung		Die Festlegung einer angestrebten Auslastung ist in der Regel Teil einer Leistungswirtschaftliche Kennzahlvereinbarung. Je tiefer die Auslastung, desto höher sind die Kosten pro Betreuungsplatz.
	Bewegungszahl / Belegung				
Teilzeitverhältnis oder Belegungsfaktor: Anzahl betreute Kinder / Anzahl Betreuungsplätze	Bestandszahl / Kinder		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung		Je mehr Kinder sich einen Betreuungsplatz teilen, desto aufwändiger ist die Betreuung.
	Bestandszahl / Betreuungsplätze				
Betreuungsschlüssel Kinderbetreuung: Anzahl anwesende Betreuungspersonen pro Gruppe / Anzahl anwesende Kinder pro Gruppe	Bestandszahl / FTE Fachbereich		Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung		Der Betreuungsschlüssel muss den gesetzlichen Anforderungen genügen. Je kleiner die Zahl, desto ungünstiger ist das Betreuungsverhältnis.
	Bestandszahl / Kinder				

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-hotellerie-divers.xlsx>

Anhang 25: Detailinformationen zu den priorisierten Kennzahlen im Fachbereich Beschaffung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Beschaffung	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Ebene Supportprozess	Ebene Teilprozess	Output LekaS	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein	Ziel des KPIs / Was soll dadurch erreicht werden?
Kostenanteil extern erbrachte Beschaffungs-Leistungen in %: Kosten extern erbrachte Beschaffungs-Leistungen / Kosten erbrachte Beschaffungs- Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Beschaffung		2550 Beschaffung	Nur FM-Leistungen gemäss LemoS/LekaS, keine Projekte, keine Investitionen, ohne Beschaffungsgüter (Kontengruppe 43 in Rekole)		Bedarf für Vergleich eigene FTE oder mehr externe Leistungen; Produktivität; Entscheid externe Vergaben
	Bewegungszahl / CHF							
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Beschaffung		2550 Beschaffung	Gesamtkosten Beschaffung inkl. Warenwerte und Dienstleistungen ohne Investitionen; Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer, Ertrag und im Benchmarking mit anderen
	Bewegungszahl / Fälle stationär							
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Beschaffung		2550 Beschaffung	Gesamtkosten Beschaffung inkl. Warenwerte und Dienstleistungen ohne Investitionen; Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Tarmed, CMI, Ertrag und im Benchmarking mit anderen
	Bewegungszahl / Fälle ambulant							
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt pro Pflage-tag: Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt / Anzahl Pflage-tage	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Beschaffung		2550 Beschaffung	Gesamtkosten Beschaffung inkl. Warenwerte und Dienstleistungen ohne Investitionen; Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer, Ertrag und im Benchmarking mit anderen
	Bewegungszahl / Pflage-tage							
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt im Verhältnis zu Kosten Spital gesamt: Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Beschaffung		2550 Beschaffung	Gesamtkosten Beschaffung inkl. Warenwerte und Dienstleistungen ohne Investitionen; Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS		Visualisierung Anteil Fachbereich an Gesamtkosten
	Bewegungszahl / CHF							
Anteil Warenwert nicht- medizinische Beschaffung an Warenwert Fachbereich Beschaffung gesamt: Warenwert nicht-medizinische Beschaffung / Warenwert Fachbereich Beschaffung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Anteile	Keine Prozesskennzahl		-	Warenwert = Einkaufssumme, Kontengruppe 44 in Rekole; Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer, Ertrag und im Benchmarking mit anderen
	Bewegungszahl / CHF							
Verhältnis Warenwert Beschaffung medizinisch vs. Beschaffung nicht- medizinisch: Warenwert medizinische Beschaffung / Warenwert nicht- medizinische Beschaffung	Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Anteile	Keine Prozesskennzahl		-	Warenwert = Einkaufssumme, Kontengruppe 44 in Rekole		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer, Ertrag und im Benchmarking mit anderen
	Bewegungszahl / CHF							
Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt pro Anzahl Bestellposition: Kosten Fachbereich Beschaffung gesamt / Anzahl Bestellpositionen gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Beschaffung		2550 Beschaffung	Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS	Überproportional hohe Kosten je Dispositionsaktivität (= Kosten je Bestellung) = wenig wirtschaftliche Produktionsplanung. Gründe: ineffizienter Einsatz technologischer Ressourcen (z. B. IT) oder mangelnden Kommunikation mit anderen Funktionsbereichen. (Werner, 2013, S. 348)	Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark
	Bewegungszahl / Bestellpositionen							
Verhältnis Personalaufwand Fachbereich Beschaffung zu Warenwert Fachbereich Beschaffung: Personalaufwand Fachbereich Beschaffung / Warenwert Fachbereich Beschaffung	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Beschaffung		2550 Beschaffung	Warenwert = Einkaufssumme; Personalkostenstelle Einkäufer/-innen; Fachbereich Beschaffung = Supportprozess Beschaffung in PromoS		Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark
	Bewegungszahl / CHF							
Durchschnittliche Durchlaufzeit Auftragsabwicklung: Anzahl tatsächlicher Durchlaufzeiten aller ausgeführten Bestellungen / Anzahl ausgeführter Bestellungen gesamt	Bewegungszahl / Durchlaufzeit in Stunden	Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Prozesseffizienz/Durchlaufzeiten	Beschaffung		2550 Beschaffung	Bedarfsanforderung (Zeitpunkt Banf) bis Wareneingang		Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark
	Bewegungszahl / Bestellungen							

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-beschaffung.xlsx> (2. Reiter)

Anhang 26: Detailinformationen zu den priorisierten Kennzahlen im Fachbereich Lagerbewirtschaftung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Lagerbewirtschaftung	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Ebene Supportprozess	Ebene Teilprozess	Output LekaS	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein	Ziel des KPIs / Was soll dadurch erreicht werden?
Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Lagerhaltung		2490 Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer, Ertrag und im Benchmarking mit anderen
Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Lagerhaltung		2490 Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Tarmed, CMI, Ertrag und im Benchmarking mit anderen
Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt pro Pflage tag: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / Anzahl Pflage tage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflage tage	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Lagerhaltung		2490 Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer, Ertrag und im Benchmarking mit anderen
Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt im Verhältnis zu Kosten Spital gesamt: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Lagerhaltung		2490 Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS		Visualisierung Anteil Fachbereich an Gesamtkosten
Kosten pro Lagerbewegung: Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt / (Anzahl Wareneingangsbelege je Artikel + Anzahl Warenausgangsbelege je Artikel)	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Lagerartikel Bewegungszahl / Lagerartikel	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Lagerhaltung		2490 Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle	Lagerhaltung gesamt = intern durchgeführte Lagerhaltung Kosten Fachbereich Lagerhaltung gesamt = Vollkosten; Fachbereich Lagerhaltung = Supportprozess Lagerhaltung in PromoS		Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark
Kosten je Auftrag Bereitstellung/Kommissionierung: Personalaufwand Kommissionierung / Anzahl Lagerbestellungen	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Auftragseingänge bearbeitet	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Lagerhaltung	Do - Kommissionierung	2490 Lagerbewirtschaftung und Wareneingangskontrolle	Anzahl Lagerbestellungen = Anzahl Reservation		Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-lager.xlsx> (2. Reiter)

Anhang 27: Detailinformationen zu den priorisierten Kennzahlen im Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Ebene Supportprozess	Ebene Teilprozess	Output LekaS	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein	Ziel des KPIs / Was soll dadurch erreicht werden?
Kostenanteil extern erbrachte Transport-Leistungen in %: Kosten erbrachte Transportleistungen & Bereitstellung-Leistungen extern / Kosten erbrachte Transportleistungen & Bereitstellung-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Transport		2440 Mobilität ohne 2442 Reisedienstleistungen		Transport = ohne Rettung	Bedarf für Vergleich eigene FTE oder mehr externe Leistungen; Produktivität; Entscheid externe Vergaben
	Bewegungszahl / CHF							
Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Transport		2440 Mobilität ohne 2442 Reisedienstleistungen	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung	Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer, Ertrag und im Benchmarking mit anderen
	Bewegungszahl / Fälle stationär							
Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Transport		2440 Mobilität ohne 2442 Reisedienstleistungen	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung	Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Tarmed, CMI, Ertrag und im Benchmarking mit anderen
	Bewegungszahl / Fälle ambulant							
Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt pro Pflege-tag: Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt / Anzahl Pflege-tage	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Transport		2440 Mobilität ohne 2442 Reisedienstleistungen	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung	Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer und im Benchmarking mit anderen
	Bewegungszahl / Pflege-tage							
Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Transport		2440 Mobilität ohne 2442 Reisedienstleistungen	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung	Visualisierung Anteil Fachbereich an Gesamtkosten
	Bewegungszahl / CHF							
Fachkraftquote Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Transport / (Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung + Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Transport		2440 Mobilität ohne 2442 Reisedienstleistungen	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung	Hinweise zur Struktur des Spitals/Fachbereichs
	Bestandszahl / FTE Fachbereich							
Anteil Kosten Personentransporte an Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt in %: Kosten Personentransporte / Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Transport		2443.10 Personentransport + 2440 Mobilität ohne 2442 Reisedienstleistungen	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung	Hinweise zur Struktur des Spitals/Fachbereichs
	Bewegungszahl / CHF							
Anteil Kosten Warentransporte an Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt in %: Kosten Warentransport / Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Transport		2443.20 Warentransport und -distribution + 2440 Mobilität ohne 2442 Reisedienstleistungen	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS	Transport = ohne Rettung	Hinweise zur Struktur des Spitals/Fachbereichs
	Bewegungszahl / CHF							
Transportkostenanteil in %: Kosten Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung gesamt / Logistikkosten gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Transport		2440 Mobilität ohne 2442 Reisedienstleistungen / 2550 Beschaffung + 2490 Lagerbewirtschaftung und Waren-eingangskontrolle + 2440 Mobilität ohne 2442 Reisedienstleistungen + 1173 Entsorgung und Recycling	Fachbereich Transportleistungen & Bereitstellung = Supportprozess Transportleistungen & Bereitstellung in PromoS; Logistik = Transportleistungen & Bereitstellung + Beschaffung + Lager + Entsorgung und Recycling	Transport = ohne Rettung	Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark
	Bewegungszahl / CHF							
Anteil Reklamationen Transportleistungen & Bereitstellung in %: Anzahl berechtigter Kundenreklamationen / Anzahl Transportvorgänge gesamt * 100	Bewegungszahl / Reklamationen	Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben	Keine Prozesskennzahl		-	Transportleistungen & Bereitstellung gesamt = Personen + Waren	Transport = ohne Rettung	Erhöhung Prozessqualität + Prozesseffizienz
	Bewegungszahl / Transportvorgänge							

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-transport.xlsx> (2. Reiter)

Anhang 28: Detailinformationen zu den priorisierten Kennzahlen im Fachbereich Entsorgung & Recycling

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Entsorgung & Recycling	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Ebene Supportprozess	Ebene Teilprozess	Output LekaS	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein	Ziel des KPIs / Was soll dadurch erreicht werden?
Kostenanteil extern erbrachte Entsorgung & Recycling-Leistungen in %: Kosten erbrachte Entsorgung & Recycling-Leistungen extern / Kosten erbrachte Entsorgung & Recycling-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Entsorgung & Recycling		1173 Entsorgung und Recycling			Bedarf für Vergleich eigene FTE oder mehr externe Leistungen; Produktivität; Entscheid externe Vergaben
	Bewegungszahl / CHF							
Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt pro FTE gesamt: Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt / Anzahl FTE Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Entsorgung & Recycling		1173 Entsorgung und Recycling	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS		Ökologischer Fussabdruck
	Bestandszahl / FTE Spital							
Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt pro Pflgetag: Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt / Anzahl Pflgetage	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Entsorgung & Recycling		1173 Entsorgung und Recycling	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS		Trendvergleiche: sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer und im Benchmarking mit anderen
	Bewegungszahl / Pflgetage							
Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Entsorgung & Recycling gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Entsorgung & Recycling		1173 Entsorgung und Recycling	Fachbereich Entsorgung & Recycling = Supportprozess Entsorgung & Recycling in PromoS		Visualisierung Anteil Fachbereich an Gesamtkosten
	Bewegungszahl / CHF							
Recyclingquote in %: Volumen rezyklierter Abfälle / Volumen Wertstoffe gesamt * 100	Bewegungszahl / Abfallvolumen in m3	Umwelt-Kennzahl / Recycling	Entsorgung & Recycling		-			Wichtig für allfällige Umweltzertifikate
	Bewegungszahl / Wertstoffvolumen in m3							
Anteil Kosten rezyklierbare Materialien an Kosten Wertstoffe gesamt in %: Kosten rezyklierbare Materialien / Kosten Wertstoffe gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	Umwelt-Kennzahl / Recycling	Entsorgung & Recycling		1173 Entsorgung und Recycling	Kosten rezyklierbare Materialien anhand Rechnungen		Ökologischer Fussabdruck
	Bewegungszahl / CHF							
Sonderabfallquote in %: Sonderabfallmenge / Abfallmenge gesamt * 100	Bewegungszahl / Sonderabfallmenge in m3	Umwelt-Kennzahl / Abfallaufkommen	Entsorgung & Recycling		1173 Entsorgung und Recycling	Als Sonderabfall gelten alle Abfallkategorien B, C und D gemäss BUWAL (2004)		Hinweis Struktur / Komplexitätsgrad
	Bewegungszahl / Abfallmenge in m3							

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lfsf/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-entsorgung-recycling.xlsx> (2. Reiter)

Anhang 29: Detailinformationen zu den priorisierten Kennzahlen im Fachbereich Instandhaltung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Instandhaltung	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Ebene Supportprozess	Ebene Teilprozess	Output LekaS	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein	Ziel des KPIs / Was soll dadurch erreicht werden?
Kostenanteil extern erbrachte Instandhaltungs-Leistungen in %: Kosten erbrachte Instandhaltungs-Leistungen extern / Kosten erbrachte Instandhaltungs- Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Instandhaltung		1160 Instandhaltung und Betrieb + 1200 Aussenanlagen + 1400 Arbeitsplatzbereitstellung (ohne 1420 Flächenmanagement) + 1990.10 Betrieb und Instandhaltung medizinisch mobiler Sachanlagen	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS		Bedarf für Vergleich eigene FTE oder mehr externe Leistungen; Produktivität; Entscheid externe Vergaben
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Instandhaltung		1160 Instandhaltung und Betrieb + 1200 Aussenanlagen + 1400 Arbeitsplatzbereitstellung (ohne 1420 Flächenmanagement) + 1990.10 Betrieb und Instandhaltung medizinisch mobiler Sachanlagen	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer, Ertrag und im Benchmarking mit anderen
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Instandhaltung		1160 Instandhaltung und Betrieb + 1200 Aussenanlagen + 1400 Arbeitsplatzbereitstellung (ohne 1420 Flächenmanagement) + 1990.10 Betrieb und Instandhaltung medizinisch mobiler Sachanlagen	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Tarmed, CMI, Ertrag und im Benchmarking mit anderen
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt pro Pflegeetag: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Anzahl Pflegeetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflegeetage	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Instandhaltung		1160 Instandhaltung und Betrieb + 1200 Aussenanlagen + 1400 Arbeitsplatzbereitstellung (ohne 1420 Flächenmanagement) + 1990.10 Betrieb und Instandhaltung medizinisch mobiler Sachanlagen	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer, Ertrag und im Benchmarking mit anderen
Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Instandhaltung		1160 Instandhaltung und Betrieb + 1200 Aussenanlagen + 1400 Arbeitsplatzbereitstellung (ohne 1420 Flächenmanagement) + 1990.10 Betrieb und Instandhaltung medizinisch mobiler Sachanlagen	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS		Visualisierung Anteil Fachbereich an Gesamtkosten
Anzahl Objekte mit zustandsorientierter Wartung im Verhältnis zu Anzahl Objekte gesamt: Anzahl Objekte mit zustandsorientierter Wartung / Anzahl Objekte gesamt	Bestandszahl / Objekte Bestandszahl / Objekte	Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl	Keine Prozesskennzahl		-	Als Objekte gelten nur in einer Datenbank angelegte Objekte		Von Wartungsplanung wegkommen hin zu zustandsorientierter Wartung.
Anzahl Objekte mit geplanter Wartung im Verhältnis zu Anzahl Objekte gesamt: Anzahl Objekte mit geplanter Wartung / Anzahl Objekte gesamt	Bestandszahl / Objekte Bestandszahl / Objekte	Strukturzahl / Absolut- /Bestandszahl	Keine Prozesskennzahl		-	Als Objekte gelten nur in einer Datenbank angelegte Objekte		Von Wartungsplanung wegkommen hin zu zustandsorientierter Wartung.
Zuwachsrate Anlagevermögen: Anlagevermögen neuer Anlagen / Anlagevermögen gesamt	Bestandszahl / CHF Bestandszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Anteile	Keine Prozesskennzahl		-	Summe aller Anlagen = Bilanzsumme nach Rekole		Zuwachs- + Erneuerungsrate als Indikator
Betriebskosten pro Anlagevermögen: Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt / Anlagevermögen	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bestandszahl	Instandhaltung		1160 Instandhaltung und Betrieb + 1200 Aussenanlagen + 1400 Arbeitsplatzbereitstellung (ohne 1420 Flächenmanagement) + 1990.10 Betrieb und Instandhaltung medizinisch mobiler Sachanlagen	Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS		für Budgetierung
Anteil Kosten Instandhaltung Infrastruktur an Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt in %: (Kosten Instandhaltung Infrastruktur / Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Instandhaltung		1160 Instandhaltung und Betrieb + 1200 Aussenanlagen + 1400 Arbeitsplatzbereitstellung (ohne 1420 Flächenmanagement) + 1990.10 Betrieb und Instandhaltung medizinisch mobiler Sachanlagen	SKP 2 -> alles ausser Medizintechnik; Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS		Erkennung von Kostensenkungsmöglichkeiten durch Veränderung wartungsabhängiger zu zustandsorientierter Wartung
Anteil Kosten Medizintechnik an Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt in %: Kosten Medizintechnik / Kosten Fachbereich Instandhaltung gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Instandhaltung		1160 Instandhaltung und Betrieb + 1200 Aussenanlagen + 1400 Arbeitsplatzbereitstellung (ohne 1420 Flächenmanagement) + 1990.10 Betrieb und Instandhaltung medizinisch mobiler Sachanlagen	SKP 7+8 -> alles ausser Infrastruktur; Fachbereich Instandhaltung = Supportprozess Instandhaltung in PromoS		Erkennung von Kostensenkungsmöglichkeiten durch Veränderung wartungsabhängiger zu zustandsorientierter Wartung
Störrate pro Anzahl Objekte Medizintechnik: Anzahl Störfälle Medizintechnik / Anzahl Objekte Medizintechnik	Bewegungszahl / Störfälle Bewegungszahl / Objekte	Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Keine Prozesskennzahl		-	Als Objekte gelten nur in einer Datenbank angelegte und inventarisierte Objekte		Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark
Störrate pro Anzahl Objekte Infrastruktur: Anzahl Störfälle Infrastruktur / Anzahl Objekte Infrastruktur	Bewegungszahl / Störfälle Bewegungszahl / Objekte	Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Keine Prozesskennzahl		-	Als Objekte gelten nur in einer Datenbank angelegte und inventarisierte Objekte		Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-instandhaltung.xlsx> (2. Reiter)

Anhang 30: Detailinformationen zu den priorisierten Kennzahlen im Fachbereich Flächenmanagement

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Ebene Supportprozess	Ebene Teilprozess	Output LekaS	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein	Ziel des KPIs / Was soll dadurch erreicht werden?
Fachbereich Flächenmanagement								
Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital:	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Flächenmanagement		1420 Flächenmanagement + Liegenschaftsverwaltung	Fachbereich Flächenmanagement = Supportprozess Flächenmanagement in PromoS		Visualisierung Anteil Fachbereich an Gesamtkosten
Kosten Fachbereich Flächenmanagement gesamt/ Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF							
Gebäudenutzungskosten pro vermietbare Fläche:	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Keine Prozesskennzahl		-			Für Vermietung relevant zu wissen
Gebäudenutzungskosten / Anzahl m2 vermietbare Fläche	Bestandszahl / m2							
Kosten für zugemietete Flächen:	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Keine Prozesskennzahl		-			Relevant für Mietentscheid
Kosten zugemietete Flächen / Anzahl m2 zugemietete Flächen	Bestandszahl / m2							
Leerstandsquote in %:	Bestandszahl / m2	Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung	Keine Prozesskennzahl		-	Inbegriffen Flächen HNF2 - HNF 6 aus DIN 277 + GEFMA 812		Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark
Anzahl leerstehende Flächen / Anzahl m2 Nettofläche * 100	Bestandszahl / Nettofläche m2							
Geschossfläche Bettenhaus pro Pflage-tag:	Bestandszahl / Geschossfläche Bettenhaus m2	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Flächen	Keine Prozesskennzahl		-	Geschossfläche GF nach SIA 416		Strukturkennzahl zum Beurteilen von Benchmarking-Resultaten
Anzahl m2 Geschossfläche Bettenhaus / Anzahl Pflage-tage	Bewegungszahl / Pflage-tage							
Geschossfläche Bettenhaus pro Bett stationär:	Bestandszahl / Geschossfläche Bettenhaus m2	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Flächen	Keine Prozesskennzahl		-	Geschossfläche GF nach SIA 416		Wichtig für Investitionsentscheide
Anzahl m2 Geschossfläche Bettenhaus / Anzahl Betten stationär	Bestandszahl / Betten stationär							

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lfsf/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-flaechenmanagement.xlsx> (2. Reiter)

Anhang 31: Detailinformationen zu den priorisierten Kennzahlen im Fachbereich Energie

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Energie	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Ebene Supportprozess	Ebene Teilprozess	Output LekaS	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein	Ziel des KPIs / Was soll dadurch erreicht werden?
Kosten Fachbereich Energie gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Energie gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Energie		1171 Medienver- und -entsorgung + 1172 Wasser	Fachbereich Energie = Supportprozess Energie in PromoS	Kosten Fachbereich Energie sind schwierig zu definieren	Visualisierung Anteil Fachbereich an Gesamtkosten
Kosten Energie pro m2 Geschossfläche: Kosten Energie gesamt / Anzahl m2 Geschossfläche	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Geschossfläche in m2	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bestandszahl	Energie		-	Geschossfläche GF nach SIA 416		Energieeffizienz + Entscheid für Investitionen
Stromverbrauch im Verhältnis zu gewichteten Flächenanteil: Anzahl kWh Heizenergie gesamt / Gewichteter Flächenanteil Geschossfläche	Bewegungszahl / Stromverbrauch in kWh Bestandszahl / Gewichteter Flächenanteil Geschossfläche in m2	Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut- /Bestandszahl	Energie		-	Geschossfläche GF nach SIA 416	Gewichteter Flächenanteil zu berechnen gemäss Berner Modell: vollklimatisiert: Faktor 2.00 teilklimatisiert: Faktor 1.50 Normal: Faktor 1.00 Keller: Faktor 0.50 GOPS (Geschützte Operationsstelle): Faktor 0.10	Energieeffizienz + Entscheid für Investitionen
Heizenergieverbrauch im Verhältnis zu gewichteten Flächenanteil: Anzahl kWh Heizenergie gesamt / Gewichteter Flächenanteil Geschossfläche	Bewegungszahl / Heizenergieverbrauch kWh Bestandszahl / Gewichteter Flächenanteil Geschossfläche in m2	Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut- /Bestandszahl	Energie		-	Geschossfläche GF nach SIA 416	Gewichteter Flächenanteil zu berechnen gemäss Berner Modell: vollklimatisiert: Faktor 2.00 teilklimatisiert: Faktor 1.50 Normal: Faktor 1.00 Keller: Faktor 0.50 GOPS (Geschützte Operationsstelle): Faktor 0.10	Energieeffizienz + Entscheid für Investitionen
Wasserverbrauch im Verhältnis zu gewichteten Flächenanteil: Anzahl l Wasser gesamt / Gewichteter Flächenanteil Geschossfläche	Bewegungszahl / Wasserverbrauch in Liter Bestandszahl / Gewichteter Flächenanteil Geschossfläche in m2	Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut- /Bestandszahl	Energie		-	Geschossfläche GF nach SIA 416	Gewichteter Flächenanteil zu berechnen gemäss Berner Modell: vollklimatisiert: Faktor 2.00 teilklimatisiert: Faktor 1.50 Normal: Faktor 1.00 Keller: Faktor 0.50 GOPS (Geschützte Operationsstelle): Faktor 0.10	Energieeffizienz + Entscheid für Investitionen
Kosten Energie im Verhältnis zu Pflegetagen: Kosten Energie gesamt / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflegetage	Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut- /Bewegungszahl	Energie		-		Gewichteter Flächenanteil zu berechnen gemäss Berner Modell: vollklimatisiert: Faktor 2.00 teilklimatisiert: Faktor 1.50 Normal: Faktor 1.00 Keller: Faktor 0.50 GOPS (Geschützte Operationsstelle): Faktor 0.10	Energieeffizienz + Entscheid für Investitionen
Stromverbrauch im Verhältnis zu Pflegetagen: Anzahl kWh Strom gesamt / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / Stromverbrauch in kWh Bewegungszahl / Pflegetage	Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut- /Bewegungszahl	Energie		-		Gewichteter Flächenanteil zu berechnen gemäss Berner Modell: vollklimatisiert: Faktor 2.00 teilklimatisiert: Faktor 1.50 Normal: Faktor 1.00 Keller: Faktor 0.50 GOPS (Geschützte Operationsstelle): Faktor 0.10	Energieeffizienz + Entscheid für Investitionen
Heizenergieverbrauch im Verhältnis zu Pflegetagen: Anzahl kWh Heizenergie gesamt / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / Stromverbrauch in kWh Bewegungszahl / Pflegetage	Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut- /Bewegungszahl	Energie		-		Gewichteter Flächenanteil zu berechnen gemäss Berner Modell: vollklimatisiert: Faktor 2.00 teilklimatisiert: Faktor 1.50 Normal: Faktor 1.00 Keller: Faktor 0.50 GOPS (Geschützte Operationsstelle): Faktor 0.10	Energieeffizienz + Entscheid für Investitionen
Wasserverbrauch im Verhältnis zu Pflegetagen: Anzahl l Wasser gesamt / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / Wasserverbrauch in Liter Bewegungszahl / Pflegetage	Umwelt-Kennzahl / Medienverbrauch pro Absolut- /Bewegungszahl	Energie		-		Gewichteter Flächenanteil zu berechnen gemäss Berner Modell: vollklimatisiert: Faktor 2.00 teilklimatisiert: Faktor 1.50 Normal: Faktor 1.00 Keller: Faktor 0.50 GOPS (Geschützte Operationsstelle): Faktor 0.10	Energieeffizienz + Entscheid für Investitionen
Entwicklung Energiekosten pro m2: Energiekosten gesamt pro m2 Geschossfläche aktuelles Jahr / Energiekosten gesamt pro m2 Geschossfläche Vorjahr	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Geschossfläche in m2 Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Geschossfläche in m2	Umwelt-Kennzahl / Energie- Trends	Keine Prozesskennzahl		-	Geschossfläche GF nach SIA 416; ohne Wasser		Energieeffizienz + Entscheid für Investitionen

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-energie.xlsx> (2. Reiter)

Anhang 32: Detailinformationen zu den priorisierten Kennzahlen im Fachbereich Safety

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Safety	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Ebene Supportprozess	Ebene Teilprozess	Output LekaS	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein	Ziel des KPIs / Was soll dadurch erreicht werden?
Kostenanteil extern erbrachte Safety-Leistungen in %: Kosten erbrachte Safety-Leistungen extern / Kosten erbrachte Safety-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Safety		2110 Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS		Bedarf für Vergleich eigene FTE oder mehr externe Leistungen; Produktivität; Entscheid externe Vergaben
	Bewegungszahl / CHF							
Kosten Fachbereich Safety gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Safety gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Safety		2110 Sicherstellen von Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit	Fachbereich Safety = Supportprozess Safety in PromoS		Visualisierung Anteil Fachbereich an Gesamtkosten
	Bewegungszahl / CHF							
Kosten Sicherheitskampagnen im Verhältnis zu Kosten Lohnausfall pro Betriebsunfall resp. -krankheit in %: Kosten Sicherheitskampagnen / Kosten Lohnausfall bei Betriebsunfall resp. -krankheit * 100	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Keine Prozesskennzahl		-			Effizienzbewertung der Präventionsmassnahmen
	Bewegungszahl / CHF							
Arbeitsicherheit: Anzahl Betriebsverletzungen bzw. -unfälle / Anzahl Mitarbeitende Spital gesamt	Bewegungszahl / Unfälle	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Safety/Security	Keine Prozesskennzahl		-			Effizienzbewertung der Präventionsmassnahmen
	Bestandszahl / Anzahl Mitarbeitende							

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/lfm/healthcare/kenka-fachbereich-safety.xlsx> (2. Reiter)

Anhang 33: Detailinformationen zu den priorisierten Kennzahlen im Fachbereich Security

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Security	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Ebene Supportprozess	Ebene Teilprozess	Output LekaS	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein	Ziel des KPIs / Was soll dadurch erreicht werden?
Kostenanteil extern erbrachte Security-Leistungen in %: Kosten erbrachte Security-Leistungen extern / Kosten erbrachte Security-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Security		2120 Sicherheitsdienste	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS		Bedarf für Vergleich eigene FTE oder mehr externe Leistungen; Produktivität; Entscheid externe Vergaben
	Bewegungszahl / CHF							
Kosten Fachbereich Security gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Security gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Security		2120 Sicherheitsdienste	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS		Visualisierung Anteil Fachbereich an Gesamtkosten
	Bewegungszahl / CHF							
Kosten Security pro m2: Kosten Fachbereich Security gesamt / Anzahl m2 Geschossfläche	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Security		2120 Sicherheitsdienste	Geschossfläche GF nach SIA 416; Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS		Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark
	Bestandszahl / Geschossfläche in m2							
Securitykosten pro Zwischenfall: Kosten Fachbereich Security gesamt / Anzahl Zwischenfälle	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Security		2120 Sicherheitsdienste	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS		Wirksamkeit der Prävention
	Bewegungszahl / Zwischenfälle							
Schadensumme im Verhältnis zu Kosten Fachbereich Security gesamt: Kosten Fachbereich Security gesamt / Schadensumme	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Absolut-/Bewegungszahl	Security		2120 Sicherheitsdienste	Fachbereich Security = Supportprozess Security in PromoS		Wirksamkeit der Prävention
	Bewegungszahl / CHF							

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-security.xlsx> (2. Reiter)

Anhang 34: Detailinformationen zu den priorisierten Kennzahlen im Fachbereich Reinigung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Reinigung	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Ebene Supportprozess	Ebene Teilprozess	Output LekaS	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein	Ziel des KPIs / Was soll dadurch erreicht werden?
Kostenanteil extern erbrachte Reinigungs-Leistungen in %: Kosten erbrachte Reinigungs- Leistungen extern / Kosten erbrachte Reinigungs-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Reinigung		1300 Reinigung ohne 1390.91 Sterilisationsdienstleistungen	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS		Bedarf für Vergleich eigene FTE oder mehr externe Leistungen; Produktivität; Entscheid externe Vergaben
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt pro Fall stationär: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle stationär	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Reinigung		1300 Reinigung ohne 1390.91 Sterilisationsdienstleistungen	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer, Ertrag und im Benchmarking mit anderen
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt pro Fall ambulant: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Fälle ambulant	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Reinigung		1300 Reinigung ohne 1390.91 Sterilisationsdienstleistungen	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer und im Benchmarking mit anderen
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt pro Pflegetag: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Pflegetage	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Reinigung		1300 Reinigung ohne 1390.91 Sterilisationsdienstleistungen	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer, Ertrag und im Benchmarking mit anderen
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt pro Durchschnittliche Aufenthaltsdauer: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / Aufenthaltsdauer	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Reinigung		1300 Reinigung ohne 1390.91 Sterilisationsdienstleistungen	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer, Ertrag und im Benchmarking mit anderen
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Reinigung		1300 Reinigung ohne 1390.91 Sterilisationsdienstleistungen	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS		Visualisierung Anteil Fachbereich an Gesamtkosten
Fachkraftquote Fachbereich Reinigung in %: Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Reinigung / (Anzahl FTE Fachkräfte Fachbereich Reinigung + Anzahl FTE Hilfskräfte Fachbereich Reinigung) * 100	Bestandszahl / FTE Fachbereich Bestandszahl / FTE Fachbereich	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Personal	Reinigung		1300 Reinigung ohne 1390.91 Sterilisationsdienstleistungen	Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS		Hinweis zur Zusammensetzung der Reinigungscrew
Kosten Fachbereich Reinigung gesamt pro m2 Geschossfläche: Kosten Fachbereich Reinigung gesamt / Anzahl m2 Geschossfläche	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Geschossfläche in m2	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut/Bestandszahl	Reinigung		1300 Reinigung ohne 1390.91 Sterilisationsdienstleistungen	Geschossfläche GF nach SIA 416; Fachbereich Reinigung = Supportprozess Reinigung in PromoS		Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark
Kosten Reinigung hochintensive Flächen pro m2 hochintensive Fläche HNF 6 + HNF 3.5: Kosten Reinigung hochintensive Flächen / Anzahl m2 hochintensive Fläche	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Hochintensive Fläche in m2 (HNF 6 + HNF 3.5)	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut/Bestandszahl	Reinigung		1390.02 Reinigung von intensivtherapeutischen Räumen + 1390.03 Reinigung von Operationsräumen + 1390.04 Reinigung des Kreissaaßs + 1390.05 Reinigung von therapeutischen Räumen, Aufnahme und Notfallversorgung / 1300 Reinigung ohne 1390.91 Sterilisationsdienstleistungen		Hochintensiv = Intensivstationen, Notfallstation, Abteilung für Brandverletzte, Stammzellentransplantation, Gebärbteilung und Neonatologie. Aber auch alle Abteilungen, die aufgrund von z.B. Viren abgegrenzt werden müssen + Labors	Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark
Kosten Reinigung Bettenstation pro m2 Bettenstation: Kosten Reinigung gesamt Bettenstationen / Anzahl m2 Bettenstationen	Bewegungszahl / CHF Bestandszahl / Fläche Bettenstation in m2	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut/Bestandszahl	Reinigung		1390.01 Reinigung der Bettenstation			Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-reinigung.xlsx> (2. Reiter)

Anhang 35: Detailinformationen zu den priorisierten Kennzahlen im Fachbereich Sterilisation

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Sterilisation	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Ebene Supportprozess	Ebene Teilprozess	Output LekaS	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein	Ziel des KPIs / Was soll dadurch erreicht werden?
Kostenanteil extern erbrachte Sterilisations-Leistungen in %: Kosten erbrachte Sterilisations-Leistungen extern / Kosten erbrachte Sterilisations- Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Sterilisation		1390.91 Sterilisationsdienstleistungen	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS		Bedarf für Vergleich eigene FTE oder mehr externe Leistungen; Produktivität; Entscheid externe Vergaben
	Bewegungszahl / CHF							
Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Sterilisation		1390.91 Sterilisationsdienstleistungen	Fachbereich Sterilisation = Supportprozess Sterilisation in PromoS		Visualisierung Anteil Fachbereich an Gesamtkosten
	Bewegungszahl / CHF							
Sterilisationskosten (Abhängig von den Produkten): (Durchschnittskosten eines Zyklus / Durchschnittliche Kapazität in Standardkörben) / Sterilisorvolumenindex	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Absolut-/Bestandszahl	TP Sterilisationsgutverarbeitung		1390.91 Sterilisationsdienstleistungen	Sterilisorvolumenindex = 1 geteilt durch die Anzahl der von dem Produkt belegten Körbe; Körbe = Siebe		Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark
	Bestandszahl / Korbkapazität							
	Bestandszahl / Volumenindex							
OP Kostenanteil an Sterilisations-Siebe: Anzahl OP-Siebe / Gesamtanzahl Siebe * Kosten Fachbereich Sterilisation gesamt	Bestandszahl / Siebe	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bewegungszahl	Sterilisation		1390.91 Sterilisationsdienstleistungen		Operationen ist wahrscheinlich aussagekräftiger	Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer und im Benchmarking mit anderen
	Bestandszahl / Siebe							
	Bewegungszahl / CHF							
Produktivität Zentrale Sterilgutversorgungsabteilung (ZSVA): Anzahl Siebe / Anzahl FTE * Tagesarbeit	Bestandszahl / Siebe	Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Produktivität	Sterilisation		1390.91 Sterilisationsdienstleistungen			Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark
	Bestandszahl / FTE							
	Bestandszahl / Arbeitsstunden							
Auslastung Reinigungs-/Desinfektionsgerät (RDG) pro Betriebszeit: Anzahl Chargen * Prozesszeit / Anzahl Kammern / Bruttobetriebszeit	Bestandszahl / Chargen	Leistungswirtschaftliche Kennzahl / Auslastung	Keine Prozesskennzahl		-			Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark
	Bewegungszahl / Prozesszeit							
	Bestandszahl / Kammern							
	Bestandszahl / Bruttobetriebszeit							

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-sterilisation.xlsx> (2. Reiter)

Anhang 36: Detailinformationen zu den priorisierten Kennzahlen im Fachbereich Verpflegung

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Verpflegung	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Ebene Supportprozess	Ebene Teilprozess	Output LekaS	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein	Ziel des KPIs / Was soll dadurch erreicht werden?
Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Verpflegung gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Verpflegung		2220 Catering und Automatenverkauf	Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS		Visualisierung Anteil Fachbereich an Gesamtkosten
	Bewegungszahl / CHF							
Effektiv erhobene Kosten pro Patienten- Beköstigungstag: Kosten tbd / Anzahl Beköstigungstage gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bestandszahl	Verpflegung		2220.10 Patienten- und Bewohnerverpflegung	Genauere Kostenzusammensetzung wird aktuell innerhalb des Hotellerie-Benchmarks entwickelt.		s. Hotellerie-Benchmark
	Bewegungszahl / Beköstigungstage							
Durchschnittlicher Personalaufwand Fachbereich Verpflegung pro FTE: Personalaufwand Fachbereich Verpflegung / Anzahl FTE	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut- /Bestandszahl	Verpflegung		2220 Catering und Automatenverkauf	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS		s. Hotellerie-Benchmark
	Bestandszahl / FTE Fachbereich							
Restaurantumsatz pro Sitzplatz: Restaurantumsatz / Anzahl Sitzplätze	Bewegungszahl / CHF	Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz pro Absolut- /Bestandszahl	Keine Prozesskennzahl		-			s. Hotellerie-Benchmark
	Bestandszahl / Sitzplätze							
Anteil Personalaufwand Fachbereich Verpflegung und Lebensmittelkosten am Umsatz Gastronomie gesamt in %: (Personalaufwand Fachbereich Verpflegung + Lebensmittelkosten) / Umsatz Gastronomie gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz-Verhältnis	Verpflegung		2220 Catering und Automatenverkauf	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS		s. Hotellerie-Benchmark
	Bewegungszahl / CHF							
	Bewegungszahl / CHF							
Anteil Personalaufwand Fachbereich Verpflegung am Umsatz Gastronomie gesamt in %: Personalaufwand Fachbereich Verpflegung / Umsatz Gastronomie gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz-Verhältnis	Verpflegung		2220 Catering und Automatenverkauf	Personalaufwand gemäss REKOLE; Fachbereich Verpflegung = Supportprozess Verpflegung in PromoS		s. Hotellerie-Benchmark
	Bewegungszahl / CHF							
Anteil Lebensmittelkosten am Umsatz Gastronomie gesamt in %: Lebensmittelkosten / Umsatz Gastronomie gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	Operative Umsatz-Kennzahl / Umsatz-Verhältnis	Keine Prozesskennzahl		-			s. Hotellerie-Benchmark
	Bewegungszahl / CHF							
Anzahl Sitzplätze je Mitarbeitende: Anzahl Sitzplätze Restaurant / Anzahl Mitarbeitende	Bestandszahl / Sitzplätze	Qualitäts-Kennzahl / Strukturqualität Flächen	Keine Prozesskennzahl		-			s. Hotellerie-Benchmark
	Bestandszahl / Mitarbeitende							
Anteil Retouren am Warenaufwand alle Mahlzeiten gesamt in %: (Anzahl Retouren Patientenfrühstücke + Anzahl Retouren Patientenmittagessen + Anzahl Retouren Patientenabendessen) / (Warenaufwand Patientenfrühstück + Warenaufwand Patientenmittagessen + Warenaufwand Patientenabendessen) * 100	Bewegungszahl / Retouren	Qualitäts-Kennzahl / Erfüllung von Vorgaben	Keine Prozesskennzahl		-			s. Hotellerie-Benchmark
	Bewegungszahl / Retouren							
	Bewegungszahl / Retouren							
	Bewegungszahl / CHF							
	Bewegungszahl / CHF							
	Bewegungszahl / CHF							

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-verpflegung.xlsx> (2. Reiter)

Anhang 37: Detailinformationen zu den priorisierten Kennzahlen im Fachbereich Textilien

Kennzahlen (KPIs)	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Ebene Supportprozess	Ebene Teilprozess	Output LekaS	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein	Ziel des KPIs / Was soll dadurch erreicht werden?
Fachbereich Textilien								
Kostenanteil extern erbrachte Textilien-Leistungen in %:	Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Textilien		2240 Arbeitskleidung- u und sonstige Textilversorgung	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS		Bedarf für Vergleich eigene FTE oder mehr externe Leistungen; Produktivität; Entscheid externe Vergaben
Kosten erbrachte Textilien-Leistungen extern / Kosten erbrachte Textilien-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF							
Kosten Fachbereich Textilien gesamt pro Fall stationär:	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Textilien		2240 Arbeitskleidung- u und sonstige Textilversorgung	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer und im Benchmarking mit anderen
Kosten Fachbereich Textilien gesamt / Anzahl Fälle stationär	Bewegungszahl / Fälle stationär							
Kosten Fachbereich Textilien gesamt pro Fall ambulant:	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Textilien		2240 Arbeitskleidung- u und sonstige Textilversorgung	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer und im Benchmarking mit anderen
Kosten Fachbereich Textilien gesamt / Anzahl Fälle ambulant	Bewegungszahl / Fälle ambulant							
Kosten Fachbereich Textilien gesamt pro Pflgetag:	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Textilien		2240 Arbeitskleidung- u und sonstige Textilversorgung	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS		Trendvergleiche; sinnvoll in Kombination mit Baserate, CMI + durchschnittliche Aufenthaltsdauer und im Benchmarking mit anderen
Kosten Fachbereich Textilien gesamt / Anzahl Pflgetage	Bewegungszahl / Pflgetage							
Kosten Fachbereich Textilien gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital:	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Textilien		2240 Arbeitskleidung- u und sonstige Textilversorgung	Fachbereich Textilien = Supportprozess Textilien in PromoS		Visualisierung Anteil Fachbereich an Gesamtkosten
Kosten Fachbereich Textilien gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF							
Anteil Kosten Textilien Patienten an Kosten Textilien gesamt in %:	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis	Textilien		2241.10 Patienten- und Bewohnerwäschepflege / 2240 Arbeitskleidung- u und sonstige Textilversorgung			Gibt Hinweise betr. Kostenverteilung bei Kostendruck
Kosten Textilien Patienten / Kosten Textilien gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF							

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-textilien.xlsx> (2. Reiter)

Anhang 38: Detailinformationen zu den priorisierten Kennzahlen im Fachbereich Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Unterkunftsverwaltung & Betrieb Liegenschaften	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Ebene Supportprozess	Ebene Teilprozess	Output LekaS	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein	Ziel des KPIs / Was soll dadurch erreicht werden?
Kostenanteil extern erbrachte Unterkunft & Betrieb Liegenschaften- Leistungen in %: Kosten erbrachte Unterkunft & Betrieb Liegenschaften-Leistungen extern / Kosten erbrachte Unterkunft & Betrieb Liegenschaften-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Unterkunft & Betrieb Liegenschaften		2290 Betrieb Unterkünfte	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS		Bedarf für Vergleich eigene FTE oder mehr externe Leistungen; Produktivität; Entscheid externe Vergaben
Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten- Verhältnisse	Unterkunft & Betrieb Liegenschaften		2290 Betrieb Unterkünfte	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS		Visualisierung Anteil Fachbereich an Gesamtkosten
Kundenzufriedenheit für den Fachbereich Unterkunft & Betrieb in %	Bewegungszahl / CHF	Qualitäts-Kennzahl / Kundenzufriedenheit	Unterkunft & Betrieb Liegenschaften		2290 Betrieb Unterkünfte	IFM-Standardfragebogen interne Kundenzufriedenheit auf Initialstufe; Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS		Erhöhung Prozessqualität + Prozesseffizienz
Kosten Pikettzimmer pro Anzahl m2 Pikettzimmer: Kosten Pikettzimmer / Anzahl m2 Pikettzimmer	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Keine Prozesskennzahl		2290.40 Betrieb Pikettzimmer	Kosten = Infrastrukturkosten + Serviceleistungskosten		Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark
Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt pro Gast Kosten Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften gesamt / Anzahl Gäste	Bewegungszahl / CHF Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Unterkunft & Betrieb Liegenschaften		2290 Betrieb Unterkünfte	Fachbereich Unterkunft & Betrieb Liegenschaften = Supportprozess Unterkunft & Betrieb Liegenschaften in PromoS		Interne Effizienzbewertung, Trend & Benchmark

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsfm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-unterkunft-betrieb-liegenschaften.xlsx> (2. Reiter)

Anhang 39: Detailinformationen zu den priorisierten Kennzahlen im Fachbereich Hotellerie Divers

Kennzahlen (KPIs) Fachbereich Hotellerie Divers	Einheit Parameter	KPI-Kategorie im Ordnungssystem	Ebene Supportprozess	Ebene Teilprozess	Output LekaS	Bemerkungen zur Kennzahl(enerhebung)	Bemerkungen Allgemein	Ziel des KPIs / Was soll dadurch erreicht werden?
Kostenanteil extern erbrachte Hotellerie Divers-Leistungen in %: Kosten erbrachte Hotellerie Divers-Leistungen extern / Kosten erbrachte Hotellerie Divers-Leistungen gesamt * 100	Bewegungszahl / CHF	Struktur-Kennzahl / Externalisierungsgrad	Hotellerie Divers		2210 Empfangs- und Kontaktdienste + 2230 Eventmanagement + Kinderbetreuung	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS		Bedarf für Vergleich eigene FTE oder mehr externe Leistungen; Produktivität; Entscheid externe Vergaben
	Bewegungszahl / CHF							
Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt im Verhältnis zu Kosten gesamt Spital: Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt / Kosten Spital gesamt	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnisse	Hotellerie Divers		2210 Empfangs- und Kontaktdienste + 2230 Eventmanagement + Kinderbetreuung	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS		Visualisierung Anteil Fachbereich an Gesamtkosten
	Bewegungszahl / CHF							
Kosten nicht-medizinische Patientenbetreuung pro Pflegetag Kosten nicht-medizinische Patientenbetreuung / Anzahl Pflegetage	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bestandszahl	Hotellerie Divers		2990.20 Nicht-medizinische Patientenbetreuung			Zeigt Umfang der Leistung pro Pateinten
	Bestandszahl / Anzahl Pflegetage							
Kosten nicht-medizinische Patientenbetreuung pro Austritt stationär: Kosten nicht-medizinische Patientenbetreuung / Anzahl Austritte stationär	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten pro Absolut-/Bewegungszahl	Hotellerie Divers		2990.20 Nicht-medizinische Patientenbetreuung			Zeigt Umfang der Leistung pro Pateinten
	Bewegungszahl / Austritte							
Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt im Verhältnis zu Kosten Fachbereich Hotellerie: Kosten Fachbereich Hotellerie Divers gesamt / Kosten Bereich Hotellerie	Bewegungszahl / CHF	Operative Kosten-Kennzahl / Kosten-Verhältnis	Hotellerie Divers		2210 Empfangs- und Kontaktdienste + 2230 Eventmanagement + Kinderbetreuung / (2220 Catering und Automatenverkauf + 2240 Arbeitskleidung- u und sonstige Textilversorgung + 2290 Betrieb Unterkünfte + 2210 Empfangs- und Kontaktdienste + 2230 Eventmanagement + Kinderbetreuung)	Fachbereich Hotellerie = Supportprozess Hotellerie Divers in PromoS; Bereich Hotellerie = Supportprozesse Verpflegung, Textilien, Unterkunft & Betrieb Liegenschaften und Hotellerie Divers gemäss PromoS		Visualisierung Anteil Fachbereich an Bereich Hotellerie
	Bewegungszahl / CHF							

Download optimiert für den Ausdruck aus Excel auf A3 quer: <https://www.zhaw.ch/storage/lsvm/institute-zentren/ifm/healthcare/kenkas-fachbereich-hotellerie-divers.xlsx> (2. Reiter)